

## DOC.B.23 Beleidsdoelstellingen en resultaten

### Doelstellingen organisatie

#### 1. Optimaliseren van frequentie en effectiviteit teamoverleg en communicatie richting MT.

*Het is afgelopen jaar grotendeels gelukt om de team overleggen stelselmatig te laten plaatsvinden. Er zijn 'teamaanvoerders' aangesteld om te zorgen dat de overleggen stelselmatig werden ingepland. Optimalisatie blijft nodig, omdat een aantal teams niet aan de afgesproken frequentie zijn gekomen en er niet altijd een besluitenlijst aan het MT werd toegezonden. Er wordt nagedacht over mogelijkheden voor optimalisatie.*

#### 2. Uitbreiden MT middels aanstellen 'manager zorg' en overdracht van taken naar managementassistent.

*Onze managementassistent kwam vlak na haar aanstelling helaas thuis te zitten, waardoor een groot aantal taken niet konden worden overgedragen of taken moesten worden opgevangen door andere medewerkers. Het is wel gelukt om Aniek Nagtzaam als 'manager zorg' aan te stellen. Ook werd eind 2023 een office manager en administratief medewerker aangesteld en kreeg onze reeds aanwezige administratief medewerker uitbreiding van uren. Op dit moment wordt niet gezocht naar een managementassistent, omdat deze taken zijn onderverdeeld onder de administratief medewerkers en de office manager.*

#### 3. Implementatie aanpassingen organisatiestructuur, taken en verantwoordelijkheden.

*Zoals bij het vorige punt beschreven, zijn er aanpassingen gedaan in de organisatiestructuur en verantwoordelijkheden. Op deze manier is het gelukt om een driekoppig management te creëren die gezamenlijk het MT vormen. Ook is de administratieve ondersteuning flink verhoogd, waardoor de telefoon niet meer door zorgverleners hoeft te worden opgenomen en de balie op werkdagen tussen 08:00-17:00 uur bezet is.*

#### 4. Aanstellen van een 'projectmanager testen en meten' om ons preventieve aanbod te optimaliseren en de doelgroep in de regio beter aan te spreken.

*Met het aanstellen van Mireille Hofsteenge, die binnen de organisatie al actief was als fysiotherapeut, is het gelukt om de functie 'projectmanager testen en meten' in te vullen. Mireille leidde tot voorkort projecten bij Ziekenhuis ISALA in Zwolle en heeft de keuze gemaakt om meer uren bij SMC te gaan werken.*

#### 5. Volledige bezetting van onze administratie doordeweeks tussen 08:00 en 17:00 uur.

*Aan het einde van 2023 is het gelukt om de balie tussen 08:00-17:00 uur volledig te bezetten. Hierdoor vallen een aantal taken bij zorgverleners en management weg en kunnen we alle administratieve werkzaamheden op een goede manier en binnen de juiste termijn afronden.*

## **Strategie en beleid**

### **1. Verbeteren van de vindbaarheid van de zorg- en preventieve diensten in google (SEO).**

*Het is niet volledig gelukt om een betere vindbaarheid in Google te creëren. Dit komt voornamelijk door de beperkingen van onze huidige website. Om dit doel alsnog te behalen is ervoor gekozen om begin 2024 een nieuwe website te laten maken die naar verwachting in april 2024 wordt opgeleverd.*

### **2. Optimaliseren van (Google) marketing om de doelgroepen sportgeneeskunde, sportrevalidatie en leefstijl beter te bereiken.**

*Er zijn meer financiën besteed aan online marketing. De meetbaarheid van deze marketing is echter niet geoptimaliseerd, daarom is het lastig om de precieze resultaten te kunnen monitoren. Wegens de beperkte capaciteit voor fysiotherapeutische zorg was het op bepaalde momenten geen meerwaarde om marketing in te zetten. Hierdoor konden we minder goed sturen op de doelgroep die we wilde bereiken. Eind 2023 is het gelukt opnieuw een fysiotherapeut toe te voegen aan ons team, waardoor we in 2024 verwachten meer marketing toe te passen. Er is alleen begin 2023 online marketing ingezet voor sportgeneeskunde om zo meer sportmedische keuringen uit te kunnen voeren. Er is doorlopend marketing ingezet voor de vulling van de agenda van de diëtist. Er is geen marketing ingezet voor de leefstijltrajecten.*

