



Jaarplan 2019

Verandering in dialoog

28 november 2018

OG Heldringstichting

Wageningsestraat 104
6671 DH Zetten

Postbus 1
6670 AA Zetten

088 – 101 57 10
info@ogheldring.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Missie, visie en succesbepalende factoren	6
1.1. Missie OGH	6
1.2. Visie OGH	6
1.3. Kernwaarden	7
2. Zorg- en behandelvisie	7
3. Belangrijke externe ontwikkelingen	9
4. Innovatie en inhoud	10
4.1. Algemeen.....	10
4.2. Invulling van de transformatieopdracht en productontwikkeling.....	11
4.3. Samenspel in de keten	11
5. Imago en vertrouwen	12
5.1. Inleiding.....	12
5.2. Communicatie en klantbeleving	12
5.3. Markt	13
5.4. Kwaliteit en veiligheid.....	13
6. Vastgoed	14
7. Financiële stabiliteit	14
8. Basisvoorwaarden.....	14
8.1. Personeel, cultuur en organisatie.....	14
8.2. Processen en systemen	15
Bijlagen	16

Inleiding

Stichting OGHedring en Ambulatorium (hierna OGH) heeft een goede naam vanwege haar kennis en kunde in de sector Jeugdzorg^{Plus} en in de ambulante zorg (MST). We zetten ons in om goede behandeling te bieden aan jongeren met complexe hulpvragen. We geven nooit op als het gaat om de zorg en behandeling van jongeren met de meest complexe problematiek. We willen onze huidige expertise behouden, en deze nog breder, flexibeler en pro-actiever gaan inzetten, afgestemd op de vragen van gezinnen, verwijzers en opdrachtgevers (gemeenten). OGH staat in haar werkgebied bekend als een betrouwbare en prettige ketenpartner, altijd uitgaande van mogelijkheden en oplossingen. Dit is wat OGH ook in 2019 wil blijven. We zetten in op verandering in dialoog, we zijn proactief, dynamisch en ondernemend: we zien kansen en we nemen risico's om kansen te realiseren.

In 2018 hebben we extra geïnvesteerd in de doorontwikkeling van ons hulpaanbod. De doelstellingen van het Marketingplan Vernieuwing uit eigen kracht zijn voor een groot deel in 2018 behaald. De productontwikkeling heeft tot resultaat gehad dat er in 2018 twee nieuwe open groepen zijn gestart, waarmee het zorgaanbod van OGH is vergroot.

Voor de komende jaren komt de focus nog meer te liggen op het pakken van kansen. De trendmatige krimp van Jeugdzorg^{Plus} capaciteit maakt dit ook noodzakelijk. Dit doen we met de ontwikkeling van nieuw aanbod: een ZIKOS groep start in januari 2019 en we overwegen een derde open groep in 2019 te starten.

We sluiten aan bij het Actieprogramma Zorg voor Jeugd dat in april 2018 is gelanceerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ons aanbod is maatwerk, afgestemd op de vraag. We werken hierbij intensief samen met andere zorgaanbieders, ketenpartners en het onderwijs.

OGH is onderdeel van CONRISQ groep, waartoe ook Pactum, Bijzonder Jeugdwerk en De Rooyse Wissel behoort. Het voornemen is dat GGZ-instelling Vincent van Gogh en jeugdzorgaanbieder Rubicon toe gaan treden tot de CONRISQ groep.

Pactum en OGH werken al langer samen. In 2019 gaan we die samenwerking verder intensiveren. Door verdergaande samenwerking tussen OGH en Pactum kunnen we een totaalaanbod van zorg bieden van ambulant tot gesloten jeugdzorg en kunnen we eenvoudiger op- en afschalen, afhankelijk van wat er nodig is voor de jongere en zijn ouders of opvoeders. Dit maakt ons flexibeler en dit heeft voordelen voor de jongeren en hun ouders die bij ons in zorg zijn. Van integratie van OGH en Pactum kan pas sprake zijn indien beide stichtingen financieel op eigen benen kunnen staan.

