

Tijd voor de Cliënt

Strategienota SVRZ 2015 – 2020

Inhoudsopgave

1. SVRZ	2
1.1 <i>Wie is SVRZ?</i>	2
<i>Waar staan onze medewerkers voor?</i>	3
1.2 <i>Waar staat SVRZ nu?</i>	5
2. De omgeving van SVRZ: Verandering is de enige constante	7
2.1 <i>De veranderende relatie met de cliënt en diens sociale netwerk</i>	7
2.2 <i>De veranderende relatie met de financiers</i>	8
2.2.1 <i>Zorgkantoren</i>	8
2.2.2 <i>Zorgverzekeraars</i>	8
2.2.3 <i>Gemeenten</i>	8
2.2.4 <i>Partners in de zorg</i>	9
3. Strategische uitgangspunten	10
3.1 <i>Doorgaan met het realiseren van de ambities uit 'Tijd voor Zorg'</i>	10
3.2 <i>Streven naar high performance en eenvoud</i>	10
3.3 <i>Adequaat inspelen op de veranderende omgeving en de veranderende vraag</i> .	11
3.4 <i>Initiatieven tot vernieuwing blijven stimuleren, maar ook doseren</i>	12
Bijlage 1: Missie	13
Bijlage 2: Kernwaarden	14

Inleiding

Voor u ligt de strategienota 2015 – 2020 van SVRZ. In deze nota worden de uitdaging en opgave voor SVRZ geschetst. SVRZ heeft de basiszorg prima op orde, we scoren goed in audits en bij onderzoeken. Daar zijn we trots op! We hebben hiermee een prima uitgangspositie voor de toekomst.

Voordat deze nota is vastgesteld heb ik de locaties bezocht om in gesprek te gaan met medewerkers en leidinggevenden. Deze gesprekken gingen over hoe het nu gaat en wat er nodig is om de toekomst te veroveren. Wat zijn de ervaringen van alledag nu er zoveel verandert in de zorg? Lukt het om dit goed te bespreken met de cliënt en familie? Wie heeft wat nodig om goed verder te gaan? Waar ziet men tegen op? Het waren zeer waardevolle, open gesprekken en ontmoetingen voor mij als bestuurder van SVRZ. Deze gesprekken hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de definitieve versie van deze strategienota. Ik wil dan ook iedereen hartelijk bedanken daarvoor. En ik weet dat het eigenlijk altijd gaat om Tijd voor de Cliënt.

Het motto van SVRZ voor 2015-2020 is daarom **Tijd voor de Cliënt**.

Het is zaak om ook de komende jaren deze kernopdracht scherp in het vizier te houden. Zeker in de huidige veranderende omstandigheden is het essentieel om de focus te houden op het doen van de juiste dingen, op het juiste moment, op de juiste plaats en met de juiste mensen. Dat brengt rust in de basis en geeft ruimte om adequaat in te spelen op de veranderende omstandigheden. SVRZ is innovatief, maar zal, in het licht van de sterk veranderende externe omstandigheden, in de komende periode op dit terrein met mate experimenteren.

SVRZ kiest er de komende beleidsperiode voor om

1. Door te gaan met het realiseren van de ambities uit de vorige beleidsperiode Tijd voor Zorg;
2. Te streven naar high performance en eenvoud;
3. Adequaat in te spelen op de veranderende omgeving en de veranderende vraag;
4. Initiatieven tot vernieuwing te blijven stimuleren, maar ook te doseren.

Gabrielle Davits, bestuurder SVRZ

1. SVRZ

1.1 Wie is SVRZ?

Stichting voor Regionale Zorgverlening (SVRZ) is een organisatie op het gebied van ouderenzorg in Zeeland. Acht zorglocaties en een groot aantal groepswoningen en woonzorgcentra in wijken en dorpen van Zeeland staan garant voor zorg- en dienstverlening die aansluit bij de wensen van de ongeveer 1400 intramurale, 775 extramurale cliënten en 300 cliënten dagbehandeling/dagverzorging. Binnen SVRZ zijn ±3000 medewerkers en ±1500 vrijwilligers werkzaam.

De doelstelling van SVRZ luidt volgens de statuten: SVRZ voorziet in de behoeften aan opvang, behandeling, verpleging, verzorging, begeleiding en welzijn aan cliënten die enigerlei vorm van hulpverlening op het gebied van ouderenzorg, verpleeghuiszorg of andere vorm van zorg behoeven.

De missie van SVRZ is om met onze cliënten invulling geven aan de voor hen belangrijke waarden in het leven. Deze missie vatten we samen met de slogan 'SVRZ zorgt in Zeeland'. Zorg is hierbij meer dan alleen verzorgen van, maar krijgt echt inhoud met de kernwaarden:

- nabijheid
- vrijheid
- verantwoordelijkheid
- gelijkwaardigheid.¹

De doelstelling, missie en kernwaarden van SVRZ zijn gevisualiseerd in de *Visietekening van SVRZ* (zie afbeelding 1).

