

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Vivent Jaarplan 2021: Voelbaar verbeteren

#### Een korte terugblik op 2020

Eind februari 2020 sloop het coronavirus Nederland binnen, waarna het half maart als een ernstige epidemie toesloeg. Eerst in Noord-Brabant en daarna in de rest van Nederland. Slachtoffers waren met name kwetsbare ouderen en dus had Vivent de taak om de bewoners in onze verpleeghuizen en de cliënten in ons werkgebied te beschermen, verplegen en verzorgen. Dit is voortreffelijk opgepakt en tegelijkertijd laat de coronacrisis diepe sporen achter.

Deze crisis is een hele indringende periode (geweest) en heeft ons tegelijk gesterkt in het aanbrengen van een gezamenlijke focus, duidelijkheid geven en de samenwerking zoeken. Met als doel het beste uit de dag te halen voor onze cliënten en het continu verbeteren van onze zorg en dienstverlening. Deze ingrediënten maken dat we ook als Vivent weer kijken hoe we het 'nieuwe normaal' voor Vivent moeten inrichten: waarbij we blijven focussen op de verbetering van kwaliteit, rendement en werkplezier.

We hebben in 2020 veel energie gestoken in het verbeteren van onze zorg en dienstverlening, mede aangejaagd door het project Toekomstbestendige Thuiszorg in de extramurale divisie en het verbetertraject met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en met ondersteuning van Waardigheid en Trots intramuraal. Er is een nieuwe HR-strategie opgesteld die tot andere dienstverlening en ondersteuning van de afdeling HR heeft geleid. Met het programmamanagement hebben we meer inzicht gegeven in de voortgang van de diverse projecten en daar keuzes in gemaakt. Kortom, er ligt weer een basis om verder op door te bouwen.

We merken voor het eerst voorzichtig de verandering die is ingezet. Maar voor 2021 wensen we iedereen toe dat de verbetering voor iedereen, cliënten, medewerkers en vrijwilligers, weer voelbaar wordt en we trots zijn op wat we doen.

#### Over het jaarplan en ontwikkelingen 2021

De meerjarenstrategie van Vivent had een looptijd tot 2020. Vanwege de geplande wisseling van de bestuurder eind 2020 en de wisseling van de divisiedirecteuren begin 2021, is besloten de uitwerking van de meerjarenstrategie op te schorten tot de directie weer compleet is.

Dit betekent dat het jaarplan wat 'beleidsarmer' is dan wenselijk is. Toch willen we dat het jaarplan meer is dan een opsomming van activiteiten, we gebruiken het dan ook om de ingezette weg op de thema's 'goede zorg', 'goed werk' en 'financieel verantwoord' te bestendigen en te concretiseren.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Over Vivent

#### Missie Vivent

Vivent is expert op het gebied van zorg aan jongeren en ouderen met psychogeriatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, revalidatie en complexe lichamelijke aandoeningen. In alle fases van het ziekteproces bieden onze zorgprofessionals de juiste zorg. Daarbij staat bij ons goede zorg, goed werkgeverschap en financieel verantwoord ondernemen centraal.

#### Visie Vivent

Vivent vindt het belangrijk dat iedereen die we ontmoeten, cliënt, mantelzorger, collega, vrijwilliger, ketenpartner, leverancier, zich welkom voelt. We zien de ander staan en tonen oprechte interesse in wie de ander is. Zo ontstaan mooie ontmoetingen.

We vertellen elkaar, en de wereld om ons heen, de mooie verhalen en genieten er samen van. Iedereen is eigenaar van zijn of haar eigen werk en stukje van Vivent. Wij zetten onze ervaring en expertise in en blijven hierin investeren. Samen met onze zorgprofessionals bepaalt de cliënt welke zorg nodig is en hoe we daar met alle betrokkenen invulling aan geven.

Zo halen we altijd het beste uit de dag, Vivent zorgt!

