



Jaardocument 2021

Stichting Wonen en Zorg Purmerend

THUISZORG PURMEREND

DE TIEN GEMEENTEN

DE RUSTHOEVE

HEEL EUROPA

WELZIJN & DAGBESTEDING

ONTMOETINGSCENTRUM DE DAGERAAD

1. Voorwoord	3
2. Profiel van de organisatie	4
2.1. Algemene identificatiegegevens	4
2.2. Structuur SWZP	4
2.3. Kerngegevens	6
2.4. Samenwerkingsrelaties	9
2.5. Samenleving en belanghebbenden, regionale samenwerking versterkt	9
3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	10
3.1. Normen voor goed bestuur	10
3.2. Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur	10
3.3. Raad van Toezicht, principes Governance code zorg en bezoldiging	10
4. Algemeen beleid	14
4.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid	14
4.2. Algemeen beeld, bestuursverslag	14
4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap	17
4.4. Naleving gedragscodes, o.a. AVG	17
4.5. Risicoparagraaf SWZP	17
4.6. Beleid 2022 via kaderbrief en kwaliteitsplan 2022 gedeeld	18
4.7. Verslag 2021 van de Ondernemingsraad	22
4.8. Verslag 2021 van de Cliëntenraad en de Centrale Cliëntenraad	23
4.9. Verbetering bedrijfsvoering SWZP	25
4.10. Kwaliteitsjaarverslag 2021 / kwaliteitskader verpleegzorg	26
4.11. Overzicht veilige zorg 2021	26
4.12. Opleidingsbeleid medewerkers SWZP	31
4.13. ARBO, BHV, privacy en veiligheid, calamiteiten en crisis	32
4.14. Communicatie	33
5. Financieel beleid	
5.1. Financieel beleid, inspanningen en prestatie	34
5.2. Ontwikkeling opbrengsten 2021	35
5.3. Financiën op orde	35
5.4. Verantwoording subsidies gemeente Purmerend	35
6. Jaarrekening 2021	36

1 | Voorwoord

In dit jaardocument legt de Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP) verantwoording af over het gevoerde financiële en inhoudelijke beleid in 2021; de jaarrekening en de maatschappelijke verantwoording over het achter ons liggende, bijzondere, jaar. Het coronavirus en het gevecht daartegen, heeft de zorg en dienstverlening aan onze ouderen bepaald en doet dat nog steeds.

Wij willen aan alle betrokkenen bij ons werk inzicht geven in de kwaliteit van de zorg, het bestuur, de financiële prestaties en de medewerkers. De Governance code Zorg en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving zijn uitgangspunt voor het jaardocument 2021. De Raad van Toezicht keurt het jaardocument goed en ziet toe op de bestuurder en diens verantwoordelijkheid voor de opstelling van een jaardocument dat voldoet aan de eisen voor kwaliteit, de juistheid en de volledigheid van de inhoud van deze maatschappelijke verantwoording. In dit jaardocument zijn de verslagen van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraden opgenomen. Daarnaast zijn vanuit de kwaliteitszorg de basisonderdelen aangeleverd en is geput uit de verslagen van het managementoverleg en de directieverslagen aan de Raad van Toezicht voor het bestuursverslag over 2021.

2 | Profiel van de organisatie

2.1. Algemene identificatiegegevens

Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP)
Adres: Wolhuissingel 1, 1441 DN Purmerend
Telefoonnummer: 0299 – 412345 (KlantServicePunt)
E-mailadres: info@swzp.nl
Kamer van Koophandel – no.: 3605 3029 / RSIN 806840948 / Vestigingsnummer DR: 000022006923; DTG: 000022006931; HE: 000032037805 / SBI-code : 87302 – Verzorgingshuizen
Website: www.swzp.nl
Identificatienummer NZa nummer SWZP 300-0470 – BTW-nummer SWZP 8068 4094 8 B01 5210

Locatie	Zorgappartementen	Woongroep PG	Dagopvang	Dageraad
Heel Europa	-	24	-	-
De Rusthoeve	25	25	10 per dag	-
De Tien Gemeenten	52	22	10 per dag	10 per dag

	KvK	Vestiging	AGB code	Adres	Type vestiging	OE
Heel Europa	36053029	000032037805	4242 0662	Genuahaven 50	Nevenvestiging	-
De Rusthoeve	36053029	000022006923	4242 0662	Wolhuissingel 1	Hoofdvestinging	6034
De Tien Gemeenten	36053029	000022006931	4242 0663	Hoornselaan 11	Nevenvestiging	6019
Thuiszorg Purmerend	36053029	-	4343 1401		-	-

2.2. Structuur SWZP

De juridische structuur van de organisatie is de stichtingsvorm, met een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur. De SWZP kent 3 zorglocaties: De Rusthoeve, De Tien Gemeenten en Heel Europa, daarnaast Ontmoetingscentrum De Dageraad en Thuiszorg Purmerend, dit alles gevestigd in Purmerend. De locaties bieden langdurige verpleegzorg met verblijf ,met en zonder behandeling, aanleunwoningen, psychogeriatrische zorg met groepswonen, dagbesteding (Wmo) en het Ontmoetingscentrum De Dageraad als een vorm van specialistische dagbesteding (Wmo). De 5 plaatsen voor Kortdurende verzorging (KDV, ELV laag) in De Rusthoeve zijn in 2021 omgebouwd tot een woongroep voor oudere mensen met een dementie. Rondom de locaties bieden we middels thuiszorg wijkgerichte zorg en dienstverlening in het kader van de wijkpleinfunctie. Teamcoaches ondersteunen de zelforganisatie in de zorgteams. Er zijn 11 intramurale zorgteams, waarbij de woongroepen per locatie als team samenwerken. Er zijn 3 thuiszorg teams, naast 3 dagbestedingsteams. De huishouding in de thuiszorg is apart georganiseerd, evenals de intramurale huishouding en andere facilitaire taken (restaurant, receptie en keuken). In het kader van gastvrije zorg is in 2021 een Teamleider Hospitality aangesteld om dit verder te versterken.

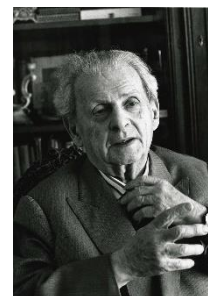
De SWZP volgt het Raad van Toezicht model. Wat betreft medezeggenschap is er een Ondernemingsraad op stichtingsniveau volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). Er is een VVAR in voorbereiding. De belangen van de cliënten worden vertegenwoordigd door een 2-tal cliëntenraden in de locaties. Deze werken samen in een vertegenwoordiging op stichtingsniveau, de Centrale Cliëntenraad (CCR). Het enquêterecht voor de cliëntenraden is opgenomen in de statuten en voldoet aan de voorwaarden van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De SWZP is een door de NZa toegelaten instelling (VVT) met een erkenning voor de uitvoering van de zorgfuncties: Verzorging en Verpleging, Verblijf en Behandeling, Ondersteunende en Activerende Begeleiding. De SWZP is lid van Actiz, en van Reliëf, de Raad van Toezicht is aangesloten bij de NVTZ.

2.2.1. Missie en Visie

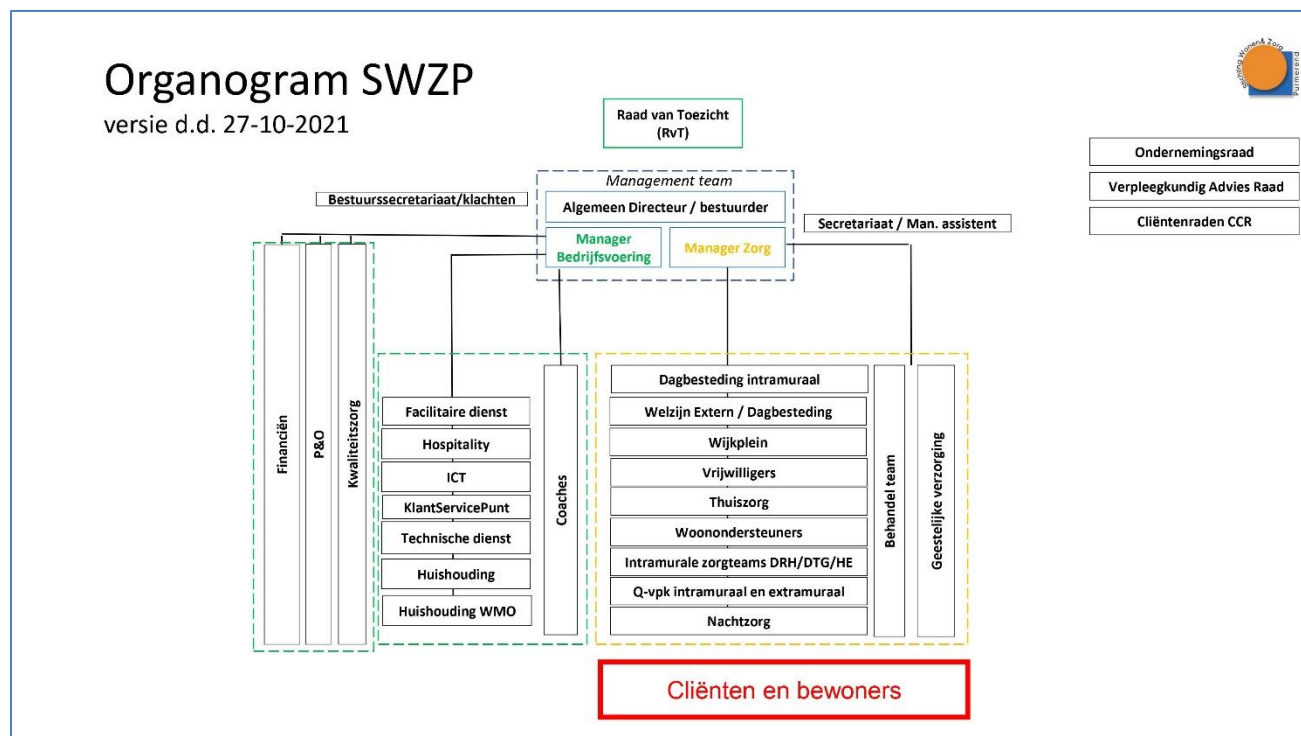
Onze missie is om aan kwetsbare ouderen een goede woon- en leefomgeving te bieden, waarin een zo gelukkig mogelijk leven mogelijk is, doordat de medewerkers van de SWZP de gevraagde (woon) begeleiding geven, de noodzakelijke zorg aanbieden en de (individueel) gewenste welzijnsactiviteiten mogelijk maken. Dat doen we met vrijwilligers, mantelzorgers, familie en andere medewerkers. De SWZP hanteert de mensvisie waarin lichamelijke, sociale, psychische en levensbeschouwelijke aspecten niet los van elkaar kunnen worden gezien. De zorg en diensten die aan cliënten worden geleverd zijn ondersteunend aan deze aspecten en gaan uit van de belevingswereld van de bewoner. De zorg moet cliënten en bewoners ondersteunen en zoveel mogelijk zelfstandig inhoud en richting geven aan zijn of haar leven en dagelijks ritme. De SWZP biedt een veilig woon- en leefklimaat, ook als de zorg en begeleiding van de bewoner intensiever wordt.

ZORGVISIE VAN STICHTING WONEN EN ZORG PURMEREND

De zorgvisie van de SWZP is gebaseerd op de mensvisie van Levinas en de christelijke traditie. Twee elementen die belangrijk zijn voor onze zorg- en dienstverlening zien wij daarin bevestigd: Er wordt uitgegaan van de complexe mens als ondeelbaar geheel. Er wordt rekening gehouden met alle aspecten van het menselijk bestaan. Lichamelijke, sociale, psychische, levensbeschouwelijke en spirituele aspecten spelen een rol en beïnvloeden elkaar wederkerig. De geboden zorg moet de mens in staat stellen zoveel mogelijk zelf inhoud en richting te geven aan haar/zijn leven. Zelfbeschikking en verantwoordelijkheid zijn de waarden achter deze visie die in zijn uitwerking zelfstandigheid, zelfredzaamheid, keuzevrijheid en privacy centraal stelt. Vanuit het element van verantwoordelijk willen zijn voor elkaar is het verlenen van zorg - het zorgen voor de ander - iets heel gewoons. Bovendien houdt zorg een relatie in, waarbij persoonlijke aandacht onontbeerlijk is.



2.2.2. Organogram Stichting Wonen en Zorg Purmerend



2.3. Kerngegevens

2.3.1. Kernactiviteiten

De kernactiviteit van de SWZP is de uitvoering van de Wlz (de Wet langdurige zorg), de Zvw (de Zorgverzekeringswet) en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Er is een contract met de gemeente Purmerend in de regio Zaanstreek / Waterland voor de levering van Wmo zorg en -diensten. Vanuit de locaties van de SWZP wordt zorg en dienstverlening aan de omliggende, oudere buurtbewoners geleverd, zoals maaltijdvoorziening aan huis of in ons (buurt)restaurant of de mogelijke deelname aan welzijnsactiviteiten. De wijkpleinfunctie van buurtrestaurant De Populier bij De Rusthoeve is een succesvolle, maatschappelijke activiteit voor ouderen in de buurt. In 2018 heeft de Gemeente Purmerend een extra overgangssubsidie - voor een periode van 4 jaar - toegekend voor de ondersteuning van de wijkfunctie van de locatie De Tien Gemeenten. De functies rond wonen zorg en welzijn voor ouderen zijn te onderscheiden in:

- Huisvesting, activerende en ondersteunende begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling van ouderen met een indicatie voor Zorg met verblijf (ZZP 5 en hoger);
- Verzorging en verpleging aan zelfstandig wonende ouderen (Thuiszorg / Zvw);
- Hulp in de huishouding aan zelfstandig wonende ouderen (Wmo/Wlz);
- Dagbesteding (regulier) voor zelfstandig wonende ouderen (Wmo);
- Het Ontmoetingscentrum De Dageraad (OCD), specialistische dagbesteding (Wmo);
- De mogelijkheid van het Volledig Pakket Thuis en het Modulair Pakket Thuis wordt geboden (VPT en MPT);
- Welzijn en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen rondom de locaties.

2.3.2. Patiënten/ cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Soort zorg en dienstverlening	Aantal in 2018	Aantal in 2019	Aantal in 2020	Aantal in 2021	Soort	Opmerking
Intramurale cliënten op 31 dec.	117	130	146	158	Cliënten	
Intramurale plaatsen bezet op 31 dec.	120	135	146	158	Plaatsen	
Volledig Pakket Thuis – plaatsen op 31 dec.	17	14	11	3	Plaatsen	In aanleunwoningen rondom de locaties.
Extramurale cliënten (excl. dagactiviteiten) 31 dec.	370	346	299	250	Cliënten	Thuiszorg teams rond de locaties.
Cliënten Dag-activiteiten (incl. OCD) 31 dec.	62	72	41	51	Cliënten	Dagbesteding Wmo 3 locaties.
Dagen VPT	6.772	5.817	3.952	2.598		
Dagen ELV	1.370	993	165	-		KDV gestopt in 2021
Intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	23.329	26.420	29.746	30.443	Exclusief behandeling	
Intramurale verpleegdagen in verslagjaar	19.266	21.041	22.620	24.640	Inclusief behandeling	
Wettelijk budget aanvaardbare kosten	10.386.916	12.553.248	14.132.707	15.735.191	Euro	
Zorgverzekeringswet (incl. niet toewijsbare zorg)	2.010.887	2.048.117	1.801.688	1.792.365	Euro	3 Thuiszorg teams
Onderdeel Wmo - Gemeente Purmerend	974.420	1.087.967	958.224	998.037	Euro	Dagbesteding en Hulp bij de Huishouding, individuele begeleiding
Zorg-gerelateerde corona-compensatie	-	-	916.360	676.122	Euro	
Overige bedrijfsopbrengsten	1.911.929	1.405.180	1.779.998	1.245.779	Euro	
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	15.266.151	17.094.513	19.585.977	20.447.494	Euro	

2.3.3. Specificatie van ontvangen subsidies Gemeente Purmerend Beemster

		2018	2019	2020	2021
1.	Wmo-producten	€ 974.420	€ 1.087.967	€ 958.224	€ 998.037
3.	Maatschappelijke stage (MAS)	€ 3.495	€ 3.496	€ 3.496	€ 3.496
4.	Wijkplein Centrum / Gors en tijdelijke wijkpleinsubsidie 2018 – 2022	€ 348.683	€ 311.879	€ 273.238	€ 234.618
6.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding	€ 126.339	€ 87.004	-	-
7.	Lopend vervoer	€ 10.000	€ 10.577	€ 25.000	€ 25.375
8.	DemenTalent en – coach	€ 18.433	-	-	-
9.	Mantelzorgondersteuning	€ 12.587	€ 12.788	€ 12.993	€ 13.188

2.3.4. Wachtlijstbemiddeling, KlantServicePunt

De stand van de wachtlijst op 31 december 2021

Ook in 2021 werden cliënten geconfronteerd met wachttijd voor de intramurale locaties. De gemiddelde wachttijd voor de locaties van Stichting Wonen en Zorg Purmerend was in 2021 gemiddeld een half jaar. Het landelijk beleid om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen en de indicatie voor verpleeghuiszorg (ZZP 5) verhogen de drempel voor toegang naar wonen met zorg. Een groeiende groep cliënten geeft de voorkeur aan het wonen in een aanleunwoning dichtbij de locaties. Rondom de aanleunwoning is een ruim zorg- en dienstenaanbod beschikbaar en deze is daardoor geschikt voor cliënten met lichte dementie en/of somatische beperkingen. Ieder kwartaal, in een overleg met afdeling huisvesting van Gemeente Purmerend, vindt afstemming over de woningtoewijzing plaats. Op 31 december 2021 stonden er in totaal 55 cliënten (was 75 in 2020) op de wachtlijst voor wonen met zorg in de 3 locaties van de SWZP.