SVRZ verleent in Zeeland zorg aan ouderen met lichamelijke of geestelijke klachten. Wij bieden het hele palet, dus zowel basiszorg als specialistische zorg. Dit doen we vanuit onze specialistische centra, onze zorgcentra maar bijvoorbeeld ook bij cliënten thuis. In de omgeving van SVRZ zijn veel zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties actief. Deze organisaties verwijzen cliënten naar ons door en andersom verwijzen wij ook cliënten door. Door ons zo in verbinding te stellen met andere partners in de zorg, kunnen we onze cliënten de juiste zorg bieden.

Wat bieden we onze cliënten?

Het groene pad op de tekening is het levenspad van onze cliënt. Wanneer een cliënt bij SVRZ komt, heeft hij al een heel leven achter de rug. Een leven waarin hij allerlei ervaringen heeft opgedaan en waarin hij omringd is geweest door familie, vrienden en mantelzorgers. Deze geschiedenis maakt de cliënt tot de persoon die hij nu is. Wanneer de cliënt bij SVRZ komt, lopen wij een stukje mee in zijn leven. Een aantal dingen zal anders worden, maar de cliënt staat centraal in al onze processen. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten zich thuis voelen bij ons, gelukkig zijn en verbonden blijven met hun vertrouwde omgeving. Om dat te bereiken, werken we volgens de volgende vijf uitgangspunten: goede afspraken, gemaakt in dialoog; aandacht; goede lichamelijke verzorging; goed en smakelijk eten; in kaart gebrachte risico's.

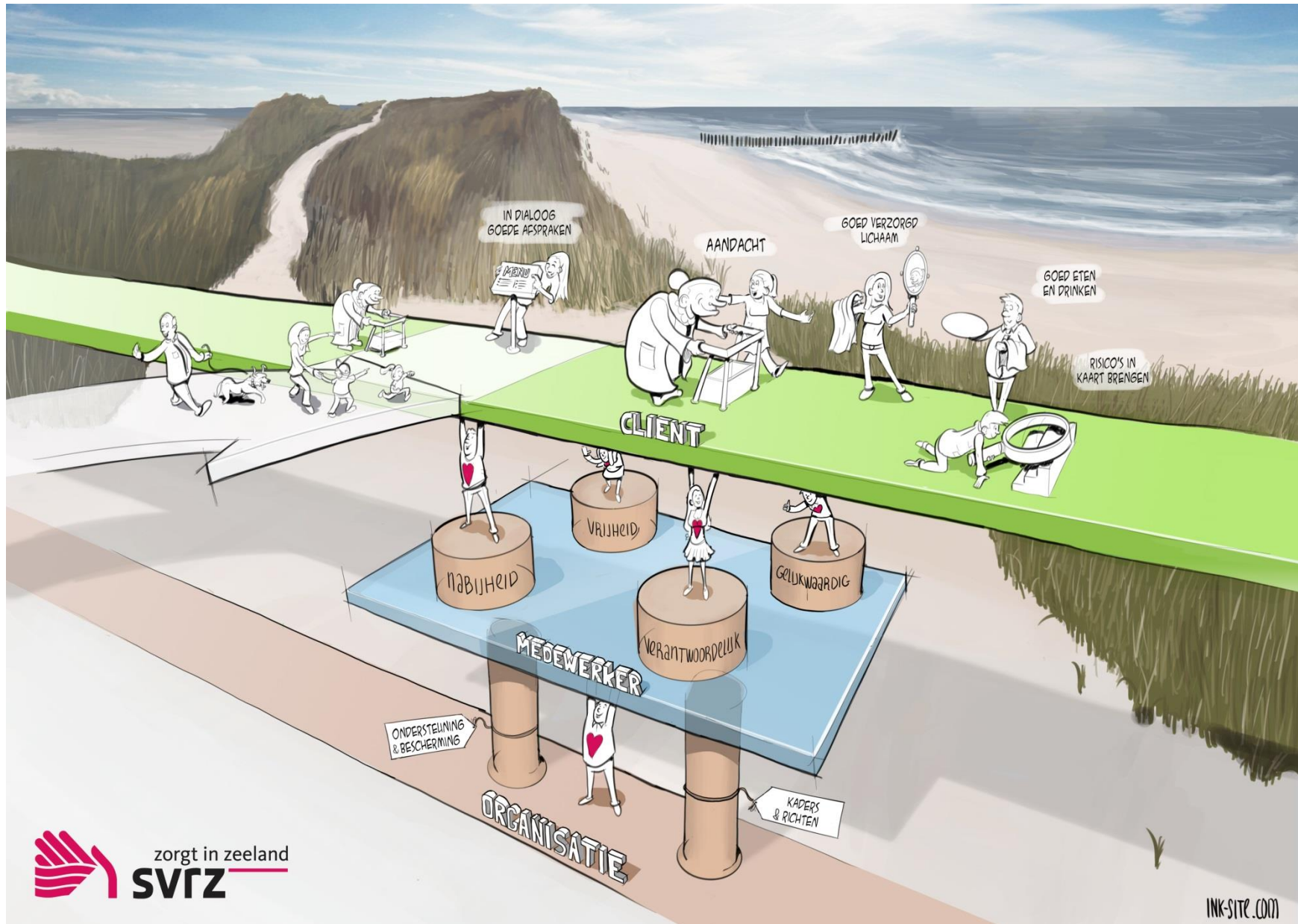
¹ Zie voor een volledige beschrijving van de missie en de kernwaarden van SVRZ bijlage 1 en 2.