#### Meerjarenstrategie

In 2021 starten we met een nieuwe meerjarenstrategie voor Vivent. Dit doen we door in gesprek te gaan met onze klanten, medewerkers en belangrijke stakeholders. Samen bepalen we dan weer wat belangrijk is voor Vivent om toekomstgericht te blijven.

Onze huidige meerjarenstrategie is niet meer passend bij de situatie waarin Vivent zich bevindt. In het jaarplan geven we een eerste doorkijk naar de thema's die we ook graag verder uit willen werken met onze interne en externe stakeholders.

#### ISO

Vivent is ISO gecertificeerd, dit betekent dat we de kwaliteitskenmerken van de World Health Organisation (WHO) als uitgangspunt nemen bij de realisatie van onze zorg- en dienstverlening.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

Omdat Vivent (naast ISO) ook moet voldoen aan de thema's uit het Kwaliteitskader Wlz en kwaliteitskader wijkverpleging kiezen we sinds onze meerjarenstrategie uit 2018 voor sturing langs de thema's Goed Werk, Goede Zorg en Financieel Verantwoord, waarbij we de volgende vertaling maken:

- Geschikte en correcte zorg (Goede Zorg)
- Beschikbaarheid (Goed Werk, beschikbaarheid van personeel)
- Continuïteit van zorg (Goed Werk, Goede Zorg)
- Doeltreffend
- Doelmatig (Financieel Verantwoord)
- Gelijkwaardigheid
- Zorg gebaseerd op bewijs en kennis (Goed werk: Lerende organisatie willen zijn)
- Op de zorgontvanger gerichte zorg, met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit (Goede Zorg: Zorg met aandacht)
- Betrokkenheid van de zorgontvanger (Goede Zorg: Zorg met aandacht)
- Cliënt- en patiëntveiligheid (Goede Zorg: blijvend verbeteren van kwaliteit)

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Goede Zorg

Versillende interne en externe analyses bevestigen dat Vivent de nodige kwaliteit in huis heeft om goede zorg te kunnen leveren. Er is een grote klanttevredenheid te zien op de website van Zorgkaart Nederland en verzekeraars zijn tevreden over de behaalde resultaten.

**In zowel de intramurale als extramurale divisie hebben we in onze meerjarenstrategie 2018-2020 aangegeven zorg te dragen voor:**

- Zorg met meer aandacht (via de kwaliteitskaders en scholingen)
- Blijvend verbeteren van kwaliteit
- Beter gestroomlijnde processen
- Juiste zorg op de juiste plek (zie ook samenwerking)

Daarnaast zorgen we dat in de hele organisatie het methodisch werken goed vorm krijgt, zodat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Het vertrekpunt van onze zorg is de behoefte van de cliënt en zijn netwerk.

Onze kaders zijn het Kwaliteitskader Wlz en het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

De belangrijkste inzet binnen Goede Zorg is:

#### Expertises in het primair proces versterken

Vivent is expert op het gebied van zorg aan jongeren en ouderen met psychogeriatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, revalidatie en complexe lichamelijke aandoeningen. In alle fases van het ziekteproces bieden onze zorgprofessionals de juiste zorg. In 2021 bepalen we voor alle expertises wat nodig is om expert te zijn en blijven, zowel intramuraal als extramuraal. Met als doel goede en persoonsgerichte zorg voor onze cliënten.

**Planning:** heel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** managers intramuraal en extramuraal.

**KPI:** Per expertise is er een plan gemaakt met daarin omschreven hoe we vormgeven aan de extramurale en intramurale samenwerking en wat er nodig is om de expertise verder te laten ontwikkelen (personeel, opleidingen, marketing en communicatie, huisvesting, procesverbetering, verbinding met stakeholders). Deze plannen zijn leidend voor de inzet van de ondersteuning.

#### Voortzetting structuur met kwaliteitsteams intramuraal

Vanaf 2019 is Vivent met hulp van de adviseurs uit het programma Waardigheid & Trots gestructureerd gaan werken aan de verbetering van kwaliteit.

We hebben daarvoor per locatie/doelgroep een kwaliteitsteam ingezet: een multidisciplinair team onder leiding van de manager zet gezamenlijk acties uit om te voldoen aan het kwaliteitskader.

