

*Boogh*  
terug in je kracht

## **Jaarplan 2019**

**'Met elkaar kom je verder'**  
**Januari 2019**

**Verantwoordelijke: Hetty van Oldeniel**

## Inhoudsopgave

---

<b>1. Onze Koers</b>	<b>3</b>
<b>2. Missie en Visie</b>	<b>4</b>
2.2 Missie	4
2.2 Visie	
<b>3. Onze kerntaken en ambitieniveau</b>	<b>5</b>
3.1 Boogh Behandeling	5
3.2 Boogh Begeleiding	6
3.3 Boogh Arbeidsre-integratie	7
3.4 Welzijn binnen subsidieregeling sociale prestatie	7
<b>4. Onze Klant</b>	<b>8</b>
<b>5. Onze strategie</b>	<b>9</b>
<b>6. Tijdsplanning in 6 speerpunten</b>	<b>15</b>
6.1 Optimaliseren van de kernprocessen	15
6.2 Werven en behouden cliënten en verwijzers	17
6.3 Verder inrichten van zelforganisatie	18
6.4 Uitwerken expertisecentra	20
6.5 Ontwikkelen van strategisch huisvestingsplan	21
6.6 Genereren maximale opbrengst in kader duurzaamheid	22

## 1. Onze Koers

In 2017 hebben we de koers bepaald voor 2017 tot 2020. Samen met leidinggevenden, staf en maatschappelijk consulenten, teams, OR, CCR en RvT hebben we de strategische koers vastgesteld.

### Boogh in 2020



Boogh is in Midden-Nederland bij cliënten, verwijzers, inkopers en samenwerkingspartners bekend en erkend als dé expert voor mensen die hersenletsel hebben opgelopen en beperkingen ervaren na de acute medische behandel- en revalidatiefase.



Boogh ondersteunt cliënten bij het verbeteren van hun positieve gezondheid, door behandeling, begeleiding en arbeidsre-integratie. We starten altijd bij de individuele klantvraag, bieden maatwerk en leveren aantoonbare resultaten. We werken evidence-based en zijn betrokken bij de ontwikkeling en toepassing van wetenschappelijk onderzoek.



De merkbekendheid van Boogh bij potentiële cliënten, mantelzorgers, verwijzers en inkopers is aanzienlijk toegenomen. Cliënten, mantelzorgers en verwijzers zijn tevreden tot zeer tevreden over Boogh. Inkopers onderkennen het specialisme en de meerwaarde van Boogh en honoreren dit door goede contractafspraken.



Boogh beschikt over een netwerk van strategische partners en complementaire partijen en is actiever en bekender voorin de keten.



Boogh is gegroeid in aantal cliënten en in omzet. Boogh Behandeling en Boogh Arbeidsre-integratie zijn gegroeid. Boogh Begeleiding vernieuwt het aanbod, breidt uit én levert diensten aan nieuwe groepen cliënten. Boogh doet nog meer aan arbeidsmatige activering.



Medewerkers van Boogh kunnen zich ontwikkelen. Ze beschikken over de professionele competenties die bij de positionering van een expert horen. Boogh beschikt over aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt en slaagt erin de personele capaciteit kwantitatief en kwalitatief op orde te hebben.



Boogh heeft nog steeds een uitstekende financiële positie en opereert als vanzelfsprekend op maatschappelijk verantwoorde wijze.

## **2. Missie en visie**

### **2.1 Missie**

Boogh ondersteunt mensen bij het leren leven met de gevolgen van hersenletsel. Zij biedt begeleiding, behandeling en/of re-integratie, waardoor terugkeer in eigen kracht én deelname aan het maatschappelijk leven weer mogelijk is. Boogh combineert al jarenlang haar professionele expertise met persoonlijke aandacht. We leveren maatwerk aan mensen met hersenletsel en bieden toegevoegde waarde aan betrokkenen.

### **2.2 Visie**

Boogh werkt vanuit de visie dat elk mens, na het oplopen van hersenletsel, het vermogen heeft om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te leren gaan en zoveel mogelijk eigen regie voert. En voor de direct betrokkenen om hen heen.