Waar staan onze medewerkers voor?

Onze medewerkers ondersteunen het levenspad van de cliënt wanneer en waar het nodig is. Hoe ze dat doen verschilt per cliënt. Maar een ding is altijd hetzelfde: onze medewerkers hebben hart voor de cliënt, hart voor de zorg en passie voor hun werk. Vier kernwoorden beschrijven de manier van werken van onze medewerkers: nabijheid; vrijheid; verantwoordelijkheid; gelijkwaardigheid.

Wat biedt SVRZ om de visie te ondersteunen?

Om te zorgen dat onze medewerkers goede kwaliteit te kunnen leveren, rust het beleid van onze organisatie op de volgende vier pijlers: ondersteuning; bescherming; kaders; richten. We zijn alert op wat er om ons heen gebeurt. Zijn er belangrijke veranderingen in die omgeving? Dan spelen we daar op in als het nodig is.



Afbeelding 1. Visietekening SVRZ

BS.15.331

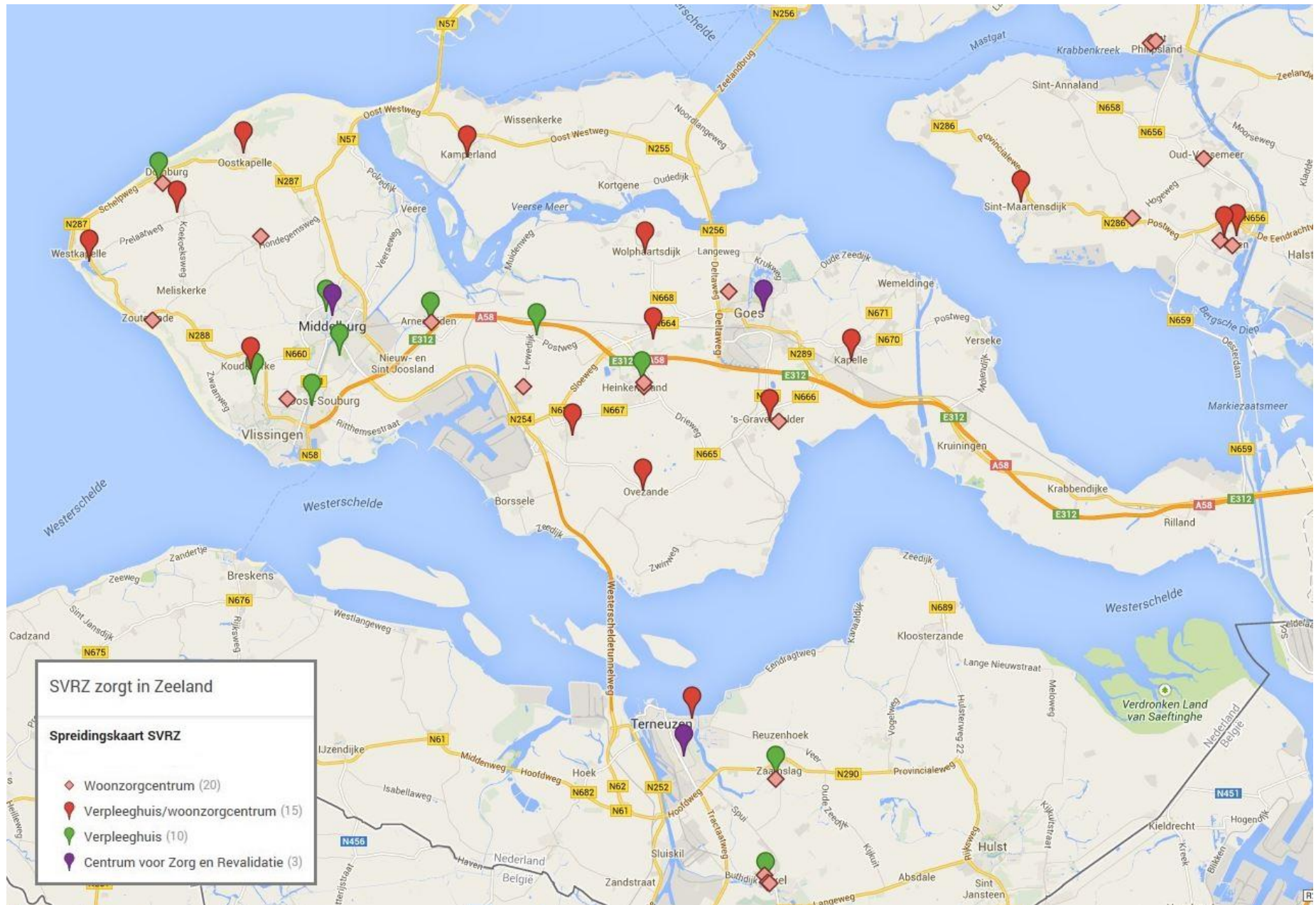
1.2 Waar staat SVRZ nu?

