

Bestuursverslag Woonzorgcentrum voor ouderen Heemzicht 2022



- 0| Voorwoord
- 1 | Profiel van de organisatie
 - 1.1. Algemene identificatiegegevens
 - 1.2. Structuur van het concern
 - 1.3. Kerngegevens
 - 1.3.1. Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering Woonzorgcentrum
 - 1.3.2. Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten
 - 1.3.3. Werkgebieden
 - 1.3.4. Samenwerkingsrelaties
- 2| Bestuur, toezicht en medezeggenschap
 - 2.1. Normen voor goed bestuur – toepassing en naleving (gedrags)codes
 - 2.2. Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur / directie
 - 2.3. Samenstelling en bezoldiging raad van toezicht
 - 2.4. Principes Governancecode Zorg 2022
 - 2.4.1. Goede zorg
 - 2.4.2. Waarden en normen
 - 2.4.3. Invloed belanghebbenden
 - 2.4.4. Inrichting governance
 - 2.4.5. Goed bestuur
 - 2.4.6. Verantwoord toezicht
 - 2.4.7. Continue ontwikkeling
- 3| Algemeen beleid
 - 3.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid
 - 3.2. Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar
 - 3.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap, waaronder duurzaamheid
 - 3.4. Naleving gedragscodes
 - 3.5. Risicoparagraaf
 - 3.6. Toekomstparagraaf
 - 3.7. Corona en reflectie op de invloed van de coronapandemie op Heemzicht
- 4| Financieel beleid

0 | Voorwoord

Het verslagjaar 2022 kenmerkt zich als een jaar vol veranderingen. De veranderingen binnen Heemzicht zijn gekomen met de komst van de nieuwe directeur- bestuurder per 1 maart 2022. Er is een nieuwe meerjarenstrategie geschreven (ook omdat de oude in 2022 eindigde), een nieuw organogram ontwikkelt en uitgerold en de samenwerking met andere zorgorganisaties in de regio Hoeksche Waard (Thuis in de Kern) en op de Zuid-Hollandse Eilanden (Archipel) verder aangehaald en aangescherpt. In november is de missie, visie, herijkte kernwaarden en het nieuwe logo in een feestelijke bijeenkomst met veel stakeholders gepresenteerd en onthuld.

Op het gebied van ICT is Heemzicht volledig gemigreerd naar de Cloud en zijn de eerste stappen gezet naar de normering volgens de NEN 7510. Hoewel dit nog geen verplichting is voor zorgorganisaties lijkt dit in de komende jaren wel zo te worden. Dit zal de komende jaren worden vormgegeven in de 'Digideal'.

Dit geldt ook voor de invulling van de 'Green Deal' waarin ook voor zorgorganisaties de CO₂-uitstoot zoveel mogelijk beperkt moet worden. Heemzicht is al goed voorbereid hierop door de zonnepanelen maar er zal in de komende jaren worden onderzocht hoe Heemzicht hier nog verder in kan en mogelijk moet gaan ondernemen.

In de dagelijkse praktijk is gelukkig steeds minder te merken van de coronapandemie maar toch stak deze steeds weer even de kop op. Gelukkig zien we door de booster campagnes dat cliënten en medewerkers steeds minder ernstig ziek worden.

Belangrijke uitdagingen waar Heemzicht voor is komen te staan is het vinden van de balans tussen de mix van de ZorgZwaartePakketten (ZZP's) en de juiste personeelssamenstelling. Om deze uitdaging het hoofd te bieden zijn er in 2022 helpende opgeleid tot helpende plus en zijn de rooster en plankaders herijkt. Ook zijn er diverse bijeenkomsten geweest voor de medewerkers waarin zij werden meegenomen in de nieuwe strategie en ontwikkelingen binnen de organisatie.

In 2022 is er wederom hard gewerkt om alle uitdagingen het hoofd te bieden en daarbij is gebruik gemaakt van de kracht van de organisatie zelf en de creativiteit van de medewerkers.

Niet alleen bied ik dit bestuurlijk jaarverslag aan als verantwoordingsdocument maar ook met trots op dat waar Heemzicht voor staat, kleinschalige en persoonsgerichte zorg, en de inzet van onze medewerkers.

Piershil, april 2023,

Lutine Vermeij – Stolk

Directeur- Bestuurder

1 | Profiel van de organisatie

1.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	
Adres	Voorstraat 26
Postcode	3265 BV
Plaats	Piershil
Telefoonnummer	0186-693122
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41119524
E-mailadres	Info@heemzicht.nl
Internetpagina	www.heemzicht.nl

De Stichting Woongemeenschap voor Ouderen exploiteert het woonzorgcentrum 'Heemzicht' sinds 1988. Het woonzorgcentrum heeft een algemene signatuur en kent geen binding met enige maatschappelijke of religieuze organisatie of stroming

1.2 Structuur van het concern

Heemzicht is een stichting en als bestuursvorm heeft de stichting een Raad van Toezicht model. Onder het concern valt ook de Stichting 'Vrienden van Heemzicht' en participeert het concern in de Stichting Personen Alarmering Hoeksche Waard (SPHW).

Organisatiestructuur

Heemzicht kent een platte organisatiestructuur. De directeur-bestuurder is benoemd door en verantwoording verschuldigd aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur werken volgens de Statuten van de Stichting, een Reglement Raad van Toezicht en een Reglement Raad van bestuur volgens de Governancecode 2022 voor de zorg. Daarnaast wordt een informatieprotocol en een standaard vergaderagenda gevolgd.

Behalve het voeren van het algemene (meerjaren-) strategisch beleid, het financiële en vastgoedbeheer is de directeur-bestuurder actief in het onderhouden van de externe contacten en het bevorderen van de diverse samenwerkingsverbanden. De directeur-bestuurder overlegt regulier 6 keer per jaar met de gehele Raad van Toezicht waarvan verslag wordt gelegd. Tussentijds vinden evaluaties plaats met individuele leden van de Raad van Toezicht, waarvan geen verslag wordt gemaakt.

De directeur participeert in het overleg van de Denktank en Stuurgroep Wonen, Welzijn en Zorg Hoeksche Waard. Verder heeft zij zitting in het bestuur van de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW). Namens Heemzicht neemt zij deel aan de regionale fysieke overlegtafels om in gezamenlijkheid met andere zorgaanbieders en de gemeente Hoeksche Waard te komen tot inrichting van het Sociaal Domein binnen de WMO. Samen met de bestuurders van Alerimus, Zorgwaard en sinds medio 2022 ook Cavent vormt zij de stuurgroep van het programma Thuis in de Kern. Ook neemt zij deel aan diverse ad hoc bijeenkomsten over ontwikkelingen en regelgeving in de sector. Zij is voorzitter van het bestuur van de Stichting Vrienden van Heemzicht.

De directeur-bestuurder geeft structureel leiding aan de afdeling Algemeen, waaronder de zorgmanager, de bestuurssecretaris en de directiesecretaresse vallen. Ook stuurt zij de technisch medewerker aan.

Het managementteam (MT) wordt ook door de directeur-bestuurder aangestuurd en wordt gevormd door de zorgmanager, de coördinatoren Welzijn en Informele Zorg, Huishoudelijke Ondersteuning, Voeding, Ondersteunende diensten en de HR-adviseur. Het MT wordt geadviseerd door de bestuurssecretaris en verslaglegging wordt gemaakt door de directiesecretaresse. Agenda gestuurd wordt het MT aangevuld door de coördinator opleidingen, de projectmanager en andere functionarissen binnen Heemzicht. Het managementteam bewaakt de strategische doelen zoals omschreven in het Strategisch beleidsplan. Ook ontwikkelt het MT nieuw beleid naar aanleiding van de actuele en verwachte toekomstige ontwikkelingen.

De zorgmanager is verantwoordelijk voor alle zorgprocessen. Alle andere functionarissen vallen onder de directeur-bestuurder. Met deze wijziging ten opzichte van 2021 is de organisatie nog wat verder afgeplat. Naast de geëigende overlegsituaties vanuit het communicatieschema participeert de zorgmanager structureel in het regionale netwerk Palliatieve Zorg, het netwerk Ketenzorg Dementie, de regionale werkgroep Kwetsbare Ouderen en de regionale uitwerking van de Wet Zorg en Dwang. Ook geeft zij richting aan het structureel overleg met de huisartsen en het multidisciplinair overleg. Ten behoeve van de multidisciplinaire ondersteuning van de cliënten zijn afspraken vastgelegd en geëvalueerd met Zorgwaard. De zorgmanager is ook aandachtfunctionaris huiselijk geweld en veilige zorgrelatie. Zij vervangt hierbij de coördinatoren zorg Groepswonen en Wonen met zorg. De zorgmanager wordt hierbij ondersteund door 2 coördinerend verpleegkundigen.

Het wijkteam is grotendeels zelfsturend en valt onder de directeur-bestuurder. De wijkverpleegkundige organiseert de zorg rond cliënten met een indicatie voor verzorging en verpleging in de thuissituatie, hoofdzakelijk vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW), maar ook vanuit de Wet Langdurige zorg (WLZ) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

De coördinator voedingsdienst geeft functioneel leiding aan de medewerkers die betrokken zijn bij de totale voedselbereiding en verricht activiteiten in het kader van het bijbehorende voorraadbeheer en facilitaire onderdelen. Ook is zij actief als inkoper voor de organisatie. De coördinator voedingsdienst onderhoudt contact met de facilitaire managers van Alerimus en Zorgwaard.

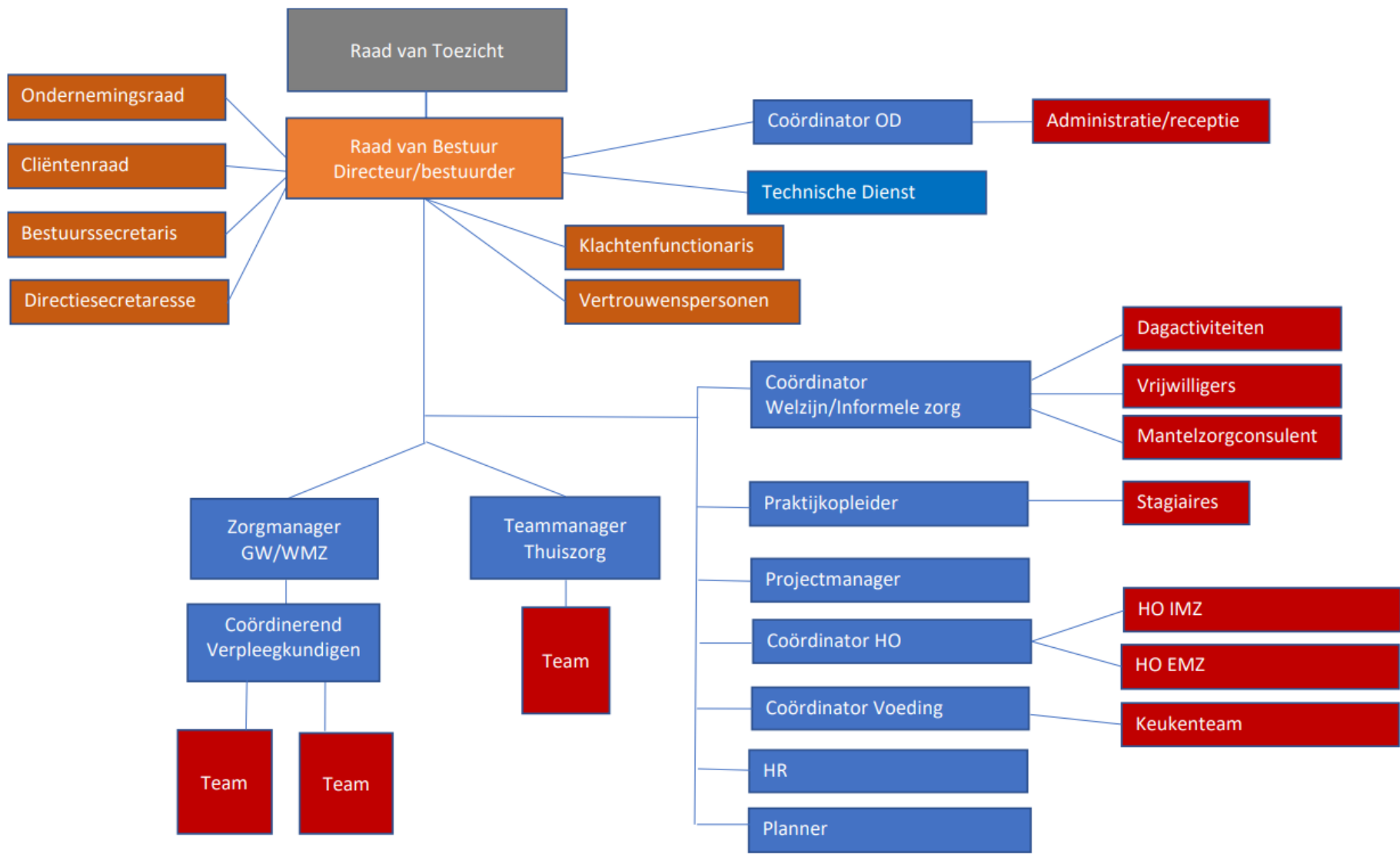
De coördinator Huishoudelijke Ondersteuning organiseert de hulp bij het huishouden voor cliënten in het kader van de WMO. Ook geeft zij functioneel leiding aan de medewerkers huishouding intramuraal en de linnenverzorging. Zij wordt ondersteund door een planner.

