



# MEERJARENBELEIDSPLAN 2022 - 2025



**ThuisTeam Twente**  
*De Krachtige Zorgondersteuner*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. ThuisTeam Twente</b>	<b>4</b>
2.1 De stichting.....	4
2.2 Missie en visie .....	4
2.2.1 Missie .....	4
2.2.2 Visie.....	5
<b>3. Ambities</b>	<b>6</b>
3.1 Organiseren van levensloopbestendige en laagdrempelige zorg en ondersteuning voor cliënten.....	6
3.2. Medewerkers werken met plezier .....	6
3.3 Investeren in een solide en aantrekkelijke organisatie.....	7
<b>4. Wat gaan we (anders) doen?</b>	<b>8</b>
4.1 Ambitie 1: Organiseren van levensloopbestendige en laagdrempelige ondersteuning voor cliënten	8
4.2 Ambitie 2: Medewerkers werken met plezier.....	9
4.3 Ambitie 3: Investeren in een solide en aantrekkelijke organisatie .....	11
<b>5. Wat hebben we daarvoor nodig?</b>	<b>13</b>
5.1 Methodiek Krachtwerk.....	13
5.2 Thuis in de Wijk .....	13
5.3 Beschermd Thuis .....	14
<b>6. Wie hebben we daarbij nodig?</b>	<b>14</b>
6.1 Zorgkantoor Menzis .....	14
6.2 Twentse gemeenten.....	15
6.2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning .....	15
6.2.2 Jeugdwet .....	15
6.2.3 Beschermd Wonen.....	15
6.3 Zorgverzekeraars.....	16
6.4 Cliëntenraad.....	16
6.5 Raad van Toezicht .....	17
6.6 Andere belanghebbenden.....	17
<b>7. Samen op weg naar 2025!</b>	<b>18</b>

## 1. Inleiding

Als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg. Daar is niks mis mee, zul je misschien denken. Onze cliënten zijn tevreden, ThuisTeam Twente is een aantrekkelijke werkgever en ThuisTeam Twente is financieel gezond. Toch moeten, willen én kunnen we anders!

Met dit meerjarenbeleidsplan kijken we verder vooruit en willen we een solide basis leggen voor levensloopbestendige zorg- en dienstverlening op een laagdrempelige en gewone manier, ‘zo gewoon, dat het niet opvalt’. In de periode van 2022-2025 willen we – vanuit onze missie – verder gaan waar we een begin mee hebben gemaakt: onze positie naar buiten verder vormgeven. Hierin houden wij drie speerpunten aan, waarvoor wij van toegevoegde waarde willen zijn: onze cliënten, onze medewerkers en de organisatie.

Dit doen wij echter niet alleen, hierbij betrekken wij ook onze partners, ook wel stakeholders genoemd, op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In het meerjarenbeleidsplan besteden we dan ook aandacht aan deze groep. Samen zorgen we ervoor dat het werkt: nu, morgen en in de toekomst.

Terugkijkend en reflecterend op het voorgaande Meerjarenbeleidsplan 2019-2021, leggen wij in dit Meerjarenbeleidsplan wederom nieuwe doelen vast. Hierbij willen wij inspelen op nieuwe trends en ontwikkelingen op het gebied van financiën, wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen vanuit de samenleving, die van belang zijn voor onze cliënten, onze medewerkers en onze organisatie.

## 2. ThuisTeam Twente

### 2.1 De stichting

ThuisTeam Twente is een kleinschalig georganiseerde zorgorganisatie. De stichting is operationeel in Almelo en omliggende gemeenten. ThuisTeam Twente levert maatschappelijke ondersteuning en praktische hulp aan mensen die moeite hebben met het zelfstandig leven. Soms is deze ondersteuning tijdelijk en helpen medewerkers van de stichting iemand weer op weg. Of, als deze ondersteuning voor lange tijd is, worden in overleg met de cliënt en diens omgeving onderdelen van het dagelijks leven blijvend overgenomen.

Als het nodig is, biedt ThuisTeam Twente naast ondersteuning en praktische maatschappelijke hulp, ook basisverzorging, verpleging en huishoudelijke hulp. Daarnaast biedt ThuisTeam Twente mogelijkheden voor arbeidsmatige dagactiviteit of ontspanning.

ThuisTeam Twente werkt in een extramurale setting. Een deel van de cliëntengroep heeft echter in meer of mindere mate een beschermde woonomgeving nodig. Het zorgaanbod is hier op afgestemd. In een extramurale setting biedt de stichting veiligheid en structuur middels een avondronde (surveillancedienst) en 24/7 nabijheid-bereikbaarheidsdienst.

Tevens streeft ThuisTeam Twente naar korte lijnen en samenwerking tussen cliënten, mantelzorgers, zorgverleners en ondersteunende medewerkers. Uiteraard werkt ThuisTeam Twente hierbij als het nodig is samen met andere zorgorganisaties, behandelaren en andere instanties. Dit noemen we Beschermd Thuis.

Dit brede aanbod zorgt ervoor dat ThuisTeam Twente, al dan niet samen met partners, kan inspelen op de dynamische behoeften en vragen van haar klanten en daarmee ook inspeelt op de huidige ontwikkelingen. Door het bieden van een breed scala aan mogelijkheden kan de ondersteuning zo dicht mogelijk bij de klant worden georganiseerd.

### 2.2 Missie en visie

#### 2.2.1 Missie

ThuisTeam Twente wil mensen met een (langdurige) zorg- of ondersteuningsvraag, woonachtig in Twente, zo goed mogelijk helpen om de zorg of ondersteuning op een verantwoorde manier te organiseren. Volgens de wensen en voorkeuren van diegene die de zorg of ondersteuning nodig heeft.

ThuisTeam Twente wil voorzien in een maatschappelijke behoefte. Dat doet ThuisTeam Twente op het gebied van instandhouding en ondersteuning van mantelzorgsystemen rond mensen met een langdurige zorg- of ondersteuningsvraag.