### **3. Ontwikkelen en uitvoering geven aan het social-media plan waarmee eind 2022 gestart is.**

*In 2023 is het een periode gelukt om tot goede marketing content te komen. Dit is echter ook weer verwaterd waardoor er in bepaalde periodes niet op nauwelijks gepost werd. In 2024 zullen wij ons opnieuw ten doel stellen om stelselmatig aansprekende social media content te posten.*

### **4. Actief 'de boer op' met:**

- a. Een gratis jaarlijkse scholing sportgeneeskunde voor huisartsen en andere specialisten.**
- b. Kennismakings- en evaluatiegesprekken met andere zorgorganisaties**
- c. Versterken/ uitbreiden van de samenwerking met sportverenigingen.**

*Het is niet gelukt om een scholing sportgeneeskunde voor huisartsen te organiseren. Het is voor huisartsen belangrijk dat de scholing geaccrediteerd is, zodat ze opleidingspunten ontvangen voor het bijwonen van de scholing. In 2024 stellen wij ons ten doel om te onderzoeken of we een geaccrediteerde bijscholing kunnen organiseren. Het is daarnaast niet gelukt om met alle ketenpartners evaluatiegesprekken te voeren. Er is wel gewerkt aan een betere samenwerking met onze partner verenigingen.*

## 5. Ontwikkelen en in de markt zetten van een PMO voor bedrijven en particulieren.

*Wegens de vele uitdagingen met bezetting op de werkvloer is het niet gelukt om een PMO te creëren voor bedrijven en particulieren. Wij hopen in 2024 alsnog tot een goed PMO aanbod te komen en dit aanbod te promoten naar bedrijven en particulieren.*

### Team

1. Een manager zorg benoemen, zodat de algemeen manager zich kan bezig houden met organisatieontwikkeling en beleid.

*Het is begin 2023 gelukt een manager zorg aan te stellen en eind 2023 hebben we ook een office manager gevonden. Hierdoor is de taakverdeling veranderd en houdt de algemeen manager zich meer bezig met de verdere ontwikkeling van de organisatie en nieuwe samenwerkingen, het vergroten van het aanbod en overige zaken omtrent acquisitie en marketing.*

2. Een GZ-psycholoog toevoegen aan de organisatie, zo mogelijk op basis van interne samenwerking of in dienstverband.

*Het is niet gelukt om een GZ-psycholoog aan onze organisatie toe te voegen. Op dit moment is er een tekort aan GZ-Psychologen en dat maakt deze zoektocht uitdagend. We hebben wel gesproken met een neuropsycholoog, maar deze mag helaas niet werken zonder regie behandelaar (GZ-psycholoog) waardoor we hiervoor geen contracten af konden sluiten.*

3. Een sportfysiotherapeut en/ of manueel Therapeut (master) toevoegen aan de organisatie.

*Zowel begin als eind 2023 is het gelukt om een sportfysiotherapeut aan het team toe te voegen. Hier tegenover stond het vertrek van algemeen fysiotherapeut Claire Voorn. Door deze versterkingen hebben we onze capaciteit met 44 uur kunnen verhogen.*

### Scholing en ontwikkeling

1. Verdere ontwikkeling en implementatie van het interne scholingsplan.

*Voor zowel het fitness- als het fysiotherapie personeel zijn afgelopen jaar scholingen georganiseerd. Het is nog niet gelukt om tot de ideale frequentie komen van 4 scholingen fysiotherapie en 2 scholingen fitness. In totaal werden er 3 scholingen georganiseerd voor de fysiotherapeuten en 1 scholing voor het fitnesspersoneel.*

2. Faciliteren in online scholingsmogelijkheden voor medewerkers (zoals fysio network, trust-me ED, etc.).

*Er is gedeeltelijk voorzien in online scholingsmogelijkheden. Dit is echter niet teambreed gedaan. Medewerkers hebben wel meerdere externe cursussen gedaan en deze zijn gedeeltelijk bekostigd door SMC.*

3. Medewerkers informeren over mogelijkheden en aanvraagmomenten van het STAP-budget middels de interne MEMO.

*Er is uitgebreid geïnformeerd over het STAP-budget en de momenten waarop je deze kan aanvragen. Helaas werden niet alle aanvragen goedgekeurd wegens het beperkte budget vanuit de overheid en de hoge vraag.*