De coördinator Ondersteunende diensten geeft functioneel leiding aan de afdeling Ondersteunende diensten waarbij alle administratieve taken en functies zijn ondergebracht. Ook is hier de receptiefunctie ondergebracht.

De praktijkopleider, Coördinator Welzijn en Informele zorg vallen onder de directeur-bestuurder en de mantelzorgconsulent is ondergebracht bij de Coördinator Welzijn en Informele zorg evenals de coördinator Huiskamer van de Wijk.

De beleidsadviseur is opgeschoven naar de functie van bestuurssecretaris en is samen met de directeur-bestuurder onder andere verantwoordelijk voor de zorginkoop en nemen zij deel aan diverse bijeenkomsten vanuit het CZ-zorgkantoor, de gemeenten en andere bijeenkomsten op het gebied van ontwikkelingen en regelgeving binnen de sector.

Deze wijzigingen in het organigram is in september van het verslagjaar 2022 ingevoerd



Alle coördinatoren en de zorgmanager zijn resultaatverantwoordelijk voor de eigen afdeling en verrichten werkzaamheden op het gebied van kwaliteitsbeleid (commissie Kwaliteit & Veiligheid). Een aantal medewerkers verricht naast hun primaire taak andere werkzaamheden, bijvoorbeeld op het gebied van praktijkopleiding, wondverpleging, cliëntondersteuning, kwaliteitsbeleid en commissie- en projectmatige werkzaamheden. Een aantal medewerkers binnen de dienst verpleging en verzorging functioneren ook als contactverzorgende voor cliënten en hun mantelzorgers. Diverse medewerkers hebben de rollen opgepakt van aandachtsvelders voor kwaliteitsonderwerpen en als key-users voor digitale applicaties.

1.3 Kerngegevens

1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering Woonzorgcentrum

Heemzicht opereert als zelfstandige zorginstelling hoofdzakelijk in de westelijke kant van de gemeente Hoeksche Waard en in samenwerkingsverband in de gehele Hoeksche Waard.

De doelgroep van Heemzicht is iedere inwoner met een vraag op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Voor de woonvormen binnen de muren van Heemzicht bestaat een leeftijdsgrens van 55 jaar en ouder.

Behalve de door het CIZ geïndiceerde WLZ-zorg, zowel in ZZP, VPT als MPT, de wijkverpleging vallend onder de Zvw of de door de gemeente beschikte WMO-zorg, is het mogelijk om zelfstandig een appartement in Heemzicht te huren en daar voor eigen rekening een op maat samengesteld pakket van dienstverlening bij te kopen. Hierbij geldt de voorwaarde dat er minimaal een zorgvraag moet zijn.

Cliënten met een ZZP 4 en hoger ontvangen aanvullende ondersteuning op (para-) medisch gebied vanuit Zorgwaard. Heemzicht heeft 66 appartementen voor verzorging met verblijf. Er is 1 studio beschikbaar voor kortdurend verblijf, hetzij via de WMO (respijtzorg) of op particuliere basis. Heemzicht biedt cliënten in de aanleunwoningen het volledig pakket thuis (VPT) of het modulair pakket thuis (MPT).

Ook biedt Heemzicht een maaltijdservice aan nog thuiswonende cliënten in de dorpen Piershil, Goudswaard, Zuid-Beijerland en Nieuw-Beijerland. Alle inwoners van de Hoeksche Waard kunnen deelnemen aan recreatieve en/of welzijnsactiviteiten en gebruikmaken van diverse faciliteiten.

Het sociale restaurant "Bij Oma" is voor iedereen toegankelijk voor het gebruik van eenvoudige maaltijden. Openbare ruimten worden in medegebruik gegeven of verhuurd aan andere maatschappelijke organisaties of beroepsbeoefenaren

1.3.2 Cliënten, Capaciteit, Personeel en Opbrengsten

Kerngegeven	Aantal/bedrag
Cliënten	Aantal
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar	61
Aantal tijdelijk opgenomen cliënten	1
Aantal cliënten VPT	4
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	18
Aantal extramurale cliënten (WLZ/ZVW/WO) exclusief cliënten dagactiviteiten einde verslagjaar	229
Capaciteit	
Aantal beschikbare plaatsen verblijf per einde verslagjaar	
Productie	Aantal
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar (WLZ/ELV/WMO)	22.983

Aantal volledig pakket thuis dagen in verslagjaar	682
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar (WLZ/WMO)	1.725
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar WLZ//ZVW/WMO (exclusief dagactiviteiten)	23.842
Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar incl. oproepkrachten	177
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	96,22

1.3.3 Werkgebieden

Ontstaan vanuit de lokale gemeenschap in de voormalige gemeente Korendijk wil Heemzicht een actief deelnemer zijn in deze gemeenschap door diensten te verlenen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, partijen te verbinden en faciliteren waar de gemeenschap dit nodig heeft ten dienste van de inwoners van de Hoeksche Waard.

1.3.4 Samenwerkingsrelaties

Partijen	Relatie(s)
Zorgaanbieders Hoeksche Waard en programma Thuis in de Kern	Zorgwaard, Alerimus, Careyn en Cavent
Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard	Zorgwaard, en Alerimus. Dit is de kern van het bestuur van de SPHW. Tijdens het verslagjaar 2022 zijn ook Buurtzorg en Careyn aangesloten. Zij nemen deel aan de SPHW, dragen ook financieel bij maar zijn geen lid van het bestuur of de Raad van Toezicht van de SPHW.
Uitvoeringsagenda visie Wonen Welzijn en Zorg (WWZ) gemeente Hoeksche Waard	Deelnemer in Kerngroep Wonen, Welzijn en Zorg en Denktank WWZ
Zorgwaard	<ul style="list-style-type: none"> - Overeenkomsten functie behandeling (Specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapie, ergotherapie) - E-learning risicovolle- en voorbehouden handelingen - Verpleegtechnisch team
Stichting Welzijn Hoeksche Waard	Incidenteel
Woningcorporatie HW-wonen	<ul style="list-style-type: none"> - Alarmering in aanleunwoningen - VVE Voorstraat 24A en 24B
Apotheekhoudende huisarts	Praktijkruimte in gebouw Farmaceutisch overleg
Gemeente Hoeksche Waard	Overeenkomst Huishoudelijke Ondersteuning (WMO) Overeenkomst Begeleiding (WMO) Deelname fysieke overlegtafel Sociaal Domein Intentieverklaring Duurzame coalitie
CZ Zorgkantoor	Zorgleveringsovereenkomst WLZ 2022 De Archipel, samenwerkingsverband Zuid Hollandse Eilanden

Zorgverzekeraars	Contracten voor uitvoering wijkverpleging (Zvw)
De Rotterdamse Zorg, werkgeversorganisatie	Raat & Daad en Sectorplan Plus
Ketenzorg Dementie	Samenwerkingsovereenkomst
Netwerk Palliatieve Zorg	Convenant
Ketenzorg Veilig Oud	Convenant
Klankbordgroep vrijwilligersorganisaties	Samenwerking en informatie-uitwisseling
Bank Nederlandse Gemeenten	Overeenkomst langlopende geldleningen vastgoed
Sovib verzekeringen en diensten in de zorgsector	Verzekeringspakket
Synthra	Ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie
Nedap ONS advies	Ondersteuning AZR- en WMO-berichtenverkeer Implementatie en onderhoud digitaal Zorgleefplan en cliëntdossier Ondersteuning bij implementatie ONS ECD van Nedap
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Toezichthouder
Perspekt	Kwaliteitskeurmerk
SBB	Erkenning als leerbedrijf
Regionale en bovenregionale opleidingsscholen	Verlening praktijkstages
Adfincare administratieve dienstverlening	Financiële administratie en verantwoording, advisering
Verstegen accountants	Uitvoering accountantscontroles en advisering
Altronic Automatisering	ICT-systeembeheer
Altiplano	Kwaliteitshandboek MyDMS
Attenza	Ondersteuning bij palliatieve en terminale thuiszorg
Vaccinatiezorg/Prikpunt	Begeleiding bij prikaccidenten en MRSA-besmettingen

2 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

2.1 Normen voor goed bestuur

Voor de inrichting van de toezichtstructuur wordt gewerkt met Zorgbrede Governance code 2022. De 7 principes van de Governance code zijn uitgewerkt in het vervolg van dit verslag. De toepassing van de code wordt periodiek, in de vergadering met de Raad van Toezicht geëvalueerd. In het verslagjaar heeft evaluatie van de code plaats gevonden tijdens de reguliere overleggen. Naast de statuten voor de stichting en reglementen voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur, is een toezichtvisie en een methode voor conflicthantering gehandhaafd die volledig voldoen aan de principes van de code.

2.2 Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur/ directie

De Raad van Bestuur wordt gevormd door één directeur-bestuurder.

Naam	Hr. Of Mw.	Functie in RvB of directie	Interim ja/nee	Functie vervuld sinds	Nevenfuncties
Kamerling, A.	Hr.	Algemeen directeur-bestuurder	Nee	01-04-2013 Tot 01-03-2023	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvB SPHW• Lid RvB Stichting Vrienden van Heemzicht• Bestuurlijk trekker van het project Zorgcampus Hoeksche Waard als onderdeel van het programma Thuis inde Kern
Mw. L.N.W. Vermeij – Stolk MBA		Algemeen directeur-bestuurder	Nee	01-03-2023	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvB SPHW• Lid RvB Stichting Vrienden van Heemzicht• Lid commissie Digitaal Denken en Doen Actiz

Er wordt gewerkt met een formeel informatieprotocol voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De directeur-bestuurder rapporteert aan de Raad van Toezicht over alle relevante beleidsterreinen en risico's, waarin hij verantwoording aflegt van het gevoerde beleid te weten: financieel beleid, personeelsbeleid, facilitair beleid, zorgbeleid en kwaliteitsbeleid. Ook doet de directeur-bestuurder verslag van de regionale ontwikkelingen op het gebied van samenwerking met andere organisaties uit het maatschappelijk middenveld en de gemeente. In het kader van de AO/IC wordt periodiek, tussentijds gerapporteerd. Per kwartaal wordt aan de Raad van Toezicht een exploitatieoverzicht overlegd en worden opvallende aspecten ten opzichte van de lopende begroting ter bespreking geagendeerd. De jaarrekening en het kwaliteits- en jaarverslag worden standaard jaarlijks in de maand mei, in aanwezigheid van de administrateur en accountant besproken en vastgesteld. De kwartaalverslagen van de directeur-bestuurder, waarin op hoofdlijnen de werkzaamheden en aandachtspunten worden beschreven, worden driemaandelijks in de Raad van Toezicht besproken en vastgesteld.

De taakomschrijving van de directeur-bestuurder is afgestemd op de taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht. De functieomschrijving van de bestuurder is in 2019 opnieuw vastgesteld. In de Statuten van de stichting, het reglement Raad van Bestuur en in de functieomschrijving van de directeur-bestuurder is opgenomen voor welke besluiten de directeur-bestuurder schriftelijke goedkeuring van de Raad van Toezicht nodig is.

De directeur-bestuurder heeft twee onbezoldigde nevenfuncties als lid Raad van Bestuur van de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard en Stichting Vrienden van Heemzicht. De arbeidsvoorwaarden van de directeur-bestuurder zijn in overeenstemming met de CAO VVT. De bezoldiging van de directeur-bestuurder voldoet aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector. Voor de klasse indeling en bezoldiging van de directeur-bestuurder en Raad van Toezicht verwijs ik naar de WNT paragraaf in de jaarrekening 2022.

De directeur-bestuurder ontvangt een tegemoetkoming in de reiskosten voor noodzakelijke gemaakte zakelijke kilometers en eventueel gemaakte studiekosten. Deze vergoedingen worden per kwartaal geaccordeerd door de voorzitter van de Raad van Toezicht, indien deze er zijn.

Representatiekosten en overige kosten zijn opgenomen in de begroting en jaarrekening van de stichting en worden niet direct uitgekeerd aan de directeur-bestuurder.

2.3 Samenstelling en bezoldiging Raad van Toezicht

Gegevens leden van de Raad van Toezicht Stichting Woongemeenschap voor Ouderen "Heemzicht" 2021

Naam van toezichthouder	D. Bakker
Functie	Lid Raad van Toezicht, voorzitter
Hoofdfunctie	Technisch directeur Van Iperen BV
Nevenfunctie(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Kerkenraadslid - Orgeladviseur - Voorzitter College van orgeladviseurs in Nederland
Competenties	Bestuurlijke ervaring

Naam van toezichthouder	A.G. Barends-Teeuw
Functie	Lid Raad van Toezicht, waarnemend voorzitter
Hoofdfunctie	Beleggingsadviseur Rabobank/ miv 1-4-2020 gepensioneerd
Nevenfunctie(s)	- Lid Raad van Toezicht SPHW
Competenties	Financieel/Economisch

Naam van toezichthouder	J. van Andel-de Bruin
Functie	Lid Raad van Toezicht
Hoofdfunctie	Intensief ambuland gezinsbehandelaar Timon
Nevenfunctie(s)	-
Competenties	Inzicht in sociale kaart, bekend met Verpleging & Verzorging, namens cliënten

Naam van toezichthouder	J. Stelpstra
Functie	Lid Raad van Toezicht
Hoofdfunctie	Eigenaar/maître-sommelier Walsjêrôt BV
Nevenfunctie(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Lid van de Rekenkamer Hoeksche Waard - Eigenaar Real Good Estate - Directeur van J. Stelpstra Holding BV - Voorzitter van de Rotaryclub Het Haringvliet - Voorzitter Raad van Toezicht Zomerkind
Competenties	Financieel/Juridische zaken

Naam van toezichthouder	D.J. Boer
Functie	Lid Raad van Toezicht
Hoofdfunctie	Bedrijfsarts Arbodienst Mensely
Nevenfunctie(s)	-
Competenties	Medisch, ARBO

Rooster van aftreden Raad van Toezicht is ongewijzigd.

