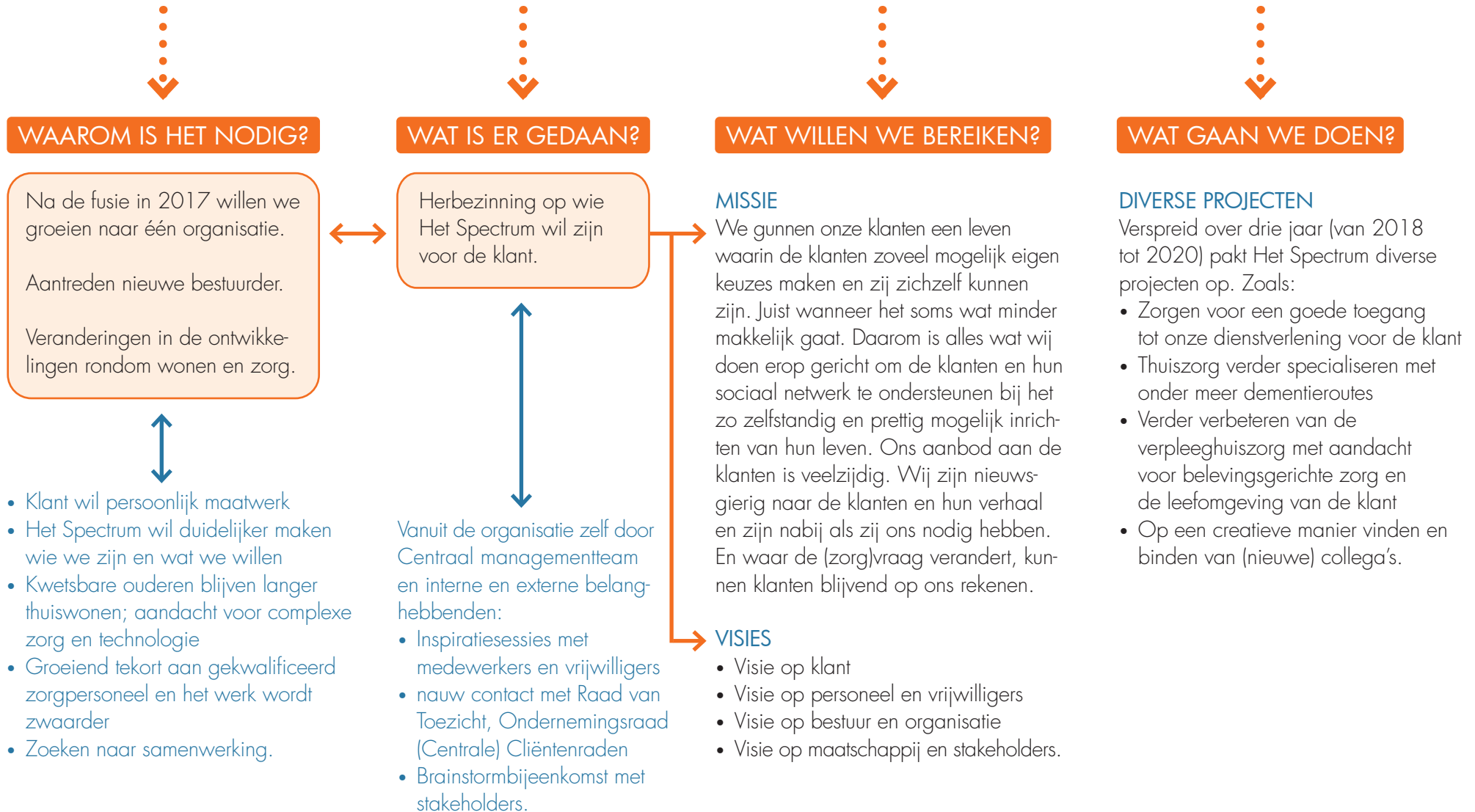


ONZE WEG NAAR KLANTGERICHT WERKEN



VISIE OP DE KLANT

De klant weet zelf het beste waar wij als organisatie zijn **leefplezier** mee kunnen vergroten of zijn ongemakken mee kunnen beperken. Het contact met de klant start daarom altijd vanuit **de dialoog**; een samenspel tussen klant, medewerkers/ vrijwilligers en het sociaal netwerk. Zo kunnen we elkaar goed horen en verwachtingen afstemmen. We blijven in gesprek, want wensen en behoeften kunnen veranderen. Doordat we **het verhaal van de klant** kennen, kunnen we ons - bij elke vraag die hij stelt - afvragen hoe we aan de vraag tegemoet kunnen komen.

