



# Stichting Wonen en Zorg Purmerend

THUISZORG PURMEREND

DE TIEN GEMEENTEN

DE RUSTHOEVE

HEEL EUROPA

WELZIJN & DAGBESTEDING

ONTMOETINGSCENTRUM DE DAGERAAD

## Jaardocument SWZP 2020

# Inhoud

1	Voorwoord .....	3
2	Profiel van de organisatie .....	3
2.1.	Algemene identificatiegegevens .....	3
2.2.	Structuur SWZP .....	4
2.3.	Kerngegevens .....	5
2.4.	Samenwerkingsrelaties .....	8
2.5.	Samenleving en belanghebbenden, ketensamenwerking Wmo .....	9
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	10
3.1.	Normen voor goed bestuur .....	10
3.2.	Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur Directie .....	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 2020 .....	14
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap .....	17
4.4.	Naleving gedragscodes o.a. AVG .....	17
4.5.	Risicoparagraaf SWZP .....	17
4.6.	Beleid 2021 via Kaderbrief gedeeld .....	18
4.7.	Verslag van de Ondernemingsraad .....	18
4.8.	Verslag Cliëntenraden en CCR in 2020 .....	20
5	Bedrijfsvoering, personeel en kwaliteit .....	22
5.1.	Verbetering bedrijfsvoering SWZP .....	22
5.2.	Kwaliteitsjaarverslag 2020 Kwaliteitskader verpleegzorg .....	22
5.3.	Overzicht 2020 veilige zorg .....	23
5.4.	Opleidingsbeleid medewerkers SWZP .....	28
5.5.	ARBO, BHV, Privacy en veiligheid, calamiteiten en crisis .....	30
5.6.	Communicatie .....	30
6	Financieel beleid .....	32
6.1.	Financieel beleid, inspanningen en prestaties .....	32
6.2.	Ontwikkeling opbrengsten 2021 .....	33
6.3.	Financiën op orde .....	33
6.4.	Verantwoording subsidies Gemeente Purmerend en Beemster .....	34
7	Jaarrekening 2020 .....	34

# 1 | Voorwoord

In dit jaardocument legt de Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP) verantwoording af over het gevoerde financiële -en inhoudelijke beleid in 2020; de jaarrekening en de maatschappelijke verantwoording over het achter ons liggende bijzondere jaar. Het corona virus 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 2020. 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 onderdelen aangeleverd en is geput uit de verslagen van het managementoverleg en de directieverslagen aan de Raad van Toezicht.

## 2 | Profiel van de organisatie

### 2.1. Algemene identificatiegegevens

Stichting Wonen en Zorg Purmerend
Wolthuissingel 1
1441 DN Purmerend
Telefoon - Klant Service Punt - 0299 412 345
Kamer van Koophandel - 3605 3029
E-mail adres – <a href="mailto:info@swzp.nl">info@swzp.nl</a>
Internetpagina <a href="http://www.swzp.nl">www.swzp.nl</a>
Identificatienummer <b>NZA nummer SWZP</b> 300-0470 - <b>BTW nummer SWZP</b> 8068 4094 8 B01 5210

Locatie	Zorgappartement	Woongroep PG	Dagopvang	Dageraad	Logeren
Heel Europa	-	24	-	-	-
De Rusthoeve	25	18	10 per dag	-	5
De Tien Gemeenten	52	22	10 per dag	10 per dag	

	KvK	Vestiging	AGB code	Adres	Type vestiging	OE
<b>Heel Europa</b>	36053029	000032037805	42420662	Genuahaven 50	Nevenvestiging	-
<b>De Rusthoeve</b>	36053029	000022006923	42420662	Wolthuissingel 1	Hoofdvestiging	6034
<b>De Tien Gemeenten</b>	36053029	000022006931	42420663	Hoornselaan 11	Nevenvestiging	6019
<b>Thuiszorg Purmerend</b>	36053029	-	43431401		-	-

## 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 drie zorglocaties: De Rusthoeve, De Tien Gemeenten en Heel Europa, daarnaast het Ontmoetingscentrum De Dageraad en de Thuiszorg Purmerend, dat alles gevestigd in Purmerend. De locaties kennen plekken voor langdurige verpleegzorg met verblijf (de vroegere verzorgingshuisplaatsen), aanleunwoningen, groepswoningen, dagbesteding (Wmo) en het Ontmoetingscentrum De Dageraad als een vorm van specialistische dagbesteding (Wmo) in het met de VUmc ondersteunende programma. Daarnaast zijn er in 2020 nog een korte periode enkele (5) kortdurende opnameplaatsen beschikbaar geweest, voor kortdurend verblijf via de Wmo (Gemeente), de eerstelijnsverpleging (ELV), Hotelzorg, en overbruggingszorg (Wlz). Deze zijn in de loop van 2020 vervallen omdat we de ruimte waar deze waren gelokaliseerd in de locatie De Rusthoeve omvormen tot een woongroep voor oudere mensen met een PG achtergrond. Om de locaties heen bieden we wijkgerichte zorg en dienstverlening vanuit de Thuiszorg Purmerend; en welzijn en dienstverlening in het kader van de wijkpleinfunctie.

Er zijn teamcoaches beschikbaar voor de ondersteuning van zelforganisatie in de zorgteams. De ondersteuning van de teamrollen is belegd bij het MT, dat voorwaardenscheppend moet werken voor de zelforganiserende teams. Er zijn negen intramurale zorgteams, waarbij de drie woongroepen per locatie als één team moeten samenwerken. Er zijn drie thuiszorg teams, naast drie dagbestedingsteams. De huishouding in de thuiszorg is apart georganiseerd, evenals de intramurale huishouding en andere facilitaire taken (restaurant, receptie en keuken) voor de locaties.

De SWZP volgt het Raad van Toezicht model. Wat betreft medezeggenschap is er een Ondernemingsraad op stichtingsniveau volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De belangen van de cliënten worden vertegenwoordigd door een tweetal cliëntenraden in de locaties. Deze werken samen in een vertegenwoordiging op stichtingsniveau, de 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.

### 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.

## 2.3. Kernegegevens

### 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 Beemster in de regio Zaanstreek / Waterland voor de levering van Wmo zorg en diensten. Vanuit beide locaties van de SWZP wordt zorg en dienstverlening aan de omliggende oudere buurtbewoners geleverd, zoals de maaltijdvoorziening aan huis of in ons (buurt)restaurant of de mogelijke deelname aan welzijnsactiviteiten. De wijkpleinfunctie van het 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 (ZZP5 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 2017	Aantal in 2018	Aantal in 2019	Aantal in 2020	Soort	Opmerking
Intramurale cliënten	114	117	130	146	Cliënten	
Feitelijke intramurale plaatsen bezet op 31 dec.	116	120	135	146	Plaatsen	
Volledig Pakket Thuis- plaatsen op 31 dec.	22	17	14	11	Plaatsen	
Extramurale cliënten (excl. Dagactiviteiten) 31dec.	388	370	346	299	Cliënten	Thuiszorg teams rond de locaties
Cliënten in dagactiviteiten (incl. OCD) 31 dec.	67	62	72	41	Cliënten	Dagbesteding Wmo 3 locaties
Dagen VPT	8.563	6.772	5.817	3.952		
Dagen ELV	1.242	1.370	993	165		
Intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	24.292	23.329	26.420	29.746	Exclusief behandeling	
Intramurale verpleegdagen in verslagjaar	17.433	19.266	21.041	22.620	Inclusief behandeling	

Wettelijk budget aanvaardbare kosten	10.507.593	10.386.916	13.050.029	14.132.707	Euro	
Zorgverzekeringswet (incl. niet toewijsbare zorg)	1.840.246	2.010.887	2.048.118	1.801.688	Euro	
Onderdeel Wmo - Gemeente Purmerend en regio Z/W, o.a. dagopvang, dagbesteding, HbH en HHT (Zvw), Thuiszorg SWZP	958.212	974.420	1.087.967	958.224	Euro	
Zorg-gerelateerde corona- compensatie	-	-	-	916.360	Euro	
Overige bedrijfsopbrengsten	1.678.893	1.911.929	1.295.420	1.779.998	Euro	
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	14.984.944	15.266.151	17.481.534	19.585.977	Euro	

### 2.3.3. Specificatie van ontvangen subsidies Gemeente Purmerend Beemster

		2017	2018	2019	2020
1.	Wmo-producten	€ 958.212	€ 974.420	€ 1.087.967	€ 958.224
3.	Maatschappelijke stage (MAS)	€ 3.440	€ 3.495	€ 3.496	€ 3.496
4.	Wijkplein Centrum / Gors en tijdelijke wijkpleinsubsidie 2018 – 2022	€ 88.023	€ 348.683	€ 311.879	€ 273.238
6.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding	€ 151.677	€ 126.339	€ 87.004	-
7.	Lopend vervoer	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.577	€ 25.000
8.	DemensTalent en – coach	€ 14.112	€ 18.433	-	-
9.	Mantelzorgondersteuning	-	€ 12.587	€ 12.788	€ 12.993

### 2.3.4. Wachtlijstbemiddeling, klant service punt

#### De stand van de wachtlijst op 31 december 2020

Ook in 2020 werden cliënten geconfronteerd met een wachttijd voor de intramurale locaties. De gemiddelde wachttijd voor de woon/zorg- locaties van Stichting Wonen en Zorg Purmerend was in 2020 gemiddeld 7 a 8 maanden. Het landelijk beleid om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen en de indicatie voor verpleeghuiszorg (ZP5) verhogen de drempel voor toegang naar wonen met zorg. Een groeiende groep cliënten geeft de voorkeur aan het wonen in een aanleunwoning dicht bij de locaties. Rondom de aanleunwoning is een ruim zorg en diensten aanbod 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 Beemster vindt afstemming over de woningtoewijzing plaats. Op 31

december 2020 stonden er in totaal 75 cliënten op de wachtlijst voor (intramurale) wonen met zorg in de drie 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 2020 namen 12 cliënten een VPT-pakket af. In 2021 zal dit groeien door de extra inzet van de VPT teams in de thuis situatie.

### Communicatie over wonen met zorg en diensten

Naast de drie wonen met zorg locaties van de SWZP is de Thuiszorg Purmerend in beeld. De uitstraling en herkenbaarheid voor de thuiszorg is van belang. Ook in 2020 hebben we met regelmaat advertenties geplaatst voor de zorg in de regionale bladen, speeddates georganiseerd en op de sociale media informatie over de mogelijkheden van zorg en dienstverlening van de SWZP gegeven. In 2020 is dit door corona zeer beperkt – en vooral digitaal - gebeven.