Onze basiszorg is goed, de **cliënt** voelt zich thuis. De gouden keurmerken en de uitslagen van klanttevredenheidsonderzoeken bevestigen dat beeld. De cliënt staat centraal bij SVRZ, hij/zij heeft de regie. De medewerker krijgt de ruimte om in te spelen op de wensen van de cliënt. Dat geeft Tijd voor de Cliënt. De cliënt is en blijft onderdeel van de samenleving. SVRZ realiseert zich dat het sociale netwerk van de cliënt belangrijk is en steeds belangrijker zal worden.

De **medewerkers** zijn tevreden, de resultaten van het medewerkers-tevredenheidsonderzoek 2013 zijn positief. Er is bij SVRZ ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Het besef van eigenaarschap en verantwoordelijkheid groeit steeds meer bij medewerkers. De ontwikkeling van een aanspreekcultuur zal dit verder stimuleren.

SVRZ is een **organisatie** met een gezonde bedrijfsvoering waar ruimte voor vernieuwing is. SVRZ heeft een fijnmazig netwerk van voorzieningen voor kwetsbare ouderen door vrijwel heel Zeeland (zie afbeelding 2 of www.svrz.nl). Zo scheidt SVRZ de mogelijkheid om ook als je oud, kwetsbaar en hulpbehoevend mocht worden, je je leven zo veel mogelijk kunt blijven leven in je eigen omgeving en op je eigen manier. Dat is belangrijk voor het welzijn en welbevinden. SVRZ kiest er voor om de verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen. Er wordt gezocht naar een balans tussen de leefwereld en de systeemwereld. SVRZ zoekt verbinding met groepen en wijken in de omgeving. SVRZ is continu alert op de omgeving en de verbinding hiermee. Ook in de professionele samenwerkingsverbanden, zoals in de diverse zorgketens, met ziekenhuizen en andere organisaties, levert SVRZ een relevante bijdrage en brengt haar expertise vanzelfsprekend in.

SVRZ staat er goed voor om de toekomst in te gaan.



Afbeelding 2. Spreadingskaart SVRZ

2. De omgeving van SVRZ: Verandering is de enige constante

De omgeving van SVRZ is in beweging, er is de afgelopen jaren veel veranderd en ook de komende jaren zal de omgeving sterk wijzigen. Voor SVRZ betekent dit dat de bestaande relaties met de (toekomstige) cliënt en diens sociale netwerk, de financiers en de andere zorgaanbieders in de regio zullen veranderen. Het is aan SVRZ om in te spelen op deze veranderende relaties, alert te zijn op ontwikkelingen en hier adequaat mee om te gaan. SVRZ dient een sterk merk te zijn. We zijn bekend en gekend als belangrijke ouderenzorgorganisatie, werkgever en partner in Zeeland.

De afgelopen jaren heeft SVRZ laten zien flexibel te zijn. Deze kracht zullen we ook de komende jaren gebruiken om, in een sterk veranderende omgeving, onze visie te realiseren.

2.1 De veranderende relatie met de cliënt en diens sociale netwerk

De cliënt verandert. Een nieuwe generatie met een andere (zorg)vraag. Zelfstandigheid, regie, privacy en comfort spelen bij de komende generatie een grote rol. De afgelopen jaren heeft SVRZ ingespeeld op deze ontwikkeling. Tien jaar geleden is SVRZ begonnen met 'de zorg naar de mensen te brengen' door middel van het ontmantelen van de grootschalige voorzieningen en het bouwen van een netwerk van voorzieningen door vrijwel heel Zeeland. Onze accommodaties zijn modern en toegerust op deze nieuwe generatie cliënten. Dit is een goede uitgangssituatie voor de toekomstige periode. Technologische ontwikkelingen gaan een steeds belangrijkere rol spelen, zodat cliënten op een prettige en zo comfortabel mogelijke wijze kunnen wonen. Doordat de collectief gefinancierde zorg steeds verder af zal nemen, is het waarschijnlijk dat de vraag naar private zorg zal toenemen.

De cliënt wil steeds meer zelf de regie voeren, daarom is zelfredzaamheid en samenredzaamheid steeds belangrijker. Meedoen, eigen kracht, erbij horen, nabuurschap en samenredzaamheid zijn het motto. Wij willen bijdragen aan dit doel door niet meer professionele zorg te leveren dan strikt noodzakelijk is, maar ook niet minder. Sterker nog door de zorgvrager te stimuleren eerst zijn eigen bronnen aan te boren en te benutten en pas in latere instantie afhankelijk te worden van professionele hulp van SVRZ. Zo wordt de medewerker van SVRZ een spil en stimulans in het netwerk van de cliënt. Het sociale netwerk en meer specifiek de mantelzorger krijgt, meer dan vroeger, een blijvende rol in het leven van de cliënt, ook als de cliënt een relatie met SVRZ heeft.

