

de kracht van eenvoud
Tijd voor de cliënt



De missie:

SVRZ zorgt in Zeeland door:

- desgevraagd zorg en ondersteuning te organiseren, passend bij de persoon en de waarden van haar cliënten
- ruimhartig ruimte en regelmogelijkheden te bieden aan cliënten en medewerkers
- te streven naar blije mensen, gezonde relaties en opbouwend samenspel
- nadrukkelijk te kiezen voor samenhang van zorg, wonen en welzijn
- vruchtbare samenwerking met andere maatschappelijke organisaties
- prikkelend en verrijkend deel uit te maken van plaatselijke leefgemeenschappen

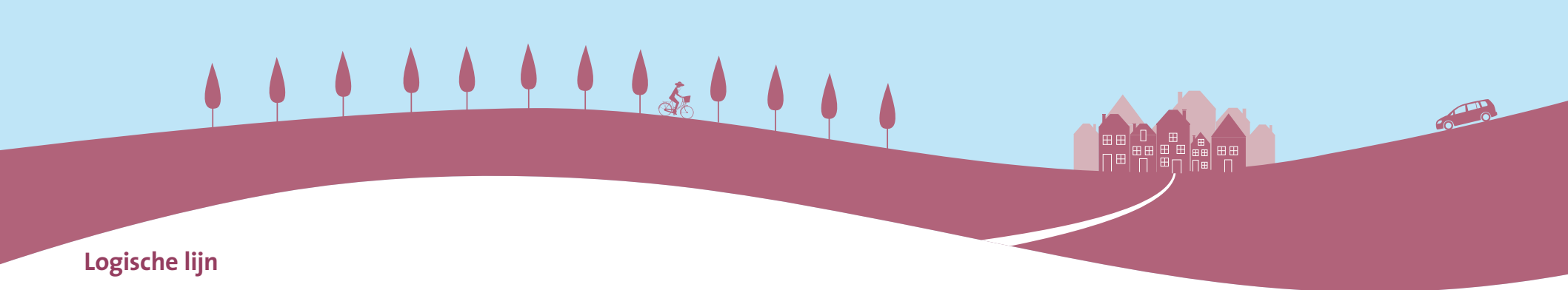
Vanzelfsprekend en van harte

de kracht van eenvoud

Tijd voor | van | met de cliënt

Tijd voor de cliënt. Het klinkt zo simpel. En dat is het ook. Als SVRZ zijn we er voor onze cliënten. Zij vormen ons bestaansrecht. Dan is het vanzelfsprekend dat zij aangeven wat ze van - en samen mét - ons willen. Zij bepalen wat we kunnen bijdragen aan het vervolmaken van hun levensverhaal. Daar maken we ook afspraken over. En als we hun wensen niet kunnen of mogen inwilligen, leggen we dat uit en wijzen de weg naar alternatieven. Elke SVRZ-minuut is van en voor de cliënt. Soms direct, soms via een omweg. Maar altijd staat dat besef sterk op ons netvlies. De komende vijf jaar, tot 2020, gaan we dat samenspel nog beter in de vingers krijgen. Mét de cliënt.

**Zo hebben we bedacht dat SVRZ wil werken.
Zo, en niet anders.**



Logische lijn

> In 2020

Cliënten voelen zich gezien. Gewaardeerd bovendien. Datzelfde geldt voor de medewerkers. Zij leveren welkome bijdragen. Professioneel, zelfbewust, betrokken. Met een koel hoofd en een warm hart. Zij krijgen de ruimte en nemen die ook. Ze voelen zich verantwoordelijk en leggen graag verantwoording af. Vanzelfsprekend.

> Onderweg

Tijd voor zorg. Het is méér dan een boekwerkje uit 2010. Het is een opdracht, een ambitie bovendien. SVRZ en haar medewerkers hebben het achterliggende gedachtengoed omarmd. En ze werken vanuit een sterke startpositie, in een gezonde organisatie. Dagelijks zijn ze bezig het in praktijk te brengen; van laag tot hoog. Door klare keuzes te maken. Door daarop aanspreekbaar te zijn. Door regels en protocollen te zien als hulpmiddelen en niet als een harnas. Door te luisteren en de vraag van cliënten en hun omgeving helder te krijgen. Door niet te schrikken van voortdurende veranderingen. Want veranderingen blijven over de samenleving heen tuimelen. Zoveel is zeker.