### 3. Onze kerntaken en ambitieniveau

In 2018 zijn de verwachte financiële resultaten op een tweetal onderdelen achtergebleven. Te weten op behandeling en in de regio Noord. In 2019 zetten we nadrukkelijk in op het financieel gezond houden van de organisatie door:

1. Actief werven van nieuwe klanten met hersenletsel: om de geplande groei te bewerkstelligen zetten we nadrukkelijker in op marketing en ambassadeurschap: investeren in de zichtbaarheid van Boogh! Hiertoe hebben we per 1 januari 2019 een ervaren marketeer aangetrokken.
2. Zo efficiënt en effectief mogelijk uitvoeren van alle vormen van dienstverlening aan mensen met hersenletsel.
3. Maximaal reduceren van de kosten (waaronder mogelijk loslaten van verlieslatende locaties).

Hoe we Boogh financieel gezond houden wordt diepgaander uitgewerkt in de plannen van de 4 regio's, behandeling en arbeidsre-integratie. Met een duidelijk tijdspad. De ondersteuning die cliënten ontvangen van Boogh wordt verleend op basis van 3 kerntaken:

- Begeleiding: op basis van wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) & subsidie sociale prestatie.
- Begeleiding en behandeling: op basis van wet langdurige zorg (WLZ & subsidieregeling WLZ))
- Arbeidsre-integratie. Op basis van participatiewet, verzuimwetgeving & wet Poortwachter en re-integratie wetgeving (UWV) en individuele particuliere trajecten.

#### 3.1 Boogh Behandeling

Boogh behandeling zal in 2019 onder de subsidieregeling WLZ blijven vallen. De verwachting is nu dat de overheveling naar de zorgverzekeringswet ZVW per 1 januari 2021 zal plaatsvinden.

Extramurale behandeling biedt Boogh aan in afasie en behandelcentra. Ook onderzoeken we samenwerking met andere zorgaanbieders. In t Gooi betreft dit de samenwerking met Sherpa. Te starten in Bussum. In het Jan Ligthart centrum. Concreet betekent dit dat we per januari 2019 op 6 plaatsen behandeling aan (gaan) bieden: Utrecht stad, De Bilt, Amersfoort, Veenendaal, Harmelen en Bussum. De ambitie in 2019 is uitbreiding in aantal cliënten. Deze uitbreiding zal gerealiseerd worden door gerichte klantenwerving en op het maximaal uitvoering geven aan behandeling en door samenwerking met andere partijen waaronder Sherpa.

---

*In 2019 willen we een groei van circa 40% met behandeling realiseren ten opzichte van de realisatie over 2018.*

---

### 3.2 Boogh Begeleiding

Boogh heeft een sterke positie in het begeleiden van groepen en wil haar sterke marktpositie behouden. Voor een groot aantal regio's van de 12 regio's zijn nieuwe inkoopafspraken gemaakt. Hierbij schrijft Stichting Boogh naast inschrijvingen op de vormen van begeleiding groep met kwalitatief hogere eisen ook steeds vaker in op de midden en lichtere vormen van begeleiding groep, mits het een goede aansluiting vindt bij de onze expertise en cliëntenpopulatie.

Daarnaast is de eigen bijdrage voor cliënten per 1 januari 2019 landelijk verlaagd en vastgesteld op 17,50 euro per 4 weken. Voor elke gemeente! Dit is bijzonder goed nieuws. Dit betekent dat de eigen bijdrage een veel minder cruciale rol gaat spelen bij cliënten in hun keuze om wel of niet diensten af te nemen bij een aanbieder als Boogh. Deze positieve boodschap zal Boogh ook nog expliciet communiceren met (ex) cliënten.

Groepsbegeleiding zal inhoudelijk verder door ontwikkelen, zodat we een nog betere aansluiting krijgen bij behoeften van mensen met hersenletsel in alle leeftijdsfasen (van 18 tot 88 jaar) én bij maatschappelijke trends. Ook gaan we eHealth toepassingen onderzoeken. In ons werkgebied gaan we verdergaande samenwerking onderzoeken en uitwerken in de regio Utrecht West. In Alblasserwaard Vijf Herenlanden betreft dit de samenwerking met Syndion. Te beginnen in Gorinchem.

