

# De reis van Alerimus

**Samenwerken aan  
toekomstbestendige zorg**

**Strategisch plan 2022 t/m 2025**

Alerimus



# Voorwoord

We leven in een tijd van grote vraagstukken. We zien de groeiende zorgvraag én de groeiende zorguitgaven. We kennen de krimpende arbeidsmarkt, de vraag naar passende woningen voor oud én jong. We zien de opmars van slimme technologieën waardoor er thuis meer mogelijk is dan ooit tevoren. Waardoor je nog maar kortdurend in het ziekenhuis hoeft te verblijven of een behandeling zelf poliklinisch thuis plaats kan vinden. We zien ook de opkomst van sturing op basis van algoritmen; kennis opgedaan uit het analyseren van data en weer ingezet om onze processen te optimaliseren.

En dan hebben we het nog niet over ons klimaat; de wil om duurzaam te leven, onze voetstap beperkter te maken voor onze kinderen en kleinkinderen. Onze eetgewoonten veranderen, de wijze waarop we met de natuur omgaan, onze huizen bouwen en gebruiken en gebruik maken van vervoer.

In het najaar van 2021 zijn we met elkaar in gesprek gegaan om na te denken en te praten over onze rol in de samenleving en voor de oudere (kwetsbaar wordende) inwoners van de Hoeksche Waard. In alle overleggen, in gesprek met stakeholders en op inloophmomenten zijn we met meer dan 120 vrouwen en mannen in gesprek te gaan om beelden en ambities te verzamelen voor de zorg van morgen en overmorgen. Op deze wijze hebben we samen de toekomst gekleurd en is dit document tot stand gekomen. Het eerste kwartaal van dit jaar zijn we aan de hand van het gesprek over voorliggend (groei) document in alle gremia, gekomen tot dit definitief strategisch plan.

In deze gesprekken werd steeds weer duidelijk dat er veel vertrouwen is in onze organisatie én dat er veel van ons verwacht wordt, ook door alle medewerkers zelf. De complexiteit van de jaren die achter ons liggen; de transitie van goede verzorgingshuiszorg naar goede persoonsgerichte verpleeghuiszorg, het verscherpt toezicht, de introductie van het digitaal werken en zorgtechnologie én de coronapandemie, hebben onze ambitie en bevologenheid eerder versterkt dan doodgeslagen. Daarop mogen we enorm trots zijn. Dat gevoel geeft de warme betrokkenheid bij onze organisatie weer én het geeft ons energie om door te gaan op de Reis van Alerimus die we in het strategisch plan 'Verbinden en openbloeien' van 2015 – 2018 hebben geformuleerd.

Alerimus is anno 2022 verbonden met vele partners in de lokale samenleving, maatschappelijke partners en professionele partners. En de medewerkers van Alerimus worden gekend en herkend, warm, betrokken en ondernemend. "We kunnen van hen op aan" is een veel gehoord geluid bij tevredenheidsonderzoek.

In dit document leggen we de basis voor onze reis de aankomende jaren. Met de ambities uit het proces van samen de toekomst kleuren is de richting van onze reis nog duidelijker ingekleurd. Daarmee is onze koers bepaald, vanzelfsprekend een koers die verder reikt dan 2025.

Je zou kunnen zeggen dat ons drie scenario's voorliggen. Doorgaan op de ingeslagen koers van de afgelopen jaren. Versnellen om naar de ambities te reiken die zo duidelijk worden genoemd in alle gesprekken of, en dat scenario leest u in onze koers, de tussenweg om te komen van waar wij nu staan en waar we in 2025 willen staan. We kunnen doorgaan op de weg die we al in 2015 hebben ingezet wanneer het gaat om de focus op de lokale samenleving. We kunnen doorgaan op de weg die we in 2018 hebben ingezet naar professionele persoonsgerichte complexe verpleeghuiszorg.

We moeten doorgaan met de weg van digitalisering en het digitaal werken, die we sinds 2018 met de implementatie van het elektronisch cliëntdossier hebben ingezet.

