

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst

Jaardocument 2016

Maatschappelijk verslag & jaarrekening



Inhoud

0	Inleiding	5
1	Profiel van de organisatie	8
1.1.	Organigram de Koperhorst	8
1.2.	Rechtspersonen die onder de organisatie vallen	9
1.3.	Type zorg en cliëntgroepen.....	9
1.4.	Werkgebied	9
2	Kernprestaties	10
2.1.	Aantallen cliënten.....	10
2.2.	Capaciteit en productie	10
2.3.	Personeelsformatie	11
2.4.	Omzet.....	11
3	Maatschappelijk ondernemen.....	12
3.1.	Dialogoog met stakeholders (cliënten, omgeving)	12
3.2.	Samenwerkingsrelaties die de organisatie onderhoudt	15
3.3.	Economische meerwaarde voor de samenleving	18
3.4.	Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten.....	18
3.5.	Sponsoring van maatschappelijke doelen	19
4	Toezicht, bestuur en medezeggenschap	22
4.1.	Governancecode Zorg	22
4.2.	Toeziethoudend orgaan	22
4.2.1.	Jaarverslag Raad van Toezicht	22
4.3.	Bestuur.....	26
5	Beleid, inspanningen en prestaties	28
5.1.	Visie, missie en meerjarenbeleid 2015 – 2020	28
5.2.	Wonen, zorg en welzijn	38
5.2.1.	Zorg en financiering.....	38
5.3.	Kwaliteit van zorg, klachten en medezeggenschap.....	47
5.3.1.	Kwaliteit.....	47
5.3.2.	Veiligheid van zorg	51
5.3.3.	Veiligheid van gebouwen	56
5.3.4.	Privacy en informatieveiligheid	57
5.3.5.	Klachten en cliëntenvertrouwenspersoon	57
5.3.6.	Specifieke rapportage inzake betrokkenheid bij ouderenmishandeling ...	59
5.3.7.	Medezeggenschap	60
5.4.	Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk	67

5.4.1.	Na- en bijscholingen medewerkers en vrijwilligers	72
5.4.2.	Opleiden.....	74
6	Financieel.....	77
6.1.	Hoofdpijnen financieel beleid	77
6.2.	Beschrijving positie op balansdatum	80
6.3.	Toekomstverwachtingen.....	82
7.1.	Jaarrekening 2016.....	87
7.2.	Overige gegevens.....	110

0| Inleiding

De Koperhorst is een zelfstandige organisatie binnen de ouderenzorg.

De Raad van Toezicht heeft duidelijk uitgesproken dat zij deze status, zolang het kwalitatief en financieel verantwoord is, in stand wil houden. Juist op dit gebied wil zij zich onderscheiden van grotere instellingen. Dit betekent zeker niet dat de Koperhorst zich van alles wat zich binnen Amersfoort afspeelt afzijdig houdt. Overleg voeren met, afstemmen op- en samenwerken met andere organisaties op gebieden waar dit een meerwaarde heeft, zijn een voorwaarde om als standalone organisatie goed te kunnen blijven functioneren.

Door de beperkte omvang van de organisatie staat de Raad van Bestuur, later te noemen bestuurder, dicht bij cliënten en medewerkers. Zodoende kan er snel en alert op vragen en situaties ingespeeld worden.

De Koperhorst heeft een duidelijke functie voor de ouderen in de wijk Schothorst. Hierbij vindt zij het belangrijk om haar aanbod helder en goed omlijnd neer te zetten. En weer geldt, dat daar waar het een meerwaarde heeft, samenwerking zeker niet uit de weg wordt gegaan.

Voor de Koperhorst was 2016 wederom een jaar vol uitdagingen

Gevolgen van de transitie en de veranderingen binnen de ouderenzorg

Ouderen met een zorgvraag worden steeds meer in de eigen omgeving geholpen door partner, familie en mantelzorg en als het niet anders kan, of medisch noodzakelijk is, door de thuiszorg en hulp vanuit de Wmo.

Voor de groep ouderen waarvoor het alleen thuis wonen vanwege de gezondheidssituatie en het ontbreken van een sociaal netwerk, niet bijdraagt aan de kwaliteit van leven biedt de Koperhorst huurwoningen in beschutte (geclusterde) omgeving, met welzijnsfaciliteiten dicht bij de hand en de zorg op afroep. In tegenstelling tot 2015 is de zorg voor deze complexen in 2016 per zorgverzekeraar ingekocht. Elke verzekeraar kende zijn eigen plafond. Voor sommige verzekeraars hebben we in het derde kwartaal een stop moeten zetten op de instroom omdat we aan ons productieplafond zaten.

Samen, met een aantal collega's van kleine organisaties, hebben we dit probleem bij de landelijke politiek onder de aandacht proberen te brengen. We hebben duidelijk gemaakt dat, door de huidige werkwijze van de zorgverzekeraars, een product wat ze zelf promoten, namelijk de mogelijkheid om ouderen zo lang mogelijk uit de Wlz te houden en een goed leven te hebben in eigen omgeving, om zeep te helpen. De beste oplossing zou zijn als er binnen de Zvw een product zorg in aanleuning komt welke in representatie ingekocht wordt.

Voor wie willen we er zijn?

Doelgroep

- Ouderen met een beginnende of gevorderde dementie en/of waarvan de mobiliteit dusdanig is dat ze thuis niet meer zelfstandig kunnen functioneren.
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk en een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.
- Ouderen in de wijk.

Zorg en dienstverlening

- De zorg- en dienstverlening wordt geleverd door professionele medewerkers in samenwerking met familie (voor zover aanwezig) en vrijwilligers.
- Er zijn gegarandeerd 24 uur per dag zorgverleners beschikbaar en aanwezig.
- Aan mensen die nog thuis wonen wordt zeven dagen in de week dagbesteding geboden.

Inbedding in de wijk

De Koperhorst heeft een belangrijke wijkfunctie nu en in de toekomst.

Binnen de wijk Schothorst bieden we vele faciliteiten voor ouderen waar ook ruim gebruik van gemaakt wordt, zoals:

- Zeven dagen in de week een sociaal restaurant waar een warme maaltijd gegeten kan worden tegen een lage, voor de doelgroep betaalbare prijs.
- Zeven dagen in de week dagbesteding voor thuiswonende ouderen met een dementie.
- Zeven dagen in de week dagbesteding voor eenzame ouderen.
- Dagelijks welzijnsactiviteiten en cursussen.
- Trombosedienst voor wijkbewoners.
- Kapper, pedicure en schoonheidsspecialiste.
- Dependance van Bibliotheek Eemland.
- In het weekeinde kerkelijke vieringen, zowel RK als PKN.



Financiering wonen en zorg

- ZZP5 en hoger: Wlz
- VPT (Volledig Pakket Thuis) vanuit de Wlz
- Zorg geïndiceerd in functies (thuiszorg) vanuit de Zvw
- Dagbesteding: Wlz (overbruggingszorg), de gemeente (Wmo), privaat
- Huishouding: Wmo (gemeente) en privaat
- Eerstelijns verblijf: Subsidie Eerstelijnsverblijf, Wmo, zorgverzekeraar, Wlz, Zvw en privaat
- Wonen en verblijf: Huur en Wlz

Speerpunten in 2016

Kwalitatief invulling geven aan de zes verbetertrajecten die met het zorgkantoor afgesproken zijn. Bij goed presteren gaat het tarief met 3% omhoog:

- Medicatieveiligheid
- Mantelzorg/ informele zorg
- Zorgleefplan/ afspraken maken met de cliënt
- Opnameprocedure
- Beleid rondom vrijheidsbeperkende maatregelen
- Zora

Overige speerpunten

- Voldoen aan de eisen van het zorgkantoor en de accountant in het kader van de aantoonbaarheid van de zorg.
- De gemeente eist aantoonbare duurzaamheid en social return.

- Cao-afspraken: kanteling werktijden; medewerkers aan zet.
- Grote verscheidenheid in financiering met een groeiend deel van de productie die achteraf betaald wordt i.p.v. vooraf.

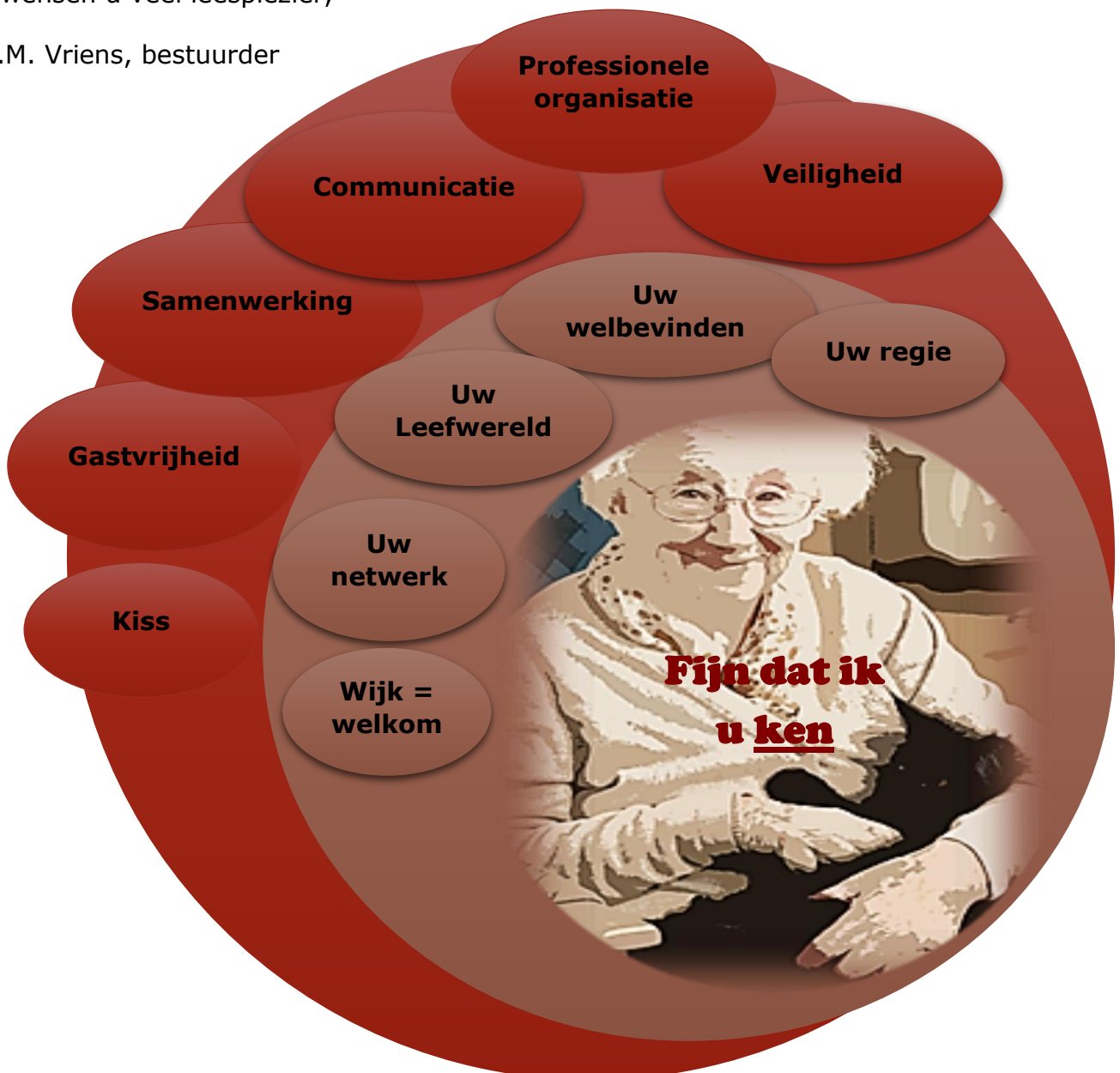
Tenslotte onze aandachtspunten uit het Strategisch beleidsplan 2015-2020

