



Jaarverslag 2018
Stichting Protestants Christelijke
Woonzorg Unie Veluwe
te Epe

INHOUD

1. INLEIDING	3
Uitgangspunten voor beleid en handelen	3
Governance	4
2. VERSLAG VAN DE ORGANISATIE	5
Principe 1: Goede zorg aan cliënten	5
Principe 2: Waarden en normen	10
Principe 3: Invloed belanghebbenden.....	12
Principe 4: Governance	15
Principe 5: Bestuur en maatschappelijke doelstelling	16
Principe 6: Toezicht en maatschappelijke doelstelling.....	16
Principe 7: Professionaliteit bestuur en Raad.....	16
3. VERSLAG VAN DE RAAD VAN TOEZICHT	17
Principe 1: Goede zorg voor cliënten.....	17
Principe 2: Waarden en normen	17
Principe 3: Invloed belanghebbenden.....	18
Principe 4: Governance	18
Principe 5: Bestuur en maatschappelijke doelstelling	18
Principe 6: Toezicht en maatschappelijke doelstelling.....	19
Principe 7: Professionaliteit bestuur en Raad.....	19
4. ONTWIKKELINGEN	21
Het zorgbedrijf.....	21
Medewerkers	21
Informatiemanagement.....	24
Vastgoed.....	25
5. TOEKOMSTPARAGRAAF	28
6. FINANCIËEL BELEID	30
7. VASTSTELLING EN VERVOLG	31
BIJLAGE 1	32
Algemene identificatiegegevens	32
BIJLAGE 2	33
Structuur van WZU Veluwe.....	33
BIJLAGE 3	34
Continu meten van de cliënttevredenheid	34
BIJLAGE 4	35
Samenstelling OR, CR en VAR	35
BIJLAGE 5	36
Aantal en aard meldingen vertrouwenspersoon	36
BIJLAGE 6	37
Trends in aard van de klachten en de basisoorzaken.....	37
BIJLAGE 7	38
Samenstelling RvT.....	38
BIJLAGE 8	39
Rooster van aftreden RvT	39
BIJLAGE 9	40
Specificatie MIM en aantal medewerkers in opleiding	40
BIJLAGE 10	41
Specificatie meldingen incidenten cliënten Wonen met Zorg.....	41
BIJLAGE 11	43
Huisvesting	43
BIJLAGE 12	44
Kengetallen	44
BIJLAGE 13	46
Samenwerkingsverbanden WZU Veluwe ultimo 2018	46
VERKLARING VAN AFKORTINGEN:	47

1. Inleiding

In dit verslag legt WZU Veluwe verantwoording af aan haar stakeholders over het beleid en de ontwikkelingen in het afgelopen kalenderjaar. Op advies van de Cliëntenraad (CR) heeft het cliënt-perspectief aandacht gekregen.

Om de leesbaarheid te vergroten zijn in de bijlagen onder andere kengetallen, de samenstelling van de Raad van Toezicht (RvT), het managementteam (MT) en de medezeggenschapsorganen opgenomen. We zijn benieuwd naar uw ervaringen en wensen u veel leesplezier.

Mede namens het MT,
Wim Martens, bestuurder

3

Uitgangspunten voor beleid en handelen

Passend bij behoeften die per persoon kunnen verschillen hanteren we als uitgangspunt voor beleid en handelen drie kernbegrippen vanuit de zorgvisie:

- Betekenisvol leven
- Ont-moeten
- Faciliteren

Missie en visie

De missie 'Nabij in welbevinden' en de visie 'Het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten die is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en bijdraagt aan behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven' vormen samen met de kernwaarden - die in 2018 zijn aangepast en afgestemd op de zorgvisie - het ethisch kompas en zijn geënt op de protestants-christelijke waarden.

Barmhartig

De gelijkenis van de barmhartige Samaritaan is voor ons een sprekend voorbeeld. Wij willen olie in de wonden doen van iedereen die dit nodig heeft, voor hen borg staan en hen veilig laten verblijven.

Ondernemend

De zorg van de toekomst vraagt om eigenaarschap en ondernemende mensen. Zowel binnen als buiten WZU Veluwe. We benaderen elk vraagstuk vanuit vertrouwen en als kans om te laten zien waartoe christelijke zorg in staat is.

Van betekenis zijn

We willen het gevoel van eigenwaarde van cliënten versterken. We zoeken creatief naar wegen om voor elkaar van betekenis te zijn.

Kernwaarden WZU Veluwe

Governance

De Governancecode Zorg 2017 heeft als doelstelling dat het verlenen van goede zorg wordt verbeterd, de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie wordt bereikt en het maatschappelijk vertrouwen van zorgorganisaties wordt versterkt.

De Governancecode Zorg 2017 gaat uit van 7 principes:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten (goede zorg aan cliënten).
2. De Raad van Bestuur (RvB) en RvT hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie (waarden en normen).
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden (invloed belanghebbenden).
4. De RvB en RvT zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie (governance).
5. De RvB bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling (bestuur en maatschappelijke doelstelling).
6. De RvT houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie (toezicht en maatschappelijke doelstelling).
7. De RvB en RvT ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid (professionaliteit bestuur en toezicht).

De code biedt ruimte voor vernieuwing en nadere professionalisering van de toezichthoudende functie. Naleving is vanaf 1 januari 2017 een lidmaatschapsverplichting van de brancheorganisaties.

Vanuit deze 7 principes willen we terugkijken naar 2018.

2. VERSLAG VAN DE ORGANISATIE

Principe 1: Goede zorg aan cliënten

In het kwaliteitsverslag 2018 zijn de inspanning vanuit de thema's van het kwaliteitskader verpleegzorg uitgebreid beschreven. We beperken ons in dit verslag tot een samenvatting daarvan.

Cliënten ondersteunen vanuit Zorgvisie: betekenisvol leven, ont-moeten en faciliteren

Betekenisvol leven

Betekenisvol leven vraagt soms omdenken, creativiteit en een beetje lef om in de praktijk te brengen. Wanneer je eenmaal je schroom opzij hebt gezet gebeuren er hele mooie dingen.

Gerda Doctor, thuiszorgteam Doornspijk en aandachtsvelder Zingeving, deelt haar ervaring.

Tweede Kerstdag 2018, late dienst. Bij binnenkomst zit mevrouw in haar stoel, net als andere dagen. En ik vraag: 'Heeft u niet een CD met kerstmuziek, veel mensen hebben dat hoor!'.

'Ach, nee zuster, ik houd er niet zo van. Weet je, ik had een orgeltje!'. 'Oooh echt?'. 'Ja, maar ik kon dat niet meenemen naar hier, er was geen plek. En snappen doe ik het niet, het had hier best kunnen staan. Maar goed, ik heb al 12 jaar niet gespeeld...'. Ik vraag: 'Zou u het nog kunnen? Of nog eens willen proberen?'. 'Ach... Ja... Ach, zou ik het nog kunnen?'.

Later bedenk ik dat deze mevrouw het wel eens beneden in de zaal kan proberen. Op een avond als geen activiteit in de zaal is, haal ik haar op. Ik had wat boeken meegenomen waar ze uit spelen kon.

Enthousiast gaat ze mee. De eerste tonen vindt ze moeilijk en lastig, maar stoppen, dat doet ze ook niet. Ik hoor een stukje van de ene psalm, een stukje van de andere en na een poosje klinkt er herkenning in de wijs. Nee, verleerd is ze het niet. En genieten doet ze zeker.

Na een uurtje is ze moe. In de weken erna, breng ik haar af en toe naar beneden. Dan speelt ze wat. En zowaar, na een paar keer had ze de eerste luisteraars. Medebewoners die aanschuiven.

Bijzonder, is het zeker: 92 jaar, jaren niet gespeeld en dan achter een orgel gaan zitten en gewoon gaan spelen. Geweldig voor haarzelf, voor de omgeving en ja, ook voor mij.

Het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en draagt bij aan behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven. 'Wij faciliteren het sociale netwerk van de cliënt zodat zij van betekenis kunnen blijven. Hierin ondersteunen wij met professionele vrijwilligers en medewerkers die met hart, ziel en oprechte aandacht werken.' Het werken vanuit deze zorgvisie, vastgesteld in april 2017, is in de praktijk niet altijd eenvoudig. Wij zijn snel geneigd om 'te zorgen voor' een cliënt, waarbij wij soms vergeten om te vragen wat iemand daadwerkelijk wil. Daarom is ook in 2018 aandacht besteed aan de vertaling in de praktijk, onder andere door voorstellingen van 'Theater à la carte' voor medewerkers en vrijwilligers. Tijdens familie-avonden is de zorgvisie besproken met contactpersonen van cliënten.

5

Ken uw cliënt: cliënten krijgen 'warme ontvangst'

In 2018 is een pilot uitgevoerd met de titel 'warme ontvangst'. Een medewerker van het Cliëntservicepunt en de verpleegkundige/contactverzorgende gaan gezamenlijk op huisbezoek bij nieuwe cliënten voordat ze bij ons komen wonen. Zo leren we de cliënt en de mantelzorger kennen in hun eigen omgeving en worden de mogelijkheden en behoeften van beiden in beeld te brengen. Tegelijkertijd leren de cliënt en de mantelzorger enkele medewerkers kennen en krijgen zij informatie over de mogelijkheden van zorg en ondersteuning. Op deze manier worden wederzijdse verwachtingen verhelderd en zo nodig bijgesteld.

Door de 'warme ontvangst' is er een betere overdracht van informatie en meer continuïteit in de zorg. Bovendien is het een goede start voor de samenwerking in de driehoek cliënt – mantelzorger – professional (mantelzorgbeleid). Tot slot geeft het voor zowel de cliënt als de medewerker rust dat een groot deel van het papierwerk al is afgehandeld vóór de daadwerkelijke verhuizing. Vanwege de goede ervaringen met de pilot 'warme ontvangst' wordt deze werkwijze in 2019 toegepast voor alle woonzorglocaties.

Iedere cliënt krijgt afspraken op maat (methodisch werken)

In 2018 is van iedere cliënt de korte levensgeschiedenis opgenomen in het ECD. Ook de 'warme ontvangst' geeft de mogelijkheid om de zorg en ondersteuning vanaf de start meer persoonsgericht in te vullen. Cliënten, mantelzorgers en medewerkers maken gezamenlijk 'op maat' afspraken.

Hierbij wordt steeds vaker de bewuste afweging gemaakt tussen veiligheidsrisico's en betekenisvol leven (bijv. vrijheid om te wandelen zonder hulpmiddel versus risico op vallen).

De mogelijkheden voor ondersteunende woonzorgtechnologie nemen toe. In de geheel gerenoveerde woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof en op de afdeling Kleinschalig Wonen (KSW) De Bruggenhoek in Rehoboth wordt gewerkt met Leefcirkels.

De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgplan, dat minimaal twee keer per jaar wordt geëvalueerd in een familiegesprek en tijdens het MDO. Door consequent over deze doelen te rapporteren en samen te werken met de cliënt/mantelzorger, worden wijzigingen in de situatie tijdig gesignaleerd en besproken. Zo nodig worden zorgdoelen aangepast.

Cliënt krijgt meer integrale zorg, door de functie 'behandeling'

In woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof en KSW De Bruggenhoek in woonzorglocatie Rehoboth is WZU Veluwe gestart met de functie behandeling. In BOPZ-afdeling De Marsse in woonzorglocatie De Bunterhoek is dit al sinds maart 2017. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor de medische zorg is overgedragen van de huisarts naar de Specialist Ouderengeneeskunde (SO). Het team van behandelaren bestaat standaard uit de SO en de psycholoog, overige paramedische disciplines (fysio- en ergotherapie, diëtik en pastorale zorg) worden ingezet op indicatie. Hierdoor is de (para)medische zorg en ondersteuning aan de cliënt sneller inzetbaar, het multidisciplinair team is immers 'in huis', er zijn korte lijnen en er wordt gewerkt vanuit één zorgvisie. Dit is nodig omdat de zorgvraag van cliënten complexer wordt.

In 2019 wordt behandeling uitgebreid naar woonzorglocatie Mariposa en in 2020 ontvangen ook de cliënten die wonen in De Bunterhoek en Rehoboth zorg inclusief behandeling. Dit resulteert in ruim 300 plaatsen met behandeling.

In de woonzorglocaties waar de functie behandeling nog niet is gestart, is WZU Veluwe in gesprek met de huisartsen om goede afspraken te maken over samenwerking en communicatie, ook in verband met de complexer wordende zorgvraag.

Om 24 uren verpleegkundige zorg te garanderen is gestart met de Verpleegkundige bereikbaarheidsdienst in de avond, nacht en het weekend. In de regio Epe/Wapenveld is hiervoor samenwerking gezocht met Hanzeheerd (zie bijlage 13 voor een overzicht van alle samenwerkingsvormen met zorgorganisaties).

Rehoboth is officieel 'dementie-vriendelijk'

Op Wereld Alzheimerdag heeft woonzorglocatie Rehoboth in Wapenveld vrijdag 21 september 2018 een blijk van erkenning ontvangen. Vooral door de kleinschalige woonvorm De Bruggenhoek kreeg Rehoboth het certificaat 'Samen dementie-vriendelijk' uit handen van Marie José Andringa, voorzitter van Alzheimer Nederland.

Sinds de start van de afdeling op 1 maart 2017 is veel gedaan om mensen met dementie de juiste zorg in de juiste omgeving te bieden: een thuis voor de bewoners, een plek waar ze kunnen zijn wie ze zijn. Er is veel aandacht voor het leren kennen van de mensen die wonen in De Bruggenhoek. Door goed observeren en gesprekken met de familieleden te voeren, wordt gedrag begrepen en kan we de woonomgeving en de zorg daarop aansluiten.

Marie José Andringa roemde De Bruggenhoek voor de inspanningen. 'Het is bijzonder knap hoe jullie, in een gebouw dat niet gebouwd is voor woonvormen voor mensen met dementie, toch met veel enthousiasme aan de slag zijn gegaan om er iets waardevols van te maken. Het is er heel gezellig en opvallend is hoe prettig jullie omgaan met de mensen in deze warme woonomgeving'.



Clënten krijgen ondersteuning bij zingeving, geloofs- en levensvragen

Zingeving ten voeten uit in Het Nieuwe Feithenhof

De dagbesteding voor thuiswonende cliënten is verplaatst van de binnenstad naar woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof. Voor iedereen een nieuwe situatie, een zoektocht. Want hoe zorg je voor de verbinding tussen de bewoners en de cliënten die aan het eind van de middag weer vertrekken? Rineke Boeve vertelt: 'We hebben ontdekt dat er prachtige, spontane gebeurtenissen ontstaan als je 'de dingen laat gebeuren'.'

Elke vrijdagmorgen is er een weeksluiting voor cliënten die in de kleinschalige woonvorm wonen. Twee weken geleden maakten twee cliënten van de dagbestedingsgroep een wandelingetje door het huis. Op een gegeven moment ging ik kijken waar ze bleven. Uiteindelijk trof ik ze bij de weeksluiting in de Buitenhof waar ze aangeschoven waren. Terug bij de groep vertelden ze hoe fijn het was geweest en wat ze allemaal gezongen hadden. Het lied "Daar ruist langs de wolken" werd ook genoemd. Iemand van de groep begon spontaan te zingen en de hele groep zong mee. Toen dacht ik: "Hoe mooi zou het zijn wanneer de bezoekers die daar behoefte aan hebben, elke week naar de weeksluiting kunnen gaan." Veel van onze gasten hebben geen mogelijkheid meer om naar de kerk of een weeksluiting te gaan. Kerkradio luisteren doen ze wel, maar samen zingen en een gezicht zien bij het luisteren naar een korte meditatie is zo'n andere beleving!

