

Besturingsfilosofie

Een besturingsfilosofie geeft richting aan wat we van mensen verwachten die werken bij Surplus. Het geeft zicht op 'onze manieren'; geen geboden maar bindende waarden die houvast bieden en aan de basis liggen van onze gezamenlijke identiteit. En daarmee zijn we herkenbaar: binnen en buiten Surplus. Het geeft richting aan ons handelen: hoe ondersteuning wordt verleend, hoe managers leidinggeven en hoe de organisatie en systemen worden ingericht. Maar ook de basis van het gesprek dat we voeren, de leidraad op basis waarvan we keuzes maken. Deze filosofie is overal in herkenbaar; op die manier streven we naar congruentie in de organisatie. We werken vanuit de grondintentie van zorg en ondersteuning, vanuit het perspectief "Zie Mij". Om elkaar te kunnen begrijpen, moet je de ander eerst echt zien. Van daaruit kun je pas handelen vanuit de behoefte van de ander. Dit is ons uitgangspunt voor samenwerking tussen klanten, bewoners, wijkbewoners, naasten, medewerkers, vrijwilligers en ondersteuners. Dat doen we door met elkaar in gesprek te blijven om elkaar te leren kennen en vervolgens vanuit vertrouwen.

De volgende elementen zijn onze beloftes waarop we toetsbaar willen zijn, waarmee we visie willen vertalen naar gedrag:

We bieden steun. Wij ondersteunen kwetsbare mensen met passende zorg- en dienstverlening, ongeacht hun achtergrond. Dat doen we vanuit een breed palet aan ondersteuning in welzijn en zorg. We zijn nieuwsgierig naar wat voor hen van waarde is en willen vanuit oprechte betrokkenheid daar naar handelen. Eigenaarschap en regie ligt bij mensen zelf; ook als mensen kwetsbaar zijn en ondersteuning nodig hebben. Daarin staat de kwaliteit van (samen)leven centraal. Besluiten over hun leven kun je alleen met hen of hun naasten nemen, nooit voor hen.

We zijn gedreven en trots. We hebben vertrouwen in het vakmanschap van onze (betaalde en vrijwillige) collega's. Niet het protocolleren van hun vak staat op de voorgrond, maar het als team normeren vanuit de inhoud. Reflectie en aanspreekbaarheid zijn cruciale kerncompetenties waarvoor gelegenheid wordt gecreëerd. Zo ervaren zij steun bij de morele dilemma's waarmee zij geconfronteerd worden. Ze krijgen ruimte om persoonlijke interesses een plaats te geven in hun werk ('scharrelruimte'). Om zich te ontplooiën als professional én te ontwikkelen als mens. We geven hen daarbij ruimte en podia om kennis en ervaringen te delen en tonen onze waardering voor hun werk en stimuleren hun initiatieven.

We benutten kansen. Zolang deze kansen passen binnen deze gedeelde waarden. Samenwerking om het klantbelang te realiseren is daarbij cruciaal: zowel intern als extern vormt dit de basis is van ons handelen. We zijn een 'goede buur' en hebben een open vizier. Ook om tot innovaties te komen, bijvoorbeeld op het gebied van eHealth, die van meerwaarde zijn in het leven van de mensen die we ondersteunen. Voor hen zijn we waar wenselijk de verbindende schakel in de keten van ondersteuning.

We zijn nabij. We zijn persoonlijk betrokken bij het hart van Surplus; daar waar de relatie tussen de mens die ondersteund wordt, diens naasten en de (betaalde en vrijwillige) collega's van Surplus gestalte krijgt. We ontwikkelen ons van een hiërarchisch en systeem georiënteerde organisatie naar een organisatie waarin de leefwereld centraal wordt gesteld. We ontkennen de systeemwereld niet, maar waar die niet steunend is aan de basis proberen we die niet leidend te laten zijn. We leren van onze fouten; die uit het verleden en die in het verschiep liggen, maar vooral ook leren we van elkaar; van onze collega's en de mensen wie we ondersteunen en hun naasten.

We zijn in gesprek. We schrijven niet direct voor hoe het moet, maar verkennen de mogelijkheden voor werken vanuit relaties door middel van het goede gesprek. We delen daarmee onze zeggenschap. Onze belangrijkste rol is om dat gesprek tussen mensen te faciliteren. Leidinggevenden op alle niveaus ondersteunen dit proces. Niet alleen geven ze het goede voorbeeld, ze zijn zichtbaar bij het dagelijks werk en tonen hun waardering. Hierdoor creëren we niet alleen krachtige individuen, maar ook krachtige autonome teams, met zelforganisatie als mogelijke uitkomst.

We zijn op orde. We erkennen dat zonder een 'basis op orde' en een financiële gezonde huishouding geen duurzame goede ondersteuning geboden kan worden. Een juiste balans tussen de 'cliënt', de medewerker en bedrijfsvoering behoeft aldoor aandacht. Wij nemen met de ondersteunende diensten onze verantwoordelijkheid voor het creëren van deze randvoorwaarden, zodat onze collega's, de professionals, vanuit hún vakmanschap meerwaarde in het leven van onze cliënten kunnen bieden. Daarbij komen we onze beloftes na, creëren we zoveel mogelijk regelruimte en zo min

Vanuit deze visie wordt besluitvorming steeds meer een dynamisch proces van experimenteren en leren. Besluitvorming vindt zoveel mogelijk plaats op de plaats waar de uitwerking van de besluiten gevoeld wordt: in de dagelijkse dienstverlening. Waarbij de verschillende belangen en meningen zorgvuldig worden meegewogen om te komen tot gedragen besluitvorming.

In deze besturingsfilosofie komt tot uiting dat ondersteuning en zorg voor onze cliënten werk is van mens tot mens. Dat faciliteren is de basis waarop we Surplus en het werken binnen Surplus willen inrichten. We verwoorden dat in 'Zie mij'. 'Zie mij' heeft de uitnodiging in zich om de cliënt echt te kennen en aan te sluiten op dat wat er voor de cliënt echt toe doet. Aandacht breder dan alleen de ondersteunings- of zorgvraag, samengevat in aandacht voor de kwaliteit van leven.

'Zie mij' geldt ook naar de (vrijwillig) medewerker. Aandacht breder dan alleen 'het werk'. Belangrijk is ook aandacht voor persoonlijke en professionele ontwikkeling, voor samenwerking en teamontwikkeling, aandacht voor een fijne werkplek.

Voorwaardelijk hieraan is dat de bedrijfsvoering op orde is en blijft. De inhoudelijke kwaliteit van ondersteuning en een duurzaam (financieel) gezonde organisatie vormen het fundament waarop 'Zie mij' tot bloei kan komen.

Deze ontwikkelingen brengen belangrijke en diepgaande veranderingen met zich mee. Om het werken aan deze veranderingen te richten werken we de besturingsfilosofie uit in een visie op leiderschap en organiseren. We doen dat op de drie voornoemde assen, uitgaande dat er een duurzaam evenwicht moet zijn in de aandacht voor de cliënt de medewerker en de bedrijfsvoering.

Ook koppelen we aan de besturingsfilosofie onze inhoudelijke visie op ondersteuning en zorg, concreet uitgewerkt in een visie op welzijn, een visie op thuiszorg en een visie op persoonsgerichte zorg in het verpleeghuis.