



Jaarverslag 2016

Stichting Hanzeheerd



Gastvrije zorg zoals het hoort!

Hanzeheerd Jaarverslag 2016

Inhoud

0.	Voorwoord Raad van Bestuur	- 3 -
1.	Profiel van de organisatie.....	- 4 -
1.1.	Hanzeheerd in vogelvlucht.....	- 4 -
1.2.	Organogram.....	- 4 -
2.	Toezicht, bestuur en medezeggenschap.....	- 5 -
2.1.	Governance	- 5 -
2.2.	Jaarverslag Raad van Toezicht.....	- 5 -
2.3.	Jaarverslag Cliëntenraad	- 8 -
2.4.	Jaarverslag Ondernemingsraad.....	- 9 -
3.	Beleid, inspanningen en prestaties	- 11 -
3.1.	De missie en visie	- 11 -
3.2.	Beleid, kansen en bedreigingen	- 12 -
3.3.	Kwaliteit van zorg	- 12 -
3.3.1.	Kwaliteit.....	- 12 -
3.3.2.	Klachten.....	- 13 -
3.3.3.	Incidenten.....	- 13 -
3.4.	Innovatie.....	- 13 -
3.5.	Personeelsbeleid en kwaliteit van werk.....	- 14 -
3.6.	Samenwerking.....	- 14 -
4.	Hoofdpijnen van het financieel beleid	- 15 -
4.1.	Doelstelling en beleid op het gebied van financiële instrumenten	- 15 -
4.2.	Financiële resultaten	- 15 -
4.3.	Wijziging Financieringsstroom	- 15 -
4.4.	Toekomstverwachting.....	- 16 -
4.5.	Risicobeheersing.....	- 16 -

0. Voorwoord Raad van Bestuur

2016 is voor Hanzeheerd weer een enerverend jaar geweest. Met acties op alle mogelijke terreinen hebben wij geprobeerd ons zo goed mogelijk in te zetten voor het welzijn van onze cliënten en voor de inwoners van Hattem en Heerde in het algemeen. De contacten met onze netwerkpartners in de regio, binnen de zorg en daarbuiten, zijn onderhouden c.q. verder aangehaald. Via de bestuurderscommissie “Vernieuwing WLZ van Actiz” is getracht onze stem ook landelijk te laten horen.

Daar waar wij van mening waren dat dit toegevoegde waarde had, hebben wij samengewerkt met partners binnen de zorg en daarbuiten. Zo hebben wij deelgenomen aan landelijke programma’s om technologie in de zorg te implementeren, om persoonsvolgende bekostiging te implementeren en bezig te gaan met een FamilieLeefPlan. Op lokaal niveau hebben wij met collega zorgorganisatie de algemene voorziening regie ondersteuning verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd en gezamenlijk bieden wij nu zowel groepsbegeleiding als individuele begeleiding.

Een mooi initiatief is de realisatie van de huiskamers in Brinkhoven. Daarmee heeft Hanzeheerd Brinkhoven een grote kwaliteitsslag geslagen. Per verdieping is een huiskamer waar bewoners bijeen kunnen komen. Tevens wordt met kleinere teams gewerkt waardoor bewoners relatief minder medewerkers zien.

Heel trots zijn wij op de realisatie van de beweegtuin in Hattem. Daarmee is een goede voorziening voor bewegen geschapen voor senioren uit de instelling maar ook uit de wijk.

De Gastvrijheidspas werd verder ontwikkeld. Met pashouders, maar ook met ondernemers die betrokken zijn bij de Gastvrijheidspas werden wensen geïnventariseerd. In 2017 zal dit traject een vervolg krijgen.

Wij volgen de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening middels onze gastvrijheidsbarometer en onderzoek naar de tevredenheid van mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. De kwaliteit borgen wij door te werken volgens de ISO systematiek. In 2016 zijn wij hiervoor gecertificeerd.

Mij vervult grote trots en dankbaarheid als ik denk aan het vele werk dat door allen in de instelling is verricht. Voor de liefde en het geduld van de medewerkers die de zorg verlenen heb ik zeer veel respect. Maar ook de medewerkers achter de schermen zijn onmisbaar om de zorg voor onze cliënten optimaal te kunnen laten verlopen.

In een hectische tijd, waarin marktwerking de boventoon voert, er voortdurend veranderingen zijn, is Hanzeheerd erin geslaagd topzorg te bieden. De locaties stralen veel warmte en er wordt veel gedaan om cliënten kwaliteit van leven te bieden. Niet de ziekte staat voorop, maar de mens als geheel. Bewoners voelen zich veilig en geborgen en dat is een resultaat waar wij met zijn allen trots op mogen zijn.

B.F. Schuttel
bestuurder

1. Profiel van de organisatie

1.1. Hanzeheerd in vogelvlucht

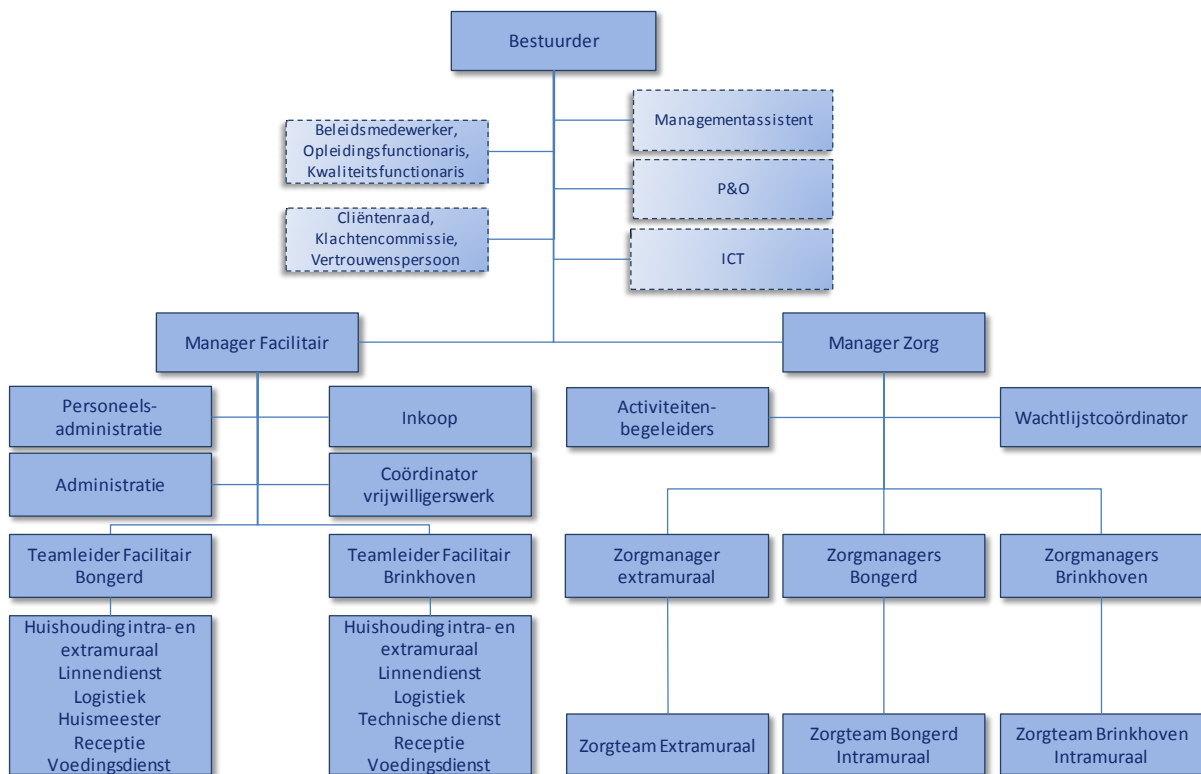
Hanzeheerd levert intra- en extramuraal zorg vanuit twee woonlocaties, De Bongerd in Hattem en Brinkhoven in Heerde. De cultuur bij Hanzeheerd is gastvrij en vriendelijk. Er is aandacht voor werkelijk contact tussen mensen. Diensten die Hanzeheerd levert zijn: 'wonen, zorg en welzijn', waaronder verpleging, verzorging, dagbesteding, welzijnsactiviteiten, maaltijden en huisvesting. Doelgroepen van Hanzeheerd zijn cliënten met een somatische, een psychogeriatrische indicatie of een combinatie hiervan. In de praktijk vooral ouderen en cliënten met niet-aangeboren hersenletsel.