Naam	Benoeming/herbenoeming	Uiterlijk aftredend
Mw. A.G. Barends-Teeuw	Januari 2015 Januari 2019	December 2022. Is afgetreden en overleden op 12-12-22
Dhr. D. Bakker	December 2015 December 2019	December 2023
Dhr. J. Stelpstra	December 2015 December 2019	December 2023
Dhr. D.J. Boer	Juni 2016 Juni 2020	Mei 2024
Mw. J. van Andel-de Bruin	December 2017 December 2021	December 2025

De leden van de Raad van Toezicht zijn onafhankelijk. Dit is in de statuten van de stichting in artikel 8 lid 1 en 2 geborgd. Zij wensen, gelet op hun maatschappelijke taak geen bezoldiging te ontvangen. Er worden door de leden van de Raad van Toezicht geen declaraties ingediend behalve eventueel voor studiekosten met bijbehorende reiskosten. (Zie jaarrekening 2021) Er is voorzien in een aansprakelijkheidsverzekering voor de leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur.

Werkwijze Raad van Toezicht

Hiervoor verwijst ik naar het verslag Raad van Toezicht 2022.

2.4 Principes Governancecode Zorg 2022

2.4.1 Goede Zorg

Het principe 'Goede Zorg' wordt weergegeven in het doel en de grondslag van de stichting. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van Heemzicht wordt helder en compleet verwoord in artikelen van de statuten van de stichting:

Doel en grondslag

Artikel 2

- 2.1. De Stichting heeft ten doel het (doen) verlenen van goede zorg aan personen die als gevolg van ziekte, leeftijd, handicap, beperkingen of om andere redenen daar behoefte aan hebben en voorts al hetgeen hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, direct of indirect, alles in de ruimste zin van het woord.
- 2.2. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De behoeftes, wensen, ervaringen en het belang van cliënten in het algemeen staan centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden zorg.
- 2.3. De Stichting heeft mede als doel het realiseren of doen realiseren, exploiteren en beheren van woonvoorzieningen.
- 2.4. De Stichting beoogt een algemeen nut beogende instelling te zijn en beoogt daarom niet het maken van winst.

Doelrealisatie

Artikel 3

- 3.1. De Stichting tracht haar doel te bereiken door:
 - a. het oprichten, exploiteren, en behartigen van de belangen van één of meer instellingen op het gebied van de intra-, semi- en extramurale zorg, en van organisaties of voorzieningen die voor zulke zorg op enigerlei wijze bevorderlijk kunnen zijn;
 - b. het centraal stellen van de cliënten en van hun gerechtvaardigde wensen en behoeften bij de zorg- en dienstverlening onder ander door het scheppen van een gunstig behandelings-, verzorgings-, leef-, begeleidings- en woonklimaat;
 - c. het zo doeltreffend en doelmatig mogelijk aanwenden van voor de zorgverlening beschikbare middelen;
 - d. het voeren van een actieve dialoog met de relevante belanghebbenden;
 - e. overige activiteiten.

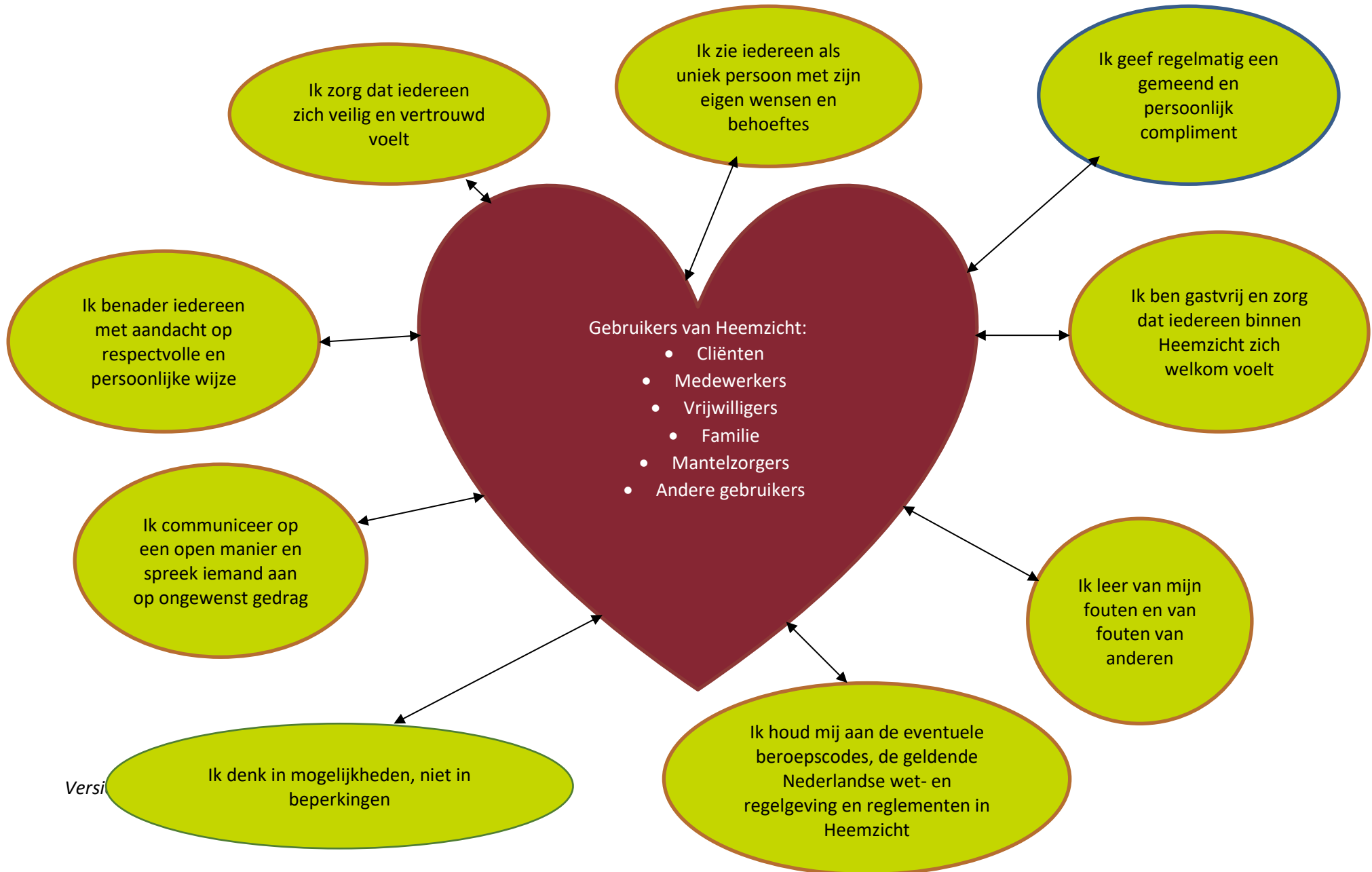
- 3.2. De Stichting hanteert bij het bereiken van haar doelstelling het uitgangspunt dat de zorg- en dienstverlening tot stand komt in dialoog en samenwerking tussen zorgverlener en cliënt, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten, waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met hun professionele verantwoordelijkheid.

2.4.2. Waarden en Normen

De stichting heeft een algemene signatuur en kent geen binding met enige maatschappelijke of religieuze organisatie of stroming. Iedereen is welkom in Heemzicht en moet zich ook welkom voelen. Heemzicht kent een gedragscode die voor alle medewerkers, vrijwilligers, cliënten en bezoekers kort en krachtig de waarden en normen beschrijven die ten grondslag liggen aan de manier waarop de organisatie werkt aan haar doelstellingen.

Gedurende het verslagjaar 2022 zijn de missie, visie en Kernwaarden van Heemzicht herijkt.

Gedragscode van Heemzicht (“Hoe gaan we met elkaar om?”)



2.4.3. Invloed Belanghebbenden

Individuele zeggenschap

De visie van Heemzicht is erop gericht dat cliënten de regie over het eigen leven zo veel als mogelijk behouden. In de informatie die wordt gegeven bij het aangaan van een zorgrelatie wordt het handhaven van de eigenheid, zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënten benadrukt.

Cliënten kunnen hun appartement naar eigen keuze en levenssfeer inrichten en bepalen. Als zij hier niet toe in staat zijn, wordt daarin door Heemzicht voorzien. Cliënten en/ of diens contactpersoon worden na de start van het zorgproces betrokken bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het Zorgleefplan. Binnen het kader van de mogelijkheden van de organisatie wordt rekening gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en diens wensen en behoeften. Bevordering van de kwaliteit en de continuïteit van de zorg- en dienstverlening worden door de regelmatige evaluaties van het Zorgleefplan met de cliënt en/of diens contactpersoon en de medewerkers van de verzorging gerealiseerd of in samenspraak met behandelaren tijdens het Multidisciplinair Overleg (MDO).

Cliënten en de door hen daartoe gemachtigden hebben toegang tot het cliëntdossier door middel van CarenZorgt als onderdeel van het ONS-systeem.

Door de medewerkers welzijn worden individuele en groepsgerichte activiteiten ontwikkeld en uitgewerkt. Doelstellingen hierbij zijn een zinvolle dagbesteding en het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

Om te voorzien in de behoefte aan geestelijk en/of religieuze beleving wordt vanuit de verschillende kerken wekelijks een weeksluiting gehouden. Bij toerbeurt wordt deze weeksluiting door de diverse kerkgenootschappen ingevuld. Ook kunnen cliënten deelnemen aan een gespreksgroep met accent op religieuze levensbeschouwing.

Als aanvulling op de reguliere zorgverlening en religieuze geestelijke verzorging is halverwege het verslagjaar vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van de functionaris bij de mantelzorgconsulente de verliesbegeleiding ondergebracht.

Indien gewenst kunnen cliënten, zelfstandig of door tussenkomst van de organisatie individueel afspraken maken met eigen huisarts en geestelijke verzorger.

Cliënten die wonen in Heemzicht kunnen kiezen of zij de warme maaltijd in het eigen appartement of in het restaurant nuttigen. In de appartementen wordt de warme maaltijd alleen 's middags geserveerd door middel van het meals on wheels-systeem. Voor diegene die de warme maaltijd in het restaurant willen gebruiken, bestaat de mogelijkheid om te kiezen voor de middag of de avond. Voor de warme maaltijd kunnen de cliënten zelf à la carte een maaltijd samenstellen door te kiezen tussen componenten uit twee menu's. Voor de broodmaaltijden kunnen de cliënten kiezen tussen diverse broodsoorten, beleg en aanvullende versnaperingen.

Naast bovengenoemde structurele en formele mogelijkheden tot individuele zeggenschap in het kader van wensen en meedoen aan activiteiten, kunnen cliënten en hun contactpersonen op het gebied van welzijn en welbevinden, op- en aanmerkingen in een informeel gesprek met leidinggevende en medewerkers continu kenbaar en bespreekbaar maken.

Cliëntenraad

In Heemzicht functioneert een cliëntenraad. De rol en inbreng van de cliëntenraad is steeds belangrijker. Zowel vanuit de organisatie als van daarbuiten wordt steeds vaker een beroep gedaan op de leden van de cliëntenraad. De leden van de Cliëntenraad hebben zelf een traject opgestart om

te komen tot een Cliëntenraad 2.0. Deze moderne Cliëntenraad voldoet dan beter aan de eisen van deze tijd. De cliëntenraad kwantitatief en kwalitatief in balans te houden, is een doorlopende opgave. Het is goed om te kunnen melden dat de cliëntenraad in 2021 is versterkt met een nieuw (aspirant) lid. Vrijwilligers vormen de kern van de cliëntenraad gezien de draagkracht en draaglast van cliënten. Er wordt gewerkt met een onafhankelijke voorzitter. Deze heeft zitting in de commissie Kwaliteit & Veiligheid en in diverse projectgroepen. In verslagjaar is de cliëntenraad regelmatig geïnformeerd over de transities en transformaties in de zorg en over de wijzigingen in de organisatiestructuur. Indien nodig kan de cliëntenraad personele administratieve ondersteuning vanuit de organisatie krijgen. Binnen de begroting is een bedrag van € 1.000, -- opgenomen voor de cliëntenraad.

Samenstelling cliëntenraad per 31 december 2022:

Dhr. J.J. de Witte	voorzitter
Mevr. A. Onderdelinden	secretariaat
Mevr. N. Broesder	lid

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft 2 x deelgenomen aan het bestuurlijk overleg met CZ Zorgkantoor over het Kwaliteitsplan en de ontwikkelplannen en de voortgang hiervan vanuit cliënten perspectief.