Ik stelde het de groep voor. "Als dat zou kunnen" en "dat zou fijn zijn" waren de reacties. Na overleg zijn er afgelopen vrijdag twee dames van de dagbesteding naar de weeksluiting geweest. Toen ik ze op kwam halen zei één van de twee, met tranen in haar ogen: "Ik ben nog even aan het bijkomen, heb er gewoon rillingen van, het was zo mooi, wat een indrukken allemaal!". Ook ik had tranen in de ogen. Wat een mooie manier van belevingsgerichte zorg waarin we onze identiteit mogen uitstralen, zodat cliënten mogen ervaren dat wij nabij zijn in hun welbevinden!

Aan het eind van de dag zei mevrouw: "Ik ben er nog van onder de indruk, hoe fijn het vanmorgen was!" En zelf.. was ik aan het eind van de dag ook nog onder de indruk, dat zo'n spontaan en eigenlijk eenvoudig initiatief zoveel indruk gemaakt heeft!

Veel cliënten hebben behoefte aan aandacht voor zingeving, levensvragen, geloofsbeleving en identiteit. Om aan deze behoefte tegemoet te komen zijn in 2018 diverse initiatieven gestart. Elke woonzorglocatie heeft een aandachtsvelder zingeving (2 uur per week gefaciliteerd) die de teams kan helpen om in het zorgproces bewust aandacht te geven aan zingeving.

Om cliënten en hun naasten te ondersteunen en begeleiden zijn in het derde kwartaal twee pastoraal werkers aangetrokken. Zij voeren persoonlijke gesprekken met cliënten, coachen pastorale bezoekvrijwilligers, organiseren o.a. vieringen met feestdagen en Bijbel- en gespreksgroepen voor cliënten.

Na de renovatie van Het Nieuw Feithenhof is in september gestart met aangepaste weeksluitingen voor mensen met dementie. Deze worden bij toerbeurt geleid door de pastoraal werker en enkele vrijwilligers. Hiervoor wordt in 2019, dankzij een financiële bijdrage van Stichting Het Feithenhof, een ruimte ingericht als 'kerkzaal'.

Vijf medewerkers zijn opgeleid tot gespreksleider moreel beraad. Teams kunnen om een moreel beraad vragen als zij een lastig moreel dilemma ervaren. Tijdens een moreel beraad reflecteren medewerkers planmatig en methodisch op morele dilemma's in de zorg aan de cliënt en/of diens naaste.

Clënten ervaren een zinvolle daginvulling (welzijn)

Medewerkers en vele vrijwilligers zetten zich in voor een zinvolle daginvulling van cliënten. In 2018 zijn op de meeste locaties de welzijnsmedewerkers gekoppeld aan een zorgteam. Op de afdelingen KSW zijn de welzijnsactiviteiten geïntegreerd in de dagelijkse huiselijke gang van zaken en zijn er beleefhoekjes ingericht. Vanuit Waardigheid en Trots 2018 heeft iedere locatie budget ingezet om activiteiten 'van buiten naar binnen te halen', om materialen aan te schaffen voor de huiskamers, om individuele/kleinschalige activiteiten te organiseren voor cliënten met de indicatie somatiek en om bewegen te stimuleren onder leiding van een fysiotherapeut of beweegcoach.

In woonzorglocatie De Boskamp is de pilot 'Zinvolle dag invulling' gestart in de huiskamer, waarbij de activiteiten goed zijn afgestemd op de vraag. In 2019 wil WZU Veluwe de omslag naar daadwerkelijk vraaggericht werken realiseren, door o.a. centrale coördinatie/coaching op welzijn en vrijwilligers.

Samenwerken tussen cliënt, mantelzorger en professional

Voor de zorg en ondersteuning aan de cliënt is de samenwerking met mantelzorgers onmisbaar. De mantelzorger is ervaringsdeskundige (kennis over de cliënt), samenwerkingspartner (samen zorgen), hulpvrager (ondersteuning nodig) en is naaste (persoonlijke relatie). Het mantelzorgbeleid is in 2018 vastgesteld en de twee casemanagers mantelzorg hebben hun opleiding afgerond. Zij hebben verpleegkundigen en contactverzorgenden geschoold, werkprocessen beschreven en waar nodig begeleiding gegeven in complexe casussen.

Nieuwe mogelijkheden in gerenoveerd Het Nieuwe Feithenhof

Op 8 augustus 2018 hebben de cliënten hun intrek kunnen nemen in de volledig gerenoveerde woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof, na tijdelijke huisvesting in Groot Stokkert in Wapenveld. Naast grotere appartementen, herindeling van de gemeenschappelijke ruimten en een nieuwe frisse uitstraling, zijn er ook op het gebied van zorg en ondersteuning verbeteringen voor de cliënten:

- De zorg voor cliënten met dementie en cliënten met een somatische zorgvraag is van elkaar gescheiden. Voor cliënten met dementie zijn er twee KSW-groepen met ieder 12 cliënten, met een eigen appartement en een gemeenschappelijke huiskamer.
- De zorgteams zijn opnieuw samengesteld en de medewerkers hebben bewust gekozen voor werken in een KSW of op één van de afdelingen Wonen met Zorg.
- De functie behandeling is gelijk na terugkeer uit Groot Stokkert gestart op de afdelingen KSW en vanaf 1 november ook bij Wonen met Zorg.
- Met de inzet van domotica kan per cliënt een optimaal evenwicht worden gevonden tussen kwaliteit van leven, bewegingsvrijheid, veiligheid en privacy. Cliënten kunnen bijvoorbeeld ongestoord slapen als er toezicht op afstand is met beeldverificatie of uitluisteren, waardoor de periodieke controlerondes konden vervallen.

Leren en verbeteren

In 2018 heeft WZU Veluwe veel aandacht besteed aan het leren en verbeteren.

Het verbeteren van de PDCA-cyclus rondom de cliënt

Fors is ingezet op het verbeteren van het methodisch werken rondom de cliënt, onder andere door trainingen aan medewerkers over het rapporteren, het schrijven van zorgplannen en het uitvoeren van audits op zorgplannen. Tijdens de bezoeken van de IGJ aan woonzorglocatie De Bunterhoek is gebleken dat WZU Veluwe op dit punt veel voortgang heeft geboekt, maar ook nog wel het nodige moet doen.

Om een verbeterslag te maken in het monitoren en verbeteren van kwaliteit en veiligheid, zijn de taken van de aandachtfunctionarissen en de specialisten kwaliteit helder omschreven en zijn uren toegekend voor deze taken. De specialisten kwaliteit zijn geschoold in het verzamelen, leren analyseren en interpreteren van informatie, te beginnen bij de MIC (zie bijlage 10). Dit breidt zich uit naar o.a.: medicatieveiligheid, decubitus preventie, gemotiveerd gebruik van VBM, Advanced Care Planning¹,

¹ **Advance care planning** (ACP) is een proces waarbij de patiënt met zijn behandelend arts zijn wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rond het levenseinde bespreekt en eventueel vastlegt, vooruitlopend op het moment dat de patiënt zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen.

hygiëne- en infectiepreventie en informele klachten.

De eerste stappen zijn gezet in het ontwikkelen van de Bedrijfsinformatie tool, waarmee kwantitatieve en kwalitatieve informatie eenvoudig en overzichtelijk beschikbaar is.

Opleiden en inzetten van gespecialiseerde medewerkers

Om beter in te kunnen spelen op cliënten met onbegrepen gedrag en dementie, zijn meer medewerkers opgeleid vanuit de middelen Waardigheid en Trots. In totaal hebben we nu 12 medewerkers met de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric, 23 met de basisopleiding en 3 met de opleiding Brein Omgevingscoach. Daarnaast is een interne scholing verzorgd voor alle medewerkers van KSW en huiskamers (ca. 125 medewerkers zorg en welzijn).

De casemanagers mantelzorg hebben hun opleiding in 2018 afgerond.

Geregeld is dat de diverse gespecialiseerde medewerkers daadwerkelijk uren per week beschikbaar hebben om hun kennis en ervaring in te zetten. Een voorbeeld hiervan zijn de consultants palliatieve zorg.

Continu meten van de cliënttevredenheid

Ieder half jaar wordt, voorafgaand aan het familiegesprek, aan de cliënt of diens mantelzorg gevraagd de vragenlijst cliënttevredenheid in te vullen. De antwoorden geven inzicht in wat er bij de cliënt goed gaat en wat beter kan. Alle uitkomsten uit het onderzoek geven een totaalbeeld van de cliënttevredenheid WZU-breed. In het tweede half jaar 2018 geeft 69% van de cliënten Wonen met Zorg en 88% van de cliënten Thuiszorg het cijfer 8 of hoger op de vraag 'Zou u WZU Veluwe aanbevelen aan uw familie, vrienden en kennissen?'. In het eerste half jaar was dit 66% bij Wonen met Zorg en 84% bij de Thuiszorg. Een volledig overzicht van de cliënttevredenheid is opgenomen in bijlage 3.

Leren van klachten, Prisma-onderzoeken, audits, bezoek IGJ

We leren van informele klachten, de uitkomsten van Prisma-onderzoeken en interne en externe audits en in het bijzonder van de bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aan woonzorglocatie De Bunterhoek. De input vanuit de rapportage van de IGJ voor leren en verbeteren, met name op het gebied van het methodisch werken en het doorlopen van de PDCA-cyclus, heeft zinvolle informatie opgeleverd.

Beleid ontwikkelen

De visie op woonzorgtechnologie, het niet-roken beleid en het mantelzorgbeleid zijn ontwikkeld en met positief advies van de betreffende medezeggenschapsorganen in 2018 vastgesteld.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Leren en verbeteren is de kern van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitsverslag 2017 is tijdig bij het zorgkantoor ingediend, evenals het Kwaliteitsplan 2019 inclusief de aanvraag voor het Kwaliteitsbudget 2019. We ontvingen complimenten van het zorgkantoor over het niveau van het Kwaliteitsplan. Het ingediende Kwaliteitsbudget 2019 is volledig gehonoreerd, inclusief de gemotiveerde aanvraag voor verhoging vanwege het lagere productieniveau in 2018 dat werd ver-

WZU Veluwe in 2020 geheel rookvrij

Met haar niet-roken beleid zorgt WZU Veluwe voor een gezonde en veilige woon- en werkomgeving voor alle cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. Hiermee willen we hinder, overlast, onveiligheid en gezondheidsschade als gevolg van (mee)roken tegengaan. Het niet roken beleid betekent concreet: Met ingang van 1 januari 2020 zijn alle (gehuurde) gebouwen en ruimtes van WZU Veluwe 100% rookvrij. Dit rookverbod geldt ook bij de ingang van de gebouwen waar WZU Veluwe zeggenschap over heeft. Het niet roken beleid vraagt, vanwege de impact, een zorgvuldige implementatie die start in april 2019.

oorzaakt door de renovatie van woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof (mits voldoende ruimte in het budget).

Thuiszorg

In nagenoeg alle kernen in ons werkgebied wordt Thuiszorg geleverd. Het product Thuiszorg is de afgelopen jaren flink onder druk komen te staan door teruglopende tarieven en de inkooppeis om de doelmatigheid te verhogen. Steeds meer cliënten moeten in minder tijd geholpen worden.

WZU Veluwe ondersteunde, in tegenstelling tot veel andere thuiszorgorganisaties, ook cliënten in de buitengebieden. Door de extra reistijd ontstond tijdverlies, wat ten koste ging van de productiviteit. Mede door het beperkte aantal cliënten op deze routes is ervoor gekozen de cliënten over te dragen aan een collega-thuiszorgorganisatie waardoor hun routes ook meer rendabel werden.

Overall wordt, met succes, in de Thuiszorg nadrukkelijk gestuurd op het verhogen van de inkomsten, verlagen van dienst- en reistijd en terugdringen van het ziekteverzuim.

10

Dagbesteding

Vanuit een aantal locaties wordt dagbesteding aan mensen met geheugenproblemen of anderszins behoefte aan ondersteuning of begeleiding aangeboden. In gemeente Elburg is sprake van integratie van een algemene- en maatwerkwerkvoorziening en samenwerking tussen verschillende zorg- en welzijnspartijen. In de gemeenten Epe en Heerde zijn initiatieven hieromtrent en is WZU Veluwe een gesprekspartner in het ontwikkelen van beleid.

Principe 2: Waarden en normen

De Missie, Visie en kernwaarden zijn in de inleiding opgenomen.

Identiteit

WZU Veluwe wil serieus werk maken van haar ambitie om in 2020 een voorbeeld te zijn van christelijke zorg in Nederland. Het afgelopen jaar zijn daar opnieuw mooie stappen in gezet. Het identiteitsdocument, dat in 2014 was opgesteld, is verdiept en geactualiseerd in samenwerking met verschillende gremia in de organisatie. In dit document, waarmee alle teams in de eerste helft van 2019 aan de slag gaan, wordt nog beter dan voorheen verwoord waarin de protestants christelijke identiteit van WZU Veluwe tot uiting komt in relatie tot cliënten en medewerkers en waarin WZU Veluwe zich onderscheid.

Identiteit en zingeving is een thema dat organisatie breed meer is gaan leven. Naast de adviseur Identiteit en Zingeving zijn in september twee pastoraal werkers aangesteld. Naast de mogelijkheid voor het aanvragen van moreel beraad bij lastige morele dilemma's is een ethiekcommissie opgericht die de bestuurder en leidinggevenden gevraagd en ongevraagd advies kan geven.

Het medisch-ethisch beleid is besproken met mantelzorgers.

De adviseur Identiteit en Zingeving heeft teams ondersteund en, binnen en buiten de organisatie, scholingen gegeven rond thema's die raken aan identiteit en zingeving. Met, soms ingewikkelde, vragen rond het levenseinde kunnen medewerkers bij de adviseur terecht. Ook hebben de aandachtsvelders zingeving intervisiebijeenkomsten gehad van de adviseur Identiteit en Zingeving.

De Identiteitsraad van Elburg heeft een doorstart gemaakt. Zij is nu, evenals de andere vier Identiteitsraden (ID-raden) op volle sterkte en de meeste plaatselijke kerken zijn via haar leden vertegenwoordigd.

Thema's die op de halfjaarlijkse thema-avonden van de ID-raden besproken waren, zijn: geloofsbeleving en dementie, meedenken met het herziene identiteitsdocument en eenzaamheid.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

WZU Veluwe staat van nature op een bewuste manier in de samenleving. Als VVT-organisatie wordt een bijdrage geleverd aan een voorzieningenniveau op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Vanuit de protestants christelijke identiteit staat het welbevinden van onze cliënten centraal. Onze medewerkers en vrijwilligers hebben oog voor mensen in een kwetsbare positie. Onze core business is hiermee in zichzelf al een maatschappelijke taak.

Het verminderen van onze impact op het milieu zien wij als een belangrijke taak op gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Met het instellen van het 'Groene Projectteam' willen we meer doen om milieuschade te beperken en de duurzaamheid te verbeteren binnen onze organisatie.

In de aanbestedingen wordt nadrukkelijk gevraagd naar certificering, vergunning en uitvoering van werkzaamheden en dienstverlening conform de geldende wet en regelgeving. Door energiebesparende maatregelen bij ver- en nieuwbouw wordt het verbruik gereduceerd. In woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof is het energielast, na de renovatie, in de laatste 3 maanden van 2018 in vergelijking tot de laatste 3 maanden van 2017 met 30-40% afgenomen.

WZU Veluwe is een relatief grote regionale werkgever. We investeren in onze medewerkers door het aanbieden van opleidingen en het creëren van goede arbeidsomstandigheden. Mobiliteit en duurzame inzetbaarheid staan hoog op de agenda. Ongeveer 1000 vrijwilligers dragen dagelijks bij aan het welbevinden van onze cliënten.