- Verdere professionalisering van de medewerkers d.m.v. het project Eigen WIJze.
- Eenvoudige en heldere afspraken maken met cliënten en hun familie waarbij zij leidend en wij volgend zullen zijn.
- Herkenbaarheid in de wijk: er als 'buurthuis' zijn voor mensen met een laag inkomen; positionering van de Koperhorst.
- Leerbedrijf voor leerlingen.
- Aantoonbare beheersing van de bedrijfsrisico's.

Uitgangspunt is dat wij een gastvrij huis willen zijn. Dat zal in alle plannen en ons werk terugkomen. Vanaf het begin dat men de Koperhorst inloopt en in al onze activiteiten zal onze klant zich welkom, gekend en thuis moeten kunnen voelen.

Wij wensen u veel leesplezier,

I.W.M. Vriens, bestuurder



1 | Profiel van de organisatie

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst
Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 472 62 14
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
Internetpagina/website	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting

1.1. Organigram de Koperhorst



1.2. Rechtspersonen die onder de organisatie vallen

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst bestaat uit één locatie en is één rechtspersoon.

1.3. Type zorg en cliëntgroepen

De organisatie biedt intramurale zorg aan cliënten met een ZZP5 t/m ZZP7 en verhuurd (voormalig intramurale) appartementen aan cliënten met een VPT4 en VPT6. Er zijn nog enkele cliënten met een ZZP1 t/m 3 maar deze zorgvorm verdwijnt langzaam, ingegeven door de kaders van de Wlz.

In de (aanleun)huurwoningen van de Koperhorst wordt wijkverpleging geboden, gecombineerd met Wmo functies. Ook wonen er in de huurwoningen een aantal mensen die een VPT hebben. Over het algemeen zijn dit echtparen, waarvan één (of beiden) een VPT heeft. Op deze manier kan men met een hoge zorgvraag bij elkaar blijven en hoeft men niet van tafel en bed gescheiden te worden.

Verder horen Dagbesteding en Hulp bij het Huishouden via de Wmo, dan wel privaat, en wijkgerichte activiteiten tot de dienstverlening.

De Koperhorst leverde in 2016 de volgende functies:

- ZZP1 t/m ZZP7 (Wlz)
- VPT1 t/m VPT6 (Wlz)
- Extramurale overbruggingszorg (Wlz)
- Eerstelijnszorg, basis en intensief (Wlz)
- Respijtzorg (Sociaal Domein - Wmo)
- Wijkverpleging, Persoonlijke Verzorging, Verpleging (Zvw), Zorghotel
- Dagbesteding voor ouderen (Wmo en bij wijze van overbruggingszorg via de Wlz)
- Hulp bij Huishouden 1 en 2 (Wmo en privaat)

Doelgroep

- Ouderen met een beginnende of gevorderde dementie en/of een mobiliteit die dusdanig is dat men thuis niet meer zelfstandig kan functioneren.
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk en een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.
- Thuiswonende ouderen die het even niet meer redden.
- Ouderen uit de (omliggende) wijk(en).

1.4. Werkgebied

De Koperhorst richt zich op oudere bewoners uit Amersfoort en in het bijzonder bewoners uit de wijken Schothorst, Liendert, Rustenburg, Zielhorst, Kattenbroek, Hoogland en Nieuwland. Er komen echter ook mensen van buiten Amersfoort in de Koperhorst wonen, om bijvoorbeeld dicht bij de kinderen te zijn.

Hulp bij het Huishouden wordt alleen geleverd in de aanleunwoningen en in de directe omgeving van de Koperhorst.

Wat betreft de welzijnsactiviteiten richt de Koperhorst zich in het bijzonder op oudere inwoners van de wijk Schothorst. Met betrekking tot wonen heeft de Koperhorst geen specifiek werkgebied.



2| Kernprestaties

2.1. Aantallen cliënten

Zorg thuis: Zorgservicewoningen de Koperhorst

	Stand per 1-1-2016	Opname/mutatie in 2016	Vertrek/mutatie In 2016	Stand per 31-12-2016
Man	12	1	4	9
Vrouw	53	9	8	54
Totaal	65	10	12	63

Echtparen	6	1	3	4
-----------	---	---	---	---

Zorg thuis: Seniorenwoningen de Koperhorst

	Stand per 1-1-2016	Opname/mutatie in 2016	Vertrek/mutatie In 2016	Stand per 31-12-2016
Man	19	7	6	20
Vrouw	40	6	6	40
Totaal	59	13	12	60

Echtparen	8	6	5	10
-----------	---	---	---	----

Groepswonen en Wonen met Zorg

	Stand per 1-1-2016	Opname/mutatie in 2016	Vertrek/mutatie In 2016	Stand per 31-12-2016
Man	18	9	7	20
Vrouw	64	20	22	62
Totaal	82	29	29	82

Echtparen	2	1	1	2
-----------	---	---	---	---

Zorglevering Logement

	2016	2015
Gemiddeld verblijf	24.88 dagen	30.73 dagen
Totaal aantal bezoekers	134	113

2.2. Capaciteit en productie

De Koperhorst heeft plaats voor:

- Vijf groepen van acht cliënten met een dementie, ZZP5 en hoger, die ieder een eigen woon/slaapkamer hebben en overdag gezamenlijk in de huiskamer verblijven.
- 40 tweekamerwoningen voor cliënten met een VPT4 of 6.
- Tien tweekamerappartementen voor Tijdelijk verblijf, Eerstelijnszorg en Respijtzorg of private zorg.
- 110 tweekamerwoningen met wijkverpleging en Wmo Hulp bij het Huishouden en/of groepsbegeleiding.

Begin 2016 staan er 35 mensen op de wachtlijst met een Wlz indicatie, waarvan 21 wachtenden met een ZZP5 en 14 wachtenden met een ZZP/VPT4 of 6.

Eind 2016 staan er 53 mensen op de wachtlijst met een Wlz indicatie, waarvan 25 wachtenden met een ZZP5 en 28 wachtenden met een ZZP/VPT4 of 6.

Wachtenden met een lage ZZP krijgen in het verslagjaar uitsluitend aanleunwoningen aangeboden, waarbij men zorg in functies of in de vorm van een VPT afneemt.

34 In de Koperhorst woonachtige cliënten maken gebruik van een Volledig Pakket Thuis (VPT). 24 Cliënten wonen op de afdelingen Wonen met Zorg en 10 cliënten zijn woonachtig in de aanleunwoningen.

Eind 2016 zijn 24 van de 40 appartementen op de afdelingen Wonen met Zorg verhuurd aan cliënten met een VPT. De overige 16 appartementen worden bewoond door cliënten met een ZZP.

Medio januari beschikken 11 van de ZZP cliënten over een ZZP1, 2 of 3. Medio december is dit aantal 6 cliënten geworden. Van de VPT cliënten, hebben 3 cliënten een lage VPT.

Aan het eind van het verslagjaar wordt in 94 van de 110 aanleunwoningen (85%) enige vorm van zorg en/ of Hulp bij het Huishouden geleverd. (87% in 2015).

Aan 10 cliënten wordt uitsluitend Hulp bij het Huishouden (HH) geleverd. In totaal ontvangen 72 cliënten HH, hiervan wonen 6 cliënten in de wijk Schothorst. In 2016 zijn er 16 cliënten die de hulp totaal, of deels privaat afnemen.

De wachtlijst voor de extramurale woningen telt begin 2016 112 wachtenden, waarvan 76 wachtenden met een zorgvraag en 36 wachtenden zonder zorgvraag. 23 Wachtenden krijgen in 2016 een woning aangeboden, waaronder 6 echtparen. Eind 2016 staan er 163 wachtenden op de wachtlijst.



2.3. Personeelsformatie

Aan het einde van het verslagjaar bedraagt het aantal personeelsleden in totaal 209 waarvan 13 fulltimers, 171 parttimers en 25 uurloners. Het personeelsbestand is in 2016 met 4% gegroeid.

2.4. Omzet

	2016	2015
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	6.535.826	6.376.580
Subsidies (exclusief Wmo)	537.781	541.552
Overige bedrijfsopbrengsten	2.086.205	1.949.257
Som der bedrijfsopbrengsten	9.159.812	8.867.389

3| Maatschappelijk ondernemen

3.1. Dialoog met stakeholders (cliënten, omgeving)

Contact met nieuwe cliënten, mantelzorgers/ familie

Uitgangspunten

- Er bestaat een goede samenwerking tussen de formele en informele zorg waarbij de cliënt centraal staat. Er is aandacht voor de leefsituatie van de mantelzorger/ familie (na nu de mantelzorger).
- Medewerkers vinden het vanzelfsprekend om met mantelzorgers samen te werken, zij hebben oog voor hun vragen en behoeften.
- In het zorgleefplan van de cliënt, is conform afspraak met cliënt/ mantelzorger vastgelegd wat de mantelzorger doet voor de cliënt en wat er van de Koperhorst verwacht kan worden.