Over de voortgang en ontwikkelingen van de organisatie worden alle cliënten schriftelijk en mondeling geïnformeerd.

Standaard wordt algemene informatie over de cliëntenraad om de 3 maanden vermeld in de maandelijkse nieuwsbrief "Heem/Inzicht".

De Cliëntenraad heeft diverse malen gevraagd en ongevraagd mondeling advies uitgebracht aan de directeur-bestuurder.

Aan het einde van het verslagjaar is de bestaande samenwerkingsovereenkomst verlengd tussen de Cliëntenraad en de organisatie die voldoet aan de huidige wet- en regelgeving.

Vertrouwenspersoon

Cliënten kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon te weten: dhr. J. Dekker. Dit is diverse malen in vertrouwelijkheid gebeurd. Vertrouwenspersoon voor de medewerkers is mw. E.C.B. Kruithof-de Jong. Geen meldingen over contact ontvangen.

De vertrouwenspersonen functioneren op vrijwillige basis.

Ondernemingsraad

De volledige OR bestaat uit 7 leden. Er zijn gedurende het verslagjaar twee leden toegetreden en er is een lid afgetreden. Inmiddels is er meer belangstelling voor de OR vanuit Heemzicht en zullen er in 2023 verkiezingen worden uitgeschreven. Het maandelijks spreekuur van de OR wordt minimaal bezocht door de medewerkers.

De OR is geheel 2022 incidenteel begeleid door de bestuurssecretaris, mw. J. v.d. Werken-Pols.

Samenstelling van de Ondernemingsraad per 31 december 2022:

Mw. A.J.C. van der Oost-Zevenbergen	voorzitter	Keukenhulp
Mw. C.C. Roos-van der Vlies	secretaris	Verzorgende IG
Mw. M. Heistek-Kersten		Zorg assistent
Mw. A.M. Ouwens-Cousins		Helpende
Mw. A. v.d. Burg-Vermaas		Verzorgende in de wijk
Mw. V. Seip-van Gameren		Verzorgende
Mw. P. Bakker-Blom		Verzorgende
Mw. R. Winkel		Huishoudelijke verzorging

Er is een informatieoverzicht opgesteld tussen het bestuur en de OR. Dit overzicht is gepubliceerd in het digitale kwaliteitshandboek.

2.4.4. Inrichting Governance

Voor de uitwerking van dit principe van de Governance code verwijst ik naar paragraaf 2.2 van dit hoofdstuk.

2.4.5. Goed Bestuur

Goed bestuur is bij Heemzicht gericht op de toetsing van de maatschappelijke relevantie en doelstelling.

Tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder vindt toetsing plaats van de besturing van de organisatie in het kader van de maatschappelijke doelstelling. Daarbij ligt de nadruk op niet alleen op het korte termijnbeleid, maar wordt ook altijd de link gelegd naar een lange termijnbeleid. Hierbij worden de belangen van cliënten, medewerkers en vrijwilligers centraal gesteld. De besluitvorming wordt vastgelegd in de notulen van de vergaderingen die door de voorzitter van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder worden ondertekend ter vaststelling. Als instrumenten voor de sturing worden onder andere een risicoanalyse (verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.5: risicoparagraaf), een Treasuryplan en een AOIC-protocol gebruikt. Deze worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld door de directeur-/bestuurder en de administrateur en voorgelegd en besproken met de Raad van Toezicht.

2.4.6 Verantwoord Toezicht

Toezichtvisie, toezichtkader, toetsingskader Heemzicht

Het wettelijk kader en de Zorgbrede Governancecode 2022 schrijven onder meer voor dat de Raad van Toezicht haar toezichtvisie, toezichtkader en toetsingskader expliciteert en op de website plaatst. De toezichtvisie geeft een gezamenlijk beeld over de wijze waarop toezicht wordt gehouden. Bij het toezichtkader staat de wet- en regelgeving centraal, waarbinnen toezicht wordt gehouden, evenals de wijze waarop verantwoording wordt afgelegd. Het toetsingskader definieert welke aspecten gemonitord worden en welke verwachtingen aan de bestuurder worden gesteld.

Good governance

Binnen Heemzicht geldt de Zorgbrede Governancecode als belangrijk toetsingskader voor bestuur en toezicht. De Governancecode Zorg bestaat uit zeven principes, welke ook door Heemzicht worden nageleefd en dit hoofdstuk zijn beschreven. Verantwoord toezicht is een hiervan.

De zeven principes zijn:

Toezichtvisie

Uitgangspunt is dat de Raad van Bestuur als statutair bestuur bestuurt en daarbij intern verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht en extern aan instanties die daartoe wettelijk of maatschappelijk gelegitimeerd zijn. De Raad van Toezicht dient enerzijds te voldoen aan de wettelijk kaders volgens de Wtzi en de governance-eisen. Anderzijds heeft de Raad van Toezicht de taak om ervoor te zorgen dat Heemzicht de beoogde meerwaarde voor de bewoners, cliënten en de

samenleving van de Hoeksche Waard behaald. Deze meerwaarde is onder andere weergegeven in de missie, algemene visie en kernwaarden van Heemzicht.

De Raad van Toezicht vervult verschillende rollen:

- De toezichthoudende rol: de Raad van Toezicht heeft tot taak integraal toezicht te houden op het tot stand komen van het beleid door de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Heemzicht. De Raad ziet ook toe op het naleven van wet- en regelgeving.
- De rol als werkgever van de Raad van Bestuur.
- De rol als klankbord en raadgever van de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht staat het bestuur gevraagd en ongevraagd met raad ter zijde.
- De goedkeurende rol voor het verlenen van goedkeuring aan besluiten van de Raad van Bestuur volgens, in overeenstemming met de bepalingen in de statuten, het reglement Raad van Bestuur en het reglement Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht vervult de genoemde rollen vanuit een positieve samenwerking met de Raad van Bestuur. De basis voor die samenwerking ligt in transparantie, openheid en vertrouwen en het nemen van verantwoordelijkheid. De volgende houdingsaspecten worden als belangrijk geacht:

- De Raad van Toezicht maakt deel uit van Heemzicht, maar heeft een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak.
- De Raad van Toezicht gaat uit van “warm toezicht” met betrokkenheid bij het wel en wee van Heemzicht. De Raad van Toezicht weet wat er in de organisatie speelt, zowel onder cliënten en familie als onder medewerkers en vrijwilligers.
- De Raad van Toezicht hanteert een open dialoog.
- De Raad van Toezicht heeft een kritische houding, waarbij het belang van Heemzicht voorop staat.
- De Raad van Toezicht handelt transparant en streeft naar zichtbaarheid voor interne en externe stakeholders.
- De Raad van Toezicht zoekt voortdurend naar een goede balans tussen nabijheid en gepaste afstand.
- De Raad van Toezicht is proactief met respect voor de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur als bevoegd gezag.

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht. Dat wil zeggen dat er toezicht wordt gehouden op alle aspecten van Heemzicht, waarbij de belangen van cliënten van Heemzicht centraal staan. De Raad van Toezicht belegt het toezicht op de financiële stabiliteit binnen de Raad van Toezicht bij daarin deskundige leden. De gehele Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het financiële beleid. De Raad van Toezicht belegt het toezicht op de kwaliteit en veiligheid binnen de Raad van Toezicht bij daarin deskundige leden. De gehele raad is verantwoordelijk voor het beleid op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

De Raad van Toezicht evalueert jaarlijks haar eigen functioneren door middel van het evaluatieformulier. Eenmaal per drie jaar vindt de zelfevaluatie plaats onder leiding van een extern deskundige. Bij deze evaluatie wordt ook de visie van de Raad van Bestuur op het functioneren van de Raad van Toezicht gevraagd. De leden van de Raad van Toezicht volgen de ontwikkelingen in de ouderenzorg in het algemeen en op het eigen vakgebied in het bijzonder. Elke toezichthouder is zelf verantwoordelijk voor het volgen van voldoende bijscholing. Nieuwe leden krijgen een introductieprogramma aangeboden waaronder een rondleiding op de locatie, waardoor zij snel wegwijs raken in de organisatie.

Toezichtkader

De Raad van Toezicht hanteert bij zijn werkzaamheden de volgende externe en interne toezichtkaders:

Externe toezichtkaders:

Behoorlijk bestuur
<ul style="list-style-type: none">• Zorgbrede Governancecode 2022• Kader over toezicht op goed bestuur (IGJ-NZA 2022)
Landelijke beleidskaders
<ul style="list-style-type: none">• Bestuurlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid van de IGJ• Beleidsregels NZa• Inkoopvoorwaarden en materiele controles van het zorgkantoor en zorgverzekeraars• Inkoopvoorwaarden gemeenten
Wet- en regelgeving
<ul style="list-style-type: none">• Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTZA)• Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Wet langdurige zorg (Wlz)• Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)• Wet Zorg en Dwang• Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)• Wet op de ondernemingsraden (Wor)• Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)• Verslaglegging van het Ministerie van VWS• Wet Normering en bezoldiging Topfunctionarissen (WNT)
Kaders voor kwaliteit en veiligheid
<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitskader verpleeghuiszorg• Kwaliteitskader wijkverpleging• Relevante veldnormen• PREZO Kwaliteitssysteem• Aandachtspunten en richtlijnen van de IGJ

Interne toezichtkaders:

Statuten, reglementen, regelingen
<ul style="list-style-type: none">• Statuten van Stichting Woongemeenschap voor Ouderen "Heemzicht"• Reglement Raad van Toezicht• Reglement Raad van Bestuur• Conflictregeling Raad van Toezicht – Raad van Bestuur• Beleid onkosten bestuur• Profielschets Raad van Toezicht• Informatieprotocol• Procuratieregeling• Regeling waarneming bestuur• Klokkenluidersregeling
Planning en control cyclus
<ul style="list-style-type: none">• Meerjaren beleidsplan• Kwaliteitsplan• Begroting

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Managementrapportage (driemaandelijks)• Kwaliteitsverslag• Risicobeoordeling/directiebeoordeling• Overige documenten |
|---|

De Raad van Toezicht hanteert bij zijn werkzaamheden de volgende besturings- en beheersingskaders als toetsingskader:

- Kader voor besturing:
 - Meerjaren strategisch beleidsplan.
 - Kwaliteitsplan met concrete acties aan de hand van de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- Kader voor beheersing:
 - Financiële meerjarenplanning (meerjarenbegroting, meerjaren onderhoudsplan, liquiditeitsprognose etc.).
 - Treasurystatuut.
 - Interne audits.
 - Klokkeluidersregeling.

Informatieprotocol

In het informatieprotocol zijn de afspraken vastgelegd over de informatievoorziening door de Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht. Uitgangspunt van dit informatieprotocol is dat de Raad van Toezicht op adequate wijze door de Raad van Bestuur wordt geïnformeerd over de gang van zaken binnen de organisatie en over de verhouding met de omgeving/samenleving. De doelstelling is dat de Raad van Toezicht tijdig wordt voorzien van correcte en relevante informatie in de juiste detaillering. De informatie wordt aan de hand van een jaarkalender aan de Raad van Toezicht verstrekt.

2.4.7 Continue ontwikkelen

Een systeem voor het periodiek evalueren van en het beoordelen van de directeur-bestuurder door de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur onderling is uitgewerkt. In 2022 hebben deze evaluaties met zowel de scheidende als de nieuwe directeur-bestuurder en een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht plaats gevonden met een terugkoppeling naar de gehele Raad van Toezicht. Ook heeft een onderlinge evaluatie van de leden van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Tussentijds vindt bilateraal overleg plaats tussen de (vice-)voorzitter van de RvT en de bestuurder. Deze overleggen hebben het karakter van intervisie en coaching wat bijdraagt aan de ontwikkeling van de professionaliteit en deskundigheid van de gesprekspartners.

Er is geen scholings- en ontwikkelprogramma opgesteld voor de leden van de RvT en RvB. Dit wordt gezien als een persoonlijke verantwoordelijkheid en wordt ingevuld naar persoonlijk inzicht.

3 | Algemeen Beleid

Richtinggevend voor het algemeen beleid is het meerjarenstrategisch beleid en het hierbij passende jaarlijks aangepaste kwaliteitsjaarplan. Het meerjarenstrategisch plan 2022-2027 is in het verslagjaar opnieuw opgezet en hierbij zijn ook, met een breed draagvlak in de organisatie, de missie, visie en kernwaarden aangepast.

3.1 Missie, visie en kernwaarden

Onze missie: waar staan we voor?

Heemzicht is gespecialiseerd in het bieden van kleinschalige, belevingsgerichte zorg. De nadruk ligt op het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Als dat niet meer gaat wil Heemzicht ondersteuning bieden voor zowel mensen met kenmerken van dementie als een lichamelijke hulpvraag. Hierbij staat het welzijn en welbevinden voorop en wordt dit ondersteund door professionele zorg die met een warm hart wordt gegeven.

Onze visie: hoe doen we dat?

Wij zijn er als Heemzicht van overtuigd dat welzijn en welbevinden een belangrijke basis is voor de kwaliteit van leven.

Dit doen we door samen waarde aan het leven te geven van iedereen die een beroep op ons doet. Hiervoor werken we belevingsgericht. Dit betekent dat Wonen, Welzijn en zorg voor iedereen uniek is en afgestemd is op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften.