Individuele begeleiding is geen kernactiviteit van Boogh. Wij voeren individuele begeleiding uit in combinatie met bestaande trajecten in begeleiding of behandeling of op individueel verzoek. De ambitie blijft om gestage groei te realiseren.

Boogh ontwikkelt verder door in de in 2018 ontwikkelde activiteiten op het gebied van arbeidsmatig activering van mensen met opgelopen hersenletsel breder uit te rollen. Dit betreft de activiteiten bij Coffeemia By Boogh, de webwinkel BooghGoed, de fysieke winkel in Harmelen en alle andere activiteiten op alle locaties van Boogh. In alle vier de regio's. Groeiambitie was in 2018 70 cliënten die actief zijn onder het label arbeidsmatige activering. Dit aantal is niet gerealiseerd (in 2018 60 cliënten). In 2019 willen we naar 90 cliënten groeien.

---

*De ambitie voor 2019 voor de WMO is een gematigde uitbreiding. De groeiambitie zal per regio vastgesteld worden en in de betreffende jaarplannen worden uitgewerkt hoe deze ambitie waargemaakt wordt in 2019.*

---

De WLZ zorginkoop 2019 door het zorgkantoor is onderdeel van contracteren voor de periode van 3 jaar: 2018 tot en met 2020. In 2018 heeft een groot kostenonderzoek plaatsgevonden naar de tarieven vanuit het NZA. Als gevolg hiervan zijn de tarieven aangepast en ontvangt Boogh op haar prestatie naar verwachting gemiddeld 4% meer. De tarieven voor vervoer zijn ook verhoogd voor 2019. Dit is goed nieuws voor de cliënten van Boogh. De organisatie blijft inzetten op het zo efficiënt mogelijk vervoeren van cliënten.

---

*In 2019 is de ambitie binnen de WLZ een lichte groei van 3%, vanwege onder andere de samenwerking met Syndion die in de loop van 2019 vorm en inhoud gaat krijgen.*

---

### **3.3 Boogh Arbeidsre-integratie**

Boogh arbeidsre-integratie wil zich richten op uitbreiding en verbreding. De verwachting is dat nauwe samenwerking met behandeling extra kansen biedt op versterking van onze marktpositie in 2019. In 2019 zal onderzoek gedaan worden naar een intensieve samenwerking tussen Boogh Arbeidsre-integratie, Heliomare arbeidsre-integratie en Siza. Het doel is om een landelijke re-integratie dekking te realiseren voor mensen met NAH. De aangesloten re-integratiebedrijven maken onderdeel uit van Hersenz. Door een 1 loket gedachte wordt de kwetsbaarheid weggenomen en bundelen we onze krachten om zo de oprukkende concurrent te weren. De vindbaarheid voor werkzoekende/werknemers wordt hierdoor tevens vergroot. Dit kan nog tot een lichte uitbreiding van de omzet leiden in 2019

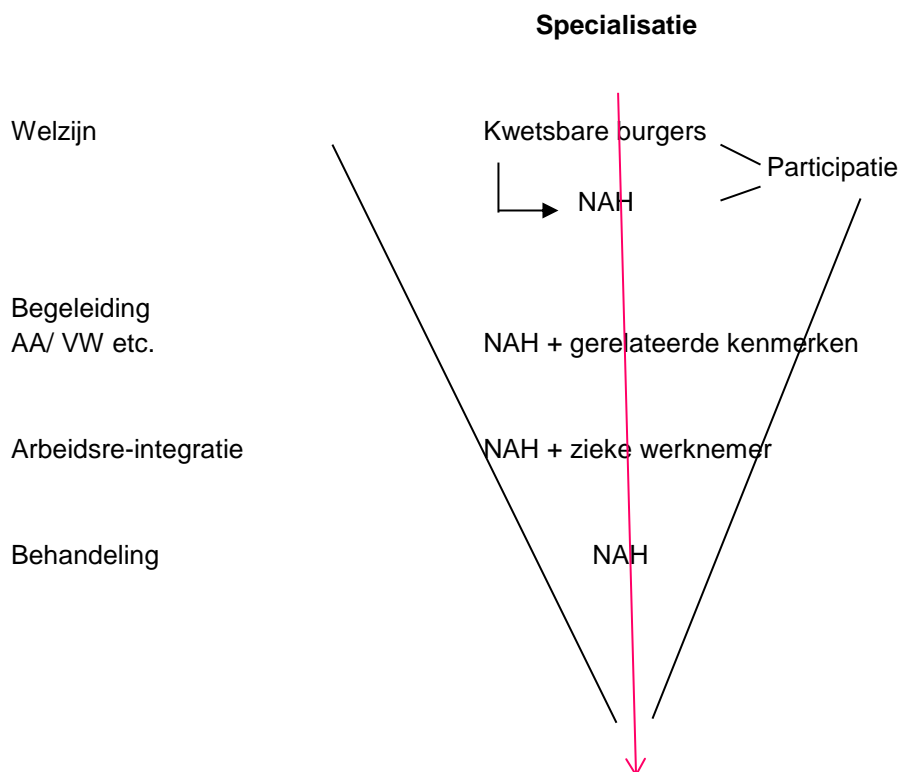
### **3.4 Welzijn binnen subsidieregeling sociale prestatie**