Het jaarplan 2019 is opgebouwd rond de pijlers die in de Kaderbrief 2019 benoemd zijn:

- Innovatie en inhoud.
- Imago en vertrouwen.
- Financieel beleid.

Verder blijven we aandacht houden voor de basisvoorwaarden voor ontwikkeling:

- Competenties en vaardigheden.
- Processen en systemen.
- Sturing, cultuur en structuur.

In het jaarplan zijn de pijlers en basisvoorwaarden verder uitgewerkt en de stappen, die leiden tot het beoogde resultaat, inzichtelijk gemaakt. We beginnen met onze strategische uitgangspunten en zorgvisie.

1. Missie, visie en succesbepalende factoren

1.1. Missie OGH

OGH is gespecialiseerd in diagnostiek, behandeling en begeleiding van jongeren tussen 12 en 18+ en hun gezinnen, die te maken hebben met ernstige, meervoudige gedrags- en psychiatrische problematiek en hierdoor een hoog risico lopen structureel niet mee te kunnen doen in de samenleving.

Ons doel is sociale inclusie. We willen dat deze jongeren en hun gezinnen weer participeren in de maatschappij, binnen hun eigen mogelijkheden en rekening houdend met hun beperkingen. We zorgen hiermee bovendien dat de maatschappelijke kosten van deze kwetsbare groep worden beperkt.

Samen met de jongeren, hun gezin, hun omgeving en andere zorgverleners werken we effectief en doelgericht aan een goed toekomstperspectief. We zetten hiervoor de hulp in die nodig is. Wij bieden de hoogste kwaliteit van zorg en we investeren daarom continu in kennis, innovatie, onderzoek en in onze medewerkers. We werken samen met andere kennis- en zorgpartners en we delen wat we weten.

1.2. Visie OGH

Wij geloven in de mogelijkheden van jongeren en gezinnen.
Voor iedereen is er perspectief.

De zorg voor jongeren staat voorop, wij behandelen jongeren en gezinnen door:

- een passend behandelaanbod, afgestemd op de individuele jongere; de basismethodiek is geënt op Schematherapie en Safe Path;
- alternatieve hulpvormen te ontwikkelen en te bieden om uiteindelijk opname te voorkomen;
- de jongere en zijn systeem te betrekken bij de behandeling; zo 'thuis' mogelijk;
- te focussen op zelfredzaamheid waardoor jongeren straks weer kunnen meedoen in de maatschappij, rekening houdend met hun mogelijkheden en beperkingen;
- de behandeling naadloos te laten aansluiten op ander aanbod, zowel binnen het werkveld als daarbuiten, met behulp van goed ketenmanagement;
- een gezond leef/werkklimaat te scheppen waarbinnen wij professionele medewerkers aantrekken, ontwikkelen en behouden;
- een optimale kwalitatieve en kwantitatieve prestatie te leveren, tegen een passende prijs, met een efficiënte en resultaatgerichte bedrijfsvoering.

Met deze missie en visie laten we zien dat wij geloven in de transformatie van de jeugdzorg en dat wij hierin een rol van betekenis willen spelen.

1.3. Kernwaarden

1. Kwaliteit

We leveren de beste kwaliteit van zorg aan onze cliënten. We zijn deskundig en werken continu aan het verdiepen van onze kennis.

2. Optimisme

We zien altijd mogelijkheden, we zijn gedreven en we kiezen onvoorwaardelijk voor verbetering. We geven daarom nooit op en gaan door waar anderen stoppen.

3. Samenwerken

We werken samen en delen onze kennis. Onze medewerkers werken samen als team en werken samen met de jongeren en hun systeem en ketenpartners in de omgeving van de jongeren.

4. Ondernemend

We signaleren kansen die onze zorg en de behaalde resultaten nog beter maken. We nemen initiatief en durven grensverleggende keuzes te maken.