#### 2.3.5. Overzicht personeel in loondienst bij de SWZP in 2020

	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-20
Bestuur/Directie	1,00	1,00	1,00	1,00
Management	2,00	1,78	1,78	1,00
Bestuurssecretaris, Kwaliteit, ondersteuning	1,00	2,61	3,95	1,94
Financiën en administratie	3,22	3,89	3,22	2,22
Ondernemingsraad	0,22		0,19	0,19
Opleidingen	0,44	0,44	0,55	0,56
Personeelszaken	1,89	2,33	1,89	2,56
	<b>9,77</b>	<b>12,05</b>	<b>12,58</b>	<b>9,47</b>
Keuken	7,70	6,59	6,13	6,51
Restaurant/gastvrouw	8,85	7,51	5,80	5,97
Huishouding	28,46	27,59	28,48	26,8
Facilitair	2,67	3,39	3,39	2,72
Technische dienst	1,22	1,22	1,33	1,58
	<b>48,90</b>	<b>46,3</b>	<b>45,13</b>	<b>44,30</b>
Welzijn	12,93	14,63	15,38	15,76
Hoofden (wijziging zelforganiserende teams)	0,00			
Coaches	3,14	2,33	1,34	2,33
Coördinatoren (wijziging ZOT)	0,00			
Administratie zorg	2,03	1,61	1,61	2,06
Verpleegkundigen	8,67	3,00	5,56	9,00
Kwaliteitsverpleegkundigen		10,61	9,72	8,67
Wijkverpleegkundigen thuiszorg	2,44	2,67	3,44	4,33
Verzorgenden	25,63	31,07	36,08	37,36
Contactverzorgenden	19,84	23,52	15,86	15,47
Woonbegeleiders	31,81	25,86	30,00	37,06
Assistent woonbegeleiders	1,92	2,44	1,81	0,17
Helpenden	7,23	10,55	11,27	8,21
Leerlingen IG	10,22	10,72	14,67	22,33
Leerlingen VP	5,56	3,22	9,11	5,00
Geestelijk verzorgers	0,94	0,67	0,94	0,94

				<b>1,78</b>
	132,36	142,90	156,79	188,52
	<b>191,03</b>	<b>201,27</b>	<b>214,50</b>	<b>242,29</b>

### 2.3.6. Vacatures en verzuim

Vacatures en verzuim 2017	Vacatures en verzuim 2018	Vacatures en verzuim 2019	Vacatures en verzuim in 2020
Instroom 89 personen, 26,26 fte waarvan cliëntgebonden 48 personen = 18,19 fte	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
Uitstroom 61 personen 26,83 fte Waarvan cliëntgebonden 26 personen = 18,28 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
Aantal vacatures in 2017: 18 Waarvan 14 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2018: 32 Waarvan 22 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2019: 37 Waarvan 26 cliëntgebonden	Aantal vacatures in 2020: 28 Waarvan 24 cliëntgebonden
Moeilijk vervulbaar: 2	Moeilijk vervulbaar: 2	Moeilijk vervulbaar: 2	Moeilijk vervulbaar: 0
Verzuim 6,06 % Cliëntgebonden 6,3%	Verzuim 7,73 % Cliëntgebonden 8,1%	Verzuim 7,91 % Cliëntgebonden 8,2%	Verzuim 7,06 % Cliëntgebonden 7,19 %

### 2.3.7. Werkgebied SWZP

Vanuit de Thuiszorg Purmerend van de SWZP in de gemeente Purmerend Beemster bieden wij overbruggingszorg bij mensen die op de wachtlijst staan voor intramurale zorg. De Wmo-functie kortdurend verblijf is gestopt in 2020. 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 (no. 15) van het Zilveren Kruis Achmea.

## 2.4. Samenwerkingsrelaties

De ketensamenwerking 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. In het directeurenoverleg voor de regio Zaanstreek Waterland is de uitvoering van de zorg en dienstverlening een belangrijk agendapunt. De bestuurder participeert hierin namens de SWZP, eveneens 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 ingezette transitie-middelen 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 verder geïntensiveerd. De ketenpartners voor de SWZP voor de uitvoering en ontwikkeling van de zorg voor ouderen zijn:



#### 2.4.1. *De Zorgcirkel, Evean, Pennemes en Het Mennistenerf (MPC) en Buurtzorg*

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

#### 2.4.2. *Social firm Heel Europa*

Binnen de Social Firm in wooncomplex Heel Europa wordt samengewerkt met deze zorgpartijen. In het kader van de ontwikkelingen rond de Wmo wordt deze samenwerking op het terrein van zorg en dagbesteding steeds belangrijker. De Prinsenstichting werkt in het restaurant in complex Heel Europa ook met cliënten in de uitvoering van de horecafunctie. In 2019 is een gezamenlijk onderzoek naar de toekomstbestendigheid van de functies en de samenwerking in het woongebouw uitgevoerd, wat tot verbeterafspraken heeft geleid.

#### 2.4.3. *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 voor De Rusthoeve waar afspraken zijn over de verbouwing van de zijvleugel o.a. voor de 4<sup>e</sup> woongroep, de kosten hiervan worden in de huur verwerkt. Met Woonzorg NL 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 nieuwbouw van een deel van het gebouw, hierover zijn we in gesprek met de accountmanager.

#### 2.4.4. *Welzijn, wijkpleinen, aanleun wonen*

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 VPT formulegeboden worden, maar ook zal er meer aan eenzaamheidsbestrijding moeten worden gedaan.

### 2.5. **Samenleving en belanghebbenden, ketensamenwerking Wmo**

De thuiszorg van de SWZP (Thuiszorg Purmerend) wordt uitgevoerd rondom de drie locaties. De geboden dienstverlening, de maaltijden in het restaurant en de activiteiten vanuit de locaties van de SWZP, heeft daardoor ook een belangrijke rol voor de direct omwonenden in de aanleunwoningen. Het is in het kader van de maatschappelijke veranderingen in de zorg voor ouderen van belang voor de SWZP goede contacten te onderhouden met de gemeentelijke overheid en de 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 middelen voor verpleeghuiszorg (transitiemiddelen) van het zorgkantoor, hebben hier een zeer inspirerende en stimulerende rol in gespeeld. Onder leiding van de Argumentenfabriek is met de VVT partners en anderen zoals huisartsen, gemeenten, woningcorporaties, zorginkopers etc. een visie op de toekomst van de zorg voor ouderen opgesteld. In 2020 dit met een kleine brochure gepubliceerd.

## 3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

### 3.1. Normen voor goed bestuur

De Stichting Wonen en Zorg Purmerend volgt de Governance code Zorg 2017. 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 WNT 2.

### 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; status 31 december 2020: Voorzitter college van bestuur Protestantse Diaconie Amsterdam; voorzitter Stichting Presentie.

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 WNT 2. 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. (Par. 6.5.4. Governance code 2017). De bestuurder is lid van de NVZD, Nederlandse Vereniging van Zorg Directeuren, en heeft in 2018 het accreditatietraject gevolgd en behaald voor bestuurders in de zorg.

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 verpleegzorg. In het kader van de kwaliteitszorg is hier ook in 2020 aandacht aangegeven. Door tussentijdse interne audits is de kwaliteit door de zelforganiserende teams getoetst op stand van zaken, verbeterpunten en te behalen doelstellingen. 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 en betrokken stichting voor ouderenzorg gericht op de bewoners in Purmerend. Deze bijzondere positie kenmerkt zich door de kleine schaal, 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 de medewerkers, een interne en externe klachtenregeling, een vertrouwenspersoon ouderenmishandeling. Hierover wordt in de kwaliteitsparagraaf gerapporteerd. De SWZP heeft een klokkenluidersregeling.

### 3.3.3. *Naleving Governance code Zorg*

De SWZP volgt de Governance code Zorg 2017, 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 2020 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 2017 ingrijpend gewijzigd. Er zijn zelforganiserende teams ingericht. In het MT wordt het beleid en de strategie bepaald en regelmatig geëvalueerd en bijgesteld, dit wordt op methodische wijze vorm gegeven (PDCA cyclus / SMART). 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*

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. De Raad van Toezicht kwam in 2020 zesmaal 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 Raad van Toezicht kwam in 2020 zesmaal 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.

Ook SWZP is in 2020 hard geraakt door covid 19, en dat is in alle (digitale) vergaderingen van de Raad en zijn commissies een belangrijk thema geweest. De Raad van Toezicht is steeds goed en frequent geïnformeerd door de bestuurder over de gevolgen en aanpak van deze epidemie. Met name de zogenaamde 'tweede golf' was voor de organisatie in alle opzichten zeer belastend.

In de plenaire vergadering en in de commissie kwaliteit heeft de Raad zich op de hoogte laten stellen van de ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening. Ofschoon er uiteraard altijd punten ter verbetering zijn, heeft de Raad de indruk dat de organisatie hier 'in control' is, en dat SWZP goed lokaal verankerd is, en de samenwerking met ketenpartners adequaat onderhoudt.

Een ander belangrijk thema voor de Raad van Toezicht is de bedrijfsvoering. De Raad heeft zich in 2020 zeer regelmatig laten informeren over de financiële en bedrijfsmatige resultaten. De Raad ziet verbeteringen maar ook dat de organisatie op dit punt nog ontwikkelingen moet door maken.

Dat leidde eind 2020 tot een advies aan de bestuurder om de aansturing van organisatie en bedrijfsvoering door te lichten.

#### **De Raad van Toezicht behandelde de volgende onderwerpen:**

- Jaarrekening en jaardocument 2019 werden goed gekeurd
- Stand van zaken kwaliteit en veiligheid, inzet kwaliteitsmiddelen
- Ontwikkelingen en stand van zaken zelfsturing in de zorg
- Risico analyse en jaarplan 2020
- Bespreking interim controle en (financiële) kwartaalrapportages
- Zorginkoop en compensatie corona schade

- De begroting 2021 werd goed gekeurd

In verband met de corona epidemie konden in 2020 helaas geen bezoeken aan de locaties worden gebracht.

De gesprekken met de externe accountant zijn gevoerd door de audit commissie financiën. De remuneratie commissie heeft het jaargesprek met de bestuurder gevoerd.

### **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 2020 is de samenstelling van de Raad van Toezicht gewijzigd. De heer Bert Wiedemeijer, voorzitter, is medio 2020 afgetreden. Ook mevrouw Marjon Spaans – Dekker, lid, is afgetreden. Medio 2020 is een openbare procedure gestart, met als doel een nieuwe voorzitter te werven. Op 15 oktober 2020 is Therese van den Hurk in de Raad van Toezicht gestart.