De missie is het leveren van 'Gastvrije zorg zoals het hoort' vanuit christelijke waarden en met hoge kwaliteit, een veilig en prettig leefklimaat en respect voor persoonlijke waarden, beleving en achtergrond. Kernwaarden zijn: waardevol leven, wonen naar wens, deskundigheid en respect.

Aantal cliënten en medewerkers peildatum 31/12/16

De Bongerd	
Intramuraal	66
Extramuraal	119 (exclusief ca. 50 cliënten HV)
Brinkhoven	
Intramuraal	73
Extramuraal	110 (exclusief ca. 22 cliënten HV)
Aantal medewerkers:	139 FTE
De Bongerd	72 FTE
Brinkhoven	67 FTE

1.2. Organogram



2. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

2.1. Governance

Hanzeheerd voldoet aan de richtlijnen voor good governance.

2.2. Jaarverslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (hierna: RvT) geeft in dit verslag aan welke activiteiten hij heeft ondernomen om op verantwoorde wijze toezicht te houden op de zorgorganisatie Hanzeheerd in het algemeen en de Raad van Bestuur (hierna: RvB) in het bijzonder.

De RvT bestond in 2015 uit vijf leden. Hanzeheerd heeft een eenhoofdige RvB, mevrouw B. Schuttel. De wettelijke regels, zoals onder andere vastgelegd in de Wet toegelaten zorginstellingen, de Wet Langdurige zorg en het Besluit Zorgverzekering, de statuten van de Stichting Hanzeheerd, de Kadernotitie 2016, de kaders m.b.t. risicomanagement, de begroting 2016 en de periodieke rapportages van de RvB, vormen het toezichtkader voor de RvT.

De RvB stelt voor elke vergadering van de RvT een rapportage op. Met deze rapportage legt zij verantwoording af aan de RvT. De rapportage sluit aan op de begroting. Zo houdt de RvT toezicht op de voortgang en ziet erop toe dat het beleid van de Stichting binnen de kaders van de begroting blijft.

Verder denkt de RvT in zijn rol als adviseur mee over het te voeren strategisch beleid en de in voorbereiding zijnde plannen van Hanzeheerd. Tot slot wordt in elke Raad van Toezichtvergadering stil gestaan bij de belangrijkste risico's die Hanzeheerd loopt.

Samenstelling Raad van Toezicht

De heer drs. W. Bouwstra, voorzitter
Aandachtsgebied: Personeel en organisatie
Benoemd: 1 januari 2011
Herbenoemd: 31 december 2014
Aftredend: 31 december 2018

Mevrouw mr. J. Clasie, secretaris
Aandachtsgebied: Juridische zaken
Benoemd: 1 januari 2016
Aftredend: 31 december 2019

De heer J. Vos, lid
Aandachtsgebied: Zorg en vastgoed
Benoemd: 1 juli 2013
Aftredend: 30 juni 2017

Mevrouw T. Woltjer, voorgedragen door de cliëntenraad
Aandachtsgebied: Zorg en algemene zaken
Benoemd: 1 september 2014
Aftredend: 31 augustus 2018

De heer W. Bouwknecht
Aandachtsgebied: Financiën

Benoemd: 1 februari 2015
Aftredend: 31 januari 2019

Functioneren Raad van Toezicht

De leden van de RvT zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de zorg. De RvT conformeert zich aan de Zorgbrede Governancecode 2010, die op 1 januari 2017 is vervangen door de Governance Code Zorg. In het afgelopen jaar heeft de RvT bij haar leden en bij de RvB geen situaties geconstateerd waarbij sprake is van tegenstrijdige belangen. Alle leden van de RvT zijn onafhankelijk in de zin van artikel 4.4 van de Zorgbrede Governancecode 2010.

De RvT functioneert als één college met een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Van de leden wordt deskundigheid en levenservaring gevraagd, in combinatie met een sterk gevoel voor ontwikkelingen in de samenleving. De RvT vergadert collegiaal, met een kritische distantie naar de RvB.

Eind 2016 is een evaluatie van het eigen functioneren gedaan buiten aanwezigheid van de RvB. Overall is de RvT van mening in 2016 effectief toezicht te hebben uitgeoefend. Hij is tevreden over de samenstelling, wordt naar behoren geïnformeerd en beschikt over voldoende informatie van goede kwaliteit om zijn taken de kunnen uitoefenen. Als ontwikkelpunten voor 2017 zijn gemarkeerd de intensivering van de contacten met de stakeholders en het maken van een opleidingsprogramma voor de RvT. RvT en RvB hebben daarnaast gezamenlijk gesproken over hun onderlinge samenwerking. RvB en RvT zijn tevreden over hun onderlinge samenwerking.

Rooster van aftreden per 31 december 2016

De heer J. Vos	lid	30 juni 2017
Mevrouw T. Woltjer	lid	31 augustus 2018
De heer W. Bouwstra	voorzitter	31 december 2018
De heer W. Bouwknecht	lid	31 januari 2019
Mevrouw J. Clasie	secretaris	31 december 2019

Bezoldiging Raad van Bestuur

De bezoldiging van de Raad van Bestuur voldoet aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen Publieke en Semi Publieke sector (WNT). De bezoldiging van mevrouw Schuttel bestaat uit € 101.473,-.