Activiteiten op dit onderdeel in 2016

- Er is gestart met het thuis bezoeken van mensen die in de Koperhorst komen wonen.
- Alle zorgteams hebben familiebijeenkomsten georganiseerd waar naast ontmoeting, een thema centraal staat. De thema's zijn heel divers: van 'hoe communiceren we met elkaar' tot 'op welke wijze kunnen we op een goede manier met dementie om gaan?' Daarnaast komen er tips en vragen uit voort, die, ter verbetering van processen op de afdeling en soms de hele organisatie, meegenomen zijn.
- Mantelzorgers van cliënten kunnen, als de cliënt dit goed vindt, middels Nedap Caren (een applicatie voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen) in het elektronisch cliëntdossier meelezen en direct communiceren met medewerkers. Met regelmaat is de functionaliteit onder de aandacht gebracht om op deze manier zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken. Op de Koperwiek (dagbesteding) is Caren in 2016 hét communicatiemiddel geworden om mantelzorgers op de hoogte te houden.

De wijk is welkom

Buurthuis/ inloopfunctie

- De begane grond van de Koperhorst vormt een ontmoetingsplek voor de wijk en Koperhorstbewoners, waar sociale contacten gelegd en onderhouden worden.
- Zeven dagen in de week zijn er activiteiten op de begane grond. Het café is vanaf het verslagjaar ook het weekend open. Er zijn steeds meer wijkbewoners die gebruik maken van activiteiten en de warme maaltijd. Het biljart is erg populair. Hier maken op weekbasis vijftien gasten gebruik van.
- Maandelijks is er een optreden gefinancierd vanuit het buurtbudget.
- Van het maandelijkse Repair Café wordt goed gebruik gemaakt.
- Verschillende groepen maken gebruik van Koperhorstruimtes voor hun samenkomsten.
- Ouderen uit de wijk logeerden in de Koperhorst, gedurende de periode dat de woningbouwstichting hun huis aan het renoveren is.
- De Koperhorst participeert in Indebuurt033
- Er is deelgenomen aan de sociale markt in Schothorst.
- Van de huisbibliotheek (dependance van Bibliotheek Eemland) wordt door steeds meer wijkbewoners gebruik gemaakt.

Contacten met stakeholders

40-jarig bestaan

Ter ere van het 40-jarig bestaan van de Koperhorst zijn alle stakeholders uitgenodigd. We hebben onze visie op de zorg met hen gedeeld en er is, vanuit Koperhorst optiek, naar het verleden en de toekomst gekeken. Daarna zijn alle gasten onthaald op een heerlijk diner verzorgd door onze eigen keuken en leerlingen van het zorgleerbedrijf.

Voor de cliënten, vrijwilligers en medewerkers is er de bonte avond waarbij ook oud medewerkers uitgenodigd zijn en er is een culinaire markt met livemuziek. Ter afsluiting is er begin december een groot feest gegeven in Concordia in Hoogland. Maar liefst 250 medewerkers en vrijwilligers nemen deel aan de feestelijkheden.

Symposium technologie en zorg

In samenwerking met de vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht is er een symposium Technologie en zorg georganiseerd, waarbij het gezamenlijk traject rond zorgrobot Zora - met vijftien collega VVT organisaties uit de regio Utrecht - centraal staat. Naast staatssecretaris van Rijn zijn de IGZ, onderwijsorganisaties, Zorgpact, Utrechtzorg en collega organisaties aanwezig.



Symposium Koploper Zorgpact

In het voorjaar is samen met MBO Amersfoort een symposium georganiseerd rondom Leerbedrijf het Logement, waar leerlingen Helpende Zorg en Welzijn worden opgeleid. Het unieke van het project is dat leren en werken gelijk op gaan en de lesstof op maat wordt aangeboden. Vooral voor leerlingen die heel praktisch gericht zijn, is dit een zeer geschikte opleidingsvorm.

De Koperhorst en MBO Amersfoort zijn koploper bij Zorgpact. Koplopers vormen de voorhoede van de Zorgpactbeweging. De Koplopers zijn stuk voor stuk voorbeelden van hechtere samenwerking in de zorg en welzijn, die zich richten op de goed toegeruste zorgprofessional nu en in de toekomst. De Kopgroep is een community en een inspiratiebron. Onder elkaar wisselen de Koplopers kennis en ervaringen uit om van en met elkaar te leren. Ze inspireren anderen om tot goede samenwerking te komen. Dat doen ze door hun lessen en resultaten te delen. Online en in ontmoetingen.

Doekle Terpstra heeft, als aanjager van Zorgpact, de aftrap- en een inhoudelijke bijdrage aan dit symposium geleverd.

Samenwerking met het Sint Pieters en Blokslands Gasthuis

Zowel de Koperhorst als het St. Pieters en Blokslands Gasthuis zijn kleine organisaties met een eenhoofdige Raad van Bestuur. Vanwege de continuïteit van de bedrijfsvoering is de Raad van Toezicht voorstander van een nauwere samenwerking. In ieder geval op bestuurlijk niveau. De bestuurders hebben de handschoenen opgepakt, er is afgesproken om elkaar, daar waar nodig, te vervangen. Ook andere diensten maken met elkaar kennis om zo, organisch van onderaf de samenwerking te laten groeien. Het doel is geen fusie, maar wel elkaar ondersteunen en verrijken op onderwerpen waar dit zinvol is.

De beide managementteams hebben kennis gemaakt en er is naar raakvlakken gezocht. Op het gebied van facilitaire dienstverlening, scholing, uitwisseling van protocollen en intervisie liggen er kansen. In 2017 wordt dit zeker uitgebouwd en zullen ook de raden van toezicht en de ondernemingsraden met elkaar kennis maken. De eerste samenwerking op het gebied van zorg heeft plaatsgevonden in de vorm van een gezamenlijke in company training rondom de Prisma Light onderzoeksmethode, waaraan teamleiders zorg, verpleegkundigen en beleidsmedewerkers van de beide organisaties hebben deelgenomen. Daarnaast hebben de facilitair managers regelmatig overleg met elkaar en is er kennis uitgewisseld.

Met de bestuurder van St. Pieters en Bloklands Gasthuis vinden intercollegiale gesprekken plaats.

Zorgkantoor

In het verslagjaar vinden verschillende gesprekken met het zorgkantoor plaats. Behalve de reguliere inkoopgesprekken, vormt de toekomst van de ouderenzorg en de Koperhorst in het bijzonder, onderwerp van gesprek. De nieuwe accountmanager van het zorgkantoor brengt in het verslagjaar een bezoek aan de Cliëntenraad en is door de organisatie rondgeleid.

De herschikking 2016 pakt voor ons goed uit. Het grootste deel van de geleverde, maar nog niet gecontracteerde productie is gehonoreerd.

Voor de zorginkoop van 2017 vindt in de zomer van 2016 met regelmaat contact met de accountmanager van het zorgkantoor plaats. Het zijn prettige, inhoudelijke gesprekken, over de inhoud van ons werk en de kwaliteit ervan.

De definitieve resultaten van de contractering leiden niet tot andere uitkomsten dan voorgaande jaren. Zowel de tarieven als het voorlopige volume voor 2017 zijn grotendeels vastgesteld om bespreekbaar te maken bij de herschikking in 2017.

Aan het begin van het jaar is de materiele controle afgerond die eind 2015 gestart is. Deze controle heeft veel tijd en (negatieve) energie gekost. Uiteindelijk zijn we er, samen met het zorgkantoor, goed uitgekomen en oordeelt men dat alles goed op orde is.

Gemeente Amersfoort/ wijk

In 2016 heeft de Koperhorst met de gemeente een overeenkomst voor Hulp bij het Huishouden, Dagbesteding en Respijtzorg.

Vanaf 2016 is er voor Hulp bij het Huishouden per klasse met een vast aantal te declareren uren gewerkt. Daardoor ontstaat er, naar de organisatie toe, een soort lumpsum financiering. Naar de cliënt toe zit het anders in elkaar. Afhankelijk van de vraag, de noodzaak en de afspraken in het ondersteuningsplan, krijgt men meer of minder uren. Uiteindelijk is het de bedoeling dat e.a. uit middelt, wat ook gebeurt. Doordat we de precies de tijd, die we bij de cliënt zijn, bijhouden en opgeven aan het CAK, betalen cliënten uiteindelijk alleen een bijdrage voor de daadwerkelijk geleverde uren.

Ook in het verslagjaar zijn de verschillen per wijkteam, wat betreft de afgifte van toegangsbesluiten groot. Voornamelijk t.a.v. Respijtzorg wordt de beschikking soms pas afgegeven wanneer de cliënt na verblijf op het Logement weer thuis is. De problemen t.a.v. Dagbesteding en Respijtzorg zijn, daar de benodigde kennis niet bij alle Sociale Wijkteams aanwezig is, c.q. er geen eenduidige werkwijze bestaat, het hele jaar aanwezig.

In het verslagjaar wordt, wat betreft Hulp bij het Huishouden, door de gemeente nog niet met de iWmo gewerkt. Dit is wat betreft Dagbesteding en Respijtzorg wel het geval.

De Koperhorst is aanwezig bij bijeenkomsten over o.a. het sociale domein, de transitie en Hulp bij het Huishouden.

Met aanbieders van dagbesteding en dagbehandeling aan mensen met een dementie en de gemeente Amersfoort, wordt naar 2017 en daarna gekeken.

De inkoop van de dagbesteding verloopt in 2016 via bestuurlijke aanbesteding. Het traject van de aanbesteding is met een klein groepje aanbieders voorbereid. De Koperhorst maakt hier geen deel van uit. Uiteindelijk wordt het aanbestedingstraject voor ons niet echt helder en verloopt e.a. met hobbels.

Van buurtbudget Schothorst ontvangt de Koperhorst een donatie voor de wandel driedaagse.

Met de wijkagent bestaat structureel contact en een nauwe samenwerking bij incidenten.



3.2. Samenwerkingsrelaties die de organisatie onderhoudt

Huisartsen

In de Koperhorst is de huisarts van de cliënt de hoofdbehandelaar. Met de huisartsenpraktijken in de wijk bestaat een samenwerkingsovereenkomst die jaarlijks geëvalueerd wordt. Wanneer een cliënt over een ZZP/VPT3 of hoger beschikt, neemt de huisarts deel aan de evaluatie van het zorgleefplan.

Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit via Lyvore of rechtstreeks vanuit de eerstelijns.

In het verslagjaar vindt drie keer een beleidsmatig overleg plaats met Huisartsenpraktijk Orion, waarmee we nauw samenwerken. Er wordt gesproken over de terugdringing van psychofarmaca, waarbij de vraag is neergelegd of een van de huisartsen wil deelnemen aan de pilot die in 2017 met de Rijksuniversiteit Groningen en Vilans gestart wordt, teneinde het gebruik van psychofarmaca terug te dringen. Daarnaast komen valpreventie, vroegsignalering, de samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde (SOG) en het convenant medicatieveiligheid aan de orde.