ThuisTeam Twente richt zich op het aanbieden van intensieve, (maatwerk-) ondersteuning aan mensen met een langdurige ondersteuningsvraag die een 'zorg mijndende' overlevingsstijl hebben ontwikkeld en hierin vastlopen.

ThuisTeam Twente wil een kleinschalig georganiseerde, professionele, deskundige, betrouwbare en stabiele organisatie zijn. En zo bereiken dat cliënten, gegeven hun zorg- of ondersteuningsvraag, een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden, zoals ze dit zelf verkiezen.

### 2.2.2 Visie

Laagdrempelige, toegankelijke ondersteuning 'om de hoek', voor cliënten die zichzelf, voor kortere of langere duur, niet kunnen redden bij het zelfstandig leven. Dat wil ThuisTeam Twente bieden en is verbonden aan de bovengenoemde missie.

ThuisTeam Twente vindt het belangrijk dat mensen met een ondersteuningsvraag op het vlak van regievoering zo 'normaal' mogelijk kunnen leven, tenzij men zelf anders verkiest. Dit houdt in:

- De cliënt de regie zoveel mogelijk laten behouden en versterken. ThuisTeam Twente stimuleert cliënten de regie over hun eigen leven (weer) op te pakken en staat hierin ten dienste van de cliënt, ook in situaties waarin dit niet altijd vanzelfsprekend is.
- De cliënt zo nodig ondersteuning bieden bij het zelfstandig wonen in een omgeving die zoveel mogelijk of volkomen losstaat van het feit dat hij of zij zorg of ondersteuning nodig heeft.
- Mantelzorgers en andere betrokkenen zien als het fundament onder een succesvol ondersteuningsplan.

### 3. Ambities

Naast de beoogde missie en visie van de organisatie, verandert de wereld om ons heen voortdurend. Het is aan ThuisTeam Twente om deze trends en ontwikkelingen te volgen om levensloopbestendige zorg- en dienstverlening te kunnen blijven leveren. Daarom kiest ThuisTeam Twente voor 3 strategische ambities als kompas. Deze geeft richting aan het handelen voor de komende jaren. Deze ambities zijn bepaald voor en met de cliënten, medewerkers en de organisatie.

#### 3.1 Organiseren van levensloopbestendige en laagdrempelige zorg en ondersteuning voor cliënten

ThuisTeam Twente streeft ernaar om mensen zo zelfstandig en zo gewoon mogelijk in de wijk te laten wonen. Zo gewoon, dat het niet opvalt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een laagdrempelige werkwijze. ThuisTeam Twente wil volop ontwikkelen en aansluiten bij de leef- en beleefwereld van haar cliënten. Voor het organiseren van levensloopbestendige ondersteuning is het belangrijk dat mensen met een ondersteuningsvraag op het vlak van regievoering op het dagelijks leven zo 'normaal' mogelijk kunnen leven, tenzij men zelf anders verkiest. Hierbij heeft de cliënt de eigen regie over de manier waarop ThuisTeam Twente de ondersteuning biedt, ook in situaties waarin dit niet altijd vanzelfsprekend is. Ook biedt ThuisTeam Twente hulp bij het wonen in een omgeving, die volkomen los staat van het feit dat hij of zij zorg of ondersteuning nodig heeft. Ook worden waar mogelijk mantelzorgers en andere betrokkenen gezien als het fundament onder een succesvol ondersteuningsplan. De zorg is volop in ontwikkeling, ThuisTeam Twente speelt hierop in en wil dit de komende jaren ook blijven doen.

Zo is ThuisTeam Twente de aanjager van de ontwikkeling in Beschermd Thuis en zij actief bezig met de verdere ontwikkeling van 'Thuis in de Wijk'. In hoofdstuk 5 van dit beleidsplan wordt er dieper op deze thema's ingegaan.

#### 3.2. Medewerkers werken met plezier

ThuisTeam Twente vindt haar medewerkers belangrijk en waardevol. Er wordt dan ook geïnvesteerd in een constante ontwikkeling van medewerkers. Dit wordt toegepast door structurele kennisbevordering voor alle medewerkers binnen de organisatie. Daarnaast krijgen medewerkers de ruimte en vrijheid om zich te ontwikkelen daar waar ze goed in zijn en waar hun ambities liggen. Om hier op een juiste manier op in te kunnen spelen is het voeren van gesprekken cruciaal. Gesprekken met elkaar, met leidinggevenden én met andere disciplines. Waar vooral ook gereflecteerd wordt op eigen handelen, dat vraagt vaak een andere manier van denken van medewerkers. De komende jaren wil ThuisTeam Twente dan ook blijven inzetten op communicatie, vooral in een groeiende en dynamische organisatie als ThuisTeam Twente vraagt dit proces continue aandacht. ThuisTeam Twente stimuleert medewerkers om hierin eigenaarschap te tonen en mee te denken over hoe we dit voor elkaar kunnen krijgen.

ThuisTeam Twente wil een organisatie zijn waar mensen graag werken en zich kunnen ontplooiën en ontwikkelen. De komende jaren draait het om aanspreken, binden en boeien van medewerkers, in combinatie met gezond werken (aandacht voor duurzame inzetbaarheid). Door uit te gaan van de kracht en de interesses van mensen en dit optimaal te faciliteren, timmert ThuisTeam Twente aan de weg naar de arbeidsmarkt van de toekomst. Er is aandacht voor eigenaarschap, ruimte voor het nemen van professionele vrijheid, verantwoordelijkheid en flexibiliteit.

### 3.3 Investeren in een solide en aantrekkelijke organisatie

Om het mogelijk te maken om voor de cliënten de meest passende zorgverlener te zijn én voor medewerkers een aantrekkelijke werkgever te zijn, is een blijvende investering in een veerkrachtige organisatie nodig. ThuisTeam Twente wil vanuit een solide basis meebewegen met veranderingen in de maatschappij en het zorglandschap. Met het streven dat cliënten een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden en voor medewerkers dat ze de waardering krijgen die ze verdienen. Een persoonsgerichte benadering is hierin van groot belang. Hiervoor willen we de komende jaren meer gebruik gaan maken van diverse instrumenten en methodieken, zoals Krachtwerk. Dit moet zorgen voor een systematische wijze van verslaglegging en is de basis voor een actieplan waar cliënt en medewerker gezamenlijk mee aan de slag gaan. Dit ondersteunt de contouren van het werk en de zorg voor de cliënt.