Deze veranderende relatie heeft een grote impact op het gedrag wat er gevraagd wordt van de medewerkers van SVRZ. We moeten elke stap samen met de cliënt en/of diens sociale netwerk zetten. We zullen hen ondersteunen en ruimte geven om de hiervoor benodigde kennis en vaardigheden te ontwikkelen.

2.2 De veranderende relatie met de financiers

SVRZ zal een goede relatie blijven opbouwen met de financiers, teneinde de continuïteit van zorg voor de kwetsbare cliënten te waarborgen en financiële stabiliteit van de organisatie te continueren.

2.2.1 Zorgkantoren

Vanaf 2015 bestaat de AWBZ niet meer. Voor de mensen die zo kwetsbaar zijn dat eigen regie en zelfredzaamheid onhaalbaar zijn, is er vanaf dan de Wet langdurige zorg (Wlz). De Wlz dient als vangnet voor mensen die vanwege een somatische, psychogeriatrische, of psychische beperking of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap niet meer zelfredzaam kunnen zijn, maar blijvend behoefte hebben aan zorg, 24-uurs toezicht en/of zorg in nabijheid. Dit is en blijft de grootste cliënten groep van SVRZ.

SVRZ wil een goede relatie met de toekomstige zorgkantoren. De zorgkantoren hebben de opdracht om de kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg te realiseren. Op basis van onze specifieke en onderscheidende kenmerken -SVRZ is gespecialiseerd in ouderenzorg, we zijn een grote aanbieder in Zeeland die een breed werkgebied bestrijkt en we zijn een zeer actieve partner in de ketens en gaan voor de beste kwaliteit van zorg- verwacht SVRZ een bijdrage hieraan te kunnen leveren.

2.2.2 Zorgverzekeraars

De zorgverzekeraars vergoeden de zorg zoals verzekerd via de zorgverzekeringswet (Zvw). De Zorgverzekeringswet richt zich op zorg met een medisch karakter, gericht op genezing, behandeling en verpleging. Die delen van de AWBZ die een medisch karakter hebben en die zich richten op genezing worden ondergebracht in de Zvw. Eerder waren al medisch specialistische zorg thuis en geriatrische revalidatie bij de Zvw ondergebracht. Per 1 januari 2015 vallen ook de nieuwe aanspraak wijkverpleging met de functies verpleging en persoonlijke verzorging, en extramurale palliatief zorg onder de Zvw.

Dit betekent voor SVRZ dat we met die zorgverzekeraars die marktleider zijn in Zeeland een goede relatie willen onderhouden. Zij gaan de komende jaren werken via preferred providerships. SVRZ wil een van deze preferred providers zijn op basis van onze specifieke en onderscheidende kenmerken. Hiervoor zullen we, nog meer dan nu, de afstemming en verbinding zoeken tussen de verschillende locaties van SVRZ.

2.2.3 Gemeenten

De hervorming van de wet- en regelgeving in de langdurige zorg is gebaseerd op de visie van de overheid dat de burgers meer eigen regie krijgen en verantwoordelijkheid dienen te nemen voor hun eigen leven. Uitgangspunt is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Wie ondersteuning en zorg nodig heeft, krijgt die zo dichtbij mogelijk, in de eigen leefomgeving. Deze vorm van zorg en ondersteuning is vanaf 2015 een taak van de gemeentelijke overheid en is geregeld via de herziene Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Voor SVRZ betekent dit dat de relatie met alle Zeeuwse gemeenten waar we als SVRZ gevestigd zijn de komende jaren zal intensiveren. We willen een partner zijn voor de gemeentes. In de vele Zeeuwse gemeenten waar SVRZ in de dorpen en wijken aanwezig is met woonservicezones, zien we goede mogelijkheden om bij te dragen aan de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van mensen. De mogelijkheid om via het fijnmazige

netwerk van de woonservicezones in Zeeland verbinding te leggen tussen het sociale domein en het medische en technologische domein is een van de unieke karakteristieken van SVRZ. Wij zijn er van overtuigd dat deze verbanden het beste gerealiseerd kunnen worden wanneer gemeenten in een samenwerkingsverband afspraken willen maken met zorgaanbieders. De verschillende locaties van SVRZ hebben een eigen couleur locale en zoeken hierbij afstemming met de betreffende gemeente.

2.2.4 Partners in de zorg

Het samenwerken met verschillende partijen in Zeeland wordt steeds belangrijker. Ouderen blijven langer thuis wonen, waarvoor een net aan voorzieningen aanwezig dient te zijn. Dit 'net' dient op een goede wijze samen te werken en geen zaken dubbel te doen. Het gaat hierbij niet alleen om collega zorgaanbieders, maar ook welzijnsorganisaties, ouderenbonden, politie, woningbouwverenigingen, kerkgenootschappen en andere sociaal maatschappelijke organisaties. De reeds bestaande geformaliseerde ketens op de gebieden van CVA, PTZ en Dementie hebben hun toegevoegde waarde voor de cliënt reeds ruim aangetoond.

