

Reiswijzer 2.0: de reis van Alerimus

Voortschrijdende inzichten per 1/1/2017

Inleiding/aanleiding

Al sinds begin 2016 is Alerimus volop 'op reis'. Een reis die ingegeven wordt door een veranderende samenleving, andere eisen en veranderende wet- en regelgeving. Op deze reis doorbreken we nadrukkelijk bestaande routines. Niet omdat deze niet goed waren. Maar omdat het beter kan en anders moet. Veel nadrukkelijker dan voorheen staat de klant met zijn wensen en behoeften centraal in ons werk en nemen we dit als uitgangspunt van al ons handelen.

Nadrukkelijk zijn we samen op weg. We weten de richting, kennen onze bestemming maar het is een lange, en soms ingewikkelde reis, met zo veel verschillende klanten, reizigers en andere betrokkenen. De discussie over de goede richting en de consequenties doet af en toe het nodige stof opwaaien. En dat is goed. Zolang we maar trouw blijven aan de waarden waar we bij Alerimus voor staan: we zeggen tegen onze klanten én tegen elkaar 'ja dat kan'. En we zijn warm en betrokken: bij elkaar, bij onze klanten en bij de lokale samenleving.

We zijn nu ruim een jaar op weg. In dat jaar hebben we veel inzichten opgedaan. Om van deze inzichten te leren is het nodig om ze vast te leggen en ze nog eens naar elkaar te herhalen. Vandaar deze 'Reiswijzer 2.0'.

Vier routes naar hetzelfde doel

We hebben voor de reis een aantal deelprojecten geformuleerd. Dat gebeurt om extra te kunnen focussen op verschillende doelen binnen het grotere geheel. Oorspronkelijk -in het strategisch plan 'Verbinden en openbloeien' van 2015- waren dat er zelfs 16!

Dat hebben we terug gebracht tot 4 belangrijke deelprojecten, zoals weergegeven in de volgende illustratie:



De vier deelprojecten leiden naar hetzelfde einddoel. Ze hebben wel gedeeltelijk een eigen reisplan. Maar af en toe lopen ze ook samen op of vallen ze samen.

Het einddoel van de deelprojecten en de reis vatten we samen als: *de eigen regie op de 'agenda van de klant' in en met de (lokale) samenleving*. Dat wil zeggen dat we bij Alerimus ons richten naar de wens en behoefte van de klant en dat deze (met zijn mantelzorgers) zoveel en zolang mogelijk de eigen regie in handen hebben over de wijze waarop zij hun leven willen leven en hun leefomgeving willen inrichten. Waar mogelijk faciliteren en ondersteunen we dit. Het is fundamenteel om –bij alles wat we doen op reis- dit doel steeds voor ogen te houden. Het gaat dus niet om een ECD, of om maaltijden, of om welzijn op zicht. Dat zijn 'slechts' middelen en manieren om naar het einddoel van de reis te komen. Belangrijk, maar niet het allerbelangrijkst. Dat blijft onze klant!



De deelprojecten worden uitgewerkt in afzonderlijke startdocumenten. We geven hierna nog even kort de essentie weer.

- 1) **Project ECD**: het elektronisch clientdossier (ECD) start met het maken van een foto van de klant (waar mogelijk door de klant (en haar netwerk) zelf. De vertaling van de foto staat in het leefplan en komt terug in de agenda van de klant. De gecontracteerde zorg en dienstverlening wordt met behulp van de zorgmaatjes georganiseerd en gepland door kleine zelforganiserende teams.
- 2) **Project Binnen is Buiten, Buiten is binnen**: dit deelproject is gericht op het verbinden, vertalen en faciliteren van de agenda van de klant naar een invulling zodat zij een zinvolle en waardevolle dag ervaren. De basis van dit deelproject ligt in het doorontwikkelen van het huidige Welzijn en het openen van de verbinding op dit terrein met de lokale samenleving.
- 3) **Project Samen eten, minder zorg**: zodra we al onze bewoners en overige klanten als 'gasten aan tafel' benaderen, dan leidt gastgerichtheid met gastheerschap tot gastvrijheid en ontstaat er ruimte voor de klant om eigen keuzes te maken.
- 4) **Project Eén backoffice**: binnen dit deelproject optimaliseren we alle (administratieve) handelingen achter de schermen waar een klein team elkaar moeiteloos kan vinden en vervangen en waar er samenhang in de processen zit.