Vergoedingen Raad van Toezicht

De vergoeding voor de voorzitter bedroeg € 8.463,- en voor de leden € 5.641,-. De vergoeding bedraagt de helft van het van het maximum (15% voor de voorzitter en 10% voor een lid, percentages van het bezoldigingsmaximum voor de bestuurder), dat betreft 7,5% voor de voorzitter en 5% voor een lid.

Vergaderingen Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar zes keer "regulier" vergaderd en is daarnaast nog twee keer bijeen geweest. In het najaar heeft de RvT een bijeenkomst met OR en cliëntenraad bijgewoond die als plezierig en nuttig is ervaren. In december heeft de RvT zijn functioneren geëvalueerd. Leden van de Raad van Toezicht hebben in 2016 deelgenomen aan verschillende netwerkbijeenkomsten en bijeenkomsten van de NvTZ.

Tijdens elke vergadering in 2016 zijn de periodieke (financiële) rapportages besproken die door de RvB zijn overgelegd. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de onderwerpen de RvT gedurende 2016 daarnaast heeft behandeld.

Vergadering januari

In de vergadering is het nieuwe lid van de RvT geïntroduceerd en er is met haar een inwerkprogramma besproken. De begroting over 2016 is behandeld en goedgekeurd. De interimrapportage van de accountant is besproken. Er is uitgebreid oriënterend stil gestaan bij de toekomst van de Bongerd. De RvT heeft kennis genomen van het kwaliteitskader en het welbevinden in de zorg.

Vergadering maart

De RvB heeft het beleid van Hanzeheerd gepresenteerd ten aanzien van kwaliteit en veiligheid. Voorts heeft de RvB de RvT geïnformeerd over ontwikkelingen in de organisatie van Hanzeheerd: het ontwikkeltraject dat het managementteam heeft gevolgd, de invulling van een vacatures en het gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek. Verder is in maart stil gestaan bij de toekomst van de Hof van Blom in relatie tot Habion, de eigenaar van de Bongerd. Er zijn scenario's gepresenteerd die in beraad zijn genomen door de RvB.

Vergadering april

De controller van Hanzeheerd heeft een presentatie gegeven over de geldstromen binnen Hanzeheerd. Naar aanleiding van mededelingen van de Raad van bestuur heeft de RvT gesproken over samenwerking met partners en het scheiden van wonen en zorg, en de risico's die worden gelopen.

Vergadering mei

De vergadering stond in het teken van de jaarrekening over 2015, de controleverklaring en het accountantsverslag van 2015. De stukken zijn toegelicht door de accountant. Conclusie is dat het goed gaat met Hanzeheerd, de zaken zijn op orde, een positief beeld. De RvB heeft de complimenten van accountant en RvT in ontvangst genomen. De RvT heeft decharge verleend.

Verder is stil gestaan bij de positie van Zoethout, die diverse ruimten van Hanzeheerd huurt in het pand van De Waag.

Vergadering september

Er is uitgebreid gesproken over scenario's voor de Hof van Blom. Aanleiding is dat de Hof van Blom te koop komt en het de vraag is wat de positionering van Hanzeheerd is en hoe de risico's worden ingeschat en beheerst.

Vergadering november

Tijdens de vergadering in november zijn de financiële overzichten besproken en is vooruitgeblikt op de interim controle door de accountant. De RvB heeft de RvT bijgepraat over de situatie omtrent Zoethout en de Hof van Blom.

Conclusie

De groei die de organisatie door maakt wordt gezien door de RvT. Door de RvB wordt voortvarend gewerkt aan de professionalisering en de dienstverlening van de organisatie. De RvT spreekt zijn waardering uit voor de medewerkers die zich blijven inzetten voor de zorg en het welbevinden van onze cliënten.

De RvT heeft kennis genomen van het verslag van de RvB over het boekjaar 2016. In het verslag zijn opgenomen de geconsolideerde balans en de resultatenrekening 2016. De jaarrekening is

gecontroleerd door Verstegen Accountants en Adviseurs en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De RvT stemt in met de jaarrekening 2016 en heeft deze goedgekeurd.

Drs. W. Bouwstra
voorzitter

2.3. Jaarverslag Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de stichting, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten van de instelling te behartigen.

Samenstelling cliëntenraad

In het verslagjaar 2016 maakten de volgende personen deel uit van de cliëntenraad:

Mw. A. Beekhuis
Dhr. W. van den Berg (waarnemend voorzitter vanaf oktober 2016)
Dhr. H. Bijsterbosch
Mw. E. de Bruijne
Dhr. R. van Dijkhorst (voorzitter tot oktober 2016)
Mw. G. de Vries (secretaris)
Mw. E. van der Werf
Dhr. B van der Werf

Vergaderingen en vaste onderwerpen

De cliëntenraad heeft in het verslagjaar 2016 acht vergaderingen belegd. Tijdens deze vergaderingen kwamen huishoudelijke, lopende en organisatorische zaken aan de orde. Maar ook ontwikkelingen op het terrein van de gezondheidszorg voor ouderen en andere externe invloeden. Hanzeheerd geeft permanent aandacht aan verbeteringen op alle mogelijke gebieden en de cliëntenraad wordt daar consequent bij betrokken. De begrotingen voor 2016 zijn zowel voor de Bongerd als Brinkhoven positief. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de begroting van 2016 en de jaarrekening van 2015.

Betrokkenheid bij grote onderwerpen

De cliëntenraad is in 2016 met name betrokken geweest bij de volgende vier onderwerpen:

1. De gastvrijheidsbarometer
2. Persoonsvolgende bekostiging
3. Technologie
4. Waardigheid en trots

Algemene bijeenkomsten 2016

De cliëntenraad heeft vier algemene vergaderingen belegd, op 15 en 16 februari in Brinkhoven en 23 februari en 1 maart in de Bongerd. Op beide locaties is een avond voor cliënten die intramurale zorg en één voor hen die extramurale zorg behoeven. Tijdens de bijeenkomsten is gesproken over technologische mogelijkheden waardoor een cliënt langer zijn/haar zelfstandigheid kan behouden. Daarnaast is gesproken over de realisatie van een nieuw huiskamerproject in Brinkhoven en het afnemen van enquêtes t.b.v. de gastvrijheidsbarometer.

