



Krachtig door kennis en kunde

Voorwoord

Karakter is een organisatie waar professionals werken met het gemeenschappelijk doel excellente kinder- en jeugdpsychiatrische zorg te leveren. In toenemende mate draagt Karakter essentieel bij aan hoogwaardige zorg voor patiënt en ouders, maar ook aan kennisontwikkeling binnen het vakgebied kinder- en jeugdpsychiatrie. Dit laatste is zichtbaar in de geleverde wetenschappelijke prestaties en in de omvang en kwaliteit van de opleiding tot kinder- en jeugdpsychiater.

De groei van de organisatie afgelopen jaren heeft geleid tot een aangepaste organisatiestructuur. Door de vorming van twee regionale clusters (Gelderland en Overijssel) en twee clusters met aandachtsgebieden (licht verstandelijk gehandicapten en universitair) is Karakter een eigentijdse organisatie waar meer verantwoordelijkheden lager in de organisatie liggen. Vanuit het bestuurlijk centrum leveren de staffuncties op clusterniveau een belangrijke bijdrage aan het faciliteren van het primair proces. De organisatie is nu zodanig op orde dat we volgende stappen kunnen zetten om ook in de komende politiek onzekere periode de huidige solide basis te handhaven.

In alles streven we continue naar het optimaliseren van zorg voor patiënt en gezin én naar meer kennis. De inhoud van zorg, het zorgproces en de communicatie hierover blijven we verbeteren. Kennis en kunde staan bovenaan. Dit kunnen we alleen realiseren met de inzet en kunde van onze medewerkers. Een goed HRM-beleid is dan ook van grote waarde. Verbeteren en vernieuwen willen we niet alleen als Karakter, maar graag samen met onze zorgpartners in het netwerk. Op die manier benutten we de toegevoegde waarde van de verschillende zorginstaties en komen we tot de meest effectieve en efficiënte zorg.

In de afgelopen maanden is met groot enthousiasme, inspiratie en betrokkenheid door velen meegedacht over deze strategie voor de komende jaren. Een goede externe en interne analyse van Karakter was hierbij het vertrekpunt. Nu ligt er een gedegen en ambitieus plan voor u. 'Krachtig door kennis en kunde' is het centrale thema van de nieuwe strategienota 2010-2014.

Wij kijken er naar uit dit samen met u in de komende jaren te realiseren!

Raad van bestuur

Bertine Lahuis en Koos Lukkien



Missie

Karakter is hét expertisecentrum voor zorg en kennis over complexe kinder- en jeugdpsychiatrie. Onze nadruk ligt op tweede- en derdelijnszorg en er is nadrukkelijke aandacht en expertise op het gebied van infans, licht verstandelijk gehandicapten en orthopsychiatrie.

Visie

Om onze missie goed vorm te geven vertalen we onze visie in drie hoofdthema's:

- Belang van patiënt en gezin als uitgangspunt bij een door evidentie gesteund, effectief en efficiënt zorgaanbod
- Optimale zorg door goede samenwerking met netwerkpartners
- Beste opleidings- en werkplek in de KJP door inzet van kennisontwikkeling en kennisdelen

Randvoorwaarden

Om onze strategie te kunnen realiseren is er een aantal voorwaarden waaraan Karakter blijvend moet voldoen:

- Solide bedrijfsvoering
- Prominent HRM-beleid
- Helder informatie-, communicatie- en marketingbeleid

Eigenschappen

De onderscheidende 'Karaktereigenschappen' waarmee wij in ons zorgproces werken in relatie tot de patiënt en gezin, de medewerkers in de eigen organisatie en onze netwerkpartners zijn:

- Verantwoordelijk, innovatief en creatief
- Flexibel en transparant
- Effectief en efficiënt
- Competentiegericht

Investering

Om onze strategie te realiseren kiezen we ervoor te investeren in:

- Innovatie van zorg (toegepast praktijkonderzoek en e-health)
- Informatiebeleid en automatisering
- Communicatie en marketing



Karakter is hét expertisecentrum voor zorg en kennis over complexe kinder- en jeugdpsychiatrie.