We hebben oog voor de inspanningen van anderen. Zo hebben we onze postbezorging ondergebracht bij Inclusief Gresbo in Nunspeet en werken in woonzorglocatie Het Nieuwe Feithenhof cliën-

Leuke bestemming voor niet afgehaalde en overgebleven kerstpakketten

Het is elk jaar een heel gepuzzel om, in de eerste week van oktober, het aantal medewerkers en vrijwilligers per 1 december in te schatten. We willen niet te veel kerstpakketten bestellen, maar ook geen tekort hebben. Vaak blijven er organisaties breed pakketten over, die doorgaans aan de plaatselijke voedselbank worden geschonken. Kort na de Dank je Wel bijeenkomsten in december 2018 belde onze collega Monique van Asselt, werkzaam in Mariposa, of zij de overgebleven kerstpakketten mocht hebben om te verkopen. De opbrengst zou bestemd zijn voor een kindertehuis op Curaçao, waar haar dochter werkzaam is. Een leuk initiatief van Monique dat succesvol is gebleken. We kregen onderstaand bedankje:

Hallo dushi's
Wij, Sanne van Os en Marjolein van Asselt, willen jou bedanken voor je financiële bijdrage aan onze actie Fundashon Amigunan di Cristo op Curaçao, door het kopen van een kerstpakket.
Wij bedanken WZU Veluwe hartelijk voor het beschikbaar stellen van de pakketten!!



ten van Careander ter ondersteuning van de welzijnsactiviteiten. Hiermee dragen we een klein steentje bij aan passend werk voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Stichting Hulp Letland, die haar werk op een christelijke levensovertuiging baseert, heeft speculaaspoppen als sinterklaasattentie voor medewerkers geleverd. Met de opbrengst wordt hulp verleend bij de opbouw van het maatschappelijk leven in Oost-Europa in het algemeen en in Letland in het bijzonder.

De overgebleven kerstpakketten zijn verkocht en de opbrengst is geschonken aan een kindertehuis op Curaçao.

Principe 3: Invloed belanghebbenden

Delegaties van de Ondernemingsraad (OR), CR en VAR presenteerden op een MT-beleidsdag in juni hun inzichten over de invulling van de ambities van WZU Veluwe richting 2020 ter voorbereiding op de kaderbrief en het jaarplan 2019. Hierbij werd door ieder medezeggenschapsorgaan een SWOT gepresenteerd. In het voorjaar was al door het MT, Zorg MT, de overige leidinggevenden en de RvT een SWOT opgesteld, waarvan de uitkomsten in de themavergadering van de RvT is besproken. Herkenning en waardering voor wederzijdse uitgangspunten en ideeën werd uitgesproken.

De conceptbegroting 2019 werd in een bijeenkomst aan de OR en CR gepresenteerd. Daarnaast zijn er met de OR, CR en VAR in verschillende samenstellingen gezamenlijke overleggen geweest, o.a. over de inzet van de middelen Waardigheid en Trots en het opleidingsbeleid, het kwaliteitsplan 2019 en de besteding van de kwaliteitsgelden. Meermalen participeerde de OR en CR in diverse werk- en projectgroepen, waaronder voor de bouw- c.q. verbouwprojecten.

Het nieuwe identiteitsdocument is tot stand gekomen in samenspraak met de RvT, het MT, de OR en CR (de VAR kon niet aanwezig zijn) en de ID-raden.

In 2018 zijn in het vervolg op een spiegelbijeenkomst gesprekken gevoerd door de bestuurder, het management, de CR, VAR en OR om te komen tot verbetering van gesignaleerde knelpunten zoals: gehoord en gezien worden, werkdruk en communicatie. De medezeggenschap heeft meegedacht over

Dankzij middelen Waardigheid en Trots heeft De Bunterhoek een CRDL (Cradle) aangeschaft

Met de CRDL maak je contact mogelijk met mensen met dementie, ook als iemand geen woorden meer kan vinden. Woonzorglocatie De Bunterhoek in Nunspeet heeft het interactieve zorginstrument CRDL (Cradle) aangeschaft. Speciaal voor cliënten met dementie. De CRDL heeft de vorm van een speelse houten schaal en heeft software binnenin. Door middel van persoonlijke aandacht en lichamelijke aanraking creëert de CRDL een nieuwe, gelijkwaardige vorm van interactie tussen cliënten met dementie en hun naasten of verzorgenden. WZU Veluwe heeft de CRDL aan kunnen schaffen dankzij de extra financiële middelen van Waardigheid en Trots.

Verzorgenden Eefje en Aleida van WZU Veluwe: "We hebben gekozen voor de CRDL omdat het goed aansluit bij individuele, belevingsgerichte zorg. De CRDL is een prachtige uitvinding en aanwinst in de zorg voor cliënten met dementie. Het is heel ontroerend om te zien wat aanraking bij mensen teweegbrengt. De CRDL kan gebruikt worden door zowel medewerkers als naastbetrokkenen van cliënten."

Contact door aanraking

Persoonlijke aandacht en wezenlijk contact zijn essentieel voor het welbevinden. De CRDL stimuleert cliënten die moeite hebben met het leggen van contacten om op een natuurlijke manier te communiceren. Als twee mensen hun hand op het instrument leggen en elkaar aanraken, ontstaat een gesloten circuit. Door vasthouden en bewegen horen gebruikers een variatie aan geluiden. Bijvoorbeeld een klaterend beekje, een trein of het ruisen van de zee. Deze geluiden roepen herinneringen of emoties op die leiden tot onderlinge verbinding en contact. Zo ontstaat een nieuwe vorm van menselijke interactie. Het leidt tot een gesprek, ook als iemand de juiste woorden niet meer kan vinden.



de vraagstelling van het medewerker onderzoek. De uitkomsten hiervan worden gebruikt om te komen tot een gezamenlijke aanpak van de knelpunten met behulp van verschillende (actieve) werkvormen.

Op constructieve wijze is met de OR, CR en VAR samengewerkt, met breed gedragen waardeverhogende besluitvorming voor de cliënt, medewerkers en de organisatie als resultaat. Voor de samenstelling van de OR, CR en VAR verwijzen we naar bijlage 4.

Medezeggenschap voor medewerkers

In 2018 heeft de OR twaalf keer met de bestuurder overlegd. Er zijn in totaal acht adviesaanvragen, elf instemmingsaanvragen en een reactie op het initiatiefvoorstel over milieubeleid behandeld. In de meeste gevallen is positief advies, respectievelijk instemming verleend. Er was één onthouding van advies en één adviesaanvraag en één instemmingsaanvraag zijn on hold gezet. De afhandeling van de laatste twee zal mogelijk in 2019 plaatsvinden.

De OR ontving ter informatie de volgende documenten: kwartaalrapportages, begroting, jaarplan, jaarverslag, IGJ-rapport, transitieplan 'Van Woonzorg naar Verpleegzorg', mededelingen bestuurder, voortgangsrapportages nieuw- en verbouwprojecten, resultaten cliënttevredenheidsonderzoek, voorlichting kwaliteitskader, rapportages besteding middelen Waardigheid en Trots en de jaarverslagen van de klachtenfunctionaris, klachtencommissie en vertrouwenspersoon.

Bij medezeggenschap hoort een passende facilitering. OR-leden zijn vier uur per week vrijgesteld van werkzaamheden voor de uitvoering van hun medezeggenschapstaak. De voorzitter heeft acht uur per week beschikbaar voor OR-werk. De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris voor 16 uur per week. Gerichte scholing wordt in afstemming met de bestuurder gevolgd.

Verpleegkundige Adviesraad (VAR)

De VAR signaleert en geeft advies aan de bestuurder vanuit een beroepsinhoudelijke optiek met als doel kwaliteit van de verpleegkundige cliëntenzorg te verbeteren en te waarborgen en tevens een bijdrage te leveren aan inhoudelijke ontwikkeling van het verpleegkundige en verzorgende beroep. De VAR heeft excellente zorg als uitgangspunt genomen conform het ongevraagde advies dat zij in 2018 had uitgebracht. 'De SWOT van de VAR op de beleidsdag van het MT was ook vanuit het gezichtspunt van excellente zorg opgebouwd. Deze directe inbreng van de verpleegkundige beroepsgroep op het zorginhoudelijk beleid wordt zeer gewaardeerd door het management. Ook het kwaliteitskader verpleegzorg onderstreept nut en noodzaak van een VAR in een VVT instelling.

De voorzitter en secretaris hebben een nevendienstverband voor de VAR voor vier uur per week, de overige leden hebben dit voor drie uur per week. Ook is er een achterbanavond georganiseerd, waarvoor de Vlogger Tommie in de zorg was uitgenodigd.

In 2018 heeft de VAR vier keer met de bestuurder overlegd in aanwezigheid van een manager Zorg, Wonen en Welzijn en, afhankelijk van het onderwerp, andere deskundigen.

Er zijn in totaal zeven adviesaanvragen behandeld, waarvoor een gedegen advies is ontvangen. Daarnaast is een ongevraagd advies over werkdruk gegeven, gebaseerd op het door de VAR gehouden onderzoek onder verpleegkundigen en VIG-ers van WZU Veluwe. De uitkomsten daarvan

waren mede input voor verdiepingsvragen over werkdruk in het medewerkerstevredenheidsonderzoek in december 2018. In 2019 zal dit thema verdere uitwerking krijgen. Ook het kwaliteitsplan, kwaliteitsverslag, de rapportages van de IGJ en Puls, de inzet van de middelen Waardigheid en Trots en het transitieplan woonzorg naar verpleegzorg zijn onderwerp van gesprek geweest.

Er is op een constructieve wijze met elkaar samengewerkt. De VAR heeft, net als vorig jaar, deelgenomen aan de landelijke VAR Netwerkdag.

Medezeggenschap voor cliënten

Er is constructief samengewerkt met de CR en CPR-en, met het perspectief van de cliënt in de besluitvorming als uitgangspunt. In 2018 heeft de CR negen keer met de bestuurder overlegd.

De CR behandelde in totaal elf adviesaanvragen, waarvoor positief advies is verleend, soms vergezeld van aanvullende voorwaarden of aandachtspunten.

De CR ontving ter informatie de volgende documenten: kwartaalrapportages, jaarplan, jaarverslag, IGJ-rapporten, externe audits, transitieplan 'Van Woonzorg naar Verpleegzorg', mededelingen bestuurder, voortgangsrapportages nieuw- en verbouwprojecten, cliënttevredenheidsonderzoek, voorlichting kwaliteitskader, rapportages besteding middelen Waardigheid en Trots en de jaarverslagen van de klachtenfunctionaris, klachtencommissie en vertrouwenspersoon.

Een afvaardiging van de CR neemt deel aan de periodieke gesprekken met het Zilveren Kruis Zorgkantoor en levert daarin een belangrijke bijdrage. De CR is een belangrijke gesprekspartner bij externe audits en bij de bezoeken van de IGJ.

De leden van de CR besteden veel tijd aan WZU Veluwe. Bij wijze van waardering ontvangen zij een jaarlijkse (vrijwilligers)vergoeding. De CR wordt acht uur per week ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Op lokaal niveau worden praktische aangelegenheden van de zorg door de Cliëntenparticipatieraden (CPR) met de zorgondernemers besproken met als doel het welzijn en daarmee de cliënttevredenheid te verhogen. Afgelopen jaar is vanuit de CPR en CR en vanuit de organisatie meegedaan aan het traject Waardevolle zorg en thuis voelen. Samen werd vanuit die invalshoek gekeken welke onderwerpen op de CR en CPR agenda behoren te staan. Met het LOC is de opzet van familieavonden ontwikkeld. Het kwaliteitskader verpleegzorg vormt nu de leidraad voor de bespreking tussen cliënten, familie, CPR en contactverzorgenden over wat goed gaat en wat beter kan.

Identiteitsraden

In iedere plaats in het werkgebied is een identiteitsraad actief. Zij denken mee over de invulling van en ondersteunen bij identiteitsgebonden activiteiten. Tweemaal per jaar organiseert WZU Veluwe een thema-avond rond een identiteitsgebonden onderwerp. Dan ontmoeten de leden van de vijf ID-raden elkaar. In 2018 is gestart met de Raad van Participanten, waarbij de voorzitters van de ID-raden in gesprek gaan met de bestuurder en de adviseur Identiteit en Zingeving over identiteitsgebonden onderwerpen.

Vertrouwenspersoon

Anticiperend op signalen dat de externe vertrouwenspersoon niet altijd voldeed aan de behoefte van medewerkers omdat de drempel als te hoog werd ervaren, is per januari 2018 gekozen voor twee interne vertrouwenspersonen, waarvan één zonder nevenfunctie bij WZU Veluwe. Er is één intern vertrouwenspersoon aangesteld met een nevenfunctie. De vertrouwenspersoon zonder nevenfunctie is, vanwege het uitvallen van de functionaris en het nog niet opvullen van de vacature, voornamelijk ondergebracht bij een extern bureau. In bijlage 5 is een overzicht van het aantal en de aard van de meldingen opgenomen.

Klachten

Klachtenfunctionarissen

Vanaf begin 2018 werken twee klachtenfunctionarissen voor 8 uur per week. Opvallend is dat in 2018 27% van de klachten binnen kwam via de zorgondernemer of verpleegkundige, ten opzichte van 7% in 2017. Hier gaat het over klachten waarbij de zorgondernemer of verpleegkundige constateert dat het goed is als iemand met een 'andere pet' meekijkt. Dit geeft de klagende partij ruimte om op die manier ook het verhaal kwijt te kunnen. Dat is een positieve ontwikkeling. Voor percentages over aantal, aard en oorzaak van klachten verwijzen we naar bijlage 6.

Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in 2018 één klacht behandeld. Door het werk van de klachtenfunctionarissen krijgt de klachtencommissie bijna geen klachten meer. Daarom is eind 2018 besloten de invulling van de klachtencommissie door een extern professioneel bureau te laten verzorgen dat de BOPZ-klachtencommissie voor afdeling De Marsse in Nunspeet ook voor ons uitvoert. De BOPZ-klachtencommissie heeft in haar jaarverslag over 2018 vermeld dat er geen klachten zijn ontvangen.

Principe 4: Governance

Sinds 1 januari 2017 is de Governancecode Zorg van kracht. Het is een richtinggevend en levend document, dat de zelfreflectie van en het gesprek over het functioneren van bestuurder en toezichthouders en hun onderlinge verhoudingen stimuleert. De toepassing van een deel van deze principes verdient continu aandacht, zoals het verlenen van goede zorg. Met de uitvoering van het Transitieplan 'Van Woonzorg naar Verpleegzorg' is omvangrijke vooruitgang geboekt. Het Moreel Beraad is gestart, een methode om dilemma's in de zorg in het zorgteam te bespreken. Voor het bespreken en oplossen van organisatie brede ethische dilemma's is een Ethische Commissie ingesteld.

De open aanspreekcultuur blijft aandacht vragen. Hieraan wordt structureel gewerkt met de inzet van teamcoaches en inzet van leiderschapsontwikkeling en coaching bij het (midden)management.

Rafelrandje. Een inspirerend verhaal van een klachtenfunctionaris...

De meeste mensen nemen via e-mail of telefonisch contact met ons op, maar soms, ligt er een brief. En dat heeft toch iets speciaals, handgeschreven, secuur. Naar aanleiding van die brief bel ik met een meneer. Het is de oudste broer van een van de bewoners van de verpleegafdeling. Hij vertelt over het ouder worden van zijn broer. En dat het zeker met gebreken komt..

'Maar hoe, vraagt hij zich af, beoordeel je nu in welke fase hij zit? Soms herkent hij mij nog, vaker niet. Vaak doet hij nog dingen die hij anders ook graag deed en zie ik hem genieten van de vogels. Maar er zijn ook van die momenten dat hij in zichzelf is gekeerd, en dat is naar.' 'Eigenlijk is het net een rafelrandje', mijmert hij. En dat is, hoe het is...

'Rafelrandje', ik schrijf het woord een paar keer voor mezelf op. Prachtig verwoord. Kwetsbaar.

Opeens zie ik overal rafelrandjes: Die zoon die wel bij moeder op bezoek wil komen, maar het idee dat ze bedlegerig is, zo lastig vindt. En de vader die zo intens voor zijn dochter heeft gezorgd in de hoop dat het drinken zou stoppen, maar ze stopte niet. Die zorgmedewerker die best vaak contact heeft met een bewoner maar op een ander moment abrupt de deur wordt gewezen. Soms wordt contact een rafelrandje. En dat is hoe het is...