Volledig Pakket Thuis

Cliënten met een Wlz-indicatie in de aanleunwoningen rondom De Rusthoeve en De Tien Gemeenten kunnen o.a. gebruik maken van een VPT (Volledig Pakket Thuis). In december 2021 namen 5 cliënten een VPT-pakket af. In 2022 zal dit groeien door de extra inzet van de VPT teams in de thuissituatie.

Communicatie over wonen met zorg en diensten

Naast de 3 zorglocaties van de SWZP is Thuiszorg Purmerend een belangrijk aanbod om zolang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. De uitstraling en herkenbaarheid voor de thuiszorg is van belang. Ook in 2021 hebben we met regelmaat advertenties geplaatst voor de (thuis)zorg in de regionale bladen, speed-dates georganiseerd en op sociale media informatie over de mogelijkheden van zorg en dienstverlening van de SWZP gegeven. In 2021 is dit door corona beperkt en vooral digitaal gebeven.



Zorg
Met een hoofdletter

Met dank aan de heer Bruggen:
"Het voelt als thuis"

Kom wonen in de leukste zorginstelling van Purmerend
Zoveel mogelijk zelfstandig, maar alle zorg bij de hand

Natuurlijk willen we allemaal zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, met goede hulp van onze thuiszorg en eventueel met een zorg en dienstenpakket via een Volledig Pakket Thuis (VPT). Daarmee kunnen wij u nog beter naar uw wensen onze zorg en dienstverlening bieden.

Maar als dat niet meer kan dan hebben wij dagbestedingsgroepen om extra steun bij de daginvulling te geven en aan de mantelzorg. En als overbrugging naar zorg met verblijf en eventueel verpleegzorg behandeling.

De SWZP heeft naast thuiszorg en dagbesteding op drie locaties zorgappartementen waar u kunt wonen met een indicatie voor zorg met verblijf en behandeling zo nodig. Dit voorjaar is er in De Rusthoeve een **4e woongroep voor 7 bewoners geopend** die verbonden is aan een mooie grote recreatieruimte en huiskamer waar allerlei activiteiten worden gedaan.

Met onze zorg hebben we als uitgangspunt om zo veel als mogelijk is aan te sluiten bij uw persoonlijke wensen, zodat we uw welzijn en welbevinden vergroten, ondanks de lichamelijke of geestelijke beperking vanwege uw hoge leeftijd en ouderdom.

Persoonlijk en betrokken zorg op kleine schaal in het centrum van Purmerend, daarvoor moet u bij de SWZP zijn.

Voor informatie over wonen en zorg: ons klantservicepunt (Trudy, Diny of Tosca): 0299 412 345, www.swzp.nl

De Zorgdriehoek in Purmerend, dichtbij, vertrouwd, bekend
Kijk op www.swzp.nl voor alle informatie

HEELEUROPA

DEEL UITMAKEND VAN STICHTING WONEN EN ZORG PURMEREND

2.3.5. Overzicht personeel in loondienst bij de SWZP in 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Bestuur/Directie	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Management	2,00	1,78	1,78	1,00	2,00
Bestuurssecretaris, Kwaliteit, ondersteuning	1,00	2,61	3,95	1,94	1,94
Financiën en administratie	3,22	3,89	3,22	2,22	2,22
Ondernemingsraad	0,22		0,19	0,19	0,17
Opleidingen	0,44	0,44	0,55	0,56	0,56
Personeelszaken	1,89	2,33	1,89	2,56	2,56
	9,77	12,05	12,58	9,47	10,45
Keuken	7,70	6,59	6,13	6,51	6,51
Restaurant/gastvrouw	8,85	7,51	5,80	6,69	7,19
Huishouding	28,46	27,59	28,48	26,80	26,31
Facilitair	2,67	3,39	3,39	2,72	4,16
Technische dienst	1,22	1,22	1,33	1,58	1,61
	48,90	46,30	45,13	44,30	45,78
Welzijn	12,93	14,63	15,38	15,76	13,87
Coaches	3,14	2,33	1,34	2,33	2,00
Administratie zorg	2,03	1,61	1,61	2,06	3,56
Verpleegkundigen	8,67	3,00	5,56	9,00	10,17
Kwaliteitsverpleegkundigen		10,61	9,72	8,67	8,89
Wijkverpleegkundigen thuiszorg	2,44	2,67	3,44	4,33	2,67
Verzorgenden	25,63	31,07	36,08	37,36	37,03
Contactverzorgenden	19,84	23,52	15,86	15,47	13,58
Woonbegeleiders	31,81	25,86	30,00	37,06	36,33
Assistent woonbegeleiders	1,92	2,44	1,81	0,17	1,61
Woonondersteuners				8,21	8,54
Helpenden	7,23	10,55	11,27	18,05	25,05
Leerlingen IG	10,22	10,72	14,67	22,33	14,89
Leerlingen VP	5,56	3,22	9,11	5,00	6,33
Geestelijk verzorgers	0,94	0,67	0,94	0,94	1,22
Behandelaren				1,78	3,78
	132,36	142,90	156,79	188,52	189,52
Totalen	191,03	201,27	214,50	242,29	245,75

2.3.6. Vacatures en verzuim

Vacatures en verzuim 2018	Vacatures en verzuim 2019	Vacatures en verzuim in 2020	Vacatures en verzuim in 2021
Instroom 104 personen, 34,5 fte, waarvan cliëntgebonden 69 personen = 27,11 fte	Instroom 113 personen, 34,96 fte, waarvan cliëntgebonden 61 personen = 27,17 fte	Instroom 102 personen, 42,84 fte, waarvan cliëntgebonden 91 personen = 39,63 fte	Instroom 74 personen, 25,96 fte, waarvan cliëntgebonden 70 personen = 23,65 fte
Uitstroom 83 personen, 32,59 fte, waarvan cliëntgebonden 42 personen = 20,53 fte	Uitstroom 82 personen 25,64 fte Waarvan cliëntgebonden 52 personen = 18,21 fte	Uitstroom 65 personen, 21,08 fte, waarvan cliëntgebonden 56 personen =17,38 fte	Uitstroom 65 personen, 30,97 fte, waarvan cliëntgebonden personen = 24,83 fte
Aantal vacatures in 2018: 32 waarvan 22 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2019: 37 waarvan 26 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2020: 28 waarvan 24 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2021: 21 waarvan 19 cliëntgebonden
Moeilijk vervulbaar: 2	Moeilijk vervulbaar: 2	Moeilijk vervulbaar: 0	Moeilijk vervulbaar: 2
Verzuim 7,73 % Cliëntgebonden 8,1%	Verzuim 7,91 % Cliëntgebonden 8,2%	Verzuim 7,06 % Cliëntgebonden 7,19 %	Verzuim 11,05 % (inclusief corona verzuim) Cliëntgebonden 10,55 %

2.3.7. Werkgebied SWZP

Vanuit onze Thuiszorg Purmerend bieden wij overbruggingszorg aan voor mensen die op de wachtlijst staan voor intramurale zorg. Voor wat betreft de intramurale zorg gaat het om cliënten met een indicatie voor verpleegzorg met verblijf. De SWZP valt onder het zorgkantoor Zaanstreek-Waterland van Zilveren Kruis Achmea. Wij concentreren ons op de zorg in en rondom de 3 vestigingen in het centrum van Purmerend.

2.4. Samenwerkingsrelaties

De keten samenwerking in de zorg is van belang voor de inhoudelijke samenwerking tussen zorgpartijen vanwege het bieden van de juiste zorg, maar daarnaast ook vanwege de kosten van de zorg. Het gaat hier dus om de noodzakelijke samenwerking met andere zorgorganisaties, maar ook met andere partijen zoals de woningcorporaties en het welzijnswerk. De grote veranderingen in de zorg, de noodzakelijke samenwerking in de wijkteams intensiveren de samenwerking op een goede manier. De bestuurder participeert in de regio-overleggen met de gemeente over de uitvoering van de Wmo, over de wijkzorg en over de verbetering van de ketensamenwerking rondom dementiezorg. De in 2019 (-2021) ingezette transitie-instrumenten van het Zorgkantoor hebben de samenwerking versterkt door de gezamenlijke formulering van samenwerkingsdoelen in de vorm van de stip op de horizon. Door de gezamenlijke strijd tegen corona in de regio is dit verder geïntensiveerd.

De centrale ketenpartners voor de SWZP voor de uitvoering en ontwikkeling van de zorg voor ouderen zijn:

2.4.1. De Zorgcirkel, Evean, Pennemes & Mennistenerf (MPC) en Buurtzorg

De 2 grote zorgaanbieders in onze regio zijn Zorgcirkel en Evean. Daarmee werken we samen in het ketenzorgoverleg dementie. Met Evean en Zorgcirkel werken we samen om te voorzien in specialistische verpleegkundige zorg voor ouderen, de specialist ouderengeneeskunde (SOG). Met de andere kleine zorgaanbieder in de regio, Pennemes & Mennistenerf (Zorggroep Zaandam), onderhouden we een goede band en wordt samengewerkt in vertegenwoordiging in grotere verbanden en advisering aan elkaar.

2.4.2. Woningcorporaties in bijzonder De Wooncompagnie en Woonzorg Nederland

Met de eigenaren van onze locaties is een formeel contact wat betreft het onderhoud van het gebouw. Met de Wooncompagnie in het bijzonder is een intensieve en plezierige relatie in het woon-zorgcomplex Heel Europa. Eveneens geldt dit voor De Rusthoeve waar in 2021 de verbouwing van de zijvleugel o.a. voor een 4^e woongroep is gerealiseerd. Met WoonzorgNL hebben we afspraken gemaakt om de toegang tot het gebouw De Tien Gemeenten aan te passen op de steeds zwaarder wordende zorg. Dat betekent plaatsing van een extra lift, verbreden van de toegang en de verkeersruimte en aanpassing van de horecafunctie en balie. Wij bepleiten sloop en gefaseerde nieuwbouw van het gebouw, hierover zijn we in gesprek met de accountmanager van WoonzorgNL.

2.4.3. Welzijn en diensten op de wijkpleinen, zelfstandig blijven wonen versterken

In de samenwerking rond de wijkpleinen, de sociale wijkteams en de rol van onze thuiszorg is de samenwerking met het welzijnswerk van Clup Welzijn van belang. Wonen, welzijn en zorg zijn aan elkaar verbonden in de goede zorg en opvang van ouderen in onze samenleving. Omdat ouderen steeds langer thuis willen blijven wonen is er in de thuiszorg sprake van een groeiende groep cliënten die vanwege beginnende dementie intensievere begeleiding nodig hebben. Deze kan in de Zvw niet geboden worden, daarom zullen er nieuwe vormen van informele zorg moeten worden ontwikkeld. Dit kan via de Volledig Pakket Thuis-formule geboden worden, maar ook zal er meer aan eenzaamheidsbestrijding moeten worden gedaan. De SWZP participeert in het structurele overleg met de gemeente en de welzijnspartijen (Wonen Plus, Clup Welzijn, Spurd en Mee) hierover.

2.5. Samenleving en belanghebbenden, regionale samenwerking versterkt

De thuiszorg wordt uitgevoerd rondom de 3 locaties. De dienstverlening, de maaltijden in het restaurant en de activiteiten vanuit de locaties van de SWZP, hebben hierdoor een belangrijke rol voor de direct omwonenden in de aanleunwoningen. Het is in het kader van de maatschappelijke veranderingen in de zorg voor ouderen voor SWZP van belang goede contacten te onderhouden met de gemeentelijke overheid en collega-organisaties. Bijvoorbeeld om eventuele problemen in de zorg voor kwetsbare ouderen aan te kaarten en samen met ketenpartners en samen hiervoor innovatieve activiteiten te ontwikkelen. De regionale samenwerking (stip op de horizon) in het kader van de extra kwaliteitsmiddelen voor verpleeghuiszorg (transitie-instrumenten) van het Zorgkantoor, hebben hier een stimulerende rol in gespeeld. Deze worden in 2022 opgevolgd door innovatie-instrumenten die beschikbaar komen via het Zorgkantoor in de regio Zaanstreek-Waterland en via het bestuurlijk overleg moeten worden verdeeld, zodat deze ten goede komen aan de ontwikkeling van de zorg voor ouderen in de regio.

3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1. Normen voor goed bestuur

De Stichting Wonen en Zorg Purmerend volgt de Governance code Zorg. In de gedragsregels voor toezicht en bestuur wordt deze toegepast en uitgevoerd. Waar het gaat over de normen voor transparantie en rechtmatigheid zijn deze vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem en worden deze jaarlijks ook extern gecontroleerd door onze accountant. Eveneens is dit aan de orde voor de toepassing van de normen voor bezoldiging van de bestuurder en de leden van de Raad van Toezicht volgens de regelgeving WNT2.

3.2. Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur Directie

De SWZP kent een eenhoofdig bestuur (Raad van Bestuur). Tot en met 31 december 2020 is deze functie uitgevoerd door de heer W.A. van 't Veer. Betaalde nevenfuncties zijn niet aan de orde. Er zijn wel onbezoldigde nevenfuncties aangegeven van de bestuurder door de Raad van Toezicht. De status per 31 december 2021:

- Voorzitter college van bestuur van de Protestantse Diaconie te Amsterdam
- Voorzitter Raad van Toezicht van de stichting Burennetwerk Amsterdam
- Het voorzitterschap van het bestuur van de Stichting Presentie is vanwege het verstrijken van de wettelijke zittingstermijn beëindigd.

Bij de aanstelling is de bezoldiging gevolgd vanuit de CAO-VVT en jaarlijks wordt de inschaling extern getoetst door de accountant aan de Wet Normering topsalarissen WNT2. Jaarlijks wordt met de remuneratie commissie (voorzitter en lid van de RvT) de bezoldiging en onkostenvergoedingen of declaraties besproken en geëvalueerd. In het reguliere overleg tussen bestuurder en voorzitter RvT worden bijzondere uitnodigingen of ontvangsten besproken. De bestuurder is lid van de NVZD en is sinds 2018 geaccrediteerd.

De bestuurder rapporteert in de vergadering van de Raad van Toezicht. Hierbij worden de toezichthouders op schriftelijke en mondelinge wijze geïnformeerd over de inhoud van directie en bestuur van de SWZP. Op basis van directiereglement en informatieprotocol informeert de bestuurder de Raad over de dagelijkse gang van zaken en de relevante ontwikkelingen voor het uitgezette beleid. De agenda kent een vast en terugkerend stramien van rapportage op onderdelen, waaronder kwaliteit en veiligheid, risico's, financiën en productie, klachten en personeelszaken.

3.3. Raad van Toezicht, principes Governance code Zorg en bezoldiging

Op welke wijze geeft de SWZP invulling aan de principes van de Governance code Zorg:

3.3.1. Maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie

De SWZP is een stichting voor ouderenzorg in Purmerend. De uitvoering van de zorg wordt gegeven volgens het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg. In het kader van de kwaliteitszorg is hier ook in 2021 aandacht aangegeven. Door tussentijdse, interne audits is de kwaliteit door de zelforganiserende teams getoetst op stand van zaken, verbeterpunten en te behalen doelstellingen.