Er is de komende jaren extra aandacht voor optimalisatie van de organisatie. Een efficiënte bedrijfsvoering is hier onderdeel van. Met gedegen financiële resultaten creëert ThuisTeam Twente voldoende financiële middelen om duurzaam financieel gezond te zijn en te blijven. Hierdoor kan ThuisTeam Twente zich blijven ontwikkelen als een organisatie die laagdrempelige ondersteuning biedt die het best past bij de cliënt.

Daarnaast werkt ThuisTeam Twente aan ondernemerschap, welke nodig is om actief mee te blijven bewegen in het veranderende zorglandschap, kansen te zien en deze te vertalen naar de dagelijkse praktijk van ThuisTeam Twente.

## 4. Wat gaan we (anders) doen?

De 3 ambities zijn vertaald in doelen. Doelen die samen de ontwikkel- en veranderagenda van ThuisTeam Twente vormen. Per ambitie is in de vorm van doelen geformuleerd waar ThuisTeam Twente in 2025 wil staan. De doelstellingen zijn de stip op de horizon: ambitieus en uitdagend, maar wel gefundeerd én getoetst aan de praktijk. Deze doelen zijn de kapstok voor het jaarplan. Hierin wordt per kalenderjaar – voor het eerst in een jaarplan 2022 – uitgewerkt hoe we (samen)werken aan de veranderingen, welke financiële middelen hieraan zijn gekoppeld, wat we willen bereiken en hoe we rapporteren over de voortgang.

### 4.1 Ambitie 1: Organiseren van levensloopbestendige en laagdrempelige ondersteuning voor cliënten

De houdbaarheid van de Nederlandse zorg staat onder druk. De toekomst van de zorg is voor een belangrijk deel een nationaal vraagstuk, waarin naast zorgaanbieders ook de overheid en verzekeraars belangrijke gesprekspartners zijn. ThuisTeam Twente volgt deze ontwikkelingen op de voet en anticipeert waar nodig. ThuisTeam Twente speelt ook zelf zo goed mogelijk in op de uitdagingen voor de komende jaren. ThuisTeam Twente wil de zorg zo klein mogelijk organiseren en cliënten ruimere mogelijkheden bieden om veilig en gezond zelfstandig te blijven wonen.

#### *1. Integrale all-in dienstverlening rondom de cliënt.*

ThuisTeam Twente wil aansluiten bij de wensen en behoeften van haar cliënten en kijken vanuit de oplossing. Hierin wil ThuisTeam Twente flexibel zijn in het geven van ondersteuning. Huishoudelijke hulp, begeleiding en persoonlijke verzorging wil ThuisTeam Twente onder één paraplu plaatsen, waarbij maximaal vijf zorgverleners een team vormen rondom de cliënt. Hierin is op- en afschalen van zorg snel mogelijk. Er bestaat hierin geen vast stramien.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Er worden maximaal vijf zorgverleners ingezet als team thuis rondom de cliënt;
- Het op- en afschalen van zorg rondom de cliënt wordt makkelijker mogelijk gemaakt door functies te combineren. Hierin worden de zorgverleners op dezelfde waarde geschat, gaan we uit van verantwoordelijkheid en eigenaarschap.

#### *2. Er wordt uitgegaan van eigen regie van de cliënt. De cliënt is niet alleen, hij of zij is onderdeel van een systeem (gezin, buurt, familie) en wordt begeleid bij netwerkversterking.*

Bij ThuisTeam Twente staat de cliënt centraal. Dit kan ThuisTeam Twente niet alleen, zij zetten waar mogelijk het netwerk rondom de cliënt in. Een sterk sociaal netwerk is essentieel voor een positief welbevinden en psychologische draagkracht. Een steunend sociaal netwerk is een belangrijke beschermende factor die de algemene levenskwaliteit ten goede komt. ThuisTeam Twente ziet meekijken en meedenken waar mogelijk in plaats van overnemen hun rol voor de toekomst.

#### **Doel behaald in 2025:**

- De cliënten in hun kracht zetten (met verschillende tools) en waar mogelijk eigen regie behouden over hun leven en/of leren deze (deels) terug te krijgen;
- Er is aantoonbaar werk gemaakt van de netwerkversterking van de cliënt.



### 3. Cliënten ervaren zo min mogelijk van het (veranderende) zorgstelsel en daarbij behorende financieringsstromen.

ThuisTeam Twente streeft ernaar om haar cliënten geen last te laten ervaren van het zorgstelsel rondom hem of haar. Effectieve en efficiënte hulpverlening is hierbij van belang. De zorg van de cliënt wordt (zoveel mogelijk) in eigen huis georganiseerd. Indien er een verschuiving in wetgeving plaatsvindt, wil ThuisTeam Twente ervoor zorgen dat dit wordt opgevangen door de organisatie. Hiermee wil ThuisTeam Twente voorkomen dat de cliënt tussen wal en schip valt. Hier is tevens een goede samenwerking met stakeholders voor nodig. Door de cliënt te ontlasten en de cliënt de ruimte te geven die hij of zij nodig heeft, maken we het leven van de cliënt leuker. Dat is een uitgangspunt waarvoor we staan en waar we naartoe blijven werken de komende jaren.

#### Doelen behaald in 2025:

- Het waarborgen van goede communicatie en samenwerking met stakeholders om te voorkomen dat cliënten bij een verschuiving in zorg en/of wetgeving tussen wal en schip vallen;
- ThuisTeam Twente geeft haar cliënten het zelfvertrouwen om zelfstandig te kunnen leven. Hierbij staat centraal dat de cliënt zijn of haar eigen proces mag inrichten waarbij ThuisTeam Twente er is als achterban, ter ondersteuning;
- ThuisTeam Twente wil direct of indirect aansluiting houden bij de verschillende financieringsstromen.