Wij zorgen dat met de naasten en vrijwilligers (Informeel zorg) wij een bijdrage leveren aan het leven van de kwetsbare ouderen (samenzorg).

Kernwaarden

In de missie en de visie van Heemzicht staan de cliënten centraal. Daarbij is de eigen regie belangrijk om de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te houden. Om dit te bereiken zijn de volgende kernwaarden geformuleerd:

Uniek

Alle mensen zijn uniek. Dit geldt voor onze cliënten en voor onze medewerkers en vrijwilligers. Daarnaast wil Heemzicht uniek zijn: zowel in haar lokale geworteldheid als plaats in de regio. En natuurlijk als eerste voor onze cliënten als kleinschalige woon/zorg combinatie;

Samenwerking

Samenwerking met de cliënt en diens naasten is van essentieel belang om belevingsgerichte zorg te kunnen leveren. Daarnaast is samenwerking met de gemeente, zorgaanbieders en andere partijen noodzakelijk voor het voortbestaan van de organisatie;

Durf

Als Heemzicht durven wij de organisatie te blijven die we zijn. We durven voor onze cliënten en medewerkers 'buiten de lijntjes' te kleuren. Dit doen we altijd wel overdacht en in overleg;

Nieuwsgierigheid

Wij zijn oprecht nieuwsgierig naar de beleving, behoeften en ideeën van onze cliënten en medewerkers en vrijwilligers. Dit is de basis voor onze- informele en professionele zorg.

Visie op kwaliteit

Kwaliteit is echter een lastig te definiëren begrip. Kwaliteit is niet tastbaar of objectief, maar is een ervaring en subjectief. Kwaliteit is persoonlijk, heeft veel vormen en is al snel allesomvattend. Wat voor de ene persoon in belangrijke mate de beleving van kwaliteit bepaalt, is voor de andere niet relevant. Kwaliteit is ook veranderlijk omdat wijzelf en onze omgeving veranderen. Doorlopend moeten wij ons afvragen: doen wij de goede dingen en doen wij die dingen goed? Om kwaliteit te kunnen leveren is structureel aandacht nodig voor de manier waarop alle processen en diensten verlopen en of deze aansluiten bij de vragen en verwachtingen van de cliënten. Hierdoor is kwaliteit onlosmakelijk verbonden met leren en ontwikkelen. Kwaliteit in Heemzicht is nooit “af” omdat zorg en diensten worden verleend aan en door mensen. Het werken aan kwaliteit heeft een dynamisch en cyclisch karakter. Veranderende (zorg-)vragen en behoeften van de cliënten, wijzigingen in procedures, protocollen en afspraken, maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving vragen continu om aanpassingen.

De cliënt is het uitgangspunt en alle medewerkers zijn vanuit hun functie medeverantwoordelijk voor het bewaken, beheren en verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Heemzicht houdt zich bezig met kwaliteit omdat cliënten dat van ons verwachten en verlangen. Zij zoeken het vaak in de kleine dingen, zoals aandacht en persoonlijk contact, tijdige reactie op een oproep en een smakelijke maaltijd.

Als professionele organisatie werkzaam op het gebied van wonen, welzijn en zorg worden al onze activiteiten gefinancierd uit publieke middelen. Wij zijn dus ook aan de samenleving verplicht om kwaliteit te leveren voor ons aller geld.

Wat willen wij nu bereiken met dit constant werken aan kwaliteit?

- Tevreden cliënten omdat zij plezierig en comfortabel kunnen leven met zo veel als mogelijk in stand houden van de eigen regie.
- Trotse medewerkers die vanuit hun professionaliteit met plezier en in samenwerking hun beroep uitoefenen.
- Betrokken familie en vrijwilligers.
- Door een goed imago blijven mensen voor Heemzicht kiezen.
- In het kader van de geldende wet- en regelgeving nemen wij onze verantwoordelijkheid.
- Ketenpartners en financiers werken graag met ons samen.

Visie Kerngericht werken

Kerngericht werken gaat erover om de bereidheid van mensen om mede-eigenaarschap te tonen en het vermogen van mensen om solidariteit op te brengen, te koppelen aan de worsteling van sectoren om tot een eerlijke verdeling van middelen te komen. Als die verbinding wordt gemaakt, kan de kracht van een kern optimaal benut worden.

Een sociaal web van iedere lokale samenleving ontstaat wanneer iemand in die lokale samenleving wil onderzoeken wie de spelers eigenlijk zijn. En wie de kernspelers in de lokale samenleving zijn. Hoe de relaties en verhoudingen liggen. En hoe groot de wil is om elkaar te versterken. Hoe sterker het web is des te beter weet de inwoner van de kern zijn of haar weg te vinden. Voelen mensen zich goed. De kracht van het web ontstaat door zichtbaar te maken wat er is, dit te verbinden en de bereidheid te hebben om samen te delen en samen op te trekken.

Met de fysieke 24 uren aanwezigheid in de dorpskern/gemeente kan een zorginstelling als Heemzicht een centrale rol spelen in deze ontwikkeling. Ook Heemzicht is in het verleden ontstaan vanuit een maatschappelijk initiatief ten dienste van de gemeenschap.

De omslag voor de organisatie van zorgaanbieder pur sang naar een aan de gemeenschap service verlenende organisatie past ook in de meerjarenbegroting die laat zien dat “de zorg” een door de jaren afnemend deel is van de exploitatie.

Visie wijkverpleging

Gedurende 2022 heeft het team wijkverpleging de volgende visie gehanteerd:

Het doel van wijkverpleging is de kwaliteit van leven thuis te bevorderen, ondanks ziekte, behandeling of beperking. Gezondheid wordt daarbij als een positieve, dynamische conditie gezien die rust op fysieke, functionele, psychische, sociale en spirituele pijlers.

Gedurende het verslagjaar is ook nagedacht over een visie op E-health, al dan niet in combinatie met de samenwerkingspartners uit Thuis in de Kern.

Het managementteam heeft besloten dat in 2022, onder leiding van de nieuwe bestuurder en in samenspraak met de gehele organisatie een nieuwe integrale visie en missie geformuleerd moet worden op basis van de huidige deelvisies.

Het strategisch meerjarenbeleid 2022-2027 laat zich het beste vertalen in de infographic die hieronder is opgenomen:

MEERJARENSTRATEGIE 2022-2027



Heemzicht

WONEN • WELZIJN • ZORG

AANLEIDING

Een grote uitdaging!



Het zorglandschap verandert. Hoe gaan wij hiermee om?

WAT WE DOEN

1 PREVENTIE



Wij zien ons als de regisseur en doorverwijzer in de regio.

2 THUIS



Clïent krijgt thuis zorg vanuit de Thuiszorg en Heemzicht.

3 ANDERS THUIS



Clïent woont in een eigen appartement, maar krijgt veel of volledige zorg.

4 THUIS BIJ HEEMZICHT



Clïent woont volledig bij Heemzicht incl. alle zorg en activiteiten.

KERNWAARDEN



UNIEK



SAMENWERKING



DURF



NIUWSGIERIGHEID

LEIDENDE PRINCIPES

1 ZELFSTANDIG

Heemzicht blijft zelfstandig. We richten ons op zorg en ondersteuning van kwetsbare ouderen. Samen met onze partners.



3 GROEI



We willen groeien. Voor de toenemende vraag. Maar altijd met ons kleinschalige karakter.

5 INFORMELE ZORG

De samenwerking tussen professionals en informele zorg zal belangrijker en intensiever worden in de toekomst.



2 KIEZEN

We leveren alleen reguliere PG-zorg, somatische zorg en thuiszorg. Door te kiezen kunnen we ons specialiseren.



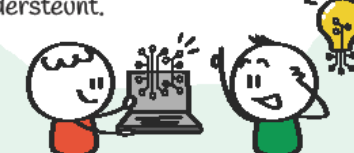
4 WERKGEVERSCHAP



Heemzicht wil aantrekkelijk zijn en blijven voor (potentiële) medewerkers. Waarbij we samen het beleid vormgeven.

6 BEWEZEN TECHNOLOGIE

We kiezen voor (bewezen) zorg-technologische innovaties. Als het de cliënt en medewerkers echt ondersteunt.



Professionaliteit

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun professie, zodat zij met de ontwikkelingen om kunnen gaan en kunnen gebruiken. De zorgvraag verandert, de medewerkers moeten hierop voorbereid zijn om te allen tijde persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.

De personeelssamenstelling en ontwikkeling, instroom, uitstroom en doorstroom van medewerkers is terug te vinden in het Kwaliteitsverslag 2022 (**Nog toe te voegen**).

In 2022 kwam de ICT-commissie regelmatig digitaal en fysiek bijeen. Deze commissie bewaakt de tijdlijn over welke activiteiten op korte, middellange en lange termijn uitgevoerd moeten worden om aan te sluiten bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen. Er wordt gewerkt met een externe systeembeheerder: Altronic BV. De ingezette modernisering van de automatisering is in 2020 verder doorgezet in samenhang met de verdere implementatie van het ECD ONS van Nedap. Er is intensief gewerkt te komen tot een nieuw oproepsysteem in combinatie met innovatieve domotica. Dit is in het verslagjaar 2022 ingevoerd. Behalve de technische uitvoering, is er veel aandacht geweest voor de adoptie door de medewerkers onder leiding van den deskundige van Verkerk servicesystemen. Gedurende het verslagjaar 2022 is Heemzicht volledig naar de Cloud gemigreerd voor de ICT-systemen en is het Intranet voor de medewerkers geïntroduceerd en geïmplementeerd.

Welzijn medewerkers

Door de krapte op de arbeidsmarkt voor verzorgenden en verpleegkundigen is het lastig om hoger gekwalificeerd zorgpersoneel te vinden. Om de basiszorg door verzorgenden en verpleegkundigen te waarborgen is het een goede stap om het welzijn/welbevinden van de cliënten door medewerkers welzijn te laten plaatsvinden. Er wordt extra ruimte vrij gemaakt voor de verzorgenden en verpleegkundigen door de invoering van de functie "cliëntenservice" en taakdifferentiatie. Er vindt steeds meer specialisatie plaats. Ook zijn er gedurende het verslagjaar 2022 Helpende opgeleid naar Helpende +. Uiteindelijk zal dit de persoonsgerichte zorg aan de cliënt ten goede komen.

Communicatie

Om goede persoonsgerichte zorg te kunnen leveren moet er goede communicatie plaatsvinden om in kaart te brengen hoe de cliënt de zorg wenst, hoe een zinvolle dag er uit ziet etc. In 2022 volgden alle medewerkers een communicatietraining 'Kruip in de Huid'. De vraag achter de vraag staat centraal naast het elkaar beter leren kennen en daardoor meer begrip voor elkaar te hebben. Voor 2023 zal gekeken worden hoe deze op te volgen.

In 2022 is er onder leiding van een gespreksleider van 'Insights Discovery' een communicatietraining geweest. Deze is bij gebrek aan draagvlak en opbrengst naar 5 bijeenkomsten niet verder vervolgd.

Kwaliteit

In 2022 is er geen audit van Prezo geweest. Wel hebben we met elkaar besloten in 2023 geen zelfde Prezo audit te laten doen maar de audit volgens de Prezo Care methodiek. Hierbij wordt veel meer gekeken naar 'het waarom' zaken volgens een bepaalde manier worden gedaan i.p.v. het "afvinken van lijstjes".

In 2022 is er een Cliënttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan.

Toezicht

In 2022 zijn er geen bezoeken of contacten geweest met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

3.2 Algemeen Beleid en belangrijke gebeurtenissen verslagjaar 2022

Als belangrijke gebeurtenissen tijdens het verslagjaar 2022 kunnen worden benoemd:

- De bestuurswissel die in maart 2022 heeft plaatsgevonden;
- De opstelling van het meerjarenstrategisch plan, herijkte missie, visie en kernwaarden en de ontwikkeling van het nieuwe logo wat allemaal gepresenteerd is tijdens een stakeholdersbijeenkomst in november 2022;
- Het ontwikkelen en implementeren van het nieuwe organigram;
- Er hebben zich geen grote (bij de IGJ gemelde) calamiteiten voorgedaan in 2022

Het algemeen Beleid laat zich in de volgende onderdelen omschrijven:

Deskundigheidsbevordering

Het beleid van Heemzicht is er op gericht medewerkers te stimuleren tot het volgen van een opleiding, bij- en nascholing. Vanuit de veranderende, meer complexe zorgvraag van de cliënten, de kwaliteitseisen van de overheid en de zorgverzekeringen is steeds meer aandacht nodig voor de deskundigheidsbevordering van de medewerkers en vrijwilligers. Opleiding en scholing dragen bij aan het bevorderen en verder ontwikkelen van de deskundigheid en draagkracht van de medewerkers waardoor de kwaliteit van eigen functioneren en beroepsmatig handelen in stand kan worden gehouden dan wel competenties kunnen worden ontwikkeld en verbeterd. De doelen die zijn gesteld in het strategisch opleidingsplan 2021 – 2022 zijn niet allemaal behaald.