Er is besloten om het uitvoeringsverzoek voorbehouden handelingen, uit De landelijke 'Handreiking voorbehouden en risicovolle handelingen' (LHV) in de Koperhorst te gaan gebruiken.

Net als in de voorgaande jaren verlenen de huisartsen hun medewerking aan de jaarlijkse griepvaccinatie van cliënten en medewerkers en de hepatitis B-vaccinatie van medewerkers.

Tevens zijn zij aanwezig bij de MDO's (Multi disciplinair overleg) welke twee maal per jaar in aanwezigheid van de cliënt, diens familie en de huisarts gehouden worden. Bij

dit overleg wordt soms ook de SOG of psycholoog, in overleg met de huisarts, uitgenodigd.

Het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen blijft een speerpunt binnen de Koperhorst. De huisartsenpraktijken zijn geïnformeerd over het beleid t.a.v. vrijheidsbeperking.

De informatiebijeenkomsten georganiseerd door Huisartsenpraktijk Orion in het kader van de eerstelijns, zijn door wijkverpleegkundige van de Koperhorst bezocht.

Huisartsenpost

In de avond, de nachts en in het weekend wordt, in voorkomende situaties gebruik gemaakt van de huisartsenpost.

Transferverpleegkunde Meander Medisch Centrum

Er bestaat een goede samenwerking met de transferverpleegkundigen van het Meander Medisch Centrum. De communicatie rondom de plaatsingsmogelijkheden vanuit het ziekenhuis, op het Logement, werpen hun vruchten af. Door het gebruik van POINT (Punt voor Overdracht, Informatie, Naslag en Transfers), het elektronisch transferdossier voor de transfer en zorgoverdracht van patiënten, verloopt de overdracht van het Meander naar de Koperhorst efficiënt en worden dossiers volledig aangeleverd.

Sociaal wijkteam

Het voltallige Sociaal wijkteam Schothorst/Zielhorst brengt in januari een bezoek aan de Koperhorst en maakt kennis met de mogelijkheden die de organisatie te bieden heeft. Structureel overleg met het wijkteam is in het verslagjaar niet eenvoudig te organiseren. Met de casemanager dementie vindt wel regelmaat overleg plaats.

In het verslagjaar wordt nog niet eenduidig gewerkt door de verschillende wijkteams. Beschikkingen laten lang op zich wachten. Wat betreft de afgifte van toegangsbesluiten Dagbesteding Plus, vindt discussie plaats over de vraag of de Koperhorst dit wel kan leveren en hoe de wijkteams dit dan het beste kunnen indiceren.

Met het wijkteam is gesproken over vaste aanspreekpunten in 2017.

MTC

De meeste cliënten van de Koperhorst zijn patiënt bij het Medisch Trainings Centrum. Een vaste fysiotherapeut van het MTC is op weekdagen, in de middag aanwezig in de Koperhorst. De fysiotherapeut is laagdrempelig aanspreekbaar en er vindt regelmatig overleg plaats tussen de zorgdienst en de fysiotherapeut. De fysiotherapeut verzorgt verschillende (groeps)bewegingsactiviteiten en brengt, mits de cliënt hiermee instemt, bij nieuwe cliënten het valrisico in kaart.

Beweging 3.0

Binnen de Koperhorst zijn de woongroepen 13 en 14 van Beweging 3.0 gehuisvest.

Agnietenhove en Beweging 3.0 in het kader van de Wmo

Zowel Agnietenhove als Beweging 3.0 zijn wat betreft levering van Hulp bij het Huishouden (Wmo) onderaannemer van de Koperhorst. Beide organisaties leveren het product met eigen medewerkers, aan eigen cliënten. De geleverde productie wordt bij de Koperhorst gedeclareerd. Voor Agnietenhove voert de Koperhorst ook de AO/IC over de Wmo uit.

Omnia Wonen

Met woningbouwcoöperatie Omnia Wonen is afgesproken dat de Koperhorst in het appartementencomplex aan de Garietstraat diensten aan gaat bieden, zodat ouderen daar langer zelfstandig kunnen blijven wonen. In het complex is in alle appartementen nieuwe domotica aangelegd, waardoor bewoners zich kunnen abonneren op een speekluisterverbinding met de Koperhorst. Wij zorgen dan voor de opvolging. Abonnementhouders kunnen in de toekomst van alle voorzieningen van de Koperhorst gebruik maken. Mogelijk worden, bij voldoende vraag ook diensten naar de Garietstraat gebracht. In april 2017 wordt alle domitica aangelegd en zullen de eerste abonnementen afgesloten worden.



Dementie-D

Dementie-D coördineert zorg voor mensen met een (mogelijke) dementie. Met de organisatie bestaat al enkele jaren een goed contact.

De Koperhorst neemt deel aan het maandelijks Alzheimercafé, wat de regio Leusden en Amersfoort beslaat. Hierbij is ook nauw samengewerkt met de wijkteams.

Stichting Ravelijn

De samenwerking met Stichting Ravelijn verloopt prettig. In gezamenlijkheid is gekeken naar de wijze waarop een zo goed mogelijk antwoord gegeven kan worden op de veranderende sociale omgeving, toegespitst op de wijk Schothorst.

De werving van vrijwilligers voor de Koperhorst, verloopt onder meer via Stichting Ravelijn.

Vanaf 2016 draait het Repair Café zelfstandig. Elke eerste maandag van de maand kunnen (wijk)bewoners een reparatiebijeenkomst bezoeken. Men kan er, met hulp van vrijwilligers, meegebrachte, kapotte spullen repareren. Doelstellingen zijn het verkleinen van de afvalberg, het behouden van kennis over repareren en het versterken van de sociale cohesie. Per bijeenkomst zijn gemiddeld 10 wijkbewoners verwelkomd.

Netwerkbijeenkomsten en werkbezoeken

Vanuit de Koperhorst is actief deelgenomen aan netwerkbijeenkomsten en werkgroepen, zijn werkbezoeken afgelegd en symposia en congressen bezocht. Waaronder:

- Klankbordgroep Arbeidszaken/ Actiz
- Waardigheid en Trots: Zorgleefplannen en persoonsvolgende bekostiging
- Overleg van zorgbemiddelaars
- IVVU (vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht)

- Utrechtzorg en RegioPlus
- Steakholderssessie Lichtenberg
- Veiligheidsregio Utrecht
- Overleg Sociaal wijkteam Schothorst/ Zielhorst.
- Netwerk Coördinatoren Vrijwilligers regio Amersfoort
- Burennetwerk Schothorst/ Bewoners033
- Inspreekbijeenkomsten en rondetafelgesprekken bij de gemeente over het sociaal domein

3.3. Economische meerwaarde voor de samenleving

De Koperhorst realiseert in tweeledig opzicht economische meerwaarde voor de samenleving.

Kort gezegd door middel van:

a. Dienstverlening

De Koperhorst biedt o.a. (herstel)zorg, verpleging, begeleiding en dagbesteding aan mensen die dit nodig hebben.

Hierbij ligt de focus met name op mensen met een beperkt of geen netwerk, inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.

Aan mensen voor wie het alleen thuis wonen, vanwege de gezondheidssituatie en het ontbreken van een sociaal netwerk, niet bijdraagt aan de kwaliteit van leven, biedt de Koperhorst huurwoningen in beschutte (geclusterde) omgeving.

Zeven dagen in de week is er voor bewoners en wijkbewoners een sociaal restaurant waar een warme maaltijd gegeten kan worden tegen een lage prijs.

b. Werkgelegenheid en werkervaring

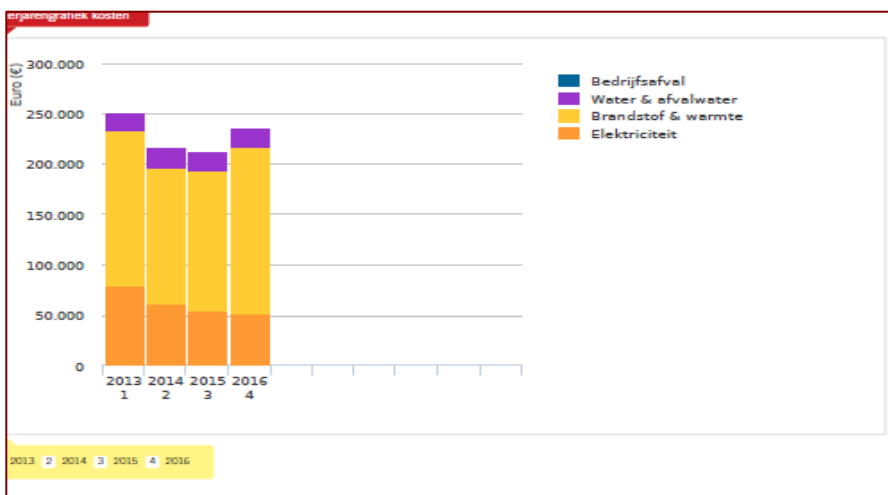
Als afgeleide van de eerste meerwaarde biedt de Koperhorst aan ongeveer 210 medewerkers werkgelegenheid en daarmee een geheel of gedeeltelijk gezinsinkomen. Een deel van de medewerkers bevindt zich aan de onderkant van de arbeidsmarkt.

Jaarlijks wordt aan een honderdtal scholieren en studenten een stageplek geboden en is medewerking verleend aan uiteenlopende werkervaringstrajecten.

3.4. Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten

Milieubarometer

Via de IVVU heeft de facilitair manager diverse bijeenkomsten bijgewoond op het gebied van duurzaam ondernemen. Door middel van een milieubarometer is het energieverbruik van de Koperhorst doorlopend in kaart gebracht



De Milieubarometer maakt de milieuprestatie met de bijbehorende kosten van de Koperhorst eenvoudig en snel zichtbaar. Gegevens over energie, water, afval, emissies, vervoer en papierverbruik worden bijgehouden.

De Milieumeter laat zien welke bedrijfsactiviteiten de grootste milieu impact hebben en waar voor de Koperhorst prioriteiten liggen op het gebied van het milieu. De CO2-meter en de kostengrafiek laten zien waar de Koperhorst het meeste kan besparen op CO2-uitstoot en in financieel opzicht. De Koperhorst vult de Milieubarometer meerdere jaren achter elkaar al in, en de grafieken brengen het effect van genomen maatregelen in beeld (zie grafiek bladzijde 18). Het managementteam bespreekt per kwartaal de uitkomsten en treft eventueel maatregelen.

Acties met het oog op duurzaamheid en milieu

In 2016 is onderzocht wat er op het gebied van grootonderhoud nog kan verbeteren ten opzichte van energiebesparende maatregelen. Hiervoor zijn in de jaarplannen voor 2017 acties opgenomen, zoals de aanschaf van een nieuwe CV installatie en renovatie van de gevels van de zorgserviceflat en het oudste deel van het verzorgingshuisgebouw.