In 2021 is de SWZP wederom toegelaten tot een kwaliteitsverbetertraject in het kader van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Vanuit de scaninterviews is de prioriteit gelegd bij het versterken van de persoonsgerichte zorg aan de bewoners en wat daarvoor nodig is aan voorwaarden en deskundigheid. Dit traject heeft intern de titel "Terug naar de Bedoeling" gekregen. Medio 2022 is de evaluatie gepland. Zie verder de beschrijving in de kwaliteitsparagraaf.

3.3.2. Waarden en normen

In de missie en visie is het uitgangspunt van zorgverlening voor de SWZP beschreven. De SWZP is een kleine stichting voor ouderenzorg gericht op de bewoners in het centrum van Purmerend. Deze bijzondere positie kenmerkt zich door

kleinschaligheid, betrokkenheid en aanspreekbaarheid van de medewerkers en het bestuur. Wij spreken elkaar aan op kwaliteit van zorg en welbevinden en werken structureel aan verbetering daarvan. Het bestuur wordt kritisch gevolgd en getoetst door de bewoners via de Cliëntenraden, door de medewerkers via de Ondernemingsraad en voor de normen van goed bestuur door de Raad van Toezicht.

De SWZP heeft een externe vertrouwenspersoon voor haar medewerkers, een interne- en externe klachtenregeling en een vertrouwenspersoon ouderen mishandeling. Hierover wordt in de kwaliteitsparagraaf gerapporteerd. Ook heeft SWZP een klokkenluidersregeling.

Met ondersteuning van Finivita is in 2021, o.l.v. de geestelijk verzorger, een werkgroep ethiek opgericht met medewerkers uit de organisatie. Deze werkgroep wordt met externe ondersteuning op weg geholpen om een jaarplan te maken voor de thematisering van ethische vragen binnen de zorg en dienstverlening van de SWZP.

3.3.3. Naleving Governance code Zorg

De SWZP volgt de Governance code Zorg, deze is vastgelegd in het reglement van bestuur en toezichthouders. De Raad van Toezicht ontvangt iedere vergadering een directieverslag. Jaarlijks wordt er een beoordelingsgesprek gehouden met de bestuurder. In 2021 heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de onderlinge samenwerking binnen de RvT.

3.3.4. Besturing gericht op de maatschappelijke doelstelling

De besturing van de SWZP is in 2021 ingrijpend gewijzigd. Op basis van een extern advies (K+V), op geleide van de RvT, is het MT omgevormd tot een compact MT, bestaande uit de manager zorg, de manager bedrijfsvoering en de bestuurder. In dit compacte MT wordt het beleid en de strategie bepaald. Voor de besluitvormingscyclus en de informatievoorziening ten behoeve van goed toezicht is een informatieprotocol opgesteld volgens welke afspraken er zijn over de informatievoorziening tussen de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

3.3.5. Verslag van de Raad van Toezicht

Eind 2020 werd SWZP hard geraakt door de zogenaamde Britse variant van covid. Dit werkte door in het 1e kwartaal van 2021. De RvT leefde mee met de ouderen en hun familie die hard zijn geraakt in deze fase van de pandemie. Maar ook met de medewerkers die met rouw en verlies om moesten gaan, en natuurlijk met de medewerkers die zelf positief testten, en door (langdurige) ziekte uit vielen.

In alle plenaire vergaderingen van de Raad, en in de commissies, heeft de Raad zich op de hoogte laten stellen van de ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening. De Raad stelt met genoegen vast dat de clienttevredenheid bij SWZP goed is, en dat de lokale verankering van SWZP en de samenwerking met ketenpartners bevredigend blijft.

Daarnaast heeft de Raad zich in alle vergaderingen laten informeren over de bedrijfsmatige resultaten.

In dat kader heeft de Raad de bestuurder geadviseerd om de topstructuur door te laten lichten en de aanbevelingen te implementeren. Implementatie van de aanbevelingen zou naar de mening van de Raad, leiden tot een slankere structuur en vooral helderdere aansturing. Hetgeen volgens de Raad van belang is voor duurzame resultaten in bedrijfsvoering – en ook zorg en dienstverlening.

De Raad heeft positief gereageerd op de aanstelling van een manager bedrijfsvoering en constateert met tevredenheid dat de in 2021 genomen maatregelen hebben bijgedragen aan het bereiken van een positief financieel, zonder dat de kwaliteit van zorg- en dienstverlening daardoor negatief is beïnvloed.

Eind 2021 heeft de Raad de bestuurder gevraagd om in 2022 de verdere ontwikkeling van de organisatie middels een meerjarenplan en begroting aan de orde te stellen.

De Raad van Toezicht kwam in 2021 zes maal in vergadering bijeen, er is twee keer een gezamenlijk overleg geweest tussen CCR en RvT, alsmede een keer een overleg tussen een delegatie van de RvT met de Ondernemingsraad.

De audit commissie financiën kwam maandelijks bij elkaar. De audit commissie kwaliteit en veiligheid vergaderde één keer.

De remuneratie commissie heeft het jaargesprek met de bestuurder gevoerd. In dit gesprek is teruggekeken op 2021 en zijn afspraken gemaakt voor de in 2022 te behalen doelstellingen.

Medio 2021 heeft de Raad het eigen functioneren middels een door een externe adviseur geleid proces, geëvalueerd. De bestuurder is hierbij betrokken. Ofschoon de Raad van mening is dat de Raad beter en effectiever is gaan functioneren, ziet de Raad ook aandachtspunten, bijvoorbeeld qua lange termijn strategie.

De Raad van Toezicht behandelde de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaardocument 2020 werden goedgekeurd
- Topstructuur en aansturing
- Toepassing WNT en bezoldiging topfunctionarissen
- Stand van zaken kwaliteit en veiligheid, inzet kwaliteitsmiddelen
- Ontwikkelingen en stand van zaken zelfsturing in de zorg
- Risicoanalyse, interimcontrole en (financiële) kwartaalrapportages
- Zorginkoop en compensatie corona schade
- Begroting 2022 werd goedgekeurd

In verband met de corona pandemie konden in 2021 helaas geen bezoeken aan de locaties worden gebracht. De gesprekken met de externe accountant zijn gevoerd door de auditcommissie financiën.

Samenstelling van de Raad:

Volgens de statuten bestaat De Raad van Toezicht uit ten minste vijf en maximaal zeven natuurlijke personen, benoemd op basis van deskundigheid en betrokkenheid bij het werk van de SWZP.

In 2021 is de samenstelling van de Raad van Toezicht niet gewijzigd. Wel heeft de Raad eind 2021 besloten om middels externe werving te voorzien in het aftreden van de heer Frans Sier, lid auditcommissie financiën, medio 2022.

Eind 2021 is de samenstelling van de Raad van Toezicht als volgt:

- Maaïke Derksen, lid;
- John Hendriks, vicevoorzitter;
- Thérèse van den Hurk, voorzitter;
- Tjeerd Meenks, lid;
- Frans Sier, lid.

De RVT heeft 3 auditcommissies :

- Kwaliteit: Maaïke Derksen
- Financiën: Tjeerd Meenks en Frans Sier
- Remuneratie: John Hendriks en Thérèse van den Hurk

De leden van de Raad van Toezicht hadden de volgende (bezoldigde en onbezoldigde) (neven)functies:

- Maaïke Derksen: Operationeel directeur bij Witte Kruis, lid Raad van Toezicht Sint Jacob
- John Hendriks: Lid Raad van Toezicht Magentazorg Alkmaar; lid Raad van Toezicht Woningbouwvereniging Gelderland; lid bestuur Stichting Stevenskerk Nijmegen.
- Thérèse van den Hurk: directeur Aenea BV. Nevenfuncties: lid Raad van Toezicht Stichting Boogh; voorzitter Raad van Toezicht Vereniging Zorgthuis.nl.
- Tjeerd Meenks: Senior Project manager Tata Steel.
- Frans Sier: Directeur Ambulance Amsterdam; Bestuurder RAV Kennemerland. Nevenfuncties: lid Raad van Toezicht Stichting Gezondheidscentrum Diemen Noord en Stichting Gezondheidscentrum Diemen Zuid.

Het lidmaatschap van de Raad van Toezicht van de SWZP is een bezoldigde functie.

Principes Governance code Zorg

De kwaliteit en onafhankelijkheid van de RvT wordt geborgd door de aanwezigheid van een reglement waarin de werkwijze wordt beschreven.

Benoeming, schorsing en ontslag maken onderdeel uit van het reglement. De werving van nieuwe leden vindt openbaar plaats door middel van een advertentie en plaatsing op de website van de NVTZ en de SWZP. Er is een algemeen profiel voor leden van de RvT, waarbij aanvullende deskundigheid wordt gevraagd voor de aandachtsgebieden kwaliteit en financiën.

Klokkenluidersregeling

Bij de vertrouwenspersoon zijn geen meldingen in het kader van de klokkenluidersregeling binnen gekomen. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft in dit kader geen meldingen gekregen over de directeur bestuurder.

Tot slot van dit verslag van de Raad van Toezicht over 2021 wil de Raad van Toezicht alle medewerkers van de stichting hartelijk danken voor ieders inzet en zijn waardering hiervoor uitspreken. Het was een bijzonder jaar, waarin veel is bereikt.

Thérèse van den Hurk, voorzitter Raad van Toezicht.

3.3.6. Permanente ontwikkeling professionaliteit en deskundigheid

Er wordt een jaarlijkse evaluatie van het functioneren van de bestuurder door de remuneratiecommissie van de Raad van Toezicht gehouden, op basis van een zelfevaluatie en interviews in de organisatie. De Raad van Toezicht heeft ook zichzelf geëvalueerd in eigen kring. In 2020 en 2021 is dit met een externe partij gedaan. Er is een scholings- en ontwikkelingsprogramma opgesteld voor de permanente ontwikkeling van de professionaliteit en deskundigheid van de Raad van Toezicht. De RvT is lid van de NVTZ, de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en welzijn.

4 | Algemeen beleid

4.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid

Het lange termijnbeleid voor de periode 2022 – 2025 van de SWZP is in ontwikkeling, in dialoog met de medewerkers. Met medewerkers, OR, CCR en RvT spreken we over de kernwaarden van de SWZP en de bijzondere positie in het maatschappelijk veld van de zorg voor ouderen. De SWZP wil zelfstandig blijven als kleine speler in de ouderenzorg, daarvoor is kwaliteit van zorg, in goed evenwicht met de bedrijfsvoering, een vereiste. Een eerste stap daarvoor is een goed resultaat over het jaar 2021. Dat is bereikt in dit jaar. Om onze zelfstandige positie te behouden is een blijvend goed evenwicht tussen kwaliteit van zorg en een evenwichtige bedrijfsvoering een voorwaarde.

4.2. Algemeen beeld 2021, bestuursverslag

4.2.1. Corona en de ontwikkeling van de zorg voor ouderen

Het coronavirus heeft de uitvoering van de zorg in 2021 opnieuw in beslag genomen. In januari van 2021 werd locatie De Rusthoeve getroffen door een enorme, ernstige uitbraak van het coronavirus, met veel overleden bewoners tot gevolg. In maart volgde een uitbraak in De Tien Gemeenten.

Desondanks is de ontwikkeling van het zorgbeleid verder ter hand genomen, zoals de inzet op verpleeghuiszorg binnen de interne zorg, de sturing op meer behandeling met de vorming van een eigen behandeldienst.

Maar ook de ontwikkeling van de VPT-teams in de thuiszorg. Bij cliënten met veel zorg vraag willen we stimuleren om van de in de zorgverzekering gefinancierde thuiszorg over te gaan naar de Wlz met een Volledig Pakket Thuis (VPT).

Onze kwaliteit van zorg, onze organisatiestructuur met aandachtsgebieden voor hygiëne en infectiepreventie, en de goede sturing op kwaliteit hebben ervoor gezorgd dat de maatregelen ter bescherming van de overdracht van (corona)virus goed georganiseerd en geïmplementeerd zijn. Na de uitbraak in De Rusthoeve in januari 2021 en een externe hygiëne-audit zijn de hygiëne afspraken geëvalueerd en aangescherpt. In september 2021 zijn de aan corona overleden bewoners in een herdenking voor medewerkers en familie herdacht en is een herinneringsplek gemaakt in de locaties.



Binnentuin De Rusthoeve – Corona monument

4.2.2. Stand van de bedrijfsvoering in 2021

Na een periode van zorgen en extra maatregelen om het evenwicht in bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg terug te brengen is het resultaat over 2021 positief. In september 2020 zijn extra bezuinigingsmaatregelen doorgevoerd en deze zijn ook opgenomen in de begroting voor 2021. Er is een interim financial aangesteld die de financiële sturing versterkt. Dit positieve resultaat over 2021 is het gevolg van de uitvoering van het advies van K+V voor het versterken van de aansturing van de bedrijfsvoering van de SWZP om sterker te sturen op resultaat en daarmee een positief resultaat te realiseren.

4.2.3. Ondersteuning van de wijkpleinfunctie

Vanuit de gesprekken over de positie van de SWZP in Purmerend en de zorgen over de bedrijfsvoering en de exploitatie heeft de gemeente Purmerend meegedacht over de wijze waarop zij extra ondersteuning kunnen bieden aan de SWZP via de Wmo. De gemeenteraad heeft een tijdelijke financiering van de wijkpleinfunctie, over de periode 2018 – 2022, voor De Tien Gemeenten toegekend. Dit alles met het oog op de afspraken met WoonzorgNL, over uitbreiding van de exploitatie van zorg in De Tien Gemeenten. De toekenning van deze subsidie is een belangrijke impuls voor een gezonde exploitatie en het behoud van onze stichting in de Gemeente Purmerend. Met de inzet op hospitality zullen we dit verder versterken in 2022.

4.2.4. Kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg

In 2021 is de SWZP toegelaten tot deelname aan het begeleidingstraject van Waardigheid en trots op Locatie (WOL). Dit om de kwaliteit van zorg te versterken, in goed evenwicht met een sluitende bedrijfsvoering. Het traject onder de titel “Terug naar de bedoeling” gaat om ondersteuning van de zelforganiserende teams, de basis van de verpleegzorg op orde, deskundigheid van medewerkers versterken en de gastvrijheid zorg en dienstverlening van de facilitaire dienst te verbeteren.

Beleid ouderenzorg 2022 - 2025

Door de corona inspanningen is het dialoogproces om gezamenlijk het beleid voor onze stichting in de nabije toekomst te bespreken ernstig vertraagd. In de gemeente Purmerend is het ouderenzorgbeleid in ontwikkeling, vanuit de regiopartijen in de VVT spreken we over samenwerking om de ouderenzorg te verbeteren. Op het terrein van huisvesting voor ouderen, om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen; worden meer en nieuwe initiatieven verwacht vanuit de partijen. En we zien aan de wachtlijst dat de zorg steeds zwaarder wordt, we moeten voor alle bewoners intramurale verpleegzorg kunnen bieden. In 2022 start een pilot voor zorg met behandeling in een open setting op de 1^e etage van de Hoornselaan, in zorgteam Flora.

Voor de SWZP gaat het erom dat we op onze locaties nabije, betrokken en persoonlijke zorg en dienstverlening kunnen bieden. Betrokken zorg die start met huishouding en welzijn in de thuissituatie. Daarbij ontvangen de aanleunbewoners dan zo nodig thuiszorg. Als het behulpzaam is voor het dagritme kunnen wij dagbesteding bieden in 3 verschillende groepen (De Orchidee, De Tuinkamer en Ontmoetingscentrum De Dageraad).

En als zelfstandig wonen niet meer veilig is, dan hebben we intramurale verpleegzorg, wonen met verblijf en behandeling. Het gaat ons om het bieden van comfort en welbevinden aan bewoners, om met deze zorg het leven - ondanks de beperkingen - nog een beetje aangenaam te maken. Een beetje geluk aan het eind van je leven, ondanks alle beperkingen. Dat is de cirkel voor zorg, welzijn en dienstverlening rondom onze locaties, deze kleinschalige en betrokken zorg voor ouderen moet goed zijn en kwaliteit hebben. Op de persoon gericht en passend bij de individuele bewoner. Welzijn en welbevinden voor onze bewoners is het belangrijkste wat wij moeten kunnen bieden. In de thuiszorg worden 2 VPT- teams ontwikkeld, waardoor er meer ruimte is voor ondersteuning bij welzijn in de thuissituatie en zolang mogelijk thuis wonen ook met verpleegzorg mogelijk wordt.