Andere inzichten, politieke keuzes, bezuinigingen, leefstijlen, bevolkingsopbouw, verantwoordelijkheden - ze hebben allemaal hun weerslag op het leven van de cliënt. Dus op het werk van SVRZ. Het is de opgave om de juiste dingen te doen. Op het juiste moment. Op de juiste plek. Met de juiste mensen.

> Uitgelicht

- **Tien jaar vooruit kijken is onbegonnen werk. Vijf jaar is al een hele klus. Het draait dan ook meer om houding dan om regels en plannen.**
- **Bewezen SVRZ-waarden zijn er om te koesteren: nabijheid, vrijheid, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid.**
- **Hulp bieden is wat anders dan in de zorghouding springen en iemands taken overnemen.**
- **De echte professional kenmerkt zich door de onverzettelijke wil om zich alsmaar te ontwikkelen.**
- **Wie goed voorbereid in de schoenen staat, hoeft de toekomst en haar veranderingen niet te vrezen. De kans op juiste keuzes groeit.**



Zo simpel mogelijk

> In 2020

Clënten voelen zich veilig. Zij weten dat de risico's netjes in kaart gebracht zijn. Aan hen verder de keuze. Hun leven - hun verhaal - speelt zich af in een gastvrij SVRZ-decor. Met aandacht voor lichaam en geest. Met afspraken over zorg en ondersteuning. Met doorgaans blij gezichten. Medewerkers geven complimenten en krijgen die ook.

> Onderweg

Uitblinken maakt blij. En eenvoud is een krachtbron. SVRZ staat stevig op de kaart. De praktijk en processen scoren goed bij audits en onderzoeken. De klanttevredenheid stemt tot tevredenheid. De bedrijfsvoering is op orde. Dat alles legt een goed fundament voor een fijnmazig netwerk van voorzieningen voor kwetsbare ouderen in vrijwel heel Zeeland. Maar er is méér. De drang tot verbeteren en vernieuwen bijvoorbeeld. Langzaam maar zeker ontwikkelt deze zich tot een tweede natuur; van organisatie en medewerkers. Dat maakt hen wendbaar en weerbaar. Bestand tegen veel van buitenaf komende veranderingen; onheil soms. Antennes op scherp. Alert reageren of zelf het voortouw nemen. Lef tonen. Bureaucratie in de ban doen.

Het helpt dat SVRZ stelselmatig werkt aan het overboord zetten van administratieve belemmeringen. Duidelijke processen en verantwoordelijkheden. Simpelheid troef. Want eenvoudiger is doorgaans beter. Het is een teken van kwaliteit. Kortom: wel zo helder voor de cliënt, wel zo zeker voor de medewerker, wel zo doeltreffend voor de organisatie.

> Uitgelicht

- **Een gezonde organisatie is de beste garantie voor goede zorg- en dienstverlening.**
- **Wie uitgaat van de eigen kracht heeft sneller zicht op kansen, beperkingen, noden en mogelijkheden in een veranderende samenleving. Een betere blik bovendien.**
- **Elkaar prikkelen tot verbetering en aanspreken op gedrag en resultaat getuigt van professionaliteit**
- **Minder regels en minder details geven een organisatie lucht. En minder boodschappen zorgen voor een krachtiger geluid.**
- **De organisatie en haar medewerkers hebben laten zien dat ze flexibel zijn. Dat geeft de Zeeuwse burger moed.**



Actief sociaal netwerk

> In 2020

Cliënten horen erbij. Ze blijven deel uitmaken van de samenleving, ook al verandert deze voortdurend. Familie en andere mantelzorgers nemen hun rol. Ze krijgen desgevraagd ondersteuning vanuit SVRZ. Kennis en vaardigheden van medewerkers zorgen voor een soepel lopend samenspel. Met de cliënt in de hoofdrol.

> Onderweg

Veel verandert. Soms komt de vernieuwing op kousenvoeten. Soms dendert ze over de samenleving en de mensen heen. Wetten, regels, geldstromen, verhoudingen, inzichten, technologie – alles is in beweging. Cliënten en hun familie hangen meer dan vroeger aan zelfstandigheid, regie, privacy en comfort. Of ze durven daar harder op te hameren. Nieuwe termen, nieuw beleid: eigen kracht, nabuurschap, samenredzaamheid, participatie-samenleving. In de driehoek wonen-welzijn-zorg leidt dat tot andere rollen en verhoudingen. Langer thuiswonen, wijkverpleging, mantelzorgers, woonservicezones, ketenpartners: het zorglandschap ziet er anders uit dan een paar jaar geleden. En het houdt niet op... SVRZ is er klaar voor, telkens weer.