In de Zorgserviceflat en de gerenoveerde centrale ruimte, is ledverlichting geïnstalleerd.

Met het oog op verhoging van de standaard hygiëne en infectiepreventie en verminderde milieubelasting, vindt in oktober en november van het verslagjaar een proefplaatsing plaats van het Vernacare disposable po systeem.

A.d.h.v. de positieve ervaringen met het systeem, de verminderde milieubelasting en de verwachte kostenbesparing op lange termijn is besloten om het systeem op iedere intramurale etage (in totaal 5 etages) te plaatsen.

Het systeem maakt gebruik van 100% biologisch afbreekbare producten, gebruikt 96,5 procent minder stroom dan een standaard bedpanspoeler en er wordt geen gebruik gemaakt van chemicaliën.

3.5. Sponsoring van maatschappelijke doelen

De Koperhorst is een standalone organisatie met een beperkte capaciteit die zich in het kader van de maatschappelijke relevantie voornamelijk op de wijk Schothorst richt.

Voor ouderen in de wijk fungeert de Koperhorst als steunpunt waar men aan diverse activiteiten kan deelnemen. Tussen de middag kan een warme maaltijd gebruikt worden. Men kan een kerkdienst bijwonen, zowel op katholieke als protestantse grondslag, de dagbesteding bezoeken, boodschappen doen in de winkel of naar de kapper, pedicure of schoonheidsspecialist gaan.

Binnen deze wijk wil de Koperhorst duidelijk herkenbaar aanwezig zijn als steunpunt voor ouderen op zorg en welzijnsgebied. Dit is in 2016 gerealiseerd door welzijnsproducten aan te bieden aan wijkbewoners, de maaltijdverstrekking steeds verder uit te breiden, de dagbestedingsafdeling de Koperwiek, en aanvragen voor respijtzorg zoveel als mogelijk te honoreren. Daarnaast fungeert de Koperhorst als locatie voor bloedafname van het Meander Medisch Centrum.

Er is een huiskamerbibliotheek voor de wijk en de hal van de Koperhorst fungeert bij verkiezingen als stemlokaal.

De gemeente Amersfoort heeft alle welzijnsactiviteiten binnen het sociaal domein in het tweede half jaar gereorganiseerd; wijkgericht ingericht en vooral de rol van de wijkbewoners centraal gesteld. De Koperhorst participeert samen met de wijkbewoners in het netwerk en stelt ruimte en koffie beschikbaar voor de vergaderingen.

Overzicht van externe groepen die ruimtes in de Koperhorst gebruiken:

- Maandag: schildergroep, bridgeclub en theatergroep
- Dinsdag: schildergroep, bridgevereniging en smartlappenkoor
- Donderdag: koor
- Vrijdag: ADHD-groep en NAH-café (maandelijks)

Maatschappelijke stages

Een maatschappelijke stage is een vorm van leren, binnen of buiten de school, waarbij leerlingen door middel van vrijwillige inzet kennismaken met het dragen van verantwoordelijkheid voor maatschappelijke belangen. De Koperhorst vindt het belangrijk om hier aan mee te werken, bovendien maken jongeren door hun maatschappelijke stage in de Koperhorst kennis met de ouderenzorg en kan worden bijgedragen aan een positief beeld van het proces van ouder worden.

In het verslagjaar lopen scholieren van diverse scholen hun maatschappelijke stage in de Koperhorst. Dit is vaak een combinatiestage binnen de facilitaire dienst en de dienst welzijn en vrijwilligers.

De ervaringen zijn overwegend positief en biedt meerwaarde voor zowel de leerlingen als de Koperhorst.

In toenemende mate weten scholieren de Koperhorst te vinden voor schoolopdrachten. Variërend van een onderzoek naar de smaakbeleving van ouderen, tot scholieren van de basisschool die kerstliedjes komen zingen en leerlingen van Leerhotel het Klooster die soep komen maken. De ontmoetingen tussen jong en oud worden zeer gewaardeerd.

Betrokken ondernemen

Via Matchpoint zinvol zakendoen, komen maatschappelijke organisaties in contact met ondernemers. In 2016 vindt de Matchbeurs plaats, waaruit matches voortkomen die in 2017 jaar vorm gaan krijgen.

In het verslagjaar zijn matches met de volgende bedrijven gemaakt:

- Stater Amersfoort
- Rabobank Amersfoort
- ANB/Amro hypotheekgroep
- Ondernemen Amersfoort
- Rotary Amersfoort
- Sorooptimisten



Groenonderhoud via Amfors

Met het oog op maatschappelijk verantwoord ondernemen en gunstige tarieven, is in het verslagjaar besloten om een jaarcontract voor groenonderhoud te sluiten met Eemfors (Amfors Groep). Eemfors biedt werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.



4| Toezicht, bestuur en medezeggenschap

4.1. Governancecode Zorg

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn beschreven binnen de Wlz, de statuten van de Koperhorst en de Zorgbrede Governancecode.

De Koperhorst past de Zorgbrede Governancecode integraal toe.

De Koperhorst kent twee organen: de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon (bestuurder).

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf personen die geen bezoldiging voor de toezichthoudende functie ontvangen.

Eén lid van de Raad is benoemd op voordracht van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

De leden van de Raad van Toezicht hebben geen directe belangen bij de instelling.

De bestuurder is rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de Raad van Toezicht.

4.2. Toezichthoudend orgaan

4.2.1. Jaarverslag Raad van Toezicht

Om de gewenste deskundigheid en achtergrond van de leden van de Raad van Toezicht te waarborgen is er gewerkt met een profielschets van de Raad als geheel en haar leden in het bijzonder.

Samenstelling Raad van Toezicht op 31 december 2016

Toezi chthou der	Hoofdfunctie	Aandachtsgebied binnen RvT
Dhr. D.J. Bakker, <i>voorzitter</i>	Directeur vastgoed	Vastgoed en zorginhoudelijke zaken
Mw. M.J. Guliker, <i>lid</i>	Manager	Personeelszaken Contactpersoon Cliëntenraad/ OR
Dhr. L. Kruiswijk, <i>lid</i>	Advocaat	Financiën/ juridisch
Mw. J.M.H. Reiff-de Groen, <i>lid</i>	Zorgmanager ziekenhuis	Financiën/ zorginhoudelijke zaken
Dhr. P.J van den Boogaard, <i>lid</i>	Directeur/ eigenaar vastgoedontwikkelingsbedrijf	Vastgoed/ gemeentelijke politiek

De zittingstermijn van de leden is geregeld in een rooster van aftreden. In 2016 vinden er geen wijzigingen in de Raad van Toezicht plaats.

Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen laat de Raad van Toezicht zich door de bestuurder, maar ook door het managementteam, de controller en de Cliëntenraad schriftelijk en mondeling informeren over de feitelijke gang van zaken en de praktische resultaten afgezet tegen de visie, strategie, jaarplannen en budgetten binnen de Koperhorst.

In het verslagjaar vergadert de Raad van Toezicht acht keer in aanwezigheid van de bestuurder en een maal een deel van een vergadering separaat, i.v.m. de

zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en de voorbereiding van het beoordelingsgesprek met de bestuurder.

Vanaf het verslagjaar is een financiële auditcommissie actief. Bij wijze van aftrap, is de commissie door de externe controller geïnformeerd over de veranderde (financiële) wet- en regelgeving.

De financiële auditcommissie bespreekt de jaarrekening, het bestuurlijk verslag en de begroting.

De Raad van Toezicht vergadert in 2016 twee keer met het voltallige managementteam. Onderwerp bij deze sessies zijn een tussenevaluatie van het jaarplan 2016 en de bespreking van het jaarplan 2017 van de Koperhorst.

De Raad van Toezicht spreekt in het verslagjaar met de Cliëntenraad. Het gesprek verloopt naar tevredenheid en roept geen vragen op wat betreft het functioneren van de Cliëntenraad. Het jaarlijks gesprek met de Ondernemingsraad vindt, vanwege de vele wisselingen binnen de Ondernemingsraad, op verzoek van de Ondernemingsraad plaats in februari 2017.

Zelfevaluatie van de Raad van Toezicht over 2016

De zelfevaluatie over 2016, vindt in januari 2017 onder leiding van een externe plaats. Bij deze evaluatie staan de uitgangspunten van de nieuwe Zorgbrede Governancecode centraal. De verbeterplannen voortkomend uit de zelfevaluatie 2016 worden in 2017 ingezet.

Voornaamste aandachtspunten van de Raad van Toezicht in 2016

De realisatie van de statutaire en strategische doelstellingen van de Koperhorst: wonen, zorg en welbevinden

Ieder kwartaal, bij de tussenevaluatie van de jaarplannen en de begroting komen deze onderwerpen aan de orde. Centraal staan de continuïteit van de organisatie, veilige zorg en kwaliteit van zorg en het welbevinden van de cliënten.

De volgende informatie werd verstrekt en besproken:

- **Veilige zorg:**
 - De monitoren met betrekking tot incidenten cliënten, de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en psychofarmaca.
 - De resultaten van het medicatieveiligheidsonderzoek.
 - Omgaan met vallen en eigen regie van cliënten in het kader van risico's tot lichamelijke schade.
- **Goede zorg:**
 - Inzet van medewerkers
 - Formatie
 - Scholing medewerkers
 - Kwaliteit
 - Verzuimcijfers
 - Visie op zorg welzijn en welbevinden
- **Tevredenheid:**
 - Uitslag cliënttevredenheid
 - Project Eigen WIJze

- Verslag van de vertrouwenspersoon m.b.t. klachten
- Veiligheid gebouw en organisatie:
 - Terugkoppeling BHV trainingen
 - Terugkoppeling over de crisistraining van het management en vervolgacties
 - Onderzoek naar de naleving van de Meldplicht datalekken en nieuwe Europese privacywetgeving.

