



2019-2023

MEERJARENSTRATEGIE

Iedereen kan communiceren



IEDEREEN KAN COMMUNICEREN

NSDSK Meerjarenstrategie 2019-2023

De NSDSK is specialist voor taal en gehoor met de focus op het jonge kind. Wij combineren wetenschappelijk onderzoek met de behandelpraktijk en zetten ons in om van daaruit zorginnovaties tot stand te brengen. De NSDSK bestaat uit de afdeling Vroegbehandeling, het Audiologisch Centrum Holland Noord (ACHN), de afdeling Vroegtijdige Onderkenning Gehoorstoornissen (VOG), de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling (O&O) en de ondersteunende staf. De NSDSK heeft op dit moment circa 200 medewerkers, 125 fte en 11 miljoen euro omzet. De NSDSK verzorgt de opleiding tot klinisch-fysicus audioloog (samen met het VUmc) en tot GZ-psycholoog (samen met De Bascule) en verzorgt daarnaast opleidingen aan professionals via de NSDSK-academie.

TERUGBLIK

De vorige meerjarenstrategie van de NSDSK, onder de titel “Vooroplopen door expertise”, had betrekking op de periode vanaf 2014 tot en met 2018. In deze periode hebben we ingezet op innovatie, partnerschap en procesverbetering. Belangrijke resultaten op het gebied van innovatie zijn het nieuwe signaleringsinstrument voor taalachterstanden in de JGZ, de opname van onze TOS-methodiek in de databank effectieve jeugdinterventies van het NJI, de overname van onze methodiek “natuurlijk communiceren” voor dove en slechthorende kinderen door Kentalis en Pento en het feit dat onze behandelmonitor de standaard is geworden in de branche. Met betrekking tot het thema ‘partnerschap’ heeft de NSDSK zowel in de regio als landelijk een stabiel netwerk met samenwerkingspartners opgebouwd. Tenslotte hebben we onze interne processen verbeterd, waaronder de continuïteit/betrouwbaarheid van het ICT-netwerk, de informatiebeveiliging, beschrijvingen van onze processen (zowel zorg als ondersteunend) en het gebruik van digitale workflows.

Eind 2017 zijn de voorbereidingen gestart om te komen tot een nieuwe strategie. Gupta Strategists heeft ons hierbij ondersteuning

geboden. Er zijn interne en externe stakeholders geïnterviewd en er zijn kwantitatieve analyses gemaakt. De conclusies hiervan en mogelijke scenario’s zijn besproken met onder andere de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. In het voorjaar is een personeelsbijeenkomst gewijd aan de strategie. Op basis van al deze input is het strategisch plan opgesteld dat nu voorligt.

MISSIE EN VISIE

“Iedereen kan communiceren”. Dat is de visie van de NSDSK. Maar soms gaat communiceren niet vanzelf en maak je het verschil met de juiste interventie op het juiste moment. Daarom zet de NSDSK zich in voor een zo vroeg mogelijke signalering van doofheid, slechthorendheid en taalontwikkelingsstoornissen. De NSDSK diagnosticeert en behandelt dove en slechthorende cliënten en cliënten met taalontwikkelingsstoornissen. De NSDSK ontwikkelt kennis en past deze toe. We helpen kinderen met een auditieve of communicatieve beperking in hun ontwikkeling en we meten de effecten van onze interventies.

Optimale maatschappelijke participatie van onze cliënten en optimale ontwikkeling van kinderen met een auditieve of communicatieve beperking staan voor de NSDSK centraal. Onze medewerkers zien de cliënten als partner, hebben een grote betrokkenheid en een drive om te innoveren. We organiseren de zorg zo dicht mogelijk bij de cliënt, we hebben een informele cultuur en we leggen de lat hoog. In de branche staan we bekend als een betrouwbare samenwerkingspartner en als een voorloper en vernieuwer in de zorg, met name voor het jonge kind met auditieve of communicatieve beperkingen.