Aan de hand van de resultaten op de kwaliteitscirkel bepalen de teamleden samen de prioritering en de werkwijze.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

Om deze werkwijze zoveel mogelijk onderdeel uit te laten maken van de dagelijkse realiteit, bestaan de teams, naast de manager, zoveel mogelijk uit diverse betrokkenen van de werkvloer. De verbeteractiviteiten integreren we zoveel mogelijk in de dagelijkse structuur van onze zorgverlening. Het werken met kwaliteitsteams heeft haar effectiviteit bewezen doordat in deze methodiek de gewenste kwaliteitsverbetering ook voor de IGJ inzichtelijk werd.

Vivent heeft in totaal 8 kwaliteitsteams die rapporteren aan de divisiedirecteur intramurale zorg. Deze teams komen, afhankelijk van de noodzaak tot verbetering, gemiddeld eens per 3 weken gedurende 2 uur bijeen. In het kwaliteitsteam zitten de volgende functionarissen: manager, als voorzitter van het team, coördinerend verpleegkundige, specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, Vivent Contactpersonen, adviseur kwaliteit, adviseur Waardigheid & Trots, afvaardiging van de cliëntenraad en op afroep: andere behandelaars, HR Adviseur.

**Planning:** heel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** divisiedirecteur en managers intramuraal en afdeling Kwaliteit.

**KPI:** De voortgang op de kwaliteitscirkels elk kwartaal, gemeten aan de hand van de KPI's Goede Zorg.

### Blijvend verbeteren van kwaliteit in de wijkverpleging en het Kwaliteitskader Wijkverpleging

Vivent heeft een kwaliteitsbeleid dat cliëntgericht is en waarbij de cliënt het vertrekpunt is. De focus is om het beste uit de dag te halen voor onze cliënten. Bij de inzet die we doen gaan we uit van de individuele behoefte van onze unieke cliënt.

De extramurale divisie geeft samen met de ondersteunende diensten vorm aan de volgende onderdelen van het kwaliteitssysteem: .

- Implementatie(plan) en borgen kwaliteitskader wijkverpleging
- Kwaliteitsdashboard inrichting (met o.a. zorgdossiers op orde, het leerportaal, ontwikkeling MIC/MIM, ZorgkaartNL en klachten)
  1. Zorgdossier op orde
  2. Leerportaal
  3. MIC/MIM
  4. ZorgkaartNL
  5. Klachten
- Continu verbeteren vraagt om aandacht en een verbeterstelsel: extra aandacht voor zelfredzaamheid en Advance Care Planning
- Doorontwikkeling leerpaden per functie gekoppeld aan het kwaliteitsregister
- Monitoren kwaliteitsregister individuele medewerker
- Scholing voor kwaliteit medewerkers dagbesteding
- Klanttevredenheidsonderzoek dagbesteding per locatie
- De kwaliteit van wondzorg

**Planning:** heel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** divisiedirecteur, managers extramuraal en afdeling Kwaliteit, klachtenfunctionaris en opleidingen.

**KPI:** De KPI's Goede Zorg worden elk kwartaal getoetst op de volgende normen; zorgdossiers 95% op orde; leerportaal 98% op orde; ontwikkeling MIC/MIM; ZorgkaartNL 8,5 of hoger, geen klachten dan wel klachten naar tevredenheid opgelost.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Behandeldienst

Vivent is expert op het gebied van zorg aan mensen met psychogeriatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, revalidatie en complexe lichamelijke aandoeningen. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen de behandeldienst en zorg. Het komend jaar willen we de lange termijn visie op onze behandeldienst opnieuw vaststellen, waarbij het streven is deze zoveel mogelijk in eigen beheer te gaan organiseren.

**Planning:** heel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** vakgroepen, manager zorg en behandeling, divisiedirecteur intramuraal, bestuurder.