Eind 2020 is de samenstelling van de Raad van Toezicht als volgt:

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

### **De RVT heeft drie auditcommissies :**

- Kwaliteit: Maaïke Derksen
- Financiën: Tjeerd Meenks en Frans Sier
- Remuneratie: John Hendriks en Therese 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.
- John Hendriks: Lid Raad van Toezicht Magentazorg Alkmaar; lid Raad van Toezicht Woningbouwvereniging Gelderland; lid bestuur Stichting Stevenskerk Nijmegen.
- Therese van den Hurk: directeur Aenea BV. Nevenfuncties: lid Raad van Toezicht Stichting Boogh; lid 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 was in 2020 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.

De bezoldiging van de Raad van Toezicht is gebaseerd op de NVTZ richtlijnen. In 2020 heeft de Raad van Toezicht onder externe begeleiding het eigen functioneren geëvalueerd. Deze externe evaluatie kon vanwege covid 19 niet geheel worden afgerond; dat gebeurt in 2021.

### 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 2020 wil de Raad van Toezicht alle medewerkers van de stichting hartelijk danken voor ieders inzet en zijn waardering hiervoor uitspreken, namens de RvT,

*Therese 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 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 bestuurder heeft een persoonlijk opleidingsplan besproken met de (voorzitter van) RvT. De RvT is lid van de NVTZ.

**CORONA-EXPLOSIË 'We hebben mensen eenzaamheid moeten aandoen'**  
**De Rusthoeve krabbelt op**

Na een zeer heftige corona-explosie pakken ze in verpleeghuis De Rusthoeve weer voorzichtig het leven op. Een terugblik met directeur Wim van 't Veer en zorgmanager René Uriot. „We hebben mensen eenzaamheid moeten aandoen.“

**Virginia Goenendijk**  
 Purmerend ■ Het was een paar dagen voor oud en nieuw toen het hellelief kwam: er is corona in de Rusthoeve. Binnen een mum van tijd raakten bijna alle bewoners en het voltallige personeel besmet. Acht bewoners overleden, één medewerker ligt nog op de ic - al ruim drie weken.

**Hoe gaat het nu?**  
 René Uriot: „Naar omstandigheden goed. Er zijn nog twee bewoners herstellende. Sinds vorige woensdag is bezoek onder voorwaarden weer toegestaan. Op aangewezen plekken - niet op de kamer - en één bezoeker per bewoner per dag. En bewoners kunnen elkaar eindelijk weer opzoeken, dat hebben ze erg gemist.“

Wim van 't Veer: „Een kleine dertig medewerkers kunnen nog niet, of slechts gedeeltelijk, aan het werk. Een maatje van corona. Mensen zijn vermoed of hebben last van hun longen.“

**Een uitbraak, na bijna een jaar gespaard te zijn gebleven, dat moet hard aankomen.**  
 Van 't Veer: „Ik was zo teleurgesteld, verbijsterd ook. We hielden ons aan de regels, hadden een crisisteam, een hygiëne- en preventiecommissie en er was al sinds de zomer geen tekort meer aan beschermingsmaterialen. Toch gebeurde het.“

**Hoe kon de verspreiding zo hard gaan?**  
 Uriot: „Daar heeft nog niemand een sluitend antwoord op, maar de GGD vermoedt dat er een 'super spreker' van de Britse variant binnen is geweest. Iemand zonder symptomen, die heel veel besmettelijke deeltjes heeft verspreid. We weten niet wie het is. De besmettingen volgden elkaar zo snel op dat de bron niet te herleiden is.“

Uit een steekproef bij de Rusthoeve in januari bleek dat alle bemonsterbare samples de Britse mutatie bevatten, de coronavariant die flink besmettelijker is dan het oorspronkelijke type en snel aan terrein wint.

**Mutaties of niet, de isolatie- en hygiënerichtlijnen zijn duidelijk. Toch kwam het virus overal. Zijn de maatregelen niet opgevolgd, of zijn ze niet bestand tegen de Britse variant?**  
 „Het lijkt er inderdaad op dat de maatregelen, hoe precies ook opgevolgd, geen effect sorteren bij deze Britse variant.“

Van 't Veer: „Het klinkt gek, maar ik was een soort opgelicht toen bleek dat het om de mutatie bleek te gaan. We gingen aan onszelf twijfelen, snapten niet dat het zo ontzettend hard ging. Terwijl we alles volgens de regels deden.“

**De deuren moesten wekenlang dicht.**  
 Van 't Veer: „Dit was een ontzettend moeilijke besluit om te nemen. Die onheimelijke lege gangen, mensen alleen op hun kamer, verschrikkelijk. De dementerende ouderen begrepen niet wat er gebeurde. We moesten mensen eenzaamheid aandoen. Bewoners zijn kil's afgevalen.“

**Het leidde zelfs tot een rechtszaak. Twee zussen eisten toegang tot hun demente moeder.**  
 Van 't Veer: „Dat was heel vreemd. Je probeert alles goed te doen en opens kan je alleen nog juridisch met elkaar communiceren. We snapten het persoonlijke drama heel goed en kenden de mevrouw en familie al jaren. Maar we konden niet anders. Als we toegang zouden geven, zou dat een precedent vormen voor anderen.“

De rechtbank boelste 1 februari in het voordeel van de zusshoort. Uriot: „Ik sta nog steeds achter ons besluit. Het drama was niet te overzien geweest als we de regels losgelaten hadden. We hebben onze maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen. Moet je voorstellen hoeveel meer besmettingen er in de omgeving zouden zijn geweest als mensen in en uit mochten blijven lopen.“

Van 't Veer: „Ik heb vrijdag nog een lang gesprek gehad met de broer van de zussen. Ik hoop dat met de tijd het contact weer herstelt, maar we gaan niet forceren.“

**Er waren ook vragen over de inzet van besmet personeel.**  
 Van 't Veer: „Er is in januari vanwege krapte één keer een medewerker ingezet op dag negen van de tien dagen quarantaine. Zij is altijd klachtloos geweest en heeft alleen met besmette bewoners gewerkt. Dit alles is in overleg gedaan met de GGD en mag ook, in uiterste gevallen, volgens de richtlijnen van het RIVM.“

Uriot: „Het personeel heeft het echt zwaar gehad. Ze maakten dagen van tien uur per dag. Soms stonden ze in mijn werkkamer en zeiden: 'Acht overledenen in zo'n korte tijd. Ik doe alles wat ik kan, en toch gingen ze door m'n vingers.' Het zal nog een tijd duren voordat ze hiervan hersteld zijn.“

**Hoe gaan jullie deze periode afsluiten?**  
 Van 't Veer: „Normaal wordt de dood hier geëerd. Het personeel vormt dan als ceremonie met bewoners een erchrag bij de uitgang. Nu verdwenen de overledenen als een dief in de nacht. De geestelijk verzorger en de toechen denken nog na over een gedenksteen. Er wordt aan gewerkt.“

**Richtlijnen**  
 Verpleeghuis de Rusthoeve telt 77 zorgappartementen en drie groepswooningen met elk zes ouderen met een vorm van dementie. Het is onderdeel van Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP). De Vereniging van Specialistische Ouderengeneeskunde (Veseno) vindt het niet nodig om de richtlijnen aan te passen vanwege de besmettelijkere Britse variant. „Wij denken niet dat er een speciale richtlijn nodig is, omdat de wijze van overdracht van Covid-19 niet is gewijzigd. We volgen hierin ook de OMT-adviezen.“

**Wim van 't Veer: „Er wordt nog nagedacht over een gedenksteen.“**

# 4 | Algemeen beleid

## 4.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid

Het langetermijnbeleid van de SWZP is in gesprek o.a. via de dialoogtafels en met de medewerkers. Vanwege de druk op de bedrijfsvoering spreken we met de RvT over de kernwaarden van de SWZP en de bijzondere positie in het maatschappelijk krachtenveld. De SWZP wil graag zelfstandig blijven, daarvoor is kwaliteit van zorg en goede bedrijfsvoering een eerste eis. We hebben in de RvT de positionering van de SWZP besproken en werken met de medewerkers aan een nieuwe strategie en beleid voor de periode 2021-2024.

## 4.2. Algemeen beeld 2020

### 4.2.1. *Corona en de ontwikkeling van de zorg voor ouderen*

Het coronavirus heeft de zorg in 2020 geheel in beslag genomen. Veel voorgenomen beleid is daardoor blijven liggen en niet verder tot ontwikkeling gekomen. Bijvoorbeeld de inzet op verpleeghuiszorg binnen de interne zorg, de sturing op meer behandeling, aanpassen van de indicaties etc. 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).

Vanaf 13 maart 2020 zijn de locaties in lockdown gegaan tot aan de zomer. Dat was vreselijk voor bewoners en familie. Daarom hebben we gezegd, dat nooit meer. Niet wetende wat ons eind 2020 in De Rusthoeve stond te wachten. Tot dat moment is het redelijk rustig gebleven met besmettingen met het corona virus bij de SWZP. Een paar gevallen in de thuiszorg, soms een verdenking en pas in het najaar een besmetting op een woongroep in Heel Europa. Daarna volgde echter op 28 december een enorme uitbraak, van de Britse variant in De Rusthoeve die binnen de kortste keren alle bewoners en medewerkers besmette.

Onze kwaliteit van zorg, onze organisatiestructuur met aandachtsgebieden o.a. voor hygiëne en infectiepreventie en de goede sturing op kwaliteit hebben ervoor zorggedragen dat de maatregelen ter bescherming van de overdracht virus goed georganiseerd en geïmplementeerd zijn. Na de uitbraak in De Rusthoeve in januari 2021 en een externe audit daarbij hebben we die nog eens geëvalueerd en aangescherpt.

### 4.2.2. *Stand van de bedrijfsvoering in 2020*

Er is een tekort ontstaan over 2020. De tegenvallende uitkering aan overproductie van de kwaliteitsmiddelen over 2019 met € 300.000 en de diensgevolge te hoge personeelskosten was hiervan de oorzaak. De sturing op de personeelskosten heeft extra maatregelen gegeven om dit te beïnvloeden. De effecten van de genomen acties hebben te weinig effect op de te hoge personeelskosten, in september zijn daarom extra bezuinigingsmaatregelen doorgevoerd en opgenomen in de begroting voor 2021. Er zijn verbeteringen doorgevoerd in het gebouw t.b.v. de zorg en de dienstverlening; de maaltijdservice is teruggebracht naar en beperkt tot rondom de locaties, om efficiënter te kunnen werken. Het MT heeft met hoge urgentie de onderdelen van de begroting besproken en de nieuwe uitgangspunten vastgesteld, iedereen is doordrongen van de noodzaak van de omslag in de bedrijfsvoering, zo nodig ten koste van onderdelen van zorginzet. In augustus is afscheid genomen van de controller en een interim financieel aangesteld die de financiële sturing waarneemt en versterkt. In december is een extern onderzoek uitgevoerd door K+V over het versterken van de aansturing van de bedrijfsvoering van de SWZP om een positief resultaat te realiseren. De uitkomsten van dit advies zijn door de RvT vastgesteld en goedgekeurd en moeten in 2021 leiden tot een kern MT met een sterke sturing op de bedrijfsvoering.