Financiële onderwerpen

- Accountant
 - Er vinden twee gesprekken met de accountant plaats: in het voorjaar n.a.v. de jaarrekening 2015 en in het najaar n.a.v. de interim-controle. Hierbij is ook de externe controller aanwezig.
 - De gevolgen van de wijzigingen wat betreft afronding van tijd in de thuiszorg.
 - De meerjaren financiële verwachtingen n.a.v. overgang naar de Zvw en de tariefskortingen.
 - Maandelijks wordt de 'Nieuwsbrief geregeld in zorg,' opgesteld door het accountantsbureau, ontvangen. Hierin is kort en bondig te lezen wat er in de sector gaande is.
- Financiën
 - Begroting 2016
 - Kwartaalcijfers en verwachtingen
 - Zorginkoop Wlz (voor het intramurale deel), -wijkverpleging (voor de zorg thuis) en -Wmo (voor Hulp bij het Huishouden, dagbesteding en respijtzorg).
 - Jaarrekening 2015
 - Gevolgen voor de Koperhorst n.a.v. de CAO VVT 2016-2017, waarop afgesproken is, dat er binnen de jaarrekening 2016 een voorziening opgenomen wordt ten hoogte van het bedrag wat we de komende drie jaar moeten betalen aan medewerkers die maandelijks onregelmatigheids-toeslag ontvangen.
 - Het aanstellen van een manager financiën en control per 1 december 2016. (Tot die tijd was de functie ondergebracht bij een extern bureau.)
- Vastgoed
 - Huurverhogingen: naar aanleiding van de nieuwe Woningwet vindt een discussie plaats over de wijze waarop met de huurverhoging 2016/2017 omgegaan zou kunnen worden (de Koperhorst is geen woningbouwcoöperatie, maar de huurprijzen liggen wel binnen de grenzen van de sociale huur).
 - Er is een strategisch vastgoedplan voor de Koperhorst opgesteld. De Raad van Toezicht discussieert in de verschillende fasen mee over de inhoud van het plan.
 - Er is gesproken over de wijze waarop we met een nieuwe huurperiode van de externe verpleeghuisunit om willen gaan. Afgesproken is, te verkennen



wanneer de huurovereenkomst in de komende jaren kan eindigen, wij de ruimte in de toekomst zelf willen gaan exploiteren.

Organisatorische onderwerpen

- Er is een gestructureerd overleg opgezet tussen de bestuurders van de Koperhorst en het St. Pieters en Bloklands Gasthuis. Het doel is, elkaar te versterken en te onderzoeken waar efficiëntie te behalen valt, zonder dat er gefuseerd hoeft te worden. Tijdens langdurige afwezigheidsperiodes vervangen de bestuurders elkaar in noodsituaties. In 2017 zullen de Raden van Toezicht kennis met elkaar maken.
- Daar de Koperhorst in het verslagjaar een onderbesteding van haar zorgverzekeringsbudget bij het Zilveren Kruis heeft en het St. Pieters en Bloklands Gasthuis een overbesteding, is in overleg met de zorgverzekeraar eenmalig een bedrag naar het St. Pieters en Bloklands Gasthuis overgeheveld.
- Actie kleine zorgaanbieders naar de politiek, wat betreft hun bestaansrecht.
- De Koperhorst neemt officieel deel aan de projectgroepen: Persoonsvolgende bekostiging (KISS en deels W&T) en zorgleefplannen (W&T). De Raad van Toezicht stimuleert de bestuurder om gemeentelijk, provinciaal en landelijk actief te zijn om de ouderenzorg en in het bijzonder de kleinere organisaties voor het voetlicht te brengen.

Werkgeverschap

Functioneringsgesprek bestuurder

- Het functioneringsgesprek heeft met twee leden van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. De in 2015 gemaakte afspraken zijn nagekomen. De Raad van Toezicht is trots op wat de bestuurder bereikt heeft.

Vaststelling WNT indeling bestuurder*

- Omdat de bestuurder voor 2013 aangesteld is, wordt conform wet en regelgeving, WNT klasse 1 aangehouden. D.w.z. behoud van bezoldiging t/m 2019 en afbouwen naar WNT 2 vanaf 2020.
- De relatie met de bestuurder wordt als goed omschreven, er is sprake van wederzijds vertrouwen en een kritische houding. De Raad van Toezicht constateert dat de informatie die zij van de bestuurder krijgt correct is. In haar evaluatie met de bestuurder geeft de Raad van Toezicht aan tevreden te zijn over de informatievoorziening door de bestuurder. Op aanvullende informatievragen is, naar het oordeel van de Raad van Toezicht, adequaat gereageerd door de bestuurder. De voorzitter heeft, als dat nodig is, extra contact met de bestuurder.
- De wijze waarop de bestuurder per kwartaal verslag legt over de jaarplannen en de financiën en risico's, is als helder en duidelijk ervaren.

*Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

De Raad van Toezicht gaf in 2016 haar goedkeuring aan:

- De jaarplannen 2017
- De jaarrekening 2015 en het maatschappelijk verslag 2015. Aan de bestuurder werd decharge verleend

- Het rooster van aftreden van de Raad van Toezicht
- Het Strategisch vastgoedplan

Gesprek met de Cliëntenraad

De volgende onderwerpen kwamen tijdens het gesprek met de Cliëntenraad aan de orde:

- De samenwerking tussen Cliëntenraad en de bestuurder
- Het welzijn en welbevinden van cliënten
- De veranderingen in de ouderenzorg
- De sfeer in de Koperhorst
- De contacten met de cliëntenvertrouwenspersoon
- Uitslag cliëntenraadpleging

4.3. Bestuur

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur. De bestuurder heeft jaarlijks een functioneringsgesprek met de voorzitter- en een lid van de Raad van Toezicht. De bestuurder is voor 2013 aangesteld. Conform wet en regelgeving is WNT klasse 1 aangehouden. D.w.z. behoud bezoldiging t/m 2019 en afbouwen naar WNT 2 vanaf 2020. Het salaris is ingeschaald in de laagste klasse aangezien de Koperhorst een exploitatieomzet heeft van onder de 10 miljoen euro.

De nevenfuncties van de bestuurder zijn niet conflicterend met het besturen van de Koperhorst. Naast een aantal kerkelijk bestuurlijke functies is de bestuurder respectievelijk: inhoudelijk deskundig lid van de klachtencommissie van de SSIG Gooi en Vechtsteken (buiten de regio waaronder de Koperhorst valt); Voorzitter van de provinciale branchevereniging IVVU, de overkoepelende vereniging van verpleeg- en verzorgingshuizen in de regio Utrecht; lid van het bestuur van Utrechtzorg en RegioPlus en voorzitter van de Raad van Commissarissen van een woningbouwstichting in de regio Haaglanden.

Tevens neemt de bestuurder in het verslagjaar als inhoudsdeskundige of bestuurder deel aan landelijke projecten en werkgroepen die door branchevereniging Actiz opgezet zijn en is zij een aantal keer actief geweest in de tweede kamer, o.a. als lid van de projectgroep KISS. In deze projectgroep wordt o.a. gekeken naar de eisen waaraan organisaties moeten voldoen, die aan projecten rond Persoonsvolgende bekostiging mee gaan doen. Op diverse tafels wordt er nu gesproken over persoonsvolgende bekostiging. Van hele lichte varianten (tot aan de voordeur) tot aan volledige beschikking over het eigen budget.

Ook is de bestuurder samen met vier collega bestuurders van organisaties met een omzet onder de tien miljoen, in politiek Den Haag aan het lobbyen geweest ten behoeve van garantie voor het bestaansrecht van kleine zorgorganisaties in de toekomst.



Dagelijkse leiding

De bestuurder is de voorzitter van het managementteam. Bij afwezigheid wordt zij waargenomen door de manager facilitaire dienst.

Het Managementteam bestaat uit de manager facilitaire dienst en de teamleiders: Wonen met Zorg en het Logement, Zorg thuis, Psychogeriatrische zorg en welzijn en vrijwilligerswerk.

Vanaf 2017 maakt een manager financiën en control deel uit van het managementteam.

Het managementteam vergadert tweewekelijks. Stafmedewerkers zoals de P&O functionaris, opleidingscoördinator e.a. worden, wanneer dit relevant is, voor de vergadering uitgenodigd.

De bestuurder is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die bewerkstelligen dat alle relevante financiële informatie tijdig bekend is, en dat deze informatie steeds juist en volledig is.

Er zijn duidelijke afspraken over de onderwerpen en de frequentie waarmee de bestuurder de Raad van Toezicht schriftelijk informeert.

De Koperhorst kent een platte organisatiestructuur. Tussen de bestuurder en de medewerkers op de werkvloer is maar één laag aanwezig. Als gevolg hiervan is de bestuurder met enige regelmaat betrokken bij zaken die direct op de werkvloer spelen. Zowel voor bewoners, als familie, medewerkers en vrijwilligers is de bestuurder direct aanspreekbaar.



5| Beleid, inspanningen en prestaties

5.1. Visie, missie en meerjarenbeleid 2015 – 2020

Wat is ons hoofddoel, wat is onze droom?

De Koperhorst droomt ervan dat elke oudere in de wijk Schothorst e.o. op zijn eigen manier kan en mag genieten van het leven. In zowel de dagelijkse dingen als bij bijzondere momenten. De kracht van de Koperhorst is hierin bij te dragen. De Koperhorst biedt persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren. Ze droomt ervan dat elke klant en wijkbewoner zich thuis en veilig voelt in de wijk en onze locatie. De persoonlijke zorgvraag kan veranderen, maar locatie en sfeer blijven dezelfde.

Uw dromen, en daarmee onze dromen, waar te maken, is onze uitdaging.

Hoe ziet volgens ons de ouderzorg er nu en in de toekomst uit?

Persoonlijke levenssituatie staat voorop

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening is de persoonlijke levenssituatie van de individuele cliënt. Het gaat om wat voor hen belangrijk is, in hun eigen sociale omgeving en rekening houdend met de kijk op het leven en bestaande levensverwachting. IJkpunten zijn: welzijn & welbevinden, begeleiding, wonen en zorg, gastvrijheid, geborgenheid, veiligheid, gezelligheid en het bieden van een thuis. Onze primaire doelgroep zijn ouderen die het financieel niet breed hebben. Natuurlijk is iedereen welkom en willen we er zijn voor ieder die hier wil komen wonen of deelnemen aan activiteiten.

Cliënten met een ZZP5 of hoger wonen in een groep van acht cliënten in een open setting. Ze hebben allemaal een eigen woon/slaapkamer en een gezamenlijke huiskamer. Hier wordt overdag geleefd en worden activiteiten aangeboden.

Cliënten met een VPT4 en VPT6 wonen in groepen van tien cliënten. Iedereen heeft hier een ruim tweekamer appartement en er is een huiskamer waar men zelf bepaalt of men daar gebruik van wil maken. Daarnaast kan iedereen gebruik maken van de activiteiten die op de begane grond aangeboden worden. Daarnaast worden er ook activiteiten op de huiskamer zelf aangeboden als hier behoefte aan is.

Elke groep heeft zijn vaste team medewerkers.