Toekomst

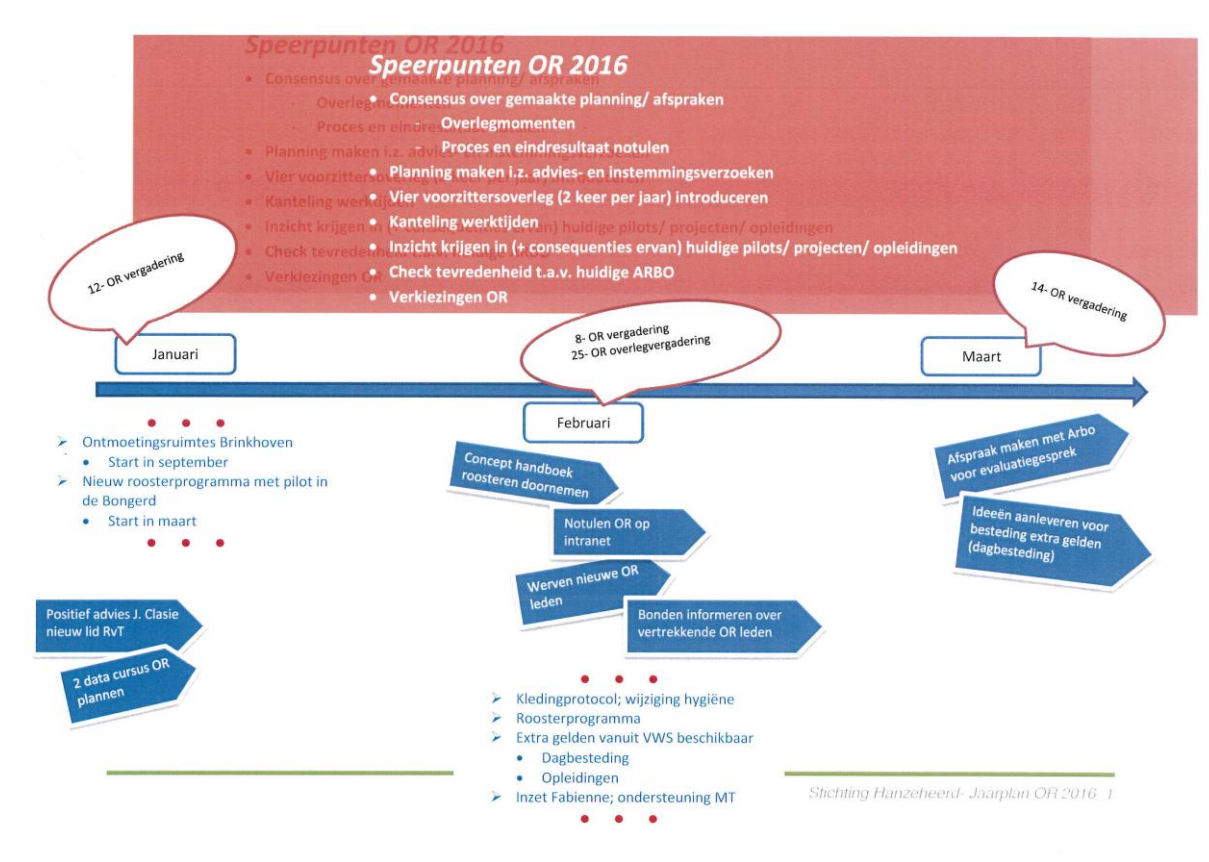
De cliëntenraad ziet de toekomst van St. Hanzeheerd met vertrouwen tegemoet. De openheid en transparante houding t.o.v. de cliëntenraad, maar ook de pro-actieve houding t.a.v. het welbevinden en welzijn van de cliënten, de ontwikkelingen op het gebied van domotica en andere elektronische/technische ontwikkelingen en de zorg voor kwaliteit voeden dit vertrouwen. Dit verslagjaar hebben

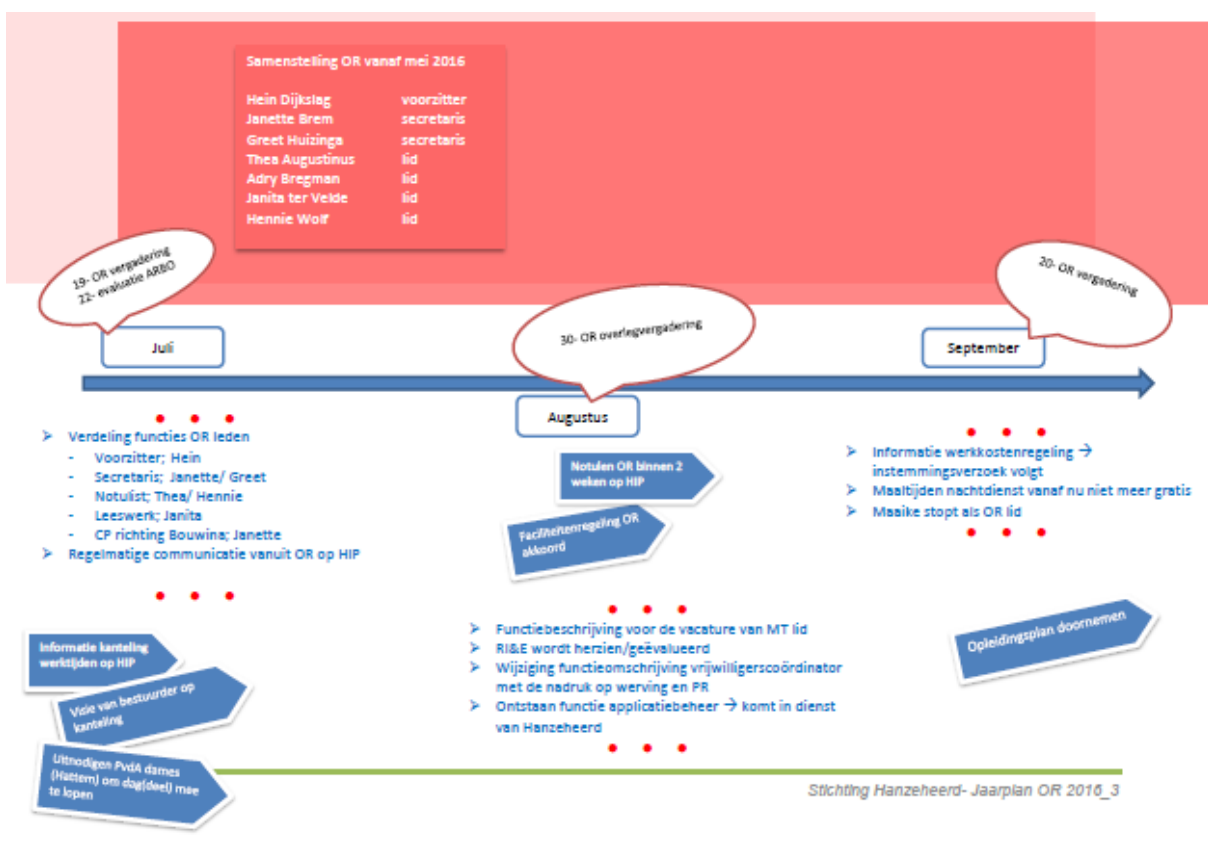
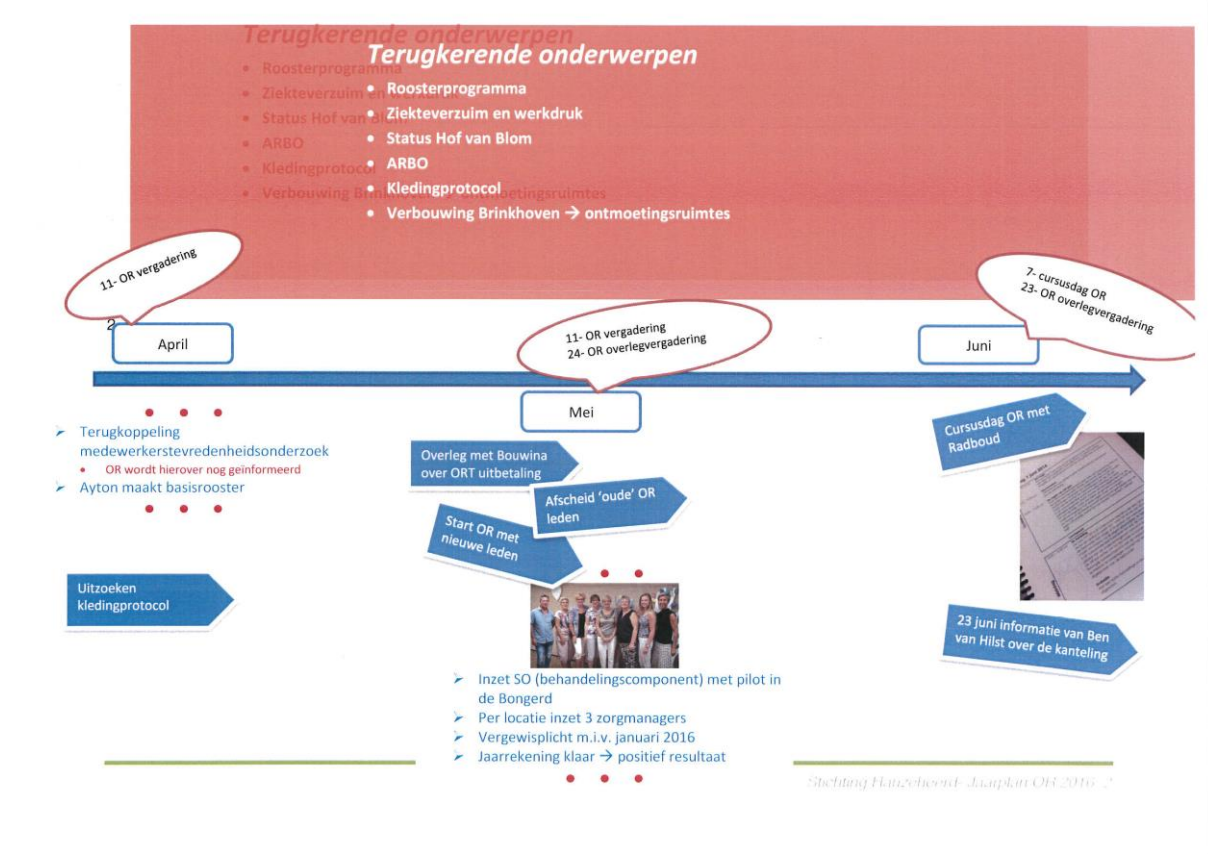
we onze bezorgdheid geuit m.b.t. de nieuwbouw op het terrein "Hof van Blom". Omdat de taken en bevoegdheden van de cliëntenraad in beweging zijn, is besloten dat de leden van de cliëntenraad op cursus gaan in januari en februari 2017.