2. Zorg- en behandelvisie

State-of-the-art behandeling vanuit een goede behandelrelatie

OGH wil hulp bieden aan jongeren die risicovol gedrag laten zien. Jongeren die zichzelf of hun omgeving in gevaar brengen. We bieden hulp aan jongeren waarbij de ontwikkeling stagneert en waar reguliere hulp weinig lijkt uit te halen. Binnen een veilige en gestructureerde omgeving krijgen jongeren gepaste behandeling voor hun problematiek. Ook leren ze zelf keuzes te maken en kansen te zien en te pakken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan jongeren die hulpverlening afwijzen, jongeren die sterk zelfbepalend zijn en jongeren die zich onttrekken dan wel dreigen te worden onttrokken aan het bevoegd gezag en ouders.

Kenmerkend voor onze doelgroep is dat er sprake is van complexe problematiek. Jongeren met risicovol gedrag, ouders in een complexe (multi-problem) situatie en jongeren die zorg mijden en dreigen uit het zicht te raken. Deze jongeren hebben de neiging om weg te lopen voor problemen; letterlijk en figuurlijk. Thuis gaat het niet goed, ouders zijn de grip kwijt en eerdere hulpverlening heeft niet tot het gewenste resultaat geleid.

Voor deze jongeren is behandeling in geslotenheid onontkoombaar. De behandeling staat dan altijd in het teken van het afwenden van bedreigingen in de ontwikkeling van de jongere. De geslotenheid van OGH voorkomt dat jongeren zich onttrekken aan hulp en tegelijkertijd biedt het voldoende kaders voor de basisveiligheid.

Deze problemen vragen om evidence-based en state-of-the-art behandelingen vanuit een goede behandelrelatie. OGH wil dat bieden.

Onze visie op zorg en behandeling

De zorg en behandeling aan jongeren is onderhevig aan verandering. OGH handelt hier (pro)actief op. Recent heeft het behandelteam van OGH er voor gekozen om de basismethodiek Sociaal Competentiemodel voor Jeugdzorg^{Plus} aan te passen. Door schematherapie en safe path onderdeel te laten zijn van onze basismethodiek zijn we in staat om gedragsproblemen fundamenteeler te behandelen.

De achtergronden en kernelementen van deze aanpassing in de basismethodiek zijn:

- Wanneer de strikte structuur van de Jeugdzorg^{Plus} wordt afgebouwd, vallen jongeren terug in hun oude probleempatroon. Met als gevolg dat er onvoldoende effect is op onderliggende, vastgeroeste overtuigingen die het gedrag aansturen. En daardoor komt geen optimale persoonlijkheidsgroei tot stand.
- We hebben ervaren dat onze leefgroepbehandeling, die gericht is op competentievergroting, minder goed aansluit bij de hulpvraag die de jongeren met een emotieregulatiestoornis stellen, en pedagogisch medewerkers onvoldoende handvatten biedt om dit gedrag te begrijpen en er adequaat op te reageren.
- In de praktijk blijkt dat de nadruk te eenzijdig kan komen te liggen op een gereglementeerde, gedragsmatige aanpak. Dit wordt versterkt doordat een aantal interventies gericht is op het laten uitdoven van ongewenst gedrag; waarbij de nadruk ligt op het hanteren van gedragsverminderende technieken.
- Enige mate van tolerantie van ongewenst gedrag is belangrijk voor jongeren om te kunnen experimenteren en leerervaringen op te doen. Door te restrictief te handelen is er risico dat grenzen gehanteerd worden om de macht van de pedagogisch medewerker gestalte te geven.
Gelet hierop heeft het behandelteam van OGH gezocht naar een vorm van team-coaching om dit mechanisme beter bespreekbaar te maken.
- Besloten is om de leefgroepbehandeling verder te intensiveren door deze zo in te richten dat deze gericht is op het geven van inzicht in de onderliggende oorzaken van het gedrag aan jongeren. Concreet worden daartoe elementen van schematherapie geïntegreerd in de leefgroepbehandeling.
- De jongere en de pedagogisch medewerkers begrijpen daardoor de oorsprong van specifieke gedragsproblemen beter. Dit biedt handvatten om er anders mee om te gaan. Zodoende kunnen pedagogisch medewerkers flexibeler en gericht reageren.
- De aanpassing van de leefgroepbehandeling heeft een positief effect op het behandelklimaat op de leefgroep. Dat hangt samen met het gegeven dat voor het implementeren en borgen van het schematherapeutisch werken, gebruik gemaakt wordt van de Safe-Pathmethodiek. Dit is een innovatieve, teambrede interventie die er op gericht is om pedagogisch medewerkers te ondersteunen bij het creëren van een positief en veilig leefklimaat op de behandelgroep.