Maar de accenten verschuiven. De aankomende jaren zal de ontwikkeling plaatsvinden dat we de inzet van (zorg)technologie er niet meer 'bij' doen maar dat de zorg start met de inzet van (zorg)technologie. We zullen zien dat we niet meer spreken over 'de (teams van de) Open Waard en de Buitensluis' maar over 'de (teams van) Oud-Beijerland West en Numansdorp en omstreken'. De woon-zorglocatie zal meer als vangnet onder de lokale samenleving gaan fungeren. In de lokale samenleving zal meer en meer ons werk verricht worden. En we zullen de ontwikkeling zien dat we samenwerken waar we efficiency winst zien voor cliënt en organisatie in plaats van onze grenzen en kwaliteiten af te schermen voor elkaar. We weten namelijk zeker dat we samen 'alles' kunnen, echt meer dan binnen de grenzen van onze eigen organisatie.

Doorgaan op de ingeslagen weg met de gezamenlijk geformuleerde ambities voor ogen belanden we bij het derde, voorliggende scenario. In dit scenario laten we niet los waar we nu zijn maar we stappen ook niet zomaar in nieuwe werkelijkheden. We zoeken naar een ontwikkelproces wat passend is bij onze mogelijkheden én onze ambities; overzichtelijk, te sturen en met concrete te verantwoorden stappen. We borgen dit proces in onze jaarlijkse jaarplan- en begrotingscyclus.

Dit belangrijkste strategisch document voor de organisatie is leidend voor ons werk de aankomende jaren. Belangrijke jaren waarin veel van ons gevraagd zal worden. De afgelopen jaren hebben ons aangetoond en gesterkt dat we uit mogen gaan van eigen kracht. Niemand in onze organisatie werkt meer op dezelfde wijze als in 2018. Wmo-medewerkers hebben toegang tot ons intranet en hebben een signaleringsfunctie. Meer en meer wordt er gewerkt in integrale teams, gebruikmakend van alle expertise en talenten van ieder teamlid. Er is warme samenwerking met de (para)medici en de ontwikkeling om samen te werken met de naasten van de cliënt én met alle naasten in de lokale samenleving is vol in ontwikkeling. We groeien in de wijze waarop we met elkaar in gesprek zijn, in onze werkoverleggen maar ook cliëntenraden, ondernemingsraad en raad van toezicht professionaliseren zich in gelijke tred met de organisatie.

Warm, betrokken en ondernemend zijn wij bij Alerimus. De aankomende jaren zal er een groot beroep worden gedaan op ons ondernemerschap. Ik vertrouw op onze warme, betrokken band met elkaar én met de lokale samenlevingen, onze zorg- en maatschappelijke partners. Ik wens ons allen voor de aankomende jaren een goede, inspirerende en behouden reis toe.

Trix van Os, directeur bestuurder

Hoeksche Waard, mei 2022

# Inhoud

Onze identiteit.....	4
Onze missie.....	4
Kernwaarden, kernbeloftes.....	4
Onze visie.....	5
Persoonsgerichte zorg.....	5
Onze medewerkers zijn Alerimus.....	5
We benutten innovatieve technologie.....	5
Voor wie en waar is Alerimus van betekenis?.....	6
Onze strategische ambities.....	7
De zorg vóór zijn door preventie.....	8
Innovatie voor welbevinden, kwaliteit van leven en efficiënt werken.....	8
Verstevigen samenwerking (zorg)partners.....	8
Het vergroten van expertise m.b.t. de zware en complexe zorgvraag.....	9
Cliënten helpen (weer) zichzelf te helpen (reablement).....	9
Ons fundament dat ten grondslag ligt aan onze ambities.....	10
Een warme en betrokken werkgevers zijn voor ondernemende werknemers.....	10
Financieel gezond én weerbaar.....	10
Bijlage 1: Oplegger strategisch plan.....	11
Bijlage 2 Definitielijst.....	11
Bijlage 3 Alerimus' klantreis doelgroepen.....	12

# Wij zijn Alerimus

## Onze identiteit

De Buitensluis is 55 jaar geleden ontstaan door grote inspanning van de lokale samenleving van Numansdorp, Klaaswaal en Zuid-Beijerland. Onze tweede woon-zorglocatie, De Open Waard, is in 1984 geopend door inspanning van een aantal partijen uit de lokale samenleving van Oud-Beijerland.

Van oudsher is onze doelgroep de ouder (en kwetsbaar) wordende inwoner van de dorpskernen waar we actief zijn. In de zestiger jaren waren dit cliënten die behoefte hadden aan verzorging. In de tachtiger jaren kwam daar, naast de verzorging, ook de behoefte aan ontmoeting, gezelligheid en dagstructuur bij. Met het ouder worden van onze cliënten ontstond de afgelopen decennia meer en meer de vraag naar zorg, begeleiding en behandeling, eerst alleen in de woon-zorglocaties maar, door het langer thuis wonen van ouderen, de afgelopen jaren ook toenemend in de wijk.