Samenwerking VVT in de regio Zaanstreek Waterland

De samenwerking van de VVT-partners in de regio is versterkt via de inzet van de transitie-middelen, waarmee een samenwerkingsdocument met de argumentenfabriek is gemaakt. Door corona uitgesteld is dat in 2021 gepresenteerd onder de titel “Gezond oud worden in de regio Zaanstreek-Waterland”, afgekort: “G’oud”. De partijen werken op een

positieve wijze samen. De gezamenlijke inspanningen vanwege corona hebben deze samenwerking versterkt. In 2022 krijgt dit uiteindelijk vorm in een nieuw regionaal bestuurlijk overleg. Zie het persbericht hieronder:

Zeker 18 organisaties slaan handen ineen in de zorg voor ouderen in Zaanstreek-Waterland

In Zaanstreek-Waterland zijn veel organisaties met en voor ouderen actief. Denk aan ouderenzorgorganisaties, zorgverzekeraar, ziekenhuizen, huisartsen, GGZ, gemeenten en woningbouwcorporaties. Zij geven aan dat de zorg voor ouderen beter kan. Er is een tekort aan personeel en passende woningen. Maar er liggen ook kansen door digitalisering en technologische vooruitgang. Al die ontwikkelingen kun je niet in je eentje of als individuele organisatie aan. Daarom is een groep partijen gestart met de regionale samenwerking **GOUD in Zaanstreek-Waterland**.



Gemeente Zaanstad is een van de aangesloten gemeenten. Wethouder Songül Mutluer (Ouderenbeleid): “De vergrijzing neemt toe en ouderen wonen gemiddeld langer thuis. Dat leidt tot uitdagingen die onze aandacht verdienen. Als we hier met elkaar namelijk niet tijdig op inzetten, ligt eenzaamheid op de loer, zijn er niet genoeg passende woningen en zullen de zorgkosten verder stijgen. Samenwerken in de regio zoals we dat nu voorstaan, gaat ons helpen om sterker te staan voor deze uitdagingen. Met als doel dat onze ouderen waardig oud kunnen worden.”

Wat betekent dit in de praktijk?

Monique Cremers, bestuurder van De Zorgcirkel: “Zorg voor ouderen gaat ook om zorg voorkomen, informele zorg ondersteunen en nieuwe woonvormen creëren. Een absolute voorwaarde daartoe is samenwerken, samen optrekken, onnodige dubbelingen voorkomen en gaten dichten. Om in overleg met ouderen en hun naasten vooruit te kijken, vroeg aandacht te besteden aan wat nodig is om goed thuis te kunnen blijven wonen. Je kan zeggen om ‘Goed oud’ te kunnen worden passend bij ieders persoonlijke situatie. Door onze brede samenwerking en concrete afspraken kunnen we professionals, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en alle anderen die bij ouderen betrokken zijn, meer houvast bieden.”

De stem van ouderen zelf

Ouderen zelf hebben uiteraard een belangrijke stem in de samenwerking, via onder andere het burgerinitiatief Zaanstreek-Waterland en de patiëntenraad van het Zaans Medisch Centrum (ZMC). Paul Cohen, vicevoorzitter van de patiëntenraad: “GOUD staat voor mij voor Gerust oud worden. Ongerustheid is bij ouderen een veel voorkomend fenomeen. Ze voelen zich vaak onzeker over de veelheid aan aanbod. Vaak digitaal en onderling verschillend. Organisaties waar ze hulp van verwachten werken soms langs elkaar heen. Deze nieuwe regionale samenwerking vind ik geruststellend. De intentie is om samen op te trekken en het aanbod beter op elkaar af te stemmen.”

De regiovisie ‘zorg voor ouderen Zaanstreek-Waterland’

De samenwerking vloeit voort uit de “Regiovisie zorg voor ouderen” [[Bijlage Regiovisie ouderenzorg Zaanstreek-Waterland 2020 - 2025 \(raadsinformatie.nl\)](#)] die een aantal partijen gezamenlijk hebben opgesteld, met programma’s, actielijnen en resultaatafspraken. Er is een heldere overlegstructuur afgesproken om samen te kunnen onderzoeken wat er speelt, wat er al is en wat er nog nodig is. Zo’n structuur was er op regionaal niveau nog niet.

Thema’s voor de komende drie jaar

Er zijn drie overkoepelende thema’s benoemd: ‘gezond blijven en zelfstandig wonen’, ‘goed herstel en het voorkomen van acute zorg’ en ‘leven met langdurige zorg’. Voor ieder thema zijn werkgroepen ingericht. Ook is er een apart team dat zich bezighoudt met regionale ICT en een dat zich richt op communicatie. Aan zogeheten ‘thema-tafels’ bespreken de betrokkenen maandelijks wat er speelt.

Relatie zorgkantoor kwaliteitsmiddelen voor de regio

De relatie en ondersteuning van de zorginkoper bij het toekennen van de kwaliteitsmiddelen en benutten van alle mogelijkheden voor extra ondersteuning is goed. We worden goed gegund, er wordt veel geïnvesteerd in een goede relatie. De problemen rondom de bedrijfsvoering en de tegenvallende uitkering van de kwaliteitsmiddelen zijn open en constructief besproken.

Evaluatie OR, CCR en RvT

Overleg inhoud en relatie, tevredenheid cliënten bewoners en medewerkers is van centraal belang. Participatie van cliënten, bewoners en mantelzorgers is daarvoor nodig. Dat moeten we dan ook goed faciliteren. De leden van de RvT, OR en CCR denken mee over het beleid en houden toezicht op het bestuur. Waarbij de zorgen over een positief resultaat in 2021 centraal hebben gestaan. In 2021 is gekozen voor sterke sturing op de bedrijfsvoering d.m.v. een vernieuwde topstructuur met manager zorg, manager bedrijfsvoering en bestuurder als een kern-MT. Doelstelling voor de komende periode is om – samen met de medewerkers - langere termijn beleid te bespreken en samen te maken, zodat over de periode 2022 – 2025 de grote lijnen van onze inzet gedeeld worden. Een onderdeel is dan bijvoorbeeld meer beleid te maken voor de steeds zwaardere zorg voor ouderen. Voortzetting van zelforganisatie en ‘Rijnlands werken’ is een voortdurende uitdaging voor het MT en blijft ons uitgangspunt.

4.2.5. Zorgkantoor Wlz, verzekeraars Zvw en de gemeente Purmerend Wmo

De inkoop Wlz voor 2021 is goed verlopen met het Zorgkantoor. Dankzij de nauwgezette rapportage van onze interim financial is de verantwoording van de corona meerkosten en de kwaliteitsmiddelen maandelijks kortgesloten met het Zorgkantoor. De extra kwaliteitsmiddelen zijn ingediend en door het Zorgkantoor toegekend. Het overleg met de verzekeraars is beperkt als kleine speler voor thuiszorg. In de gemeente Purmerend is in 2021 een nieuwe aanbesteding Wmo uitgevoerd. Voor 2022 is een extra subsidie voor de materiele kosten van de wijkpleinfunctie toegekend, zodat de afbouw van de extra subsidie van de afgelopen 4 jaar een zachte landing krijgt.

4.2.6. Wijkteams van Thuiszorg Purmerend SWZP

Met coaching sessies zijn alle medewerkers op de hoogte gebracht wat er van hen verwacht wordt vanuit zelforganisatie in de thuiszorg teams. Teamcoaching is ingezet met als einddoel: de sleuteloverdracht naar zelforganiserende teams. Door de coronacrisis hebben de doelen en prioriteiten vertraging opgelopen. In de loop van 2021 zijn deze weer verder opgepakt. In 2021 is een RVO-subsidie voor deskundigheidsbevordering toegekend, deze zal in 2022 in toerustingsbijeenkomsten uitgevoerd worden voor de 3 thuiszorgteams.

4.2.7. Wonen met zorg: De Rusthoeve, De Tien Gemeenten, Wooncomplex Heel Europa

In 2021 is uiteindelijk in overleg met WoonzorgNL, de verhuurder van De Tien Gemeenten, de verbouwing van de entree en de plaatsing van een tweede lift in De Tien Gemeenten uitgevoerd. WoonzorgNL zal deze investering verrekenen in de huur. Daarnaast willen we graag nieuwbouw plegen aan de kop van de Hoornselaan. Dit is onderdeel van het in 2021 geïntensiveerde overleg met de accountmanager en de vastgoedadviseur van Woonzorg NL.

Het gebouw De Tien Gemeenten heeft een belangrijke centrumfunctie voor diensten voor ouderen in de omliggende aanleunwoningen. Om dit gebouw als geheel toekomstbestendig voor verpleegzorg te maken is een gefaseerde verbouwing en vernieuwing noodzakelijk.

De Rusthoeve heeft in 2021 een 4^e woongroep gekregen. Waarmee de logeerplekken zijn vervangen door zware zorg. De gehele 1^e etage is daarmee verbonden voor beschermd wonen met zorg met behandeling. De verwarming is vervangen door aansluiting op de stadsverwarming, de vervolg stap in duurzaamheid is de vervanging van het glas.

In gebouw Heel Europa huren wij Genuahaven 55-58. De woongroepen aan beide zijden van het gebouw zijn in 2020 verbonden met een extra portiek zodat deze als een te combineren groep kunnen worden ingezet. Ook dit is in de huur aan de woningcorporatie Wooncompagnie verwerkt.



Met het Zorgkantoor, gemeente en zorgpartners wordt er gesproken over plannen voor wonen met zorg in de toekomst, in het kader van een steeds grotere vraag naar alternatieve vormen voor zelfstandig wonen met zorg en beschermd wonen. De SWZP spreekt hierin mee in de beleidsbijeenkomst over wonen en zorg met de gemeente Purmerend.

4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

4.3.1. Sociaal ondernemerschap

De SWZP neemt deel aan projecten rond social-return-on-investment (SROI): het toeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar werk in de zorg.

4.3.2. Economisch ondernemerschap

De positie van de SWZP is goed bij de belangrijke stakeholders in de regio. De samenwerkingsmogelijkheden met andere partijen zijn verkend, op dit moment zetten we in op een positief resultaat voor de bedrijfsvoering. Dat is de eerste prioriteit voor de SWZP. Versterken van de bedrijfsvoering, vergroten van efficiency en behoud van kwaliteit van zorg zijn daarbij de uitgangspunten.

4.3.3. Duurzaamheid

WoonzorgNL heeft een pilot onderzoek naar mogelijke duurzaamheidsingrepen in De Tien Gemeenten uitgevoerd. De SWZP heeft deelgenomen aan een bijeenkomst over duurzame zorg.

Voor De Rusthoeve heeft de verhuurder, woningcorporatie de Wooncompagnie, gekozen voor vervanging van de verwarmingsinstallatie door aansluiting op de stadsverwarming en vervangen van het glaswerk voor betere isolatie.

De SWZP heeft zich gemeld bij het agentschap voor de EED rapportage. Met een externe partij (Sweco) wordt een duurzaamheidsprogramma uitgevoerd.

4.4. Naleving gedragscodes, o.a. AVG

Met de medewerkers zijn gedragsregels afgesproken over omgaan met sociale media, telefoongebruik tijdens werktijd bij bewoners, etc. Voor veilig gebruik van ECD en informatie (AVG) van bewoners is een verbetertraject in uitvoering met ondersteuning van BMC. De SWZP is daarmee minimaal op orde voor de wet- en regelgeving rondom de AVG.

4.5. Risicoparagraaf SWZP

Jaarlijks wordt in de septembervergadering van de Raad van Toezicht een uitgebreide risico rapportage en analyse besproken. Deze rapportage is opgesteld door de bestuurder en besproken met het Kern-MT, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraden, voorafgaand aan de RvT. In het totaaloverzicht is ook de risicoparagraaf vanuit de managementrapportage door de accountant opgenomen. In dit jaardocument verwijzen we naar de uitgebreide analyse en bespreking daarvan.

Hieronder delen we de belangrijkste risico's voor de SWZP, zoals begin 2021 beoordeeld:

- De bedrijfsvoering van de SWZP staat onder druk. Door tegenvallende financiële resultaten de afgelopen jaren en de beperkte sturing daarop is de reservepositie afgenomen. Dat moet worden hersteld, daarvoor zal sterker op de financiële bedrijfsvoering en efficiency gestuurd moeten worden. Om een positief resultaat te realiseren heeft het bestuur met de RvT afgesproken een extern onderzoek te laten uitvoeren door K+V naar de daarvoor gewenste organisatiestructuur en de invulling van de topstructuur voor een sterkere sturing daarop. In januari 2021 is dit onderzoekadvies overgenomen door de RvT. Er is een Kern-MT gevormd in 2021, waarbij de manager bedrijfsvoering alle voorwaardenscheppende functies aanstuurt. Het MT bestaat uit de manager zorg, manager bedrijfsvoering en bestuurder. Met deze wijziging moet een sterkere aansturing van de bedrijfsvoering van de SWZP en dus een positief resultaat worden bereikt.
- Versterking van de kwaliteit van de zorg, in het bijzonder de verpleeghuiszorg en het behandelteam, blijft een belangrijk aandachtspunt. Er moet beleid gemaakt worden in samenwerking met de regio op de toekomstige ontwikkelingen in de ouderenzorg. In 2021 is het eigen behandelteam met alle noodzakelijke functies gerealiseerd.
- De continuïteit van en het vergroten van het volume van te bieden zorg met behandeling is noodzakelijk voor onze positie. Er zijn meer plekken intramuraal nodig in de toekomst, er moet dus gebouwd worden, daarvoor is overleg met de verhuurders, Zorgkantoor en gemeente. Daarom is ook de versterking van onze investeringspositie noodzakelijk. Er moet beleid worden gemaakt rond zorgtechnologie en ICT-beheer om in beeld te krijgen welke investeringen we moeten gaan doen, om klaar te zijn voor de noodzakelijke ontwikkelingen in de zorg en op de arbeidsmarkt.
- Zorg voor goede medewerkers- en klanttevredenheid is van belang voor de zorgpositie van de SWZP, als aantrekkelijke werkgever en kleine betrokken aanbieder van ouderenzorg in Purmerend. Interne (met OR, VPK en CCR) en externe communicatie en relatiebeheer behoeft structurele aandacht.
- De ontwikkeling op de arbeidsmarkt is zorgelijk, met de regio participeren we in ontwikkelprogramma's samen met de ROC 's om voldoende medewerkers te kunnen werven en opleiden. Inzet voor zorgtechnologie is daarvoor een mogelijkheid, met behoud van de persoonsgerichte zorg.

4.6. **Beleid 2022 via Kaderbrief en kwaliteitsplan 2022 gedeeld**

Ieder jaar in de zomer worden, op basis van een evaluatie van het beleid (met de leden van de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, het MT en het kwaliteitsoverleg van de verpleegkundigen), de algemene beleidslijnen voor de SWZP in het nieuwe jaar vastgesteld. Op basis daarvan wordt de kaderbrief geschreven die weer uitgangspunt is voor de begroting van het nieuwe jaar. Dat is de beleidscyclus van de SWZP. De kaderbrief geeft het zorginhoudelijk en financieel kader voor het nieuwe jaar 2022. In september starten we de begrotingsbesprekingen waarvoor dit de grote lijnen zijn, tegelijkertijd worden de contouren van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar 2022 vastgesteld.

Kaders voor de zorg, welzijn en diensten van de SWZP in 2022

Deze kaderbrief geeft in het kort samengevat de afspraken voor 2022 weer: De afspraken die gelden in de zorg en ondersteuning aan bewoners en cliënten binnen onze stichting. Dit kader is de basis voor de begroting en de jaarplannen. In 2022 ligt onze focus vooral op de uitwerking en borging van geformuleerde doelen in het kader van ons verbetertraject t.a.v. bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg. Vanaf 1 juni 2021 wordt hier uitvoering aangegeven met ondersteuning vanuit het overheidsprogramma 'Waardigheid en Trots op locatie'.

De zorg moet cliënten en bewoners ondersteunen in het zoveel mogelijk zelfstandig inhoud en richting geven aan zijn of haar leven en dagelijks ritme. De SWZP biedt een veilig woon- en leefklimaat, ook als de zorg en begeleiding van de bewoner intensiever wordt.