- De Safe Path methodiek zet in op tweewekelijkse teamintervisie en coaching sessies (die begeleid worden door behandelcoördinatoren die zijn opgeleid tot schematherapeut), waarbij stil wordt gestaan bij belemmerende en bevorderende factoren binnen het team.

3. Belangrijke externe ontwikkelingen

Transformeren is een must

Met het Actieprogramma Zorg voor Jeugd dat in april 2018 is gelanceerd door het ministerie geeft de overheid richting aan de jeugdzorg. Regio's en gemeenten werken samen met jeugdzorgaanbieders aan het realiseren van de doelen. OGH werkt op verantwoorde wijze mee aan het verkorten van de jeugdbeschermingsketen en het beperken van de doorlooptijd door het beschikbaar hebben van bedden en het tijdig inzetten van jeugdhulp in het gedwongen kader. Onderdeel van de transformatie is het tijdig op- en afschalen van zorg, maar ook het terugdringen van dwang- en drang. Landelijk is ingezet op het verlagen van de totale residentiële verblijfs capaciteit.

Terugdringen dwang en drang

Binnen Jeugdzorg^{Plus} en bij OGH kunnen hulpverleners de vrijheid van jongeren inperken door bijvoorbeeld gedwongen afzondering in een separatieruimte. Separatie wordt toegepast als er geen andere mogelijkheid is om de jongere en zijn directe omgeving te beschermen. De Jeugdzorg^{Plus}-instellingen willen dwang en drang in de Jeugdzorg^{Plus} verminderen en op termijn stoppen met jongeren gedwongen afzonderen. Dit voornemen staat ook in het eerdergenoemde actieprogramma van de minister van VWS.

OGH zal de aanpassing in de basismethodiek inzetten om afzondering sterk terug te dringen en zoveel mogelijk te voorkomen. Ook worden de medewerkers van OGH continu getraind om beter om te gaan met complexe situaties.

Krappe arbeidsmarkt

We verwachten in de nabije toekomst een probleem om goede medewerkers te vinden en te behouden. We merken namelijk dat de arbeidsmarkt krap is; het is in toenemende mate moeilijk om goede medewerkers te krijgen en te behouden.

Hulp binnen de eigen gemeentegrenzen

Onze externe omgeving is sinds de overgang van jeugdzorg naar de gemeenten volop in ontwikkeling. Van een bovenregionale aanpak komen we meer en meer in een situatie waarin jeugdzorgregio's en individuele gemeenten hun eigen jeugdzorgbeleid ontwerpen en de hulp binnen hun eigen gemeentegrenzen willen vormgeven, dichtbij hun bewoners en in het netwerk. Gemeentes hebben eigen ideeën en richten de toegang tot zorg en behandeling op een eigen wijze in. Dit vraagt veel flexibiliteit van onze organisatie. We zien ook een trend naar trajectfinanciering en een blijvende druk op tarieven.

Nieuwe contracten, toetreders en kansen

We zien nieuwe toetreders in het geografisch werkgebied van OGH en er ontstaan nieuwe samenwerkingsverbanden. In landsdeel Zuid zal het contract van 2016 met Just, SJSJ en CONRISQ opnieuw vorm gegeven worden met (een deel van) de huidige negen regio's.