## 4.2 Ambitie 2: Medewerkers werken met plezier

Gezond en gelukkig werken en blijvend aandacht voor leren en ontwikkelen zijn belangrijk voor het werkplezier en daarmee de sleutel voor tevreden medewerkers. Er is aandacht voor communicatie, het behouden van medewerkers en het aantrekken van nieuwe medewerkers.

### 1. Gezond en gelukkig werken

Zorg voor anderen begint bij jezelf. ThuisTeam Twente ondersteunt medewerkers om gezond te werken en versterkt daarom aandacht voor vitaliteit, waarbij thema's als duurzame inzetbaarheid en ziekteverzuim belangrijke plaatsen innemen. Door medewerkers oprechte aandacht te geven, ruimte te bieden om zich te blijven ontwikkelen en iedereen op waarde te schatten, wil ThuisTeam Twente bijdragen aan wat zij belangrijk vinden voor werkplezier en gezondheid. Iedereen is belangrijk en waardevol, het maakt niet uit welke functie men bekleedt. Binnen ThuisTeam Twente is er geen sprake van hiërarchie, ThuisTeam Twente wil geen drempels en streeft naar open communicatie binnen de gehele organisatie. ThuisTeam Twente wil medewerkers boeien en binden aan de organisatie.

#### Doelen behaald in 2025:

- Medewerkers werken graag bij ThuisTeam Twente en zij waarderen ThuisTeam Twente met minimaal een 8,5;
- ThuisTeam Twente heeft een ziekteverzuim  $\leq$  het landelijk gemiddelde VVT;
- Het werk van iedere medewerker wordt gezien als vakmanschap;
- De leeftijdsopbouw van de arbeidsmarkt binnen ThuisTeam Twente is in balans.

### 2. Leren en ontwikkelen

Medewerkers van ThuisTeam Twente beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om hun functie te kunnen uitoefenen. Medewerkers worden ingezet als generalisten met specialistische kennis. Dit zorgt ervoor dat werkzaamheden onderling overgenomen kunnen worden, maar ook dat elkaar begeleiden en ondersteunen mogelijk is. Medewerkers wordt de mogelijkheid geboden om te groeien en hebben daar ook recht op. Medewerkers leren (samen) te werken en krijgen vrijheid en verantwoordelijkheden in hun werk.

Er wordt ingezet op de kracht van medewerkers en hun ambities, zodat ze zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien. Door middel van het toepassen van communities of practices (studenten laten samenwerken met medewerkers met veel ervaring om zo van elkaar te kunnen leren), wordt er optimaal gebruik gemaakt van kruisbestuiving binnen de organisatie.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Creëren van zoveel mogelijk taakvolwassenheid onder de medewerkers;
- Iedere medewerker is regisseur over zijn eigen ontwikkelproces;
- Er wordt gewerkt vanuit leren in de praktijk door middel van communities of practices.

#### *3. ThuisTeam Twente als aantrekkelijke werkgever*

Binnen ThuisTeam Twente wordt iedere medewerker gewaardeerd. Iedere medewerker wordt op waarde geschat en men voelt zich een volwaardig lid van de organisatie, ongeacht ieders positie. Er wordt gekeken naar de talenten van mensen. Ze worden ingezet op waar ze goed in zijn en zich goed bij voelen. Er wordt juist gekeken naar mogelijkheden en niet zo zeer naar beperkingen en onmogelijkheden. ThuisTeam Twente kijkt hierdoor breder naar de arbeidsmarkt. ThuisTeam Twente kijkt – waar mogelijk samen met partners in de zorg – naar mogelijkheden om duurzame inzet van medewerkers te realiseren. ThuisTeam Twente streeft ernaar om nieuwe medewerkers te verwelkomen die zich prettig voelen binnen de organisatie.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Er wordt uitgegaan van taakhouderschap waarin medewerkers eigen regie kunnen voeren;
- ThuisTeam Twente blijft inzetten op het onderscheidend vermogen om medewerkers in te zetten op wat ze wel nog kunnen binnen de zorg i.p.v. wat ze niet meer kunnen;
- Er is een personeelsvertegenwoordiging (PVT) opgezet, welke de belangen van het personeel behartigt in de organisatie en meer invulling geeft aan eigenaarschap onder werknemers.

#### *4. Capaciteitsmanagement*

Het is voor ThuisTeam Twente belangrijk om de continuïteit van de zorg te kunnen waarborgen. In de afgelopen jaren heeft ThuisTeam Twente hard gewerkt aan het op orde brengen van de vervangingscapaciteit in tijden van vakantie en ziekte. Dat is gelukt.

De komende jaren wil ThuisTeam Twente efficiënt kunnen inzetten op het meeveren van de veranderende zorgvragen. Het kunnen af- en opschalen binnen veranderende zorgvragen is voor ThuisTeam Twente een belangrijk streven. Om hier goed op in te kunnen zetten zal er veerkrachtig om gegaan moeten worden met het personeelsbestand. Hiervoor wil ThuisTeam Twente in de komende jaren waardevolle samenwerkingen opbouwen met partnerorganisaties.

Ook wil ThuisTeam Twente de kwaliteit van de zorg continue verbeteren door ervoor te zorgen dat er voldoende keuze is met betrekking tot de inzet van begeleiders/verzorgers voor haar cliënten. Hierbij moet de capaciteit van het personeel gewaarborgd worden. Door het investeren in de continuïteit van de zorg, wordt er geen onnodige druk bij de medewerkers neergelegd, dit draagt voor hen bij aan de balans tussen werk en privé.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Kan ThuisTeam Twente, met behulp van partnerorganisaties, meeveren op de veranderende zorgvragen van cliënten;
- Heeft ThuisTeam Twente samenwerkingen ontwikkeld met partnerorganisaties om samen een wisselwerking te creëren op het gebied van personeelscapaciteit;
- De werkdruk wordt door de medewerkers als minder belastend ervaren.