Professionele inbreng is geborgd in de aansturing van de organisatie doordat twee MT leden een verpleegkundige achtergrond hebben. De bestuurder en MT-leden lopen met regelmaat mee op de werkvloer en/of werken waar mogelijk actief mee in de zorg. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de implementatie en uitvoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader is onderwerp van gesprek tussen de bestuurder en de RvT. Toetsing vindt ieder kwartaal plaats in de auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid van de RvT met de bestuurder en een manager Zorg, Wonen en Welzijn.

Voor verantwoording over naleving van de code wordt verwezen naar het verslag van de RvT op pagina 16.

Principe 5: Bestuur en maatschappelijke doelstelling

Raad van Bestuur

WZU Veluwe kent een eenhoofdige RvB. De heer W.H. Martens MBA is per 1 oktober 2018 herbenoemd in de functie van bestuurder voor de periode van 4 jaar.

De heer Martens vervult naast zijn werkzaamheden voor WZU Veluwe, met goedkeuring van de RvT, de volgende onbetaalde nevenfuncties: voorzitter bestuur Nederlands Gereformeerd Instituut Arbeidsvoorwaarden (NGA) en voorzitter van de kerkenraad van de Nederlands Gereformeerde Kerk Ede | de Proosdij.

Besluitvorming

Het MT adviseert de bestuurder over organisatie brede besluiten. De bestuurder neemt vervolgens een (voorgenomen) besluit en raadpleegt, indien van toepassing, voorafgaand c.q. voor definitieve besluitvorming de betreffende medezeggenschapsorganen. De besluiten van de bestuurder worden gepubliceerd op het managementportaal van Werkplein, het intranet van WZU Veluwe.

Principe 6: Toezicht en maatschappelijke doelstelling

Voor verantwoording van principe 6 verwijzen we naar hoofdstuk 3, principe 6.

Principe 7: Professionaliteit bestuur en Raad

De bestuurder neemt deel aan twee intervisiegroepen: van bestuurders in profit en non-profit sector en van bestuurders van protestants-christelijke zorgorganisaties.

Voor verdere verantwoording van principe 7 verwijzen we naar hoofdstuk 3, principe 7.

3. Verslag van de Raad van Toezicht

Principe 1: Goede zorg voor cliënten

Om het toezicht op het leveren van toereikende en toegesneden zorg te verdiepen heeft de RvT een Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid (AC K&V) ingesteld. Deze commissie heeft viermaal vergaderd met de bestuurder en de manager Zorg, Wonen en Welzijn.

Op basis van de kwartaalrapportages is van gedachten gewisseld over beheersing van het aantal incidenten, het aantal en de categorie toegepaste vrijheid beperkende maatregelen, verzuimcijfers, interne en externe audits. Ook is het IGJ-rapport naar aanleiding van het inspectiebezoek aan locatie De Bunterhoek en BOPZ-afdeling De Marsse besproken. Het kwaliteitsplan 2019 en het kwaliteitsjaarverslag 2017 stonden eveneens op de agenda.

De gefaseerde transitie van woonzorg naar verpleegzorg en de verdere uitrol van KSW ziet de RvT als een kwaliteitsimpuls. Dat geldt eveneens voor investeringen in domotica.

Principe 2: Waarden en normen

De protestants christelijke identiteit en de daaraan gekoppelde waarden en normen zijn voor de RvT een waardevolle basis van de professionele zorgverlening. De RvT ondersteunt de ambitie 'een voorbeeld voor christelijke zorg in 2020' volmondig.

Twee leden van de RvT hebben identiteit als bijzonder aandachtsgebied. Deze leden namen deel aan bijeenkomsten met de ID-raden en afgevaardigden van de kerken in het werkgebied.

Deelname aan dergelijke organisatie brede overleggen draagt bij aan de transparantie en informatie-uitwisseling.

De RvT waardeert het initiatief van de bestuurder om informatie door betrokken medewerkers en deskundigen in de RvT-vergaderingen te laten verzorgen. Zo heeft de manager Vastgoed a.i. een update van de businesscase Huisvestings- & Vastgoedstrategie 2016-2020 gepresenteerd, de manager Ondersteunende diensten een presentatie verzorgd over verzuimpreventie en duurzame inzetbaarheid en heeft een consultant van Isatis Cyber Security een toelichting gegeven over de uitgevoerde AVG-compliance scan en risicoscan.

De RvT bezocht in wisselende tweetallen locaties en voerde gesprekken met medewerkers, cliënten en vrijwilligers.

Als het gaat om elkaar aanspreken, wordt dit onder andere gedaan door de evaluatie aan het einde van iedere vergadering van de RvT. De RvT onderschrijft ook het belang van een toegankelijke vertrouwenspersoon en de klokkenluidersregeling als beveiligingsmechanismen om aanspreekbaarheid te kunnen borgen.

Nadrukkelijk wordt toegezien op het vermijden van belangenverstremming bij de RvT en de bestuurder.

Principe 3: Invloed belanghebbenden

Een themavergadering van de RvT is aangewend voor het contact met de medezeggenschap. Delegaties van de OR, CR en VAR waren aanwezig om, na een inleiding van de adviseur Identiteit en Zingeving, met elkaar van gedachten te wisselen over het onderwerp wat de protestants christelijke identiteit betekent voor het denken, doen en handelen. Dankbaar zijn we voor de plaats die zingeving en identiteit binnen WZU Veluwe hebben.

Vijf OR-leden en de ambtelijk secretaris van de OR waren te gast tijdens een RvT-vergadering. Gesproken werd over de transitie van woonzorg naar verpleegzorg en wat dit vraagt van een leidinggevende, de gelaagdheid van de organisatie, duurzaamheid en de samenwerking tussen de OR en de bestuurder.

Een lid van de RvT heeft in december de overlegvergadering van de CR met de bestuurder bijgewoond.

De bestuurder doet in zijn schriftelijke mededelingen, die voor elke RvT-vergadering worden opgesteld, verslag van onder meer de ontwikkelingen in de medezeggenschapsorganen, de organisatie en de relatie met de in – en externe stakeholders.

Principe 4: Governance

De RvT heeft een toezichtvisie en –kader, waarin de Governancecode 2017 is verwerkt. Uitgangspunt bij de toezichtvisie is een duidelijk onderscheid tussen toezicht houden en besturen als het gaat om verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Ook is het reglement voor de RvT aangepast aan de nieuwe code. Voor de AC K&V en AC Financiën zijn eveneens reglementen vastgesteld.

Tevens werden in 2018 een declaratieregeling voor de RvT en voor de RvB vastgesteld. Deze regelingen zijn op de website gepubliceerd.

Het door de bestuurder vastgestelde reglement voor de RvB is goedgekeurd door de RvT.

De statuten behoeven met het oog op de Governancecode Zorg 2017 enkele aanpassingen, die in 2019 worden doorgevoerd.

Principe 5: Bestuur en maatschappelijke doelstelling

De benoemingsperiode van de heer W.H. Martens als statutair bestuurder van WZU Veluwe eindigde op 30 september 2018. Per 1 oktober 2018 is de heer Martens, met positief advies van de OR en de CR, voor een periode van vier jaar herbenoemd.

De aan dit besluit gehechte arbeidsovereenkomst met daarin vastgelegde arbeidsvoorwaarden per 1 oktober 2018 is aangegaan conform art. 6 lid 5 van de statuten. De RvT is verheugd dat de heer Martens deze benoeming heeft aanvaard en heeft vertrouwen in het door hem gevoerde beleid.

In februari 2018 werd een strategiebijeenkomst met het MT georganiseerd, waarin onder andere de vernieuwde Businesscase Huisvestings- & Vastgoedstrategie 2016-2020 op de agenda stond. De RvT staat positief tegenover het verkennen van alternatieve locaties voor nieuwbouw van De Boskamp te Epe en mogelijkheden voor het perceel gelegen naast de nieuwe De Bunterhoek.

De RvT is goed op de hoogte gehouden van de ontwikkeling van de productie versus de zorginkoop. Maatschappelijke ontwikkelingen en de diverse belangenafwegingen (organisatiebelang, cliëntbelang, maatschappelijk belang, medewerkersbelang) zijn daarbij in ogenschouw genomen.

Statutair is vastgelegd welke besluiten voorafgaand goedkeuring van de RvT behoeven. In 2018 speelde deze goedkeuring bij de volgende voorgenomen besluiten van de bestuurder:

- Vaststellen van de jaarrekening 2017;
- Voortzetting van de Thuiszorg op basis van 'het plan van aanpak Thuiszorg';
- Vaststellen van de declaratieregelingen;
- Verlagen van het liquiditeitsniveau;
- Extra financiering voor nieuwbouw van De Bunterhoek;
- Gunning van de opdrachten voor de bouw van De Bunterhoek;
- Vaststellen van de begroting 2019;
- Vaststellen van het jaarplan 2019 in perspectief 2021.

Principe 6: Toezicht en maatschappelijke doelstelling

De expertises zorg, vastgoed, bedrijfsvoering en financiën zijn in de RvT vertegenwoordigd. Uit oogpunt van doeltreffendheid en doelmatigheid en ter voorbereiding van de besluitvorming werkt de RvT met commissies, te weten: de auditcommissie Financiën, de auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid en de Remuneratie commissie. De samenstelling van de RvT is multidisciplinair en met diversiteit in protestants-christelijke achtergrond. Voor samenstelling, verdeling van aandachtsgebieden en verantwoording van functies en nevenfuncties wordt verwezen naar bijlage 7. Het rooster van aftreden is opgenomen in bijlage 8.

Wettelijk is bepaald dat jaarlijks de klassenindeling, voor het bepalen van de honorering van de RvT en de bestuurder, moet worden vastgesteld. De bestuurder is voor 2018 ingedeeld in klasse II. Het honorarium voor de RvT is gelijk gebleven aan dat van 2017 en daarmee binnen de normering van de NVTZ.

Met ingang van het boekjaar 2015 is BDO controlerend accountant. De overeengekomen jaarlijkse evaluatie is uitgevoerd door de auditcommissie Financiën. De leading accountant is de heer drs. M. van Arkel RA.

De voorzitter van de RvT heeft in 2018 zeven keer bilateraal overleg gevoerd met de bestuurder. Naast het voorbereiden van de agenda voor de eerstvolgende vergadering werd over uiteenlopende onderwerpen van gedachten gewisseld. Van het besprokene is in de daarop volgende reguliere vergadering, verslag gedaan.

De RvT kwam in dit verslagjaar zeven keer in vergadering bijeen, vijf reguliere en twee themaver-gaderingen. De bestuurder was aanwezig bij alle RvT-vergaderingen. Voorafgaand aan elke vergadering hield de raad, zonder aanwezigheid van de bestuurder, vooroverleg.

Principe 7: Professionaliteit bestuur en Raad

De bestuurder neemt deel aan twee intervisiegroepen. Ook via het lidmaatschap van ActiZ blijft hij van de ontwikkelingen in de zorg op de hoogte.

Het functioneren van de bestuurder is door de Remuneratiecommissie in december geëvalueerd.

De leden van de RvT zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector (NVTZ). Ook neemt de RvT deel aan het accreditatieprogramma 'Goed Toezicht' van NVTZ. Op eigen initiatief en in afstemming met de collega-toezichthouders volgden de leden individuele scholing of namen deel aan seminars in lijn met hun specifieke aandachtsgebied.

De RvT heeft het eigen functioneren geëvalueerd. De bestuurder is betrokken in deze evaluatie en ontving een terugkoppeling.

Tenslotte

WZU Veluwe werkt op meerdere vlakken aan toekomstbestendige ouderenzorg. In dat kader zijn de transitie van woonzorg naar verpleegzorg, de renovatie van Het Nieuwe Feithenhof en de nieuwbouw van De Bunterhoek intensieve trajecten, die veel van medewerkers en cliënten vragen. En dan hebben we het niet eens over de arbeidsproblematiek in de (ouderen)zorg, die ook in onze regio begint door te dringen. Wij zijn alle medewerkers en vrijwilligers bijzonder erkentelijk voor de onverminderde inzet voor de zorg en het welzijn van de cliënten die met hun zorgvraag een beroep doen op de ondersteuning van WZU Veluwe. We weten ons daarbij gesteund door de kracht en bijstand van onze Hemelse Vader.

4. ONTWIKKELINGEN

In 2018 zijn veel zaken in gang gezet die van belang zijn voor de toekomst van WZU Veluwe. De vorderingen ten aanzien van de doelstellingen uit het jaarplan 2018 zijn ieder kwartaal gerapporteerd en besproken met de RvT, de CR en de OR. Ondanks dat niet alle doelstellingen (volledig) zijn behaald zijn we met elkaar blij en dankbaar voor wat het afgelopen jaar is bereikt. We weten ons gezegend met betrokken medewerkers en vrijwilligers, die hieraan een belangrijke bijdrage hebben geleverd.

Het zorgbedrijf

In aanvulling op principe 1, Goede zorg aan cliënten, in paragraaf 3 kan vermeld worden dat de transitie naar zelforganisatie steeds meer vorm krijgt. Na de start in 2016 is de visie op zelforganisatie vertaald in kaders voor de dagelijkse praktijk, de projectstructuur omgezet naar de lijnorganisatie, zijn kleinere teams geformeerd, rollen en taken verdeeld en teamcoaches aangesteld om het proces te begeleiden. Voortschrijdend inzicht en het continu verbeteren van het proces liet zien dat het visiedocument en de uitwerking van deze visie ofwel het spoorboekje na 2 jaar toe waren aan evaluatie en update. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in april en mei 2018 in aanwezigheid van teamcoaches (wijk) verpleegkundigen, zorgondernemer en managers ZWW. Op basis van deze evaluatie is het visiedocument en het spoorboekje aangepast. In de aangepaste visie is het onderscheid gemaakt tussen Wonen met Zorg en Thuiszorg betreft de te behalen fasen door de teams. Op basis van deze evaluatie is in 2018 een aanzet gemaakt tot het nader definiëren van taken en verantwoordelijkheden van o.a. verpleegkundigen, zorgondernemers en managers van het zorgbedrijf. Tevens is een aanzet gemaakt om te gaan werken met Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden. In 2019 zal een verdere aanzet worden gegeven tot het herstructureren van het zorgbedrijf waarbij in deze alinea genoemde evaluaties belangrijke input vormen.

Samenstellen behandelteam

Met de gefaseerde transitie van woonzorg naar verpleegzorg stonden we voor de uitdaging een behandelteam in eigen beheer in te richten. De krappe arbeidsmarkt, met name voor Specialisten Ouderengeneeskunde (SO), dwingt tot creatieve oplossingen en samenwerking. Bij de start werd een SO ingezet op ZZP-basis. Eind 2018 is een SO in dienst getreden, die in het voorjaar van 2019 besloot te stoppen vanwege het moeilijk combineren van meerdere dienstverbanden. De achterwachtfunctie en BOPZ-arts wordt ingehuurd. De paramedische functies worden deels ingehuurd en deels ingevuld door medewerkers in dienst bij WZU Veluwe. Het behandelteam wordt ondersteund door een GGZ-verpleegkundige, twee POH-ers en een medisch secretaresse.

Medewerkers

Om de ambitie: 'In 2020 de beste werkgever zijn in de regio' kracht bij te zetten, is in 2018 nadrukkelijk geïnvesteerd in medewerkers. In dit kader zijn onderstaande acties ingezet c.q. is beleid ontwikkeld.

Individueel opleidingsbudget

Gestart is met het ontwikkelen van een individueel opleidingsbudget voor VIG-ers en verpleegkundigen. Afspraken hierover zijn gemaakt met de VAR en de OR. Het individueel opleidingsbudget kan de medewerker voor zichzelf inzetten, toestemming van de leidinggevende is niet nodig. De

deskundigheidsbevordering wordt besproken in het team en past zoveel mogelijk binnen het team ontwikkelingsplan van het betreffende team. Voorwaarde is wel dat de opleidingsactiviteit bijdraagt aan de ontwikkeling van de medewerker in het kader van het kwaliteitsregister V&V.

Strategisch opleidingsbeleid – opleiden

Kern van het opleidingsbeleid is de aandacht voor het zogenaamde werkplek leren. Hiermee wordt het leren in de praktijk, op de werkvloer, bedoeld.