Er worden steeds meer eisen gesteld aan deze ketens. SVRZ blijft ook in de toekomst investeren in dit soort samenwerkingen op gebieden en in regio's waar dat aan de orde is. Waarbij de afgelopen jaren veel aandacht is besteed aan het realiseren van de ketens, zullen deze naar verwachting de komende jaren doorontwikkelen naar netwerkorganisaties. SVRZ wil onderdeel uitmaken van deze netwerkorganisaties en daarmee een bijdrage leveren aan de optimalisering van zorgprogramma's.

3. Strategische uitgangspunten

Onze basiszorg is goed, de cliënt voelt zich thuis. De cliënt is en blijft onderdeel van de samenleving. Dat vormt een prima uitgangspunt om de kwaliteit van onze zorg verder te verdiepen. SVRZ heeft 4 strategische uitgangspunten gekozen om in de beleidsperiode 2015-2020 aan te werken. Deze worden hier beschreven. Iedere paragraaf eindigt met een aantal concrete resultaten die SVRZ in 2020 behaald wil hebben.

3.1 Doorgaan met het realiseren van de ambities uit 'Tijd voor Zorg'

Het motto van de vorige beleidsperiode was 'Tijd voor zorg'. De doelstellingen van 'Tijd voor Zorg' zijn: 'De verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie beleggen. Medewerkers de ruimte geven om keuzes te maken in hun werk en medewerkers zijn aanspreekbaar op deze keuzes.' We spreken dus over eigenaarschap van medewerkers. Het is nog steeds onze overtuiging dat medewerkers op deze manier de best mogelijke persoonlijke zorg aan de cliënt kunnen bieden. Het is onze overtuiging dat dit nodig is voor Tijd voor de Cliënt.

SVRZ is een aantal jaar geleden begonnen met het realiseren van deze doelstellingen; een traject wat nog lang niet ten einde is. De traditionele, aanbodgerichte cultuur en werkwijze op basis van dominante ingeslepen patronen is hardnekkig. Daarom is voor deze beleidsperiode de ambitie die neergelegd is in 'Tijd voor Zorg' opnieuw een strategisch uitgangspunt.

SVRZ in 2020

Clïënt	De cliënt wordt gekend in wie hij is. Afspraken met de cliënt zijn in echt overleg tot stand gekomen en worden ook nagekomen. Er is een mooi evenwicht tussen de wensen van de cliënt en de professionele inbreng van de medewerkers van SVRZ. De cliënt ervaart de aandacht die hij krijgt als persoonlijk en oprecht.
Medewerker	De medewerker krijgt de ruimte om zijn talenten te benutten ten dienste van de cliënt en van SVRZ en neemt die ruimte ook.
Organisatie	De organisatie geeft ruimte aan de medewerkers om keuzes te maken dichtbij de cliënt en vindt het vanzelfsprekend dat de medewerker hier op aanspreekbaar is.

3.2 Streven naar high performance en eenvoud

SVRZ streeft naar high performance. Dit betekent dat de organisatie op alle fronten uitstekend presteert. We vragen van onze leidinggevenden om continu alert te zijn op en aandacht te hebben voor wat beter kan en waar de risico's zitten. Dit vragen we ook van onze medewerkers. De veranderende zorgvraag en de veranderende omgeving vragen dat medewerkers hun kennis en vaardigheden verder ontwikkelen. Het motto Keep It Simple (KIS) zal leidend zijn voor de inrichting van de organisatie.

SVRZ kan zich dit uitgangspunt permitteren omdat de basis van de organisatie op orde is. Het op alle fronten uitstekend presteren van de organisatie komt de cliënt ten goede. Het is bekend dat een high performance organisatie niet alleen de beste bedrijfsresultaten behaalt, maar ook de beste cliëntenzorg levert; Tijd voor de Cliënt heeft. En dat is uiteindelijk het doel van SVRZ.

SVRZ in 2020

Cliënt	De cliënt is veilig, de risico's die hij/zij loopt zijn in kaart gebracht en er zijn afspraken over gemaakt. De cliënt heeft recht op risico. Een goed verzorgd lichaam is vanzelfsprekend. Aan eten en drinken wordt veel aandacht besteed in een gastvrije ambiance.
Medewerker	SVRZ biedt een werkomgeving waar medewerkers zich veilig voelen. De professionaliteit van medewerkers groeit door een verbeter- en aanspreekcultuur. Er is sprake van een lerende cultuur waarbij we gebruik maken van elkaars expertise, talenten en bewezen goede ideeën (best practices). Feedback geven en ontvangen is hierbij vanzelfsprekend. Er is ruimte voor complimenten.
Organisatie	De bureaucratie is teruggebracht tot het laagst mogelijk niveau. Er zijn heldere processen en kaders. Resultaatsturing op eenvoudige indicatoren. De verschillende onderdelen van de organisatie zijn verbonden en willen elkaar ontmoeten.