### 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 meegedacht over de wijze waarop zij extra ondersteuning kunnen bieden aan de SWZP via de Wmo. De Gemeenteraad heeft een 4-jarige financiering van de wijkpleinfunctie, over de periode 2018 - 2022, voor De Tien Gemeenten toegekend. Onder de voorwaarden van afspraken met Woonzorg NL, de woningcorporatie, over uitbreiding van de exploitatie rondom 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 Beemster.

### 4.2.4. *Kwaliteitsverbetering verpleeghuiszorg*

In het najaar van 2020 heeft de SWZP zich aangemeld bij VWS voor deelname aan een vervolgtraject van Waardigheid en trots op locatie. Dit om de kwaliteit van zorg te versterken in evenwicht met een sluitende bedrijfsvoering. Het gaat daar wat ons betreft om hulp en ondersteuning van de rol van zelforganiserende teams, de tevredenheid van medewerkers, cliënten en bewoners te vergroten en de gastvrijheid zorg en dienstverlening van de facilitaire dienst te verbeteren.

### **Visie op zorg en beleidsontwikkeling 2021 - 2024**

Door de corona inspanningen is het dialoogproces om gezamenlijk het beleid voor onze stichting in de nabije toekomst te bespreken ernstig vertraagd. Er komt nieuw beleid vanuit VWS op ons af (VWS-contourennota Hugo de Jonge); in de gemeente is het ouderenbeleid in ontwikkeling, vanuit de regio partijen in de VVT spreken we over samenwerking. Op het terrein van huisvesting voor ouderen, om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen; worden meer en nieuwe initiatieven verwacht van de partijen. En we zien aan de wachtlijst dat de zorg steeds zwaarder wordt, we moeten overal intramurale verpleeghuiszorg kunnen bieden. Voor de SWZP gaat het erom dat we op de drie locaties nabije, betrokken en persoonlijke zorg en dienstverlening kunnen bieden. Betrokken zorg die start met huishouding en welzijn in de thuissituatie. Daarbij dan zo nodig thuiszorg voor zorg hulp. Als het behulpzaam is voor het dagritme kunnen wij dagbesteding bieden in drie verschillende groepen (Orchidee, Tuinkamer en Dageraad). En als het tenslotte echt moet, dan hebben we intramurale zorg, licht en zwaar en tijdelijk verblijf tot en met het groepswonen. Het gaat dan vooral om het bieden van comfort, welbevinden om het leven - ondanks de beperkingen - nog een beetje aangenaam te maken. 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. Welzijn en welbevinden voor onze bewoners is het allerbelangrijkste van wat wij kunnen bieden aan de ouderen in onze zorg. In de thuiszorg worden zogenaamde vpt teams ontwikkeld, waardoor er meer ruimte is voor ondersteuning bij welzijn in de thuissituatie.

### **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 dat in 2020 gepresenteerd is. De zgn. stip op de horizon. De 4 partijen werken intensief en op positieve wijze samen dat is Eveen, Zorgcirkel, MPC en SWZP. De inspanningen vanwege corona hebben deze samenwerking versterkt. In 2021 krijgt dit vorm in een nieuw regionaal bestuurlijk overleg.

### **Relatie zorgkantoor extra Q middelen**

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 in deze tijd steeds meer te doen. De wet wijzigt, meer participatie is aan de orde. Dat moeten we dan ook goed faciliteren. In 2020 is een nieuwe voorzitter voor de RvT aangesteld, er is een evaluatie gehouden. 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 2020 centraal hebben gestaan en dat is voor de toekomst nog meer van belang is. Daarom is een extern advies gevraagd over de herstructurering van het MT bij de vacature controller en manager, om meer en sterker te kunnen sturen op het resultaat en de bedrijfsvoering. Dit advies is opgevolgd en zal in 2021 worden uitgewerkt in een andere topstructuur met manager zorg, manager bedrijfsvoering en bestuurder als een kern MT.

De wensen voor de komende periode is om – samen met de medewerkers - langere termijn beleid te bespreken en te maken zodat over de periode 2020 – 2024 de grote lijnen gedeeld worden. Een onderdeel is dan bijvoorbeeld meer beleid te maken voor de steeds zwaardere zorg voor ouderen. Voortzetting van zelforganisatie en Rijlands werken is een voortdurende uitdaging voor het MT. Teams moeten nog beter en adequater ondersteund worden, goede monitor informatie is wezenlijk.

#### **4.2.5. *Zorgkantoor Wlz, Verzekeraars Zvw en de Gemeente Purmerend Wmo***

De inkoop Wlz voor 2020 is goed verlopen met het zorgkantoor. De extra kwaliteitsmiddelen zijn ingediend en toegekend. Het overleg met de verzekeraars is beperkt als kleine speler voor thuiszorg. In de Gemeente Purmerend Beemster is voor 2021 een nieuwe aanbesteding Wmo afgesproken.

#### **4.2.6. *Wijkteams van Thuiszorg Purmerend SWZP***

Januari 2020 is een start gemaakt om de 3 wijkteams bewust te maken wat zelforganisatie inhoud d.m.v. een teamsessie. Een reminder op de start van zelforganisatie 4 jaar geleden. Zo zijn alle medewerkers nogmaals op de hoogte gebracht wat er van hen verwacht wordt vanuit zelforganisatie. De afspraak met de teams was de coachvraag per wijkteam in kaart te brengen. Daar de team coaching op in te zetten met als einddoel: de sleuteloverdracht naar zelf organiserend team. Helaas is dit gestagneerd door de coronacrisis. Door deze crisis hebben de doelen en prioriteiten voor 2020 een andere invulling gekregen. De voortgang van de diverse projectgroepen zijn deels gestaakt. Zij zullen in 2021 weer opgepakt worden.

De teams hebben gezamenlijk invloed weten uit te oefenen op het beperken van de kosten voor het inzetten van uitzendkrachten. Deze kosten waren te hoog. Door het inzetten van de “Keek op de Week” overleggen zijn de 3 wijkteams nu veel meer met elkaar in verbinding, waardoor uitval door verzuim, corona en vakantie, gezamenlijk opgelost wordt. Dit heeft opgeleverd dat er geen uitzendkrachten ingehuurd hoefden te worden in het 4<sup>e</sup> kwart van 2020. Daarnaast is door dit week-overleg een meer lerend en ondersteunend klimaat ontstaan tussen de 3 wijkteams onderling. Inmiddels bespreekt men gezamenlijk in dit overleg hoe verder te groeien naar gezonde financiële, maar ook vitale thuiszorgteams en diverse verpleegtechnische zaken. Inmiddels wordt de teamcoaching waar mogelijk digitaal ingezet om zo voorwerk te verrichten voor de sleuteloverdracht in 2021.

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

Er zijn uitgewerkte afspraken gemaakt met Woonzorg Nederland, de verhuurder van De Tien Gemeenten, over de verbouwing van de entree en de plaatsing van een 2<sup>e</sup> lift in De Tien Gemeenten. Woonzorg NL zal deze investering uitvoeren en verrekenen in de huur. Daarnaast willen we graag nieuwbouw plegen aan de kop van de Hoornselaan. Dit staat op de rol bij Woonzorg NL.

De Rusthoeve heeft in 2020 een 4<sup>e</sup> woongroep gekregen. Waarmee de logeerplekken zijn vervangen door zware zorg. De gehele 1<sup>e</sup> 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.

Met het zorgkantoor de 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 Gemeente Purmerend Beemster.

### **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**

Woonzorg NL heeft een pilot onderzoek naar mogelijke duurzaamheidsingrepen in De Tien Gemeenten in uitvoering. 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.

### **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 redelijk 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 de MT leden, de ondernemingsraad en de cliëntenraden voorafgaand aan de RvT. In het totaaloverzicht is ook de risico paragraaf vanuit de managementrapportage door de accountant opgenomen. In dit jaardocument verwijzen we naar de uitgebreide analyse en bespreking daarvan.

Hier delen we de belangrijkste risico's voor de SWZP, zoals deze begin 2021 worden 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 gewenste organisatiestructuur en de invulling van de topstructuur voor sterkere sturing daarop.
- In december 20/ januari 21 is dit onderzoek uitgevoerd, het advies besproken en overgenomen en goedgekeurd door de RvT. Dit betekent dat een kern MT zal worden gevormd in 2021 waarbij een aan te stellen manager bedrijfsvoering de opengevallen functie van controller en financial zal gaan vervullen. (Zie organogram) Het kern MT bestaat dan uit de manager zorg, bedrijfsvoering en de 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 voor 2021.
- Er moet beleid gemaakt worden in samenwerking met de regio op de toekomstige ontwikkelingen in de ouderenzorg.
- De continuïteit van en het vergroten van het volume van te bieden zorg met behandeling is noodzakelijk voor onze positie als SWZP. 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. In 2021 worden 7 extra plekken verpleeghuiszorg gerealiseerd.
- Er dient beleid te worden gemaakt rond zorgtechnologie en ICT-beheer om in beeld te krijgen welke investeringen we moeten gaan doen om klaar te zijn voor de toekomstige ontwikkelingen in de zorg.
- 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.

#### **4.6.      Beleid 2021 via Kaderbrief gedeeld**

Ieder jaar in de zomer wordt 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 2021. In september starten we de begrotingsbesprekingen waarvoor dit de grote lijnen zijn, tegelijkertijd worden de contouren van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar 2021 vastgesteld.

#### **4.7.      Verslag van de Ondernemingsraad**

##### **Inleiding**

Hier een overzicht van de activiteiten van de OR, waarbij het duidelijk mag zijn dat Corona duidelijk zijn invloed heeft gehad. Naast dat de verschillende overleggen hierdoor niet meer fysiek konden plaatsvinden, heeft het virus ook vaak als

punt op de agenda gestaan. Daarnaast is gedurende het jaar duidelijk geworden dat de financiële situatie van de SWZP verslechterd is, wat uiteraard een punt van aandacht is geworden in het overleg.

