

Philadelphia
Het beste uit jezelf



PHILADELPHIA
Jaarplan 2020

Een eerste terugblik 2019

Clïëntwaarde

94%



Clïënten en 95%
verwanten geven
Goed of Top!

8



Succesvolle inspiratie-
dagen Zeggenschap

503



Groei
aantal clïënten

260



Aantal muziekmotors
stijgt

Een eerste terugblik 2019

Zorgwaarde

48%



Toename inzet
Landelijke
Serviceteam Zorg

11



Uitbreiding team
verpleegkundigen

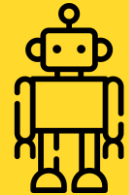
5 naar 7



Uitbreiding
servicedesks

MTech

2.000



Cliënten ontmoeten
robot Phi

Een eerste terugblik 2019

Medewerkerwaarde

79%



Grote betrokkenheid
van medewerkers

4,5%



Verzuim ligt hoger dan
gestelde doel

5085



Deelnemers gestart
met leeraanbod

127

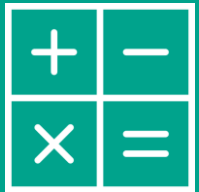


Teams starten met
zelforganisatie

Een eerste terugblik 2019

Financiële waarde

1,5%-2%



Rendement

2



ISO certificaten
MVO en security

> 5%



Energie en
gasbesparing

60

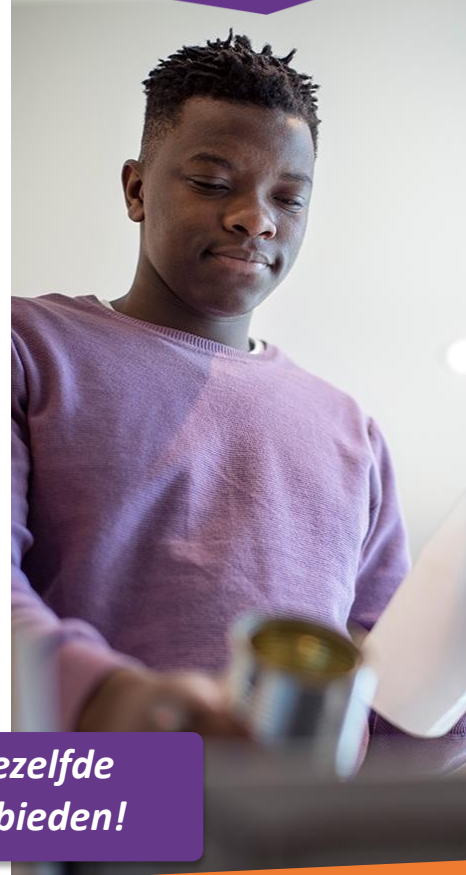


Locaties bezocht door
ondernemerskaravaan

Dit verwachten we in 2020

- Sterkere nadruk op meedoen, het gewone leven
- Meer complexe casuïstiek en zorgvraag
- Toenemende tekorten op de arbeidsmarkt
- Beperkte zorgbudget
- Overheid zet in op regionalisering.
- Groeiende rol en impact van technologie
- Klimaat en duurzaamheid worden belangrijker
- Introductie van de Wet Zorg en Dwang en Wet Arbeidsmarkt in Balans
- Herziening van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

Dit betekent dat we niet meer op dezelfde manier zorg en begeleiding kunnen bieden!



Onze belofte voor 2020



We staan voor warme en professionele zorg en begeleiding. Een zo gewoon mogelijk leven leiden streven we daarin na.



We gaan onze missie en visie op zorg aanpassen aan het gewone leven. We staan bekend om expertise, mensgerichte technologie en muziek. We verstevigen onze positie door ondernemerschap en nieuwe diensten. Verbeteren, vernieuwen en innoveren doen we onder andere met data, datamanagement en algoritmes.



We zijn een aantrekkelijke werkgever. Teams zijn gestart met zelforganisatie. We werken vanuit 'De Bedoeling' en regelarm. We stimuleren ontwikkeling van vakmanschap, werkplezier en vitaliteit. We gaan slimmer en anders werken om arbeidstekorten op te kunnen vangen.



We werken aan een duurzame toekomst. We zetten in op groei met een goede balans tussen zorg en zakelijkheid en oog voor de omgeving.



Philala klinkt door de hele organisatie en we maken werk van duurzaamheid.