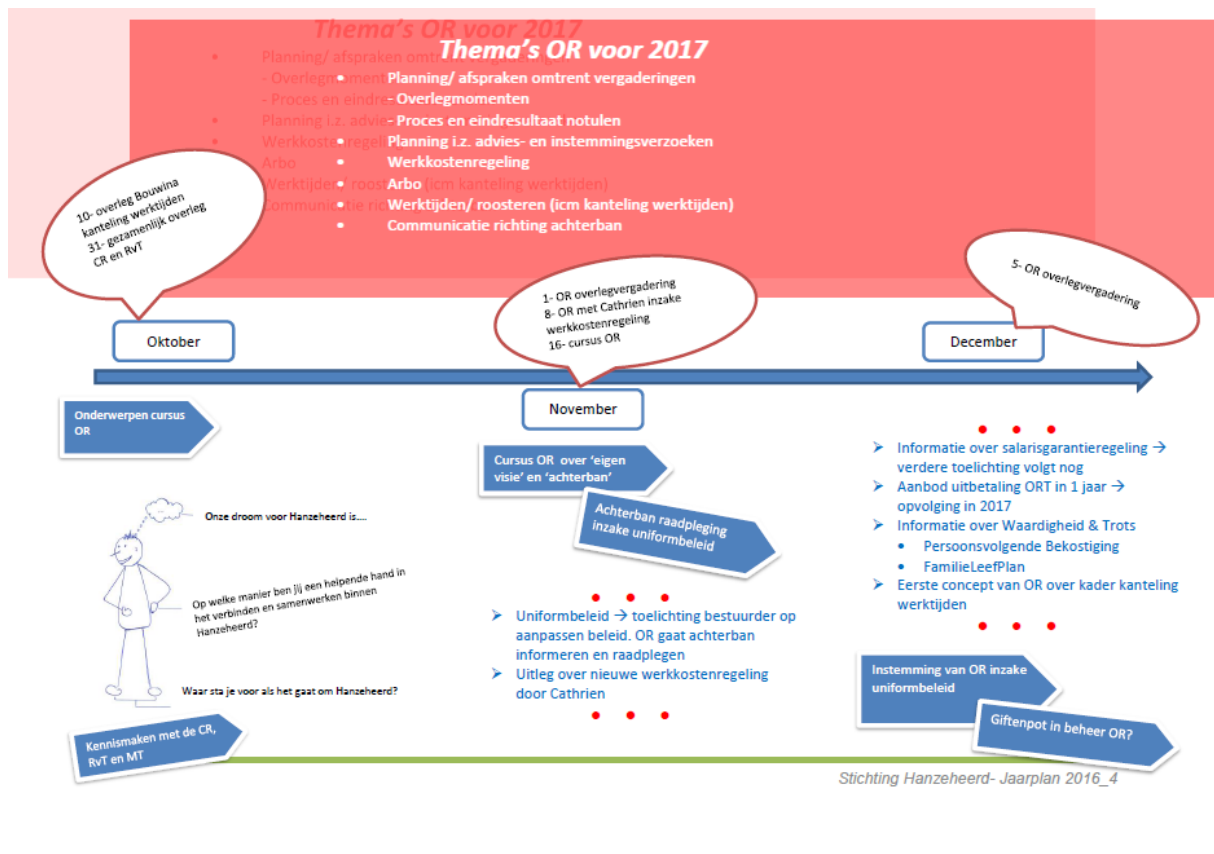
W. van de Berg
voorzitter

2.4. Jaarverslag Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Hanzeheerd is een medezeggenschapsorgaan dat de rol heeft van kritische, proactieve en slagvaardige partner. In de overlegvergadering met de Raad van Bestuur wordt kritisch meegedacht over adviezen en voorstellen en er worden zo nodig alternatieven aangereikt. Uiteraard staat in dit overleg het belang van het goed functioneren van de hele onderneming in al haar doelstellingen centraal.