### 4.3 Ambitie 3: Investeren in een solide en aantrekkelijke organisatie

Een veranderende markt vraagt ook iets van ThuisTeam Twente als organisatie. Aandacht voor sturing, heldere en duidelijke verwachtingen en een efficiënte bedrijfsvoering zijn essentieel en vragen de komende jaren aandacht.

#### 1. *Communicatie begin(t) bij jezelf*

Communicatie is van ons allemaal en begint bij jezelf. Open en persoonlijke communicatie zijn hierbij de uitgangspunten. Medewerkers van ThuisTeam Twente nemen verantwoordelijkheid voor hun werk en eigen ontwikkeling. Uit gesprekken blijkt dat een persoonsgerichte benadering in de communicatie cruciaal is voor succes. Het gaat hierbij om laagdrempelige communicatie richting zowel medewerkers, als cliënten, maar ook naar stakeholders en andere ketenpartners.

ThuisTeam Twente streeft naar een zelfsturende organisatie. Binnen de organisatie wordt dan ook niet gesproken over leiderschap, maar over ondersteuning. Deze vindt plaats op een coachende, inspirerende en faciliterende manier. Iedereen waardeert elkaar en spreekt elkaar aan waar nodig. Feedback geven richting elkaar is ontzettend belangrijk binnen ThuisTeam Twente.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- De interne onderlinge communicatie wordt door medewerkers gemiddeld beoordeeld met een 8,5;
- Zelfreflectie wordt binnen de organisatie toegepast.

#### 2. *Efficiënte en ondernemende bedrijfsvoering*

ThuisTeam Twente heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet. Een belangrijk thema was het versterken van de zorgteams: "Wat hebben onze professionals nodig om de best mogelijke zorg te verlenen?". ThuisTeam Twente blijft inzetten op vergroting van het activiteitsniveau en het uitbreiden van het aanbod. Ontschotting is hierbij het sleutelwoord. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan het realiseren van extra woonplekken voor zelfstandig wonen.

ThuisTeam Twente is een ondernemende organisatie die inspeelt op de ontwikkelingen binnen het zorglandschap. Ook de komende jaren wil ThuisTeam Twente hierin positie blijven nemen. ThuisTeam Twente wil graag vasthouden aan wat is opgebouwd en alert blijven op kansen om de organisatie nog efficiënter in te richten.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Het activiteitsniveau en het aanbod van ThuisTeam Twente is verder vergroot door ontschotting tussen zorg en welzijn; Inloop aan de Aa is doorontwikkeld tot volwaardige wijkkamer voor mensen met én zonder beperking/indicatie.
- Een solide organisatie kan niet zonder een weerstandsvermogen, de covid periode heeft ons dat geleerd. Om een balans te realiseren tussen weerstandsvermogen, winst en het verantwoord besteden van publieke middelen, streeft ThuisTeam Twente op termijn naar een weerstandsvermogen van 25% van de omzet. Daarmee kunnen drie maanden worden overbrugd.

Het doel voor 2025 is een weerstandsvermogen van 22%

#### 3. *Verslaglegging en monitoring*

Een goede en systematische verslaglegging binnen ThuisTeam Twente is wenselijk om de contouren van het werk en de zorg voor de cliënten te ondersteunen. Daarnaast dient een goede verslaglegging als basis voor een actieplan waar medewerkers en cliënten samen mee aan de slag gaan. Een actieplan geeft medewerkers en cliënten houvast en er wordt samengewerkt aan de te behalen doelen.

Daarnaast draagt een goede verslaglegging bij aan het vermogen van ThuisTeam Twente om de toenemende administratieve lasten en verantwoordingseisen die ontstaan door de financiers van de zorg te kunnen beantwoorden. Het belang van het ingeschreven staan in een register is voor ThuisTeam Twente belangrijk. Elke medewerkers vanaf niveau MBO4 staat in een datum geëigend register.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Er wordt aantoonbaar methodisch (Krachwerk) gewerkt:
  - Alle contactmomenten tussen cliënt en medewerker worden genoteerd;
  - Vaste ijkmomenten zijn opgenomen om de zorg en daarmee het actieplan te evalueren. Er wordt gerapporteerd over activiteiten die door medewerkers en/of de cliënt zijn genomen om de gestelde doelen uit het actieplan te bereiken en wat het resultaat van deze activiteiten is.
- De cliënt is zelf eigenaar van zijn of haar ondersteuningsplan, waarbij het streven is dat minimaal 10 cliënten de verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen rapportage;
- Er wordt een monitoringsinstrument gebruikt dat de voor- of achteruitgang toetst bij de cliënt (zelfredzaamheidsmatrix).

#### *4. Heldere en duidelijke verwachtingen*

ThuisTeam Twente vindt het belangrijk om de inrichting van de organisatie te blijven monitoren. Er wordt de komende jaren gewerkt aan een cyaan model waarin wordt ingezet op zelfsturende teams. Hierin worden vragen beantwoord als: “welke ondersteuning is nodig? Welke doelstellingen worden er bepaald? Wat wordt er van de medewerkers verwacht? Welke verantwoordelijkheden krijgen de medewerkers?”. Duidelijke afspraken zijn hiervoor de basis. ThuisTeam Twente heeft hierin de afgelopen tijd al belangrijke stappen gezet. Richting 2025 moet dit bijdragen aan eenduidige verwachtingen voor medewerkers en een zelfsturende organisatie.

#### **Doelen behaald in 2025:**

- Er wordt professioneel autonoom gewerkt;
- Er wordt een eigen variatie ontwikkeld op het Cyaan model (zelfsturend).