Heemzicht kent een studieverlof- en studiekostenregeling. In de dagelijkse praktijk is deskundigheidsbevordering aandachtspunt in de reguliere overlegsituaties. Alle gediplomeerde medewerkers kwalificatieniveau 3, 4 en 5 hebben toegang tot e-learning Campus Care als middel van deskundigheidsbevordering van de medewerkers in samenwerking met Zorgwaard. Vanaf 2021 kunnen ook medewerkers kwalificatieniveau 2 hiervan gebruik maken. De overige medewerkers maken gebruik van het Free learning systeem. Vrijwilligers sluiten over het algemeen aan bij deskundigheidsbevordering die wordt georganiseerd in samenwerking met Welzijn Hoeksche Waard.

Om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van toekomstige beroepsbeoefenaren werkt Heemzicht samen met de regionale ROC's, Hogeschool Rotterdam en regionale scholengemeenschappen. In het kader van de beroepspraktijkvorming of de beroepsoriëntatie worden stageplaatsen aangeboden. Heemzicht is door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) als leerbedrijf erkend voor de volgende opleidingen.

- Helpende Zorg en Welzijn (niveau 2)
- Verzorgende IG (niveau 3)
- Mbo-Verpleegkundige (niveau 4)
- Praktijkopleider (niveau 4)
- Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen (niveau 4)

Onder supervisie van de zorgmanager begeleidt de praktijkopleider de stagiaires volgens, in overeenstemming met het geldende opleidingsplan en de leerplannen vanuit de betreffende opleiding. Vanuit onderstaande opleidingen zijn onderstaande stages binnen Heemzicht uitgewerkt:

Heemzicht heeft in 2022 een beroep gedaan diverse subsidieregelingen ten aanzien van deskundigheidbevordering (Subsidie Sectorplan Plus, subsidie Praktijkleren en het Stagefonds)

Medewerkers/Personeelsbeleid

Alle medewerkers werken aan de hand van een functie-/taakomschrijving.

Bij indiensttreding ontvangen medewerkers een inlogcode voor het Kwaliteitshandboek. Hierin kunnen zij de informatie die van belang is systematisch vinden.

Er wordt de mogelijkheid geboden deel te nemen aan het fietsenplan woon- werkverkeer en aan een tabletregeling als onderdeel van de werkkostenregeling. Er bestaat een geformaliseerd attentiebeleid voor medewerkers en vrijwilligers.

Overzichten van het personeelsverloop zijn terug te vinden in het Kwaliteitsplan (zie bijlage).

De redenen van het personeelsverloop zijn: einde tijdelijk dienstverband, al dan niet op eigen verzoek of (vervroegd) pensioen. In het verslagjaar zijn niet alle vacatures opgevuld omdat het lastig bleek medewerkers te vinden met de juiste kwalificaties.

Bij een ontstane vacature wordt nagegaan op welk niveau deze ingevuld moet worden. Vervolgens wordt een interne advertentie opgehangen op de informatieborden, bekend gemaakt via het berichtenverkeer van ONS en geplaatst op de website. Bij geen reacties, wordt geadverteerd in het huis aan huisblad van de Hoeksche Waard. Dit wordt incidenteel uitgebreid naar een landelijk dagblad en naar de online vacaturebank. Sinds dit verslagjaar wordt steeds meer gebruik gemaakt van de sociale media als wervingsbron van nieuwe medewerkers.

Nieuwe medewerkers worden via een introductieprogramma ingewerkt.

Jaarlijks vinden tweegesprekken plaats tussen de leidinggevenden en de medewerkers volgens de methodiek: Bronnen van 7 arbeidsvregden. De HR-medewerker is geschoold in deze methodiek en traint alle medewerkers.

Daar waar nodig vinden er tussentijdse individuele gesprekken of intervisiegesprekken met groepjes medewerkers plaats.

Met de medewerkers die uit dienst gaan wordt, indien gewenst, een exitgesprek gehouden. Veel aandacht wordt besteed aan het coachen van de medewerkers door de locatiemanager, de coördinatoren en de werkcoach.

Ziekteverzuim

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ziekteverzuim percentage	8,33	5,19	2,25	4,04	5,36	5,93	6,77	5,2	7,21	9.82

Heemzicht werkt met een ziekteverzuimbeleid en ziekteverzuimprocedure, is aangesloten bij de arbodienst van Synthra en werkt waar nodig en mogelijk actief mee aan een re-integratieplan dat in samenspraak met de betreffende medewerker wordt opgesteld. Bij voortdoring wordt gezocht naar aangepaste (deel) werkzaamheden binnen de organisatie, waarbij vooral wordt uitgegaan van de benutbare mogelijkheden van de medewerker. De stijging in 2022 is bijna geheel toe te wijzen aan de Huishoudelijke ondersteuning extramuraal. In dit kleine team zijn helaas een aantal langdurig zieken waarbij spoedig herstel, of herstel aan sich, niet te verwachten is.

Medewerkers en vrijwilligers kunnen gebruik maken van het aanbod griepvaccinatie en/of een hepatitis B-vaccinatie te verkrijgen. In verslagjaar hebben hiervan veel meer medewerkers gebruik gemaakt dan in

voorgaande jaren. Waarschijnlijk door de actieve campagne die is gevoerd in het kader van de coronapandemie. Veel medewerkers en vrijwilligers ontvangen de griepvaccinatie via de huisarts. In het verslagjaar zijn 2 meldingen gedaan over personeelsoegevallen met lichamelijk letsel. Deze zijn in gesprek met de afdelingscoördinator en de locatiemanager afgehandeld met de medewerkers en geëvalueerd in het MT-overleg.

Heemzicht is aangesloten bij Vaccinatiezorg voor de begeleiding van de organisatie en medewerkers bij prikaccidenten en MRSA-besmettingen.

Informatievoorziening

Cliënten vanuit de Wlz ontvangen schriftelijk bericht dat zij op de wachtlijst van Heemzicht staan en een verwijzing naar de website over het wonen in Heemzicht. Bij het vrijkomen van een appartement wordt de potentiële cliënt en diens contactpersoon uitgenodigd voor een bezichtiging. Vervolgens worden de overeenkomst met verblijf of een huurovereenkomst en andere bescheiden besproken (zoals de algemene voorwaarden, het privacyreglement, ethisch beleid en euthanasiebeleid) en worden er praktische zaken rond de aanstaande verhuizing uitgewisseld. Ook ontvangt men de informatiebrochure met alle praktische informatie over Heemzicht. Gedurende het verblijf van de cliënt wordt de formele informatie tussentijds schriftelijk aan de cliënt verstrekt. Maandelijks wordt algemene- en beleidsinformatie opgenomen in het informatieblad Heem/Inzicht. Zowel algemene informatie als beleidsinformatie zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek. Informatie over de maandactiviteiten wordt kenbaar gemaakt in het informatieblad, op de informatieborden, op de website en dagelijks op de I-TV.

Bij aanmelding van cliënten extramuraal (Zvw) wordt een huisbezoek afgesproken door de wijkverpleegkundige. Tijdens dit huisbezoek worden de indicatie en een zorgleefplan opgesteld en een Arbo-check uitgevoerd, algemene informatie over de organisatie uitgewisseld en wordt de overeenkomst zonder verblijf besproken en getekend. Indien aan de orde, ontvangen extramurale cliënten schriftelijke algemene of specifieke informatie.

Cliënten met een WMO-beschikking Huishoudelijke ondersteuning worden bezocht door de coördinator HO. Tijdens dit bezoek ontvangen zij de informatie zoals alle extramurale cliënten, wordt het ondersteuningsplan besproken en de overeenkomst ondertekend.

Cliëntenrechten

Cliënten ontvangen voorafgaand aan de in zorg name in Heemzicht of voorafgaand aan de zorgverlening thuis een overeenkomst zorg met of zonder verblijf, algemene informatie behorend bij deze overeenkomst en de brochure algemene voorwaarden van Actiz. Tegelijkertijd ontvangen zij uitgebreide informatiemap over de gang van zaken in Heemzicht, een brochure over de cliëntenraad en de klachtenprocedure. Hiermee beschikt de cliënt over de noodzakelijke informatie betreffende het privacyreglement, inzagerecht, klachtrecht en medezeggenschap. In het kader van privacy kunnen cliënten een 'niet storen' bordje aan hun huisdeur hangen.

De voorschriften van ***Algemene Verordening Gegevensbescherming*** (AVG) zijn geïmplementeerd. Dhr. G. van der Beek, coördinator Ondersteunende Diensten is aangewezen als functionaris gegevensbescherming.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Met ingang van 2021 is de Wet Zorg en Dwang na het "overgangsjaar" 2020 verder geïmplementeerd. De locatiemanager is projectleider van de implementatie van de Wzd, samen met de coördinator Groepswonen. Uitvoering van de wet is voor Heemzicht niet zelfstandig mogelijk. Daarom is een

samenwerkingsverband gevormd in de regio met andere zorgaanbieders en zijn afspraken gemaakt met de huisartsen en de specialist ouderengeneeskunde.

Vanuit het WZD-overleg georganiseerd vanuit CuraMare zijn er organisaties aan elkaar gekoppeld om gebruik te maken van een onafhankelijke deskundige.

Er is WZD-samenwerking ontstaan tussen Alerimus, Zorgwaard en Heemzicht.

Samen is er een werkwijze ontwikkeld om de onafhankelijke deskundige in te zetten bij een niet eigen organisatie. Deze samenwerking verloopt goed en wordt elk overleg geëvalueerd.

Ontwikkelen van WZD in de thuiszorg is opgestart. Protocol is aangepast.

Afsluitend 2022 blijkt er in Heemzicht geen onvrijwillige maatregelen zijn ingezet.

Er zijn wel vrijwillige maatregelen ingezet (geen verzet bij de client).

In de thuiszorg zijn geen maatregelen ingezet.

Locatiemanager en coördinator groepswonen (projectleden WZD) hebben een workshop WZD gevolgd.

Er is voldaan aan de verplichtingen van het IGJ.

Veilig oud

Heemzicht is deelnemer van ketenzorg Veilig Oud in de Hoeksche Waard.

Vier keer per jaar vindt er overleg plaats met verschillende aangesloten partijen.

Tijdens het overleg wordt

- Kennis vergroot
- Gekeken hoe er meer voorlichting gegeven kan worden over ouderenmishandeling
- Professionals weten ouderenmishandeling te herkennen
- Professionals weten hoe te handelen na constateren van ouderenmishandeling

Kwaliteit

De commissie kwaliteit is gedurende het verslagjaar 2022 komen te vervallen omdat het MT uitgebreid is en daar de kwaliteit wordt gemonitord. Om de andere medezeggenschapsraden voldoende mee te nemen wordt dit tijdens de overlegmomenten van de directeur-bestuurder en de bestuurssecretaris met deze medezeggenschapsraden meegenomen. Vanaf 2023 worden er themabijeenkomsten georganiseerd waarbij ook de medezeggenschapsraden zijn uitgenodigd.

Gedurende het verslagjaar is ook een MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) commissie gestart die MIC meldingen bespreekt, trends bepaalt en adviezen geeft. Ook de MIM (Meldingen Incidenten Medewerkers) worden hier besproken.

In onderstaande tabel staan de MIC-meldingen per kwartaal en per type melding over 2022 weergegeven.

2022	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Medicatie	22	21	23	39	105
Vallen	41	44	33	39	157
Agressief gedrag	2	1	0	2	5
Overig	2	0	2	1	5
Gevaarlijke situatie	0	1	0	0	1
Totaal	67	67	58	81	273

Mondzorg plus

Augustus 2021 is mondzorg plus gestart met het verlenen van mondzorg binnen Heemzicht in het eigen appartement van de client.

Bij de start hebben zich 11 cliënten aangemeld. Intussen hebben er een aantal mutaties plaatsgevonden. Eind 2022 zijn er in totaal 17 cliënten in behandeling.

De tandarts en assistent weten intussen de weg in Heemzicht goed te vinden. De samenwerking met medewerkers van Heemzicht verloopt prettig.

De tandarts geeft aan dat het nog lastig is om te zeggen of er verbetering zichtbaar is. De meeste cliënten zijn pas één of twee keer gezien. Dit is ook een goed teken. Wanneer er meer bijzonderheden waren geconstateerd, was de tandarts vaker langs gekomen.

Aandacht

Het welzijn van de cliënten van Heemzicht wordt ondersteund door de Stichting Vrienden van Heemzicht.

Doelstelling van de stichting: het bevorderen van het welzijn van haar cliënten door het ontplooiën van activiteiten en het verzorgen van bijzondere voorzieningen waarvan de kosten niet, of niet geheel, ten laste van de exploitatie kunnen worden gebracht. De inkomsten van de stichting bestaan uit: periodieke bijdrage van donateurs, eenmalige giften en donaties, subsidies, erfstellingen of legaten en opbrengsten uit activiteiten. Via de belastingdienst is een beschikking Algemeen Nut Beoogde Instelling verkregen. De verantwoording vindt plaats op www.anbplein/anbi/VriendenvanHeemzicht.nl

Klachten

In het kader van de invoering van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is in 2022 een vernieuwde klachtenregeling ontwikkeld en verspreid, een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris is aangesteld en een aanmelding gedaan bij De Geschillencommissie.

Ook is Heemzicht lid van de Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties: een adviescommissie voor de bestuurder. De interne klachtenregeling voorziet, indien nodig, in een klachtenprocedure. In het maandelijks informatieblad Heem/Inzicht wordt structureel gemeld hoe de interne klachtenprocedure werkt. Een formeel klachtenformulier is via de administratie te verkrijgen en staat in het Kwaliteitshandboek. De ongenoegens/klachten die er zijn worden, indien nodig en mogelijk, direct met en tussen de betrokkenen uitgewerkt en opgelost. Via geëigende besprekingen, de dagelijkse rapportage en notulen van besprekingen worden opmerkingen, ongenoegens/klachten en de reactie hierop gemeld.