We zetten ons maximaal in om de brede doorgaande lijn mogelijk te maken. De klant kan daarbij rekenen op **brede doorgaande ondersteuning**. Het Spectrum biedt een gevarieerd productenscala aan op diverse locaties. Daarnaast kan de klant ook op deze inzet rekenen als er behoefte is aan **specialistisch zorg**. We blijven ons ontwikkelen in diverse producten en specialisaties. We onderscheiden ons in het brede en specialistische aanbod in combinatie met ons aandachts- en serviceniveau.



Via een dialoog zoeken we samen met de klanten en hun mantelzorgers naar hoe wij hun leefplezier kunnen vergroten en de ongemakken kunnen beperken. We zetten ons maximaal in om de brede doorgaande lijn mogelijk te maken. De klant kan daarbij rekenen op ons brede en gevarieerde productenaanbod en op onze specialistische zorg.

VISIE OP MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn de kracht van onze organisatie. De opgave waarvoor zij staan, is groot. De zorg wordt steeds complexer, de vraag van de klant intensiever. We dagen medewerkers en vrijwilligers uit om steeds te **blijven ontwikkelen en leren**. Daarvoor bieden we hen de juiste faciliteiten aan. We benutten daarbij de vele aanwezige talenten en zoeken nieuwe talenten op. En zetten ons samen in voor een optimale inzetbaarheid.

Onze wens om de behoefte van de klant meer dan ooit centraal te stellen, vraagt van onze medewerkers en vrijwilligers dat zij de kernwaarden uitdragen. Medewerkers luisteren met **oprechte aandacht** naar onze klanten en hun sociaal netwerk en zoeken naar mogelijkheden. We ondersteunen hen om meer zelfredzaam te worden. Natuurlijk is dat een leerproces. Door met elkaar steeds naar verbeteringen te zoeken, werken we continu aan onze kwaliteit.

Medewerkers en vrijwilligers hebben ook aandacht voor elkaar, om samen te kunnen groeien. We nemen individueel en gezamenlijk **onze verantwoordelijkheid**. De behoefte van de klant aan persoonlijk maatwerk vraagt een goede samenwerking binnen onze organisatie maar ook met de vele partijen om ons heen. Met elkaar vinden wij daar onze weg in.

Om een goede kwalitatieve en kwantitatieve balans te vinden in het benodigde personeelsbestand, zal **creativiteit** het sleutelwoord zijn voor de komende jaren. Dit vraagt flexibiliteit van zowel de organisatie als van medewerkers en vrijwilligers om samen te kijken hoe we het werk anders kunnen invullen. We ambiëren hierbij een meer prominente plek voor (nieuwe) groepen vrijwilligers en denken ook na over de wijze waarop wij hen kunnen faciliteren en waarderen.



Onze medewerkers en vrijwilligers zijn de kracht van onze organisatie. Zij blijven leren en ontwikkelen om de klanten én elkaar van de juiste aandacht en ondersteuning te kunnen voorzien.