3.3 Adequaat inspelen op de veranderende omgeving en de veranderende vraag

De omgeving van SVRZ wijzigt vanwege veranderende wet en regelgeving. Dit heeft invloed op onze relaties. Zowel onze relaties met de financiers, overheden, andere zorgorganisaties, medewerkers en vrijwilligers als de cliënt en diens sociale netwerk zijn aan het veranderen. Van SVRZ wordt verwacht dat wij op deze veranderende omgeving anticiperen en aansluiten bij deze nieuwe werkelijkheid.

Binnen dit veranderende speelveld wil SVRZ trouw blijven aan haar visie, doelstellingen, kernwaarden en concepten. Tijd voor de Cliënt hebben. SVRZ beschrijft daarom haar zorgconcepten zodat medewerkers, vrijwilligers, leidinggevenden, stafmedewerkers, cliënten en externen weten wat `de bedoeling` is van SVRZ en waarin we onderscheidend zijn.

SVRZ in 2020

Cliënt	Cliënten en familie doen vanzelfsprekend mee. Ze zijn en blijven een onderdeel van de samenleving. De rol van het sociale netwerk in het leven van de cliënt blijft zoveel mogelijk zoals het was. Bronnen en talenten uit het sociale netwerk van de cliënt worden benut ten dienste van de cliënt. Indien nodig wordt het sociale netwerk van de cliënt uitgebreid door de inzet van vrijwilligers.
Medewerker	Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor het bijhouden van hun professionele kennis en vaardigheden en dragen daar vanzelfsprekend zelf aan bij. SVRZ faciliteert hen daarbij. Medewerkers hebben de benodigde kennis en expertise en verstaan de kunst van het `zorgen dat` in plaats van `zorgen voor`. Zo ondersteunen ze het levenspad van de cliënt, inclusief het uitnodigen en motiveren van het sociale netwerk van de cliënt.
Organisatie	Alle onderdelen van SVRZ zijn goed aangesloten aan de nieuwe werkelijkheid qua omvang, expertise en aanbod. We zijn in staat te schakelen tussen de couleur locale en het SVRZ- perspectief. De zorgconcepten zijn helder en worden uitstekend en in samenhang uitgevoerd.

	<p>SVRZ is een geliefd merk in de ouderenzorg in Zeeland Ketens en wijkteams floreren mede dankzij de inzet van SVRZ De eerste en tweede lijn maken intensief gebruik van de expertise van SVRZ.</p> <p>De omgeving van SVRZ, buurtbewoners, de netwerken, maatschappelijke organisaties etc, voelen zich welkom bij SVRZ en maken deel uit van het netwerk van de cliënten. SVRZ weet continu (nieuwe) vrijwilligers aan zich te binden.</p>
--	---

3.4 Initiatieven tot vernieuwing blijven stimuleren, maar ook doseren

SVRZ heeft zich als organisatie altijd open opgesteld naar de omgeving. Alert op nieuwe ontwikkelingen. Vooruitkijken en vooruit denken en doen. Dat we koploper zijn in kleinschaligheid is geen toeval. Dat heeft te maken met de antennes van degenen die meer dan 10 jaar geleden de vernieuwingen uitprobeerden. Daardoor is SVRZ getransformeerd van een aantal grootschalige instituten naar een fijnmazig netwerk van zorgvoorzieningen in Zeeland. Verbinding maken met de leefgemeenschap en de zorg naar de mensen brengen was het motto. De komende jaren zal de samenleving weer veranderen. Wat we nu zien aankomen is dat grote centrale overheidssystemen steeds meer vervangen zullen worden door bottom-up decentrale initiatieven van burgers op kleinere schaal dicht bij huis. Deze verandering past bij SVRZ, want SVRZ is al 'dichtbij huis' in Zeeland.

We zien de komende jaren kansen om initiatieven die zorgen voor Tijd voor de Cliënt te faciliteren. Welke dat zullen zijn is nu nog niet te voorspellen, maar dat ze er komen dat weten we wel. Ze zullen zich voordoen op het gebied van de technologie, maar ook op het sociale gebied. Ze zullen zich voordoen buiten onze organisatie, maar zeker ook daarbinnen. Het kan binnen het verzekerde domein zijn, maar ook daarbuiten in de private sfeer. We willen ruimte bieden om dit te stimuleren, om te experimenteren en zaken uit te proberen op kleine schaal. Een nieuw initiatief heeft tijd nodig om ingebed te raken in de totale organisatie. Bij voorkeur ontplooiën we deze initiatieven in samenwerking met andere partijen.

SVRZ in 2020

Cliënt	Bewezen technologie en werkwijzen die de cliënt ondersteunen hebben hun weg gevonden bij SVRZ.
Medewerker	De medewerker heeft (nieuwe) hulpmiddelen omarmd en gebruikt ze als vanzelfsprekend. De medewerker heeft daardoor meer Tijd voor de Cliënt. Medewerkers zijn veranderbereid, flexibel, proactief en leergierig
Organisatie	De organisatie is in staat om in te spelen op veranderingen, kan snel schakelen en is flexibel. De verschillende organisatieonderdelen delen best practices.