3. Beleid, inspanningen en prestaties

3.1. De missie en visie

Hanzeheerd is een organisatie die gastvrije zorg biedt aan haar cliënten vanuit een protestants-christelijke overtuiging, waarin centraal staat dat iedere mens een uniek, kostbaar schepsel is van God, met behoefte aan liefde en belangstelling. Vanuit deze overtuiging bieden wij menslievende zorg die uitblinkt door gastvrijheid. Voor ons betekent dit:

❖ **Iedereen is welkom**

Wij willen op hartelijke en respectvolle wijze zorg, begeleiding en ondersteuning bieden aan onze cliënten, vanaf het moment dat cliënten in contact komen met Hanzeheerd tot aan het moment dat de zorg en dienstverlening beëindigd wordt. Ook het sociale netwerk van onze cliënten is welkom.

❖ **Ieder mens is uniek**

Wij gaan uit van de eigenheid van iedere cliënt: in ieder contact met de cliënt proberen we de wensen en behoeften te zien en te horen en ons te verplaatsen in diens persoonlijke beleving. We streven er naar dat iedere cliënt zijn leven kan voortzetten op de wijze waarop hij/zij dat wil.

❖ **Aandacht voor de gehele mens**

We hebben aandacht voor het lichamelijke, psychische en sociale welbevinden van iedere individuele cliënt. Dit betekent ook dat we het sociale netwerk van de cliënt zoveel mogelijk proberen te betrekken. Wij streven er naar dat cliënten zich veilig en thuis voelen.

Hanzeheerd werkt vanuit twee locaties: De Bongerd in Hattem en Brinkhoven in Heerde. Ook ouderen die nog zelfstandig thuis wonen maken gebruik van de diensten van Hanzeheerd.

3.2. Beleid, kansen en bedreigingen

Omdat de hervormingen langdurige zorg uitgebreid in het nieuws zijn, hier dagelijks over gepubliceerd wordt en er nog steeds belangrijke zaken wijzigen zullen de ontwikkelingen zelf niet benoemd worden. Wel de gevolgen waarmee wij te maken krijgen.

Ons beleid baseren wij op de wensen van de cliënt en voeren wij uit binnen de grenzen die de verschillende overheden daaraan stellen. Uiteraard worden allerlei signalen, die in de loop van het jaar verzameld worden, meegenomen. Dat zijn naast signalen vanuit de samenleving ook signalen vanuit de instelling en onderzoeken die wij - laten - verrichten. Een voorbeeld hiervan is het marktonderzoek dat is uitgevoerd aangaande de behoefte aan tijdelijk verblijf in de regio Heerde

Belangrijk punt is dat wij niet uitgaan van verbeterpunten als basis voor ons beleid. Voor Hanzeheerd is de voortdurend zoektocht naar vernieuwingen om de kwaliteit van leven voor de cliënt te optimaliseren vanzelfsprekend. Kwaliteit van leven en menslievende zorg, zijn leidend bij het steeds weer, voor iedere cliënt opnieuw, vormgeven van onze zorg.

Kansen zien wij in de steeds betere samenwerking met onze collega's en in de goede relatie met stakeholders. Ook de samenwerking met het netwerk rondom de cliënt zien wij als mogelijkheid om onze positie te versterken. Technologie en digitalisering zien wij als mogelijkheid om de zorg beter en efficiënter vorm te geven en onze cliënten langer zelfstandig een waardevol leven te laten leiden, zowel extramuraal als intramuraal. Als lokaal gewortelde organisatie zien wij ook mogelijkheden om onze kwaliteiten voor een bredere doelgroep in te zetten en kansen om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen.

Bedreigingen zien wij in brede zin in de regeldruk en dubbele vergrijzing welke het lastig maakt om goede medewerkers te verkrijgen. De druk op de budgetten en de onzekerheid over uitbetaling bij overproductie maken het lastig snel en flexibel te anticiperen op wijzigende omstandigheden. Specifieke bedreiging vormt de locatie in Hattem waar wij nieuwbouw willen en eigenlijk moeten plegen om aan de vereisten van deze tijd en aan de specifieke wensen van onze cliënten te – blijven – voldoen. De voortgang van dit project verloopt, door externe factoren, zeer traag.

Om Hanzeheerd bekend te maken en houden bij alle betrokkenen en belanghebbenden is veel aan communicatie gedaan. Hanzeheerd heeft de gastvrijheidspas geïntroduceerd. Medewerkers en vrijwilligers krijgen deze gratis. Het doel is potentiële cliënten al aan ons te binden voordat ze met ons in aanraking komen. De Website is vernieuwd en geüpdated. Facebook en twitter zijn geïntroduceerd. Er zijn voorbereidingen getroffen voor intranet en de advertenties zijn geprofessionaliseerd en staan regelmatig in de krant.

3.3. Kwaliteit van zorg

3.3.1. Kwaliteit

Bij Hanzeheerd staat kwaliteit voorop. Wij zijn dan ook trots op onze kwaliteitskeurmerken voor De Bongerd en Brinkhoven.

Sinds 2015 werkt Hanzeheerd conform de ISO 9001:2015 standaard. Een externe auditor heeft tijdens de certificatie-audit in april 2016 vastgesteld dat Hanzeheerd volgens de normen van deze standaard werkt en het bijbehorende certificaat toegekend. In april 2017 staat een controle-audit

gepland. Onze restaurants bezitten beide het keurmerk Veilig Voedsel. In 2016 haalden deze opnieuw zeer hoge kwaliteitsscores. De Bongerd scoorde een 9,5 en Brinkhoven scoorde een 9,2. In 2015 zijn we gestart met het meten van de cliëntentevredenheid m.b.v. de Gastvrijheidsbarometer. Dit nieuwe instrument zijn wij gaan gebruiken als alternatief voor de zogenaamde CQ-index. (Door onze deelname aan Waardigheid & Trots hebben we vrijstelling om kwaliteitsgegevens aan te leveren, waar onder de NPS-score. Voor 2017 wordt deze score wel weer opgenomen.) De vragen, waarmee de gastvrijheid wordt gemeten, zijn in samenwerking met de cliëntenraad vastgesteld. In 2016 scoorden we een 8,2. Dit was nog een lichte verbetering t.o.v. het resultaat in 2015. Mede naar aanleiding van de uitkomsten van de Gastvrijheidsbarometer is in 2016 besloten de openingstijden van de restaurants op de beide locaties te verruimen.

3.3.2. Klachten

Klachten worden beschouwd als mogelijkheid om dieper in gesprek te gaan met cliënten en hun naasten en om samen te komen tot een oplossing/verbetering. Dit gebeurt voornamelijk in gesprekken met medewerkers en managers en hierdoor kunnen klachten snel en adequaat afgehandeld worden. Klachten kunnen ook ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionarissen (de vertrouwenspersonen) of bij de klachtencommissie. In 2016 zijn 2 klachten ingediend bij de klachtenfunctionarissen en is 1 klacht ingediend bij de klachtencommissie. Deze klachten zijn tot tevredenheid afgehandeld.