## 5. Wat hebben we daarvoor nodig?

In de voorgaande hoofdstukken hebben we gesproken over de ambities van Thuis team Twente en welke doelen hierbij gesteld worden. Om deze doelen te behalen is onder andere inzet vanuit de organisatie en haar medewerkers nodig. Er zijn tools die hieraan een bijdrage kunnen leveren. Voor Thuis team Twente is dit de methodiek Krachtwerk. In dit hoofdstuk wordt er kort stilgestaan bij deze methodiek en wat dit gedachtegoed betekent voor Thuis team Twente.

Daarnaast is het werken aan initiatieven en het verder ontwikkelen daarvan, de toekomst van Thuis team Twente. Thuis in de Wijk is een belangrijk initiatief waarbij de ontwikkeling hiervan, de komende jaren hoog op de agenda staat. Een speciale vermelding kan dan ook niet ontbreken in dit beleidsplan.

### 5.1 Methodiek Krachtwerk

Binnen Thuis team Twente wordt er gewerkt met de methodiek 'Krachtwerk', Thuis team Twente ziet dit als een houding. Het naast de client staan, het normaliseren, het aanwezig zijn bij de cliënt. Deze krachtgerichte basismethodiek is erop gericht om mensen die tijdelijk of langdurig de regie op hun leven kwijt zijn, te ondersteunen in hun herstel, zodat ze weer meedoen, erbij horen, ertoe doen en kunnen zijn wie ze willen zijn. De methodiek Krachtwerk ondersteunt het eigen proces van herstel van mensen in de richting van een door henzelf gewenste kwaliteit van leven.

Thuis team Twente past de 'Krachtwerk methodiek' reeds toe binnen de organisatie, maar merkt ook dat hier de komende jaren nog stappen in gemaakt moeten worden. De methodiek vormt een goed fundament voor het handelen van Thuis team Twente in de ondersteuning aan haar cliënten. De wijze van bejegening en de absolute autonomie van de cliënt die het 'zorgproces ondergaat', hebben een groot draagvlak bij de medewerkers van Thuis team Twente. Thuis team Twente wil deze wijze van denken de komende jaren steeds verder inbedden binnen alle lagen van de organisatie.

### 5.2 Thuis in de Wijk

Thuis team Twente denkt met de cliënten en stakeholders mee op alle mogelijke fronten en probeert in te spelen op de wensen en behoeften van haar cliënten en de veranderende ontwikkelingen binnen het zorglandschap. Gezien de behoeften van haar cliënten, maar ook de wens van gemeenten (Wmo), om meer in te zetten op preventie en netwerkversterking, heeft Thuis team Twente het concept 'Thuis in de wijk' ontwikkeld. Dit zijn plekken in de wijk waar mensen makkelijk naar binnen lopen met allerlei (hulp)- vragen, maar ook voor een kop koffie/thee of om mee te doen aan een activiteit. Het streven is dat 'Thuis in de Wijk' een makkelijk vindbare en toegankelijke plek wordt waarvan de vindbaarheid en bereikbaarheid groot is. Ook voor mensen die niet om de hoek wonen. Iedereen is van harte welkom en het is geheel vrijwillig.

Deze plek biedt verbinding en samenwerking tussen partners uit de zorg, welzijn en diverse burgerinitiatieven. Vanuit verschillende disciplines wordt samengewerkt om in te zetten op herstelgericht werken. Denk hierbij aan een samenwerking tussen: wijkteams, buurbemiddeling, de stadsbank en de wijkagent. Maar ook Avedan en het schuldhulpmaatje sluit hierbij aan.

Binnen 'Thuis in de Wijk' wordt er ingezet op herstelgericht werken. Het bevorderen van zelfregie is de norm. Er wordt ingezet op netwerkversterking, met waar nodig ondersteuning vanuit de professie. Thuis team Twente gelooft in dit concept en wil de komende jaren nog drie fysieke locaties van 'Thuis in de Wijk' openen.

## 5.3 Beschermd Thuis

ThuisTeam Twente wil dat haar cliënten een 'normaal leven' leiden. Dat betekent ook dat mensen zo gewoon en onopvallend mogelijk in de wijk kunnen wonen. Een deel van de cliëntengroep van ThuisTeam Twente heeft in meer of mindere mate een beschermde woonomgeving nodig. Het zorgaanbod van ThuisTeam Twente is hierop afgestemd. ThuisTeam Twente biedt namelijk het product 'Beschermd Wonen op afstand' oftewel Beschermd Thuis. In een extramurale setting biedt ThuisTeam Twente veiligheid en structuur middels een avondronde (surveillancedienst), 24/7 bereikbaarheidsdienst en korte lijnen tussen cliënt, mantelzorgers, zorgverleners en ondersteunende medewerkers. ThuisTeam Twente werkt hierbij als het nodig is samen met andere zorgorganisaties, behandelaren en veiligheidsinstanties.

Met de ontwikkeling van Beschermd Thuis wordt een gat in de regelgeving rond Beschermd Wonen opgelost. Het biedt cliënten, met een Beschermd Wonen indicatie, de mogelijkheid om Beschermd Thuis te ontvangen zonder dat zij qua huisvesting afhankelijk zijn van de zorgaanbieder. De komende jaren wil ThuisTeam Twente meer woonplekken realiseren in verschillende gradaties van zelfstandig wonen, waarbij het product Beschermd Thuis aangeboden wordt. ThuisTeam Twente blijft tevens Beschermd Thuis aanjagen in het proces bij de gemeenten.

## 6. Wie hebben we daarbij nodig?

Om te komen tot een juiste positionering van ThuisTeam Twente is het belangrijk om medewerkers en stakeholders te betrekken. Zij zijn van onschatbare waarde in de totstandkoming van ambities binnen de organisatie. Dit document is een compacte samenvatting, gebaseerd op ideeën, documenten en feedback die in de loop van dit traject als inspiratie hebben gediend. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de stakeholders en de ontwikkelingen rondom de stakeholders die bijdragen aan de verdere ontwikkeling van ThuisTeam Twente richting 2025.