Bijlage 1: Missie

Essentieel in het leven van iedere mens is de beleving van respect, nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en liefde voor de medemens. Op grond hiervan kunnen we ons gelukkig voelen en zijn wij in staat om harmonische en betekenisvolle relaties op te bouwen en te onderhouden en betekenis en inhoud te geven aan ons bestaan. In die zin zijn mensen ook afhankelijk van elkaar. Geluk en perspectief krijgen vorm en inhoud in de omgang met mensen in het besef van onze wederzijdse afhankelijkheid. Gesteund door de wetenschap dat er mensen zijn die van je houden en dat je er als mens mag zijn, kun je op een goede manier in het leven staan en de uitdagingen en ervaringen van elke dag aangaan. Waarden en normen krijgen in dit verband betekenis en vorm, in relaties, werk en samenleving.

Belangrijke organisatiewaarden zijn daarom voor ons nabijheid, vrijheid, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid. Het gevoel van nabijheid, vrijheid in verantwoordelijkheid met voldoende speelruimte en regelmogelijkheden voor cliënten en medewerkers en gelijkwaardigheid in de relatie cliënt-zorgverlener leiden tot een gevoel van verbondenheid en blije mensen.

Cliënt en zorgverlener kijken samen hoe de balans tussen wensen en mogelijkheden in de zorg vorm gegeven kan worden. Goede zorg is voor SVRZ dan ook altijd een wisselwerking tussen medewerker en cliënt, expertisecentrum en zorgwoning en tussen SVRZ en de samenleving. Binnen SVRZ ontstaat daardoor een keuzerijkdom in verschillende zorgvormen en mogelijkheden voor de medewerkers om op verschillende terreinen werkzaam te zijn.

Onze missie is om met onze cliënten invulling te geven aan de voor hen belangrijke waarden in het leven. Wij stralen dit uit in ons gedrag, onze werkwijze en in de vorm en inhoud van diensten die wij aanbieden. Dit doen wij in dialoog met de cliënt, om in nabijheid en op basis van gelijkwaardigheid zorg te verlenen in heel Zeeland.

**Deze missie vatten we samen met de slogan "SVRZ zorgt in Zeeland".
Zorg is hierbij meer dan alleen verzorgen van, maar krijgt echt inhoud met de waarden nabijheid, vrijheid, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid.
Kortom tijd voor klare keuzes, samen in beweging naar meer tijd voor zorg.**

Professionaliteit krijgt alleen betekenis in deze context.

Samen met onze medewerkers realiseren wij dit. Samen met medewerkers zoeken, leren en bouwen wij aan dit proces. Wij willen dit graag ondersteunen en uitstralen. Daarom investeren wij ook in relaties met elkaar. Het geloof in eigen kracht en die van collega's is hiervoor noodzakelijk.

Bijlage 2: Kernwaarden

Onze medewerkers ondersteunen het levenspad van de cliënt wanneer en waar het nodig is. Hoe ze dat doen verschilt per cliënt. Maar een ding is altijd hetzelfde: onze medewerkers hebben hart voor de cliënt, hart voor de zorg en passie voor hun werk. Vier kernwoorden beschrijven de manier van werken van onze medewerkers.

Nabijheid

Het gevoel in verbinding te staan met anderen is voor ieder mens essentieel. Daarom vinden we het belangrijk dat onze cliënten in contact blijven met hun mantelzorgers, familie en vrienden. Onze medewerkers hebben oog voor deze relaties, we erkennen en stimuleren ze. Zo komen ook onze medewerkers dicht bij onze cliënten te staan.

Vrijheid

Cliënten houden bij SVRZ zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven en maken zelf keuzes. Onze medewerkers ondersteunen de cliënten hierin. Daarnaast hebben ook de medewerkers de vrijheid om in hun werk keuzes te maken. Ze gebruiken hun kennis en ervaring om keuzes in het belang van de cliënt te maken.

Verantwoordelijkheid

SVRZ wil de verantwoordelijkheid om oplossingen te zoeken, zo dicht mogelijk bij de cliënt leggen. Op deze manier willen we inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënten. Dit vraagt van onze medewerkers dat zij hun verantwoordelijkheid nemen om acties uit te voeren en beslissingen te nemen. Daarnaast zijn onze medewerkers aanspreekbaar op de keuzes die zij gemaakt hebben.

Gelijkwaardigheid

Wij zien de hele mens en we benaderen onze cliënt op een gelijkwaardige en respectvolle manier. Bij oudere mensen zijn de gebreken en de kwetsbaarheden vaak goed te zien. Toch houden wij bij SVRZ oog voor de mens achter de cliënt. Onze cliënten hebben misschien een aandoening, maar ze zijn niet de aandoening. In alle relaties ervaren wij dezelfde gelijkwaardigheid: in de relaties met collega's, met de vrijwilligers en familie en vrienden van de cliënten.