In 2022 zijn er geen officiële klachten ingediend. De klachten die gemeld zijn zijn meteen efficiënt en afdoende opgepakt.

Gezamenlijkheid

Begrotingsbespreking op basis van jaarplannen afdelingen

Voorafgaand aan het opstellen van de begroting wordt alle afdelingen verzocht om hun wensen en dromen in hun jaarplannen te verwerken, naast de zaken die noodzakelijk zijn voor de verantwoorde voortgang van de dienstverlening. Hierbij zijn dus niet de verwachte inkomsten leidend, maar de behoeften van de cliënten en medewerkers. In een gezamenlijk begrotingsoverleg worden in samenwerking met de financieel controller de jaarplannen verwerkt in een conceptbegroting. Direct is inzichtelijk wat haalbaar is. Vervolgens wordt met elkaar onderhandeld welke wensen en dromen moeten wachten of aangepast moeten worden om een sluitende begroting te krijgen. De inspraak in de jaarbegroting en het directe vertalen van de persoonsgerichte zorg wordt als zeer positief ervaren.

Thuis in de kern

Thuis in de Kern is de verzamelnaam voor een aantal projecten die in gezamenlijkheid door de zorgaanbieders worden uitgevoerd in de Hoeksche Waard. Het beroep dat hiervoor is gedaan op de Transitie middelen die beschikbaar zijn is gehonoreerd.

Deze projecten hebben allemaal als doel om het welbevinden van de huidige en toekomstige cliënten in de zorglocaties te verbeteren. De transitie middelen worden zodanig ingezet dat het mogelijk is om de projecten eerder en op een hoger niveau op te pakken.

Programma Thuis in de Kern

De komende jaren neemt de behoefte aan zorg, verzorging en ondersteuning toe. Om ons hier goed op voor te bereiden, zijn we in 2018 gestart met het programma Thuis in de Kern. Hierin werkt Heemzicht intensief samen met collega's Alerimus en Zorgwaard aan projecten en activiteiten die bijdragen aan preventie van de vraag naar zorg, de draagkracht van het lokale netwerk vergroten, of leiden tot innovatie waardoor meer en betere zorg en diensten verleend kunnen worden. Medio 2022 is ook Cavent toegetreden als partner binnen Thuis in de Kern. Als zorgorganisaties zijn we geworteld in de Hoeksche Waard en gaan we daarbij ook de samenwerking aan met partijen als de gemeente Hoeksche Waard, HW-wonen, Careyn en Buurtzorg. Samen weten we meer en hebben we meer slagkracht.

Dankzij financiering vanuit het Zorgkantoor is het programma in 2022 voortgezet. Er heeft bezinning plaatsgevonden over de manier waarop het programma voortgezet moet worden in 2023 en verder aangezien de financiering stopt.

Zo wordt er met het Wijkpension Zoomwijk (Alerimus) ervaring opgedaan met tijdelijk verblijf van cliënten die even niet zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Zo biedt logeerszorg de mogelijkheid om mantelzorgers even te ontlasten, maar de locatie is ook geschikt voor mensen die ontslagen mogen worden uit het ziekenhuis maar nog te veel zorg nodig hebben om dit thuis te kunnen leveren. De ervaringen uit dit project worden gedeeld en vervolgens ingezet bij de andere partners.

Dit geldt ook voor de Huiskamer van de Wijk, een laagdrempelige plek in de wijk, waar iedereen welkom is die iets wil organiseren voor en met de inwoners van de wijk of die mee wil doen aan activiteiten die georganiseerd worden. We zien dit als een belangrijke schakel tussen binnen en buiten het verpleeghuis en hebben allemaal baat bij het delen van onze kennis en ervaring op dit punt.

Ook op het digitale vlak zetten we samen stappen. Zo is in 2022 het plaatsen van slimme sloten afgerond in de meeste verblijfslocaties en ook woningen van thuiszorgcliënten zijn tijdelijk voorzien van deze technologie die onze medewerkers sneller toegang verschaffen tot de woning.

Leren van elkaar doen we letterlijk binnen het project Zorgcampus, waarin we samen met Alerimus, Careyn, Cavent en Zorgwaard een leernetwerk opzetten voor studenten en stagiaires. We organiseren workshops en themabijeenkomsten en ontwikkelen samen een stageprogramma waarbij de student kennis maakt met meerdere organisaties en zorgdisciplines. Er zijn forse stappen gezet naar een regionale mbo-opleiding verpleegkunde niv. 4 op het eiland in samenwerking met het Da Vinci College. Deze is september 2022 van start gegaan.

Tot slot werd dit jaar ook de optimalisering en professionalisering van de samenwerking binnen de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) afgerond. Dit gezamenlijke initiatief van Heemzicht, Alerimus en Zorgwaard levert al sinds 2011 ongeplande nachtzorg. Inmiddels zijn er bijna 400 inwoners aangesloten op dit alarmeringsnetwerk en wordt ook met Careyn en Buurtzorg samengewerkt in de nacht. Omdat mensen langer zelfstandig thuis wonen, groeit de behoefte aan deze dienstverlening. De vanuit de

organisaties gedetacheerde medewerkers zijn gestationeerd in de regionale huisartsenpost Hellegat te Klaaswaal. Ook hier ontstaan nieuwe samenwerkingsvormen.

Vrijwilligers

Ruim 160 vrijwilligers ondersteunen binnen de organisatie diverse welzijnsactiviteiten ten behoeve van groepen en individuele cliënten en zorgen voor de bezorging van de maaltijden in 4 dorpskernen in het kader van de maaltijdservice.

De voorzitter en de secretaris van de cliëntenraad en de vertrouwenspersonen vervullen hun taak eveneens op vrijwillige basis. Gezamenlijk besteedden zij in het verslagjaar ontelbare uren aan vrijwilligerswerk.

De werving, begeleiding en planning van alle vrijwilligers voor de welzijnsactiviteiten is ondergebracht bij de Coördinator Welzijn en Informele zorg, zodat voldoende aandacht voor deze grote groep belangrijke medewerkers is geborgd.

De vrijwilligers voor de maaltijdservice hebben een eigen coördinator op vrijwillige basis. Als back-up voor zijn activiteiten is een tweede vrijwilliger ingewerkt voor deze taak.

Vrijwilligers werken met een vrijwilligersovereenkomst en taakomschrijving.

Vrijwilligers delen mee in alle attenties of bijzondere bijeenkomsten die voor alle medewerkers gelden.

3.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

Milieu

400 zonnepanelen op het dak van Heemzicht leveren een geschatte opbrengst die gelijk staat aan de helft van het jaarverbruik. Voor de plaatsing van de zonnepanelen is een SDE-subsidie verleend.

Bij de renovatie van het gebouw van Heemzicht zijn diverse maatregelen genomen en toegepast om te komen tot een verantwoord energieverbruik, zoals HR++ beglazing, ledverlichting in alle openbare ruimten en een warmte terugwinsysteem in de nok van het dak.

Een inspecteur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid (OZH) voerde bij Heemzicht in het verslagjaar de periodieke energiecontrole uit. Over het algemeen voldoet Heemzicht aan de gestelde normen. Enkele aandachtspunten vanuit de rapportage zijn door de technisch medewerker in 2022 opgepakt. Ook is er vanuit AAG een ronde gelopen door Heemzicht om te zien in hoeverre Heemzicht voldoet aan de 'Greendeal'. In 2023 wordt hiervan een offerte verwacht en een inschatting van de werkzaamheden die gedaan moeten worden.

De afvalstromen van Heemzicht worden zo veel als mogelijk gescheiden aangeboden. Gevaarlijke en giftige stoffen worden op een verantwoorde wijze opgeslagen en afgevoerd.

Regelmatig worden bij controle hogere legionellaconcentraties gemeten bij tappunten van het drinkwater. Gedurende het verslagjaar hebben diverse onderzoeken plaatsgevonden en is een plan van aanpak in werking gezet. Dit lijkt in 2022 wel betere resultaten te geven maar het blijft oppassen en controleren.

Sociaal

Regionaal wordt in samenwerking met 3 andere zorgaanbieders, de welzijnsorganisatie, de gemeente en de woningcorporatie de visie van het Kerngericht werken uitgewerkt en uitgedragen om een breed draagvlak te krijgen voor deze visie. In de toekomstparagraaf wordt de visie van het Kerngericht werken nader toegelicht.

De sociale leefbaarheid van de woonkern Piershil wordt ondersteund door het beschikbaar stellen van de openbare ruimten voor sociaal bindende activiteiten. Het gebouw wordt mede gebruikt door de stichting Welzijn Hoeksche Waard, de Nederlands Hervormde Gemeente, fysiotherapeuten, politie en sociaal raadslieden en enkel kleine clubs op basis van particulier initiatief.

Economie

Heemzicht is één van de grootste werkgevers in de dorpen van de voormalige gemeente Korendijk en wil dit graag blijven. Hiertoe wordt alles in het werk gesteld om door uitbreiding van het dienstenpakket de werkgelegenheid te borgen. Ook wordt getracht om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een passende functie te bieden in de organisatie.

Met de gemeente Hoeksche Waard, het UWV, het samenwerkingsverband Zorgcampus HW en het Da Vinci College wordt nauw samengewerkt om ook zijinstromers naar de zorg toe te leiden.

3.4 Naleving gedragscodes

Elders in dit verslag wordt aandacht besteed aan de naleving van de Zorgbrede Governance code 2022, AVG en de gedragscode voor medewerkers, vrijwilligers en cliënten.

3.5 Risicoparagraaf

In 2022 is gewerkt volgens het geldende risicobeheermodel welke door de Raad van Toezicht is vastgesteld. De belangrijkste risico's worden in deze Risicoparagraaf toegelicht.

Risico-inventarisatie

Heemzicht heeft naar aanleiding van de risico-inventarisatie diverse maatregelen genomen om de met name financiële risico's binnen de organisatie te verkleinen. Zo is onder andere aandacht geweest voor de hoogte van de productieplafonds, af te sluiten nieuwe zorg inkoopcontracten en een Treasury statuut en jaarplan.

In 2022 is er onder andere aandacht geweest voor de borging van de Governance code Zorg 2022, het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het maatschappelijk verantwoord ondernemen en het door ontwikkelen van het activiteitencentrum. Voorts kende Heemzicht in 2022 een uiteindelijk "gezond" financieel klimaat met voldoende eigen vermogen.

Ook wil Heemzicht een totaalbeeld hebben van de eventuele risico's voor c.q. in de organisatie. Het management zal vervolgens maatregelen nemen om die risico's te voorkomen of tot een minimum te beperken. Een definitie voor een risico is:

"De mogelijkheid op een tijdelijke of blijvende gebeurtenis met niet bedoelde negatieve gevolgen. Het gaat om onzekere voorvallen in de toekomst en met de mogelijkheid dat daarbij schade wordt geleden. De schade kan zijn aan: personen, hun naasten, materieel en de organisatie".

Bij het inventariseren van de risico's zijn onderstaande uitgangspunten gehanteerd:

- Kijken naar wat in de organisatie al wordt beheerst
- Inventariseren welke beheerssystemen er al zijn (o.a. kwaliteitsbeleid, Arbobeleid, Planning & Control cyclus)
- Een ordeningsmodel voor de organisatie kiezen t.b.v. de risicoscan
- Het benoemen van risicovelden.

Het analyseren van de risico's is gedaan door te kijken naar de oorzaak en het gevolg van een risico en te kijken naar de omvang en impact. Het uiteindelijke doel van de risico-inventarisatie is om integraal risicomangement in te voeren. Hieronder wordt verstaan: het systematisch in kaart brengen, beoordelen, maatregelen bedenken en begroten, monitoren en bijstellen (plan-do-check-act). Jaarlijks wordt de risico-inventarisatie in vergaderingen van de Raad van Toezicht en het managementteam besproken en waar nodig aangepast.

Het is goed te weten dat 100% beheersen van de risico's niet kan. Maar goed managen richt zich op over- en inzicht te krijgen en bewustwording van de risico's om deze vervolgens maximaal te voorkomen.

Het vinden en binden van gekwalificeerde medewerkers zal waarschijnlijk een uitdaging worden. In 2022 is de aansluiting in regionale ontwikkelingen en initiatieven rond de krapte en problemen op de arbeidsmarkt gecontinueerd. Zo is er met de zorgorganisaties op het eiland een traject met PFZW gestart met het onderwerp Strategische Personeelsplanning (SPP).

De interne beheersing van processen en procedures zijn geborgd tijdens de volgende periodieke activiteiten:

- maandelijkse bespreking cijferreportages MT
- commissie Kwaliteit & Veiligheid
- exploitatieoverzichten per kwartaal
- AOIC-controles 3 x per jaar
- ICT-commissie 1 maal per 6 weken

In 2022 zijn de risico-inventarisatie en de frauderisico-analyse geactualiseerd.