Voor het sociaal domein/sociale prestatie willen we omzet handhaven van 2018 voor 2019. Deze bedraagt € 300.000. Voornamelijk in de gemeente Utrecht.



#### 4. Onze klant

In de strategische koers van 2017 – 2020 heeft Boogh gekozen voor de klant met hersenletsel. Boogh ondersteunt mensen in midden Nederland bij het leren leven met de gevolgen van hersenletsel. Ook in haar externe communicatiestrategie. Deze willen we niet wijzigen. In november 2018 heeft echter het managementteam en de staf deze zienswijze geëvalueerd voor het interne beleid van Boogh. Hier zijn enkele nuancerings aangebracht in de insluitingscriteria. Zie hiervoor onderstaand schema waarin we laten zien welke nuancerings aangebracht zijn.



Bij begeleiding betreffen dit de kenmerken van de volgende groepen:

Lichamelijke beperking/ademhalingsondersteuning/ADL zorg:	ja, tenzij
Verstandelijke beperking, meervoudig gehandicapte jongeren:	ja, tenzij IQ < 50
Lichte gestabiliseerde psychiatrie:	ja, tenzij
Duchenne	ja, tenzij
Alzheimer/dementie	ja, tenzij ... totdat ...

Bij arbeidsre-integratie betreft dit de zieke werknemer in de Wet Poortwachter, zoals de werknemer met burn-out klachten, re-integratie na ziekte, zoals bijvoorbeeld kanker etc.



## 5. Onze strategie

In dit jaarplan geven we aan hoe we onze doelen denken te bereiken en hoe we ons gaan inspannen om de organisatie te verbeteren tot een positief gezonde organisatie. Positief gezonde organisaties kenmerken zich door gerichtheid op het geluk van de mens. De wensen en behoeften die besproken zijn in de teams in 2018, worden op niveaus van veranderen beschreven van anders denken naar anders doen. We besteden aandacht aan **zes belangrijke speerpunten** in 2019.

### 1. Optimaliseren van onze kernprocessen

Boogh wil maatwerk bieden om het gewenste resultaat in termen van positieve gezondheid te bereiken. Belangrijk doel is dat de burger met hersenletsel zich ondersteund voelt bij Boogh in het leren leven met de gevolgen van hersenletsel. De vraag is hoe we weten en meten dat de beoogde effecten ook daadwerkelijk bereikt zijn? Dat de cliënt zich optimaal ondersteund voelt om zijn leven weer op te kunnen pakken?

In onze kernprocessen worden plannen opgesteld door de begeleider samen met de cliënt waarin persoonlijke doelen worden afgesproken. En vastgelegd in het digitale cliënten dossier. Frequent worden evaluaties gehouden. Uit het kwaliteitsrapport 2018 werd duidelijk dat een enorme verbetering is gemaakt met betrekking tot het rapporteren en vastleggen van de evaluaties in het digitale dossier. Boogh heeft in 95% inzichtelijk kunnen maken welke dienstverlening werd geleverd aan de klant, met welke doel en of de doelen zijn gerealiseerd.