4. Het reserveren van opleidingsbudget waaruit de organisatie relevante cursussen of opleidingen (deels) kan bekostigen.

*Er zijn meerdere aanvragen voor (gedeeltelijke) bekostiging van cursussen of opleidingen toegewezen, waardoor meerdere medewerkers afgelopen jaar externe scholingen hebben gevolgd.*

## Tevredenheid

1. Een afsluitbare kast in iedere behandelkamer.

*Het is gelukt om in 2023 in iedere behandelruimte een afsluitbare kast te plaatsen, zodat dure of privacy gevoelige zaken achter slot en grendel konden worden opgeborgen.*

### Afsluitbare kasten in de medewerkersruimte .

*Ook in de medewerkersruimte zijn afsluitbare kasten geplaatst, zodat hier dure of privacy gevoelige informatie kan worden opgeslagen. Op deze manier kunnen wij deze gedeeltelijk openbare ruimte meer geordend houden.*

2. Aanschaffen van een driedelige behandelbank voor de sportartsenruimte.

*Het is gelukt om niet alleen de sportartsruimte, maar alle behandelruimten te voorzien van een driedelige behandelbank met rondom bediening.*

3. Aanschaffen van een tweede rust-ECG systeem, zodat afname ECG ook door assistente kan worden uitgevoerd.

Het is gelukt om een tweede rust-ECG systeem aan te schaffen, zodat de assistente van de sportarts de mogelijkheid heeft om de rust ECG uit te voeren. Het is nog niet gelukt om dit in het werkproces op te nemen. Dit staat gepland voor 2024.

## Onderhoud

### 1. Het uitvoeren controle en onderhoud IT conform op te stellen 'protocol onderhoud IT'

*Dit jaar is het gelukt om onze IT systemen eenmaal te voorzien van onderhoud. Daarnaast zijn een aantal aanpassingen op het oude systeem gedaan, waardoor we de veiligheid van privacygevoelige informatie en van belangrijke bedrijfsinformatie beter beschermd kunnen houden.*

### 2. Het vinden van een professionele installateur die op afroep beschikbaar is bij problemen of aanpassingen aan elektrische systemen, boilers, verwarmingsinstallatie en wc-/douche faciliteiten.

*Het is gelukt om een onderhoudsmonteur te vinden voor alle basiswerkzaamheden binnen bovengenoemde zaken. Deze wordt enkel op afroep ingeschakeld.*

### 3. Het uitvoeren periodiek onderhoud en keuring AED, blusmiddelen e.d. volgens onderhoudslogboek.

*Dit jaar zijn wij overgestapt van ANSUL naar RECORD brandbeveiliging. Zij hebben de aanwezige veiligheidsmiddelen tijdig voorzien van onderhoud en certificering.*

### 4. Uitbreiden onderhoudslogboek met algemene inventaris, waaronder tafels, stoelen en (behandel)banken.

*Het is gelukt om ook de behandelbanken te voorzien van jaarlijks onderhoud. Dit wordt uitgevoerd door de monteur die ook de fitness apparatuur periodiek onderhoud. Tafels en stoelen worden nog niet stelselmatig onderhouden.*

## Gegevensbeheer en IT

### 1. Aanschaf van een nieuwe NAS met tenminste DSM 7.1 en ondersteuning voor 'Synology Directory Server'

*Het is gelukt om een nieuwe NAS aan te schaffen en deze middels een 'active directory' veiliger in te richten, zodat iedere medewerker op een eigen omgeving werkt, onafhankelijk achter welke computer hij of zij zit. Daarnaast is er specifiek ingesteld welke medewerkers toegang hebben tot welke mappen op de NAS.*

## 2. Aanschaf en installatie firewall tussen het netwerk en extern internet.

*Het is nog niet gelukt om een aparte firewall tussen het netwerk en het externe internet te installeren. We hebben hiervoor wel een systeem aangeschaft. Het is de bedoeling dat deze in 2024 alsnog wordt geïnstalleerd, zodat onze data beter beveiligd is.*

## 3. Optimaliseren beleid met betrekking tot computergebruik en veiligheid van gegevens in de vorm van opstellen autorisatielijst en inlog per medewerker.