3.3.3. Incidenten

De zorg en ondersteuning die cliënten van Hanzeheerd nodig hebben wordt steeds complexer. Door deze complexiteit ontstaat een groter risico op incidenten. Met name is er een groter risico op bedreiging of intimidatie van medewerkers door cliënten. Los van het oplossen van het incident wordt een incident ook altijd geëvalueerd en wordt beoordeeld of en hoe het incident had kunnen worden voorkomen. Van bepaalde incidenten is het wettelijk verplicht deze te melden bij de betreffende instanties. In 2016 er één keer een incident geweest, waarvan melding is gemaakt bij IGZ. Bij dit incident moest uiteindelijk dwangverpleging bij een cliënt toegepast worden.

3.4. Innovatie

Wij willen anticiperen op steeds veranderende omstandigheden. Ondanks het feit dat wij een kleine organisatie zijn, willen wij toch voorop lopen en innoveren. Hierbij willen wij meer gebruik maken van moderne methoden en middelen.

Het werken met ecogrammen van cliënten is in 2015 gestart en is verder uitgebreid in 2016. Hiermee is het informele netwerk van cliënten beter in beeld. In 2016 is onderzoek gestart naar de mogelijkheid om te komen tot een ontwikkeling van het huidige zorgleefplan naar een familieleefplan (FLP). Gedachte hierbij is dat het eigenaarschap van het dossier bij cliënt en mantelzorgers ligt.

In 2016 is gestart met het werken met automatische medicijndispensers van Medido (waarmee de medicatieveiligheid voor cliënten wordt bevorderd) en met GPS-dwaaldetectie (waarmee de bewegingsvrijheid voor cliënten wordt vergroot). Ook is in 2016 een pilot gestart met het inzetten van een digitaal registratie- en aftekensysteem voor toegediende medicatie (OVIS). Verder zijn voorbereidingen gestart om te werken met OZO-verbindzorg. Dit is een digitaal en beveiligd platform, waarmee – onder regie van cliënten zelf – communicatie is tussen de cliënt (en zijn/haar naaste) en o.a. huisarts, apotheker en wijkverpleegkundige.

3.5. Personeelsbeleid en kwaliteit van werk

Hanzeheerd hecht veel waarde aan goede scholing. Wij maken hiervoor gebruik van interne scholingsmogelijkheden onder begeleiding van interne en externe opleidingsfunctionarissen. Jaarlijks maken wij en voeren een opleidingsplan uit dat is toegespitst op de doelstellingen van de organisatie en de veranderingen die op ons af komen. Zo scholen wij nu ook gericht op de zwaardere doelgroepen die wij in onze organisatie van passende zorg voorzien.

Het verzuimbeleid, zoals dat in 2014 is ontwikkeld, is verder voortgezet. Dit heeft geresulteerd in een dalende trend van het verzuim. In de Bongerd is het verzuimpercentage 2,5% (excl. zwangerschap). In Brinkhoven is het verzuimpercentage 4,5% (excl. zwangerschap).

Het personeelsbeleid is er op gericht om teams meer zelfregelend te laten werken en om de leiderschapstijl van leidinggevendenden hierop te laten aansluiten. De invoering van dit beleid wordt in 2017 meegenomen in het organisatie brede ontwikkelingstraject 'Lekker Werken'. Hiertoe zijn in 2016 voorbereidingen getroffen.

3.6. Samenwerking

Hanzeheerd hecht zeer veel waarde aan samenwerking. Waar mogelijk zoeken wij de samenwerking om de dienstverlening, de zorg en het welzijn voor onze cliënten en de inwoners van Hattem en Heerde zo goed mogelijk in te vullen. Wij hebben het afgelopen jaar dan ook veel overleg gehad met netwerkpartners zoals, V érian, Driezorg, InteraktContour, Zoethout, het netwerk dementie, zorgnetwerk Zwolle, Isala klinieken en overige Zorgaanbieders in de regio Heerde en Hattem, en het netwerk voor christelijke zorgbestuurders. Daarnaast nemen wij deel aan zowel het Vrijwilligersplatform in Hattem als in Heerde.

In sommige gevallen leiden deze contacten tot gerichte samenwerking op specifieke onderwerpen. Samen met collega zorgorganisaties houden wij sinds 2015 de algemene voorziening regie ondersteuning in stand. Gezamenlijk hebben wij zowel de groepsbegeleiding als individuele begeleiding vanuit de WMO aan klanten in Hattem verder geprofessionaliseerd.

Naast de samenwerking binnen de zorg- en welzijnssector zoeken wij ook de contacten met andere stakeholders. Zo organiseren wij activiteiten voor alle inwoners van de gemeenten, hebben wij de gastvrijheidspas geïntroduceerd in samenwerking met ondernemers in de regio's en nodigen wij bestuurders uit de regio, politieke partijen en wethouders en verzekeraars en zorgkantoor uit om over onze doelstellingen en ons beleid in gesprek te gaan. Op deze manier proberen wij, bij het vormgeven van ons beleid, ook de belangen van de stakeholders mee te wegen.

4. Hoofdpijnen van het financieel beleid

4.1. Doelstelling en beleid op het gebied van financiële instrumenten

Het financieel gevoerde beleid is gericht op het realiseren van het geheel aan activiteiten, dat nodig is om de doelstellingen van de stichting te realiseren. Het financiële beheer vindt plaats binnen de financiële administratie. Deze bewaakt het verkrijgen van de benodigde financiële middelen, bewaakt de budgetten en verantwoordt de gerealiseerde resultaten periodiek aan het managementteam, Raad van Bestuur.

Intern wordt jaarlijks een begroting opgemaakt die door de Raad van Bestuur wordt vastgesteld. Goedkeuring vindt, conform het reglement, plaats door de Raad van Toezicht. Het scholingsplan maakt, evenals het jaarplan onderdeel uit van de jaarlijkse begroting. Beide zijn afgeleid van het meerjarenbeleidsplan.

De personeelsformatie en de daaraan gekoppelde personeelskosten worden in de (locatie)begroting per budgethouder vastgesteld. Elke discipline is verantwoordelijk voor het toegekende budget daar waar het personele kosten, discipline gebonden kosten en opleidingskosten betreft.