Dat is een mooi resultaat. Maar het kan natuurlijk altijd beter. Afspraken over wat we waar vast willen of moeten leggen en met welk doel wordt expliciet verwoord in onze nieuwe digitale cliënt dossier ONS. En afspraak is afspraak en wordt nagekomen. Uit deze registraties en rapportages moet informatie gehaald kunnen worden. Zodat we deze informatie (data) daadwerkelijk gebruiken om resultaten te meten, te kunnen borgen en gericht verbeteren. Naast de individuele ervaringen van cliënten ook kijken naar ervaringen die breder leven. En waaruit we een trend of patroon kunnen halen om tot verbeteringen te komen.





Bijvoorbeeld ook voor productontwikkeling. Is er bijvoorbeeld een toenemende behoefte in het werken met online mogelijkheden? Of een combinatie van gedeeltelijk online en gedeeltelijk fysieke behandeling? Is er een toenemende behoefte aan werken met eHealth oplossingen?

Wat we weten is dat er behoefte is vanuit de cliënt (en omgeving) om via een cliëntportaal in het digitale cliënt dossier geïnformeerd te zijn. De cliënt houdt op deze manier regie over het verloop van het proces. Dit realiseren we in 2019.

Belangrijk is dat medewerkers zich in de uitvoering van hun werkzaamheden ondersteund voelen. In de specialistische expertise die nodig is, de vaardigheden en competenties, de methodieken die Boogh hanteert als **oplossingsgericht werken** en in het werken vanuit de **visie Positieve gezondheid**. In 2019 inventariseren we onder medewerkers wat nodig is voor het ontwikkelen en verbeteren van houding, kennis en vaardigheden als het gaat om expertise, methodiek en visie. En faciliteren we medewerkers hierin.

## **2. Werven en behouden van cliënten en verwijzers**

Het zou goed zijn als de bekendheid van Boogh als expert verder vergroot wordt. Dat geldt zowel voor potentiële cliënten en hun naasten, als voor verwijzers en inkopers. Het marketingplan wordt uitgevoerd in 2019 door de marketingadviseur in samenwerking met de communicatieadviseur. Wat betekent dat we een forse inspanning doen op inzet van gerichte marketing activiteiten om de potentiële klant te bereiken (of mantelzorger of verwijzer) en de daadwerkelijk afname van de diensten van ons. En op relatiebeheer.

We richten onze marketing activiteiten in eerste instantie specifiek op behandeling in de regio Utrecht Zuidoost en begeleiding in regio Utrecht Noord. De resultaten van deze marketing inspanningen worden gemeten in aantallen en type cliënten en vanuit welke verwijzing deze voorkomt. Ook hier is zorgvuldige registratie van belang: registratie van door wie de cliënt is doorverwezen. Evenals bijvoorbeeld exit registraties. Om welke reden is een cliënt vertrokken? Met een frequente rapportage en analyse.

De waardering van cliënten, verwijzers en partners waarmee wordt samengewerkt is van groot belang voor de continuïteit van onze organisatie. Daarom is het nodig te weten hoe cliënten de dienstverlening en de samenwerking waarderen bij Boogh ervaren. Wat is hun mening over de dienstverlening? Er vindt een tevredenheidsonderzoek plaats onder cliënten in 2019. In het tevredenheidsonderzoek meten we de mening van de direct belanghebbenden. De cliënten worden rechtstreeks bevraagd naar hun ervaringen en hun waardering. Daarnaast vindt een tevredenheidsonderzoek plaats onder verwijzers en samenwerkingspartners.

### **3. Verder inrichten van zelforganisatie**

Boogh gaat in haar visie uit van positieve gezondheid. Om deze visie handen en voeten te geven zijn in 2018 teamsessies georganiseerd over anders waarderen. We bespreken in deze sessie wat van waarde is voor de cliënten, de medewerkers, de organisatie en de stakeholders. Ook de CCR heeft deze sessie meegemaakt. We zullen deze sessies continueren en afronden in 2019.

Boogh hanteert zelforganisatie als principe. We gaan er daarbij vanuit dat er maximale zelfstandigheid, eigenaarschap en regelruimte bij de teams en het management ligt. Dit ligt ook in het verlengde van onze visie van Positieve Gezondheid. We hebben in het verleden aandacht besteed aan eigenaarschap bij het management en in de teams door middel van coaching. In 2019 willen we aandacht hebben voor het bepalen van de zelforganisatiegraad. Eigenlijk het verder inrichten van de zelforganisatie: een verantwoordelijkheids- en bevoegdheidsverdeling om professionele ruimte te creëren en hier afspraken over te maken.