Thema 1

Belang van patiënt en gezin als uitgangspunt bij een door evidentie gesteund, effectief en efficiënt zorgaanbod

Door gebruik te maken van de kennis en ervaring van de patiënt en zijn ouders/verzorgers, verbeteren we niet alleen de positie van de patiënt, maar kunnen we ook het zorgproces en de uitkomst daarvan optimaliseren. De laatste jaren wenst de patiënt meer samenwerking

met arts of zorgverlener. Karakter speelt hierop in en kijkt naar de competenties van de patiënt en gezin én welke verantwoordelijkheid zij kunnen nemen. Ons aanbod is gericht op empowerment van de patiënt en op zo veel mogelijk behoud van sociale inbedding van patiënt en gezin. Van de behandelaars vraagt dit een juiste afstemming in de behandelrelatie, afhankelijk van de mogelijkheden van patiënt en ouders. Er is altijd sprake van een respectvolle, accurate en patiëntgerichte houding. We zetten moderne middelen in bij het bieden van zorg. We streven ernaar dat de zorg optimaal, transparant, veilig,

flexibel, efficiënt, effectief en toegankelijk is. Met onze zorg versterken we de autonomie en zelfredzaamheid van patiënt en gezin. De (medisch-psychiatrische) expertise van de professional en de afstemming met patiënt en omgeving leiden tot de juiste uitvoering van zorgprogramma's die op evidentie zijn gestoeld. Het blijvend verbeteren van de kwaliteit van zorg is leidend binnen de organisatie. Door standaardisatie van ons basiszorgproces, ontstaat ruimte voor zorg op maat. Er is een open en veilige aanspreekcultuur. Karakter streeft naar zo min mogelijk gebruik van dwang en drang.

Beoogd resultaat

Vanaf 2011 hebben patiënt en ouder expliciet een adviserende rol over het zorgaanbod.

- Vanaf 2010 is de jaarlijkse onderzoeks cyclus 'patiënt- en ouderperspectief in de zorg' ingevoerd, waarbij patiënt, ouder, centrale ouderraad en patiëntenverenigingen worden betrokken. Inhoud en proces van het zorgaanbod, feedback hierover en mogelijkheid tot implementatie zijn vaste onderdelen.
- Door periodieke evaluatie meten we jaarlijks de patiënt- en oudertevredenheid van de aangeboden zorg.
- Vanaf 2011 krijgen ouders en/of patiënt een rol bij de interne kwaliteitsaudits die gericht zijn op het primaire zorgproces.

Eind 2011 is het diagnostiektraject en de opnameduur verkort.

- In 2011 is alle ambulante diagnostiek binnen 2 tot 4 weken afgerond (inclusief verslaglegging) en start de behandeling in 80% van de gevallen in minder dan 4 weken na advies.
- Vanaf 2010 verkorten we de wachttijsten door meer patiënten te zien (3% in 2010, 5% in 2011). De reguliere opnameduur is maximaal 4 tot 6 maanden (2011) en de langerdurende opname maximaal 12 maanden (2012). Ambulante mogelijkheden (mede in samenwerking met andere instellingen) zetten we toenemend in om dit te realiseren.

In 2012 is de inrichting van de zorgprocessen binnen heel Karakter geharmoniseerd.

- In 2012 zijn alle diagnostische en behandelprocessen binnen Karakter gelijk ingericht, en is het zorgaanbod ambulant en klinisch flexibel, zonder interne wachttijden in en tussen locaties en clusters. We zijn servicegericht en onze werkprocessen zijn geoptimaliseerd.
- In 2012 zijn alle zorgmodules, in aansluiting op de zorgprogramma's, geschreven en gedigitaliseerd in afstemming met de richtlijnen van de NVvP, het Landelijk Kenniscentrum KJP en de K-7.

Vanaf 2011 is kwaliteitsverbetering door servicegerichtheid, transparantie en flexibiliteit naar patiënten, ouders, verwijzers en medewerkers een expliciet onderdeel van het clusterbeleid.