### **Overleg**

In 2020 hebben de OR-vergaderingen vanaf maart op maandagmiddag plaatsgevonden via teams. Ook had de OR iedere 6 weken een virtuele overlegvergadering met de bestuurder en door Corona heeft er in 2020 geen overleg plaatsgevonden met de cliëntenraad. In het najaar is er een kennismaking geweest met de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht. In dit overleg is afgesproken dat de OR ieder kwartaal in gesprek gaat met de RvT over de situatie van de SWZP. Verder is positief dat de OR vanaf eind 2020 wekelijks een digitaal overleg heeft met de manager over lopende zaken.

### **Behandelde zaken**

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

- 2<sup>e</sup> Nachtdienst in de Rusthoeve.
- Nieuw rooster Welzijn intern, de OR heeft hier een negatief advies over uitgebracht. Manager is hier samen met Welzijn nog mee bezig.
- Pauzes woongroepen en zorgteams, de OR heeft hier een positief advies over gegeven.
- Verpleeghuiszorg team Picasso, de OR heeft hier een positief advies over uitgebracht.
- Adviesaanvraag Woongroep 16 Rusthoeve, de OR heeft hier een positief advies over uitgebracht.
- Corona maatregelen aangescherpt door de OR i.v.m. bezoekersregeling.
- Tijdelijke uitbreiding werktijden woonondersteuners ten tijde van de 2<sup>e</sup> golf.

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

### **Scholing**

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

### **Lopende zaken**

Voor 2021 staan voornamelijk de volgende zaken op de agenda:

- Het basisrooster.
- Rooster Welzijn intern en extern.
- Plus en min uren
- VAR, verpleegkundige adviesraad.
- Verbouwing Tien Gemeenten.
- Wijziging structuur managementteam.
- Structuurwijziging SWZP.

### **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.

Voorzitter ondernemingsraad, Erika Schilp.

## 4.8. Verslag Cliëntenraden en CCR in 2020

De stichting heeft twee cliëntenraden op locatie niveau en een centrale cliëntenraad. Op de locaties De Tien Gemeenten en de Rusthoeve, die ook de honneurs waarneemt van de locatie Heel Europa. Dit jaar is de Centrale Cliënten Raad ook tot stand gekomen door vertegenwoordiging vanuit de leden van De Tien Gemeenten en De Rusthoeve.

### Vanuit de cliëntenraad De Tien Gemeenten

Onze raad bestaat uit Ed, Mia, Joop, Map, en Jelle die onderling verschillende taken hebben. Er is in 2020 jammer genoeg door de corona maar fysiek driemaal vergaderd. Waar altijd de directie bij aanwezig is die aanvullende informatie verstrekt over bijvoorbeeld de verbouwing, het over gaan van zorginstelling naar verpleeghuiszorg en niet te vergeten de financiën in corona tijd. De verbouwing is naar achteren geschoven, dat is ook het geval met de discussie over de verpleeghuiszorg. De commissie die daarover gaat, bestaat uit medewerkers die in deze moeilijke tijd wel wat anders aan het hoofd hebben dan dit. Het was ook voor de cliëntenraad niet goed mogelijk om in contact te komen met de bewoners, door de lockdown, die erg ingrijpend was voor de bewoners en vooral de groepswoningen hebben daarvan te lijden gehad. Alle waardering gaat uit naar de medewerkers en vrijwilligers die alles super goed hebben gedaan om het de bewoners toch zo comfortabel mogelijk te maken in die tijd en nu nog steeds. Zoals elk jaar is de kerst attentie gewoon doorgegaan, dat verzorgen wij ook voor De Rusthoeve en Heel Europa. Het gebeuren heeft voor en tegenstanders wat de cadeaus betreft maar de ontvangers vinden het nog steeds leuk en fijn. Ik heb alle waardering voor de leden van de cliëntenraad die elk jaar de cadeaus inpakken zowel voor de Rusthoeve als voor Heel Europa, en dit jaar was het zelfs twee dagen. De cliëntenraad van De Tien Gemeenten wenst de Directie, het MT, en vooral de medewerkers en vrijwilligers en de mantelzorgers een heel veel beter en gezond 2021 toe.

*Jan Reddering, voorzitter cliëntenraad De Tien Gemeenten.*

### Vanuit de Cliëntenraad De Rusthoeve & Heel Europa

De cliëntenraad bestaat uit 5 leden, die onderling de taken hebben verdeeld, en die binnen de cliëntenraad optreden als vertegenwoordiger van de aanleunwoningen, de zorgwoningen, groepswoningen, en de dagbesteding. Helaas is in 2020 ons Lid Mw. Bep Buis op 93-jarige leeftijd ons overleden. Wij hebben onze Bep Buis kunnen vervangen door Mw. Sabrina Brekelmans, zodat we nu op weer 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 2020 is er een aanvang gemaakt om de groepswoningen uit te brengen met een nieuwe woongroep met zeven appartementen voor ouderen met een psychogeriatrisch beeld. De raad heeft in 2020 door de het coronavirus maar 2 keer fysiek vergaderd en werden wij als leden via memo's goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en de maatregelen die als gevolg van het corona virus noodzakelijk waren. Met als onderwerpen: het verbeteren van het kwaliteitsplan; de begrotingen; de aanvragen van extra kwaliteitsmiddelen bij het rijk in het kader van zorg en welzijn; en kwaliteitsadviezen over het eten en de keuken; adviezen over de kwaliteit en beleving van onze bewoners in de ruimste zin van het woord. Ook onze Stichting is behoorlijk getroffen door het virus, lange tijd was het bezoek verboden en zijn er aanvullende maatregelen genomen, om toch met de bewoners in contact te kunnen komen, dit heeft veel leed veroorzaakt aan de doelgroep die het al zo zwaar heeft. Ook langere tijd was het voor de Cliëntenraad bijna onmogelijk om hun wettelijke taak naar behoren uit te voeren, wel was er veel telefonisch overleg tussen de voorzitters van de cliëntenraad en de directie. Het uitgangspunt van de cliëntenraad van De Rusthoeve en Heel Europa is het welzijn van de bewoners en cliënten, wij danken bijzonder alle medewerkers en staf van onze Stichting die zich met de uiterste zorg in zeer moeilijke omstandigheden toch de verzorging ter hand zijn blijven nemen. Ook danken wij onze mantelzorgers en vrijwilligers van onze vestiging voor hun inzet en solidariteit met onze inwoners. De cliëntenraad is ook in 2020 weer ondersteund door Mevrouw Ans Bruinsma als notulist. Zie daarvoor ons publicatiebord in de hal.

### 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, wordt gekeken. De CCR heeft zich in algemene zin veel beziggehouden met beleidsmatige zaken waar onder ook sollicitatiegesprekken met nieuw aan te stellen leidinggevenden van de stichting. Mede door het corona Virus zijn er veel overleggen door onze voorzitter met controlerende instanties digitaal uitgevoerd. Ook heeft onze Stichting zich in 2020 zich zeer beziggehouden 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. Alle voorstellen en plannen worden dan ook zeer kritisch bekeken en van kanttekeningen en adviezen voorzien. De raad heeft in 2020 een 4-tal keer vergaderd, ook de CCR heeft zich moeten aanpassen door her coronavirus waardoor heel veel vergaderingen en overleggen digitaal moesten plaatsvinden. Bij deze vergaderingen is ook altijd de bestuurder 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, maar blijven wel zeer kritisch kijken naar de financiële verhoudingen van de kosten en opbrengsten. 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. Ook is de Centrale Cliëntenraad in 2020 weer ondersteund door mevrouw Ans Bruinsma als notulist, via deze weg willen wij haar nogmaals dankzeggen voor haar inzet in 2020.

*Theo Neep, voorzitter Cliëntenraad Rusthoeve en Heel Europa en de Centrale Cliëntenraad van de SWZP.*

# 5 | Bedrijfsvoering, personeel en kwaliteit

## 5.1. Verbetering bedrijfsvoering SWZP

We zijn bezig om z.s.m. een integrale monitoring in te richten voor goede sturing op kosten en opbrengsten voor MT en voor teams. In bijzonder de verbinding tussen kosten en productie, personeelskosten en kwaliteit. Dit geeft steun aan de sturing op een evenwichtige exploitatie en bedrijfsvoering. In het eerste kwartaal van 2021 moet dit op orde zijn. De Accordis zorgmonitor is hiervoor beschikbaar.

Er is voor 2021 een begroting opgesteld met een beperkte marge waarop vast gestuurd moet worden om het minimale resultaat en de beoogde groei te realiseren. De aansturing vanuit het kern MT met een manager bedrijfsvoering dient dit te versterken.

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 transitie middelen 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 (werken is leren / leren is werken) 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. Een verbouwing van De Rusthoeve voor meer intramurale plekken is in 2021 uitgevoerd. Met Woonzorg NL is overleg over sloop en nieuwbouw van een deel van De Tien Gemeenten, waardoor meer zorg met verblijf plekken in alle varianten ontstaan.

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 wordt in 2021 toegekend, daarna is het onderdeel van het tarief.

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 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.

## 5.2. Kwaliteitsjaarverslag 2020 Kwaliteitskader verpleegzorg

Op de internetsite van de SWZP is de uitgebreide rapportage "Kwaliteit van zorg 2020" beschikbaar, daarbij is ook het kwaliteitsjaarplan 2021 opgenomen. Hieronder worden alleen de belangrijkste zaken weergegeven.

### 5.2.1. *Beoordeling van de rapportage 2020*

Uitgangspunt voor de stand van zaken van de kwaliteit van zorg is het kwaliteitskader verpleeghuishzorg. 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. Passende en voldoende voorwaarden voor het kunnen functioneren van de teams dienen te worden geboden door het MT.

## De rol van de kwaliteitsverpleegkundige voor de teams

In de thuiszorgteams en de intramurale zorg teams hebben de kwaliteitsverpleegkundigen als aanjager van kwaliteit van zorg een belangrijke rol. Naast de manager en de coach begeleiden zij de teams in het bieden van persoonsgerichte zorg en welbevinden, maar zijn zij ook de adviseur, ondersteuner en deskundige voor het toepassen van de voorwaarden van kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Er is een kwaliteitsoverleg waarin de taken verdeeld worden en de voortgang besproken wordt. We werken met aandachtsgebieden per kwaliteitsverpleegkundige, dit om de taken beter te verdelen en de werkdruk te verminderen. In het jaarverslag staan de werkzaamheden en de resultaten uitgebreid en volledig beschreven. Er is intervisie geboden gericht op hun inhoudelijke rol als kwaliteitsverpleegkundige (afgekort: Q-vpk) in de zorgteams. Voor de inhoud van de kwaliteit van zorg in de kaderbrief is in juni een uitvraagssessie georganiseerd tussen Q-vpk en management en bestuur.

