



BEDRIJFSVOERING

Speerpunten in onze bedrijfsvoering

- ✓ **Tevreden klanten**
We hebben korte lijnen en staan open voor feedback om onze zorg kwalitatief hoog te houden. We zijn betrouwbaar en staan open voor verbeteringen en innovatie. We zoeken naar verbetering waar mogelijk en meten de tevredenheid middels de klanttevredenheidsonderzoeken en feedback.
- ✓ **Minimale overhead**
Bij DIT coaching werken we met zelfsturende teams en zo min mogelijk overhead. Coördinatoren ondersteunen het algehele proces en hebben zelf ook klantcontact. Dit maakt dat ze dichtbij de werkvloer staan en verbonden blijven met de visie en het werk.
- ✓ **Enthousiaste medewerkers**
De zorg en de teams staan centraal. Al het overige dient hen te helpen bij het vervullen van de missie: klanten de zorg bieden die ze echt nodig hebben. De coaches werken met onze klanten aan toename van zelfredzaamheid en zelfregie. Dit doen ze vanuit een socratische werkwijze.
- ✓ **Vertrouwen**
De combinatie van het geven van veel vrijheid en vertrouwen binnen de organisatie maakt een positieve energie vrij bij de coaches. Veel zorgverleners blijken liever wat harder te werken, dan gefrustreerd te raken omdat ze hun klanten niet echt kunnen helpen.
- ✓ **Efficiëntie**
'Wij streven naar 85% klant uren per teammedewerker zodat de tijd ook echt naar onze klanten gaat'. Daarnaast willen we zo min mogelijk overhead uren. Efficiëntie is daarom heel belangrijk. We kijken maandelijks naar onze efficiëntie en gaan hierover met elkaar in gesprek als blijkt dat deze lager ligt dan normaal. We kijken continu met elkaar naar hoe we onze zorg en tijd efficiënt kunnen inrichten. Hierin staat voorop dat er zoveel mogelijk tijd gaat naar zorg en zo min mogelijk naar de regelzaken eromheen.
- ✓ **Geen onnodige administratie**
We hechten veel waarde aan een zorgvuldige, kwalitatieve bedrijfsstructuur en zorg. Daarbij willen we simpele documentatie wat nodig is om de processen goed te laten verlopen. Dit op een 'agile' manier om flexibel te zijn en snelle keuzes te kunnen maken. Geen stroperige processen.



Kansen en ambities

DIT Coaching heeft focus op zelfregie van onze klanten en we willen vanuit onze visie de kwaliteit blijven bieden waar we trots op zijn. We hebben te maken met een veranderend zorglandschap. Behouden van kwaliteit en het beheersen van budgetten is over alle regio's een thema. Als DIT coaching nemen we onze verantwoordelijkheid en denken hier actief in mee.

Elke gemeente maakt zijn eigen keuzes. Om het werk waar we van houden te blijven doen is het belangrijk om ons te focussen op de bewegingen van verschillende gemeentes. We kiezen daarom de komende twee jaar bewust voor regiospreiding. Per regio is er een plan van aanpak. Daarnaast merken we altijd dat kwaliteit zich verspreid. Tevreden klanten en verwijzers zijn onze beste reclame. We hebben de visie dat we ons vol zullen blijven inzetten voor kwaliteit en innovatie. De verwachting is dat komende jaren gemeenten in de omwenteling zullen gaan kiezen voor een beperkt aantal zorgaanbieders. Onze ambitie is om komende 3 jaar verschillende contracteringen te behouden bij verschillende gemeenten waarbij ons DIT-DNA en visie tot hun recht komen. We willen kwalitatief de beste begeleiding blijven leveren en zo onze klanten kunnen blijven helpen om hun talent te ontdekken en actief stappen te zetten naar hun doelen.

DIT coaching wil steeds de nieuwste ontwikkelingen integreren in ons aanbod om zo meer mensen op verschillende manieren te kunnen coachen. Middels groepstrainingen kunnen we meer mensen bereiken en klanten ook onderling meer verbinden. Hierdoor is onze zorg efficiënter en we merken dat de opgedane contacten waardevol zijn. We zijn in ons aanbod interactief met de klanten, hierdoor is alles op maat en niet een standaard protocol. Hiermee maken we het verschil voor de klanten en hun leercurve.

Daarnaast verspreiden we de DIT coaching-visie in zelfregie graag binnen het werkveld. Op dit moment wordt al succesvol de cursus 'Socratisch Coachen' gegeven. In 2018 is deze cursus door het SKJ geaccrediteerd (24 SKJ punten) en zorgprofessionals kunnen deze cursus volgen. DIT Coaching wil de komende jaren het bereik vergroten, ook buiten de regio's waar we een contract hebben. Daarnaast hebben we de ambitie om meer cursussen te ontwikkelen.



Sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen

SWOT Analyse	
<p><u>Kansen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding werkgebied <ul style="list-style-type: none"> - regio Arnhem, Noord-Limburg, Rivierenland - Uitbreiding aanbod <ul style="list-style-type: none"> - Cursussen - Groepsaanbod - Begeleide omgang - Aandeel in huidige actieve regio's vergroten 	<p><u>Bedreigingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Veranderende zorgmarkt - Beleid (lokale) overheden <ul style="list-style-type: none"> - Wet en regelgeving kan veranderen - Overheden kunnen zorg naar henzelf toetrekken - Vraag naar personeel <ul style="list-style-type: none"> - Is er genoeg kundig personeel beschikbaar?
<p><u>Sterktes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwalitatief goed personeel - Duidelijke visie en missie - Enthousiasme, het 'DIT visie' - Solide basis, zowel financieel als qua organisatie - Netwerk en goede naam in regio's - Platte en flexibele organisatie, korte lijnen 	<p><u>Zwaktes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afhankelijkheid (lokale) overheden - Geen diverse werkzaamheden - Inrichting Back Office - Blijven voldoen aan korte wachtlijsten - Huisvesting - Systemen