### 6.1 Zorgkantoor Menzis

De Wet langdurige zorg (Wlz) financiert de zorg aan cliënten met een langdurige (levenslange) zorgvraag. Cliënten hebben het recht om zorg te ontvangen in een intramurale setting. Cliënten kunnen er echter ook voor kiezen om het bijbehorende budget in te zetten voor intensieve zorg aan huis. ThuisTeam Twente biedt deze zorg aan huis. De activiteiten die zij uitvoert binnen de Wlz zijn goed voor 45% van de omzet.

Het Zorgkantoor Menzis is verantwoordelijk voor de financiering en uitvoering binnen de Wlz en daarmee een belangrijke stakeholder voor ThuisTeam Twente. In 2019 heeft ThuisTeam Twente een vijfjarig contract gesloten met het Zorgkantoor voor het leveren van zorg binnen de Wlz. Tot op heden loopt deze samenwerking goed en past het activiteitenaanbod van ThuisTeam Twente goed binnen het beleid van het Zorgkantoor. Dit zorgt ervoor dat er wordt geïnvesteerd in een duurzame samenwerking tussen de partijen en dat er gewerkt wordt vanuit vertrouwen. ThuisTeam Twente wil de focus op haar Wlz-activiteiten de komende jaren vergroten. Het onderhouden van de duurzame samenwerking met deze stakeholder is dan ook van groot belang.

## 6.2 Twentse gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van een groot aantal wetten binnen het zorgdomein. Gemeenten ervaren tekorten op budgetten die beschikbaar zijn voor het sociaal domein en er volgt steeds meer druk op het doorvoeren van bezuinigingsmaatregelen. ThuisTeam Twente is actief binnen drie wetten waarvoor de gemeente aan de lat staat, wat maakt dat gemeenten belangrijke stakeholders zijn.

Door de grote druk die gemeenten ervaren is dit ook voelbaar voor ThuisTeam Twente. Denk hierbij aan: lage tarieven, korte indicaties en druk op het afschalen van zorg. Samen met gemeenten wil ThuisTeam Twente de komende jaren onderzoeken hoe het anders kan en bestaande initiatieven verder uitbouwen. Zo kan ThuisTeam Twente haar marktpositie versterken en verder werken aan de ambities.

### 6.2.1 Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) financiert zorg of ondersteuning aan cliënten met een geringe of tijdelijke ondersteuningsvraag. Cliënten hebben het recht om zorg thuis te ontvangen of zorg te ontvangen in een ambulante setting.

ThuisTeam Twente blijft de komende jaren graag actief binnen het domein van de Wmo en wil haar marktpositie verder versterken. De Wmo heeft voor ThuisTeam Twente een eigenstandig belang, maar geldt voor sommige cliëntgroepen als 'voorportaal' naar de Wlz. Doordat ThuisTeam Twente binnen beide domeinen zorg kan bieden, kan de zorg die bij een cliënt is ingezet vanuit de Wmo via de Wlz gecontinueerd worden.

Een belangrijk onderwerp waar de komende jaren in samenwerking met de gemeenten als stakeholders op ingezet gaat worden is het versterken van het netwerk rondom de cliënt. Voor ThuisTeam Twente is dit al jaren onderdeel van de werkwijze, maar voor veel andere organisaties niet. Ook wordt steeds meer de samenwerking opgezocht met partnerorganisaties, om beter in te kunnen spelen op de veranderende markt. Ook zal ThuisTeam Twente bekijken welke rol ze de komende jaren kunnen innemen voor activiteiten die ondersteunend zijn aan de preventieve rol, daarmee de voorliggende voorzieningen waar gemeenten steeds meer op willen inzetten.

### 6.2.2 Jeugdwet

Er wordt minimaal gebruik gemaakt van indicaties binnen de Jeugdwet. ThuisTeam Twente biedt deze zorg om zo te voldoen aan het bieden van een integraal zorgaanbod. De komende jaren wil ThuisTeam Twente zich richten op effectieve en efficiënte ondersteuning binnen de Jeugdhulp die herstelgericht werkt. Samenwerken met partners is hiervoor nodig. Ook voor de overgang van 18- naar 18+ is de komende jaren extra aandacht aangezien ThuisTeam Twente in haar ambities heeft bepaald dat cliënten geen hinder ervaren van het overstappen van financieringsstromen binnen de diverse wetten.

### 6.2.3 Beschermd Wonen

Beschermd Wonen is de zorg aan cliënten die een beschermde en beschutte woonomgeving nodig hebben, maar niet in aanmerking komen voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Het gaat hierbij met name om mensen met een ondersteuningsvraag die voortkomt uit een psychiatrische aandoening, al dan niet in combinatie met verslavingsproblematiek.

ThuisTeam Twente levert zorg in het kader van Beschermd Wonen in het werkgebied van de centrumgemeente Almelo. De financiering (vanuit de Wmo) krijgt vorm in een subsidieregeling. Deze subsidieregeling moet jaarlijks worden aangevraagd en wordt telkens voor één kalenderjaar toegekend. Tot op heden heeft ThuisTeam Twente altijd onderdeel uitgemaakt als aanbieder van Beschermd Wonen binnen deze subsidieverstrekking en wil dit de komende jaren graag blijven voortzetten.

In het domein van Beschermd Wonen blijft het vinden van huisvesting voor ‘potentiële’ cliënten een groot knelpunt. De tarieven die beschikbaar worden gesteld voor het leveren van Beschermd Wonen zijn niet altijd adequaat. Een huisvestingscomponent ontbreekt namelijk momenteel volledig in de financiering die beschikbaar wordt gesteld. Dit maakt het vinden van een oplossing van het huisvestingsknelpunt vrijwel onmogelijk voor deze doelgroep. De verwachting is dat er in de aankomende periode drastische wijzigingen gaan plaatsvinden op het gebied van de financiering van Beschermd Wonen.

### 6.3 Zorgverzekeraars

Binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw) is de financiering voor de persoonlijke verzorging en verpleging van cliënten geregeld. Cliënten kunnen een beroep doen op de basisverzekering van hun zorgverzekering als er persoonlijke verzorging vanwege een medische noodzaak nodig is of als er medisch handelen (verpleging) nodig is.