Anno nu levert Alerimus een breed palet aan service, verzorging en zorg. We zijn er voor ouderen en hun naaste(n) die af en toe ondersteuning nodig hebben én zijn er voor ouderen met een complexe 24-uurs zorgvraag. Dit alles om de zelf- en 'samenredzaamheid' te vergroten en oudere inwoners te ondersteunen in hun levensreis, binnen en in verbinding met de voor hen zo vertrouwde woonomgeving.

## Onze missie

Alerimus is er voor en met de ouder (en kwetsbaar) wordende inwoner van de kernen waar we werkzaam zijn. De verbinding met de buurt, de wijk en het dorp waarin we actief zijn zit ons in de genen en stroomt door de organisatie. Wij koesteren deze relatie en zijn daarom ván en vóór de lokale samenleving en leveren een bijdrage aan:

- behoud van vitaliteit en leefbaarheid van de lokale samenleving;
- behoud van regie, zelfstandigheid en waardigheid van oudere inwoners van de dorpskernen.

## Kernwaarden, kernbeloftes

Onze drie kernwaarden; **warm, betrokken en ondernemend** zijn ons op het lijf geschreven. Hier staan we voor, hier gaan we voor. Deze kernwaarden zijn richtinggevend voor ons gedrag en onze houding, hier herken je ons aan.

### Warm

We tonen aandacht en nabijheid. We kennen de vraag van de cliënt en zijn naaste(n) en zijn oprecht geïnteresseerd in zijn/haar levensverhaal en identiteit. Onze kernbelofte:

- Bij Alerimus kunt u met uw vraag terecht; wij zijn er voor u
- Bij Alerimus ervaart u oprechte aandacht en interesse
- Bij Alerimus werken we vanuit ons hart

## Betrokken

We tonen betrokkenheid door samen te werken met de cliënt en zijn naaste(n), op basis van wat is afgesproken. Mét elkaar dragen we bij aan het welbevinden en de kwaliteit van leven van iedere cliënt. Onze kernbelofte:

- Bij Alerimus luisteren we naar wat voor u en uw naasten belangrijk is
- Bij Alerimus maken we afspraken die passen bij uw levenswijze
- Samen met u en uw naasten zetten we de juiste stappen

## Ondernemend

Bij Alerimus denken we in kansen en oplossingen. We tonen ons ambitieus, nemen initiatief en werken samen om dingen voor elkaar te krijgen mét en vóór de client.

- Bij Alerimus denken we vanuit mogelijkheden
- Bij Alerimus maken we dingen bespreekbaar en stimuleren we elkaar om te leren en verbeteren
- Bij Alerimus ontwikkelen en innoveren we (voor een vitale Hoeksche Waard) steeds weer, om de vraag vóór te zijn.

## Onze visie

Alerimus draagt bij aan (het behoud van) zelf- en 'samenredzaamheid' en het versterken van de gemeenschappelijke kracht in de buurten en dorpen waarin we werken. We noemen dit kerngericht werken. Geworteld in de lokale samenleving dragen we bij aan de gezondheid en vitaliteit van inwoners van de dorpskernen. Ouderen, ook wanneer het leven kwetsbaar wordt, kunnen het leven inrichten zoals zij dat willen, zodat zij zo zelfstandig mogelijk mét kwaliteit van leven in de eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. We leveren services, verzorging en zorg waar vraag naar is, op een manier die het best bij de cliënt en zijn omgeving past. Indien verhuizen naar één van onze woon-zorglocaties nodig is, zorgen wij voor een warm welkom voor de cliënt. Een nieuw thuis binnen zijn vertrouwde woonomgeving. Hier dragen we bij aan een warme, persoonlijke en veilige woon- en leefomgeving voor de cliënt én zijn naasten.

## Persoonsgerichte zorg

De cliënt behoudt, in verbinding met zijn naaste(n), eigen regie. De eigen levenswijze en de bezigheden die betekenis en zin geven, kunnen zoveel en zo lang mogelijk worden voortgezet. Zo blijft de cliënt onderdeel van zijn eigen sociale omgeving én de lokale samenleving. We gaan in gesprek over welke goede zorg en/of services voor de cliënt en zijn naaste(n) nodig zijn en maken hierover persoonsgerichte afspraken.