**KPI:** geen openstaande vacatures specialist ouderengeneeskunde meer en een visie op de behandeldiensten.

### Huisvesting

We gaan in 2021 voorbereidingen treffen voor de herontwikkeling van Vivent Mariaoord (MO) en heroriëntatie van Vivent De Hooghe Clock (DHC). Daarnaast treden we met alle samenwerkingspartners op het gebied van wonen in gesprek om de transformatie van woningen die nodig is, vorm te geven. Vanuit de eind 2020 vastgestelde visie op wonen wordt er een realistisch her-huisvestingsplan opgesteld voor locaties MO en DHC

**Planning:** Q2/Q3 2021.

**Verantwoordelijkheden:** managers locaties Vivent Mariaoord en Vivent De Hooghe Clock, manager facilitair.

**KPI:** het perspectief en tijdsplan van de herontwikkeling is gedragen en duidelijk voor alle betrokkenen.

### Projecten in 2021

Vanaf 2018 zijn we gaan werken met programmamanagement. Het programma is in 2020 verbreed, zodat we het projectmatig werken over de hele breedte hebben ingevoerd. Dit maakt dat er altijd een actueel overzicht is van de lopende projecten binnen Vivent en de voortgang van de projecten. Daarnaast is er veel energie gestopt in het verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering van de projecten.

Het actuele overzicht is te vinden in het projectenoverzicht van de programmamanager, daarnaast wordt er in 2021 voor het eerst gewerkt met een projectkalender, waarop de aankomende projecten zijn opgenomen en ingepland.

De meest omvangrijke projecten die in 2021 verder worden ingevoerd zijn de implementatie van het Verpleeg Oproep Systeem (VOS), de afronding van de invoering Wet Zorg en Dwang en de vormgeving van de Servicedesk voor medewerkers.

**Planning:** continu.

**Verantwoordelijkheden:** programmamanager.

**KPI:** opvolging uitkomsten projecten via projectenoverzicht en projectkalender, elk kwartaal.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### **Meerjarenstrategie**

In 2021 starten we met een nieuwe meerjarenstrategie voor Vivent. Dit doen we door in gesprek te gaan met onze cliënten, medewerkers, vrijwilligers en belangrijke interne en externe stakeholders. Samen bepalen we dan weer wat belangrijk is voor Vivent om toekomstgericht te blijven.

**Planning:** april – juli 2020

**Verantwoordelijkheden:** bestuurder/bestuursecretaris

**KPI:** we hebben vastgelegd wat we de komende 3-5 jaar gaan doen om onze strategie te realiseren. Een strategie die ons in staat stelt datgene wat we willen doen en waarvoor we zijn (missie) en hoe we dit zien (visie) mogelijk te maken. En met een uitwerking naar alle gebieden (zorg, behandeling, begeleiding, vastgoed, ICT en innovatie, verkoop, ondersteuning).

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Goed werk

Vivent en haar medewerkers willen goede zorg leveren, zich kunnen ontwikkelen en deskundig zijn in een veilig leer- en werkklimaat. Ook zien we graag dat onze medewerkers trots zijn op Vivent. We ambiëren een lerende organisatie te zijn waarin professionalisering breed aan de orde is. In de dagelijkse praktijk zien we echter dat medewerkers hoge werkdruk ervaren vanwege de veelheid aan vacatures, uitstroomcijfers en hoge verzuim.

In 2021 blijven we ons onverminderd inzetten op: instroom van nieuwe collega's, het boeien en binden van medewerkers en het voorkomen van uitstroom, het binnenhalen en opleiden van 'anders opgeleiden' die de overstap naar de zorg willen maken en het verlagen van het verzuim. Dit doen we niet alleen als Vivent maar ook in afstemming met partners in de regio.

Dit alles vraagt ook om een gedegen HRM-beleid op weg naar een beter toekomstperspectief. Een Vivent waar onze medewerkers met plezier en vitaal kunnen werken in een wendbare en lerende organisatie. In 2020 hebben we hiervoor een nieuwe HR-strategie ontwikkeld, daarnaast hebben we een groot aantal wijzigingen doorgevoerd binnen de voormalige afdeling PO&O om meer toekomstgericht te kunnen gaan werken. De nieuwe afdeling HRM staat klaar om samen met het management en de medewerkers de ambities te gaan realiseren.