- In 2010 is Karakter goed bereikbaar voor inhoudelijke vragen van patiënt en ouders.
- In 2010 zijn pilots voor avondpoli's opgezet, die in 2011 worden geëvalueerd en bij succes geïmplementeerd.
- Vanaf 2010 is somatische zorg zichtbaar aanwezig in het zorgproces.
- In 2011 voeren we onderzoek uit naar het gevoel van 'veiligheid en vertrouwen' bij patiënt en ouders.
- Eind 2011 is het proces van aanmelding, aanleveren van aanmeldgegevens en inzicht in zorgproces voor patiënt en ouders gedigitaliseerd.
- Vanaf 2011 zijn patiënt en/of ouder standaard aanwezig bij de behandelplanbespreking en ontvangen zij de correspondentie.
- In 2011 starten we met het aanbieden van e-healthmodules, zowel in de behandeling als ter overbrugging van wachttijden.
- In 2011 registreren en verwerken we de middelen-of- maatregelenformulieren digitaal.
- Vanaf 2012 zijn de zorg en de zorgprocessen transparanter door het stimuleren van uitwisseling tussen locaties en clusters, van spiegelsessies op locaties en door geïmplementeerde en gedigitaliseerde prestatie-indicatoren en effectmeting (80% eerste contact; 60% bij follow-up in 2013).

In 2013 is ons hele werkgebied voorzien van zorg gericht op onze speerpunten (infants, licht verstandelijk gehandicapten en orthopsychiatrie).

- In 2010 start in een andere regio een pilot Ivg. Na evaluatie breiden we dit uit.
- In 2011 is vanuit alle clusters goed bereikbare infanzorg beschikbaar.
- Een uitbreiding van ons orthopsychiatrisch zorgaanbod inventariseren we in 2010/11.

Met onze zorg versterken we de autonomie en zelfredzaamheid van patiënt en gezin.



Thema 2

Optimale zorg door goede samenwerking met netwerkpartners

Karakter biedt hoogwaardige kinder- en jeugdpsychiatrische zorg en kennis over kinder- en jeugdpsychiatrie. Door de vele hoog opgeleide, ambitieuze en geïnspireerde professionals in een innovatieve omgeving is deze expertise blijvend in ontwikkeling. Karakter stelt zich voor de maatschappelijke taak om deze kennis en kunde optimaal in te zetten door het verkrijgen

van de juiste verwijzingen. Daarbij werken we samen met andere organisaties om de (transitie in de) zorg voor kinderen en jeugdigen met complexe psychiatrische problemen te verbeteren. Voor de verwijzingen richten wij ons in het bijzonder op huisartsen, medisch specialisten en consultatiebureauartsen. Naar onze verwijzers zijn wij actief, toegankelijk en laagdrempelig voor overleg. Zorg die de eerste lijn kan oppakken, verwijzen we zo spoedig mogelijk terug en ondersteunen we zo nodig door educatie of laagdrempelig overleg. Karakter maakt naar de omgeving duidelijk welke tweede- en derdelijns zorg zij te bieden heeft en zoekt actief samenwerking. Die samenwerking is transparant,

eenvoudig en flexibel. Daarbij is helder wat de toegevoegde waarde van elke zorgverlenende instantie is. Naast de complexe psychiatrie (ook in de jeugdzorg) richten wij ons op gebieden waar vanuit Karakter expertise over is, zoals ADHD en autismespectrumstoornissen en de specifieke aandachtsgroepen licht verstandelijk gehandicapten, orthopsychiatrie en infants. Verdere expertiseontwikkeling is een van de doelen in de samenwerking: ons zorgaanbod gaat altijd samen met het bieden van kennis(ontwikkeling). Samengevat: Karakter is zichtbaar, toegankelijk en gericht op samenwerking.

Beoogd resultaat

Vanaf 2011 is Karakter herkenbaar, zichtbaar en toegankelijk voor haar verwijzers in haar zorgverlening en in haar gebouwen en uitstraling.

Vanaf 2011 richt Karakter zich in toenemende mate op samenwerking met netwerkpartners om zorg en transitie in de zorg te verbeteren.