## Onze medewerkers zijn Alerimus

Onze medewerkers brengen de missie, visie, kernwaarden van Alerimus iedere dag weer tot uitvoering en zijn de ambassadeurs van de organisatie. Alerimus is een aantrekkelijke werkgever, waar medewerkers hun kwaliteiten en talenten kunnen ontplooien en benutten, op een manier die bij hen past. Alerimus draagt bij aan behoud van gezondheid en vitaliteit van medewerkers, zodat zij geluk en plezier behouden in hun werk.

## We benutten innovatieve technologie

Binnen Alerimus zetten we technologie in om comfort te bieden voor de cliënt en als middel om wendbare, toekomstbestendige service en zorg te realiseren. De ontwikkeling van technologie geeft iedere cliënt steeds meer mogelijkheden om langer (thuis) te wonen. Technologie helpt ons tevens

om, binnen een krappe arbeidsmarkt, te kunnen voldoen aan de steeds complexer wordende en tegelijk toenemende zorgvraag.

Meer en meer zal technologie binnen de woon- en leefomgeving van de cliënt vanzelfsprekend worden. Voor ons werk biedt het mogelijkheden om slim en efficiënt werkprocessen uit te voeren. We werken steeds meer data-gestuurd en dragen daarbij zorg voor een (cyber)veilige dataomgeving ten behoeve van de cliënt, medewerker en organisatie.

## Voor wie en waar is Alerimus van betekenis?

Alerimus voorziet met een breed palet aan service, verzorging en zorg in de brede vraag en behoeften van de ouder (en kwetsbaar) wordende inwoners van Numansdorp en directe omgeving van Zoomwijck-centrum Oud-Beijerland.

De client en zijn naaste(n) wordt thuis ondersteund door kleine kernteams, iedere cliënt heeft één aanspreekpunt en ziet vertrouwde gezichten. De woon-zorglocaties de Open Waard en De Buitensluis ondersteunen de client bij zijn 24-uurs zorgvraag, binnen een warme, persoonlijke woonomgeving.

Naast de woon-zorgfunctie vervullen onze locaties een buurt- en wijkfunctie waar alle inwoners uit de buurt, oud én jong, van harte welkom zijn. Wijkhuis de Buitensluis fungeert als Huiskamer van de Wijk met onder andere sociaal café bij Amalia en de activiteiten/ontmoetingsplek bij de oma's. De Open Waard (Oud-Beijerland) faciliteert met haar Wijkplein De Huiskamer van de Wijk in het hart van Zoomwijck. Hiermee dragen we bij aan verbinding samenredzaamheid en vitaliteit in de lokale samenleving.

# Onze strategische ambities

We zien dat de vragen en behoeften van de samenleving als geheel, maar ook van individuen, zijn veranderd sinds het ontstaan van onze organisatie. Door de toenemende vergrijzing zijn wij genoodzaakt een antwoord te geven op het groeiende aantal en complexer wordende zorgvragen. Daarnaast zien we, door de wens van ouderen om langer thuis te wonen en de beperkte capaciteit binnen de woon-zorglocaties, de noodzaak om de (langdurige) zorg te verleggen naar de wijk. Ook daalt het aantal mantelzorgers waardoor de vraag naar professionele ondersteuning en begeleiding toeneemt. En dit alles binnen een krappe arbeidsmarkt.

Om ouderen die op onze ondersteuning vertrouwen duurzaam te kunnen blijven ondersteunen in hun levens- en klantreis, formuleren we voor de aankomende jaren vijf ambities;

- De zorg vóór zijn door preventie
- Innovatie voor welbevinden, kwaliteit van leven en efficiënt werken
- Versterken van de samenwerking met onze (zorg)partners
- Het vergroten van expertise met betrekking tot de zware en complexe zorgvraag
- Cliënten helpen (weer) zichzelf te helpen (reablement)

Met deze ambities kiezen we er voor ons in te zetten voor de doelgroep ouderen die (nog) geen, of een beperkte ondersteuning nodig hebben, om een (complexe) zorgvraag te voorkómen en de druk op de professionele zorg te verlichten.

Daarnaast zetten we ons, méér dan voorheen, in voor het ondersteunen van de doelgroep cliënten én hun naaste(n) bij het langer, zelfredzaam en mét kwaliteit van leven thuis wonen, door het leveren van een (al dan niet tijdelijk) persoonlijk en passend arrangement van service, verzorging en zorg. Hiermee voorkómen we een verplaatsing van zorg naar de woon-zorglocaties en wenden we de hier toenemende druk zoveel als mogelijk af.