De belangrijkste inzet binnen Goed Werk is:

#### Medewerkertevredenheidsonderzoek

Eén van de meest kritische succesfactoren voor Vivent is het behouden van medewerkers. Er bestaat dan ook een enorme behoefte om inzicht te krijgen in hoe medewerkers Vivent ervaren. Wat gaat goed en waar is ruimte voor verbetering. De vorm waarin we dit gaan doen bepalen we nog verder; dit kan zijn een 1<sup>e</sup> 'overall' meting om vervolgens frequent, kortcyclisch tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers uit te zetten. Op basis van de uitkomsten kunnen we beleid snel bijstellen om de tevredenheid van medewerkers te behouden en vergroten. Het personeelsbeleid en alle aanvullende activiteiten kunnen met behulp van de resultaten van dit medewerkertevredenheidsonderzoek ook in een PDCA-loop (Plan Do Check Act) worden uitgezet. Vivent maakt in 2021 een keuze voor een instrument en implementeert dit in de organisatie. Daarbij maken we gebruik van de expertise van de branchevereniging Actiz.

**Planning:** Q2/Q3 2021.

**Verantwoordelijkheden:** manager HRM.

**KPI:**

1. > 65% van de medewerkers heeft deelgenomen aan het medewerkertevredenheidsonderzoek.
  2. Voor alle managers geldt dat zij actief met de resultaten aan de slag gaan en er een plan van aanpak komt om de tevredenheid te verhogen.
- Uitgangspunt: het lerende vermogen onderling maximaal benutten. Welke verschillen zien we in de resultaten tussen divisies en binnen de teams? Vanuit daar de 'uitblikkende teams' gebruiken om die ervaringen in te zetten voor de rest van Vivent.



# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Aandacht voor medewerkers

We willen graag een Vivent waar onze medewerkers met plezier en vitaal kunnen werken in een wendbare en lerende organisatie. Belangrijk is dat we aandacht hebben voor onze medewerkers. We verlangen van onze medewerkers dat ze persoonsgerichte zorg leveren, dan is het van belang ook persoonsgerichte aandacht te hebben voor onze medewerkers, en onze medewerkers te kennen in hun drijfveren en ambities. Aandacht voor medewerkers uit zich op verschillende manieren, maar start bij het kennen van je medewerkers. HRM faciliteert in het ontwikkelen en opstellen van beleid dat daarop aansluit en instrumenten die daarin ondersteunend zijn (en niet leidend).

**Planning:** geheel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** manager HR.

**KPI:** 1. opstellen van een visie op medewerkers (Q2) en een (aanzet) tot een daarbij passend personeelsbeleid.

2. elke manager gaat minimaal 2x per jaar in gesprek met zijn/haar medewerkers (1-op-1) waarbij het gaat over de tevredenheid, wensen, ambities van de medewerker.

### Terugdringen verzuim

Belangrijk aandachtspunt voor Vivent is het terugdringen van het verzuim onder medewerkers.

Dit doen we door een goede verzuimbegeleiding en door in te zetten op het voorkomen van verzuim. Belangrijke inzet voor het voorkomen van verzuim zijn continue aandacht voor de fysieke en psychische belasting en het creëren van een fijne werkomgeving.

**Planning:** geheel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** manager HR (beleid) en alle managers zorg en behandeling en stafmanagers (uitvoering).

**KPI:** ontwikkeling verzuimcijfers.

### Verder implementeren van de nieuwe HR-strategie: lerende organisatie

In de HR-strategie zijn lerende organisatie, leiderschap en wendbare organisatie benoemd als beleidsspeerpunten. Dat wat vanuit HRM wordt ontwikkeld en ingevoerd valt te herleiden tot die 3 thema's (naast de verplichtingen vanuit wet- en regelgeving). Het verder vormgeven van de inhoudelijke onderwerpen is vanuit co-creatie met de lijn. Maar dit betekent ook dat er keuzes gemaakt zullen worden in wat er wordt ontwikkeld, hierbij wordt opvolgend aan de nieuwe meerjarenstrategie gewerkt.