Explicitering en middelen

- In 2011 is er een centraal nummer voor verwijzers. Na het eerste contact belt de triagefunctionaris de verwijzer altijd binnen 24 uur terug.
- Vanaf eind 2011 kunnen verwijzers patiënten digitaal aanmelden.
- Alle verwijzers (huisartsen, consultatiebureauartsen, relevante medisch specialisten, Bureau Jeugdzorg) en netwerkpartners in de regio van clusters ontvangen in 2011 informatie (op papier en digitaal) over bereikbaarheid, aanmelding en zorgaanbod én regelmatig een clusterinformatiebulletin. Elk cluster zal in 2012 een account/netwerkplan hebben (i.o.m. communicatie) waarin de persoonlijke relatie belangrijk is, met als doel de juiste verwijzingen te verkrijgen en het verwijsproces te optimaliseren (snel, flexibel, transparant, servicegericht).
- In 2012 is er een e-health-portaal met daarin:
 - een e-wait-programma waar verwijzers consultatie kunnen krijgen ter ondersteuning in de wachttijd en informatie over wachttijden;
 - mogelijkheden tot laagdrempelig consultatief overleg.
- In 2012 heeft elk cluster een account/netwerkplan gericht op (persoonlijk) contact met relevante instellingen (ggz-instellingen, jeugdzorg en instellingen die zich richten op de aandachtsgebieden infants, lvg en orthopsychiatrie).
- We stimuleren samenwerking op gebied van zorg en kennis en geven dit vanaf 2010 op uniforme wijze vorm. Dit doen we door concepten waarbij eenvoud, transparantie en flexibiliteit voorop staan, door het bieden van continuïteit van zorg en door expliciet ruimte te geven aan het ontwikkelen van expertise.
- De clusters (met uitzondering van Universitair cluster) leveren jaarlijks een publiekpublicatie over een van de lopende samenwerkingsprojecten.



Naar onze verwijzers zijn wij actief, toegankelijk en laagdrempelig voor overleg

Thema 3

Beste opleidings- en werkplek in de KJP door inzet van kennisontwikkeling en kennisdelen

Karakter is een kennisorganisatie. Dit betekent dat wij excellente deskundigheid aanbieden voor complexe vragen. Daarbij zet de professional zijn kennis, creativiteit en flexibiliteit in voor maatwerk aan de patiënt en zijn omgeving.

Karakter gaat daarbij zo nodig over de grens van zorgprogramma's heen. Binnen Karakter streven we permanent naar vermeerdering en verbetering van kennis door opleiding, onderwijs en onderzoek. Ons Universitair cluster en KennisCentrumKarakter (KCK) spelen hierin een belangrijke rol. Het aanbieden van de opleiding creëert een lerend werkklimaat waarin enthousiaste en kundige denkers ruimte krijgen en er een proces van continue kwaliteitsverbetering van ons zorgaanbod is. Jong talent wordt herkend en krijgt een kans. Karakter heeft de maatschappelijke

verantwoordelijkheid om deze kennis in te zetten om de best mogelijke zorg te leveren aan patiënt en gezin én om die kennis uit te dragen naar derden, waaronder de partners in ons netwerk. Transparantie in onze werkwijze is een belangrijk onderdeel van kennisdelen. Binnen Karakter is leren van en met elkaar belangrijk. Binnen de clusters en tussen de clusters stimuleren we uitwisseling van werkzaamheden en informatie. Hiervoor bieden we de faciliteiten en instrumenten. Ontwikkelen, innoveren en implementeren zijn sleutelbegrippen.



Beoogd resultaat

Explicitering en middelen

KennisCentrum Karakter (KCK) is een herkenbaar, goed functionerend en toegankelijk orgaan.

- Het KCK speelt een centrale rol bij het ontwikkelen, faciliteren en stimuleren van onderzoek en innovaties, maar ook in het delen van kennis en het implementeren van nieuwe werkwijzen die hieruit voortkomen. De samenstelling van het KCK stemmen we hierop af.

Bijdragen aan en ontvangen van onderwijs en kennisverspreiding is een onderdeel van werken bij Karakter.