*Er is afgelopen jaar een autorisatielijst opgesteld en is het gelukt om door middel van een 'Active Directory' persoonlijke profielen te maken waarin de autorisatie is meegenomen.*

## 4. Aanscherpen uitvoering verwerken en opslaan van papieren documenten conform de procedure 'Documentenbeheer' PRO.K.02 door geautoriseerde medewerkers.

*Het afgelopen jaar is intensief gewerkt aan het optimaliseren van de verwerking van papieren documenten. Er is een uitgebreid inwerktraject doorlopen met ons nieuwe administratieve medewerkers en de taken zijn per medewerkers verdeeld.*

## 5. Uitvoeren periodiek onderhoud IT conform op te stellen 'protocol onderhoud IT'.

*Het protocol onderhoud IT is begin 2023 opgesteld en er is de afgelopen periode gewerkt aan de optimalisatie van de IT omgeving en de uitvoering van onderhoud.*

## 6. Optimaliseren van het protocol 'Recall', zodat eventuele fouten in testen, metingen of informatie adequaat kunnen worden hersteld.

*De recall procedure is opgesteld. Deze procedure is echter niet tot uitvoering gebracht, omdat wij geen problemen hebben gehad aangaande fouten in testen, metingen en informatieverstrekking.*

### **Inkoopbeleid**

#### 1. De leverancierslijst voor levering van 'dagelijkse' producten updaten op basis van opgedane ervaringen met betrekking tot leveringsbetrouwbaarheid en kwaliteit van producten.

*Het afgelopen jaar hebben we getracht terugkerende producten zoveel mogelijk bij dezelfde leverancier(s) in te kopen om zo de hoeveelheid bestelmomenten, de verzendkosten en de hoeveelheid zendingen te verlagen. Dit is grotendeels gelukt. Er is een Excel bestand met leveranciers per productgroep die up-to-date wordt gehouden. Voor het inkoopproces is de prijs echter ook belangrijk vanwege de beperkte financiële marges binnen de zorg.*

2. Beleid ontwikkelen voor 'inkoop', waarbij we sturen op vermindering aantal facturen en administratieve lasten, verpakkingsmateriaal en vervoerskilometers.

*We hebben geprobeerd minder verschillende bestellingen te plaatsen, zodat de administratieve lasten verminderen en we een minder grote 'footprint' op de natuur achterlaten. Wij zien hierin een verbetering op het gebied van periodiek terugkerende bestellingen van dagelijkse verbruiksmiddelen. Anderzijds worden nog wel veel bestellingen geplaatst voor 'eenmalige aankopen'.*

3. Ontwikkelen van een protocol 'offerte aanvraag grote investeringen'.

*Er is geen protocol ontwikkeld voor het aanvragen van offertes bij grote investeringen. Eind 2023 is het besluit genomen om een isokinetisch testsysteem aan te schaffen. Hierbij was het plan om drie systemen te bekijken en offertes aan te vragen. We kregen echter de mogelijkheid een tegen een gereduceerd tarief een Isoforce aan te schaffen, waardoor dit plan niet tot uitvoering is gebracht.*

## **Uitbesteden van diensten**

**Voor onderhoud van de bedrijfsauto's die in 2022 zijn aangeschaft voor enkele medewerkers gaan we op zoek naar een vaste onderhoudsmonteur/garage, bij voorkeur tegen aantrekkelijke voorwaarden.**

1. (Financiële) afspraken maken met een autogarage over periodiek onderhoud en APK vernieuwing van bedrijfsauto's.

*Met autogarage SEBA zijn afspraken gemaakt over het onderhoud van bedrijfsauto's. Zo ontvangen wij 20% korting op man-uren en de aanschaf van materialen. De samenwerking is in 2023 naar wens verlopen en wij zullen ook in 2024 gebruik maken van hun diensten.*

2. Op zoek naar een installateur in de regio die op afroep beschikbaar is voor diensten ten behoeve van het SMC.

*Voor zaken waarbij een installateur benodigd is maken wij op afroep gebruik van de diensten van Actief Installatietechniek. Actief heeft in het verleden ook enkele kleine klussen naar tevredenheid ingevuld en zijn indien nodig laagdrempelig benaderbaar.*

## **Financiën**

1. Creëren van een positieve maandelijkse balans waardoor een financiële buffer ter grootte van 2 maanden omzet kan worden bereikt.