Voor coaching van zorgmedewerkers in de praktijk zijn teamcoaches ingezet. Ook het organiseren van klinische lessen, gericht op bepaalde thema's en het verbeteren van de vaardigheden als klinisch redeneren en verslaglegging in het cliëntendossier, hebben veel aandacht gekregen.

Het aantal medewerkers dat een zorgopleiding volgt neemt toe. Hiermee brengen we het opleidingsniveau van de medewerkers naar een hoger level, wat ten gunste zal komen van de kwaliteit van zorg. Een overzicht van het aantal medewerkers per opleiding is opgenomen in bijlage 9.

De samenwerking met ROC Landstede is geïntensiveerd. Input wordt geleverd aan de opleiding VIG en Verpleegkunde op het gebied van de aandacht voor palliatieve zorg en aandacht voor de waarde van het leven van de cliënt.

Naast het investeren in opleidingen op het gebied van zorg is er continu aandacht voor de ontwikkeling van overige medewerkers. Bijvoorbeeld door het opleiden van medewerkers naar Lean Coach in het kader van procesoptimalisatie.

On-boarding – Verloop - Arbeidsmarktproblematiek

Door een verdere economische groei is ook bij WZU Veluwe merkbaar dat de krapte in de Zorg/arbeidsmarkt steeds verder toeneemt. De vervulling van bijna alle openstaande vacatures vraagt om meer creativiteit en het duurt steeds langer om vacatures te kunnen invullen. We hebben gekozen voor een meer persoonlijke benadering van de kandidaten die geïnteresseerd zijn om bij WZU Veluwe te werken. We hebben ons als organisatie meer zichtbaar gemaakt door deel te nemen aan arbeidsmarktevents en door een nadrukkelijker presentatie op de verschillende Social Media-kanalen. Er is een intensievere samenwerking met andere zorgorganisaties in de regio op het gebied van werving en selectie o.a. door het gezamenlijk organiseren voor arbeidsmarktevents en uitwisseling van kennis en ervaring.

De introductiedag voor nieuwe medewerkers is aangepast en meer interactief gemaakt, om op een speelse wijze nieuwe medewerkers welkom te heten in de organisatie. En om daarnaast de noodzakelijke informatie over de organisatie en de werkprocessen aan nieuwe medewerkers te geven, zodat ze 'de weg' binnen onze organisatie sneller en beter kunnen vinden.

Het aantal fte's binnen de organisatie is verder gegroeid. Het verloop onder medewerkers in 2018 is 15% (inclusief vakantiemedewerkers). We zien vooral dat medewerkers die minder dan drie jaar bij WZU Veluwe werken de organisatie weer verlaten. Deze medewerkers zijn relatief jong en hebben een gemiddelde leeftijd van 23 jaar, hierbij dient opgemerkt te worden dat de inzet van (jonge) vakantiewerkers in de zomerperiode dit cijfer beïnvloedt. De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers is 42 jaar. Het gemiddeld aantal dienstjaren is 8 jaar.

Duurzame Inzetbaarheid

De kern van het verzuimbeleid is dat de regie van het verzuim bij de medewerker ligt. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar duurzame inzetbaarheid met ondersteuning van WZU Veluwe als werkgever. Dit is van toepassing op het investeren in een leven lang leren, maar ook door verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen levensstijl. Er is in 2018 Strategisch HR beleid ontwikkeld gericht op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, met het genoemde uitgangspunt van zorgen voor naar zorgen dat: in regie op inzetbaarheid. Samen met medewerkers en leidinggevende wordt gekeken naar de inzet van interventies of andere oplossing zoals aangepast of ander werk binnen WZU Veluwe.

Er is een landelijke stijging van het verzuimpercentage, helaas is deze trend ook bij WZU Veluwe zichtbaar. Het verzuimpercentage van 2018 is 6,6% met een (lage) meldingsfrequentie van 0,8. Dit is een lichte stijging t.o.v. 6,1% in 2017.

In 2018 is een deel van het periodiek medisch onderzoek (PMO) uitgevoerd binnen Wonen met Zorg. Begin 2019 zal het PMO worden uitgevoerd binnen het Facilitair Bedrijf, de receptie, het bedrijfsbureau, de planners en de huishouding van de Thuiszorg. Deze uitslagen zullen worden gekoppeld, zodat in 2019 er een verder inzicht is in de problematiek en er een Vitaliteitsbeleid ontwikkeld kan worden. De inzet van het Vitaliteitsbeleid is vitale medewerkers, die 'lekker in hun vel zitten', levenslust hebben en een goede gezondheid. Hiermee willen we de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers verhogen.

Arbo

De Arbocommissies en de Arboconnectoren hebben samen met de Arbocoördinator op basis van maandelijkse Arbo-thema's verder invulling gegeven aan het Arbobeleid. Met het inzetten van Arboconnectoren en hun inbreng in de teamvergaderingen wordt ook in 2018, naast Arbovoorlichting, gewerkt aan betere aansluiting bij de medewerkers/teams. Daarnaast wordt er ingespeeld op de actuele thema's die spelen binnen teams en locaties. De tilthermometer en de rugradar zijn ingesteld om, respectievelijk inzichtelijk te krijgen of er voldoende til- en hulpmiddelen aanwezig zijn binnen teams/locaties en om bij de rugradar de fysieke belastbaarheid van onze medewerkers te meten. Er is in 2018 gestart met de training fysieke belasting en de training ongewenst gedrag om de fysieke en mentale belastbaarheid van onze medewerkers te ondersteunen.

Veel verbetermaatregelen uit de Risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) zijn, uitgevoerd ten gunste van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van medewerkers.

Melding incidenten medewerker (MIM)

De medewerkers zijn bewuster geworden om incidenten met betrekking tot agressie en geweld te melden. De meeste meldingen worden niet binnen 24 uur gemeld bij de leidinggevende, maar wel binnen een aantal dagen. Van de 51 agressie en geweld incidenten zijn 47 van cliënten (44 Wonen met Zorg en 3 Thuiszorg) met een ziektebeeld zoals dementie en 4 van familie/mantelzorgers (2 Wonen met Zorg en 2 Thuiszorg). Overige incidenten zijn relatief laag en worden indien nodig bij de bron aangepakt. Zie verder bijlage 9.

Blijk van dank

Bij De Vlindertuin in Mariposa hebben medewerkers een Klets-pot uit het kerstpakket neergezet. 'Het is een mooie, laagdrempelige manier om in gesprek te komen met de familie van cliënten. Op die manier heb je toch een heel ander contact met de familie' zeggen ze. De foto en het WhatsApp bericht zeggen genoeg.



Mooie warme verhalen bij een toepasselijk kaartje 11:32

En af en toe pinken we een traantje weg 11:33

Omdat sommige kaartjes mooie verhalen en dierbare herinneringen oproepen 11:33

De waardering voor medewerkers werd extra benadrukt met het op de dag van de verpleging uitreiken van een tuinkaars, met op het kaartje de tekst: 'Lichtpuntjes. Soms zijn ze groot, soms zijn ze klein. Je hoeft ze niet te zoeken, je kunt ze ook zijn.'. Rond sinterklaas lag er voor iedereen een speculaaspop klaar. In december zijn, voor het vierde achtereenvolgende jaar, alle medewerkers uitgenodigd voor een 'Dank je Wel buffet'. Verdeeld over twee avonden werd in Veluvine in Nunspeet genoten van elkaars gezelschap, lekker eten en drinken en muziek. De differentiatie per avond in het muziekgenre werd positief ontvangen. Aan het eind van de avond werd het traditionele kerstpakket uitgereikt. Het thema van het pakket 'Tijd voor elkaar', met o.a. een 'klets-pot' met voor WZU Veluwe gemaakte vragenkaartjes nodigen uit tot oprechte aandacht voor elkaar wat zorgt voor meer waardering, contact en gezelligheid.

Informatiemanagement

Veel aandacht en tijd is besteed aan informatiebeveiliging in het algemeen en de gevolgen van het van kracht worden van de AVG in het bijzonder. Uit een externe audit door Isatis Cyber Security blijkt dat er zaken zijn gerealiseerd, zoals een informatiebeveiligingsplan, of waartoe een aanzet is gedaan. Maar duidelijk werd ook dat er ook nog veel werk verzet moest worden om aan de nieuwe wet- en regelgeving te kunnen voldoen. In overleg met de RvT werd een Plan van Aanpak opgesteld om in 2020 volledig aan de eisen te voldoen. De norm NEN7510 en de AVG zijn daarbij leidend. Onze accountant BDO heeft ons gecomplimenteerd: WZU Veluwe is koploper in de VVT-sector betreft de AVG.

Applicaties

Kijkend naar het gebruik van applicaties is er sprake van consolidatie en beheerste uitbreiding. Bij NEDAP gaat veel aandacht uit naar de ondersteuning van de behandelfunctie. Verder wordt gewerkt aan de verbetering van de automatische kilometerregistratie, die veel foutgevoelig handwerk overbodig maakt. Autorisatie vraagt veel aandacht. In het kader van de behandelfunctie werd een applicatie (FarMedRX) ingevoerd voor het voorschrijven en toedienen van medicatie, dit in samenwerking met ziekenhuis St. Jansdal in Harderwijk.

Bij AFAS (HRM) lag de nadruk op het inwerken van nieuwe medewerkers en het herzien van de werkstromen. Bij EXACT (boekhouding) zijn geen belangrijke veranderingen doorgevoerd. In het Facilitair Management Informatie Systeem (Facilitor) werd het contractmanagement en reserveren van ruimtes geïmplementeerd. Verdere uitbreiding van het FMIS in 2019 ligt voor de hand. Gedetailleerd onderzoek is gedaan naar het totale applicatielandschap, mede ter voorbereiding van de ICT-migratie.

Het Leer Management Systeem is inmiddels volop in gebruik.

Migratie ICT-platform

De migratie van het ICT-platform is uitgesteld tot juni 2019. Dit uitstel werd vooral veroorzaakt door een intensief voorbereidingstraject over de beste keuze voor een toekomstbestendig ICT-platform. Nog meer dan voorheen zal vanuit de Cloud wordt gewerkt.

UNICA ICT Solutions is na een diepgaand selectietraject geselecteerd als leverancier van het nieuwe ICT-platform. Vanwege vervagen van het onderscheid tussen ICT en telefonie (integratie) wordt onderzocht of deze leverancier ook de levering van telefonie op zich kan nemen. De huidige situatie, met name bij de vaste telefonie, voldoet niet aan de uitgangspunten van het informatiebeleid (standaardisatie, integratie en centralisatie). Ook de landelijke uitfasering van ISDN-lijnen maakt het noodzakelijk de vaste telefonie aan te passen.

Domotica

Een belangrijke mijlpaal op het gebied van domotica is gerealiseerd bij de verbouw van Het Nieuwe Feithenhof. Naast de traditionele zorgalarmering wordt bij KSW gebruik gemaakt van camera's en dwaaldetectie. Deze nieuwe hulpmiddelen bieden meer comfort en veiligheid aan onze cliënten. De maatregelen worden cliëntafhankelijk ingesteld. Voorafgaand aan de invoering is zorgvuldig gekeken naar privacyaspecten in het kader van de AVG. Leerpunten uit de evaluatie worden gebruikt bij de voorbereiding voor de nieuwbouw van De Bunterhoek.

Digitale samenwerking met ziekenhuizen

De digitale samenwerking met Isala en het Gelre ziekenhuis is voortgezet en uitgebreid, inmiddels wordt ook met St. Jansdal op meerdere terreinen digitaal samengewerkt.

Vastgoed

Met de vaststelling van de Huisvestings- & Vastgoedstrategie 2016-2020 zijn de prioriteiten en doelstellingen op gebied van vastgoed en huisvesting voor de komende jaren vastgesteld. De gekozen strategie is onderbouwd met een business case. Prioriteit is gegeven aan vervangende huisvesting voor Het Nieuwe Feithenhof, De Bunterhoek en De Boskamp.

De Bunterhoek

De nieuwbouw van De Bunterhoek is na het treffen van de noodzakelijke voorbereidingen gestart aan het einde van het voorjaar van 2018. De bouwvergunning was onherroepelijk nadat ook het laatste bezwaar werd ingetrokken. Het ontgraven van de bouwput, het verleggen van de elektrakabels en het bouwrijp maken van het bouwterrein heeft de nodige tijd in beslag genomen. Tijdens een feestelijke bijeenkomst met de onthulling van het bouwboard door de heer Groothuis, wethouder van de gemeente Nunspeet, is in aanwezigheid van bewoners, contactpersonen, buurtbewoners medewerkers, aannemers en installateurs het bouwproces na de vakantieperiode formeel van start gegaan. De eerste contouren van het nieuwe toekomstgerichte woonzorgcentrum met 114 appartementen: vijf kleinschalige woonvormen met in totaal 62 zorgstudio's en 52 wonen-met-zorg appartementen werden al snel zichtbaar. Rond de jaarwisseling was de bouw gevorderd tot de eerste twee bouwlagen. Als alles volgens planning verloopt zal in mei 2019 de datum van ingebruikname van de nieuwe Bunterhoek kunnen worden gepland. Natuurlijk ondervinden de bewoners van De Bunterhoek enige overlast van de bouwwerkzaamheden vlak voor de deur. Maar ze genieten ook van de reuring die het geeft en velen zien uit naar de nieuwe en comfortabele(re) huisvesting.

Het Kodal

De bewoners van Het Kodal verhuizen naar de nieuwe Bunterhoek. Met Zorgverlening Het Bakken zijn afspraken gemaakt over het beëindigen van de huurovereenkomst van Seewende, waarin Het Kodal is gehuisvest.

Het Nieuwe Feithenhof

De bewoners van Het Nieuwe Feithenhof zijn tijdens de veelomvattende transitie begin januari tijdelijk verhuisd naar Groot Stokkert in Wapenveld. De totale bouwtijd kon hiermee gereduceerd worden van 18 naar 7 maanden. Het was een heel ambitieuze planning, maar met vereende krachten is het gelukt en konden de bewoners begin augustus terugkeren naar het vertrouwde Elburg. Met in totaal 64 appartementen: twee kleinschalige woonvormen van ieder 12 zorgstudio's en 40 wonen-met-zorg appartementen is een op de toekomst voorbereid woonzorgcentrum gerealiseerd. Een woonzorgcentrum waarin de transitie naar verpleegzorg vorm kan worden gegeven door toepassing van moderne domotica, maar waar ook door verduurzaming van de installaties, naar het zich nu laat aanzien, het energieverbruik met 30 tot 40% is afgenomen. Zo maar twee belangrijke thema's die een aangenaam verblijf voor cliënten en werkklimaat voor medewerkers faciliteren. Elburg beschikt met Het Nieuwe Feithenhof over een comfortabel en toekomstgericht woonzorgcentrum.

De Boskamp

Eind 2018 heeft Habion haar standpunt ten aanzien van De Boskamp herzien: nieuwbouw wordt gezien als de oplossing voor de huisvestingsproblematiek. De tegenstellingen ten aanzien van de uitgangspunten van de financiering en het huisvestingsconcept zijn nog niet overbrugd. We hebben verschillende alternatieven onderzocht, die in meer en mindere mate op steun van de gemeente Epe kunnen rekenen. Tijdens de gemeenteraadsverkiezingen was de nieuwbouw van De Boskamp een politiek thema voor alle partijen. Na de verkiezingen hebben de meest betrokken wethouders een bezoek gebracht aan De Boskamp en de noodzaak om te komen tot nieuwbouw onderschreven. Hopelijk kunnen medio 2019 knopen worden doorgehakt om de nijpende huisvestingssituatie op te lossen. Een situatie die zijn weerslag heeft op het verblijf en het welbevinden van de cliënten en de arbeidsomstandigheden voor de medewerkers. Door extra zorgmedewerkers in te zetten wordt getracht om hierin enigszins tegemoet te komen.