Krapte arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt is steeds meer een bedreiging voor de continuïteit en professionaliteit van de zorgverlening. Daarbij komt dat de veranderende zorgvraag (o.a. door langer thuis wonen van de cliënten) vraagt om andere competenties van de medewerkers die nu niet in voldoende mate aanwezig zijn. Deze uitdaging wordt gezamenlijk met 5 zorg organisaties aangegaan in het project Zorgcampus Hoeksche Waard.

In 2022 is in toenemende mate gebruik gemaakt van personeel niet in loondienst om in de zorgvraag te kunnen voorzien en kwaliteitsontwikkeling te borgen.

3.6 Toekomstparagraaf

Met de afronding van de renovatie/nieuwbouw van het gebouw in mei 2015, is het omvormen van het traditionele verzorgingshuis naar een modern woonzorgcentrum met de flexibiliteit om in te spelen op de vragen vanuit de maatschappij en de cliënten en het scheiden van wonen en zorg nog niet afgerond. Door de overheid die zich anders opstelt en de dubbele vergrijzing in het werkgebied heeft Heemzicht een uitdaging in het verbreden en verdiepen van de aangeboden service en het maatschappelijk ondernemen in samenwerking met allerlei partijen om het voorzieningenniveau te kunnen handhaven en werkgelegenheid te borgen.

Samenwerking met de overheid en andere spelers op het maatschappelijk middenveld is en blijft van belang voor een kleine organisatie als Heemzicht.

Uiteraard heeft Heemzicht kennisgenomen van de landelijke programma's als WOZO, IZA en GALA. Zeker in de overkoepelende samenwerkingen in Thuis in de Kern en de Archipel is hier heel veel aandacht voor en wordt er ook in gezamenlijkheid naar gehandeld. Concrete uitwerking volgt in 2023.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in januari 2017 is gepubliceerd en in 2021 geactualiseerd, vormt qua inhoud, implementatie en borging een uitdaging voor een kleine organisatie als Heemzicht. Een juiste implementatie is van belang voor de Zorginkoop, eventuele inspecties van de IGJ en voor het behouden van het Prezo keurmerk in de zorg.

Het regionale programma Thuis in de Kern loopt door in 2019 t/m 2021. Dit is de periode dat er transitie middelen ter beschikking worden gesteld door CZ-Zorgkantoor om de doelstellingen van de Wlz eerder te behalen. Voor de inhoud van dit programma Thuis in de kern verwijst ik naar eerder in dit verslag. Dit programma is in 2022 verlengd.

Eventuele capaciteitsuitbreiding

Heemzicht is actief op zoek naar een alternatief voor uitbreiding van de capaciteit. Een projectgroep onder leiding van woningcorporatie HW-wonen werkt een plan uit voor het ombouwen van een deel van de aanleunwoningen om deze geschikt te maken voor het wonen met toezicht van cliënten met een Wlz-indicatie. Namens Heemzicht neemt de projectmanager deel aan de werkgroep met incidentele ondersteuning van de technisch medewerker.

Werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling

In 2022 is door onderzoeksbureau TRIQS het PREM tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten van de wijkverpleging en het STEPS onderzoek onder de cliënten verpleeghuiszorg. Ook is de tevredenheid van de WMO-cliënten onderzocht. De uitkomsten leveren verbeteracties voor de afdelingsplannen..

Intern heeft een onderzoek plaatsgevonden onder de deelnemers aan de maaltijdservice. Hieruit blijkt dat de deelnemers over het algemeen tevreden zijn over de prijs- kwaliteitverhouding en de bezorging door de vrijwilligers. De coördinator voedingsdienst heeft met een projectgroep onderzoek gedaan naar de toekomst van de maaltijdservice. Besloten is om de maaltijdservice om sociale redenen te handhaven ondanks dat de gemeentelijke subsidie wordt afgebouwd richting 2023.

Heemzicht is een actief deelnemer aan de lerende netwerken in de Hoeksche Waard en regionaal de Zuid-Hollandse Eilanden. Er hebben digitale externe visitaties tussen Alerimus, Cavent en Heemzicht plaatsgevonden in 2021. In 2023 wordt er opnieuw een externe visitatie uitgevoerd.

In de periode 2021 en 2022 heeft Heemzicht deelgenomen aan een onderzoekstraject, onder leiding van Ten Have, met Zorgwaard en Alerimus over hoe de samenwerking er in de toekomst uit zou kunnen zien. Halverwege 2022 is het onderzoek afgerond en heeft Heemzicht besloten om niet verder te gaan met een nieuw traject.

3.7 Coronaparagraaf en reflectie op de invloed van de coronapandemie op Heemzicht

Tijdens de eerste helft van 2022 heeft ook Heemzicht nog te maken gehad met een laatste activiteit van de coronapandemie. De bewoners van Heemzicht hebben bezoekbeperkingen ervaren en een beperkt aanbod van welzijnsactiviteiten. Vrijwilligers waren weer welkom, maar maakten soms zelf de afweging om (nog) van hun activiteiten af te zien. Dit geldt ook voor een aantal deelnemers aan de groepsbegeleiding in Int voorste. Ook overige sociale activiteiten bleven afgeschaald, vaak onder invloed van de 1,5 meter afstandsregel.

De wijkverpleging en de huishoudelijke ondersteuning vanuit de WMO zijn binnen de mogelijkheden naar vermogen uitgevoerd. Het restaurant was tijdens het eerste halfjaar regelmatig van het jaar gesloten voor externe bezoekers. Vanaf de 2^e helft van het jaar zijn al deze activiteiten weer opgeschaald en daarmee is sinds Q4 van 2022 Heemzicht weer net zo actief als voor de coronapandemie, maar altijd wel bedacht op mogelijke uitbraken. Hierbij zijn de voorschriften van het RIVM altijd strikt gevolgd.

Professionaliteit

De coronapandemie heeft blijvend zichtbaar gemaakt dat de medewerkers onder grote druk staan door de toepassing van bijzondere hygiëneregels en het werken binnen te krappe roosters door uitval van collega's en openstaande vacatures. De medewerkers en hun leidinggevendenden hebben een boven normale prestatie geleverd om de dagelijkse zorg onder hoge druk toch goed te organiseren en ook nog waar mogelijk de deskundigheidsbevordering op te pakken. De opleiding van helpende naar helpende + is hier een mooi voorbeeld van.

Welzijn cliënten

Het welzijn van de cliënten staat sinds de coronapandemie zwaar onder druk door het geheel of gedeeltelijk missen van sociale contacten en activiteiten. Dit hebben wij zeker in de eerste helft van 2022 nog gezien. De reguliere wekelijkse, maandelijkse en bijzondere (feestdagen) activiteiten en de diverse uitstapjes zijn dit verslagjaar vanaf Q3 weer opgepakt onder strikte naleving van de regels van het RIVM. De ondersteuning bij de uitvoering van al deze activiteiten kon niet worden gegeven door vele vrijwilligers. Er is door de medewerkers in Heemzicht een grote inspanning geleverd om hiervoor alternatieven aan te bieden indien nodig aan de cliënten. Cliënten zelf waren vaak terughoudend in hun contacten uit angst om toch besmet te raken, ondanks de aangeboden vaccinaties en boostercampagnes.

Welzijn medewerkers en vrijwilligers

Het welzijn van de medewerkers en vrijwilligers heeft in dit verslagjaar onder druk gestaan, zeker tot Q3. Voor de vrijwilligers was er het gedeeltelijk wegvallen van sociale contacten en activiteiten. Medewerkers leverden extra inspanning om dit enigszins te compenseren. Dit ondanks de druk door een hogere werklast door zieke collega's en zieke cliënten en de angst voor de eigen gezondheid en die van hun naasten

Financieel beleid

De coronapandemie heeft in het boekjaar 2022 weinig invloed gehad op de opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties. Er was wel sprake van extra kosten als gevolg van onder meer hoog verzuim, extra zorgkosten inzake COVID, schoonmaakkosten en persoonlijke beschermingsmiddelen. Voor de gederfde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven. Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

Wel zijn er gedurende het boekjaar 2022 nog wat onverwachte kosten naar voren gekomen zoals kosten voor bureau 'Ten Have' (rond de €30.000) en voor de opleiding van twee Indonesische verpleegkundigen (€ €21.516) .Doordat er sterker gestuurd is op de balans ZZP mix en ingezet personeel zijn de gevolgen hiervan voor een groot deel ingelopen.

4 | Financieel beleid

Het gehele jaar door worden kwartaalrapportages opgesteld om inzicht te houden hoe de organisatie ervoor staat. In de kwartaalrapportages staat onder andere de gerealiseerde productie versus de productieplafonds, realisatie kwaliteitsbudget, inschatting compensatie opbrengsten corona, personele bezetting, het resultaat versus begroot, jaarprognoses en de risico's en kansen. Daarnaast brengt het MT onderling rapportage aan elkaar uit inzake het ziekteverzuim, uitlopende contracten en stand van zaken personeelsformatie. De directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht ontvangen tevens de rapportages van de interne controlefunctionaris omtrent de Regeling AOIC Wlz-zorgaanbieders. Uit deze rapportages alsmede de rapportages van het zorgkantoor over de tijdige en juiste aanlevering van de productie en die van de accountant naar aanleiding van de interim-controle wordt een positief beeld weergegeven van de organisatie.

Om goed te kunnen sturen en de medewerkers meer bewust te maken van de financiën worden er sinds halverwege het verslagjaar ook maandrapportages gemaakt. De administrateur heeft ook de zorgmanager en de coördinatoren wegwijs gemaakt in de zorgfinanciering en zal hier in 2023 verder mee gaan.

Ontwikkeling gedurende het boekjaar

Net als voorgaande jaren heeft COVID-19 in 2022 wederom invloed gehad op de ontwikkelingen binnen Heemzicht, hoewel in mindere mate dan de jaren ervoor. Voor het hogere ziekteverzuim en de kosten beschermingsmiddelen zijn wederom diverse compensatieregeling van toepassing waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven. In 2022 is er landelijk sprake van een kostenstijging voor gas/elektra waarvoor een generieke regeling energievergoeding WLZ voor van toepassing is.

Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

Behaalde omzet en resultaten

De totale inkomsten van de diverse geldstromen (zorgkantoor, zorgverzekeraar, WMO en overige zorgprestaties) bedragen € 7.030.921. De inkomsten 2021 voor dezelfde geldstromen bedroeg € 6.675.783. Dit betekent een stijging van inkomsten van € 355.138. De stijging bestaat uit zwaardere zorgvraag WLZ, stijging vraag wijkverpleging en een daling levering WMO zorg.

Het voor 2022 begrote resultaat bedroeg € 39.045 positief, het uiteindelijk gerealiseerde resultaat 2022 bedraagt € 2.786 negatief. Het lagere resultaat wordt met name veroorzaakt door:

- Hogere PR kosten en advieskosten.
- Minder huisvestingskosten (tijdelijke units i.p.v. beoogde duurdere huisvesting in de binnentuin;
- Uitzonderlijk hoog ziekteverzuim binnen de WMO HHO extern;
- Strakkere sturing op de personeelsinzet binnen de zorg

De begroting 2023 eindigt positief met een resultaat van € 54.759.

Toestand op balansdatum (solvabiliteit en liquiditeit)

De financiële positie van Heemzicht met een eigen vermogen van € 5.377.346 is goed. Het eigen vermogen is verdeeld in vermogen zorgexploitatie en vermogen vastgoedexploitatie. Het collectief gefinancierd gebonden vermogen uitgedrukt in het percentage bedrijfsopbrengsten bedraagt 73%. De liquiditeit van Heemzicht met een saldo per 31-12-2022 van € 4.605.764 is ruim. De liquiditeitspositie is zeer goed/wellicht te ruim te noemen. Het is helaas niet mogelijk om de externe financiering eerder in te lossen dan de afloop lening per 2029. Mogelijke grote investeringen inzake uitbreidingen van Heemzicht in de toekomst kunnen deels uit eigen liquiditeit bekostigd worden. Gezien het mogelijke einde aan de bevoorschotting WLZ (met betaling achteraf), is een afdoende liquiditeitsaldo van belang.

Voornaamste risico's en onzekerheden

De voornaamste financiële risico's zijn:

- Krapte arbeidsmarkt
- Hoog ziekteverzuim
- Kleine wachtlijst nieuwe cliënten
- Naast bovengenoemde risico's blijft er een ombuigingsopgave bestaan t.a.v. het zorgresultaat in het algemeen en de invloed van het hoge ziekteverzuim HO extramuraal in het bijzonder.

Beleid reserve aanvaardbare kosten

Heemzicht is een relatief kleine instelling waarbij ontwikkelingen een grote positieve maar ook negatieve impact kan hebben. Deze ontwikkelingen beschouwt Heemzicht als kansen i.p.v. bedreigingen. Een goed gevulde RAK is daarbij evenwel onontbeerlijk. Heemzicht streeft ernaar om ook op de lange termijn een RAK te kunnen blijven hanteren van minimaal 25%.

Tot slot

Ook in 2022 heeft Heemzicht zich staande gehouden in een steeds meer en steeds sneller veranderend zorglandschap. Wij zijn erin geslaagd die kleinschalige zorginstelling te blijven en ondertussen ook stappen de toekomst in te zetten. Ik ben enorm trots op alle medewerkers van Heemzicht die dagelijks de schouders er onder zetten om onze cliënten zo goed mogelijk van persoonlijke zorg te geven.

Lutine Vermeij - Stolk