*Het is het afgelopen jaar gelukt om een financiële buffer ter grootte van 2 maanden omzet te bereiken. Dit komt mede door het innen van achterstallige betalingen. Het blijft een uitdaging om tot een stabiele maandelijkse winst te komen, waardoor de noodzaak voor een financiële buffer extra wordt onderstreept.*

## 2. Een omzetverhoging van 20% om te komen tot een stabielere financiële huishouding

*Het is gelukt om tot een omzetgroei van 20% te komen het afgelopen jaar. De cijfers worden wel beïnvloed door de achterstallige betalingen die we hebben kunnen innen. Een deel van deze achterstallige betalingen komen nog uit het boekjaar 2021 en 2022.*

## 3. Besluiten over eventuele aankoop van het huidige huurpand

*Er is vooralsnog besloten om niet over te gaan tot koop van het bedrijfspand. Er heerst namelijk enige twijfel over of de locatie ook voor de toekomst het meest geschikt is voor de bedrijvigheid vanuit SMC. Verder is het ook niet gelukt om de noodzakelijke financiële middelen tegen aantrekkelijke voorwaarden te kunnen lenen vanuit een particuliere investeerder. Via financiering vanuit de bank wordt de overname van het pand minder aantrekkelijk wegens de hoge rente percentages.*

## 4. Versneld aflossen van lopende leningen om maandelijkse kosten te verlagen

*De wens voor het realiseren van een financiële buffer weegt momenteel zwaarder dan het versneld aflossen van leningen. Daarom is besloten om in 2023 geen leningen versneld af te lossen.*

### Bereikbaarheid

#### 1. Inzet promotiemogelijkheden om zichtbaarheid van buiten te verbeteren.

*In het afgelopen jaar hebben wij geïnvesteerd in twee beach flags die iedere dag buiten staan. Dit heeft de zichtbaarheid flink verbeterd en zorgt ervoor dat patiënten ons kunnen vinden.*

#### 2. Uitbreiden aantal uren administratieve ondersteuning front- en backoffice.

*Begin 2023 hadden wij 28 uur ondersteuning van een management assistent die daarvan een gedeelte achter de balie zat. Na haar snelle, langdurige uitval is gekozen voor een andere opzet waarin de functies office manager en administratief medewerker werden ingevuld. De totale hoeveelheid administratieve uren werd hierdoor verhoogd van 28 uren naar 59 uren. De balie is hiermee op doordeweekse dagen tussen 08:00-17:00 uur bezet. Er zijn ook enkele back-office uren gecreëerd voor de office manager.*

#### 3. Managementassistent wordt verantwoordelijk voor aansturing mailafhandeling.

*Vanwege het wegvallen van onze managementassistent hebben we de afhandeling van e-mail, WhatsApp en telefonie een tijdje gezamenlijk moeten overnemen. Sinds augustus 2023 kwam hier verandering in na een functieverandering van medewerker Debbie Verhoef. Zij verliet haar functie van schoonmaker voor die van administratief medewerker. Daarna werden collega's Simone (office*



manager) en Marleen Horn (administratief medewerker) toegevoegd. Deze dames zijn inmiddels verantwoordelijk voor de volledige telefoon, e-mail en WhatsApp afhandeling.

#### 4. Proefdraaien met verminderen momenten van telefonische bereikbaarheid en inzet WhatsApp business ter compensatie.

Na een periode van beperkte bereikbaarheid via telefoon zijn de tijden van bereikbaarheid eind 2023 weer uitgebreid. Momenteel zijn wij tussen 09:00-12:00 uur en 14:00-17:00uur telefonisch bereikbaar. Daarnaast zijn we de gehele dag bereikbaar via WhatsApp Business en e-mail.

### Zorgverlening

#### 1. Bereiken van een voor 80% gevulde agenda van de sportdiëtist.

Wegens de overstap van software (van Intramed naar Smartfile) hebben wij geen complete data van de agendavulling van de diëtist. Het aantal consulten is significant gestegen van 109 (o.b.v. 4 maanden) naar 481 (o.b.v. 9 maanden). Dit is een groei van gemiddeld 27,25 (2022) naar 53,44 (2023) consulten per maand. Een groei van bijna 50% t.o.v. 2022.