Mariposa

De gesprekken met Habion over het verlengen van de huurovereenkomst en daaraan door beide partijen te verbinden voorwaarden zijn opgestart. Habion wil graag de WTZI-overeenkomst omzetten in een indexovereenkomst, terwijl WZU Veluwe een renovatie aan het aangaan van de nieuwe huurovereenkomst verbindt. Hiermee wil WZU Veluwe ook in 't Harde de transitie naar verpleegzorg vormgeven en de kwaliteit van dienstverlening op termijn voor het dorp borgen.

Rehoboth

Habion is voornemens de gebouwinstallaties te verduurzamen. Dat betekent substantiële herinvesteringen die voor een deel moeten worden betaald uit de exploitatievoordelen zoals lagere onderhoudskosten (eigenaar gerelateerd) en een lager energieverbruik (gebruiker gerelateerd). De voorbereidingen om te komen tot een kwalitatieve en financiële businesscase hieromtrent zijn in 2018 getroffen.

In bijlage 11 is een overzicht opgenomen met alle locaties waar WZU Veluwe gebruik van heeft gemaakt in 2018.

5. TOEKOMSTPARAGRAAF

Ambitie WZU Veluwe

WZU Veluwe kent vier speerpunten voor 2020:

- WZU Veluwe is een voorbeeld van christelijke zorg in Nederland.
- Medewerkers beoordelen hun tevredenheid over WZU Veluwe met gemiddeld een 8.
- In de regio is WZU Veluwe de beste zorgwerkgever.
- De kwaliteit van zorg is hoog en dit wordt door cliënten en financiers ook zo ervaren.

In het jaarplan 2018 in het perspectief van 2020 zijn de ambities voor 2020 geformuleerd. Ook in 2019 zullen we blijven werken aan de invulling van deze ambities. Als we kijken naar ambitie 1, dan is het afgelopen jaar veel gebeurd. Zo is de Ethische Commissie geïnstalleerd en zijn een groot aantal medewerkers opgeleid tot gespreksleider van een moreel beraad. Ook is het identiteitsdocument van 2014 herijkt en zijn 2 pastoraal werkers aangesteld. De start met kleinschalige woonvormen in Het Nieuwe Feithenhof heeft ook geleid tot aanpassing van de wekelijkse vieringen, zodanig dat deze ook aantrekkelijk zijn voor mensen met dementie.

Of we in 2020 een 8 scoren voor medewerkerstevredenheid is zeer de vraag. De enorme werkdruk onder zorgprofessionals, het personeelstekort, het behoorlijk hoge ziekteverzuim en de transitie naar verpleegzorg vragen veel van onze medewerkers én van het management. De tekorten en de werkdruk hebben vaak als consequentie dat medewerkers beduidend veel extra uren maken, meer dan zij willen. Hierover ontstaat onvrede hetgeen een negatief effect heeft op de medewerkerstevredenheid. In 2019 zal wat dat betreft echt een omslag moeten worden gemaakt en zal ingezet worden op een betere werving van extra personeel. En dat geldt ook voor het maken van verbinding tussen alle geledingen van de organisatie.

Ambitie 3 hangt nauw samen met ambitie 2.

In 2018 is op het vlak van ambitie 4 veel geïnvesteerd. Maar ook hier moeten we nog een behoorlijke slag maken. De extra middelen gedurende de periode 2019-2021 zijn hiervoor wel een extra stimulans.

WZU Veluwe in 2021

WZU Veluwe heeft voor 2020 een hoge ambitie gesteld. Het is van cruciaal belang dat er commitment is over het strategisch beleid en de doelstellingen die daaraan verbonden zijn. Op basis van 2020 is het wenkend perspectief voor 2021 het volgende:

- De kwaliteit van zorg wordt door cliënten, financiers en toezichthouders als hoog ervaren en voldoet aan het kwaliteits-kaders verpleegzorg en wijkverpleging. De kwaliteit wordt voortdurend gemeten en de uitkomsten worden gedeeld en besproken.
- De transitie naar verpleegzorg is, rekening houdend met onze gebouwen, gemaakt. WZU Veluwe biedt met een capaciteit van ca. 400 intramurale plaatsen, waarvan ruim 300 met behandeling, zorg voor cliënten met een psychogeriatrische of somatische zorgbehoefte. WZU Veluwe heeft een eigen behandeldienst en werkt nauw samen met behandelaren van collega-zorgorganisaties.
- WZU Veluwe biedt een breed aanbod van zorg voor cliënten met een psychogeriatrische of somatische zorgbehoefte in Wonen met Zorg, KSW en Thuiszorg, tot en met de palliatieve fase.

- De zorgvisie is vertaald in de praktische zorgverlening van elke dag. De rode draad daarin wordt gevormd door zorg voor het welbevinden van onze cliënten, waardoor zij een betekenisvol leven ervaren. We lopen mee op het levenspad, en waar mogelijk faciliteren en ondersteunen we de cliënt en het sociale netwerk door hindernissen weg te nemen of te verminderen. Het ontmoeten van de cliënt met oprechte aandacht, staat centraal. Vanzelfsprekend is er ruimte voor zingeving en levensvragen, in aansluiting op de persoonlijke betekenis voor de cliënt. We bieden een herkenbare christelijke omgeving en troost en bemoediging voor degenen die dat wensen.
- De identiteit van WZU Veluwe staat als een huis en is duidelijk zichtbaar in onze strategie, missie, visie en samenhang. Dit vindt een vertaling in de wijze van leidinggeven, de wijze van zorg verlenen en samenwerken met familie, mantelzorgers en vrijwilligers.
- We zijn een voorbeeld van christelijke zorg in Nederland. We zijn misschien niet hét voorbeeld van christelijke zorg, maar we bieden wel een veilige haven voor kwetsbare ouderen en leveren waardevolle zorg zonder aanzien des persoon. We hopen dat WZU Veluwe bekend staat als een organisatie waar, ondanks gebrokenheid, liefde woont; voor de cliënt, medewerker, mantelzorger en vrijwilliger, ongeacht hun identiteit.
- De medewerkerstevredenheid scoort een 8 en we staan bekend als de beste zorgwerkgever binnen de regio.
- De nieuwbouw De Bunterhoek is gerealiseerd.
- Uitvoering wordt gegeven aan het besluit over de toekomst van Mariposa en De Boskamp.
- WZU Veluwe staat open voor verbinding en uitwisseling met al haar in- en externe belanghebbenden. Er is een goede band met gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren, kerken, ID-raden en andere welzijns- en zorgorganisaties.
- En 'last but not least': WZU Veluwe is financieel gezond en toekomstbestendig.

6. FINANCIËEL BELEID

De omzet is in 2018 toegenomen met 5,4% of € 1.930.000. Dit wordt vooral veroorzaakt door een toename in de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Enerzijds wordt dit veroorzaakt door een toename van plaatsen met behandeling (verpleging) van 11 naar 85, anderzijds door de stijging van het tarief als gevolg van de kwaliteitsgelden. Er is ook een toename gerealiseerd in de Eerstelijns verblijf.

In 2018 is de renovatie van Het Nieuwe Feithenhof afgerond binnen het bouwbudget. Na de zomer zijn alle cliënten van Het Nieuwe Feithenhof weer verhuisd van de tijdelijke locatie Groot Stokkert naar de verbouwde Het Nieuwe Feithenhof. De bezetting was gedurende het verblijf op Groot Stokkert lager omdat veel cliënten hun opnamewens uitstelden tot na de oplevering van ons gebouw in Elburg. Na de oplevering is de productie bijna 100% en is er een forse wachtlijst.

In 2018 is ook gestart met de nieuwbouw van De Bunterhoek. De bouwsom bedraagt € 19,5 mln inclusief inventaris. De cliënten kunnen blijven wonen in de oudbouw.

De personele kosten zijn gestegen met 3,49% door een toename van FTE, inhuur derden en opleidingskosten, omdat ook veel is 'geïnvesteerd' in ontwikkeling van medewerkers.

Dit zijn noodzakelijke kosten omdat WZU Veluwe doorgroeit van het bieden van traditionele verzorgingshuis zorg naar zwaardere verpleegzorg.

De overige bedrijfskosten zijn toegenomen met 8% door vooral dubbele huisvestingslasten vanwege de verbouw van Het Nieuwe Feithenhof gedurende 7 maanden ad € 0,6 mln.

De afschrijvingen zijn ook toegenomen door oplevering van het gerenoveerde pand in Elburg. Het resultaat over 2018 is beperkt tot een winst van € 342.918 vanwege de eerder genoemde tijdelijk lagere bezetting en dubbele huisvestingskosten.

De exploitatiebegroting 2019 komt uit op een resultaat van € 779.000. De omzet neemt verder toe, vooral door een verhoging van de tarieven en de kwaliteitsgelden. Deze verhoging zal voornamelijk ingezet worden voor de verdere verhoging van de kwaliteit van zorg, waarvoor deze ook is bedoeld.

Resultaatratio	2018	2017	2016	2015
Resultaat/omzet	0,92%	0,52%	0,31%	1,58%
Liquiditeit	2018	2017	2016	2015
Current ratio	141,16	274,1%	192,7%	216,1%
Quick ratio	141,26%	274,1%	192,7%	216,1%
Solvabiliteit	2018	2017	2016	2015
Solvabiliteitsratio	37,6%	41,1%	54,3%	54,3%
Vermogensratio	26%	26,4%	26,6%	27,1%
Weerstandsniveau	2018	2017	2016	2015
Eigen vermogen en Voorzieningen/Totale opbrengst	27,%	28,0%	29,7%	29,7%

7. VASTSTELLING EN VERVOLG

De bestuurder heeft het jaarverslag vastgesteld op 13 mei 2019, waarna het besproken is tijdens de overlegvergaderingen met de OR en de CR, respectievelijk op 21 en 24 mei 2018. Vervolgens is het jaarverslag besproken met de RvT op 27 mei 2018. De RvT heeft zijn goedkeuring verleend aan publicatie van het jaarverslag.

Bijlage 1

Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Protestants Christelijke Woonzorg Unie Veluwe
Statutair gevestigd te	Epe
Bezoekadres	Stationsstraat 27
Postcode	8161 CP
Plaats	Epe
Telefoonnummer	0341-252844
Identificatienummer Kamer van Koophandel	08154553
E-mailadres	info@wzuveluwe.nl
Website	www.wzuveluwe.nl
Twitter	https://twitter.com/wzuveluwe
Facebook	https://www.facebook.com/wzuveluwe
Instagram	https://www.instagram.com/wzuveluwe

32

Werkgebied



Bijlage 2

Structuur van WZU Veluwe

WZU Veluwe heeft toelatingen voor: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, verblijf en behandeling.

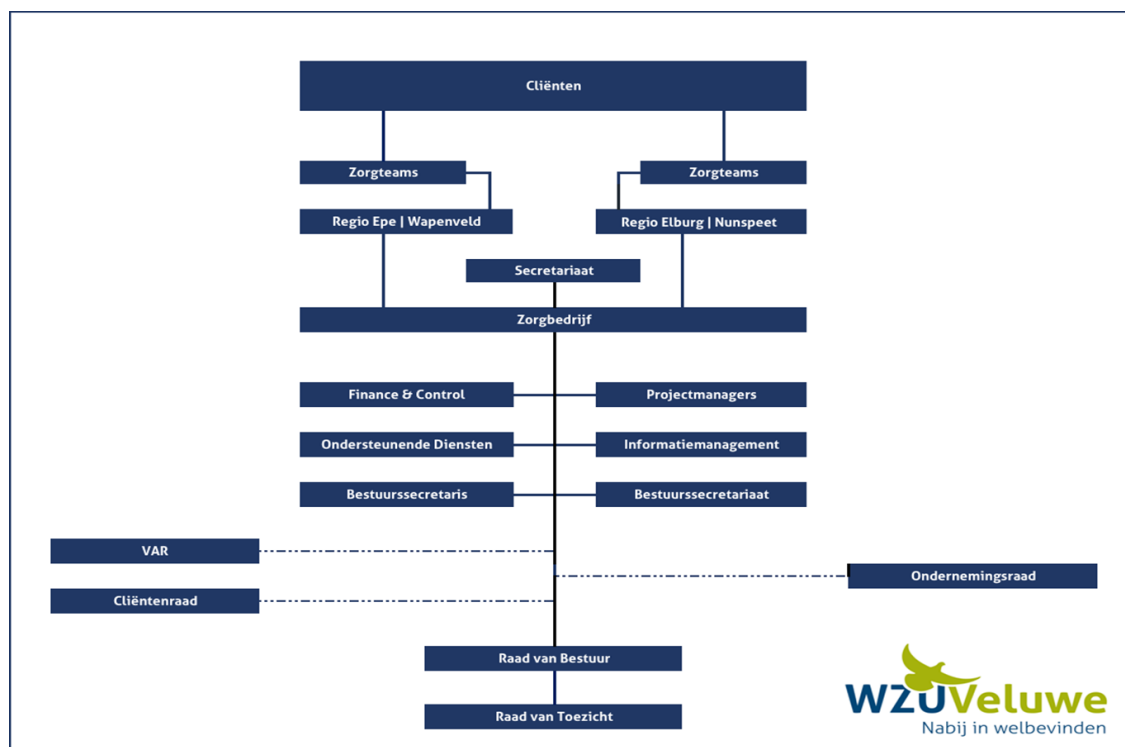
Het MT wordt gevormd door de bestuurder, twee managers Zorg, Wonen en Welzijn, de manager Ondersteunende Diensten en de controller.

Samenstelling MT ultimo 2018

Naam	Functie
De heer W.H. Martens MBA	Bestuurder
De heer drs. N. van Noord RA	controller a.i.
Mevrouw J. van de Werfhorst-Mulder	manager Zorg, Wonen en Welzijn
De heer P. Bos	manager Zorg, Wonen en Welzijn
Vacature	manager Ondersteunende Diensten

33

De organisatie ziet er ultimo 2018 schematisch als volgt uit:



Bijlage 3

Continu meten van de cliënttevredenheid

Ieder half jaar wordt, voorafgaand aan het familiegesprek, aan de cliënt of diens mantelzorger gevraagd de vragenlijst cliënttevredenheid in te vullen. De antwoorden geven ons inzicht in wat er bij de cliënt goed gaat en beter kan. Alle uitkomsten uit het onderzoek geven een totaalbeeld van de cliënttevredenheid WZU-breed.

VRAAG	2017	2018 Q1/Q2	Vershil 2017 met Q1/Q2 2018	2018 Q3/Q4	Vershil Q1/Q2 met Q3/Q4 2018
1 Afspraken	7,61	7,78	2%	7,87	1%
2 Verzorging	7,61	7,94	4%	8,04	1%
3 Betrokkenheid	7,63	7,82	2%	8,03	3%
4 Omgang medewerkers	7,85	8,02	2%	8,18	2%
5 Kwaliteit van leven	7,50	7,85	5%	7,98	2%
6 Luisteren	7,42	7,84	6%	7,93	1%
7 Zingeving	7,64	8,17	7%	8,18	0%
8 Welbevinden	7,41	7,59	2%	7,66	1%
9 Aanbeveling	7,53	7,97	6%	7,97	0%
x NPS Score	57%	66%	15%	69%	5%
Cijfer 8, 9, 10 t.o.v. totaal					

34

NPS Score

In de eigen vragenlijst cliënttevredenheid heeft WZU Veluwe de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland opgenomen. Omdat het aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland nog niet voldoende is om te gebruiken voor verslaglegging, wordt in dit verslag de uitkomst van de aanbevelingsvraag uit de vragenlijst cliënttevredenheid gebruikt. In 2019 worden cliënten en familieleden extra gestimuleerd om hun waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland.

In het tweede half jaar 2018 geeft 69% van de cliënten Wonen met Zorg en 88% van de cliënten Thuiszorg het cijfer 8 of hoger op de vraag "Zou u WZU Veluwe aanbevelen aan uw familie, vrienden en kennissen?". Dit is gestegen ten opzichte van de eerste helft van 2018, toen was dit 66% bij Wonen met Zorg en 84% bij de Thuiszorg.