Samen op reis: vrijwillig, maar niet vrijblijvend

Eind 2015 hebben we bij Alerimus besloten op reis te gaan. Dat is uitdagend en geeft vaak energie. Maar het heeft ook een prijs. Een prijs van kopzorgen, onzekerheid, van mopperen en soms ook vermoeidheid en frustratie. Dat hoort er nu eenmaal bij. Dit soort reizen zijn nooit vrijblijvend. Want het gaat wel ergens om! We reizen met zoveel mogelijk plezier, maar niet uitsluitend vóór ons plezier. We reizen omdat we vinden dat het moet, dat de samenleving dat van ons vraagt en dat onze klanten dat verdienen. Dat betekent ook dat de reis dus niet vrijblijvend is. Als je moeite hebt met het reistempo, dan gaan we het erover hebben hoe we dit kunnen ondersteunen. En als je niet mee wilt op deze reis, of op een andere manier, dan kun je dat zeggen en zoeken we naar een oplossing. Maar we kunnen het ons niet permitteren om stil te staan: we zijn op reis gegaan en zijn op weg.

De reisorganisatie: taakvolwassen reizigers, reisleiders en touroperators

Taakvolwassen reizigers

Na een jaar reizen is ook duidelijker geworden hoe we deze reis gaan leiden. Of, voor een belangrijk deel, juist niet willen leiden, maar vooral willen begeleiden. We geloven in de professionaliteit en het zelforganiserend vermogen van onze medewerkers op de werkvloer, in de directe contacten met onze klanten. We hebben ook vastgesteld in de afgelopen periode dat die professionaliteit of 'taakvolwassenheid' hier en daar wat is weggezaakt in jarenlange routines. Dat 'stoffen we af'. Een concreet voorbeeld daarvan is de verantwoordelijkheid die we leggen bij de Zorgmaatjes en bij de teams in het kader van het plannen en roosteren. En natuurlijk ondersteunen we dit met onze Alerimus Leerwijzer en met op maat gesneden individuele opleidings en ontwikkelplannen.

Reisleiders

We gaan op reis 'van binnenuit'. Dat wil zeggen dat we de acties en ontwikkelingen binnen de deelprojecten vooral in de organisatie beleggen. Daarvoor benoemen we 'reisleiders' als trekkers van de projecten. Dat zijn de Zorg coördinatoren binnen het deelproject ECD (en het roosteren), de Welzijnscoördinatoren binnen het deelproject Binnen is Buiten, Buiten is binnen en de Koks binnen het project Samen eten, minder zorg. Gelet op de omvang is voor het deelproject één backoffice een andere constructie gekozen.



Touroperators

Een complexe reis als deze vraagt ook mensen die het geheel blijven overzien en die de reis faciliteren. Dat is het managementteam van Alerimus, daarbij nadrukkelijk gevolgd door de ondernemingsraad en de cliëntenraad. En –iets meer op afstand- door de Raad van Toezicht.

Waar de reis raakt aan reorganisatie

De meest fundamentele verandering die we met onze reis beogen betreft de andere benadering van onze klanten. Dat vraagt een andere houding en –als geheel- een andere organisatiecultuur. Het vraagt voor veel medewerkers vooral een andere manier van invulling van de bestaande eigen functie.

Inmiddels hebben we op reis echter ook gemerkt dat we niet overal goed uitkomen met de manier waarop Alerimus is ingericht. In die gevallen heeft de reis ook consequenties voor de wijze waarop het werk is georganiseerd, op het niveau van de afdelingen, van de teams, maar ook op enkele plaatsen in de individuele functies. Dit geldt bijvoorbeeld voor de functie van de huiskamermedewerkers. Omdat dit de rechtspositie en rechtszekerheid van medewerkers raakt gaan we hier zorgvuldig mee om. Dat betekent met name dat er indien nodig nieuwe functiebeschrijvingen worden gemaakt en medewerkers volgens de daarvoor bestaande regels worden ver- of herplaatst in nieuwe functies. Uitgangspunt hierbij is overigens om dit zoveel als mogelijk te voorkomen.