Tot slot kiezen we er voor ons verder te ontwikkelen op de complexer wordende zorgvraag van de doelgroep cliënten die niet langer meer thuis kunnen wonen, om hen binnen de woon-zorglocaties een warm en veilig thuis te bieden met professionele, persoonsgerichte zorg.

Dit alles doen we op een innovatieve wijze en met maximale verbinding en samenwerking met onze zorgpartners en de lokale samenleving.



Figuur 1 Alerimus' klantreis (zie bijlage 3 voor een grotere versie)



## Onze strategische ambities op weg naar 2025

### De zorg vóór zijn door preventie

Onze aandacht richten we, meer dan voorheen, op het dorp of de wijk, dáár waar de mensen (langer) thuis wonen. We dragen bij aan (het behoud van) de vitaliteit en de leefbaarheid van de lokale kernen waarin we werken en stellen het publieke deel van onze locaties open voor wijk- en buurtfuncties teneinde de vitaliteit en zelfredzaamheid van (oudere) inwoners te behouden en bevorderen. We zetten ons in om de (complexere) vraag vóór te kunnen blijven en hebben aandacht voor welbevinden; zowel mentaal als fysiek. We signaleren in een vroeg stadium of en waar er vragen of behoeften zijn, of kunnen ontstaan en staan klaar voor ouderen met een hulp- of ondersteuningsvraag of een kwetsbare situatie. Vanuit onze expertise zoeken we met hen naar de beste oplossing, in samenwerking en verbinding met onze lokale en maatschappelijke partners.

### Innovatie voor welbevinden, kwaliteit van leven en efficiënt werken

Alerimus omarmt de inzet van technologieën wanneer dit bijdraagt aan het welbevinden en de zelfredzaamheid van de client, het werkplezier van medewerkers en/of het efficiënt inzetten van middelen en menskracht. We zetten slimme digitale oplossingen in die elders al hun waarde hebben bewezen, waaronder domotica, (beeld) zorgtechnologie en slimme medische hulpmiddelen. We sturen op de effectiviteit van innovatieve technologieën door data te genereren en hun waarde voor de cliënt, medewerkers en doelmatig werken te evalueren. We trekken hierin samen op met onze zorgpartners en de samenwerkingsverbanden in de regio. Zo bieden wij de best passende digitale ondersteuning gedurende de levens- en klantreis van de client.

### Verstevigen samenwerking (zorg)partners

Samen met onze collega VVT-organisaties op het eiland, de gemeente, zorgkantoor en zorgverzekeraar werken we binnen de duurzame coalitie aan een gezamenlijk plan van aanpak om zorg te leveren anno 2030. We onderzoeken de kansen en mogelijkheden op gebied van preventie, participatie en innovatie teneinde doelmatige en bestendige ouderenzorg voor de toekomst te ontwikkelen. Waar mogelijk werken we samen aan de gemeenschappelijke maatschappelijke opgave. Met onze VVT partners zoeken we naar maximale waardevolle verbinding, zo ook binnen de lokale samenleving. Met onze maatschappelijke partners én onze partners in de keten formuleren we gezamenlijke opgaven zodat we efficiënter kunnen omgaan met menskracht en middelen en overlap voorkomen. Dit vraagt nu en in de toekomst verdere verkenning en verdieping op de gemeenschappelijke opgaven, waarden en visie.

## Het vergroten van expertise m.b.t zware en complexe zorgvraag

Om in te spelen op de veranderende en complexer wordende zorgvraag van ouderen, zetten wij in op verdieping van kennis en kunde en professionaliteit van medewerkers, teams en vrijwilligers binnen de woon-zorglocaties en de wijk. Zo houden wij maximale aansluiting en verbinding met de behoeften van de doelgroepen ouderen waarvoor wij werken. We bundelen alle aanwezige deskundigheid binnen onze organisatie en vergroten en positioneren hiermee onze expertkracht in de lokale samenleving. We hebben daarbij aandacht voor levensvragen en zien de naasten van de cliënt als onze belangrijkste partners.