Risico's

Toenemende toetreders op de markt. Landelijk is een trend waarneembaar waarbij (toekomstige) aanbieders van Jeugdzorg^{Plus} de mogelijkheden onderzoeken om hun werkgebied uit te breiden. Dit risico zien we terug in de regio Flevoland waar OGH haar marktpositie lijkt te verliezen. Ook zien we dat gemeenten het liefst de Jeugdzorg^{Plus} inkopen bij instellingen in de buurt.

4. Innovatie en inhoud

Bij OGH zetten we in op innovatie en stellen daarbij de inhoud van de zorg en behandeling voor de jongere en zijn ouders centraal. We investeren in de (door)ontwikkeling van ons aanbod. We zetten in op de start van een ZIKOS groep in het eerste kwartaal van 2019, er gaat een 3e groep starten voor behandeling in een Open Groep, MST wordt verder uitgebreid en we zetten in op evidence based (ambulante) behandelmethodes en therapie (zoals genoemd MST (al sinds 2008), SCT en Safe Path). We brengen onze expertise naar voren door deelname aan casusoverleg en civiel trajectberaad en werken samen met onderwijs. We werken mee aan de ontwikkeling van doorlopende zorgtrajecten binnen de keten. We werken samen met ketenpartners om zodoende netwerken rondom de cliënt te kunnen vormgeven.

4.1. Algemeen

Door de verdergaande samenwerking met Pactum bundelen we onze krachten, ook als het gaat om onze inhoudelijke expertise. Waar relevant zoeken we daarnaast samenwerking met onze andere CONRISQ partners. Vanzelfsprekend blijven wij intensief samenwerken met onze partners in de landsdelen Oost en Zuid.

OGH zet haar hulp effectief in en haar onderzoek ten dienste van de maatschappij. We investeren in (promotie)onderzoek voor evidence based methodieken en werken OGH breed mee op de leefgroepen aan de ontwikkeling van bv. het Risicotaxatie-instrument START-AV. Dit is een sturings- en evaluatie-instrument in het behandelproces om effectieve risico-gestuurde zorg te bieden en om beslissingen in het behandelproces goed te kunnen onderbouwen.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Realiseren van Zikos.
- Ontwikkelen van doorlopende zorgtrajecten in de keten, waar op- en afschalen onderdeel van zijn.
- De invoer van het integraal dagprogramma dat samen met het Meforta College wordt ontwikkeld.
- In een expertiseteam samenwerken met CONRISQ dochters (het CG-Expertiseteam voor complexe cliëntvragen).

- Samen met CONRISQ dochters een SIRE-team opzetten voor SIRE onderzoeken.
- Academiseren: bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek en opleidingen die CG-KEI heeft vastgesteld en daarin samenwerken met de preferente universiteiten.
- Visie ontwikkelen en invoeren op vrijheidsbeperkende maatregelen, structuur en regels opstellen. De dagelijkse routine, dagstructuur en veiligheid baseren we op de principes van Safe Path (zie Zorg- en behandelvisie).
- Binnen de intensieve samenwerking met het Meforta College (de school op het terrein) verder vorm geven aan het integraal dagprogramma.

4.2. Invulling van de transformatieopdracht en productontwikkeling

De filosofie van interventies op maat, zo vroeg mogelijk, zo dichtbij als mogelijk en in samenhang is de basis van de transformatieopdracht. Deze transformatieopdracht richt zich onder meer op het principe van eigen kracht: 'één gezin-één plan één regisseur'. De behoeften en mogelijkheden van jongeren en hun ouders staan hierbij centraal. De zorg en behandeling moet zodanig georganiseerd worden dat de ondersteuningsbehoefte eerder wordt gesignaleerd en zij verder geholpen kunnen worden met hulp op maat.