Wij stellen het principe van zelforganisatie vast in:

- De relatie cliënten en medewerkers (eigen regie, samenspel, verantwoordelijkheid)
- De teams (verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor uitvoering en organisatie)
- Het management (leidinggevende rol, coachende rol en faciliterende rol)
- De staf/ondersteuning (het interne klantconcept, ondersteunende rol van management)
- De manier van besluiten nemen

Met de onderliggende vraag in hoeverre het wenselijk en werkbaar is dat verschillende teams, locaties en onderdelen binnen Boogh naar een zelfde mate van zelforganisatie streven?

Werken vanuit zelforganisatie en positieve gezondheid vraagt ook om een andere manier van werken en samenwerking. Bij anders werken besteden we aandacht aan het verwerken van de uitgangspunten van positieve gezondheid in de werkprocessen. Met name in het voeren van het "andere gesprek" door professionals. Vanuit de vragende houding in gesprek samen wijzer worden.

We besteden ook aandacht aan de behoefte van medewerkers om in de teams vanuit overzicht en inzicht in elkaars verschillende krachten/kwaliteiten beter samen te kunnen werken.

En aan samenwerken over de grenzen van de verschillende pijlers arbeidsintegratie, begeleiding en behandeling heen. Door deze te bevorderen en verbeteren. Door het delen van kennis, kunde, ervaringen en initiatieven als belangrijke stap om verder te komen in die samenwerking.

En met aandacht voor communicatie, zodat uitgangspunten, activiteiten en processen bekend zijn bij collega's. En er door alle collega's gericht verwezen wordt naar de mogelijkheden binnen Boogh.

Met als doel dat iedereen die binnen Boogh werkzaam is, samenhang ervaart in wat Boogh in de verschillende domeinen doet en kan betekenen voor de cliënt.

In het proces van verder inrichten van zelforganisatie inventariseren we welke kennis, competenties en vaardigheden nodig zijn bij medewerkers en welke er daadwerkelijk al aanwezig zijn. Op basis hiervan stellen we vast welke manier past bij medewerkers om vaardiger te worden. Bijvoorbeeld door opleiden, coachen en/of begeleiden. In 2019 wordt er een MTO (medewerker tevredenheidsonderzoek) gehouden. Hierin meten we onder andere ook de mate waarin medewerkers zich gefaciliteerd voelen.

#### **4. Uitwerken van expertisecentra**

Klantenfocus is dominant voor ons beleid. De cliënt volgt niet langer het aanbod, maar Boogh volgt de vraag van de cliënt. Boogh breed zijn alle processen op elkaar afgestemd. Voor Boogh betekende dit een kanteling van de organisatie. Van vijf centra alleen gericht op begeleiding groep en een locatie gericht op arbeidsre-integratie in 2010 zijn we naar 19 locaties gegroeid in 2019.

In de lange termijn strategie is aangegeven dat mogelijk vijf locaties naar zogenaamde “expertisecentra” toe kunnen groeien in 2020. Waar begeleiding, behandeling, arbeidsre-integratie en arbeidsmatige activering in samenhang aangeboden wordt. In deze “expertisecentra” is in 2020 alle begeleiding en behandeling rondom de cliënt met hersenletsel georganiseerd. Hoe dit er precies uit komt te zien zal een projectgroep gaan voorbereiden en uitwerken.



### **5. Verder ontwikkelen van strategisch huisvestingsplan**

Door onder andere deze groei van locaties is er een behoefte ontstaan aan een strategische huisvestingsplan voor Boogh. Voor elke regio en voor de Stichting als totaal. Heroverwegingen op bestaande locaties en afwegingen op nieuwe locaties vormen hiervan een belangrijk onderdeel. In 2018 is hier een start mee gemaakt en dit zullen we in 2019 verder ontwikkelen voor de 4 regio's en de Stichting.

