



**Boogh** *terug in je kracht*

# Meer met minder, het kan!

## Succesvol veranderen in de langdurige zorg

### De langdurige zorg bevindt zich in een stroomversnelling van veranderingen:

- de omgeving verandert snel en stelt andere eisen aan organisaties;
- de financiering en de daaraan verbonden eisen wijzigen;
- verantwoordelijkheid komt meer bij de cliënt en diens omgeving voordat professionele zorg in beeld komt.

In dit factsheet lichten beschrijven we een organisatie die samen met In voor zorg! concrete stappen gezet heeft om de zorg (opnieuw) in te richten. We staan in vogelvucht stil bij hun veranderopgave en de resultaten. De organisatie is nu beter toegerust om toekomstige vragen van de samenleving te faciliteren. Medewerkers, managers en bestuurders willen niet meer terug.

*In voor zorg!* is een programma voor de langdurige zorg van Vilans en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit programma helpt zorgorganisaties om de langdurige zorg klaar te maken voor de toekomst. Met het motto *meer met minder*: met *minder* mensen en middelen *meer* cliënten helpen, mét behoud van kwaliteit.

### Boogh

Boogh is de specialist in begeleiding, behandeling, training en re-integratie van mensen met hersenletsel, een lichamelijke beperking of chronische ziekte. Doel van de instelling? Samen met mensen de beste vorm van participatie in de samenleving (terug) te vinden. Onder het motto: *terug in je kracht*. Bij Boogh werken 160 medewerkers en 250 vrijwilligers die samen 1.000 cliënten ondersteunen.

# Boogh

Gericht aandacht besteden aan omgeving en reputatie levert meerwaarde op

## Veranderopgave

Medewerkers en cliënten van Boogh zijn altijd al erg tevreden. Ook financieel was er geen directe noodzaak, maar Boogh moet een andere strategische koers varen door:

- veranderende marktomstandigheden,
- veranderende financiering: van 1 zorgkantoor naar meerdere gemeenten,
- toenemende concurrentie.

*In voor zorg!* ondersteunde Boogh bij de verandering van een interngerichte organisatie naar een cliënt- en marktgerichte organisatie met:

- een marktgerichte positionering,
- duurzame relaties met partners,
- verbreding van het dienstenaanbod,
- grote naamsbekendheid.

Boogh heeft hiertoe een cultuurverandering ingezet vanuit een andere manier van werken. De verandering vraagt veel van medewerkers in de dagelijkse dienstverlening, maar wordt gedragen.

## Resultaten

- heeft een sterkere marktpositie door beter aan te sluiten op de participatievraag
- is doelmatiger, opbrengst bewuster en werkt efficiënter.
- meer omzet
- biedt meer en verbeterde diensten waarmee cliënten een trede hoger op de participatieladder komen
- werkt nauwer samen met gemeenten en collega-aanbieders in de wijk: drie nieuwe locaties in de wijk met andere aanbieders
- groei naambekendheid tot 75% bij verwijzers

## Beleving van de cliënten en medewerkers

Cliënten merken dat de nieuwe manier van werken gericht is op *participatie*. Dit draagt bij aan:

- stimulering van cliënten om binnen hun mogelijkheden mee te doen in de samenleving;
- ervaren meerwaarde in hun functioneren: cliënten leveren een bijdrage aan producten die verkocht worden;
- het gevoel 'er weer toe te doen', wat leidt tot een groeiend gevoel van eigenwaarde.

Zonder Boogh zijn cliënten veel vaker aangewezen op intramurale zorgorganisaties. Het kernproces van deze organisaties is niet primair gericht op begeleiding op behoud van zelfredzaamheid en ontplooiing in de thuissituatie en in de samenleving. Intramurale organisaties vormen een relatief dure oplossing.

Medewerkers zijn zich bewust van de noodzaak tot verandering. Er is breed draagvlak intern binnen Boogh, maar ook extern wordt de boodschap uitgedragen. Medewerkers beseffen dat zij het visitekaartje zijn van Boogh. Wat doen medewerkers anders?

- Er wordt sterker ingezet op relatiebeheer: zorgprofessionals netwerken om in het vizier te komen bij gemeenten en verwijzers.
- Er wordt doelgericht gewerkt aan een groeiende participatie van cliënten.
- De betrokkenheid van medewerkers is groot: er is een breed aanbod van diensten.
- 80% van de medewerkers kent het Boogh-profiel en kan minimaal één praktijksituatie benoemen waarin de nieuwe houding is toegepast.

## Omvang verandering

Ruim 80% van de medewerkers was betrokken bij de verandering. Cliënten kregen tijdens het traject voortdurend informatie over alle veranderingen die ze doormaken door externe ontwikkelingen.

## Achtergrondinformatie

- Ook werken aan een toekomstbestendige marktpositie? Hier ziet u hoe Boogh de transitie heeft gemaakt: [www.invoorzorg.nl/Route-naar-een-betere-marktpositie](http://www.invoorzorg.nl/Route-naar-een-betere-marktpositie)
- Hoe ervaren cliënten productmatig werken? [www.invoorzorg.nl/boogh-productmatig-werken](http://www.invoorzorg.nl/boogh-productmatig-werken)
- Website Boogh: [www.boogh.nl](http://www.boogh.nl)