OGH biedt hoog specialistische behandeling op maat. Waar mogelijk helpen wij gezinnen thuis. Als het nodig is behandelen we jongeren (met een machtiging van de kinderrechter binnen Jeugdzorg^{Plus}). We bezien op geleide van de START:AV of er andere, verantwoorde alternatieve hulpvormen zijn. Een optie in dit verband is MST (Multi Systeem Therapie).

In 2018 hebben we extra geïnvesteerd in productontwikkeling. Met als resultaat dat er behandeling op open groepen geboden wordt. Dit is nieuw aanbod voor OGH.

Voor de komende jaren komt onze aandacht nog meer te liggen op het realiseren van nieuw aanbod door het benutten van kansen.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Nieuwe mogelijkheden onderzoeken op gebied van specialistisch aanbod, gericht op de (veranderende) vragen vanuit de maatschappij.
- Groeien in specialistisch ambulant aanbod.
- Samen met Pactum wil OGH zich richten op initiatieven zoals 18-/18+, onderwijs/zorg en intersectorale samenwerkingsverbanden.

4.3. Samenspel in de keten

Met onze behandeling willen we bijdragen aan een doorgaande ontwikkeling van jongeren in een stabiele en veilige omgeving, het liefst (zo snel mogelijk weer) in de context van het eigen gezin. Het aanspreken en vergroten van de eigen kracht (empowerment) en competenties van kinderen, ouders en pleegouders in hun sociale omgeving (systeemgericht) speelt daarbij een belangrijke rol. We zorgen voor een optimale verbinding tussen de mensen die belangrijk zijn voor het kind. Verder streven we naar een snel en duidelijk plaatsingsperspectief, omdat dit onmisbaar is voor een positieve ontwikkeling van de jongere en de wijze waarop betrokkenen hier samen vorm aan kunnen geven.

Uit de Eerste evaluatie van de Jeugdwet bleek dat de hulpverlening in Nederland eerder en beter moet aansluiten bij wat jongeren en gezinnen nodig hebben. Het hoofddoel van het programma Zorg voor de Jeugd is om dit te realiseren. Samen met de gemeenten, de aanbieders en de cliëntenorganisaties werken we de komende jaren aan de uitvoering ervan.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Samenwerking in landsdeel Zuid t.b.v. continuïteit van zorg.
- Kennis naar het voorveld brengen door deelname casusoverleg/CTB (Civiel Traject Beraad), transformatietafels, inzet START:AV (ook bij de inzet van een voorwaardelijke machtiging), Triage vragenlijst, netwerkbijeenkomsten en kennis delen door het organiseren van werkbezoeken, trainingen en online kennisdeling.
- Werken met toekomstplannen (wens en vereiste vanuit een aantal gemeenten/contracten).
- Het behandelaanbod binnen Jeugdzorg^{Plus} uitbreiden (o.a. gezinshuis en gezinsdiagnostiek).

5. Imago en vertrouwen

5.1. Inleiding

De zorg voor jongeren staat voorop bij OGH. Dit vraagt leidinggevendens die de koers bepalen door persoonlijke betrokkenheid, inspanning en voorbeeldgedrag (we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen); hierdoor creëren zij een cultuur van continue verbetering.

- De beste zorg voor jongeren en hun omgeving middels integraal en faciliterend leiderschap is onze ambitie.
- Efficiënt werken als CONRISQ-dochters, door samenwerking en reductie op kosten en het benutten van elkaars expertise, netwerk en werkgebied.
- We hebben de overtuiging: samen staan we sterker, de jeugdhulpmarkt is steeds meer een concurrerende context. We bundelen kennis en zetten in op continuïteit binnen CONRISQ.
- We werken bij OGH vanuit consolideren én vernieuwen. Binnen het residentiele aanbod betekent dit rust, stabiliteit en het goede behouden en voor ambulante betekent dit ruimte voor doordacht experimenteren met lef.
- We zien en waarderen onze medewerkers.
- We stellen prioriteiten t.a.v. producten waar OGH zich in de toekomst op gaat richten (niet alles willen).