Hier staan we voor in 2020

- Het beste uit jezelf
- Aandacht én plezier, professionaliteit, verantwoordelijkheid en passie
- De Bedoeling, regelarm en zelforganisatie
- Vakmanschap, werkplezier en vitaliteit
- Balans tussen zorg en zakelijkheid
- Huis op orde

In 2020 extra accent op drie thema's:

- Heroriëntatie op onze **missie en visie op zorg en begeleiding**
- Doorontwikkeling van **mensgerichte technologie**
- **Muziek** als hét onderscheidende element



Onze waarden



Cliënt
waarde



Zorg
waarde



Medewerker
waarde



Financiële
waarde



Onderscheidende
waarde

Clïentwaarde

Het beste uit jezelf met aandacht én plezier



We hebben elkaar nodig: om te leren, helpen, ontwikkelen. Om er voor elkaar te zijn. Om die ander te laten schitteren. Om met elkaar zoveel mogelijk het gewone leven te leiden en zo vanuit ieders talent mee te doen in de maatschappij.

In 2020 zetten we in op:

- Warme en professionele zorg en begeleiding
- Stimuleren van de ontwikkeling van cliënten
- Zeggenschap om een zo gewoon mogelijk leven te leiden
- Stimuleren van gezondheid, welbevinden en geluk
- Delen van mooie momenten van aandacht én plezier
- Cliënten en verwanten zijn aantoonbaar tevreden

Philadelphia
Het beste uit jezelf

18% cliënten



Top!-score

13% verwanten



Top!-score

Zorgwaarde

Heroriëntatie visie op zorg en begeleiding



We beseffen dat we door de huidige en steeds groter wordende tekorten op de arbeidsmarkt en andere ontwikkelingen in de maatschappij niet meer dezelfde zorg en begeleiding kunnen bieden aan cliënten.

- Pijlers: het gewone leven, zeggenschap en ontwikkeling
- In gesprek met cliënten, verwanten en medewerkers
- Slimmer en anders werken met minder mensen

**Doorontwikkeling
missie en visie op
zorg en
begeleiding**



Zorgwaarde

Doorontwikkeling en profilering Expertise



Philadelphia heeft veel expertise in huis. Deze expertise is alleen niet altijd bekend, zowel intern als extern. Naast dat we onze expertise altijd blijven doorontwikkelen, willen we hiermee ook gaan profileren. Zo dragen we bij aan onze belofte om een toonaangevende organisatie te zijn waar cliënten graag wonen en werken.

In 2020 zetten we in op:

- Expertise binnen Philadelphia inventariseren zoals team complexe casuïstiek (TCC), slaap-, gehoor- en pijnteam, muziekexpertise, RIS
- Plan van aanpak en implementatie profilering op expertise
- Implementatie Wet Zorg en Dwang
- Herziening Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen



Zorgwaarde

Mensgerichte technologie



In de afgelopen jaren hebben we ontdekt dat cliënten geïnteresseerd zijn in en positief reageren op sociale robots. Daarnaast is het belangrijk dat we ons blijven richten op andere technologische ontwikkelingen. Zo komen cliënten meer in hun kracht, ontlasten we medewerkers en kunnen we arbeidstekorten opvangen.

In 2020 zetten we in op:

- Opdoen van ervaringen van cliënten met sociale robotica en de doorontwikkeling van de software
- Ontwikkeling nieuwe technologische toepassingen
- Verbeteren, vernieuwen en innoveren door middel van data, datamanagement en algoritmes
- Philadelphia online en doorontwikkeling Digicontact

Eind 2020



Inzet robots in zorg-
en dienstverlening

3

Proof of concepts
gericht op data
en predictive care

Zorgwaarde

Ondernemerschap



Philadelphia is steeds meer zichtbaar. We zijn ondernemender geworden en benutten steeds meer de talenten van onze cliënten om contact en verbinding te maken in de omgeving. Ondernemerschap is en blijft hard nodig om onszelf zichtbaar te maken in de wijk, maar ook in de hele samenleving.

In 2020 zetten we in op:

- Blijvend stimuleren van ondernemerschap
- Benutten van de talenten van onze cliënten
- Betere positionering en branding van diensten en producten; ketenaanpak complexe casuïstiek, forensische zorg, community building, Mooi Leven
- Groei Digicontact

Philadelphia
Het beste uit jezelf



Medewerkerswaarde

Vakmanschap



Uit het medewerkersonderzoek blijkt opnieuw dat teams die zijn gestart met zelforganisatie significant meer bevlogen, betrokken en tevreden zijn. Ook ervaren zij minder werkdruk. Dit is een bevestiging om door te blijven werken vanuit de Bedoeling, regelarm en zelforganisatie.

In 2020 zetten we in op:

- Borging en doorontwikkeling zelforganisatie
- Continueren van leerwerkplaatsen voor leidinggevenden
- Continue en aantoonbaar versimpelen van processen

1^{ste} half jaar



Alle teams gestart met zelforganisatie

Implementatie



Experimenten kernactiviteiten

Medewerkerwaarde

Vakmanschap



Philadelphia staat bekend als een onderscheidende werkgever die investeert in de ontwikkeling van haar medewerkers. In 2020 willen we extra aandacht geven aan digitale en communicatieve vaardigheden zodat onze medewerkers mee kunnen blijven ontwikkelen met alle veranderingen zowel intern als extern.