We organiseren ons rondom de behoefte van de cliënt en bewoner. Primair draait het om de invulling van dat wat ertoe doet voor de kwetsbare oudere: In alle handelingen staat het dagelijks leven en het welzijn centraal. Echter altijd vanuit het belang van de cliënt en bewoner. Gedreven vanuit gastvrije, persoonsgerichte zorg leggen we de basis voor wonen, zorg en behandeling volgens de visie op kwaliteit van leven.

Wij zijn nauw betrokken bij de bewoners en cliënten aan wie de zorg en ondersteuning aan ons is toevertrouwd. Die betrokkenheid vertaalt zich in korte lijnen binnen de organisatie, geen logge en stroperige organisatie cultuur en structuur. Wij streven naar een open en lerende organisatie waarbinnen gewerkt wordt met concrete en haalbare doelen met een resultaatgerichte houding. Lerend, omdat wij open staan voor feedback en fouten durven te maken en deze ook bespreekbaar maken. Wij zijn aanspreekbaar op wat wij doen vanuit onze verantwoordelijkheid, expertise en eigenaarschap. Binnen de gestelde kaders met betrekking tot het cliëntperspectief, werknemersperspectief en organisatieperspectief wordt vorm en inhoud gegeven aan zelforganisatie binnen de teams.

Zelf-organiserend werken versterken en de inrichting van de processen in de bedrijfsvoering daarop goed laten aansluiten, opdat sturing en resultaat nauw verbonden worden, is noodzakelijk. De beperkte financiële middelen van de SWZP vragen dat we scherp aan de wind zeilen. Voorwaarde is transparantie en voorspelbaarheid van de geboekte resultaten. En we hebben financiële resultaten te behalen om de continuïteit van de organisatie te versterken. Dit vraagt van ons een grote mate van flexibiliteit en out of the box denken. Samenwerken, bruggen bouwen en de verbinding zoeken zijn de pijlers, waarmee wij een stevige fundering leggen voor de toekomst van de SWZP.

Parallel daaraan sturen we in het MT langs deze twee lijnen die met elkaar in evenwicht moeten zijn. De inkomsten die we ontvangen (Wlz, Zvw en Wmo) voor de te bieden zorg en dienstverlening, moet wel betaald kunnen worden:

1. Bedrijfsvoering

We willen onze reservepositie verbeteren met een positief resultaat van jaarlijks € 300.000,- de komende 5 jaar (2% van de omzet in de Wlz). Met de kostenstijging en tariefwijzigingen in 2022 voor ogen is dat een zware doelstelling. Hierbij moeten we in acht nemen dat in 2022 € 300.000,- minder ruimte hebben vanwege kostenstijging en minder inkomsten. Dit vereist dus een bijsturing van in totaal € 600.000,-. Dit vraagt herijking van personele inzet, sturing op inkomsten en binnen elk organisatieonderdeel werken aan effectieve en efficiënt georganiseerde persoonsgerichte zorg. Het plan van aanpak daarvoor is onderdeel van de begroting 2022.

2. Zorg

Persoonsgerichte zorg, welzijn en dienstverlening leveren binnen de kaders (financieel, personeel en kwalitatief) is wat ons te doen staat. De (personeels-)begroting voor 2022 is gemaakt op basis van de te verwachten inkomsten op basis van de zorgvraag van de bewoners en cliënten en de tarieven die daarvoor zijn afgesproken.

De start van het verbetertraject is om terug te gaan naar de basisafspraken in de zorg binnen de kaders. Het verbetertraject 'Terug naar de bedoeling' heeft als doel om de basis van de manier waarop wij ons werk inrichten en uitvoeren op orde te krijgen. Hierbij zijn duidelijke afspraken en kaders nodig. 'Terug naar de bedoeling' is nadrukkelijk

gefocus op deze brede aanpak: personeelsinzet, roosters, financiële kaders en persoonsgerichte zorg, goed met elkaar organiseren, in elk team en voor elke bewoner. De kaders zijn duidelijk, de sturing ligt in handen van de Manager Zorg. De structuur om goed te kunnen sturen op resultaten en afspraken wordt versterkt door op locatieniveau overleg hierover te voeren en daarbij gebruik te maken van parameters die toetsen op personeel, productie en kwaliteit, evenals de teamontwikkelingsaspecten voor zelforganisatie.

Ad 1. Targets financieel resultaat 2022

Hoe kunnen we de financiering van de zorg in 2022 op orde krijgen? Hoe wordt het gewenste resultaat (2% van de omzet) voor 2022 geborgd en de bijstelling in het tarief van te verwachten 300k verwerkt? Onderstaande doelen worden in een plan van aanpak uitgewerkt in concrete acties:

- Sterke sturing op afspraken begroting 2022, meerjarenbegrotingen beschikbaar;
- Nachtzorg t.b.v. ongeplande thuiszorg kosten naar 0, door integratie van het nachtzorgteam dat werkt voor de intramurale zorg en rondom de locaties in de thuiszorg voor de aanleunwoningen;
- Personele sturing en controle op roosterinzet binnen begroting;
- Verzuim met 2% terug: teamsgewijze aanpak en calculatie kosten / opbrengsten;
- Productiviteit (thuis)zorg naar 70% en inzet op VPT bij hoge zorgvraag cliënten aanleunwoningen;
- Facilitaire kosten beperkt, handhaven dagprijs voeding.

Ad 2. Zorg, welzijn, kwaliteit en personele inzet in de zorg

Kern van de presentatie bij de start van het verbetertraject onder de titel 'Terug naar de Bedoeling' is dat we eerst de basis op orde brengen in de zorg. Om te verbeteren moeten we allemaal veranderen in onze aanpak en ons gedrag. Dan alleen komen we tot een beter resultaat, financieel en inhoudelijk. We zitten aan de grens van onze mogelijkheden. Dat betekent dat we de ondersteuning van de coaching vanuit 'Waardigheid en Trots op Locatie' ook aangrijpen en moet leiden tot ander gedrag en andere afspraken binnen de SWZP. In de thuiszorg actie op inzetten VPT als alternatief voor verzekerde thuiszorg. Positieve effecten voor meer mogelijkheden van zorg in de thuissituatie in beeld brengen bij cliënten en mantelzorg. De dagbesteding verbinden met zorgteams in de thuissituatie (aanleunwoningen), de interne zorg en het groepswonen.

Wat moet er anders?

- Data sturing op resultaat; zorgmonitor beschikbaar;
- Directe aanspreekbaarheid, eigenaarschap belegd;
- Afbouw van parallelle werkgroepen (indirecte tijd zoveel mogelijk beperken);
- Iedere medewerker draagt bij aan resultaat;
- Teamverantwoordelijkheid en eigenaarschap op resultaat;
- Zorgmonitor voor elk team en elke locatie en organisatie;
- Doelmatigheid (thuis)zorg; ECD, registratie rapportage discipline;
- Inkomsten: indicaties, herindicatie, opname duidelijk afgesproken en vastgelegd;
- Servicebureau voor cliënt, familie en medewerkers vanuit bedrijfsvoering ingericht, cliënt en familieparticipatie in het plaatsingsproces organiseren.

Zorg en diensten rondom de 3 locaties:

Heel Europa

- De verpleeghuiszorg aan de bewoners op de 4 groepswoningen

De zorgteams worden aangestuurd op 'Terug naar de Bedoeling', alsmede waar nodig gecoacht in hun zelf organiserend werken, gericht op vergroten van dit vermogen. De aanpassing van de toegang versterkt de samenwerking tussen de woongroepen en versterkt de samenwerking en kwaliteit van zorg.

- Thuiszorgteam Wijk

De coaching van het team is gericht op de versterking van de resultaten in de wijkzorg (productie, personeel en kwaliteit/doelmatigheid) en de onderlinge samenwerking binnen de zorgteams.

De Rusthoeve

- Het gebouw

De Rusthoeve is met de 4^e woongroep (Wolthuissingel 16) uitgebreid. De verbinding van de 4 woongroepen op de 1^e etage van De Rusthoeve versterkt de samenwerking en geeft een impuls aan persoonsgerichte zorg.

- Welzijn en cliëntenbelangen

De inzet van welzijn en welbevinden moet in 2022 worden geborgd in de teams, gericht op persoonsgerichte zorg. Er zullen regelmatig mantelzorgbijeenkomsten worden belegd. De cliëntenraad wordt hier structureel bij betrokken.

- Thuiszorg team Centrum/Magnolia's
Er wordt ingezet op meer VPT afspraken met cliënten die meer zorg en welzijn nodig hebben. Daarmee komt de productiviteit en doelmatigheid van de thuiszorg op orde. We streven naar 70% declareerbare inzet.
- Dagbesteding de Orchidee
De bezetting van deelnemers is op orde. De samenwerking met andere welzijnsdiensten in huis en daarbuiten zal worden gestimuleerd. Het gebruik van de binnentuin voor bewoners en bezoekers wordt versterkt.
- Zorg met en zonder behandeling
De zorgprofielen van cliënten en bewoners zijn in overeenstemming met de aard en intensiteit van de werkelijk geleverde zorg en de prognose in de begroting.

De Tien Gemeenten

- Het gebouw
Het PvE voor de kop van de Hoornselaan, een deel van het gebouw van De Tien Gemeenten, zal nader worden uitgewerkt met de verhuurder woonzorg NL. In 2021 is de entree en het restaurant verbouwd en een extra lift geplaatst om voorbereid te zijn op verpleeghuiszorg.
- Diensten Restaurant en activiteiten wijkplein
Ook De Tien Gemeenten wil een wijkplein zijn met diensten aan de omgeving. In het bijzonder voor alle ouderen die zelfstandig wonen rondom de locatie. Het gebied in de vierhoek Overwherese polderdijk, Annette Poelmanstraat, Hoornselaan en Schipperslaan is een variatie van wonen voor ouderen die zorg en diensten afnemen van het wijkplein De Tien Gemeenten, van welzijn, thuiszorg, dagbesteding tot verpleeghuiszorg.
- Thuiszorgteam
Voor de betreffende cliënten in de aanleunwoningen is een VPT team beschikbaar, er wordt actief gewerkt aan groei van de VPT productie bij grote zorgvragen in de aanleunwoningen.
- Zorg met behandeling
De samenhang van de behandelfuncties zorgt voor verbetering van de verpleeghuiszorg. De coördinatie van de behandelfunctie door de Verpleegkundig Specialist krijgt in 2022 leidt tot kwaliteitsverbetering van de zorg.
- Interne zorg
De zorgprofielen van cliënten en bewoners zijn in overeenstemming met de aard en intensiteit van de werkelijk geleverde zorg en de prognose in de begroting. Op de 1^e etage van de Hoornselaan, start team Picasso met zorg met behandeling in een open setting.
- Dagbesteding De Dageraad en De Tuinkamer
De dienstverlening aan deelnemers en cliënten voor de dagbesteding is een samenhangend onderdeel met de thuiszorg teams en de intramurale teams rondom de locaties. Dagbesteding is een belangrijk onderdeel in de ketenzorg voor ouderen met dementie. De SWZP participeert in ketenzorg voor kwetsbare ouderen met een dementie.

Welzijn intern wordt Dagbesteding intramuraal

Dagbesteding woongroepen, dagbesteding interne zorg en recreatieve activiteiten (welzijn) en vrijwilligers
Verwezen wordt naar het aanwezige Plan van Aanpak: De nieuwe werkwijze en invulling van dagbesteding is gericht op de bewoners met een Wlz-indicatie. Bewoners van de woongroepen krijgen op de woongroep zelf, maar ook daarbuiten, activiteiten aangeboden die aansluiten bij hun belevingswereld, behoefte en mogelijkheden. De invulling en uitvoering hiervan vindt plaats in samenwerking met de zorg. De ondersteuning aan deze bewoners door activiteitenbegeleiders is geïntegreerd in de zorg en binnen de woonomgeving van deze doelgroep. Dagbesteding en zorg maken integraal onderdeel uit van het dagelijks leven van de bewoners en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en aanvullend op elkaar.

Behandelteam

Verpleeghuiszorg voor bewoners met een Wlz-indicatie met behandeling wordt vormgegeven door het behandelteam. Het behandelteam draagt bij aan verdere professionalisering van de verpleeghuiszorg en deskundigheidsbevordering van zorgmedewerkers. Multidisciplinaire samenwerking komt tot stand en zal leiden tot een kwalitatief verantwoorde en veilige zorg aan de bewoners die binnen een woongroep verblijven. Zorg en behandeling voldoen aan het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De uitgangspunten van de WZ&D worden voorts verder uitgewerkt en geïmplementeerd, waaronder “het open deuren-beleid” voor de woongroepen.

Algemene voorwaarden

Gastvrije zorg en diensten

Keuken, restaurant en hoteldiensten vormen een centraal onderdeel van individueel welbevinden van onze bewoners en is daarom een belangrijke kern van onze missie en visie. Er wordt een nieuwe ondersteuningsstructuur ingevoerd voor het management van de facilitaire diensten, keuken, restaurant, hoteldiensten, huishouding, huisvesting, ICT en TD.

Zorgbemiddeling, wachtlijst en samenwerking in de keten

De mensen op de wachtlijst worden via het KlantServicePunt (KSP), de behandelaars en de verpleegkundigen op de juiste wijze geïnformeerd en gewogen voorafgaand aan inhuizing. In 2022 wordt de ondersteuning aan de zorgteams door de beschikbare verpleegkundige bereikbaarheidsdienst en medische achterwacht verbeterd. In bijzonder in de avond, nacht en weekenden. De bereikbaarheidsdienst voor verpleegkundige triage en calamiteiten wordt beter gepositioneerd.

Overleg cliëntenraden

Het versterken van de cliëntenparticipatie krijgt vorm via het MDO, de mantelzorgbijeenkomsten, familiebijeenkomsten per team en het overleg met CR en CCR.

Overleg Ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft een positie als ondernemersvertegenwoordiging voor alle medewerkers, die namens hen regelmatig inhoudelijk overleg voert met de ondernemer, de bestuurder en het MT over het beleid en daarbij adviezen geeft en beleid beoordeelt. Vanuit het overleg met de kwaliteits- en wijkverpleegkundigen wordt de invoering van een vorm van een Verpleegkundigen Adviesraad (VAR) nader besproken.

Deskundigheidsbevordering medewerkers en ondersteuning teams

Werving

De werving van deskundig en bevoegd personeel voor de zorg op de gewenste niveaus vraagt ook in 2022 onze aandacht.

Communicatie

De communicatie tussen en met medewerkers wordt versterkt door een nieuw Intranet (Motivo) met interactieve functies.

Vitaliteit

Het vitaliteitsbeleid, de ergo coaching en het arbobeleid wordt in de zelforganiserende teams via de ondersteuning van de taakhouders verder geïmplementeerd. Er wordt een leeftijdsgebonden personeelsbeleid uitgewerkt met het oog op de leeftijdsopbouw van de zorgmedewerkers en de werving van jonge zorgmedewerkers. In het bijzonder wordt het personeelsbeleid getoetst en aangepast op diversiteit en gelijke kansen voor alle mensen.

Verzuim en roosteren

Het verzuim voor 2022 wordt begroot met 5%. De roosterondersteuning en toetsing van de inzet aan de begroting zal worden versterkt om scherp te sturen op de gewenste- en mogelijke inzet.

Personeel en opleiden

Opleidingsbeleid en ruimte voor opleiden is één van de weinige middelen die we in kunnen zetten voor het behouden en binden van medewerkers.

Vrijwilligers

In 2022 wordt er gericht aandacht gegeven aan het werven, binden en boeien van vrijwilligers, in het bijzonder zal de communicatie versterkt en verbeterd worden. Door corona is het aantal vrijwilligers de afgelopen periode sterk verminderd.

4.7. Verslag 2021 van de Ondernemingsraad

Inleiding

Hieronder volgt een overzicht van de activiteiten van de OR in 2021, waarbij het duidelijk mag zijn dat Corona duidelijk zijn invloed heeft gehad. Naast dat de overleggen met de bestuurder en de Raad van Toezicht hierdoor via Teams hebben plaats gevonden, heeft het virus ook als vast punt op de agenda gestaan. Ook is in de loop van het jaar duidelijk geworden dat de organisatie er financieel iets beter voorstaat. De paniek is er af, maar we moeten nog steeds de inkomsten en uitgaven sterk controleren. De komst van de Manager Bedrijfsvoering is als positief ontvangen.