## Veilige zorg en meldingen incidenten cliënten (Mic)

Incidenten waarbij cliënten betrokken zijn, worden geregistreerd in het ECD. De registratie van klachten biedt inzicht in de status van afhandeling en de verantwoordelijke functionaris. Deze voortgangsregistratie wordt in het MT zonodig besproken. Ook de CCR en de RvT ontvangt de rapportage over de afhandeling van klachten.

Het aantal MIC-meldingen SWZP breed bedroeg in 2020: 1880. Dat is een toename van 294 MIC- meldingen t.o.v. 2019. Er is een veilige en open meldcultuur, waardoor er structureel aandacht is voor het melden van incidenten in de teams. Men spreekt elkaar hierop aan met als duidelijk doel zicht te krijgen op situaties waarvan geleerd kan worden en daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren. Verbetering van de kwaliteit van zorg zit vaak niet in grote dingen maar in een optelsom van kleine interventies.

## Meldingen incidenten medewerkers, geweld in zorgrelaties

Q1 = 8 MIM – meldingen; Q2 = 31 MIM – meldingen; Q3 = 16 MIM – meldingen; Q4 = 13 MIM – meldingen: totaal 2020 = 68 MIM- meldingen.

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 psychodiagnostisch medewerker adviseert aan de teams rondom ingewikkelde zorgvragen bij onbegrepen gedrag. De kenmerkende kwaliteit van onze stichting is uitgangspunt voor wat we wel en niet kunnen beïnvloeden aan aspirant bewoners en cliënten.

## 5.3. Overzicht 2020 veilige zorg

### Afkortingen

CR	= Cliëntenraad	HE	= Heel Europa	Q VPK	= Kwaliteitsverpleegkundigen
DR	= De Rusthoeve	IGJ	= Inspectie van Gezondheidszorg	RvT	= Raad van Toezicht
DTG	= De Tien Gemeenten	IM	= Intramurale zorg	TDL	= Toedieningslijst
EM	= Extramurale zorg	KT	= Kantoortijd	TZ	= Thuiszorg
GW	= Groepswoning	OR	= Ondernemingsraad	VPK	= Verpleegkundige(n)

### 5.3.1. Kwaliteit algemeen

De zorgvraag verandert, wordt zwaarder. Dit proces tekens zich al enige jaren af. In 2020 is 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. Teams intramurale zorg zijn samengesteld uit medewerkers zorg deskundigheidsniveau 2, 3 en 4 waarvan ieder een eigen team rol heeft, en een kwaliteitsverpleegkundige op niveau 4 of 5. De teamontwikkeling wordt intensief begeleid door de coaches tijdens de 4-wekelijkse teamleerbijeenkomsten.

### 5.3.2. *Zorginhoudelijke ontwikkeling*

#### **Organisatiestructuur van kwaliteitsverpleegkundigen**

De organisatiestructuur van kwaliteitsverpleegkundigen is zodanig ingericht dat er per twee tot drie teams een kwaliteitsverpleegkundige beschikbaar is, die de regie voert over de kwaliteit van zorg. Deze structuur is in 2017 vormgegeven. Elke kwaliteitsverpleegkundige richt zich op één of meer van toepassing zijnde veldnormen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, waarbij deze de collega-kwaliteitsverpleegkundigen vakinhoudelijk aanvult in het verhogen en onderhouden van de kwaliteit van zorg, op dat specifieke aandachtsgebied. 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. De kwaliteitsverpleegkundigen van SWZP maken deel uit van het platform van kwaliteits- en wijkverpleegkundigen. Door de kwaliteitsfunctionaris vindt elk MT vindt terugrapportage plaats over de vorderingen binnen het Q-platform. Centrale aandacht ligt op de persoonsgerichte zorg (vanuit casuïstiekbespreking) binnen de teams. De cliënt staat centraal.

### 5.3.3. *Ingezette acties in 2020*

#### **Samenvatting van monitoring en sturen op kwaliteit & veiligheid binnen SWZP**

De verbetermonitor in het MT (cyclus van 6 weken).

De verbetermonitor in het q-platform (cyclus van 6 weken).

De kwaliteitsmonitor in ONS: zorgplan/episodes/vragenlijsten/ evaluaties up-to-date.

Opvolging acties d.m.v. evaluaties teamactieplan in teamleerbijeenkomsten (cyclus 4 weken).

Ondersteuningsteam (OST) (cyclus a 3weken).

De teamfoto: jaarlijks om stand van zaken zelforganisatie en kwaliteit inzichtelijk te maken

Maandelijks overleg tussen manager, kwaliteitsverpleegkundige en coach: voortgang zelforganisatie en kwaliteit van zorg (team- en organisatieniveau).

Q- overleg 4 x per jaar: kwaliteitsverpleegkundigen met aandachtsgebied, huisarts en apotheker.

Elke 2 maanden overleg met huisartsenpraktijk D&vA, bestuurder, bestuurssecretaris en Q-functionaris m.b.t. de rol als medisch behandelaar van SWZP.

MIC-commissie 4 x per jaar.

Ondersteunend (team)dashboard Accordis wordt ingezet in 2021.

Q-link wordt ingezet in 2021: een opvolgsysteem en documentbeheer.

### 5.3.4. *Interne en externe audits*

Het jaarplan interne audits 2020 is door de corona perikelen beperkt gevolgd. Voor 2021 is er opnieuw een plan opgesteld. De interne audits zijn in 2020, ook digitaal, uitgevoerd op de aandachtsgebieden Medicatieveiligheid, Hygiëne- en infectiepreventie (Corona- audit op teamniveau verstuurd door hip-commissie en afname door eigen kwaliteitsverpleegkundige per team), ECD en vrijheidsbeperking. De auditoren waren de kwaliteitsverpleegkundigen van het betreffende aandachtsgebied.

De Hip-commissie heeft een voorstel gedaan aan het MT om een 0-meting te laten uitvoeren m.b.t. hygiëne- en infectiepreventie in 2020 door een externe partij. Deze is gepland voor 2021. De resultaten van de metingen tijdens audits zijn gepasseerd in MT, en na goedkeuring gepresenteerd in het Q-Platform van Kwaliteitsverpleegkundigen en door hen besproken in de teamleerbijeenkomsten, inclusief de te nemen vervolgacties- en evaluaties. Ook zijn deze bevindingen besproken in het kwaliteitsoverleg, waarbij naast de kwaliteitsverpleegkundigen ook de (huis)artsen en apotheker aanwezig zijn.

De resultaten van de audits zijn besproken in MT, OR, CR en Raad van Toezicht en in medewerkersbijeenkomsten. De resultaten zijn geanalyseerd in Q-Platform met de kwaliteitsverpleegkundigen en door hen met de teams o.b.v. de coaches en in de kwaliteitscommissie. De resultaten zijn gepubliceerd op intranet, verbeterpunten zijn opgenomen in de verbetermonitor.



## **PREZO -audit door Perspekt**

In Q1 van 2020 heeft er een aangekondigde PREZO-eindaudit plaatsgevonden binnen SWZP op alle locaties, dagbesteding en de thuiszorg. Het Gouden PREZO keurmerk wordt voor alle drie de locaties gecontinueerd.

Aandachtspunten:

- \* Dashboard behoeft wederom aandacht ter ondersteuning aan de teams> SWZP- breed
- \* Evaluatiedatum VBM's verlopen (Rapportage team DTG)
- \* Het opvolgen van risico's komt nog niet expliciet naar voren (Rapportage RH/HE)
- \* Hoe om te gaan met zelfzorgmedicatie (Rapportage RH/HE)
- \* Multidisciplinaire samenwerking mondzorg niet geheel bekend (Rapportage RH/HE)

## **Audit HbH WMO**

In augustus heeft de audit HbH WMO plaatsgevonden vanuit de Gemeente. De aanbieder draagt zorg voor kwalitatieve HbH maar ter bevordering van de kwaliteit van SWZP zijn verbetermaatregelen nodig:

Aandacht voor ondersteuningsplannen: SMART formuleren van doelen en aandacht voor evaluaties (minimaal 1x per jaar); en aandacht voor scholing medewerkers m.b.t. signaleren / meldcode.

## **Audit Roze Loper**

De audit op dit keurmerk voor aandacht voor antidiscriminatie en gelijke rechten van alle mensen is voortgezet in 2020. Er heeft in oktober plaats gevonden via Teams. Er zijn open gesprekken gevoerd met zowel de medewerkers als de bewoners. De eerste opvolgaudit wordt positief afgerond met één aandachtspunt: diversiteit en tolerantie meerdere malen per jaar agenderen binnen de teamleerbijeenkomsten.

## **Aandachtsgebieden aan de hand van het kwaliteitskader in 2020**

Binnen het Q-platform is er door alle aandachtsgebieden en werkgroepen een jaarplan gemaakt, m.b.t. de resultaatsgebieden vanuit het Q-kader en VWS- rapport "Thuis in het verpleeghuis". In Q3 2020 is er een start gemaakt m.b.t. het opleidingsplan 2021 ter voorbereiding op de begroting. De kwaliteitsverpleegkundigen zullen structureel een rol blijven spelen in kennis- en deskundigheidsbevordering vanuit hun aandachtsgebied. Kennis wordt verspreid via o.a. het Q-platform, waarna elke kwaliteitsverpleegkundige deze informatie weer verspreid binnen zijn/ haar team. Ook de structurele themabijeenkomsten per kwartaal spelen hierbij een belangrijke rol, waarbij ook externe partijen, zoals (huis)arts, apotheker, behandelaren etc. betrokken kunnen worden.

### **5.3.5. Aandachtsgebieden kwaliteitskader in 2021**

De kwaliteitsverpleegkundigen zullen structureel een rol blijven spelen in kennis- en deskundigheidsbevordering vanuit hun aandachtsgebied. Kennis wordt verspreid via o.a. het Q-platform, waarna elke kwaliteitsverpleegkundige deze informatie weer verspreid binnen zijn/ haar team. Ook de structurele themabijeenkomsten per kwartaal spelen hierbij een belangrijke rol, waarbij ook externe partijen, zoals (huis)arts, apotheker etc. betrokken kunnen worden. In Q4 is er door elk aandachtsgebied een jaarplan opgesteld worden voor 2021.