#### 2. Inzet van marketing voor bereiken doelgroep zorgdiensten waar groei mogelijk is.

Wegens beperkte mogelijkheden in de uitbreiding van personeel, maar ook de uitstroom van personeel, is het niet op ieder moment in 2023 mogelijk geweest om marketing in te zetten. Deze inzet op sommige momenten enkel tot wachtlijsten zorgen in plaats van het invullen van vrij plekje in de agenda. Er is beperkte inzet van marketing geweest voor (sport)diëtetiek en begin 2023 voor preventieve keuringen bij de sportarts.

#### 3. Kunnen aanbieden GZ-psychologie.

Helaas is het momenteel lastig om een GZ-psycholoog aan onze organisatie te kunnen toevoegen. Dit komt door het tekort aan GZ-psychologen en het feit dat wij niet beschikken over contracten voor deze zorgdiscipline.

#### 4. Bereiken van een 20% groei in zorgdiensten t.o.v. 2022.

Binnen de meeste zorgdiensten is het gelukt om een groei van 20% t.o.v. 2022 te bereiken. De uitzondering hierop zijn diensten waarin wij beperkt zijn in uitbreidingsmogelijkheden, zoals osteopathie, sportgeneeskunde en in bepaalde perioden fysiotherapie. We zijn echter tevreden met de gecreëerde groei en hopen in 2024 ook weer dergelijke groeicijfers te bereiken binnen disciplines waarin we niet tegen een maximale capaciteit aan lopen.

## 5. Optimalisatie van multidisciplinair handelen.

*Middels de ontwikkeling van een specifieke werkwijze binnen SMC, interne scholingen met kennisoverdracht en het motiveren van multidisciplinair handelen zijn wij zeer tevreden over de ontwikkeling van het multidisciplinair handelen binnen de organisatie. Vooral de disciplines osteopathie-fysiotherapie-diëtetiek weten elkaar goed te vinden. Anderzijds kan de samenwerking en overdracht tussen sportarts-fysiotherapeut en diëtist-fitness/personal training beter.*

### Clienttevredenheid

#### 1. Optimaliseren van het gevoel van privacy in onze behandelruimtes (uit QDNA 2022).

*In 2023 hebben wij geen opmerkingen ontvangen over de privacy in behandelruimtes. In onze werkprocessen hebben we medewerkers vooral erop gewezen dat ze nooit zelfstandig de deur van een behandelde collega openen, maar wachten totdat wordt open gedaan door betreffende collega.*

#### 2. Wegwerken van wachtlijst fysiotherapie waardoor patiënten binnen een week terecht kunnen.

In 2023 hebben we kort een wachtlijst voor fysiotherapie moeten instellen wegens de uitstroom van een medewerker. Afgezien van deze korte periode is het gelukt om voldoende capaciteit te creëren om nieuwe patiënten op korte termijn te zien. Met de extra toevoeging van onze nieuwe collega Jay-Jay de Haas zien wij vooralsnog geen problemen ontstaan in de capaciteit binnen onze fysiotherapie.

#### 3. Verder verminderen van fouten in declaratie, facturatie en informatieverstrekking naar patiënten.

Met de wissel van elektronisch patiëntendossier zijn een aantal van bovenstaande zaken verbeterd. Anderzijds had de nieuwe leverancier moeite om te kunnen voldoen aan de toezeggingen die waren gedaan. Zo zijn er problemen geweest in de declaraties van de GLI en diëtetiek en kan sportgeneeskunde nog niet gedeclareerd worden. De software leverancier heeft ons ook mede gedeeld dat de declaratie module voor sportgeneeskunde de komende periode niet ontwikkeld zal worden wegens de hoge kosten die hier aan vast hangen.

#### 4. Invoeren maximale termijn voor afhandeling voicemail en e-mail.

Met de flinke uitbreiding van administratieve ondersteuning komt het inmiddels nauwelijks meer voor dat mensen langer dan een (werk)dag moeten wachten op terugkoppeling van ons personeel. WhatsApp berichten en voicemails worden meermaals per dag afgehandeld en e-mails blijven enkel meer dan 24 uur liggen als het gaat om complexe vraagstukken waarvoor een specifieke medewerker verantwoordelijk is.