Door het verder in positie brengen van de afdeling HRM wordt maximaal aangesloten bij de wens van de organisatie en de ondersteuningsbehoefte die er leeft. Doorontwikkeling op de HRM-bedrijfsvoering (procesoptimalisatie) en kennisontwikkeling heeft volle aandacht. Door processen te vereenvoudigen wordt het voor de eindgebruiker makkelijker (en leuker) en ontstaat er meer tijd en ruimte voor de cliënt.

**Planning:** geheel 2021.

**Verantwoordelijkheden:** manager HRM.

**KPI:** dat wat wordt ontwikkeld sluit aan bij de vraag van de organisatie (en wordt ook dusdanig getoetst). Op sub-onderwerp wordt zoveel als mogelijk de 'opbrengst' inzichtelijk gemaakt, om op die manier maximaal mogelijk sturing te kunnen geven aan de effectiviteit van het beleid of de instrumenten.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Implementatie sociaal intranet

Om kwaliteit van zorg te kunnen leveren, zoeken medewerkers informatie die juist is, die relevant is voor hun specifieke werkzaamheden, die actueel is en vooral ook makkelijk en snel vindbaar.

Om zorg met aandacht te kunnen verlenen, moeten medewerkers weten wat ze in specifieke situaties moeten doen en welke expertise er bij hun collega's aanwezig is. Dat vraagt om goede mogelijkheden om makkelijk en snel informatie te delen, elkaar te bereiken en lijntjes te leggen met anderen in de organisatie, ook buiten hun team of divisie. Op deze manier kunnen zij samen met hun collega's werken aan goede zorg en leren zij van elkaars kennis. We willen daarom een sociaal intranet implementeren: een centraal platform, waar medewerkers kennis delen, ervaringen uitwisselen en samenwerken aan de beste zorg voor onze cliënten.

**Planning:** Q2/Q3 2021.

**Verantwoordelijkheden:** MT, management, afdeling Communicatie.

**KPI:** onze medewerkers kennen elkaar en weten waar de expertise in de organisatie te vinden is, met als doel de beste zorg voor onze cliënten.

### Cultuurprogramma

In een succesvolle organisatie voelen medewerkers zich verbonden met elkaar. Het belang daarvan is, zeker in de coronaperiode, duidelijk gebleken. We willen graag dat medewerkers trots zijn op Vivent, op elkaar en op hun prestaties. We streven ernaar om met elkaar successen te vieren, positieve verhalen te delen en deze intern en extern uit te dragen. Daarmee vergroten we het werkplezier, de betrokkenheid en de verbinding. Aandacht voor de medewerker en hem/haar beter faciliteren of ontzorgen zijn thema's die daarbij horen, evenals goed leiderschap. Om hier een gerichte verbetering in te maken wordt een "cultuurprogramma" ingezet. Dit gaan we met elkaar ontwikkelen.

**Planning:** Q1/Q2 2021.

**Verantwoordelijkheden:** bestuurder, manager HRM, afdeling Communicatie.

**KPI:** onze medewerkers kennen elkaar en weten waar de expertise in de organisatie te vinden is, met als doel de beste zorg voor onze cliënten.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Financieel verantwoord

De uitdagingen in de zorg zijn groot. Het tekort aan personeel, de toegenomen complexiteit van de samenleving en de toegenomen complexiteit van de zorgvraag vragen om meer dan traditionele oplossingen en bijbehorende financiering. Het jaar 2021 blijft het strategisch zwaartepunt het creëren van financiële rust door de basis verder op orde te krijgen. Het is het nodig om de primaire en ondersteunende processen zo in te richten dat er effectief en doelmatig gewerkt wordt. Met de besparingen die dit oplevert kan er weer geïnvesteerd worden in mensen, middelen en innovaties die hard nodig zijn in deze steeds veranderende markt. We streven naar een financieel rendement van minimaal 1%. Op termijn moet Vivent groeien naar een financieel rendement van minimaal 2%. Dit is nodig om ook in de toekomst wendbaar en flexibel te kunnen zijn en te kunnen investeren in de organisatie.