5.2. Communicatie en klantbeleving

OGH wil beter zichtbaar zijn bij zorgprofessionals en beleidsmakers in de gemeenten waar we voor werken.

Door de nauwe samenwerking met Pactum zullen we in 2019 steeds meer gezamenlijk naar buiten treden als één organisatie. Steeds als onderdeel van de CONRISQ Groep. Deze samenwerking vraagt om een goed in- en extern communicatiebeleid. We geloven in persoonlijk contact en duurzame relaties. We blijven investeren in relaties met jeugdzorgregio's, gemeenten, lokale toegang en ketenpartners.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Gestructureerde (interne) communicatie door zichtbaarheid van OGH leidinggeven- den en inzet op dialoog met medewerkers en ketenpartners.
- Profilering: de externe zichtbaarheid vergroten en de buitenwereld meer binnenha- len door het organiseren van werkbezoeken, rondleidingen, themabijeenkomsten.
- Een communicatie strategie ontwikkelen om branding en positionering van OGH als kwaliteitsmerk te borgen, inclusief een contentkalender voor online en offline.
- Een crisiscommunicatieplan invoeren inclusief competenties op het omgaan met de pers.
- De klantbeleving voor de jongeren en in het verlengde daarvan voor de gemeenten verbeteren en daardoor onze marktpositie versterken.
- We meten de tevredenheid van ketenpartners, de toegang en financiers.

5.3. Markt

Accountmanagement gaan we samen met Pactum verder professionaliseren. In 2019 wordt een integraal strategisch accountplan ontwikkeld en vertaald in accountplannen per re- gio/gemeenten. In 2018 is hiermee gestart. Dit zal in 2019 nog veel energie vragen. In 2019 wordt een geïntegreerde voordeur ingericht. Dit betekent één ingang voor zorgprofessionals als het gaat om advies en aanmelden van cliënten. Ook de ondersteuning bij contractmana- gement wordt geïntegreerd met Pactum en geoptimaliseerd.

De verwachting is dat OGH in 2019 gecontracteerd aanbieder blijft in het huidige werkge- bied, met uitzondering van Flevoland.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Realiseren geïntegreerde voordeur OGH en Pactum.
- Integraal strategisch accountplan OGH/Pactum ontwikkelen en uitvoeren.
- Marktpositie behouden en versterken door kennis te delen met CONRISQ partners.

5.4. Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid zijn uiterst belangrijk voor onze cliënten en medewerkers, als ook voor een gezonde en efficiënte bedrijfsvoering. Een kwaliteitsmanagementsysteem draagt hier actief aan bij. We monitoren de diverse aspecten, zoals sociale veiligheid, arbeidsomstandig- heden, en informatiebeveiliging.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Inspraak en feedback organiseren op alle niveaus van stakeholders: van ouders en jongeren tot externe ketenpartners.
- Bijdragen aan maatschappelijke ontwikkeling door de uitvoer van (promotie)onder- zoek, artikelen en presentaties (o.a. START-AV).
- Voldoen aan relevante vereiste certificaten en wetgeving (HKZ, AVG en informatiebe- veiliging NEN 7510).
- Voldoen aan de vereisten van SROI.
- Het vernieuwde bedrijfsnoodplan implementeren (BHV, ontruimen, technische voor- zieningen).
- Bijbehorende (ontruimings)oefeningen/trainingen uitvoeren conform beleid.
- Uitvoeren en opvolgen RIE.

6. Vastgoed

Het vastgoed van OGH sluit optimaal aan op de interne behoefte. Daartoe hebben we de volgende speerpunten voor 2019:

- Update meerjarenavastgoedplan.
- Update meerjarenonderhoudsplan.