### Ketenpartners en samenwerkingsrelaties

#### 1. Aanstellen van een medewerker in de functie van Projectmanager Externe Relaties.

*Een groot deel van 2023 zijn wij niet in de mogelijkheid geweest om optimaal te werken aan het onderhouden van externe relaties. Sinds eind 2023 is de algemeen manager hoofdverantwoordelijk voor het onderhouden en verbeteren van externe relaties. Hierbij heeft de algemeen manager een monitorende rol en zijn verschillende subtaken bij medewerkers onderverdeeld.*

## **2. Opstellen van een acquisitieplan en het structureel inzetten van uren voor acquisitie.**

*Zoals bij bovenstaande doelstelling aangegeven is de algemeen manager sinds eind 2023 hoofdverantwoordelijk voor acquisitie. Er is een basis acquisitieplan opgesteld waarin o.a. de volgende zaken in terug komen: jaarlijkse evaluatie ketenpartners, evaluaties steekproef huisartsen, verzenden informatiedocumenten naar huisartsen en andere zorgcentra, jaarlijkse scholing SGK voor huisartsen en fysiotherapeuten en deelname aan netwerken en netwerkmomenten.*

## **3. Ontwikkelen van stagebeleid.**

*We hebben geen volledig stagebeleid op papier kunnen zetten. Desondanks werd in 2023 gestructureerder omgegaan met de toelating van stagiaires en is er met meer scholen samengewerkt voor de plaatsing van de juiste stagiaires. De manager zorg ontfermt zich over de toelating van stagiaires binnen zorgdisciplines, de algemeen manager gaat over stagiaires voor ondersteunende functies en de personal trainers gaan over stagiaires binnen de fitness. Voordat een stagiair definitief wordt aangenomen, vindt altijd eerst een gesprek plaats. Voor 2024 stellen wij onszelf ten doel verder beleid te maken op de plaatsing en begeleiding van stagiaires binnen SMC.*

## **4. Inventariseren van eisen zorgverzekeraars voor contracten sportgeneeskunde en GLI met het oog op contractering 2024.**

*In 2023 is gekeken naar de mogelijkheden voor contractering van sportgeneeskunde. Helaas wisselen de voorwaarden jaarlijks en komen wij op basis van deze voorwaarden niet in aanmerking voor contracten. Ook voor de GLI is het niet altijd mogelijk een overeenkomst af te sluiten door het inkoopbeleid van verzekeraars. Middels een volgbeleid is het wel gelukt om op basis van de voorwaarden van VGZ direct naar de zorgverzekeraar Zilveren Kruis te kunnen declareren. Bij andere aanbieders is dit minder interessant, omdat we dan een slechtere vergoeding uitbetaald krijgen.*

### **Bestuur en maatschappij**

#### **1. Beter clusteren van bestellingen en ontwikkelen van (meer) duurzaam inkoopbeleid.**

*Zoals in eerdere doelstellingen binnen inkoopbeleid te lezen viel, zijn we voor onze verbruiksmiddelen bij minder verschillende leveranciers gaan bestellen en proberen wij deze aankopen zoveel mogelijk te clusteren. Bij eenmalige aankopen wordt veelal nog gekeken op basis van prijs en levertijd.*

## 2. Oriënteren op begeleiding van maatschappelijke projecten aansluitend bij onze expertise.

*In 2023 zijn wij als organisatie betrokken geweest bij OldStars. Dit is een initiatief ter vermindering van eenzaamheid binnen Lelystad door middel het organiseren van sport- en spelactiviteiten gecombineerd met koffie en thee. Verder zijn wij betrokken geweest bij Doortrappen. Dit een initiatief ter verbetering van de fietsvaardigheden op oudere leeftijd en het verminderen van de valgevaarlijkheid. Ook hebben wij ons ingezet voor de ondersteuning van onze partner-verenigingen in de vorm van kennisdeling en verzorging tijdens toernooien.*

## 3. Jaarlijks een aantal gratis PMO's (Preventief Medisch Onderzoek) aanbieden aan 'minderbedeelden' in samenwerking met gemeente of welzijnsorganisatie.

*Het is niet gelukt om een Preventief Medisch Onderzoek vanuit SMC te ontwikkelen voor bedrijven en particulieren. Hierdoor is het helaas ook niet gelukt om deze PMO's aan te bieden aan minder bedeelden binnen de regio.*