Zorg en begeleiding aanvullend in plaats van overnemend

We bieden een goed woon- en leefklimaat waarbij we uitgaan van de zelfstandigheid en eigenheid van de cliënt. We zien de zorg- en dienstverlening als aanvullend op de eigen mogelijkheden van de oudere en op de ondersteuning die vanuit het persoonlijk netwerk gegeven wordt. De medewerkers van de Koperhorst zijn erop gericht om met aandacht en betrokkenheid te doen wat nodig is vanuit het perspectief van de klant. We zien de bewoners niet als zieke mensen. Zij komen binnen de Koperhorst wonen om de laatste periode van hun leven, ondanks of met de beperkingen die er zijn, groot en klein, zo prettig en waardig mogelijk te kunnen laten verlopen.

Medewerkers werken, in kleine teams, klantgericht, op basis van vakkennis en deskundigheid, en leveren, in overleg met de klant de benodigde zorg, waarbij eigen keuzes van de klant gerespecteerd worden. Daar waar de functie behandeling geïndiceerd is zal de behandeling in eerste instantie geboden worden door de huisarts, ondersteund door de kennis van een SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde) en psycholoog en fysiotherapeut.

Behoud van het bestaande netwerk

Wij zetten ons graag in voor onze cliënten en wijkbewoners maar beseffen dat wij op geen enkele manier in staat zijn de waardevolle contacten uit het vertrouwde netwerk te vervangen. Het contact met familie, buren en vrienden is voor mensen belangrijk. Bij het ouder worden is dit nog belangrijker. Door ziekte of overlijden van mensen uit hun omgeving vallen er steeds meer bekenden weg en wordt hun netwerk steeds kleiner. Om deze reden vinden we het heel belangrijk om familie en kennissen in de begeleiding en zorg voor hun familielid/kennis te betrekken. Ook hechten we aan de inzet van de vele vrijwilligers die het mogelijk maken dat er een variatie aan activiteiten wordt aangeboden. Cliënten ervaren dat er tijd en aandacht voor hen is. Alle familieleden/ mantelzorgers kunnen, als de cliënt daar toestemming voor geeft, meelesen in het elektronisch cliëntdossier. Op die manier kunnen ze dagelijks lezen hoe het met hun naaste gaat, kunnen vragen stellen en makkelijker meedenken in het beleid rondom de cliënt. De communicatielijnen zijn op die manier kort. Medewerkers van de teams organiseren ook familiebijeenkomsten. Deze bijeenkomsten hebben een informatief en soms ook alleen een gezellig karakter.

Wensen in de tijd veranderen, de maatschappij verandert mee

Onze zorg- en serviceverlening doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven, door mee te bewegen vanuit onze identiteit, door te anticiperen op wensen en behoeften van de klant en wijkbewoners, met oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen, kijkend naar mogelijkheden. Bij ons is elke klant, wijkbewoner, medewerker en vrijwilliger zichzelf, en doet waar hij/zij goed in is en het plezier van het leven uithaalt.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

De Koperhorst in de wijk

Ook in 2016 timmert de Koperhorst wat betreft de wijkfunctie aan de weg. De gemeente Amersfoort voert veranderingen door binnen het sociale domein. Stichting Ravelijn, voorheen hét Amersfoortse adres voor vraag en aanbod van vrijwilligerswerk, verdwijnt en de taken van de stichting worden ondergebracht bij Indebuurt033. Het Sociale wijkteam Schothorst/Zielhorst en de Koperhorst volgen het proces, oefenen waar mogelijk invloed uit.

Vrijwilligers

Het vrijwilligersbestand groeit in het verslagjaar van 160 naar 180 vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid is goed ingebed in de organisatie. Het is merkbaar dat er op elke afdeling een vrijwilligersaanspreekpunt is. Dankzij de inzet van vrijwilligers komen er meer projecten van de grond. Zo zijn er in de aanleunwoningen nu ook in de namiddag vrijwilligers die bij bewoners langs gaan om bijvoorbeeld een boterham klaar te maken. In 2017 willen we beginnen met de inzet van gastvrouwen op de begane grond, om met name wijk gasten goed te kunnen ontvangen en wegwijs te maken.

Exposities en verkopen

In de hal van de Koperhorst en in de vitrinekasten bij de ontmoetingsruimte wordt werk van lokale (amateur) kunstenaars getoond. Het zijn vooral schilders, ieder met een eigen stijl. Opvallend is de expositie van een bewoner van Groepswonen afdeling de Heidevlinder.

Aquarellen	Dhr. Cremers
Schilderkunst	Mw. A. Visser
Aquarellen	Mw. W. Flikweert
Schilderkunst	Mw. I. Wisman
Schilderkunst	Dhr. J. Ruesink
Schilderkunst	Mw. P.C. Bosboom
Schilderkunst	Dhr. Kraanen

In de hal van de Koperhorst vinden 26 professionele verkopen plaats van o.a. modehuizen en schoenenzaken.

Maandelijks bingo

De maandelijks georganiseerde bingo wint aan populariteit. Het aantal bezoekers stijgt van 80 in 2015 naar 110 bezoekers per avond in het verslagjaar. Onder de bezoekers bevinden zich veel wijkbewoners.

Computer/tabletlessen

De Koperhorst biedt, als leercentrumpartner van SeniorWeb, aan alle geïnteresseerden cursussen gericht op digitale vaardigheden. De cursussen worden aangeboden door enthousiaste, SeniorWeb gecertificeerde docenten. Ook kan men terecht voor hulp bij incidentele computerproblemen.



Cursusaanbod 2016

Basiscursus Windows 10	4 cursisten
Basiscursus Windows 10	5 cursisten
Verkorte snelcursus Windows 10	4 cursisten
Verkorte snelcursus Windows 10	3 cursisten
Basiscursus Android tablet	4 cursisten

Pilates les

Het jaar door zijn er lessen in Pilates gegeven, zowel zittend op een stoel als met gebruik van een pilatesmatje. De groepen bestaan uit ongeveer tien personen.

Huiskamerbibliotheek de Koperhorst

De huiskamerbibliotheek bevat een collectie grootletterboeken, luisterboeken, literaire toppers en tijdschriften voor zowel bewoners van de Koperhorst als wijkbewoners. Boeken, cd's, dvd's en tijdschriften uit andere bibliotheekvestigingen kunnen worden gereserveerd. In de huiskamerbibliotheek zijn op vaste tijden vrijwilligers aanwezig om mensen te helpen.

Ongeveer zes keer per jaar wordt er een lezing in de huiskamerbibliotheek georganiseerd.



Per lezing worden zo'n vijftien geïnteresseerden uit zowel de Koperhorst als de wijk verwelkomt.

Het contract met Bibliotheek Eemland is verlengd met twee jaar. De samenwerking verloopt uitstekend.

Zelfstandig en toch samen

We hechten eraan dat we een zelfstandige organisatie zijn. Daardoor staan we dicht bij de klant, zijn er korte lijnen en kunnen we snel schakelen. Het blijkt dat we hierdoor een grote klanttevredenheid kunnen borgen en daar staan we voor. Dat doen we echter niet alleen. Vanuit onze eigen kracht werken we actief samen met anderen, daar waar dat duidelijk meerwaarde biedt voor onze klanten en de ouderen in de wijk Schothorst. Door de jaren heen zijn er waardevolle samenwerkingsverbanden ontstaan en blijven we alert welke mogelijkheden tot samenwerking nog meer van betekenis kunnen zijn. Zelfstandigheid in verbondenheid is ons motto. Dit blijft ons uitgangspunt zolang we de hoogwaardige kwaliteit kunnen garanderen in combinatie dat we de Koperhorst financieel gezond houden.

Klantgerichtheid vertrekpunt voor al ons handelen

Regie bij de cliënt

Al decennia lang staat bij de Koperhorst de cliënt en haar leefomgeving centraal. De concrete invulling ervan laat de laatste jaren wel een accentverschuiving zien. De autonomie van de cliënt staat steeds meer centraal. Voor elke cliënt wordt een zorgleefplan opgesteld in overleg met de cliënt of diens contactpersoon. Deze plannen gaan zoveel mogelijk uit van wat de cliënt hun familie/ naasten belangrijk vinden. Minimaal twee maal per jaar worden deze afspraken met de betrokkene of hun contactpersoon geëvalueerd. De persoonlijke zorgvraag kan veranderen, maar locatie en sfeer blijven hetzelfde.

Er is aandacht voor de eigen identiteit en levensinvulling van de cliënt. Er wordt ondersteuning geboden bij leeftijd gerelateerde ontwikkeling, de levenskeuzen en zingeving. Er is aandacht voor eenzaamheid, depressiviteit, toenemende dementie, spiritualiteit en dialoog met de cliënt. De contactverzorgende, die de persoonlijke contacten met de cliënten en hun familie onderhoudt, is het eerste aanspreekpunt. Zij onderhandelt met de cliënt of diens contactpersoon. Als de cliënt zelf niet meer in staat is om afspraken te maken over welke zorg- en dienstverlening men wenst binnen de afgegeven indicatie, wat haalbaar is en welke keuzes daarin samen met de cliënt gemaakt worden vinden deze gesprekken plaats met de contactpersonen.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

Vanaf het verslagjaar worden mensen die in de Koperhorst komen wonen, voorafgaand aan de verhuizing, thuis door hun contactverzorgende bezocht. De contactverzorgende leert de cliënt in zijn oorspronkelijke omgeving kennen en is straks beter in staat om hem te ondersteunen bij het voortzetten van woon- en leefgewoonten. Thuis wordt met cliënt en mantelzorger geïnventariseerd hoe men binnen de Koperhorst wil leven en wat hiervoor nodig is.

Verhuizen en wennen aan de nieuwe woonomgeving voelt veiliger en aangenamer voor de cliënt en diens familie doordat er een "vertrouwd" gezicht aanwezig is.

Ten einde de regie rond wonen, leven en zorg nog meer bij de cliënt neer te leggen, wordt de huidige zorgleefplansystematiek in 2017 vervangen door het profiel: 'Mijn leven - dit ben ik.' In het profiel leggen cliënt en/ of mantelzorger het levensverhaal

van de cliënt vast, geeft men aan hoe men wil leven en wordt inzichtelijk gemaakt welke rol mantelzorgers hierin nemen. (Tevens ontwikkelafspraken in Ontwikkelplan Wlz 2017 – zorgkantoor Zilveren Kruis.)

Hoe dragen onze kernwaarden bij aan het centraal stellen van de klant?