Als missie vatten we het zo samen: De NSDSK staat voor de beste zorg op maat en dicht bij huis voor mensen bij wie horen of spreken niet vanzelf gaat.

MAATSCHAPPELIJKE TRENDS

Er zijn verschillende maatschappelijke trends in kaart gebracht, waarmee we signaleren dat de omgeving verandert: Cliënten willen de zorg dichtbij huis en waar mogelijk online ontvangen. Cliënten willen daarnaast invloed uitoefenen op hun eigen zorgproces. Zelfredzaamheid en participatie worden steeds belangrijker in de gezondheidszorg. Tegelijkertijd zien we dat een deel van onze cliënten niet mee kan gaan in dit proces.

Transparantie over behandelresultaat, kwaliteitsscores en kostprijzen draagt eraan bij dat cliënten, verwijzers en verzekeraars bewustere zorgkeuzes kunnen maken. Tegelijkertijd staan we aan de vooravond van een ingrijpende verandering van de bekostigingssystematiek in de ZG-zorg, die betrekking heeft op ongeveer twee derde van onze omzet. De NSDSK heeft de afgelopen jaren op deze toekomstige veranderingen geanticipeerd, o.a. door haar aanbod te verbreden en te investeren in goede samenwerkingsrelaties.

DE BASIS EN DE PIJLERS VAN DE STRATEGIE

De inzet voor de komende jaren is om onze voorhoedepositie te behouden en versterken. Dit doen we door de cliënt centraal te stellen en ons kenniscentrum verder uit te bouwen. We hebben de ambitie om de beste zorg te leveren, die niet alleen aansluit op de behoeften van de cliënt van vandaag, maar ook op die van de cliënt van morgen. Onderzoek en innovaties leiden tot verbeteringen van de zorg, zowel aan onze eigen cliënten als in de hele zorgsector. Kennis en expertise wordt via de NSDSK-academie gedeeld met andere professionals in de zorgsector. Voor medewerkers blijft de NSDSK een aantrekkelijke organisatie waar met plezier gewerkt wordt en waar veel ruimte is voor professionele ontwikkeling.

Kenmerkend voor de NSDSK is dat wij zowel een zorgaanbieder als een kennisorganisatie zijn. Dit zijn de twee pijlers van de NSDSK. In de voorbereiding van de strategie hebben we verschillende scenario's verkend, waarbij ofwel het profiel van zorgaanbieder werd benadrukt, ofwel het profiel van kennisorganisatie. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat de kracht van de NSDSK juist in de combinatie zit. Wij kunnen onze positie als kennisorganisatie goed invullen dankzij onze zorgactiviteiten en tegelijkertijd kunnen wij ons zorgaanbod verder ontwikkelen en verbeteren dankzij onze kennisfunctie. Daarom staan deze twee pijlers centraal in onze strategie:

- De NSDSK is de voorkeursaanbieder van zorg in de eigen regio
- De NSDSK verbetert de zorg met een actief kenniscentrum

Deze pijlers staan op de basis van een vitale organisatie

DE NSDSK IS EEN VITALE ORGANISATIE

De basis van de strategie is dat de NSDSK een vitale organisatie is en blijft. Daarmee be-doelen we in de eerste plaats dat de medewerkers hun vleugels uit kunnen slaan.

We zijn gericht op innovatie en deze innovatie wordt gedreven door de professionals. Dankzij deze cultuur van bevlogen en betrokken professionals zijn we bovendien aantrekkelijk op de arbeidsmarkt. In de tweede plaats zit de vitaliteit van de NSDSK in een gezonde en toekomstbestendige bekostiging. Op dit moment is de organisatie financieel gezond, maar de uitdagingen zoals boven geschetst vragen de komende jaren extra aandacht. Daarom is één van de actieplannen vanuit de strategie gericht op een toekomstbestendige bekostiging. In de derde plaats noemen we de interne processen, waar de afgelopen jaren een grote slag mee gemaakt is. Het gaat daarbij om werkprocessen zoals vastgelegd in de werkwijzer, maar ook om digitale workflows (werving en selectie, declaraties e.d.) en de stabiliteit en performance van het netwerk. Dit blijft ook de komende jaren een belangrijk onderwerp.