Locatie	NPS-score
De Bunterhoek	76%
De Boskamp	50%
Het Nieuwe Feithenhof	64%
Het Kodal	60%
Mariposa	75%
Rehoboth	75%
Alle woonzorglocaties	69%

Bijlage 4

Samenstelling OR, CR en VAR

De OR bestaat uit negen leden, maar heeft twee vacatures. De samenstelling is ultimo 2018:

- Janine Verduijn, voorzitter, coördinerend profiel;
- Ant Stremmelaar-van Wijngaard, lid, strategisch profiel;
- Marco van Doorn, lid, strategisch profiel;
- Tony Hassan-IJzerman, lid, strategisch profiel;
- Wijmie ten Oever-Smit, lid, coördinerend profiel;
- Teuntje Rietberg-Hanekamp, lid, coördinerend profiel;
- Mirjam van de Kolk, lid, coördinerend profiel.

De CR bestaat uit tien leden, maar heeft vier vacatures. De samenstelling is ultimo 2018:

- Nunspeet: de heren E. van 't Slot en H. van der Stege, beiden lid;
- Elburg: de heer G. Magré
- 't Harde: de heer J. Krooneman en mevrouw E. de Jong beiden lid;
- Epe: vanuit de CPR de Boskamp zijn op dit moment geen leden vertegenwoordigd;
- Heerde (i.c. Wapenveld): de heer H. Eilander, voorzitter.

De VAR bestaat ultimo 2018 uit vijf leden. De samenstelling is:

- Charlène van 't Ende, voorzitter, casemanager mantelzorg;
- Marieke Eilander, vice voorzitter, Rehoboth Thuis;
- Gerda van der Beek, secretaris, casemanager Dementie;
- Wilma Mol, verpleegkundige Het nieuwe Feithenhof Wonen met Zorg;
- Gerben Bonenberg, wijkverpleegkundige De Marsse

Bijlage 5

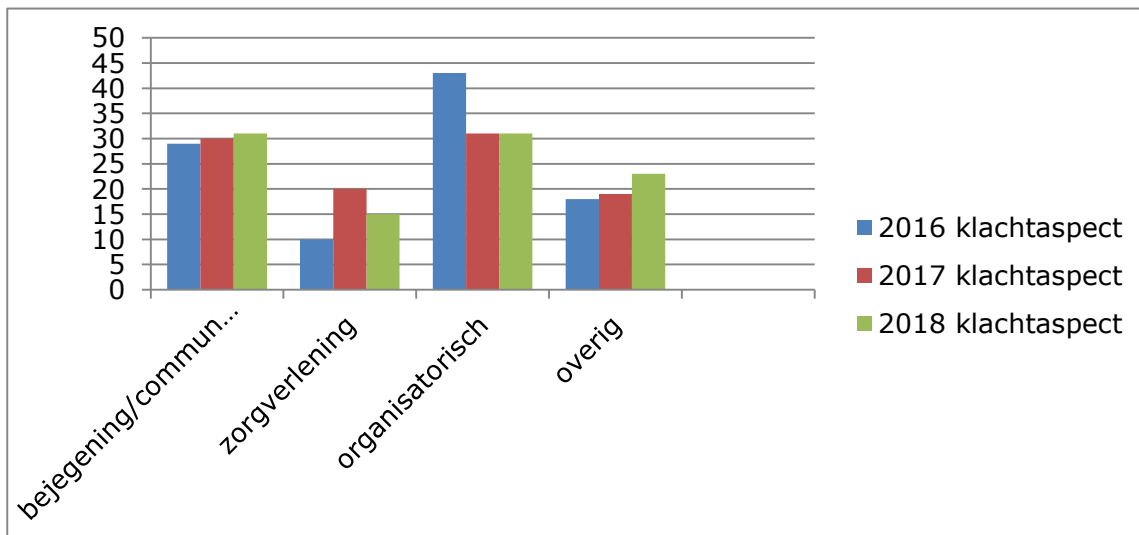
Aantal en aard meldingen vertrouwenspersoon

Aantal en aard meldingen 2018	Intern vertrouwens- persoon	Extern vertrouwens- persoon
Aantal meldingen en klachten	8	9
Categorie		
Ongewenste omgangsvormen	8	4
Aard van de meldingen en klachten		
Pesten	1	1
Discriminatie	1	
Agressie	1	
Intimidatie	5	3
Seksuele intimidatie		
Categorie		
Integriteit		5
Functie/rol melder		
Medewerker	7	8
Leidinggevende	1	1
Relatie melder en aangeklaagde		
Medewerker-medewerker	2	
Medewerker-leidinggevende	5	8
Leidinggevende-leidinggevende		1
Medewerker-externe	1	
Acties van de vertrouwenspersoon		
(Tel.) Gesprek melder	10	15
Gesprek met melder en aangeklaagde		
Gesprek met aangeklaagde		
Gesprek met leidinggevende		
Gesprek met bestuurder		
Ondersteuning bij het indienen van een klacht		

Bijlage 6

Trends in aard van de klachten en de basisoorzaken

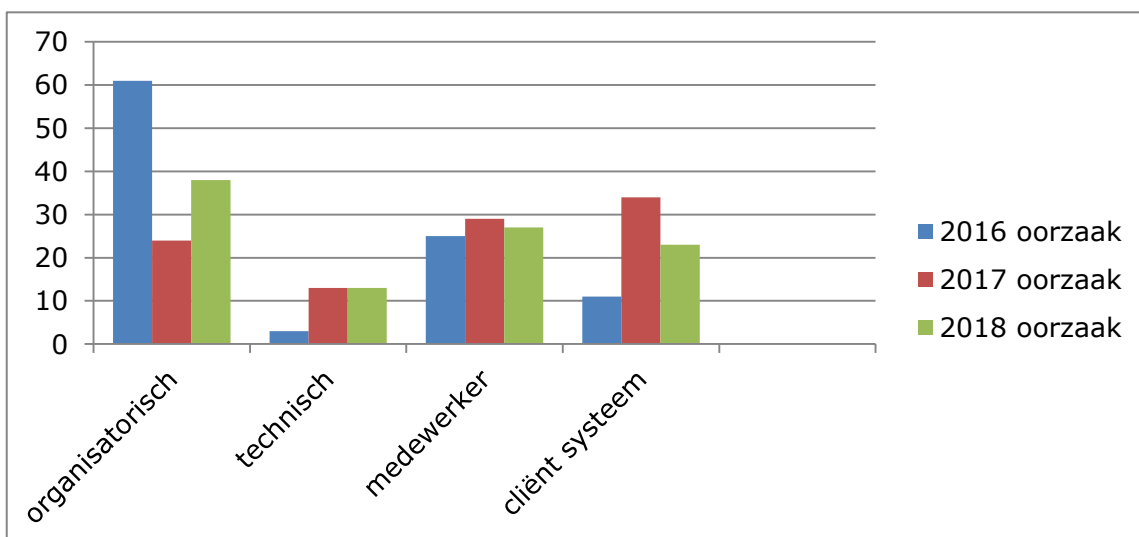
Afgelopen drie jaar is het percentage klachten over bejegening/communicatie, zorgverlening, organisatie en overig nagenoeg gelijk gebleven. Eén derde van de klachten heeft als aard bejegening/communicatie, één derde over de organisatie en één derde gaat over zorgverlening en overig.



37

Basisoorzaken zijn opgedeeld in subcategorieën. Opvallend is dat binnen de subcategorieën van klachten die het cliënt systeem als basisoorzaak hebben 68% van deze valt onder psychische conditie. Ook in de subcategorieën Medewerker zien we dat 66% ligt in deskundigheid, oplettendheid en ervaren werkdruk.

Klachten waarin de basisoorzaak ligt in de psychische conditie van het cliëntsysteem brengen met zich mee dat dit van medewerkers de deskundigheid vraagt met 'onbegrepen gedrag' om te gaan. Deze verandering in omgaan met cliënten kan medewerkers het gevoel geven van werkdruk wat mogelijk weer kan resulteren in onvoldoende oplettendheid.



Bijlage 7

Samenstelling RvT

De samenstelling, verdeling en verantwoording van functies en nevenfuncties wordt onderstaand weergegeven.

De heer J.B.W. van Vark RA, geboortedatum 01-06-1956, voorzitter.

Lid remuneratiecommissie.

Aandachtsgebieden vastgoed en organisatieontwikkeling.

Hoofdfunctie: Managing partner van J.B.W. van Vark RA Interim-management en Advies B.V.

Nevenfuncties: Lid Raad van Toezicht (auditcommissie) Carinova, Bestuurslid Stichting binnensportaccommodaties Laren.

Mevrouw drs. M.R. Koopman-Draijer, geboortedatum 02-09-1952, vice-voorzitter.

Lid op voordracht van de CR.

Lid auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid.

Vanaf 1 oktober 2015 voorzitter van de remuneratiecommissie.

Aandachtsgebieden identiteit en zorg.

Hoofdfunctie: sociaal gerontoloog bij het Expertisecentrum van Zorggroep Noorderboog in Meppel.

Nevenfuncties: lid RvT Eleos, GGZ te Amersfoort, mede-eigenaar Optimist BV: consultancy, bestuur en advies.

De heer drs. J.Z. van 't Hul MRICS RT, geboortedatum 14-10-1972.

Lid auditcommissie Financiën.

Aandachtsgebied vastgoed.

Hoofdfunctie: vastgoedadviseur/associate director bij Cushman & Wakefield, Valuation & Advisory

Nevenfuncties: secretaris schoolbestuur Gereformeerde Gemeentescholen te Nunspeet, secretaris Stichting Reformatorische peuterspeelzalen te Nunspeet.

De heer drs. G. Liefers RA, geboortedatum 24-06-1965.

Voorzitter auditcommissie Financiën.

Aandachtsgebied identiteit.

Hoofdfunctie: Senior consultant bij Willis Towers Watson.

Nevenfuncties: geen.

De heer drs. J.S. van der Heide, arts, geboortedatum 11-04-1959.

Voorzitter auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid.

Aandachtsgebied zorg.

Hoofdfunctie: consultant en interim-manager.

Nevenfunctie: auditor NIAZ, bestuurslid Lareb, lid RvT GHZ en voorzitter RvT Ziekenhuis Gelderse Vallei, lid RvT Leliezorggroep.

Bijlage 8

Rooster van aftreden RvT

De RvT heeft in december 2016 het rooster van aftreden vastgesteld. Consequentie van dit rooster aftreden was dat in drie maanden tijd alle leden van de RvT aftreden. Dat is met het oog op continuïteit van het toezicht niet wenselijk. Daar komt bij dat ook in de Raad van Bestuur een wisseling is te verwachten rond die periode. Hierdoor wordt het belang van deskundig toezicht nog groter.

Met onderstaand rooster van aftreden, dat is vastgesteld in de RvT-vergadering van 10 april 2019, is gekozen voor het regulier aftreden van mevrouw Koopman en een vervroegd aftreden van de heer van 't Hul met drie maanden. De heer Van der Heide is in het rooster van zijn voorganger getreden, vanwege diens tussentijds aftreden. De periode van zijn voorganger duurde nog slechts 1 jaar. Daarom is voor hem gebruik gemaakt van de mogelijkheden binnen de Governancecode Zorg 2017 en de nieuwe statuten van WZU Veluwe (vastgesteld op 10 april 2019) voor een maximale zittingstermijn van acht jaar. Voor de heren Van Vark en Liefers is gekozen de zittingstermijnen beperkt te verlengen met niet meer dan 9 maanden. Waarmee sprake is van een hoge uitzondering (eenmalig).

39

Naam	Start	Einde 1 ^e termijn	Einde 2 ^e / laatste termijn	Overgangsregeling i.v.m. spreiding van aftreden	Afwijking
De heer Van Vark	01-04-2013	31-03-2017	31-03-2021	31-12-2021	+ 9 mnd.
Mevrouw Koopman	01-01-2013	31-12-2016	31-12-2020	31-12-2020	-
De heer Van der Heide	11-01-2016	31-12-2016	31-12-2020	31-12-2023	- 10 dagen
De heer Liefers	01-04-2013	31-03-2017	31-03-2021	31-12-2021	+ 9 mnd.
De heer Van 't Hul	01-04-2013	31-03-2017	31-03-2021	31-12-2020	- 3 mnd.

Bijlage 9

Specificatie MIM en aantal medewerkers in opleiding

MIM 2016-2017-2018

	Aantal meldingen		
	2016	2017	2018
Valincidenten		6	4
Prikaccident		7	6
Lichamelijk letsel	4	3	3
Agressie	4	23	51
Seksuele intimidatie	1	2	2
Ongedierte		1	0
Verkeersongeval	0	0	1
Fysieke belasting	1		1
Ernstig arbeidsongeval	1	1	0
Totaal	11	43	68

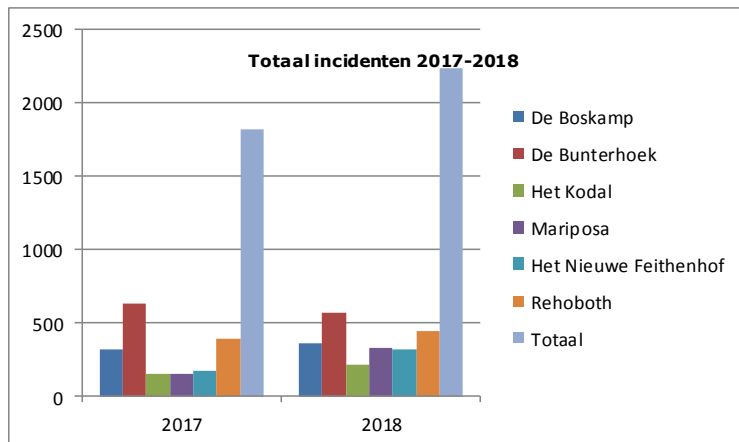
40

Medewerkers in opleiding 2018-2019

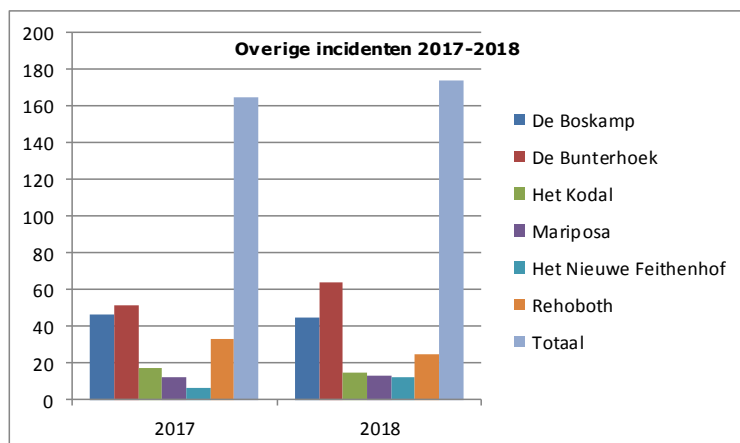
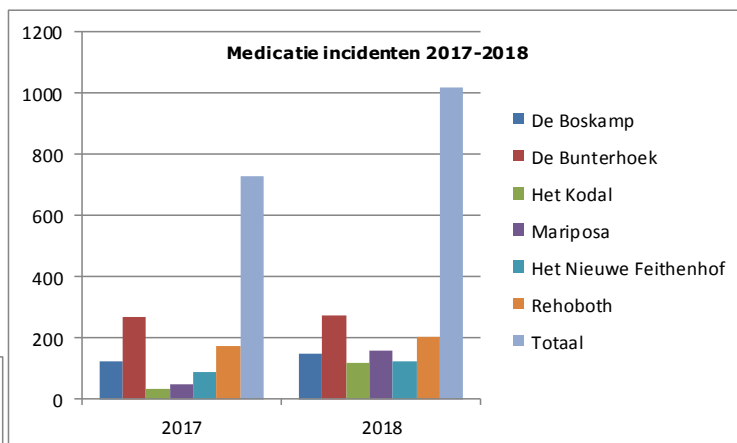
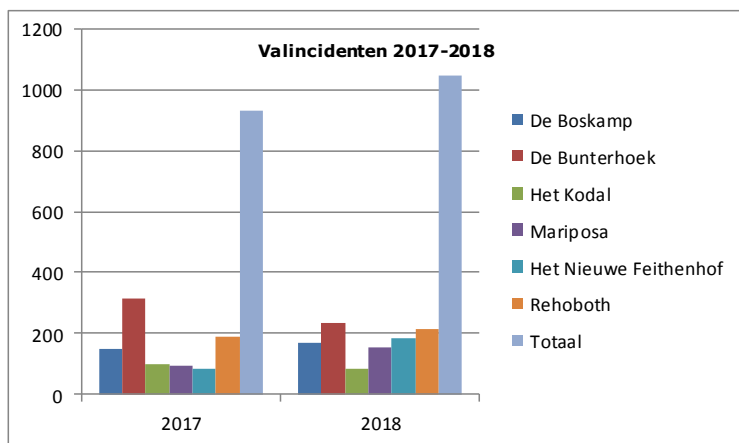
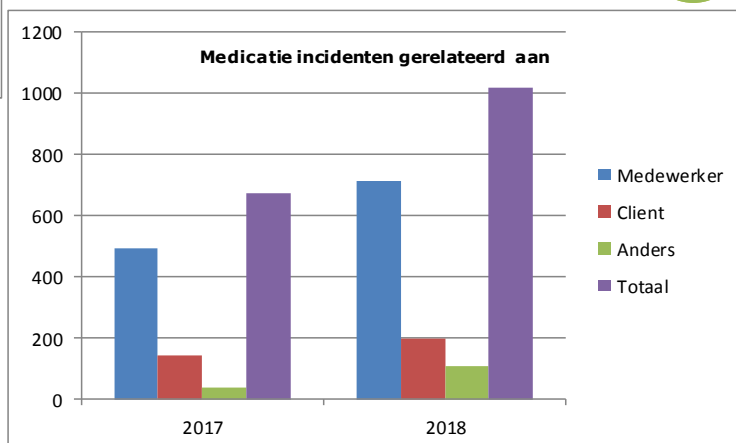
Opleiding	Aantal medewerkers	
	Februari t/m juli 2018	Augustus 2018 t/m januari 2019
Helpende zorg en welzijn	2	0
VIG *	26	18
Verpleegkundige MBO niveau 4	13	13
Verpleegkundige HBO	9	11
MMZ niveau 4		1
Totaal in opleiding	50	43