7. Financiële stabiliteit

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Het vergroten van de omzet door te starten met nieuwe initiatieven.
- Beter sturen op kosten (o.m. door maandelijkse bespreking met management).
- Het verbeteren van inroostering medewerkers.
- Verder optimaliseren en borgen van het interne controle proces.
- De sturing op inkomsten verder optimaliseren: kosten en productie/capaciteit/inzet medewerkers monitoren d.m.v. managementinformatiesysteem/dashboard-BI tool, samen met CONRISQ partners.
- Vroegtijdig starten van (strategische) discussies ten behoeve van de begroting 2020. Het gaat dan onder meer om herijking van de strategische vastgoedvisie.

8. Basisvoorwaarden

8.1. Personeel, cultuur en organisatie

Medewerkers zijn ons grootste kapitaal. Dat betekent dat we een aantrekkelijke werkgever willen zijn. Een werkgever die naast professionele ontwikkeling ook inzet op het vergroten van het werkplezier. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat medewerkers met plezier naar hun werk gaan, zich professioneel kunnen ontwikkelen en met volle overtuiging kiezen voor OGH als werkgever waar zij zich goed bij voelen. Het verzuimpercentage is hoog. Het voorkomen en terugdringen van verzuim blijft ook in 2019 zeer belangrijk. De in 2018 in gang gezette initiatieven hiervoor zetten we door in 2019. Duurzame inzetbaarheid, talentmanagement, mobiliteit en aandacht voor high potentials vinden we hierbij belangrijk.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Ontwikkelen beleid voor het werven en binden van personeel en het implementeren van dat beleid (o.m. door allianties met het onderwijs aan te gaan, zij-instromers).
- Terugdringen verzuim.
- Implementeren plan van aanpak werkdruk en werkplezier.
- Uitvoeren van een medewerkersbelevingsonderzoek (MTO).
- Vaardigheden uit breiden door inzet op coaching (JZ C) en intervisie.
- Binnen de P&C-cyclus specifiek aandacht het middenkader (verbeterpunten op teamniveau): team-ontwikkelpunten.
- De Introductie Module actualiseren en revitaliseren.
- Met iedere medewerker een jaargesprek voeren.
- Een geïntegreerd HR-beleid ontwikkelen en in uitvoering brengen.

- Uitvoering geven aan het opleidingsbeleid.
- Werken conform de gedragscode en het Moreel Kompas; we spreken elkaar daarop aan.

8.2. Processen en systemen

2019 staat in het teken van verdergaande samenwerking met Pactum en uniformeren van werkprocessen. In 2019 worden de eerste stappen gezet voor een gezamenlijk servicebureau CONRISQ breed.

De samenvoeging van de afdeling Informatiemanagement en Zorgadministratie Pactum en OGH is in 2018 gestart. Dit proces loopt door in 2019. De afdeling Informatiemanagement & Zorgadministratie (IZA) zal, nog meer dan voorheen, een servicegerichte rol vervullen. IZA ondersteunt het primair proces met onder andere instrumenten die helpend zijn om de hulpverlening efficiënt en effectief te kunnen uitvoeren. In 2019 zal met kracht ook de samenvoeging van de HR-afdelingen van OGH en Pactum ter hand worden genomen en worden eerste stappen gezet in nauwere samenwerking tussen de afdelingen Financiële Administratie van beide stichtingen.

In 2018 is CONRISQ breed door de stuurgroep ICT een plan van aanpak opgesteld. In 2019 wordt hier uitvoering aan gegeven.

Onze speerpunten voor 2019 zijn:

- Uniformeren van werkprocessen van de backoffice van Pactum/OGH (HR, IZA en FA).
- Verkennen op welke terreinen de CONRISQ dochters kunnen samenwerken in brede zin en specifiek, waaronder de ontwikkeling van een Servicebureau. Voorbeelden voor samenwerking liggen op terrein van opleiding en opleidingsaanbod, de volumes van (onderhouds-)contracten en op gebied van ICT.
- Uitvoering geven aan het strategisch ICT-beleid (onder leiding van extern adviseur M&I).

Bijlagen

1. Begroting 2019.

Otto
Gerhard
Heldring