Actie:

- *Toekomstbestendige bekostiging:* voorbereiding en implementatie nieuwe bekostiging ZG-zorg, herijking kosten/batenstructuur en oriëntatie op nieuwe verdienmodellen

DE NSDSK IS DE VOORKEURSAANBIEDER VAN ZORG IN DE EIGEN REGIO

Op de basis van een vitale organisatie staan twee pijlers. In de eerste pijler is de NSDSK de voorkeursaanbieder van zorg in de eigen regio Noordwest-Nederland. We willen bereiken dat cliënten en verwijzers vaker bewust voor de NSDSK kiezen. De NSDSK scoort momenteel hoog op cliënttevredenheid en is marktleider in de eigen regio. Daarnaast biedt de NSDSK een specialistisch zorgaanbod waarop relatief weinig concurrerende aanbieders actief zijn. Bij de verkenningen in het kader van de strategie is echter vastgesteld dat veel cliënten en verwijzers niet bewust voor een aanbieder kiezen. Factoren als fysieke nabijheid, persoonlijke contacten en toeval spelen een rol. De NSDSK ziet kansen om haar positie als voorkeursaanbieder in de eigen regio verder versterken. Dit betekent verdere ontwikkeling van eHealth en thuisnabije zorg en versterking

van de cliënt- en verwijzersrelaties, onder andere met een optimale digitale informatievoorziening. We beschikken over een schat aan data met betrekking tot het effect van behandeling, waarmee we ons behandel-aanbod verder kunnen ontwikkelen en verbeteren. Ook zal de NSDSK een aanpak formuleren op “witte vlekken” in het aanbod. Wij zien lacunes in de zorg, bijvoorbeeld voor cliënten met een TOS gecombineerd met een benedengemiddeld IQ. Ook in de overgang van zorg naar onderwijs zien wij kansen om ons aanbod verder te verbeteren.

Acties:

- *Wittevlekkenplan* cliëntenzorg in eigen regio. We stellen vast welke lacunes er zijn in ons verzorgingsgebied en op welke wij in kunnen spelen
- *Informatie op één!* We brengen de informatievoorziening en service aan cliënten en verwijzers naar een volgend niveau
- *eHealth-programma.* We brengen de digitalisering naar de kern van de zorg