#### Sturen op financiële resultaten

Door alle managers en directeuren is een investerings- en exploitatiebegroting opgesteld. De afspraak is dat overschrijdingen niet zomaar geaccepteerd worden en binnen de totale begroting opgevangen moeten worden. Dit betekent dat de financiële resultaten maandelijks in de divisies en stafdiensten besproken worden. Ieder kwartaal is er een gesprek tussen het bestuur en de divisiedirecteuren en stafmanagers. Doel is een strakke sturing op de maandelijkse resultaten en jaarprognose.

**Planning:** Q1/Q2/Q3/Q4 2021.

**Verantwoordelijkheden:** divisiedirecteuren, managers zorg en behandeling en stafmanagers.

**KPI:** financieel rendement van minimaal 1%.

#### Afspraken maken over het verder verbeteren van de dienstverlening van de staf

We gaan betere afspraken maken over de dienstverlening van de staf. Dit betekent dat er periodiek overleg plaatsvindt tussen de staf en de managers in de divisies en er elk kwartaal met elkaar afspraken gemaakt worden over de benodigde inzet voor het komende kwartaal en de voortgang van het afgelopen kwartaal.

**Planning:** Q1/Q2 2021.

**Verantwoordelijkheden:** divisiedirecteuren en stafmanagers.

**KPI:** tevredenheid over dienstverlening neemt toe.

#### Opvolging uitkomsten IT scan in 2021

In het eerste kwartaal van 2020 heeft Vivent een IT scan laten uitvoeren op haar ICT organisatie, infrastructuur, applicatielandschap, het beheer van de infrastructuur en applicatielandschap en de tevredenheid over de applicaties. Een aantal aandachtspunten uit de IT scan zijn in 2020 opgepakt. Er is echter ook nog een aantal grotere constatering, zoals de sturing op het beheer, het lange termijn perspectief en de het verbeteren van het informatiebeveiliging, wat zeker aandacht behoeft. Ook in 2021 gaan we verder met de uitvoering van het verbeterplan IT.

**Planning:** heel 2021

**Verantwoordelijke :** manager IT, MT

**KPI :** opvolging verbeterplan IT

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Innovatie, expertise en samenwerking

#### Innovatie

##### Nieuwe productontwikkeling

Het is van belang ons zorgaanbod continu te blijven ontwikkelen. Dit vragen onze cliënten, medewerkers, maar ook stakeholders van ons. Dit helpt ons om de beste zorg voor onze cliënten te blijven leveren.

##### Uitbreiding Volledig Pakket Thuis (VPT)

Door zorg te leveren vanuit een Volledig Pakket Thuis (VPT) stellen we cliënten zo lang mogelijk in staat thuis te blijven wonen. Wij leveren deze producten nu in de directe omgeving van onze woonzorglocaties, maar willen dit product graag breder gaan aanbieden.

**Planning:** Q1/Q2 2021.

**Verantwoordelijkheden:** divisiedirecteur extraamuraal, programmamanager.

**KPI:** voor 30 cliënten is in 2021 een VPT ingezet.

##### Dagbesteding

We ontwikkelen in 2020 7 toekomstbestendige dagzorg-projecten, waarvan 1 nieuwe locatie.

**Planning:** 2021.

**Verantwoordelijkheden:** manager Dagbesteding en Facilitaire Dienst.

**KPI:** de 7 dagzorgprojecten zijn operationeel volgens het nieuwe concept.

#### Samenwerking

##### Vivent in de wijk

Vivent neemt op basis van grootte en expertise een leidende rol met betrekking tot de ontwikkeling van herkenbare wijkteams in de wijkverpleging:

- De specialistische teams zijn zichtbaar in de wijk en bij de collega-instellingen, met als doel toename van zorguren en de kwaliteit van zorg.
- De wijkverpleegkundige is een op samenwerking gerichte partner.