### **5.3.6. Lerend netwerk**

De kwaliteitsfunctionarissen van Mennistenerf en SWZP hebben gezamenlijk de training gevolgd van Presentie; "Leergang kwaliteit en verantwoording". De diverse medewerkers binnen het MT van alle partijen weten elkaar redelijk te vinden. 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. Managers van Zorgcirkel en MPC en Q functionaris SWZP hebben samengewerkt in klankbordsessies t.a.v. het noodscenario t.a.v. Covid-19. Helaas is er verder weinig tijd geweest voor overleg in 2020 en heeft er geen uitwisseling van medewerkers plaatsgevonden vanwege Covid-19 "Leergang kwaliteit en verantwoording". Daarnaast is er in Q4 is overleg geweest omtrent opvolgsysteem m.b.t. sturen op kwaliteit en veiligheid en omtrent de WZD, waar Mennistenerf en Pennemes Combinatie (PMC) ook mee aan de slag gaat. (Q-link) In Q4 heeft een bijeenkomst plaats gevonden binnen SWZP m.b.t. Antibioticaresistentie, waar het

lerend netwerk ook voor is uitgenodigd. De Q-functionarissen van beide organisaties treffen elkaar ook tijdens de bijeenkomsten van het Regionaal Netwerk.

### 5.3.7. **Cliënttevredenheid**

Meting via ZorgkaartNL heeft in Q1 van 2020 weer 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 ZorgkaartNL:

- DR Q1: 8,3 (o.b.v. 3 waarderingen)
- DTG Q1: 10 (o.b.v. 1 waardering)
- HE Q1: 8,8 (o.b.v. 1 waardering)

De telefonische interviews door Zorgkaart Nederland voor intramuraal hebben in oktober 2020 plaatsgevonden.

- DR Q4: 7,8 (o.b.v. 12 waarderingen)
- DTG Q4: 8,2 (o.b.v. 20 waarderingen)
- HE Q4: 8,4 (o.b.v. 5 waarderingen)

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%

De uitvraag van de cliënttevredenheid is in 2019 structureel opgenomen in de richtlijn "Evaluatie van Zorg" a.d.h.v. een NPS-profiel vragenlijst in ONS. De NPS wordt dus structureel uitgevraagd, vooraf aan het MDO. Deze uitkomst dient als bespreek informatie in de teams: Vieren van complimenten & Verbeteracties inzetten n.a.v. opmerkingen.

### 5.3.8. **Middelen en maatregelen rondom vrijheid (VBM)**

In Q4 werden gemiddeld 28 maatregelen ingezet binnen de groepswoningen van SWZP. In Q3 2020 (peildatum juli 2020) waren dit ook 28 maatregelen. Bewustwording omtrent dit onderwerp wordt steeds beter zichtbaar in de teams (d.m.v. scholing en ondersteunen teams d.m.v. o.a. casuïstiekbespreking in teamleerbijeenkomsten) De WZD is in 2020 verder geïmplementeerd. De taakverdeling tussen SOG, WZD-functionaris en extern deskundige is vastgelegd. De SOG is binnen groepswonen sinds verantwoordelijk voor de WZD. Hij stemt structureel af met de kwaliteitsverpleegkundige van het betreffende team en evaluaties worden ingepland. Steeds beter wordt het (multidisciplinaire) gesprek gevoerd met elkaar en wordt er gezocht naar alternatieven. Werkdagen zijn beter op elkaar afgestemd nu, waardoor dit beter verloopt. Kwaliteitsverpleegkundigen van de groepswoningen, psychodiagnostisch medewerker, SOG, contactpersoon en uiteindelijk ook overige behandelaren signaleren en houden elkaar hier scherp op de WZD. Borging van de evaluaties vindt plaats aan de hand van de kwaliteitsmonitor.

Er is zichtbaar meer aandacht gekomen voor de WZD-procedure binnen de zorgappartementen i.r.t. onvrijwillige zorg/eigen verzoek, bespreekbaar maken met cliënt door arts, verslaglegging in zorgplan óf in VBM- module door de arts. Echter blijkt ook dat in sommige gevallen de zorgzwaarte zodanig hoog is, dat consultering van SOG hierin gewenst is. Door de inzet van de SOG, is de structurele samenwerking met het multidisciplinaire behandelteam sterk verbeterd. Enerzijds zien we snellere signalering van probleemgedrag waar effectief medicatie voor gegeven wordt op basis van de expertise van de SOG. Anderzijds zien we teams die het structureel moeilijk hebben en 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 psychodiagnostisch medewerker en de noodzaak tot minder inzet van psychofarmaca/VBM. Er wordt ook beter gekeken naar persoonsgerichte zorg, de inzet van “zo nodig inzet van psychofarmaca” en het gebruik van “alternatieven”, alvorens direct psychofarmaca voor te schrijven. Structurele aandacht blijft van belang, ook voor de multidisciplinaire besluitvorming, inzet van alternatieven en de evaluaties van VBM. Ook is er meer bewustwording binnen de teams n.a.v. de scholingen. Evaluatie hierop blijft noodzakelijk.

### 5.3.9. *Melding Incident Cliënten (MIC) en Medewerker (MIM)*

#### **Ingezette acties voorkomen MIC-meldingen 2020:**

- Kennis- en deskundigheidsbevordering door ergocoaches m.b.t. inzet en instructie juiste hulpmiddelen.
- Ergocoaches gaan hiermee verder aan de slag i.s.m. de ergotherapeut 4 x per jaar.
- Implementatie transferprotocol.
- Aandacht contractafsluiting hulpmiddelen.
- Continue aandacht voor multidisciplinaire aanpak: consultering arts/FT/ET/diëtiste.
- Pilot binnen team Centrum in relatie tot SNAQ-score en scholing omtrent ondervoeding.
- Beweegplan SWZP breed uitvoeren.
- Blijvend aandacht voor geaccepteerd valrisico nadat alle acties (zonder resultaat) multidisciplinair zijn besproken.
- Inzet Domotica waar mogelijk.

Het aantal MIC-meldingen SWZP breed bedroeg in 2020: 1880. Dat is een toename van 294 MIC- meldingen t.o.v. 2019. Er is een veilige en open meldcultuur, waardoor er structureel aandacht is voor het melden van incidenten in de teams. Men spreekt elkaar hierop aan met als duidelijk doel zicht te krijgen op situaties waarvan geleerd kan worden en daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren. Verbetering van de kwaliteit van zorg zit vaak niet in grote dingen maar in een optelsom van kleine interventies. Structurele monitoring op verbetering door de kwaliteitsfunctionaris i.o.m. het MT is hierbij aan de orde. De MIC, inclusief trendanalyses per kwartaal, is een vast agendapunt van de teamleerbijeenkomsten en ook tijdens de cliëntbesprekingen komt dit onderwerp terug. Er is in vrijwel alle teams sprake van een veilige meldcultuur, zo blijkt vanuit de MIC-analyse op teamniveau per kwartaal. De MIC-commissie, waaraan per team een teamrolhouder MIC deelneemt, komt elk kwartaal bij elkaar, waarbij ook de trendanalyse op organisatieniveau wordt besproken. Hierbij komen ook basisoorzaken m.b.t. de MIC- incidenten aan bod. Analyseren is eenvoudiger i.v.m. in gebruik name van het vernieuwde MIC-formulier. Daarnaast hebben alle MIC-teamrolhouders in 2020 een Prisma Light training gevolgd en zal er in 2021 een organisatie breed Prismateam opgeleid worden. Leren- en verbeteren op cliënt, team, locatie- en organisatieniveau is hierbij aan de orde. Er wordt ruimte geboden en genomen aan/ door 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.

#### **Aantal MIM-melding 2020**

Q1 = 8 MIM – meldingen;

Q2 = 31 MIM – meldingen;

Q3 = 16 MIM – meldingen;

Q4 = 13 MIM – meldingen: totaal 2020 = 68 MIM- meldingen.

De personeelsfunctionaris monitort de MIM meldingen structureel in het jaaroverzicht. Er is nazorg geleverd aan alle betreffende medewerkers. De manager heeft contact opgenomen met de medewerker. De zorgvraag en het gedrag is per cliënt besproken in de teamleerbijeenkomst. Afspraken en omgangsadviezen zijn gemaakt i.s.m. de psycholoog en zo nodig met de betreffende behandelaren.

#### **Meldpunt ouderenmishandeling**

De verantwoordelijke voor opvang van meldingen over vermoeden van ouderenmishandeling is de geestelijk verzorger van de SWZP. In 2020 is er 1 x maal een verzoek binnengekomen om meedenken en advies bij een vermoeden van

oudermishandeling. Het stappenplan is in zijn geheel doorlopen. Hierbij werd vooral meegedacht en een luisterend geboden, tot tevredenheid van de betrokkenen. Er werd geen officiële melding van oudermishandeling gedaan, omdat de conclusie was dat er geen sprake was van ouderenmishandeling.

### Externe vertrouwenspersoon

In 2020 heeft de externe vertrouwenspersoon In 2020 heb ik zes meldingen ontvangen. De meldingen zijn als volgt te categoriseren: Twee meldingen door medewerkers die last hadden van pesten/ onheuse bejegening door collega's. In een van de twee situaties heeft de melder het gedrag besproken met de veroorzaker en is het vervolgens gestopt. De andere situatie is gestopt omdat de medewerker elders is gaan werken. De vier overige meldingen zijn gedaan door bewoners/ mantelzorgers en gingen over de zorg, of over facilitaire zaken. De melders zijn doorverwezen naar de leiding van SWZP om hun problemen te bespreken.

De vertrouwenspersoon heeft in 2020 haar deskundigheid op peil gehouden door het bijwonen van intervisiebijeenkomsten die drie keer per jaar worden gehouden. Ook is een training op het gebied van het verwerken van emotionele gebeurtenissen gevolgd en een coaching opleiding, gericht op het beter hanteren van stresssituaties, waaronder ook het omgaan met spanning veroorzaakt door onprettige omgangsvormen. Eind 2020 heeft de externe vertrouwenspersoon het congres van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen over "pesten op het werk" bijgewoond ende masterclass over bias en exclusiviteit van de landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen gevolgd.

### Klachtenoverzicht 2020

Aantal klachten	Verzorging				Maaltijden				Huishouding Huisvesting				Overige klachten			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
De Rusthoeve			1		1		1			1	1				1	
DeTienGemeenten				2	1								1	3		
Heel Europa				1												
Thuiszorg				1								1				
Overig																

Gegevens periode = 01-01-2020 – 31-12-2020

De bestuurssecretaris monitort het klachtenoverzicht m.b.t. opvolging en afhandeling. Elk MT wordt dit overzicht besproken. Geen trends zichtbaar in Q1. Onafhankelijke klachten m.b.t. de maaltijden. In Q2 2 klachten omtrent onduidelijkheid betreffende het raambezoek. De manager heeft contact opgenomen met de beide families en beleid gedeeld/ besproken. In Q3 4 op zichzelf staande klachten (geen trends zichtbaar) In Q4 5 op zichzelf staande klachten (geen trends zichtbaar) Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

### Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)

In 2020 is geen MTO uitgevoerd. In het najaar is wel een uitvraag bij de medewerkers gedaan voor de scan van Waardigheid en Trots op locatie. De resultaten daarvan worden verwerkt in een ondersteuningsaanbod aan de SWZP-medewerkers.