4.2. Financiële resultaten

Het resultaat in 2016 is wederom goed te noemen, ondanks de afboekingen die gedaan zijn om in de toekomst de lasten te verlichten. Hanzeheerd heeft een zeer goede financiële positie. Dit is de komende jaren ook heel hard nodig daar met name Hanzeheerd de Bongerd grote risico's loopt. Het pand Hanzeheerd de Bongerd dateert van 1963 en behoeft nieuwbouw. Daarnaast is er enerzijds de bedreiging van de bouw van een nieuwe instelling met 32 plekken voor zware pg-zorg, anderzijds is er de bedreiging van het project verzorgingshuis 2e jeugd dat Habion voornemens is uit te rollen in Hattem. Het is de verwachting dat Hanzeheerd haar reserves in de komende jaren hard nodig zal hebben om grote risico's op te vangen, dan wel in een nieuw pand of renovatie te voorzien. Onzekerheid naar de toekomst toe schuilt daarnaast in de kabinetsplannen en dan in het bijzonder vanzelfsprekend hoe deze zich zullen gaan ontwikkelen voor de zorg. Daarom is het positief dat Hanzeheerd een goed vermogen heeft opgebouwd, zodat de komende jaren met een goed gevoel op de komende ontwikkelingen kan worden ingespeeld.

De normatieve huisvestingscomponent (NHC) zal t/m 2017 jaarlijks nog met 2,5% worden geïndexeerd. De verwachting is dat deze vanaf 2018 onderdeel zal gaan uitmaken van het dagtarief en dus onderhandelbaar zal zijn in de afspraken met het zorgkantoor.

Voor nadere financiële toelichting verwijzen wij graag naar de jaarrekening 2016.

4.3. Wijziging Financieringsstroom

In 2015 is de AWBZ, daar waar deze betrekking heeft op de intramurale zorg, vervangen door de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De extramurale zorg is per 1 januari 2015 overgegaan naar de Zorgverzekeringswet (ZvW). Daarnaast is een deel overgegaan naar de gemeenten (begeleiding en beschermd wonen).

Ook de WMO kende een wijziging. Doordat de budgetten ook daar onder druk kwamen werd het aantal geïndiceerde uren teruggebracht en vele HV-1 klanten moesten overstappen naar de Algemene Voorziening Schoonmaak (AVS). Deze klanten moesten zelf een deel van het uurtarief betalen, waarvoor Hanzeheerd een rekening indiende bij de klant. Deze wijzigingen hebben een behoorlijke impact gehad op de cliënten- en financiële administratie.

4.4. Toekomstverwachting

Met ingang van 2012 worden de kapitaalslasten gefinancierd op basis van de Normatieve Huisvesting Component (NHC). Voor de periode 2012 t/m 2017 is er een overgangsregime van kracht. Langzamerhand groeien we naar een 100% financiering van de kapitaalslasten in 2018, gebaseerd op een vergoeding per geleverde verzorgings- verpleegdag. Tevens wordt over korting van de NHC-component gesproken met zo'n 10%.

Inmiddels is er op landelijk niveau een discussie gaande over de tarieven van zowel de ZvW zorg, Intramurale zorg en de Huishoudelijke zorg. In 2016 zijn de tarieven naar beneden bijgesteld. Door het voldoen aan allerlei criteria kan een zorgorganisatie er procenten bij krijgen. Dit geeft extra druk en zorg voor veel overleg om deze normen te kunnen halen.

Naast bovengenoemde ontwikkelingen is in 2016 gestart met de verbouw van locatie Brinkhoven.

4.5. Risicobeheersing

Strategie

De strategie van Hanzeheerd heeft zich ook in 2016 gekenmerkt als proactief. Wij zien de verschillende risico's en bedreigingen en proberen hier op in te springen. De organisatie is niet risicoavers. Wij zijn van mening dat alleen door een proactieve houding aan te nemen wij op tijd klaar kunnen zijn om flexibel en goed in te spelen op de veranderingen die jaarlijks weer op ons af komen.

Beheersing genoemde risico's

Regeldruk: Hanzeheerd neemt deel aan het programma Waardigheid en Trots. Wij willen hierin actief een rol spelen om de regeldruk te verminderen. Ook in de gesprekken met vertegenwoordigers van verzekeraars, zorgkantoren en gemeenten is dit een vast gespreksonderwerp. Naast de pogingen de regeldruk te verminderen zorgen wij er steeds voor te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Wij proberen door inzet van ICT c.q. digitalisering de inefficiëntie die ontstaat door de regeldruk zo veel mogelijk op te vangen. Een voorbeeld hiervan is de aanschaf van ons nieuwe roosterprogramma, een project dat wij gestart zijn om HRM en salarisprocessen verder te optimaliseren en de uitrol van het nieuwe digitale zorgdossier die voor 2017 gepland staat.

De dubbele vergrijzing: De hierdoor ontstane krapte op de arbeidsmarkt maakt het steeds lastiger goede medewerkers te verkrijgen. Wij vangen dit op door te trachten een goede werkgever te zijn en proberen creatief te zijn in het bieden van mogelijkheden aan – potentiële – medewerkers om basisopleidingen, vervolgopleiding of bijscholingen te volgen. Medewerkers krijgen de mogelijkheid intern door te stromen of opleidingen te volgen. Daarnaast investeren wij in de contacten met Mbo en Hbo opleidingsinstituten. Naast de professionele zorgverleners worden mantelzorgers en vrijwilligers steeds belangrijker binnen de zorg. Wij bieden ook scholing, informatiebijeenkomsten en activiteiten ter binding van deze groepen aan de organisatie zodat, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, wij de goede zorg kunnen blijven leveren.

Druk op de budgetten: Wij proberen door nieuwe producten en diensten te ontwikkelen de druk op de budgetten deels op te vangen. Met onze personele bezetting bouwen wij flexibiliteit in en onder andere door technologie en digitalisering proberen wij verhoging van welzijn en efficiëntie hand in hand te laten gaan. Deze maatregelen zijn vooralsnog voldoende om de druk op de budgetten op te vangen.

Onzekerheid over uitbetaling bij overproductie: Het zorgkantoor is zich bewust van de ernst van deze problematiek. De overproductie nemen wij in principe ook niet mee in onze begroting. De relatie met het zorgkantoor is goed. Het zorgkantoor is positief over de kwaliteit die wij als organisatie leveren. De overproductie is ook goed verklaarbaar. Al deze factoren hebben er toe geleid dat wij dit jaar een deel van de overproductie in de begroting hebben meegenomen. Dit deel is binnen de huidige kostenstructuur op te vangen. Bij de herschikking verwachten wij, op basis van de gesprekken met het zorgkantoor, een positief bericht over uitbetaling. Dit neemt niet weg dat wij dit onderwerp continu op de agenda houden.

Benodigde nieuwbouw Hattem: In Hattem moeten wij nieuwbouw plegen om aan de vereisten van deze tijd te kunnen voldoen. Hierover zijn wij onder andere met de gemeente en Habion in gesprek.. Daarnaast heeft Habion aangekondigd Verzorgingshuis Tweede Jeugd uit te willen rollen in Hattem. De voortgang van dit gehele traject verloopt traag. Om de risico's het hoofd te bieden bouwen wij aan verschillende scenario's en proberen wij, soms met creatieve oplossingen, een doorbraak te forceren in samenwerking met andere betrokken partijen.