Overleg

In 2021 hebben de OR vergaderingen veelal plaatsgevonden via teams. Ook had de OR iedere 6 weken een digitale overlegvergadering met de bestuurder. Er is geen overleg geweest met de centrale cliëntenraad i.v.m. Corona. De samenwerking met de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht verloopt prima en zij is erg betrokken bij de organisatie. Aan het einde van het jaar is met de Raad van Toezicht afgesproken dat we twee keer per jaar een officieel artikel 24 overleg gaan voeren. Dit is volgens de WOR (Wet op de Ondernemingsraden) een verplicht overleg. Ook worden de notulen van de Overlegvergaderingen met de bestuurder gedeeld met de RvT. Verder is positief dat de OR vanaf mei een ambtelijk secretaris heeft voor de ondersteuning. Tevens is er per twee weken een informeel overleg met de manager zorg over de lopende zaken in de zorg.

Behandelde zaken

De OR is geïnformeerd of betrokken geweest bij de advisering of besluitvorming over:

- Wijziging Top Structuur MT
- Nieuwe benaming en werkwijze team welzijn
- Het basisrooster
- Het aantrekken van de manager bedrijfsvoering voor de financiële en algehele structuurverbetering van de organisatie
- Verbouwing van De Tien Gemeenten
- De aanpak van de min en plus uren
- Het veranderde protocol ziekteverzuim
- Instelling van de VVAR (Verpleegkundige Adviesraad) PAR of zorgadviesraad
- Tijdelijke uitbreiding werktijden woonondersteuners ten tijde van de 2^e golf.

Voor adviezen en of instemming, positief of negatief heeft de OR eerst overleg met de achterban hoe zij hierin staan.

Bezetting

De ondernemingsraad bestaat momenteel uit 5 leden plus een ambtelijk secretaris. Het aantal leden mag max 9 zijn en daarom zijn medewerkers die geïnteresseerd zijn van harte welkom om zitting te nemen in de OR.

Scholing

Door Corona is het aantal scholingen beperkt gebleven tot één virtuele scholing van Bureau Zuidema.

Erika Schilp, Voorzitter Ondernemingsraad

4.8. Verslag 2021 Cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad (CCR)

De stichting heeft 2 cliëntenraden op locatie niveau (De Tien Gemeenten en De Rusthoeve/Heel Europa) en een centrale cliëntenraad (CCR);

Vanuit de cliëntenraad De Tien Gemeenten

Het jaar 2021 begon goed, we konden in februari weer vergaderen. Maar dat was jammer genoeg te vroeg juichen, want daarna ging het door de corona weer niet door. Met andere woorden, we hebben maar 4x fysiek kunnen vergaderen.

We hadden wel meer mogelijkheden dan in 2020, je kon nu met de bewoners en personeel praten over de situatie dat bewoners toch tegen bepaalde beperkingen aan liepen, maar daar houdt corona geen rekening mee. We werden wel keurig op de hoogte gehouden door middel van de nieuwsbrief vanuit het crisisteam, zodoende bleven we toch betrokken bij de gebeurtenissen van de stichting.

Gelukkig is de verbouwing afgerond, wat een prachtige verbetering is geworden en ook de tweede lift is opgeleverd wat gelukkig voor de bewoners en medewerkers een verbetering is gebleken.

Jammer genoeg kregen we in november het bericht dat CR-lid, Ed Agema, ons ontvallen is, waar we enorm van schrokken, daar we een paar dagen daar voor elkaar nog gesproken hadden.

In december ging de vergadering jammer genoeg ook niet door de corona, maar de kerst attenties moesten wel ingepakt worden. Na overleg met de leden van de cliëntenraad is besloten om het toch maar te doen op anderhalve meter afstand van elkaar. Dus mijn waardering gaat uit naar Jelle, Mia, Map, Joop, Marja en Ank die het toch weer voor elkaar hebben gekregen dat alles bij de bewoners terecht is gekomen, ook voor De Rusthoeve en Heel Europa.

En onze waardering gaat ook uit naar het keukenpersoneel en gastvrouwen die de lunch op een voortreffelijke manier verzorgd hebben.

De cliëntenraad wenst Directie en MT maar vooral het personeel, vrijwilligers en mantelzorgers veel sterkte en een voorspoedig corona vrij 2022 toe.

Jan Reddering, voorzitter cliëntenraad De Tien Gemeenten



Vanuit de Cliëntenraad De Rusthoeve/Heel Europa

De cliëntenraad bestaat uit 6 leden, die onderling de taken hebben verdeeld, en die binnen de cliëntenraad optreden als vertegenwoordiger van de aanleunwoningen, de zorgwoningen, groepswoningen, en de dagbesteding.

In 2021 is de Corona heel vaak spelbreker geweest om de taken van de Cliëntenraad normaal uit te kunnen voeren. Wel is er zo veel als mogelijk door de directie en Cliëntenraad overleg gepleegd om ook in deze corona situatie het welzijn en gezondheid van onze inwoners te garanderen. Ook in het jaar 2021 hebben wij van enkele bewoners door corona afscheid moeten nemen.

Gelukkig hebben wij in 2021 weer de cliëntenraad kunnen uitbreiden met een nieuw lid, zodat we nu op sterkte zijn. Bij elk overleg van de cliëntenraad is ook de directie aanwezig om de standpunten te horen en uit te leggen waar en wanneer er in de organisatie een verandering gaat optreden. In 2019 is het restaurant "De Populier" geheel gerenoveerd en verder afgebouwd en is front cooking geheel ingevoerd, zowel in 2020 en 2021 heeft deze verbouwing zijn nut bewezen, de maaltijd-beleving voor onze inwoners is geoptimaliseerd. De functie als wijkcentrum is weer langzaam op gang gekomen, zodat ook de toegang mits onder voorwaarden voor de buurtbewoners weer mogelijk was.

In 2021 heeft de raad 8 maal vergaderd met als onderwerpen: het kwaliteitsverbeterplan; de begroting; aanvragen van extra middelen bij het rijk in het kader van welzijn; en kwaliteitsadviezen over het eten en de keuken; adviezen over de kwaliteit en beleving van onze bewoner, ook het steeds meer invoeren van maatwerk voor onze bewoners heeft onze grote aandacht juist in een wereld waar de zorg steeds belangrijker is geworden. Het vernieuwen van het huishoudelijk reglement model LOC is bekrachtigd.

Het uitgangspunt van de cliëntenraad van De Rusthoeve / Heel Europa is het welzijn van de bewoners en cliënten, wij danken op de eerste plaats onze medewerkers en directie, mantelzorgers en vrijwilligers van onze vestiging voor hun inzet en solidariteit met onze inwoners.

De cliëntenraad is ook in 2021 weer ondersteund door Mevrouw Ans Bruinsma als notulist. Zie daarvoor ook ons publicatiebord in de hal van de locatie.



Vanuit de Centrale Cliëntenraad (CCR)

De raad bestaat uit 4 leden, de behandelde onderwerpen gaan direct over de bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg voor de gehele stichting in de brede zin van het woord. Vooral naar de financiële aspecten, zoals de begroting en managementrapportages per kwartaal en de jaarrekening, waaronder het verslag van de accountant. Er zijn nieuwe maatregelen getroffen om de financiële organisatie van onze mooie stichting aan te passen aan de eisen van deze tijd.

De CCR heeft zich in algemene zin veel beziggehouden met beleidsmatige zaken, waaronder ook sollicitatiegesprekken met nieuw aan te stellen leidinggevenden van de stichting. Ook heeft onze stichting zich in 2021 bezig gehouden met het welzijn en verbeteren van de kwaliteit en het optimaliseren van de zorg voor onze bewoners. Het leveren van maatwerk staat dan ook bovenaan de lijst van de CCR.

De invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) is in de organisatie goed opgevangen, wel heeft dit veel extra inspanning van alle medewerkers gevraagd. Alle voorstellen en plannen worden dan ook zeer kritisch bekeken en van kanttekeningen en adviezen voorzien.

De raad heeft in 2021 een 5-tal keer vergaderd, bij deze vergaderingen is ook altijd het bestuur/directie aanwezig; om waar nodig de zaken te verduidelijken, bij financiële zaken is de controller aanwezig om toelichting of uitleg te geven. Op deze manier verkrijgen we voldoende inzicht. Ook heeft de CCR tweemaal met de Raad van Toezicht mogen overleggen om diverse inzichten toe te lichten en op deze wijze ook de inzichten aan beide zijde te vergroten.

Langs deze weg willen wij het managementteam en de directie bedanken voor hun positieve medewerking met onze werkzaamheden als CCR. Ook in 2021 zijn wij weer ondersteund door mevrouw Ans Bruinsma als notulist, via deze weg willen wij haar nogmaals dankzeggen voor haar inzet in 2021.

Theo Neep, voorzitter Cliëntenraad De Rusthoeve/Heel Europa en de Centrale Cliëntenraad van de SWZP

4.9. Verbetering bedrijfsvoering SWZP

In 2021 is de uitvoering van de zorgmonitor Accordis, ten behoeve van integrale monitoring en sturing op kosten en opbrengsten, verder ter hand genomen door de inzet van externe ondersteuning. Onder leiding van de manager bedrijfsvoering is dit proces vormgegeven, gestart is met het dashboard Kwaliteit, daarna volgt Personeel & Roosteren, tot slot Financiën & Facilitair. Daarmee zijn er 3 toegankelijke dashboards voor teams, MT en bestuur beschikbaar met goede stuurinformatie. Het beheer en onderhoud van de monitor informatie voor de dashboards is ondertussen intern belegd.

De arbeidsmarkt en het kunnen verwerven van voldoende gekwalificeerde medewerkers blijft een actuele zorg, gezien de situatie op de arbeidsmarkt in de VVT-sector. De SWZP participeert in regionaal overleg om hierop in te zetten. In de over 2018- 2021 toegekende transitiebudgetten voor de VVT in de regio (Evean, Zorgcirkel, MPC en SWZP) is naast het verbeteren van de dementie zorg, en ouderen psychiatrie, ook extra aandacht voor (leren werken/werken leren) meer en betere opleidingsfaciliteiten en werving van medewerkers.

Op korte termijn blijft overleg met de verhuurders van de locaties om over voldoende en geschikte goed inzetbare huisvesting voor de te leveren zorg te blijven beschikken van belang.

Door het Zorgkantoor is aan de SWZP een kwaliteitsbudget toegewezen. Juiste inzet en verantwoording zijn cruciaal voor de definitieve toewijzing na afronding van het jaar. De laatste tranche hiervan is in 2021 toegekend, daarna is het onderdeel van het tarief. In 2022 komen er regionale innovatiebudgetten beschikbaar door een deel van het reguliere tarief uit het regiobudget hiervoor te bestemmen.

De liquiditeit van SWZP is kwetsbaar. De komende jaren zal aan resultaatverbetering gewerkt moeten worden om een solide financiële basis voor de toekomst neer te zetten. De ratio moeten minimaal op orde zijn over 5 jaar.

De gemiddelde productiviteit in de thuiszorg zal verbeterd moeten worden om een structureel financieel gezonde basis te realiseren. Daarnaast is sturing op budgetplafonds belangrijk om risico's zo klein mogelijk te houden. Er zijn werkgroepen gevormd om de productiviteit te verbeteren met concrete doelen. Er zal ingezet worden op kostenreductie in de nachtzorg.

Door wijziging in de aansturing van de controle op het basisrooster en de ureninzet en het verzuim door wijziging in de verantwoordelijkheden van teamrollen en meer ondersteuning door personeelszaken zal beter op de personeelskosten kunnen worden gestuurd.

4.10. Kwaliteitsjaarverslag 2021 Kwaliteitskader verpleegzorg

Op de internetsite van de SWZP is de uitgebreide rapportage “Kwaliteit van zorg 2021” beschikbaar, daarbij is ook het kwaliteitsjaarplan 2022 opgenomen. Hieronder worden alleen de belangrijkste zaken weergegeven.

4.10.1. Beoordeling van de rapportage 2021

Uitgangspunt voor de stand van zaken van de kwaliteit van zorg is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De steeds zwaarder wordende zorg voor kwetsbare ouderen vraagt structurele aandacht om passende zorg te kunnen blijven bieden. Wij doen dit met zelforganiserende teams waarbinnen de kwaliteitsverpleegkundigen in de teams hun rol nemen.

De rol van de kwaliteitsverpleegkundige voor de teams

In de thuiszorgteams en de intramurale zorg teams hebben de wijk- en kwaliteitsverpleegkundigen als aanjager van kwaliteit van zorg een centrale rol. Naast de manager zorg en de teamcoach begeleiden zij de teams in het bieden van persoonsgerichte zorg en zijn zij de adviseur, ondersteuner en deskundige voor het toepassen van de voorwaarden van kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Er is intervisie geboden gericht op hun inhoudelijke rol als kwaliteitsverpleegkundige (afgekort: Q-vpk) in de zorgteams.

4.11. Overzicht 2021 veilige zorg

4.11.1. Kwaliteit algemeen

De zorgvraag verandert, wordt zwaarder. Dit proces tekent zich al enige jaren af. In 2021 is – ondanks alle zorgen over corona - door alle medewerkers hard gewerkt aan de ontwikkeling van de zorg via de zelforganiserende teams. De zorg wordt door kleine teams voor een kleine groep cliënten, rondom de cliënt georganiseerd. Intramurale zorgteams zijn samengesteld uit medewerkers zorg deskundigheidsniveau 1, 2, 3 en 4, waarvan ieder een eigen team rol heeft, en een kwaliteitsverpleegkundige op niveau 4 of 5. De teamontwikkeling wordt begeleid door de teamcoach tijdens de teamleerbijeenkomsten.

4.11.2. Zorginhoudelijke ontwikkeling Inzet van de kwaliteitsverpleegkundigen per locatie

De organisatiestructuur van kwaliteitsverpleegkundigen is zodanig ingericht dat er per 3 tot 4 zorgteams een kwaliteitsverpleegkundige beschikbaar is, die de regie voert over de kwaliteit van zorg. Deze structuur is in 2017 vormgegeven en in het kader van ons kwaliteitsverbetertraject in 2021 geactualiseerd. Kennisoverdracht vindt plaats op de werkvloer, maar ook door middel van themabijeenkomsten. Om de kennis actueel te houden en te toetsen is gekozen voor het aanbieden van verplichte e-learning modules aan alle zorgmedewerkers. Centrale aandacht ligt op de persoonsgerichte zorg (vanuit casuïstiekbespreking) binnen de teams. De cliënt staat centraal.

4.11.3. Ingezette acties in 2021 WOL Sturen op kwaliteit & veiligheid binnen SWZP

In 2021 zijn we toegelaten tot een kwaliteitsverbetertraject met ondersteuning van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL), waarbij we als inzet hebben gekozen om de inhoud en organisatie van de zorg weer terug te brengen naar de afspraken die passen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en onze missie en visie. Onder de titel Terug naar de Bedoeling werken we o.a. aan de dossiers op orde, kwalitatief hoogwaardige MDO's, goede afspraken met familie/mantelzorg over persoonsgerichte zorg. In dit traject zijn de bestaande instrumenten, zoals de teamfoto, meegenomen. We maken jaarlijks een zgn. teamfoto om de stand van zaken van het zelforganiseren in de teams en de kwaliteit van zorg inzichtelijk te maken.

4.11.4. Interne en externe audits

Het jaarplan interne audits 2021 is door de corona perikelen beperkt gevolgd. De interne audits zijn in 2021 vooral digitaal uitgevoerd op hygiëne- en infectiepreventie, auditoren waren de kwaliteitsverpleegkundigen van het aandachtsgebied en de HIP-commissie. Daarnaast is er een IGJ-inspectie geweest na de grote corona uitbraak in De Rusthoeve in maart 2021,

en heeft de SWZP naar aanleiding daarvan een externe partij gevraagd een hygiëne-audit in het kader van de corona maatregelen uit te voeren. De aanbevelingen daarvan zijn geïmplementeerd. De resultaten van de audits zijn besproken in MT, OR, CR en Raad van Toezicht en in medewerkersbijeenkomsten. De resultaten zijn geanalyseerd met de kwaliteitsverpleegkundigen en met de teams. De resultaten zijn gepubliceerd op Intranet, verbeterpunten zijn opgenomen in de verbetermonitor.

PrezoCare audit door Perspekt

In 2021 is, ondanks de corona toch de her-certificering voor PrezoCare uitgevoerd. Met goed gevolg. Het nieuwe PrezoCare keurmerk is voor alle locaties behaald.