DE NSDSK VERBETERT DE ZORG MET EEN ACTIEF KENNISCENTRUM

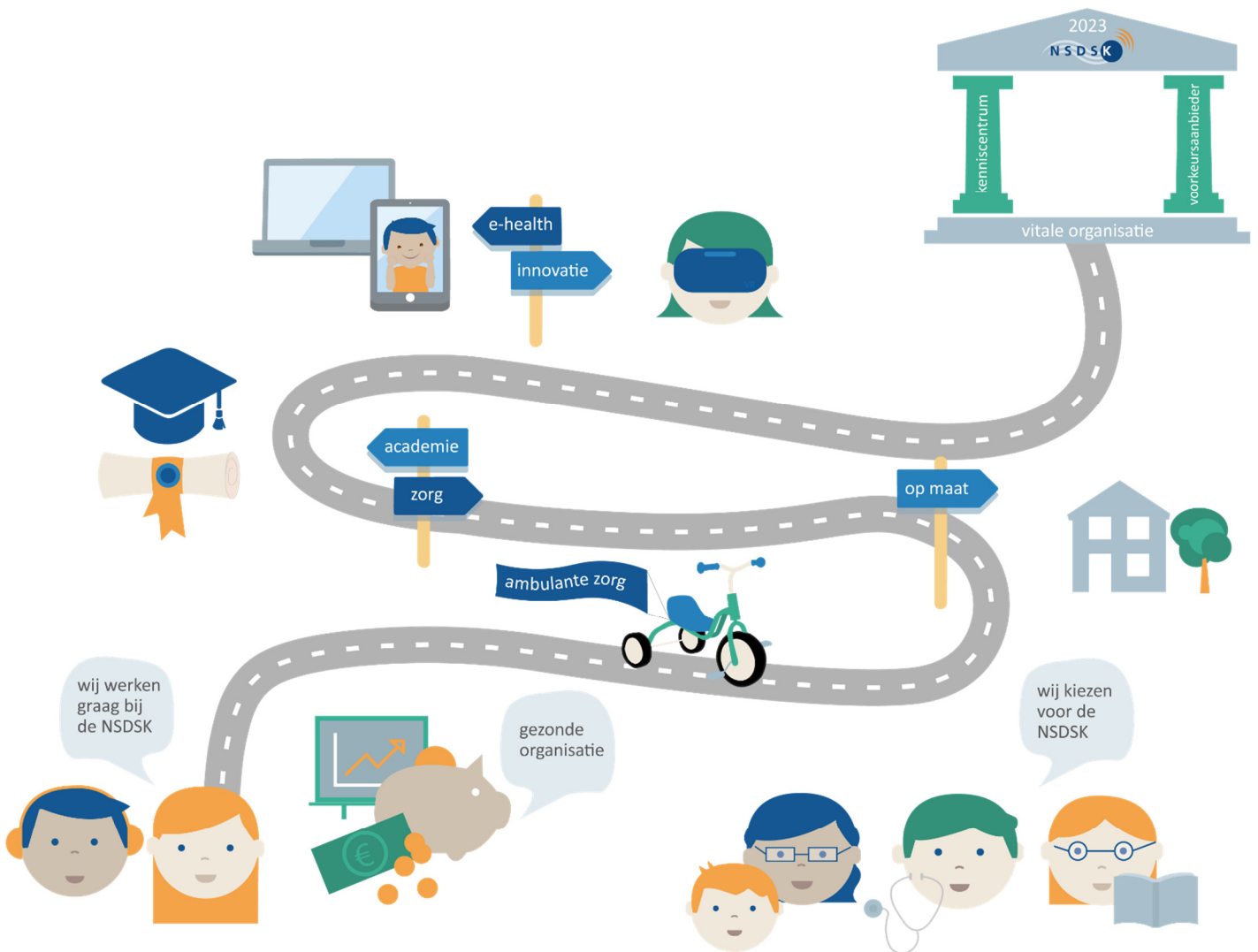
In de tweede pijler verbeteren wij de zorg op landelijk niveau met een actief kenniscentrum. Door verdere samenwerking met nationale en internationale partners en door sectorbrede afspraken te maken over de verdeling van onderzoeksdomeinen liggen er voor de NSDSK kansen om de kennisfunctie verder uit te bouwen. Uiteraard is de kennisoverdracht hierbij ook van groot belang. Om de expertisefunctie van de NSDSK landelijk verder te versterken, vindt er doorontwikkeling van de academie plaats. Het hele scholingsaanbod van de NSDSK is vindbaar en toegankelijk via dit platform. De mogelijkheden van een verdienmodel met betrekking tot het scholingsaanbod van de academie worden onderzocht. Tenslotte zullen we waar mogelijk onze troef, de samenhang tussen zorg en onderzoek verder versterken, o.a. door intensievere benutting van de behandelmonitor voor kwaliteitsverbetering van de zorg.

Acties:

- *Onderzoek in groter verband*. Verdere samenwerking en vorming consortia in onderzoek, nationaal en internationaal
- *NSDSK-academie naar een volgende fase*: uitbreiding en doorontwikkeling

van het aanbod; ontwikkeling van de business case.

- *Betere zorg met de behandelmonitor*: de data inzetten in een proces van voortdurende kwaliteitsverbetering van onze zorg





NSDSK, Lutmastraat 167, 1073 GX AMSTERDAM
020-5745945
nsdsk@nsdsk.nl
www.nsdsk.nl