### **6. Genereren maximale opbrengst in het kader van duurzaamheid**

#### **Anders verantwoorden**

Er ligt een document over duurzame zorg Boogh. Hierin staat beschreven wat de definitie en de kernonderwerpen zijn. Bij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) gaat het dus om het waarde toevoegen door overwegingen op het gebied van milieuvraagstukken en sociale vraagstukken onderdeel te maken van het beleid en de bedrijfsvoering.

Daarnaast gaat het bij MVO om 'verantwoording' afleggen hierover aan stakeholders en de samenleving. Verantwoordelijkheid en verantwoording zijn dus twee zijden van de MVO-medaille. Er zijn zeven belangrijkste onderwerpen: behoorlijk organisatorisch bestuur; rechten van de mens; arbeidsomstandigheden; milieu; eerlijk zaken doen; consumentenaangelegenheden; maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling. In 2019 richten we ons op een tweetal onderwerpen in het document duurzame zorg Boogh: maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling en milieu.

Op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling doet Boogh al het een en ander. Op het gebied van werkgelegenheid en opleiding levert Boogh een bijdrage aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Als onderdeel van de prestatie afspraken op social return met onder andere de gemeenten. Op het vlak van MVO spant Boogh zich in om bij te dragen aan de participatie van mensen met hersenletsel in de samenleving. Boogh werft zoveel mogelijk ervaringsdeskundigheden op plekken in de organisatie waar het kan. Dit is een opbrengst voor de maatschappij als het gaat om inzet van de ervaringsdeskundige zelf en de opbrengst bij de herstelondersteuning van cliënten.



## 6. Tijdsplanning in zes speerpunten

Hieronder zal de tijdsplanning per speerpunt worden uiteengezet.

Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

### 6.1 Optimaliseren van de kernprocessen

(vanuit visie positieve gezondheid)

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
De burger met hersenletsel voelt zich ondersteund door Boogh in het leren leven met de gevolgen van hersenletsel.	Feedback ophalen in dialoog met de cliënt uit de kern processen (rapporteren, evalueren, resultaten meten, borgen en verbeteren). En hier verbeterpunten uit ophalen die aangepakt worden.	MT Ism de coördinerend Begeleiders En adviseur kwaliteit.				
Medewerkers voelen zich in de uitvoering van hun werkzaamheden toegerust. In de specialistische kennis, vaardigheden en competenties. En in het oplossingsgericht werken en vanuit Positieve gezondheid.	Boogh heeft een ontwikkelplan waarin zij laat zien hoe en op welke manier geïnvesteerd wordt in het ontwikkelen en verbeteren van houding, kennis en vaardigheden bij medewerkers. We evalueren gericht of de aansluiting op de ontwikkelbehoefte goed is.	Manager HR ism managers				
Per 0101 2019 vindt implementatie plaats van het ECD ONS voor de cliënt administratie.	De noodzakelijke kennis en informatietechnologie is ingezet. Training en scholing is ingepland.	Ira Tonkes Ioana van den Berg Yolanda van der Water				

<p>Per 01 04 2019 invoering van het trajectplan bij begeleiding groep.</p> <p>Verdergaande implementatie vindt plaats van Jouw Omgeving bij behandeling.</p>						
<p>In 2019 realiseren we dat de cliënt en de omgeving van de cliënt via een cliëntportaal geïnformeerd is en blijft.</p>						
<p>Monitoren op kerntaken en ambitieniveau en bijstellen indien noodzakelijk.</p>	<p>Kwartaal rapportages          Op basis van financiële en gekwantificeerde beschikbare gegevens die voorkomen uit BI (managementinformatiesysteem)</p>	<p>Managers          Manager          Finance</p>				



Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

## 6.2 Werven en behouden van cliënten en verwijzers

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
Toename aantal cliënten.	<p>Uitvoering marketingplan. We richten onze marketing activiteiten als eerste op behandeling in de regio Utrecht Zuidoost en begeleiding in regio Utrecht Noord.</p> <p>De resultaten van deze marketing inspanningen worden gemeten in aantallen en type cliënten en vanuit welke verwijzing deze voorkomt etc. Rapportage één keer per drie maanden.</p>	Marketing Adviseur Ism Communicatie adviseur				
De waardering van cliënten, verwijzers en partners waarmee wordt samengewerkt is bekend.	Er vindt een tevredenheidsonderzoek plaats onder cliënten En onder verwijzers, stakeholders en samenwerkingspartners.	Adviseur kwaliteit  Marketing adviseur				
Monitoren op kwaliteit	Kwartaal rapportages Kwaliteit. Op basis van beschikbare gegevens. Zoals bv: aantal klachten, complimenten, meldingen incidenten cliënten, in en uitstroom cliënten etc.	Manager/ Adviseur Kwaliteit				

Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

### 6.3 Verder inrichten van zelforganisatie

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
Bepalen van de zelforganisatiegraad. Het inrichten van de zelforganisatie: een verantwoordelijkheids- en bevoegdheidsverdeling om professionele ruimte te creëren en hier afspraken over te maken.	Vaststellen van de zelforganisatie graad in: <ul style="list-style-type: none"> <li>De relatie cliënten en medewerkers (eigen regie, samenspel, verantwoordelijkheid)</li> <li>De teams (verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor uitvoering en organisatie)</li> <li>Het management (leidinggevende rol, coachende rol en faciliterende rol)</li> <li>De staf/ondersteuning (het interne klantconcept, ondersteunende rol management)</li> <li>De manier van besluiten</li> </ul>	MT ism Teams OR CCR				
Het besturingsconcept op zelforganisatie herinrichten	Evalueren document waarin de besturingsfilosofie is beschreven en bijstellen.	MT				
Samenwerking tussen en in teams is verbeterd.	In teams overzicht creëren en inzicht verkrijgen in elkaars verschillende talenten /kwaliteiten.					

	<p>Verbinding en samenhang creëren tussen de verschillende diensten. Door het delen van kennis, kunde, ervaringen en initiatieven.</p>	Bestuurder ism manager HR				
<p>Medewerkers zijn gefaciliteerd in het zelf organiserend kunnen werken.</p>	<p>Vaststellen kennis, competenties - en vaardigheden profiel op alle (functie)niveaus in de (zelf)organisatie.</p> <p>Inventarisatie kennis, competenties en vaardigheden bij medewerkers.</p> <p>Er is een ontwikkelplan geschreven waarin staat hoe we mensen faciliteren in het zelf organiserend werken.</p>	Manager HR				
<p>Metten van medewerkerstevredenheid</p>	<p>Het houden van een MTO (medewerker tevredenheidsonderzoek) gehouden.</p>	Manager HR				

Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

#### 6.4 Uitwerken van expertisecentra

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
Vijf grotere centra groeien toe naar zogenaamde "expertisecentra". In deze "expertisecentra" worden in 2020 alle begeleiding en behandeling rondom de cliënt met hersenletsel georganiseerd.	Hoe dit concept er precies uit komt te zien zal een projectgroep gaan voorbereiden en uitwerken.	Projectgroep Nog nader vast stellen met wie.				

Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

### 6.5 Ontwikkelen van strategisch huisvestingsplan

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
Door onder andere groei van locaties is er een behoefte ontstaan aan een strategische huisvestingsplan voor Boogh. Voor elke regio en voor de Stichting als totaal.	Heroverwegingen op bestaande locaties en afwegingen op nieuwe locaties vormen hiervan een belangrijk onderdeel. In 2018 is hier een start mee gemaakt en dit zullen we in 2019 verder ontwikkelen voor de 4 regio's en de Stichting als geheel.	MT				

Legenda:

	Plan van Aanpak
	Uitvoeren
	Check / meten
	Analyseren / evalueren
	Verbeteren / borgen

### 6.6 Genereren maximale opbrengst in het kader van duurzaamheid

Doelstelling	Actie	Actiehouder	Q1	Q2	Q3	Q4
<p>Op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling wil Boogh de inzet van ervaringsdeskundigheid onder duurzame inzetbaarheid voor 2019 agenderen.</p> <p>Daarnaast wil Boogh het onderwerp milieu op de agenda zetten in 2019.</p>	<p>Doorlopen van het stappenplan dat opgenomen is in het document duurzame zorg Boogh voor: inzet ervaringsdeskundige en milieu</p>	<p>Adviseur kwaliteit</p>				