Audit HbH WMO

In 2021 heeft ook een herhalingsaudit HbH Wmo plaatsgevonden vanuit de gemeente. HbH staat voor Hulp bij Huishouding. De aanbieder draagt zorg voor kwalitatieve HbH, maar ter bevordering van de kwaliteit van SWZP zijn verbetermaatregelen nodig: Er was nog te weinig gevolg gegeven aan de ondersteuningsplannen en aandacht voor evaluaties (minimaal 1x per jaar); de scholing voor medewerkers m.b.t. signaleren / meldcode huiselijk geweld is in 2021 uitgevoerd door de geestelijk verzorger.

Audit Roze Loper

De audit op dit keurmerk voor aandacht voor antidiscriminatie en gelijke rechten van alle mensen is voortgezet in 2021. Er heeft in oktober plaats gevonden via Teams. Er zijn open gesprekken gevoerd met zowel de medewerkers als de bewoners. De opvolgaudit is positief afgerond.

4.11.5. Aandachtsgebieden kwaliteitskader in 2021

De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een structurele rol in kennis- en deskundigheidsbevordering. Kennis wordt verspreid via de teams. Ook de structurele themabijeenkomsten per kwartaal spelen hierbij een belangrijke rol, waarbij ook externe partijen, zoals (huis)arts, apotheker, behandelaren, etc. betrokken kunnen worden.

4.11.6. Lerend netwerk

Informatie wordt gedeeld met elkaar en op efficiënte wijze wordt overleg gevoerd ter lering- en verbetering. Bestuurders in de regio hebben structureel overleg gevoerd met elkaar t.a.v. Covid-19. De kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties treffen elkaar tijdens de bijeenkomsten van het Regionaal Netwerk.

4.11.7. Cliënttevredenheid

Meting via Zorgkaart Nederland heeft in Q1 van 2021 plaats gevonden d.m.v. telefonische interviews binnen de thuiszorg (o.b.v. de PREM uitvraag), inclusief de aanbevelingsvraag. Een zeer verdiende 8,1 op basis van 50 waarderingen. Flyers zijn verspreid binnen de locaties, zodat cliënten ook tussentijds geattendeerd kunnen worden op ZorgkaartNederland:

Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen	Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen	Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen
DRH Q1	8,3	3	DTG Q1	10	1	HE Q1	8,8	1

De telefonische interviews door Zorgkaart Nederland voor intramuraal zijn in 2021 door corona en ziekte niet uitgevoerd, daarom verwijzen we hieronder naar de laatste meting van oktober 2020:

Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen	Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen	Locatie/ kwartaal	Cijfer	Aantal waarderingen
DRH Q4	7,8	12	DTG Q4	8,2	20	HE Q4	8,4	5

Zorgaanbieder	Aantal waarderingen	Percentage aanbevolen
Stichting Wonen en Zorg Purmerend, locatie De Rusthoeve	12	75%
Stichting Wonen en Zorg Purmerend, locatie De Tien Gemeenten	20	95%
Stichting Wonen en Zorg Purmerend, locatie Heel Europa	5	100%

4.11.8. Middelen en maatregelen, toepassing Wet zorg en dwang (Wzd)

De WZD is in 2021 verder geïmplementeerd. De taakverdeling tussen de Verpleegkundig Specialist (VS), de SOG, WZD-functionaris en extern deskundige is vastgelegd. De SOG is binnen groepswonen sinds verantwoordelijk voor de toepassing van de WZD. De VS stemt af met de SOG en de kwaliteitsverpleegkundige van het betreffende team en evaluaties worden ingepland. Borging van de evaluaties vindt plaats aan de hand van de kwaliteitsmonitor. De voorbereiding van zorg met

behandeling in een open setting heeft het gesprek over toepassing van maatregelen en veilige en beschermde zorg zonder mensen op te sluiten – gestimuleerd. Anderzijds zien we teams die zelf nog niet alle vaardigheden en tools in huis hebben om aan de slag te gaan met moeilijk, onbegrepen gedrag waarin er uitgeweken moet worden naar medicatie omdat teams nog niet altijd bekwaam zijn. Er is structureel veel meer aandacht voor multidisciplinaire samenwerking van arts en (toegepast) psycholoog en de noodzaak tot minder inzet van psychofarmaca/VBM. Structurele aandacht blijft van belang, ook voor de multidisciplinaire besluitvorming, inzet van alternatieven en de evaluaties van VBM.

Terugdringen vrijheidsbeperking en werken aan vrijheidsbevordering

Binnen de SWZP is er structureel aandacht voor het verder terugdringen van onvrijwillige zorg door structurele evaluatie met het behandelteam, in de gedragsvisites en tijdens het MDO. De Verpleegkundig Specialist heeft hierin een coördinerende rol en betreft zonodig de andere behandelaars zoals de (Toegepast) psycholoog, GZ-psycholoog, kwaliteitsverpleegkundige, ergotherapeut en de specialist ouderengeneeskunde (SOG) binnen de groepswoningen.

Eenieder heeft zijn eigen rol binnen de vastgestelde kaders van de WZD. De kwaliteitsverpleegkundige neemt hierin als zorgverantwoordelijke de regie binnen de organisatie. Naast de gedragsvisites en het MDO wordt structureel, door middel van training on the job, bekeken of er sprake is van onvrijwillige zorg aan de hand van actuele casuïstiek door het zorg- en behandelteam. Dit helpt ter bewustwording, waarin er steeds meer “in mogelijkheden” wordt gedacht: minder in beperkingen, meer in vrijheid! Uiteraard staan hier de belangen en behoeftes van de cliënt altijd centraal. Door de samenwerking van zorg- en behandelteam en hierbij ondersteuning te bieden aan elkaar, gaan wij als organisatie terughoudend en zorgvuldig om met de inzet van onvrijwillige zorg. Het voorkomen van de inzet van onvrijwillige zorg is hierbij dan ook altijd ons uitgangspunt. Ook is er structureel aandacht voor casuïstiekbesprekingen tijdens de teamleerbijeenkomsten. De kwaliteitsverpleegkundige bewaakt de inzet van onvrijwillige zorg in de teams en de te volgen procedure bij noodzakelijke inzet.

Ook zijn er ook in 2021 weer intervisie bijeenkomsten georganiseerd voor de zorgverantwoordelijken, onder begeleiding van de Verpleegkundig Specialist en Wzd- functionaris. Ondersteuning in hun rol is en blijft noodzakelijk.

Helaas hebben er nog een aantal updates en wijzigingen plaatsgevonden in de Wzd- module in het ECD, waardoor er nog wel een aantal hiaten naar voren zijn gekomen. Juiste registratie van maatregelen behoeft nog aandacht, maar gaat in de praktijk steeds beter. In 2019 is de richtlijn m.b.t. de Wzd opgesteld met hierin opgenomen een omschrijving van alle taakverantwoordelijkheden i.s.m. de kwaliteitsverpleegkundigen en de medische dienst. Er vinden halfjaarlijkse evaluaties plaats met Wzd-functionaris en de externe cliëntvertrouwenspersoon. Zij hebben ook kennis gemaakt met de regiebehandelaar en de cliëntenraad. De cliëntenraad (CCR en locatie CR) is betrokken bij de implementatie van de Wzd binnen de SWZP en is in 2019 uitgenodigd voor de algemene scholing Wzd. Zij worden tussentijds geïnformeerd door de kwaliteitsfunctionaris en de bestuurder omtrent de ontwikkelingen en de voortgang. De cliëntenraad is betrokken bij het jaarverslag en het kwaliteitsverslag van SWZP.

4.11.9. Melding Incident Cliënten (MIC) en Medewerker (MIM)

Melding Incident Cliënt (MIC)

In de teamleerbijeenkomsten is er structureel aandacht voor de MIC-incidenten en analyse op cliënt- én teamniveau. Er wordt aandacht besteed aan de MIC-meldingen door de kwaliteitsverpleegkundige in de teamleerbijeenkomsten. Er wordt geëvalueerd of de ingezette acties hebben geleid tot het gewenste resultaat. Kwantitatieve gegevens worden omgezet in kwalitatieve gegevens d.m.v. het analyseren op hoofd- en sub-oorzaken. D.m.v. het zichtbaar maken van deze gegevens kunnen we het gesprek met elkaar aangaan op alle niveaus en verbetering inzetten ter verdere preventie van incidenten, maar krijgen we ook de verhalen zichtbaar achter de getallen.

In het locatie-overleg tussen manager zorg, kwaliteitsverpleegkundige en teamcoach komt de MIC structureel aan bod. De Scholing Prisma Plus heeft plaatsgevonden in maart 2021, met als doel de start van een prismateam binnen SWZP.

Aanleiding melding	2021	2020	Vershil
MIC medicatie			
RH intramuraal	15	164	-12
RH thuiszorg	65	101	-36
DTG intramuraal	216	314	-98
DTG thuiszorg	91	142	-51
HE intramuraal	24	30	-
HE thuiszorg	68	84	-16
HH WMO	1	0	+10

Welzijn	0	0	+5
Totaal med. incident	626	835	-209

Aanleiding melding	2021	2020	Vershil
MIC vallen	2021 ONS	2020	Vershil
RH intramuraal	128	200	-72
RH thuiszorg	72	61	+11
DTG intramuraal	264	299	-35
DTG thuiszorg	85	109	-24
HE intramuraal	52	69	-17
HE thuiszorg	16	11	+5
HH WMO	7	16	-9
Welzijn	2	1	+1
Totaal valincidenten	626	774	-148
MIC overige	2021	2020	Vershil
RH intramuraal	69	36	+33
RH thuiszorg	10	26	-16
DTG Intramuraal	34	79	-45
DTG thuiszorg	11	10	+1
HE intramuraal	5	7	-2
HE thuiszorg	10	7	+3
Welzijn	0	5	-5
HH WMO	1	0	+1
Totaal overige	140	187	-47
MIC agressie	2021 ONS	2020 Q3 / Q4	Vershil
RH intramuraal	6	14	-8
RH thuiszorg	0	1	-1
DTG intramuraal	33	45	-12
DTG thuiszorg	0	0	-
HE intramuraal	40	35	+5
HE thuiszorg	0	0	-
Welzijn	3	0	+3
Totaal overig/ agressie	82	95	-13
Totaal MIC	1474	1880	-406
IGJ-melding : 1 vanuit DTG			

4.11.10. Analyse MIC- meldingen 2021

Het aantal MIC-meldingen SWZP breed bedroeg in 2021: 1474. Dat is een afname van 406 MIC- meldingen t.o.v. 2020. Er is een veilige en open meldcultuur, wat maakt dat er structureel aandacht is voor het melden van incidenten in de teams. Men spreekt elkaar aan, met als duidelijk doel zicht te krijgen op situaties waarvan geleerd kan worden en daarmee structurele verbetering van de kwaliteit van zorg. Structurele monitoring op verbetering door de kwaliteitsverpleegkundige en manager zorg is van belang. De MIC-meldingen, inclusief trendanalyses per kwartaal, zijn een vast agendapunt van de teamleerbijeenkomsten en ook tijdens de cliëntbesprekingen komt dit onderwerp terug. Leren- en verbeteren op cliënt, team-, locatie- en organisatieniveau is aan de orde. Er wordt ruimte geboden aan de teams om, binnen een open- en veilige meldcultuur, structureel tijd te besteden aan het analyseren van incidenten met als doel de kwaliteit van zorg aan onze cliënten te verbeteren.

Medicatie- incidenten Basisoorzaken:

Menselijke oorzaak: Onoplettendheid; Zorgvuldigheid; Ervaren werkdruk

Cliëntensysteem: Psychische conditie; Fysieke conditie; Therapietrouw

Organisatorische oorzaak: Verantwoordelijkheden/bevoegdheden; Communicatie schriftelijk/mondeling

Ingezette verbeteracties in 2021:

Vervolgonderzoek digitaal toedienlijststelsel i.s.m. apothekers en zorgaanbieders in de regio.

Val-incidenten Basisoorzaken:

Cliënt- cliëntensysteem: Fysieke conditie; Psychische conditie

Technische oorzaak: (Verkeerd gebruik) hulpmiddelen

Organisatorische oorzaak :

Ingezette verbeteracties in 2021

Implementatie beweegoverleg. Dit overleg vindt elke 2 weken plaats met de Verpleegkundig Specialist, bewegingsagoog, fysiotherapeut en ergotherapeut. Hierin worden afspraken gemaakt en een plan van aanpak opgesteld voor het team t.b.v. de cliënten, waarna structurele evaluatie en aanpassing plaatsvindt. Dit draagt bij aan persoonsgerichte zorg en het verminderen van valincidenten.

Agressie-incidenten Basisoorzaken:

Cliënt-clientsysteem: Fysieke conditie; Psychische conditie

Organisatorische oorzaak

Ingezette verbeteracties in 2021:

Agressie-incidenten komen het meeste voor bij cliënten binnen de woongroepen, gezien de doelgroep. Hier is, door een steeds betere samenwerking tussen de teams en het voltallige behandelteam, directe aandacht voor. De implementatie van gedragsvisites vanaf medio 2021 en de start van benaderingsoverleggen, binnen de teamleerbijeenkomsten van de groepswoningen, dragen hier in positieve zin aan bij.

4.11.11. Meldingen incidenten medewerkers (Mim), geweld in zorgrelaties

De personeelsfunctionaris monitort de MIM -meldingen structureel in het jaaroverzicht. De managers nemen contact op met de betreffende medewerker en vullen dit Excel- overzicht met de maatregelen en acties in m.b.t. opvolging. De meldingen zijn 100% gerelateerd aan agressie. De in- en exclusiecriteria dienen goed te worden toegepast en zorgvuldig te worden afgewogen voor plaatsing. De (toegepast) psycholoog adviseert aan de teams rondom ingewikkelde zorgvragen bij onbegrepen gedrag.

Mim-meldingen	2020	2021
Q1	8	18
Q2	31	19
Q3	16	11
Q4	13	19
Totaal	68	67

Meldpunt ouderenmishandeling

De verantwoordelijke voor opvang van meldingen over vermoeden van ouderenmishandeling is de geestelijk verzorger van de SWZP. In 2021 is er 1x een verzoek van een medewerker binnengekomen om mee te denken en advies te geven bij een vermoeden van ouderenmishandeling. Verantwoordelijke heeft meegedacht en een luisterend oor geboden. Medewerker gaf aan betrokkene te hebben aangesproken en ook de huisarts te hebben ingelicht. De kwaliteitsverpleegkundige heeft een aantekening gemaakt in het zorgdossier. Geadviseerd de situatie rond de cliënt voortdurend te monitoren en alle handelingen goed te documenteren. Ook is aangeraden de manager zorg te informeren.

Externe vertrouwenspersoon Human Results

In 2021 heeft de externe vertrouwenspersoon 3 meldingen ontvangen.

Alle meldingen kwamen van bewoners/mantelzorgers:

- Een melding betrof zorg van een mantelzorger over een situatie die zij mee had gemaakt. Na het gesprek met de vertrouwenspersoon is de betreffende melder gerustgesteld.
- Een tweede melding betrof een moeizame relatie tussen een bewoner en een medewerker. Hierover is contact geweest met de bestuurder en we hebben besproken dat de manager zorg de situatie zou verbeteren.
- Een derde melding betrof een melding van een mantelzorger met zorg over de situatie betreffende zijn moeder.

In 2021 zijn er geen meldingen van het personeel heb ontvangen. Hopelijk is dit een goed teken en speelde er niks waarvoor een vertrouwenspersoon nodig zou zijn. Om te voorkomen dat medewerkers de vertrouwenspersoon niet weten te vinden, zal deze rol opnieuw onder de aandacht gebracht worden bij medewerkers.

De vertrouwenspersoon heeft haar deskundigheid op pijl gehouden door deel te nemen aan de intervisiegroep voor externe vertrouwenspersonen, die 3x per jaar bijeenkomt. Ook is het jaarcongres van de LVV bijgewoond en de masterclass van de LVV "Van Ongewenst gedrag naar vertrouwen op de werkvloer", alsmede het Webinar over integriteit. Tot slot is een masterclass gesprekstechnieken en een masterclass over psychische klachten bij de RNVC gevolgd.