VISIE OP BESTUUR EN ORGANISATIE

Onze visie op de domeinen klant, personeel en maatschappij vraagt een gezonde organisatie. Een organisatie waarin maatwerk bij het faciliteren van medewerkers realiseerbaar is. We streven naar **meer zelforganisatie** en het leggen van verantwoordelijkheden waar ze gedragen kunnen worden. We nodigen daarbij iedereen uit mee te denken over de uitdagingen die op ons pad komen. Dit vereist een inspirerende stijl van leidinggeven. Vanzelfsprekend geeft het bestuur en het management daarin het goede voorbeeld. Zij tonen zich betrokken bij zowel de klant als de medewerker en geven richting. Om medewerkers in hun kracht te zetten, zorgen we voor goede randvoorwaarden zoals bewezen kwalitatief goede ICT-oplossingen. We werken aan het **aanpassend vermogen** van de organisatie, bijvoorbeeld door ons vastgoed zo te ontwikkelen dat we dit flexibeler kunnen inzetten, passend bij de vraag van de klant en faciliterend voor medewerkers en vrijwilligers.

De ontwikkelingen in het zorglandschap nodigen de organisatie uit om **proactief** naar de innovatieopgave te kijken. Mensen blijven langer zelfstandig wonen en worden pas opgenomen wanneer zij een grote of complexe zorgvraag hebben. Het in een vroeg stadium leren kennen van de klant helpt bij het zoeken naar **passende oplossingen** voor deze en andere ontwikkelingen. Onze lerende houding ondersteunt ons bij het ontwikkelen van innovatieve oplossingen.



We nodigen iedereen uit mee te denken, bijvoorbeeld tijdens beleidsdagen. We hanteren een inspirerende stijl van leidinggeven en werken aan ons aanpassend vermogen.

VISIE OP MAATSCHAPPIJ EN STAKEHOLDERS

Het Spectrum staat midden in de maatschappij. In de regio Dordrecht werken wij samen met verschillende partners zoals de gemeente, de woningbouwcorporaties, het ziekenhuis, welzijnsorganisaties, huisartsen, scholen en collega-zorgaanbieders. We zijn ons ervan bewust dat **samenwerken** steeds belangrijker wordt. We werken nauw samen met de toeleiders naar onze producten en met onze collega's en partners om regioproblematiek op te lossen. Op het gebied van onze specialismen zoeken we meer samenwerking bij organisaties in het wetenschappelijk veld. We verhogen daarmee onze kwaliteit en dragen ons maatschappelijke steentje bij aan het verbeteren van de zorg in Nederland. Hoewel samenwerken hoog op de agenda staat, sluiten wij niet onze ogen voor de andere kant. Het bestaan van de verschillende (zorg)aanbieders in Dordrecht kan ook leiden tot een vorm van concurrentie die niet ten gunste is van de klant, we zijn hier alert op. Echter gezonde concurrentie op de kwaliteit van onze specialismen achten wij verantwoord.

In onze wens om de belangen van de klant centraal te stellen, is een **goed contact met onze financiers** van evident belang. We houden rekening met eisen en wensen en gaan in gesprek over de mogelijkheden om de belangen van onze klanten te behartigen.

We vinden dat de klant, de stakeholders en onze omgeving recht hebben om te weten wie we zijn. Een **heldere profilering** over wie we zijn en wat we voor wie kunnen betekenen is onderdeel van onze marketing en PR.

Wij willen onze klanten, stakeholders en omgeving laten weten wie we zijn en werken actief met hen samen. Een heldere profilering is onderdeel van onze marketing en PR.



HETSPECTRUM

hetspectrum.nl
078 617 23 33

HET WATERWIEL Kinderdagverblijf DE STERRETJES HET POLDERWIEL
Revalidatie DE STERRENLANDEN HET STADSWIEL HET THEEHUIS STA-PAL
DE ROZENHOF VREEDONK OBSERVATIEAFDELING DE PRINSEMARIJ
HET STERRENWIEL HOSPICE DE PATIO DE STERRENLANDEN

HEEFT U ONS NODIG?

begeleiding laatste levensfase verpleeghuiszorg casemanagers
persoonssalarmering behandelaars dementie-ondersteuning
PlusBus revalidatie kinderopvang huishoudelijke ondersteuning
thuiszorg ontmoetingscentra wonen restaurants
ontmoetingsruimtes dagbestedingscoaches vrijwilligerswerk

ZORG MET AANDACHT, AANDACHT MET ZORG!