Bijlage 10

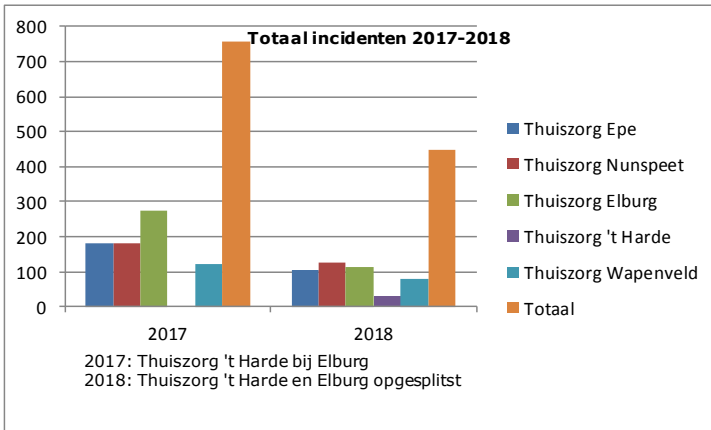
Specificatie meldingen incidenten cliënten Wonen met Zorg (inclusief BOPZ-afdeling De Marsse)



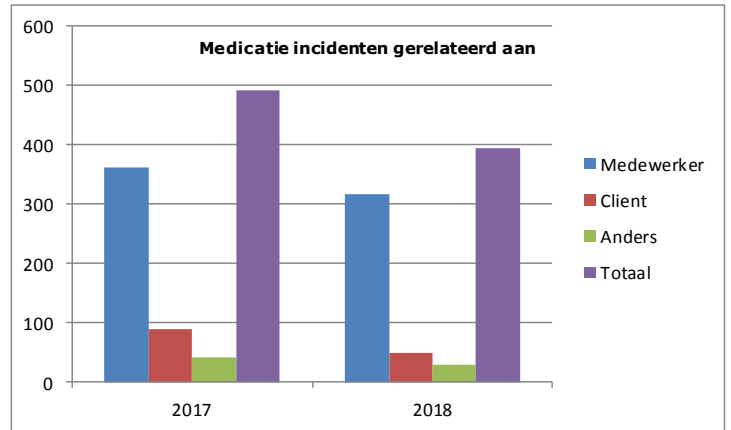
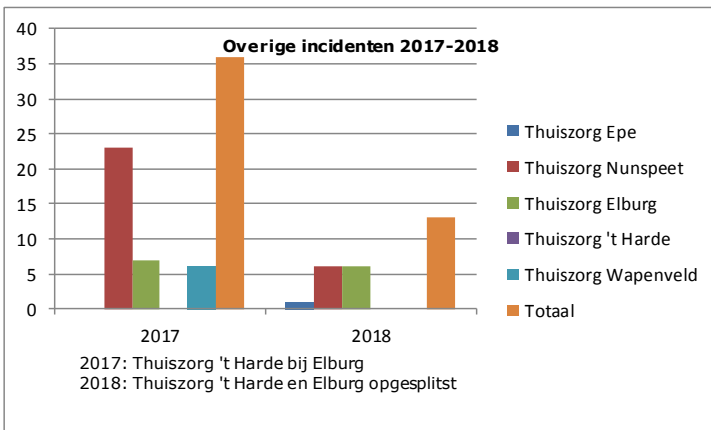
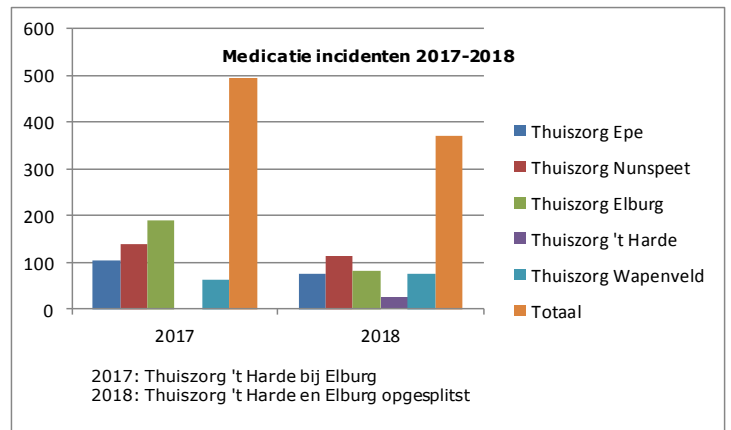
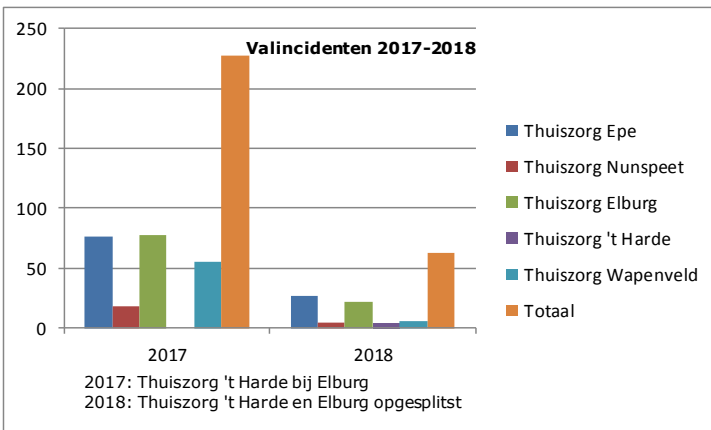
41



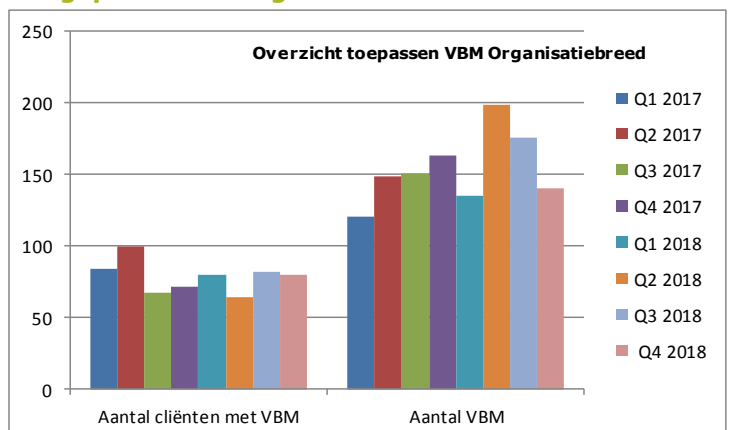
Specificatie meldingen incidenten cliënten Thuiszorg



42



Toegepaste VBM organisatie breed



BIJLAGE 11

Huisvesting

In 2018 heeft WZU Veluwe gebruik gemaakt van de volgende locaties:

PLAATS

Plaats	Locatie	Vorm	Eigenaar
Epe	WZC De Boskamp	huur	Habion
	DAC De Eijk	huur	Gemeente Epe
	Bedrijfsbureau	huur	Overmars Vastgoed BV
Oene	DAC en appartementen Keizershof	huur	CV Keizershof
Wapenveld	WZC Rehoboth	huur	Habion
	Thuiszorgkantoor Hof van Cramer	huur	Gemeente Heerde
Elburg	WZC Het Nieuwe Feithenhof	Eigendom	
	DAC Het Feithenhof	huur	Stichting Het Feithenhof
Doornspijk	WOC Hart van Thornspic	huur	Uwoon
't Harde	WZC Mariposa	huur	Habion
	WOC Jeanne d'Arc	huur	Omnia Wonen
Nunspeet	WZC De Bunterhoek	eigendom	
	WZC Het Kodal	huur	Zorgverlening Het Bakken
	De Clockenslach: - DAC De Klepel - Thuiszorgkantoor	huur	Habion
	Thuiszorgkantoor Van Marleplantsoen	huur	Stichting Filadelfia II

Legenda:

- DAC: dagactiviteitencentrum
- WOC: wijkontmoetingscentrum
- WZC: woonzorgcentrum

Bijlage 12

Kengetallen

Tabel capaciteit (op basis van toelating) per locatie per 31-12-2018

Naam van de locatie	Plaatsen per 31-12-2018	Plaatsen per 31-12-2017	Plaatsen per 31-12-2016
De Boskamp te Epe	84	84	84
Rehoboth te Wapenveld	81	81	81
Het Nieuwe Feithenhof te Elburg	64	75	75
Mariposa te 't Harde	50	50	50
De Bunterhoek te Nunspeet	104	104	93
Het Kodal te Nunspeet	36	36	36
Totaal	419	430	419

44

Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	Aantal/ Bedrag in 2018	Aantal/ bedrag in 2017	Aantal/ bedrag in 2016
Capaciteit			
Aantal beschikbare plaatsen met verblijf (Wlz) per einde verslagjaar	419	430	419
Productie			
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	128.760	134.657	130.579
Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar	10.769	4.016	Geen onderscheid in jaarverslag in verzorgings- en verpleegdagen gemaakt
Aantal verzorgingsdagen volledig pakket thuis	9.524	11.976	17.488
Aantal GGZ-C verzorgingsdagen in verslagjaar	2.421	2.346	Niet in jaarverslag opgenomen
Aantal ELV verzorgingsdagen in verslagjaar	3.076	3.915	Niet in jaarverslag opgenomen
Personeel			
Aantal personeelsleden in loondienst gedurende verslagjaar	1239	968 Per einde verslagjaar	966 Per einde verslagjaar
Gemiddeld FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	530	538 Aantal per einde verslagjaar	533 Aantal per einde verslagjaar
Bedrijfsopbrengsten			
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	37.355.391	35.425.319	34.534.719
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	29.326.519	27.322.999	25.766.323
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	8.028.872	8.102.319	8.768.396

Tabel Wlz-functies geleverd in 2018 door WZU Veluwe:

Functie	Geleverd ja/nee
Persoonlijke verzorging	Ja
Verpleging	Ja
Begeleiding	Ja
Behandeling	Ja
Verblijf	Ja

Bijlage 13

Samenwerkingsverbanden WZU Veluwe ultimo 2018

Organisatie	Omschrijving samenwerking
Zorgverlening Het Bakken	Vanuit het Behandel- en Adviescentrum individuele ondersteuning en/of advisering bieden aan cliënten die wonen in Het Kodal in Nunspeet.
Careander	Cliënten van Careander bieden ondersteunende werkzaamheden aan het werk- en activiteitenprogramma op het gebied van facilitaire zorg en welzijn in Het Nieuwe Feithenhof in Elburg.
Hanzeheerd	Verpleegkundige achterwacht avond, nacht en weekenden in Epe, Heerde, Wapenveld en Hattem.
Maatschap Fysiotherapie Louwen-Muilwijk	Het leveren van ergotherapie.
A.M.L. Schulte	Het leveren van logopedie.
PRO-DA GROEP	Het leveren van mondzorg.
J. van der Reijden	Het leveren van diëtiëk.
Zorggroep Noordwest Veluwe	Vanuit het Advies- en behandelcentrum individuele ondersteuning en/of advisering bieden aan cliënten met een BOPZ-indicatie die wonen op afdeling De Marsse. En individuele ondersteuning en/of advisering bieden aan cliënten die wonen in De Bunterhoek in Nunspeet, Mariposa in 't Harde.
St. Jansdal	Afspraken over verpleegkundige overdracht en overdracht van zorgtaken.
St. Jansdal	Levering medicatie voor Het Nieuwe Feithenhof in Elburg en KSW Rehoboth in Wapenveld.
TomasCare	Het leveren van medische zorg, als specialist ouderengeneeskunde en individuele ondersteuning en/of advisering bieden aan cliënten.
S. Touma	Het leveren van fysiotherapie.
Careander	Careander zal aan WZU Veluwe opdracht geven thuiszorg te verlenen aan cliënten, die zij hiervoor aanwijst en aanmeldt.
CareBe4	Begeleiding hygiëne en infectiepreventie
Distrivers	Het volledig verzorgen van eten en drinken voor cliënten en het leveren van dranken t.b.v. medewerkers.
Vérian	Personenalarmering

Verklaring van afkortingen:

A	
ARBO	Arbidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
B	
BOPZ	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
C	
CPR	Cliëntenparticipatieraad
CR	Cliëntenraad
D	
DAC	Dagactiviteitencentrum
E	
ECD	Elektronisch Cliëntendossier
F	
FMIS	Facilitair management informatie systeem
H	
HRM	Human Recource Management (vakgebied van personeelsbeheer: omvat onder meer het aanwerven, opleiden, motiveren, juist inzetten en ontslaan van medewerkers)
I	
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
ID-raden	Identiteitsraden
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en de jeugdzorg
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
K	
KSW	Kleinschalig wonen
M	
MDO	Multidisciplinair overleg
MT	Managementteam
MVO	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
N	
NPS	Net promoter score (een managementtool die gebruikt kan worden om de klantloyaliteit te meten)
NVTZ	Nederlandse Vereniging Toezichthouders in de Zorgsector

P

PDCA	Plan-Do-Check-Act (Deming-circle)
PMO	Periodiek medisch onderzoek

R

RI&E	Risico inventarisatie en –evaluatie
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
RvP	Raad van Participanten

S

SO	Specialist Ouderengeneeskunde
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats (Sterkte, Zwakte, Kansen & Bedreigingen)

48

V

VAR	Verpleegkundige Adviesraad
VBM	Vrijheidsbeperkende maatregelen
VIG	Verzorgende individuele gezondheidszorg
VVT	Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

W

Wlz	Wet langdurige zorg
WmZ	Wonen met Zorg (intramurale locaties)
WOC	Wijk ontmoetingscentrum
Wtzi	Wet toelating zorginstellingen
WZC	Woonzorgcentrum
WZU Veluwe	Stichting Protestants Christelijke Woonzorg Unie Veluwe

ZWW

Zorg Wonen en Welzijn