## Cliënten helpen (weer) zichzelf te helpen (reablement)

Alerimus wil oudere inwoners in de lokale samenleving en zijn/haar naasten ondersteunen bij het behoud van de eigen zelf- en samenredzaamheid, en hen zo nodig tijdelijk te ondersteunen bij het (weer) onafhankelijk van zorg en services worden en blijven. Alerimus spant zich om die reden al jaren in voor de ontwikkeling van de wijkfunctie en het tijdelijk verblijf in de beide woon-zorglocaties. We leven in de veronderstelling dat, wanneer we op deze wijze andere antwoorden op vragen en behoeften weten te geven, de (ver)zorgvraag minder snel zal toenemen. Daarbij benutten en activeren we de waarde van mantelzorgers en vrijwilligers en verbinden we hiermee de informele zorg met de professionele zorg. In het kennismakingsgesprek met de cliënt en zijn naaste(n) hebben we aandacht voor vitaliteit en (het vergroten) van zelfstandigheid.

# Ons fundament dat ten grondslag ligt aan onze ambities

Onze ambities kunnen we alleen waarmaken als ons fundament stevig is. Alleen dán kunnen we verder bouwen aan toekomstbestendige zorg.

## Een warme betrokken werkgever zijn voor ondernemende medewerkers

We weten dat de zorgvraag toeneemt en ingrijpend verandert én de arbeidsmarkt eerder afneemt dan toeneemt. Het is onze uitdaging om onze ambities dus met steeds minder menskracht waar te maken en daarbij medewerkers te binden en boeien. Dit is een grote uitdaging waar we de aankomende jaren fors op zullen inzetten. We willen aantrekkelijk zijn voor de achttienjarige starter, de nieuwe collega die instroomt vanuit een ander vakgebied én voor degene die na vijftig werkzame jaren haar loopbaan bij Alerimus in goede gezondheid hoopt te beëindigen.

Als warme, betrokken én uitdagende werkgever zetten we ons ervoor in dat medewerkers met plezier kunnen werken, vitaal, creatief en weerbaar blijven en ondernemend als we zijn, verder kunnen groeien en ontwikkelen. Daarbij is er veel aandacht voor de ontwikkeling van leiderschap en verbinden we de talenten en professionele ontwikkeling van medewerkers aan de verschillende doelgroepen cliënten die wij ondersteunen. Zo zetten we gericht het b este van medewerkers in voor het welbevinden van de client en zijn naaste(n), nu én in de toekomst.

## Financieel, gezond én weerbaar

De zorgfinanci en staan onder grote druk en hier zijn forse veranderingen op komst. Alerimus is een financieel gezonde organisatie en daarmee een betrouwbare partner in de samenleving. De opgaven zijn echter groot. Aankomende jaren zal het steeds opnieuw zoeken zijn naar de balans tussen productieopbrengsten en kosten. Met behulp van de jaarlijkse planning en controlcyclus, de jaarlijkse risicoanalyse én de te maken resultaat afspraken, zullen we invulling en sturing geven aan ambities, innovaties en implementaties. Onze ambities 2022-2025 dragen bij aan effici ent, doelmatig en duurzaam handelen en daarmee, ook op langer termijn, aan de financiële conditie van onze gezonde organisatie.

## Bijlage 1: Oplegger strategisch plan

Dit is een eigenstandig document dat naast het strategisch plan te lezen is. De oplegger licht het strategisch plan toe in de context van de ontwikkelingen van Alerimus.

## Bijlage 2 Definitielijst

Arrangementen; een samenstel van service, verzorging en zorg voor cliënten die in de wijk wonen en steeds meer en steeds vaker ondersteuning en zorg nodig hebben. Samen met een 'levensreis-gids' wordt eigen regie behouden ook wanneer de complexiteit van de zorg toeneemt waardoor instroom in een woon-zorglocatie wordt uitgesteld of voorkomen.

Leefbaarheid; hiermee wordt aangegeven hoe aantrekkelijk en/of geschikt een gebied of gemeenschap is om er te wonen, of te werken.

Lokale samenleving; de buurten, wijken en/of het dorp waarin wij actief zijn, bestaande uit burgers, verenigingen, ondernemers, organisaties, samenwerkingsverbanden en de gemeente.

Service; de dienstverlening van Alerimus, gericht op klanten en cliënten van Alerimus én ouderen die nog geen formele verbintenis met Alerimus hebben, teneinde te voorzien in de behoeften van het individu en de lokale samenleving waarin we actief zijn.

Vitaliteit; de mate waarin iets of iemand krachtig en energiek is, op gebied van lichamelijke en geestelijke gezondheid. Alerimus ondersteunt de vitaliteit van individuen, maar ook de vitaliteit van de lokale samenleving. Lees er [hier meer over](#).

# Bijlage 3 Alerimus' klantreis doelgroepen



Figuur 2 Alerimus' klantreis