

GGzE kent voor 2017 drie doelen: 10% verhoging van de cliënt- en medewerkerstevredenheid, hercertificering van het Planetree-label en zwarte cijfers.

Het behouden van zwarte cijfers is ons óók gelukt in 2016! En dat terwijl het daar in het eerste kwartaal nog niet naar uitzag. Integendeel! Door onder andere overproductie bij de zorgverzekeringswet en onderproductie bij de forensische zorg dreigde er toen een verlies van ongeveer 9 miljoen. Dat is uiteindelijk omgebogen naar een positief resultaat van een half miljoen! Dit is ons gelukt door extra productie uit te onderhandelen met de financiers en door op materiële kosten te besparen. Een majeure prestatie. Iedereen die daar aan heeft bijgedragen verdient een groot compliment. Bij deze! GGzE blijft daardoor een financieel gezonde organisatie.

Geld is weliswaar belangrijk maar zeker niet het belangrijkste! Het gaat natuurlijk allereerst om de ondersteuning die we leveren en de mate waarin die ondersteuning effect heeft en gewaardeerd wordt. Maar het gaat ook om medewerkers die met passie en plezier hun werk doen. We hebben ons daarom voor 2018 tot doel gesteld dat de tevredenheid van cliënten en medewerkers beiden een 8 zou moeten zijn. Op weg dus via Route 88. Er moet nog wel wat gebeuren willen we dat doel in ons 100e jubileumjaar daadwerkelijk bereiken. Daarom willen we dit jaar de tevredenheid met 10% te verbeteren.

In het verleden waren die tevredenheidsmetingen voor medewerkers en cliënten weinig specifiek herleidbaar naar de verschillende teams. Daardoor was het ook lastig om de resultaten concreet om te zetten in verbetermaatregelen. Terwijl dat laatste toch een logisch gevolg van een meting zou moeten zijn. Dit jaar gaan we daarom veel meer de verbinding leggen tussen wat cliënten en medewerkers vinden van de ondersteuning die ontvangen en geleverd wordt. Teams kunnen dan ook zelf bekijken wat goed is en wat beter kan.

Medewerkerstevredenheid is een zaak van medewerkers, teams en leidinggevenden. Een laag en een hoog cijfer zegt iets over alle partijen. Voor iedereen geldt dan ook de persoonlijke vraag: wat ga ik doen om dit jaar minimaal 10% meer tevreden te worden in mijn werk én om de cliënten minimaal 10% meer tevreden te laten zijn? Dit is immers de essentie van ons werk: mensen laten groeien.

Ik ben er van overtuigd dat het Planetree-label ons de afgelopen jaren geen windeieren heeft gelegd. Zorgverzekeraars en overheden hebben dat vorig jaar ook weer laten merken toen ze bereid waren ons extra te contracteren. Een goede uitkomst van de hercertificering die dit jaar voor de deur staat is dan ook van groot belang.

We gaan er vanuit dat iedereen nog steeds het werken volgens de Planetree-normen omarmt. Maar we zien het jaar van de hercertificering ook als het jaar van de herbezinning op dit gebied. Daarom faciliteren we dit jaar een dag waarop je als team weer even stil kunt staan bij hoe jullie Planetree in de praktijk brengen en wat je daar nog aan kunt en wilt veranderen. Even een moment van bezinning voor iedereen dus. Meer hierover hoor je binnenkort!

'Maar' drie doelen voor dit jaar....maar wel met vele stappen daarachter. Stappen waarvan ik overtuigd ben dat we die met elkaar kunnen zetten en dus ook deze drie doelen kunnen halen. Ben je het niet eens met deze drie doelen? Laat dan van je horen. Ik ga graag met je in gesprek hierover. En ben je het wel eens of heb je suggesties om deze drie doelen ook te halen? Dan hoor ik het uiteraard ook graag. Heel graag zelfs!