- In 2011 zijn alle werkbegeleiders, supervisors en docenten die bijdragen aan de opleiding KJP gecertificeerd volgens het teach-the-teacher systeem.
- Vanaf 2010 zijn alle medewerkers verplicht mee te werken aan onderwijsactiviteiten tot een maximum van 5% van hun aanstelling.
- In 2011 is er een plan dat de onderwijsbijdrage (welk onderwijs, hoeveel onderwijs en aan welke instellingen) van Karaktermedewerkers aan externe instellingen aangeeft.
- In 2012 informeren we onze netwerkpartners over (nieuwe) mogelijkheden tot scholing bij Karakter zoals coaching-on-the-floor.
- In 2012 zijn er via intranet kenniskringen van al onze aandachtgebieden. Intern ontwikkelde wetenschappelijke en publiekennis zijn via intranet beschikbaar.

Beste opleidingsziekenhuis in de kinder- en jeugdpsychiatrie zijn.

- Karakter blijft de beste opleiding tot kinder- en jeugdpsychiater bieden.
- Karakter behoort in 2012 tot de drie beste GZ-opleidingen.
- In 2011 brengen we de mogelijkheid van uitbreiding van de opleidingsplaatsen voor psychologen in kaart in relatie tot onze samenwerkingsverbanden.
- In 2011 is er een plan waarin is vastgesteld welke en hoeveel vaste stageplekken Karakter aanbiedt, welke facilitaire en inhoudelijke elementen nodig zijn voor het bieden van een goede opleidings- of stageplek en welke vaardigheden na afronding van een stage bereikt moeten zijn ('keurmerk Karakter').
- In 2011 wordt de interne opleiding voor groepsleiders verder geprofessionaliseerd, gecertificeerd en toenemend opengesteld voor externen. In eerste instantie gebeurt dat voor onze samenwerkingspartners.
- Alle clusters en stafdiensten reserveren jaarlijks een vast budget (2%) voor scholing.

Excellent onderzoek in de kinder- en jeugdpsychiatrie leveren.

- Het wetenschappelijk onderzoek vanuit het Universitair cluster (UC) is van hoge kwaliteit mede door te focussen op een aantal thema's (autisme- ontwikkelingsstoornissen en ADHD, verslaving, agressie en neurocognitie) waarbij infans en orthopsychiatrie een duidelijke rol spelen. Het onderzoek wordt vormgegeven samen met onderzoeksinstituten van het UMC St Radboud (Donders Institute for Brain, Cognition and Behavior en het Nijmegen Centre for Evidence-Based Practice [NCEBPP]).
- Vanaf 2010 verschijnt tenminste 10% van de publicaties in de internationale tijdschriften met een hoge impact (IF >8).
- Vanaf 2011 voltooien jaarlijks tenminste twee promovendi vanuit Karakter hun promotie aan de Radboud Universiteit.
- Over vijf jaar (2015) hebben bij Karakter tenminste drie medewerkers de status van (aspirant) Principal Investigator zoals erkend door de decaan van het Radboud Universiteit Nijmegen.
- In samenwerking met collega-instellingen creëert Karakter in 2012 een nieuwe leerstoel.
- Vanaf 2010 geven we bij het aanstellen van nieuwe psychiaters en psychologen de voorkeur aan minstens één gepromoveerde psychiater en één gepromoveerde psycholoog om binnen (de niet-universitaire) clusters wetenschappelijk onderzoek op te zetten.
- Het streven van UC is om jaarlijks tenminste 300.000 euro aan externe subsidies te verwerven voor wetenschappelijk onderzoek.
- De researchinfrastructuur is in 2011 versterkt door binnen UC een researchoverlegstructuur en databeheer op te zetten.
- In 2011 is een ICT-portaal opgezet waarmee deelnemers aan wetenschappelijk onderzoek veilig kunnen inloggen.
- Alle clusters, behalve UC, zetten in de komende jaren (2010-2013) twee toegepaste praktijkonderzoeksprojecten op die voor 80% gericht zijn op de specifieke aandachtsgebieden.
- Alle clusters, behalve UC, zetten vanaf 2011 jaarlijks een n=1-studie op om ervaringskennis inzichtelijk en toegankelijk te maken voor een breder publiek.
- Karakter werft vanaf 2011 een deel van de benodigde gelden door subsidies binnen te halen. Communicatie werkt hierbij samen met de clusters.