In 2020 zetten we in op:

- Ontwikkelen en aanbieden digitale vaardigheidstrainingen
- Trainingen 'Het moedige gesprek'
- Inzet van technologische middelen in het leeraanbod

**30% van de
medewerkers**



Volgt digitale of
communicatieve
vaardigheids-
training

Medewerkswaarde

Duurzame inzetbaarheid



Bij Philadelphia werken topmensen. We willen dat zij plezier hebben in hun werk en gelukkig zijn. Want als zij gelukkig zijn en met plezier hun werk doen, heeft dat een positieve invloed op cliënten. We willen een gelukkige organisatie zijn waarbij we bijdragen aan het geluk van medewerkers en cliënten.

In 2020 zetten we in op:

- Vitaliteit, werkplezier en geluk
- Anders en slimmer werken
- Werving van nieuwe medewerkers
- Diversiteit in de personele samenstelling
- Implementatie Wet Arbeidsmarkt in Balans

Verzuim

≤ 3,8%

Uitstroom is
maximaal

15%

Minimaal

75%

stagiaires
stromen in

Medewerkerswaarde

Duurzame inzetbaarheid



- Gerichte ondersteuning van teams met hoog verzuim, hoog verloop en resultaten medewerkersonderzoek
- Tertiaire arbeidsvoorwaarden
- Professionaliseren loopbaanondersteuning

**Vitaliteit,
werkplezier
en geluk**

- Ontwikkelen innovatieve arbeidsmarktcommunicatie
- Optimaal faciliteren van vacaturehouders
- Wervingscampagne voor stagiaires opzetten
- Aantal vacatures zij-instromers uitbreiden

Werving

- Doorontwikkeling HR Beleid & Advies en HR-instrumenten toetsen aan zelforganiserende principes
- HR levert een bijdrage aan de implementatie van de experimenten van de kernactiviteiten

Zelforganisatie

Financiële waarde

Resultaatontwikkeling en renderende groei



Om toekomstbestendig te blijven is het belangrijk dat Philadelphia meegroeit met de markt. Zo kunnen we toonaangevend blijven en extern invloed uitoefenen in het belang van de continuïteit van onze zorg en begeleiding aan onze cliënten. Ook geeft het ons de ruimte om te innoveren.

In 2020 zetten we in op:

- Groei met een gezonde marge
- Stabiliseren kosten van serviceorganisatie

Netto autonome
groei cliënten

≥ 5%

Groei-ambitie omzet
excl. indexatie

≥ 5%

rendement

2,3%

Beweging richting
verbetering

EBITDA

Muziek

Muziek klinkt door de hele organisatie



Muziek is een wezenlijk onderdeel van het leven van onze cliënten en het werk van onze medewerkers. We zetten muziek aan, maar we zetten het ook in. Muziek is namelijk één van de mogelijke behandelingen binnen alle zorgvisies.

In 2020 zetten we in op:

- Hét onderscheidende element van muziek
- Muziek nog meer onderdeel te maken van de zorg- en dienstverlening
- Profilering van de organisatie op muziek



Muziek

Muziek klinkt door de hele organisatie



- Aansluiting bij het methodisch werken
- Muziekontmoetingen
- Masterclasses voor cliënten
- Samenwerken met muziekverenigingen

**Philala in het
gewone leven**

- Inbedding expert muziekcoach
Expertisecentrum
- Module muziek in de zorg ontwikkelen

**Philala als
behandeling**

- Opstellen communicatieplan
- Voorbereiding Philadelphiafestival 2021
- PhiLaLa online
- Opstarten Philadelphia radio

**PhiLaLa op de
kaart**

Duurzaamheid

De omgeving waarin wij werken vraagt ook onze aandacht



In de afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan verduurzaming. Onze nieuwbouw heeft geen gas meer, we gaan bewuster om met energie en stimuleren cliënten om ook mee te doen aan verduurzaming op de locaties. Er is al veel gebeurd, maar er blijft een grote uitdaging voor ons liggen vanuit de Green Deal.

≥ 1,5%

minder
energieverbruik

≥ 35%

inkoop bij
duurzame
leveranciers

≥ 25%

vergroenen inkoop
energie

Gemeentelijke
Prestatie Richtlijn
Gebouw

≥ 7,5



Projecten

Verbeteren, vernieuwen en innoveren



De projecten dragen bij aan de kanteling naar anders organiseren van zorg en een rendement met gezonde marge. Daarnaast zijn de projecten gericht op de strategische thema's. Het projectenbudget is 2% van de totale omzet.

In 2020 zetten we in op:

- Het gewone leven
- Philadelphia Online, Philadelphia Coaches, Philadelphia Expertise
- Strategische thema's: Fris Vakmanschap, Mensgerichte Technologie, Ondernemerschap, Muziek

Philadelphia
Het beste uit jezelf





Philadelphia
Het beste uit jezelf