



Klanten & Stakeholders

✓ Klanten

DIT coaching heeft in 2019 aan meer dan 350 klanten coaching geboden. Dit gebeurt via WMO en jeugdwet-indicaties. DIT coaching biedt ambulante begeleiding en werkt dus vooral 'achter de voordeur', bij de klanten thuis.

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken van de afgelopen jaren is gebleken dat klanten en verwijzers zeer tevreden zijn over de begeleiding van DIT Coaching. Hier zijn wij trots op en het doel is om de komende jaren deze hoge score te behouden.

Ons klantenbestand is breed en gevarieerd wat al onze klanten bindt is de behoefte om meer grip te krijgen op: Wat wil ik? Wat past bij mij/ ons? Wat werk voor mij/ ons?

Onze specialiteit ligt in het helpen ontdekken wat wel werkt. Vanuit onze kennis en ervaring onderzoeken we samen wat bij jou/ jullie past. Wij bieden handvatten om vanuit aanwezige kwaliteiten en talenten op problemen te reageren. Ons doel is om inzicht te bieden en vaardigheden te trainen hoe de klant haar problemen op kan lossen of te zorgen dat deze hanteerbaar worden. Door coaching en goed luisteren vinden wij samen die manier. Dit kan middels individuele coaching, gezins-coaching of groepscoaching.

Samen met onze klanten evalueren we maandelijks de opgestelde doelen en hoe het coaching proces verloopt, elke 6 maanden vindt er een uitgebreid evaluatie plaats. We werken hierbij systeem- en netwerkgericht met als doel de eigen regie van onze klanten zoveel mogelijk te versterken.

✓ Aanmeldproces

In ons aanmeldproces hebben we aandacht voor de relatie tussen klant en coach. Tijdens de kennismaking door één van onze zogenaamde "kennismakers" bij de klant thuis wordt in een gesprek samen gekeken wat helpend is en wie daarbij zou passen. Vervolgens wordt deze kennis zorgvuldig gematcht met een van onze coaches. We weten dat uit onderzoek telkens opnieuw blijkt dat de zogenaamde "klik" essentieel is voor een succesvolle samenwerking.



✓ **Klantenraad**

In 2019 is er een klantenraad gevormd die met ons als organisatie meekijkt en meedenkt. Doel is om de raad komende jaren uit te breiden en te profiteren van hun feedback.

✓ **Stakeholders**

De geboden coaching wordt gefinancierd vanuit gemeente deze verwijzingen komen voornamelijk via de hiervoor ingerichte wijkteams/consulententeams een klein deel komt via huisarts of GGD arts. Ze zijn onze formele opdrachtgevers voor de zorg die we leveren.

Het zorglandschap in Nederland is volop in verandering en zo ook in onze regio's. De zorgkosten zijn de afgelopen jaren mede door de vergrijzing gestegen, dit vraagt om innovatie en samenwerking. DIT coaching is zich bewust van deze gezamenlijke verantwoordelijkheid. In dit proces zullen we nauw samenwerken met gemeenten. De veranderingen zullen soms ingrijpende gevolgen hebben voor zowel onze klanten als medewerkers.

Deze ontwikkelingen kunnen er voor zorgen dat het gebied waarin we zorg verlenen de komende jaren verandert. Een aantal ontwikkelingen die op dit moment binnen gemeente gaande zijn: beschikkingsvrij werken, lum-sum & traject financiering, inzetten van beheermaatregelen, verkleinen van het aantal zorgaanbieders met als doel een intensievere samenwerking, opzetten expertise team, opzetten van brede basisteams enz.

We zullen ons vanuit DIT coaching ten alle tijden inzetten om mee te bewegen in de maatschappij en daarbij de vertaling te vinden in het leveren van kwalitatief goede zorg.