Randvoorwaarden

Bedrijfsvoering

Voor een goede organisatie van het primaire zorgproces is een blijvende solide bedrijfsvoering nodig. Gezien de schaalgrootte van Karakter betekent dit: streven naar standaardisatie van processen met invulling van het zorgproces conform de menselijke maat. Een verbetering en toename van stan-

daardisatie moet leiden tot een meer slagvaardige en doelmatige organisatie waarbij we ruimte creëren om af te wijken van de standaard als het professionele zorgproces daarom vraagt. Bij toenemende slagvaardigheid behoort ook toenemende verantwoordelijkheid bij de clusters én een nieuw samenspel

tussen clusters en stafafdelingen. Dit alles met behoud van de Karakter-eenheid, die wordt gekenmerkt door kwaliteit, transparantie, flexibiliteit en slagvaardigheid. De prijs-kwaliteitverhouding van de Karakterdienstverlening is onderscheidend in de ggz.

Beoogd resultaat

Slagvaardig en doelmatig werken.

- De clusters sturen we resultaatgericht aan.
- Alle projecten en acties volgen de PDCA-cyclus.
- In 2012 is er een centraal distributiesysteem voor medicatie ingevoerd.
- In 2012 is er een veiligheid-medicatiecontrolesysteem gekoppeld aan een centrale apotheek, met de mogelijkheid tot 24-uursoverleg met een apotheker.

Verbeterde administratieve processen.

- Vanaf 2011 zijn er uniforme administratieprocessen van personeel, productie en materiaal.
- De secretariële ondersteuning van professionals evalueren we jaarlijks en verbeteren we waar nodig via een opgesteld actieplan om processen efficiënter in te richten.
- In de verhouding tussen patiëntgebonden en niet-patiëntgebonden tijd handhaaft ieder cluster de 80-20 regel (overall) en differentieert hierin tussen medewerkers naar eigen inzicht.
- Met ingang van 2011 is het aantal afgesloten DBC's (nieuwe en vervolgDBC's) gelijk aan het aantal geopende DBC's.
- Verhouding tussen directe en indirect patiëntgebonden tijd (totaal) gaat naar 50/50 in 2011 en naar 60/40 vanaf 2012.
- In 2011 hebben alle locaties de tweede en derde fase van het EPD ingevoerd, inclusief een medicatiemodule.
- In 2012 is er een centrale (digitale) aanmelding.

Goede financiële positie behouden.

- Het eigen vermogen wordt gehandhaafd op tenminste 22% van budget.
- De begrotingspost Beleidsprojecten bedraagt 1 miljoen euro en investeert Karakter in innovatie, in het bijzonder in toegepast praktijkonderzoek, communicatie en marketing, informatiebeleid en automatisering.
- Karakter zorgt ervoor dat de prijs-kwaliteitverhouding onderscheidend is binnen de ggz. Een adequate beheersing van de kostprijzen is daaraan ondersteunend.
- Ook zorgt Karakter structureel voor een adequaat liquiditeitsniveau; deze eis is maatgevend voor afsluitdiscipline DBC's.



Een blijvende solide bedrijfsvoering is nodig.

Randvoorwaarden

HRM-beleid

Ons personeel is de kernspeler om de strategische doelen te realiseren. Karakter is de meest aantrekkelijke werkgever in de kinder- en jeugdpsychiatrie en biedt mogelijkheden, uitdagingen en inspiratie waardoor het voor onze medewerkers mogelijk is de professionele taken uit te voeren en verantwoording te nemen. Karakter is een organisatie waar mensen graag willen werken vanwege de professionele uitdaging. Werken volgens de

laatste stand van zaken in de wetenschap wordt gecombineerd met beroep op individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid, creativiteit en innovatie. Wij verwachten van onze medewerkers een servicegerichte, open, actieve en ontwikkelingsgerichte houding. Talentvolle professionals zijn in beeld en krijgen de ruimte om zich te blijven ontwikkelen en te excelleren. Standaardisatie van processen draagt bij aan

de ruimte die daardoor ontstaat voor professioneel handelen. In brede zin zal Karakter zich inspannen de professional zoveel mogelijk ruimte te bieden en te zorgen dat hij toekomt aan de primaire taken waarvoor hij is opgeleid en aangenomen. Wie zich permanent wil blijven ontwikkelen in zijn werk, is bij Karakter op zijn plek!