4.11.12. Klachtenoverzicht 2021 (1 januari t/m 31 december 2021)

Aantal klachten per locatie	Verzorging				Maaltijden				Huishouding/ Huisvesting				Overige klachten			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q	Q2	Q3	Q4
De Rusthoeve		2	4									1	1			1
De Tien Gemeenten	1	2														1
Heel Europa	1												1			
Thuiszorg				1												
Overig																

Over 2021 werden er in totaal 17 klachten bij de SWZP ingediend. Deze klachten werden rechtstreeks door de desbetreffende manager of via de RvB ontvangen. De bestuurssecretaris monitort het klachtenoverzicht m.b.t. opvolging en afhandeling. Elk MT-overleg wordt dit overzicht besproken. De Coronacrisis was verantwoordelijk voor 4 van de gemelde klachten. Dit betroffen allen klachten over het gevoerde beleid. Binnen de locatie De Rusthoeve is een opvallende stijging van het aantal klachten te zien. Deze wordt veroorzaakt door de start van de nieuwe woongroep 16, in combinatie met de woongroepen 13 en 14. Er waren aanloop- en personeelsproblemen. Eén klacht binnen de Thuiszorg betrof een klacht van een medewerker tegen een familielid van een cliënte ten aanzien van het gebruik van geweld.

4.12. Opleidingsbeleid medewerkers SWZP

Er is een strategisch opleidingsplan opgesteld en gepubliceerd op het Intranet. De samenwerking met het Regio College en Horizon College is gecontinueerd. Studenten Zorg en Welzijn niveau 2 volgen 2 dagen per week onderwijs op alle locaties.

Beroepsbegeleidende leerweg, BBL:

Opleiding	Inzet 2021	Verdeling inzet in 2021	Resultaat 2021
Verzorgende IG	26 leerlingen IG	De leerlingen IG zijn evenredig verdeeld over 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e jaars.	In september zijn 7 nieuwe leerlingen gestart (waarvan 2 in het 2 ^e jaar). In februari en juli 2021 zijn 8 medewerkers gediplomeerd.
Verpleegkundige niveau 4	5 leerlingen vanuit verzorgende functie	3 eerstejaars 2 tweedejaars	In september zijn medewerkers gestart met de opleiding verpleegkundige. In juli 2020 hebben 2 medewerkers hun diploma in ontvangst genomen.

BOL-studenten, Beroeps Opleidende Leerweg, werken en stage lopen

In 2021 waren er 41 stagiaires, HBO- en MBO niveau 1 t/m 4 werkzaam binnen zorg, welzijn en facilitair.

Na- en bijscholing

Er is een nieuw scholingsprogramma met veel vaste terugkerende trainingen, naast de verdere uitbreiding van de risicovolle handelingen. De e-learning is verder uitgebreid, zowel in modules als in het gebruik door diverse medewerkers.

Vrijwilligersbeleid

De inzet van vrijwilligers is van groot belang voor het welzijn van onze bewoners en cliënten. In 2021 waren er gemiddeld 198 vrijwilligers actief. Er is een toename in de vraag naar vrijwilligers voor individuele begeleiding. Het beroep op en de betrokkenheid van de informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers) blijft belangrijk. Nog meer aandacht voor goede begeleiding, ondersteuning, scholing van vrijwilligers en hun contactpersonen is nodig om vrijwilligers te werven en te behouden. De organisatie van de begeleiding van vrijwilligers is onderdeel geworden van personeelszaken. Er is informatie beschikbaar over de organisatie, de aandachtspunten en voorwaarden voor vrijwilligerswerk.

Cursussen en trainingen	31 dec 2017	31 dec 2018	31 dec 2019	31 dec 2020	2021
De Tien Gemeenten	108	107	105	100	90
De Rusthoeve	83	81	79	80	91
Heel Europa	18	18	18	17	17
TOTAAL	209	207	203	197	198

MAS

De maatschappelijke stages (MAS) worden uitgevoerd in De Tien Gemeenten. Twee keer per schooljaar vindt overleg plaats tussen de contactpersoon van DTG en de betreffende docenten van het Clusius College. Zowel SWZP, Clusius College als gemeente Purmerend hebben aangegeven dat het wenselijk en zinvol is om de maatschappelijke stages voort te zetten in De Tien Gemeenten.

Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)

Dit jaar is geen uitgebreid MTO uitgevoerd, wel nemen we deel aan Waardigheid en Trots op locatie. In het kader daarvan is een scan uitgevoerd waarin medewerkers zijn uitgevraagd, in 2022 zal dit - als onafhankelijke evaluatie van het verbetertraject - opnieuw gedaan worden.

4.13. ARBO, BHV, Privacy en veiligheid, calamiteiten en crisis

De Arbocommissie is ook in 2021 beperkt bijeen geweest vanwege corona. Het aantal MiM-meldingen is gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar. De meldingen die er zijn, hebben betrekking op agressie en onbegrepen gedrag. De aangeboden trainingen aan medewerkers en ondersteuning door de psycholoog hebben effect op het aantal meldingen. De RIE kent een digitaal systeem, met verantwoordelijken per onderwerp. Deze is opgevolgd in de ARBO-commissie. Middels het uitvoeren van inspectierondes binnen de locaties wordt de RIE actueel gehouden. Voor elk team is een ergocoach beschikbaar. Er is een start gemaakt met Vitaliteitsbeleid. Eén van de coaches is ook vitaliteitscoach. De sportschool is, naast het fietsenplan, opgenomen in het meerkeuzesysteem.

BHV

Alle zorgmedewerkers die avond- en/of nachtdiensten werken zijn opgeleid tot Bhv'er, met aanvullend een Brand- en ontruimingsoefening. Deze groep is uitgebreid met medewerkers vanuit ondersteunende diensten, zodat er bezetting over de gehele week is. Daarnaast hebben zij de e-learning modules Brand, EHBO en Reanimeren gevolgd.

Informatieveiligheid en privacy

Na de overstap naar een nieuwe ICT- leverancier RAM IT is de inrichting getoetst aan de gestelde wettelijke kaders. Op basis van de bevindingen van BMC is een jaarplan informatiebeveiliging en privacy opgesteld voor 2021. De speerpunten in het jaarplan informatiebeveiliging en privacy zijn bewustwording, periodieke controles autorisaties en logging, vaststellen en toepassen camera- en domoticabeleid en toetsen ICT inrichting aan de gestelde wettelijke kaders.

Calamiteitendienst en crisisteam

In 2021 werd regelmatig een beroep gedaan op de calamiteitendienst, die wordt uitgeoefend door MT en bestuur. De meeste meldingen waren zorginhoudelijk en betroffen vragen rondom corona. Op Intranet wordt het rooster

calamiteitendienst per kwartaal gepubliceerd, evenals de bijbehorende procedure en de instanties die bij eenvoudige storingen door de medewerkers zelf gebeld kunnen worden.

In 2021 is de inzet van de calamiteitendienst in verband gebracht met de verpleegkundigenbereikbaarheidsdienst en de verzuimtefoon, waardoor het beroep er op beter is gereguleerd en te hanteren is.

In 2021 is de routine voor een regelmatig bijeenkomen van een crisisteam vanwege de corona pandemie voortgezet. Minstens 2x per week wordt een crisisteam gehouden om de corona maatregelen te managen en (aanpassingen in het) coronabeleid te bepalen. Het crisisteam bestaat uit: de MT leden, specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, hoofd algemene dienst en zo nodig een verpleegkundige van de HIP commissie of besmette afdeling. Na elk crisisteam overleg wordt er een middels een Corona-nieuwsbrief gecommuniceerd met medewerkers. Berichten voor familie/mantelzorg worden geplaatst in CarenZorgt, en op de SWZP-website. In het voorjaar van 2021 is een evaluatie gehouden. Dit ook naar aanleiding van de externe corona audit door de IGJ in februari 2021.

4.14. Communicatie

In 2021 zijn door de zorgteams vooral digitale bijeenkomsten voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers georganiseerd. Deze waren gericht op het bieden van informatie over de ontwikkelingen in de zorg op landelijk niveau en de vertaling daarvan door SWZP naar de cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Regelmatig houden de woongroepen informatieavonden voor de familieleden van de cliënten die zorg met behandeling ontvangen. Zij worden dan bijgepraat over de ontwikkelingen binnen de woongroep, maar ook binnen de organisatie. Aan dit gesprek neemt, afhankelijk van de behoefte, ook de behandelaar deel. Corona heeft deze communicatie beperkt tot digitale bijeenkomsten.

CarenZorgt

De applicatie van het ECD (ONS Nedap) waarbij cliënten, bewoners, en als zij dat wensen ook hun familie/mantelzorgers toegang hebben tot een deel van het ECD biedt de mogelijkheid om contact te leggen met alle personen die inzage hebben in het dossier. Dit zorgt voor een aanzienlijke verbetering in de coördinatie van zorg en onderling contact. Inmiddels wordt CarenZorgt 3 jaar gebruikt en zijn de ervaringen positief. In dit corona jaar is het gebruik van CarenZorgt zeer dienstbaar en efficiënt gebleken in het verstrekken van Corona-informatie en beleid.

Zeepkist en WOL bijeenkomsten

In 2021 zijn de zeepkist bijeenkomsten ook vooral digitaal gehouden waarin alle medewerkers uitgenodigd werden om met de MT leden van gedachten te wisselen over een aantal van tevoren bekendgemaakte onderwerpen. Medewerkers konden ook zelf hiervoor onderwerpen aandragen en vragen stellen. Door de start van het Waardigheid en Trots- traject zijn er vanaf de zomer regelmatig digitale bijeenkomsten gehouden over het kwaliteitsverbetertraject "Terug naar de bedoeling". Daarin zijn medewerkers bijgepraat en is er gelegenheid vragen te stellen en mee te denken.

Dialogtafel

In 2021 is er door corona geen dialogtafel over het beleid georganiseerd. Aan de dialogtafel worden medewerkers gevraagd, op geleide van ingebrachte onderwerpen, na te denken over diverse ontwikkelingen binnen de ouderenzorg en de consequenties daarvan voor de zorg binnen de muren van de SWZP.

Spreekuur bestuurder

Elke donderdagmiddag houdt de bestuurder spreekuur voor alle medewerkers om de ontwikkelingen binnen de SWZP toe te lichten, vragen te beantwoorden, en om op een vast moment beschikbaar te zijn voor medewerkers om hem te kunnen spreken. Het gebruik hiervan is gering.

Intranet

In 2021 is een overstap gemaakt naar het intranet van Motivo. Dit is interactiever en sluit aan op het personeelssysteem. Er zijn meer mogelijkheden voor communicatie met alle medewerkers.

Website SWZP

De inhoud van de website wordt continu aangepast aan de huidige situatie SWZP en aan de taalkundige en communicatieve eisen die gesteld worden aan een dergelijke website.

Magazine Thuis, LinkedIn en Facebook

Het Thuisblad, tijdschrift voor alle bewoners, cliënten, mantelzorgers en andere geïnteresseerden komt 4 x per jaar uit. Deze ia worden verzorgd door onszelf. De werving van medewerkers en vrijwilligers en de bekendheid van de SWZP worden hierdoor gestimuleerd. Er is een reclamebudget dat jaarlijks wordt ingevuld door het MT.

5 | Financieel beleid

5.1. Financieel beleid, inspanningen en prestaties

Het jaar 2021 sluiten we af met een beperkt positief saldo. In voorgaande jaren heeft SWZP een groot tekort moeten inboeken. In het kader van het kwaliteitsverbetertraject van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg heeft SWZP geïnvesteerd in kwaliteit van medewerkers. De Wlz capaciteit is uitgebreid.

Een groot negatief effect was het hoge verzuim. Voor 2021 is in het totaal begroot met een verzuim van 7,5%. Er zijn extra maatregelen ter ondersteuning van de uitvoering en sturing op het roosteren en daarmee verzuim sturing genomen. In de komende jaren zal verder gewerkt worden aan resultaatverbetering, zodat er weer een solide financiële basis ontstaat.

5.1.1. Begroting 2022 SWZP

	<u>Begroting 2022</u>	<u>Jaarrekening 2021</u>	<u>Begroting 2021</u>
	€	€	€
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:			
Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)	20.582.500	19.207.629	18.820.635
Subsidies	288.100	739.269	325.745
Overige bedrijfsopbrengsten	579.900	500.596	617.807
Som der bedrijfsopbrengsten	<u>21.450.500</u>	<u>20.447.494</u>	<u>19.764.187</u>
BEDRIJFSLASTEN:			
Personeelskosten	16.362.400	15.260.929	15.154.587
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	304.900	296.526	285.731
Overige bedrijfskosten	4.470.000	4.401.866	4.071.179
Som der bedrijfslasten	<u>21.137.300</u>	<u>19.959.321</u>	<u>19.511.498</u>
BEDRIJFSRESULTAAT	313.200	488.173	252.690
Financiële baten en lasten	-13.200	-15.345	-5.382
RESULTAAT BOEKJAAR	<u>300.000</u>	<u>472.828</u>	<u>247.307</u>

5.1.2. Investerings in 2022

Omschrijving	Locatie	Investering in €
Instandhouding	De Rusthoeve	50.000
Inventaris	De Rusthoeve	130.000
Automatisering	De Rusthoeve	30.000
Verbouwingen	De Tien Gemeenten	50.000
Instandhouding	De Tien Gemeenten	50.000
Inventaris	De Tien Gemeenten	60.000
Instandhouding	Heel Europa	20.000
Inventaris	Heel Europa	25.000
Totaal		415.000

5.2. Ontwikkeling opbrengsten 2021

In 2017 is het kwaliteitskader voor de verpleegzorg vastgesteld. NZa en het Zorginstituut NL hebben geadviseerd over de ontwikkeling van het tarief om dit nieuwe kwaliteitskader te kunnen betalen in de VVT. Dit heeft een flinke bijstelling van het tarief gegeven, voor de verpleegzorg zijn middelen beschikbaar gesteld die over 2019 – 2021 via de kwaliteitsmiddelen aan het tarief zullen worden toegevoegd. Voor 2021 zijn de toegewezen kwaliteitsmiddelen in de begroting verwerkt. Vanuit de Wlz en Wmo financiering zijn geen extra inkomsten te verwachten. In de Wlz groeien we in 2021 door met meer VPT-plekken in De Tien Gemeenten, een 4^e woongroep in De Rusthoeve en kwaliteitsmiddelen. We sturen op het beperken van verzuim, beter roosteren, het verminderen van voedingskosten en indicatiestelling om kosten efficiënter te werken in 2021.

5.3. Financiën op orde

Naar aanleiding van de financiële resultaten zijn voor 2021 actiepunten geformuleerd ten behoeve van de verbetering van het resultaat:

5.3.1. Verhoging ZZP 's

Om het basisrooster financieel te kunnen verantwoorden, zullen de huidige ZZP4 verhoogd dienen te worden en zal uitgezocht worden of ook andere ZZP 's voor herindicatie in aanmerking komen.

5.3.2. Capaciteit

De locaties van SWZP beschikken over een grotere, intramurale capaciteit in 2021, door vergroting van het aantal plekken en productie van VPT ten koste van de thuiszorg productie in de Zwv.

5.3.3. Productie thuiszorg

Als productiviteitsnorm voor de thuiszorg is 65% genoemd. Het verschil tussen realisatie en norm zit hoofdzakelijk in de indirecte tijd. Acties worden genomen om de indirecte tijd te beperken.

5.3.4. Verzuim

Het cumulatieve verzuim 2021 bedraagt 7,3%. Dat is iets lager dan begroot. Wanneer SWZP een lager verzuim kan realiseren, levert dat zowel een hogere inzet van medewerkers als een kostenreductie op.

5.4. Verantwoording subsidies gemeente Purmerend

		2017	2018	2019	2020	2021
1.	Wmo-producten	958.212	974.420	1.087.967	958.224	998.037
3.	Maatschappelijke stage (MAS)	3.440	3.495	3.496	3.496	3.496
4.	Wijkplein Centrum, wijkplein subsidie DTG 2018-2022	88.023	348.683	311.879	273.238	234.618
5.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding (nu Wmo)	151.677	126.339	87.004	-	-
6.	Lopend vervoer	10.000	10.000	10.577	25.000	25.375

7.	DemenTalent en coach	14.112	18.433	-	-	-
8.	Mantelzorgondersteuning	-	12.587	12.788	12.993	13.188

De hierboven gegeven Wmo subsidie van de gemeente Purmerend en regio is inhoudelijk op verschillende plaatsen elders in dit jaardocument inhoudelijk beschreven.

6 | Jaarrekening 2021