## 5.4. Opleidingsbeleid medewerkers SWZP

Er is een strategisch opleidingsplan opgesteld en gepubliceerd op het internet. Daarnaast wordt samengewerkt met Pennemes en Mennistenerf in het kader van "lerende organisaties" een voorwaarde vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De samenwerking met het Regiocollege is gecontinueerd. Studenten Zorg en Welzijn niveau 2 volgen 2 dagen in de week onderwijs op alle locaties.

### Beroepsbegeleidende leerweg, BBL:

Opleiding	Inzet 2020	Verdeling inzet in 2020	Resultaat 2020
Verzorgende IG	31 leerlingen IG	De leerlingen IG zijn evenredig verdeeld over 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> jaars.	In september zijn 9 nieuwe leerlingen gestart (waarvan 5 in het 2 <sup>e</sup> jaar).. In februari en juli 2020 hadden we vier diplomeringen
Verpleegkundige niveau 4	6 leerlingen vanuit verzorgende functie 2 eerstejaars 6 tweedejaars	7 eerstejaars 4 tweedejaars	In september zijn weer medewerkers gestart met de opleiding verpleegkundige. In juli 2020 hebben 3 medewerkers hun diploma in ontvangst genomen.

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

In 2019 waren er 31 stagiaires, HBO- en MBO niveau 1 t/m 4 werkzaam binnen zorg, welzijn en facilitair. Daarnaast waren er wekelijkse snuffelstages van VMBO-leerlingen, Belgische Zorgkunde studenten, eerstejaars studenten geneeskunde en natuurlijk de zorg en welzijn studenten van het Regiocollege.

### 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 en in het gebruik door diverse medewerkers.

### Vrijwilligersbeleid

De inzet van vrijwilligers is van groot belang voor het welzijn van onze bewoners en cliënten. In 2020 waren er gemiddeld 181 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 Aantal vrijwilligers:	31 dec 2017	31 dec 2018	31 dec 2019	31 dec 2020
De Tien Gemeenten	108	107	105	97
De Rusthoeve	83	81	79	70
Heel Europa	18	18	18	14
TOTAAL	209	207	203	181

### MAS

De maatschappelijke stages (MAS) wordt 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 stage voort te zetten in De Tien Gemeenten.

### Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)

Dit jaar is geen MTO uitgevoerd, wel gaan we deelnemen aan Waardigheid en Trots op locatie. In het kader daarvan is een scan uitgevoerd waarin medewerkers zijn uitgevraagd.

## 5.5. ARBO, BHV, Privacy en veiligheid, calamiteiten en crisis

De Arbocommissie is in 2020 beperkt bijeen geweest vanwege corona. Het aantal MIM-meldingen is afgenomen 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. Inmiddels zijn de ergocoaches goed zichtbaar voor alle medewerkers. Elk kwartaal komen de ergocoaches bijeen onder voorzitterschap van de kwaliteitsverpleegkundige. Er is een start gemaakt met Vitaliteitsbeleid. Eén van de coaches is ook vitaliteitscoach. De sportschool is, naast het fietsenplan, opgenomen in het meerkeuzesysteem. Daarnaast zijn er diverse activiteiten t.a.v. vitaliteit georganiseerd.

### BHV

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

### Informatieveiligheid en privacy

Na de overstap naar een nieuwe ICT- leverancier RAM IT is de inrichting getoetst aan de gestelde wettelijke kaders. In 2020 is zowel door onze partner BMC als door onze accountant Verstegen de huidige stand van zaken omtrent informatiebeveiliging en privacy extern getoetst. Op basis van de bevindingen van BMC is een jaarplan informatiebeveiliging en privacy opgesteld. De speerpunten in het jaarplan informatiebeveiliging en privacy 2020 waren 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 2020 werd regelmatig een beroep gedaan op de calamiteitendienst, die wordt uitgeoefend door een deel van het MT en de bestuurder. De meeste meldingen waren zorginhoudelijk en betroffen vragen rondom corona. In 2020 bestond het team uit de bestuurder, de zorgmanager intramuraal, de zorgmanager extramuraal, de controller, het hoofd P&O en de bestuurssecretaris die in een rooster de calamiteitendienst van zeven dagen uitvoeren. Op intranet wordt het rooster calamiteitendienst gepubliceerd, evenals de bijbehorende procedure en de instanties die bij eenvoudige storingen door de medewerkers zelf gebeld kunnen worden.

Vanaf maart 2020 is minstens 2x per week een crisisteam gehouden om de corona maatregelen te managen, het crisisteam bestaat uit: de MT leden, specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, hoofd algemene dienst en zo nodig een verpleegkundige van de HIP commissie of besmette afdeling. De communicatie verloopt via een nieuwsbrief aan medewerkers, berichten voor mantelzorg in ONS of Caren-zorgt, en op het internet van de SWZP. In het voorjaar van 2021 zal een evaluatie worden gehouden.

## 5.6. Communicatie

In 2020 zijn door de zelforganiserende teams 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. Covid heeft deze communicatie beperkt tot digitale bijeenkomsten.

### **Caren Zorgt**

De applicatie van het ECD (ONS Nedap) waarbij cliënten, bewoners, en als zij dat wensen ook hun mantelzorgers toegang hebben tot een deel van het ECD. Bovendien biedt deze applicatie 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 Caren Zorgt drie jaar gebruikt en zijn de ervaringen positief. In dit corona jaar is het gebruik van Caren zorgt als informatie aan mantelzorgers zeer dienstbaar gebleken.

### **Zeepkistbijeenkomst**

In 2020 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.

### **Dialoogtafel**

In 2020 is er ondanks de corona druk twee maal een dialoogtafel (ook digitaal) georganiseerd. Hierin worden de 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.

### **Intranet**

In 2020 zijn stappen ondernomen om het huidige intranet te vervangen. Het huidige intranet is één-dimensionaal te noemen, bijna uitsluitend geschikt om te zenden. In het voorjaar van 2021 zal een overstap gemaakt worden naar het intranet van Motivo.

### **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 tijdschrift voor alle bewoners, cliënten, mantelzorgers en andere geïnteresseerden komt 4 x per jaar uit. Deze social media worden verzorgd door een externe partner. 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.

# 6 | Financieel beleid

## 6.1. Financieel beleid, inspanningen en prestaties

In voorgaande jaren heeft SWZP een groot tekort moeten inboeken. Het jaar 2020 was een tegenvallend jaar wat betreft de bedrijfsvoering van SWZP. Er is ingezet op verhoging van opbrengsten en verlaging van kosten. 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 2020 is begroot met een verzuim van 7,5%. In de begroting voor 2021 is een verzuim van 5% (in het basisrooster opgenomen). 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.

### Begroting 2021 SWZP

	<u>Begroting 2021</u>
	€
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN:</b>	
Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)	18.820.635
Subsidies	325.745
Overige bedrijfsopbrengsten	617.807
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<u>19.764.188</u>
<b>BEDRIJFSLASTEN:</b>	
Personeelskosten	15.154.588
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	285.731
Overige bedrijfskosten	4.071.179
<b>Som der bedrijfslasten</b>	<u>19.511.499</u>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	252.689
Financiële baten en lasten	-5.382
<b>RESULTAAT BOEKJAAR</b>	<u><u>247.307</u></u>



### 6.1.1. Investerings in 2021

Omschrijving	Begrote investeringen 2021
Vloerbedekking	45.000
Computers, beelddschermen, kantoorartikelen t.b.v. nieuw kantoor	12.000
Fietslabyrint	10.000
Smart tv	3.000
Meubels, stoelen, kasten en tafels	22.000
Aircos appartementen	1.200
Bladderscan	20.691
Tilapparaat	18.000
Vacusan	6.700
Medimo	5.000
Telefonie(smartphones)	20.000
Onvoorzien ICT/ hardware	15.000
Vloer	12.000
Witgoed GW	9.000
Bestickering DR	2.000
Woongroep 16	44.000
Werkwagen	9.600
Tilliften	5.000
Koffiecounter DTG	15.000
Screens DTG	7.000
Basis inrichting app DTG	35.000
Vloer BG	10.252
Serviesgoed	3.000
Meubulair woongroepen	10.000
Verpleegbedden	29.900
Vervangen diverse apparatuur	6.500
Douchestoel	8.500
Schilderen	26.000
	<b>411.343</b>

### 6.2. Ontwikkeling opbrengsten 2021

In 2017 is het kwaliteitskader voor de verpleegzorg vastgesteld. NZa en 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 een 4<sup>e</sup> woongroep in Heel Europa, meer VPT-plekken in De Tien Gemeenten, een 4<sup>e</sup> woongroep in De Rusthoeve en kwaliteitsmiddelen. We sturen op het beperken van verzuim, beter roosteren, voedingskosten verminderen en indicatiestelling om kosten efficiënter te werken in 2021.

### 6.3. Financiën op orde

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

#### 6.3.1. 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.

### 6.3.2. 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 Zvw.

### 6.4.5 Productie thuiszorg

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

### 6.4.6 Verzuim

Het cumulatieve verzuim 2020 is 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.

## 6.4. Verantwoording subsidies Gemeente Purmerend en Beemster

		2017	2018	2019	2020
1.	Wmo-producten	958.212	974.420	1.087.967	958.224
3.	Maatschappelijke stage (MAS)	3.440	3.495	3.496	3.496
4.	Wijkplein Centrum/Gors en wijkplein subsidie DTG 2018-2022	88.023	348.683	311.879	273.238
5.	Bedrijfsleider Heel Europa (beëindigd in 2016)	-	-	-	-
6.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding	151.677	126.339	87.004	-
7.	Lopend vervoer	10.000	10.000	10.577	25.000
8.	DemenTalent en – coach	14.112	18.433	-	-
9.	Mantelzorgondersteuning	-	12.587	12.788	12.993

De hierboven gegeven Wmo subsidie van de Gemeente Purmerend en regio zijn inhoudelijk op verschillende plaatsen elders in dit jaardocument inhoudelijk beschreven. De wijkpleinsubsidie is in september 2018 aan de SWZP uitgekeerd voor de wijkpleinfunctie van De Rusthoeve en De Tien Gemeenten en als een ondersteuning in de exploitatie van onze stichting. Het is een aflopende subsidie in 4 jaar naar een basisbedrag van 90k.

# 7 | Jaarrekening 2020