Het sociale netwerk van de cliënt heeft een sleutelrol. Dit heeft het niet altijd makkelijk. Het is soms belastend, maar ook vaak verrijkend. Ongekende krachten en talenten komen aan het licht. SVRZ vult aan waar de eigen mogelijkheden tekortschieten. Ze organiseert de gevraagde aanvulling op zorg- en welzijnstaken. Zo nodig krijgt de omgeving een bemoedigend zetje. Want de tijd van de onmondige cliënt en mantelzorger is voorgoed voorbij.

> Uitgelicht

- **Goed beschreven zorgconcepten scheppen duidelijkheid voor cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers, financiers en omgeving.**
- **Vrijwilligers kunnen gaten in het sociale netwerk van cliënten dichten. Nodig: passende inzet, begeleiding en regelingen.**
- **Vernieuwingsgolven vragen van medewerkers de bereidheid om kennis en vaardigheden op peil te houden. SVRZ helpt daarbij.**
- **In kaart brengen en activeren van sociale netwerken is een kunst die moderne zorgmedewerkers in de vingers hebben.**



Gerichte aanpak

> In 2020

Cliënten krijgen eigentijdse zorg. Ze kijken niet op van technologische hulpen en communicatiemiddelen. Die zijn bewezen goed. De verbindingen met de wijk zijn ook in orde. Verzekerde zorg is van een goed niveau. Meer is mogelijk. De uitdagingen liggen voor het oprapen. Medewerkers groeien mee met de vraag en mogelijkheden. Ze hebben er lol in.

> Onderweg

Koploper zijn en blijven. Dat zit in de aard van het beestje. SVRZ zorgt in Zeeland. Ze zorgt voor welzijn. Voor een bijdrage aan samenhang in wijken en buurten. Voor woonplezier en gemak. Ze zorgt zeker ook voor zorg. Kortom: ze maakt deel uit van vele levens en de Zeeuwse samenleving. Onverbreekelijk. Daarbij is ze bijna begerig naar verbetermogelijkheden. Uit die drang is indertijd de kleinschalige aanpak geboren: een plek in de vertrouwde buurt, zorg en wonen met de geur van thuis. Succesformule en paradepaardje. In het kielzog hiervan is er ruimte voor tal van proeven, verbetertrajecten en experimenten...

Duizend bloemen laten bloeien levert niet altijd het mooiste boeket op. Daarom kiest SVRZ voor een gerichtere aanpak. Ze stelt scherp op 'Tijd voor de cliënt'. Minder kan ook meer zijn. Bijvoorbeeld: minder projecten, meer resultaat. En de vruchten ook daadwerkelijk plukken. Door succesvolle proeven te laten landen in de hele organisatie. Doordacht en planmatig.

> Uitgelicht

- **Goed voorbeeld doet goed volgen. Het delen van best practices hoort bij een veranderbereide en leergierige organisatie.**
- **Cliënten zijn geen onbeschreven blad. Integendeel! Hun levensverhaal kleurt en helpt de zorg van SVRZ.**
- **Technologische ondersteuning hoeft niet op gespannen voet te staan met een gastvrije uitstraling.**
- **Centrale vraag: wat kan SVRZ toevoegen aan het leven van cliënten en mantelzorgers om dit op orde te houden.**

- > *'Tijd voor de cliënt'* wil inspiratie bieden voor de ontwikkeling van SVRZ in de komende vijf jaar. Leidraad en houvast.
- > *'Tijd voor de cliënt'* komt voort uit een dialoog van bestuurder Gabrielle Davits en medewerkers van alle SVRZ-locaties.
- > *'Tijd voor de cliënt'* stipt aan wat medewerkers en de organisatie nodig hebben om de toekomst te veroveren. Wat opruimen? Wat uitbouwen? Wat ontwikkelen? Waarmee stoppen? En in elk geval doorgaan met de samenspraak.

Juli 2015

Uitgave SVRZ

Koudekerkseweg 143
4335 SM Middelburg
T 088 887 1000
F 088 887 1099
communicatie@svrz.nl
www.svrz.nl

Concept en redactie:

Het Kantoor, Utrecht

Ontwerp en illustratie:

subsoda, Utrecht

Druk:

AltijdDrukWerk, Utrecht

www.svrz.nl