Zorgverzekeringen regelen deze financiering en sluiten contracten af met zorgaanbieders die deze gecontracteerde zorg mogen aanbieden. ThuisTeam Twente biedt persoonlijke verzorging en verpleging aan cliënten, maar heeft geen contract met de verschillende zorgverzekeringen. Dit betekent dat de ondersteuning die ThuisTeam Twente aanbiedt, binnen deze wet, valt onder ongecontracteerde zorg. Dit houdt in dat de zorg betaald wordt vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). Deze wijze van financiering wijst het bestuur van ThuisTeam Twente echter af. ThuisTeam Twente vindt dat het overgrote deel van haar (beoogde) cliëntenpopulatie niet geschikt is voor het beheer van een pgb, vanwege tekortkomingen in de zelfstandige regievoering op het dagelijks leven.

ThuisTeam Twente heeft een lidmaatschap bij Coöperatie Dichtbij. Dit lidmaatschap maakt het voor ThuisTeam Twente mogelijk om persoonlijke verzorging en verpleging te bieden in onderaannemerschap. Zo wordt het probleem rondom het leveren van ongecontracteerde zorg ondervangen. Ook heeft ThuisTeam Twente door haar lidmaatschap bij de Coöperatie Dichtbij de toegang tot de financieringsstroom Forensische zorg. Daarmee heeft ThuisTeam Twente alle dekkende financieringsstromen in het zorglandschap binnen haar mogelijkheden.

### 6.4 Cliëntenraad

ThuisTeam Twente heeft een onafhankelijke cliëntenraad die meekijkt en meedenkt bij de ontwikkelingen binnen de organisatie. Zij zijn dan ook nauw betrokken geweest bij het tot stand komen van het vernieuwde beleidsplan 2022-2025.

De samenwerking met de cliëntenraad loopt uitermate goed en nauw contact vindt ThuisTeam Twente dan ook ontzettend belangrijk. Zij weten wat er speelt onder de cliënten en kunnen hierdoor een zeer waardevolle bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van ThuisTeam Twente. In sommige gevallen heeft de cliëntenraad ook een meebeslissende stem. Daarom is het belangrijk dat de cliëntenraad ondersteuning krijgt. ThuisTeam Twente heeft dit voor de cliëntenraad geregeld en uitbesteed aan Stichting Cliëntondersteuning Twente.



## 6.5 Raad van Toezicht

Als erkende zorginstelling heeft ThuisTeam Twente een Raad van Toezicht. Dit is verplicht. ThuisTeam Twente wordt met raad en advies bijgestaan door deze onafhankelijke partij. De voornaamste taak van de Raad van Toezicht is het houden van toezicht op de dagelijkse gang van zaken van het bestuur van ThuisTeam Twente. Elk lid van de Raad van Toezicht heeft zijn of haar eigen kwaliteiten en expertise. Het team bestaat uit drie leden met allen een ander aandachtsgebied:

- Beleid en personeel
- Zorg en ondersteuning
- Financiën en strategie

## 6.6 Andere belanghebbenden

Om meer invulling te geven aan eigenaarschap onder de werknemers van ThuisTeam Twente is het streven is om binnen de organisatie een personeelsvertegenwoordiging (PVT) op te zetten. Deze behartigt de belangen van het personeel in de organisatie. Als de behoefte onder het grootste aantal werknemers hierin wordt uitgesproken, is het zelfs verplicht een personeelsvertegenwoordiging op te zetten. Hierover heeft u al meer kunnen lezen bij ambitie 2: medewerkers werken met plezier.

Uiteraard zijn er nog tal van andere stakeholders die voor ThuisTeam Twente belangrijk zijn nu en in de komende jaren. Denk hierbij aan onafhankelijke cliëntondersteuning, bewindvoerders en budgetbegeleiders, huisartsen, thuiszorginstellingen, organisaties voor begeleid wonen, woningstichtingen en andere sociale en maatschappelijke instellingen. Uiteindelijk werken we allemaal samen om vanuit ieders eigen perspectief en expertise de cliënt te ondersteunen daar waar nodig.

## 7. Samen op weg naar 2025!

We gaan samen op weg naar een meerjarenstrategie voor ThuisTeam Twente. Een strategie die veel meer is dan alleen de visie van het directieteam, maar tot stand is gekomen met de input van cliënten, medewerkers en externe stakeholders. Dit is waar ThuisTeam Twente voor staat!

Er hebben veel gesprekken plaatsgevonden. Gesprekken over wat ThuisTeam Twente écht belangrijk vindt voor de komende jaren. Het bestuur, cliënten, een divers gezelschap van medewerkers en stakeholders hebben hun inbreng geleverd. Dit document is een compacte samenvatting, gebaseerd op de enorme hoeveelheid ideeën, presentaties, documenten en feedback die samen als inspiratie voor het meerjarenbeleidsplan 2022-2025 hebben gediend.

Vanuit een waarden gedreven start is toegewerkt naar een document dat houvast biedt aan de veranderingen, ontwikkelingen en doelen van de organisatie. Achter deze concrete doelen schuilt een heldere en breed gedragen missie en ambitie. Die zijn het fundament van ons bestaan: de samenleving via een stabiele organisatie ondersteunen in de zorg voor mensen in een kwetsbare positie, zo gewoon mogelijk. *'Zo gewoon dat het niet opvalt'*.

Dit meerjarenbeleidsplan is succesvol als we eind 2025 – en hopelijk eerder – kunnen vaststellen dat ThuisTeam Twente een organisatie is die zich kenmerkt door een cultuur van 'het kan wel' en waar saamhorigheid en werkplezier in het DNA zijn verankerd. En dat we daadwerkelijk inhoud geven aan de belangrijkste overtuigingen dat iedereen van betekenis is en dat je, óók in een kwetsbare positie, nog baas bent over je eigen leven.