Beoogd resultaat

Optimale beroepsontwikkeling

- Functiedifferentiatie voor groepsleiding is in 2011 ingevoerd.
- Senior medewerkers coachen jongere medewerkers in hun ontwikkelingstraject.
- Met ingang van 2011 is het opleidingsbeleid per cluster en stafdienst zodanig uitgewerkt, dat daaruit de competenties conform het strategische beleid op cluster-, afdelings- en medewerkersniveau expliciet zijn.
- In 2012 is een talentenbeleid ontwikkeld waarbij expliciet ruimte is voor innovatie en creativiteit.
- We stimuleren jobrotatie en bespreken dit standaard na zes jaar.
- Leidinggevenden voeren jaarlijks p-gesprekken uit waarbij stimulering en ontwikkeling van de medewerkers centraal staan.
- Werkdruk en interne communicatie zijn verbeterd in 2011 (follow-up meting medewerkersonderzoek).
- In 2013 is helder welke competenties (en opleidingstrajecten) aanvullend gewenst zijn voor de verschillende functies binnen Karakter.

Adequaat inspelen op de arbeidsmarkt

- In 2011 is er een actief wervingsbeleid om talenten te binden en te boeien.
- In 2011 is er een notitie die de arbeidsmarkt voor de komende drie jaar in kaart heeft gebracht en die adviserend is voor personeelbeleid.
- Leeftijdsopbouw van het personeel volgen we actief; we sturen actief op een blijvend evenwichtige leeftijdsopbouw van het personeelsbestand.
- Het personeelsbeleid heeft in 2011 expliciet aandacht voor flexibel werken (locatie en tijden).

Explicitering en middelen

Randvoorwaarden

Informatie-, communicatie- en marketingbeleid

De nieuwe strategie waarbij Karakter helder maakt dat zij hét expertisecentrum is voor zorg en kennis, vraagt om een gedegen marketing-, communicatie- en informatiebeleid. Door te communique-

ren wat we doen en door onze zorg en kennisprocessen goed in de organisatie te implementeren, stemmen we de zorg beter af op patiënt en gezin én op onze samenwerking met andere organisaties.

Beoogd resultaat

Verbeterd communicatie- en marketing- beleid

- In 2010 is er een herpositionering van de afdeling communicatie (aangevuld met marketing).
- Eind 2010 is een in- en extern communicatie- en marketingbeleidsplan gereed.
- We stimuleren en faciliteren medewerkers om voordrachten te houden, deel te nemen aan workshops (Voorjaarscongres Psychiatrie, bijeenkomsten verenigingen voor psychotherapie) en om Nederlandstalige publicaties (NTvG, MGv, Kind & Adolescent) te schrijven. Medewerkers van Karakter zijn hierdoor zichtbaar en present.
- De interne communicatie is verbeterd en meten we in 2011 door een follow-up van het medewerkersonderzoek.
- Alle locaties communiceren in de Karakterhuisstijl de Karaktereigenschappen.
- Servicegerichtheid naar patiënten, ouders, verwijzers en interne medewerkers maakt deel uit van het clusterbeleid vanaf 2011.
- In 2010 ontwikkelt het verkoopteam samen met communicatie een communicatiebeleidsplan om een pro-actieve samenwerking met verzekeraars op te zetten.

Optimaliseren van informatiebeleid

- Om tot een goede implementatie van innovaties in het primaire proces te komen, herpositioneren we in 2010 het informatiebeleid en automatisering.



kinder- en jeugdpsychiatrie

karakter

Contact

Voor algemene vragen kunt u contact opnemen met de afdeling communicatie, info@karakter.com of 0318 676 776

Bestuurlijk centrum

Horalaan 5, 6717 LX Ede

Postadres

Postbus 68, 6710 BB Ede

Telefoon

0318 - 67 66 11

Email

info@karakter.com

(Eind)redactie

Raad van bestuur, afdeling communicatie,
Local color communications

Ontwerp en realisatie

Morskieft Ontwerpers
van Visuele Identiteit

Drukkerij

Digital4