**Planning:** 2021.

**Verantwoordelijkheden:** management extramuraal.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### KPI:

- Op basis van onderzoek blijkt dat Vivent 'top of mind' is bij inwoners Den Bosch en regio
- Op basis van onderzoek blijkt dat Vivent 'top of mind' is bij stakeholders Den Bosch en regio
- Vivent is eerstelijns samenwerkingspartner voor JBZ
- Vivent is regisseur wondzorg voor de regio, voor JBZ
- Ook met welzijnsorganisaties wordt samengewerkt.

### Complexe Wondzorg

Vivent heeft met ingang van 2021 de regiefunctie voor complexe wondzorg toegekend gekregen voor het zorggebied van het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Dit betekent dat we regisseur voor de wondzorg in de wijkverpleging voor de brede regio Den Bosch. Dit vraagt voor 2021 voor een verdere verdieping van de bestaande samenwerkingsverbanden en het delen van onze expertise op het gebied van wondzorg.

**Planning:** 2021.

**Verantwoordelijkheden:** management extramuraal.

**KPI :** uitvoering geven aan het beleidsplan wondzorg

## Interne samenwerking

### Transitie stafdiensten

Vivent wil graag dat haar zorgmedewerkers beter gefaciliteerd worden om hun werk te doen. Dit vraagt een goede afstemming en prioritering tussen de zorg en de ondersteunende staf. In 2021 bespreken we periodiek (elk kwartaal) de inzet van de stafdiensten in relatie tot de wensen en knelpunten in de zorg, met als doel een betere ondersteuning te kunnen bieden: focus op toegevoegde waarde.

Daarnaast kijken we ook organisatiebreed naar de wijze waarop we de stafdiensten georganiseerd hebben en hoe we de toegevoegde waarde kunnen verhogen. Vivent participeert in de landelijke benchmark voor overhead in de VVT, waarin we kritisch kijken naar de uitgaven voor de ondersteunende staf. Qua omvang van de ondersteunende staf is Vivent gemiddeld, maar de materiele kosten zijn hoger dan gemiddeld. Ook zijn er verschillen in formatie als er naar de specifieke functies gekeken wordt. Het streven is dan ook dat we daar waar mogelijk de kosten voor de staf reduceren en de klanttevredenheid verhogen.

**Planning:** 2021.

**Verantwoordelijkheden:** raad van bestuur en stafmanagers.

**KPI:** de tevredenheid van de zorgmedewerkers over de ondersteunende diensten is toegenomen en de zorgmedewerkers voelen zich beter ondersteund.

# Vivent Jaarplan 2021

## Voelbaar verbeteren

### Uitgangspunten voor 2021: wat vinden we bij de uitvoering van al deze plannen belangrijk?

- **De besturingsfilosofie** blijft dat de verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid rond de zorg zo dicht mogelijk bij de cliënt liggen. Dus bij de medewerkers op de woningen, afdelingen en in de wijk. Het betekent wel dat die professionele verantwoordelijkheid moet worden waargemaakt en dat we kwalitatief heel goede zorg moeten leveren.
- Daar is ondersteuning voor nodig en **goede samenwerking**. Zowel binnen de teams als tussen de lijn en staf. Ook de **samenwerking tussen de intramurale en extramurale divisie** is heel belangrijk om goede zorg te kunnen blijven leveren. Regionaal wil Vivent een actieve en gewaardeerde zorgaanbieder zijn.
- Van belang is dat we onze organisatie op een **professionele** manier blijven runnen, waarbij **methodisch werken en continu verbeteren** uitgangspunten zijn. Dit geldt voor de zorg en ook voor de ondersteunende diensten.
- **Financieel** gezien varen we scherp aan de wind. Dat betekent dat ons kostenbewustzijn vergroot moet worden. Ook de productiviteit van medewerkers in het primair proces en bij de ondersteunende diensten is een aandachtspunt en moet op gewenst niveau zijn.