Kernwaarden

Naast het uitgangspunt dat klantgerichtheid het vertrekpunt voor al ons handelen is, zijn ook gedeelde waarden van groot belang. Die leggen de verbinding tussen cliënten en organisatie en bieden een kader waaraan het handelen getoetst kan worden. De Koperhorst heeft voor de volgende waarden gekozen servicegerichtheid, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

Servicegericht

Aangenaam verblijf zorgt dat vele mensen zich bij ons thuis voelen

De Koperhorst profileert zich als een ontmoetingspunt voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst. Hierdoor ontstaat roering en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Cliënten en wijkbewoners mogen rekenen op een goed welzijnsaanbod waarbij er aantrekkelijke mogelijkheden geboden worden waarmee men invulling kan geven aan persoonlijke interesses. Zo blijven er contacten met de samenleving. Ook met de kerken uit de wijk worden afspraken gemaakt, zodanig dat een goede geestelijke verzorging binnen de Koperhorst is gegarandeerd.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

De in 2016 op de begane grond naast de entree gerealiseerde ontmoetingsruimte, vormt in toenemende mate een ontmoetingsplek voor Koperhorstbewoners, hun familie en wijkbewoners.

Het aanbod aan tijdsbestedingsactiviteiten op de Wonen met Zorg- en Groepswonen afdelingen - verzorgd door afdelingsmedewerkers - is verder uitgebreid. O.a. robot Zora en de Tovertafel, waarop ook mensen met een (gevorderde) dementie echt reageren, zorgen voor veel plezier. Nagenoeg alle medewerkers weten Zora en de Tovertafel inmiddels te bedienen. In 2016 hebben we de Tovertafel met hulp van Stichting Vrienden van de Koperhorst kunnen financieren.

Uitstapjes

Dankzij het gebruik van het personenbusje van de firma Pon, kunnen er tegen een kleine vergoeding uitstapjes plaatsvinden. Per keer gaan er ongeveer zes bewoners mee. Deze uitjes zijn vooral door hun kleinschaligheid erg populair.

De volgende uitstapjes zijn gemaakt:

- Oude Ambachten & Speelgoed Museum, Terschuur
- Zandsculpturen, Garderen
- Giethoorn
- Musical Soldaat van Oranje
- Tuincentrum Eurofleur, Leusden
- Orchideeën Hoeve, Luttelgeest
- Openluchtmuseum Arnhem
- Dierenpark Amersfoort
- Stadsbrouwerij De Drie Ringen, Amersfoort



- Workshop Verf smijten

Daarnaast worden dagtochten per touringcar georganiseerd:

- Groene hart vaartocht
- Tuincentrum Eurofleur

Optredens

Dankzij de financiële steun van Buurtbudget Schothorst is het mogelijk om elke maand een artiest in te huren. Onder de noemer Muziekcafé kunnen bewoners en wijkbewoners na het gebruik van een warme maaltijd genieten van een optreden. Het aantal wijkbewoners wat hierop af komt valt wat tegen, maar de bewoners van de Koperhorst maken er graag gebruik van. Gemiddeld bezoeken maandelijks zo'n 80 bewoners het Muziekcafé.

De Vaarvakantie

In de week van 7 t/m 11 maart genieten ruim 50 bewoners van hun vakantie op Vakantie-hospitaalschip De Prins Willem-Alexander. Het Schip meert aan in Deventer, Grave en Heusden. Het wordt een prachtige vakantie week vol activiteiten en mooie momenten.

NLdoet

Het Oranje Fonds organiseert jaarlijks samen met duizenden organisaties in het land NLdoet; de grootste vrijwilligersactie van Nederland. NLdoet zet vrijwillige inzet in de spotlights en stimuleert iedereen om een dag(deel) de handen uit de mouwen te steken. In het verslagjaar neemt de Koperhorst net als voorgaande jaren deel aan NLdoet en worden wederom de Sorooptimisten Amersfoort verwelkomt. De Sorooptimisten bieden op zaterdag 12 maart een volledig activiteitenprogramma aan. Deze dag is gefinancierd door het Oranjerfonds.



NLdoet. 11 en 12 maart 2016.

Oranje Fonds  Brengt ons bij elkaar.
voor sociale initiatieven

Week van Zorg en Welzijn

In de week van 14 t/m 19 maart doet de Koperhorst mee aan de nationale Week van Zorg en Welzijn. De week is officieel geopend door gemeenteraadslid Grace Tanamal. In deze week zijn en er dagelijks diverse activiteiten.

Wandel driedaagse

In juni vindt voor de vierde keer de Koperhorst wandel driedaagse plaats. Ruim zestig cliënten wandelen of rijden in rolstoel mee. Hierbij zijn veel vrijwilligers nodig, mede dankzij de samenwerking met scholen en bedrijven zijn er weer voldoende vrijwilligers gevonden.



De kerstmarkt

De jaarlijkse kerstmarkt is een succes. De kramen met allerhande kerstversiering, cadeauartikelen en lekkernijen worden gewaardeerd. Ook nu weten bewoners uit de wijk de Koperhorst te vinden.

De Wensboom en de Stichting Vrienden van de Koperhorst

Vanuit de wensboom zijn onder andere de volgende wensen vervuld:

- Dagje Bunschoten-Spakenburg
- Bezoek aan het Scheepvaartmuseum
- Dagje Hoorn

De Stichting Vrienden van de Koperhorst, maakt de wensen die bewoners in de Wensboom hebben gehangen, mogelijk. Ook leverden zij een financiële bijdrage aan de volgende zaken:

- Optreden muziekkorps en feestmiddag wandel driedaagse
- Nieuw biljartlaken
- Installatie om muziek middels USB te kunnen afspelen

Het restaurant en haar gastvrijheid, het centrum van ontmoeting

Gastvrouw(man)schap en een goede restauratieve voorziening zien wij als belangrijke voorwaarde. Het restaurant/café is 7 dagen per week open en vormt het centrum van ontmoeting in de Koperhorst. Binnen de Koperhorst kan men samen met gasten 'uit eten gaan'. De Koperhorst heeft een eigen keuken en iedereen heeft de keuze vrijheid in wat hij eet, waar en wanneer hij eet. Het aanbod van maaltijden, versnaperingen en drankjes is afgestemd op diverse doelgroepen, waarbij de basisprijzen aansluiten bij de wijkcliënten met een smalle beurs.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

In de nieuwe ontmoetingsruimte, kunnen bewoners, hun familie en wijkbewoners zeven dagen per week van 7.30 uur tot 22.00 uur wat gebruiken, deels bediend en deels door middel van selfservice.

Het café krijgt een nieuwe toog en is nu dagelijks geopend. De kaart is uitgebreid met dagvers gebak van een banketbakker en vers bereide snacks.



Naar aanleiding van de audit Gastvrijheidszorg met sterren is de Koperhorst beloond met vier sterren.

In 2017 worden in het restaurant zowel 's middags als 's avonds verse, in eigen keuken bereide warme maaltijden, geserveerd. Cliënten woonachtig op Wonen met Zorg- en Groepswonen afdelingen kunnen de warme maaltijd thuis, naar keuze 's middags of 's avonds gebruiken.



Duidelijkheid over wat we bieden

De Koperhorst communiceert open en transparant over het aanbod, de mogelijkheden van de Koperhorst, de prijzen en de klachtenafhandeling. De medewerkers en vrijwilligers zijn goed geïnformeerd over het aanbod van de Koperhorst. Dat alles met als doel op maat services aan onze cliënten en wijkbewoners te kunnen bieden.

Betrouwbaar

Invloed van cliënten en medewerkers op ons beleid

Ter bevordering van een juiste afhandeling van de klachten van cliënten is er een vertrouwenspersoon binnen de Koperhorst bereikbaar. Elke 2 jaar wordt een onafhankelijk cliënt- en medewerker tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

In opdracht van de Koperhorst zijn door PwC, in het kader van een cliëntenraadpleging, per afdeling groepsgesprekken gevoerd met cliënten en hun familie.

De NPS score komt voor de totale organisatie iets hoger uit dan het voorgaande jaar en ligt veel hoger dan het landelijk gemiddelde.

Cliënten ervaren de beschikbaarheid van medewerkers minder goed dan in 2015. Wat begrijpelijk is: de personeelsformatie op de afdelingen is gelijk gebleven, terwijl de zorgvraag op een aantal plaatsen toegenomen is, zonder dat het tarief mee groeide is (en er dus niet meer geld is om extra medewerkers in te zetten). Medewerkers lijken goed te weten wat cliënten en de familie willen en daar ook naar te handelen. Uit een gelijktijdig onder medewerkers gehouden meting, komt onder Wonen met zorg medewerkers naar voren dat zij denken niet altijd aan de verwachting van cliënten te voldoen, terwijl uit de cliëntenraadpleging blijkt dat cliënten daar juist heel tevreden over zijn.

In het kader van de eerdergenoemde audit Gastvrijheidszorg met sterren, vulden mantelzorgers, cliënten en medewerkers online een enquête in.

Respectvol

Veilige en comfortabele woonomgeving

De cliënt mag rekenen op een veilige en comfortabele woonomgeving waar hij zich thuis kan voelen en waar ieders eigen leefstijl gerespecteerd wordt.

Gelijkwaardige onderhandelingspositie tussen cliënt en professional

De mening van de cliënt is belangrijk. Daarom hebben we keuzevrijheid hoog in het vaandel staan. We respecteren ieders levensopvatting, mensen in hun waarde laten is dan ook een belangrijk uitgangspunt. Grenzen aan het wonen en zorg worden mede bepaald door onveiligheid of de overlast die een cliënt met zijn gedrag bij anderen veroorzaakt. De Koperhorst heeft er bewust voor gekozen om een open instelling te zijn.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

In het kader van het versterken van de eigen regie van de cliënt willen we inzichtelijke afspraken met de cliënt en mantelzorgers maken. Het huidige zorgleefplan biedt hiertoe onvoldoende mogelijkheden.

Met cliënt en mantelzorger willen we afspraken maken over:

- wat voor leven wil men leiden;
- welke rol kan en wil mantelzorger hier in nemen;
- hoe kunnen wij als professionals a en b faciliteren en hier transparant in zijn.

Dit plan valt ook onder het programma Waardigheid en Trots. Samen met enkele andere organisaties en Nedap, de ECD leverancier, vinden gesprekken plaats om onze wensen te realiseren. Voor de automatiseerder blijkt dat nog niet zo gemakkelijk. In 2017 gaan we hier mee verder.

Een werkgroep binnen de Koperhorst heeft een vragenlijst ontwikkeld om de contactverzorgenden te helpen bij het voeren van het gesprek: 'Mijn leven, dit ben ik.' In het laatste kwartaal van het verslagjaar is een begin gemaakt met het voeren van de gesprekken. Medio maart 2017 vinden evaluatie en waar nodig bijstelling plaats. E.a. helpt ons om input te geven wat betreft de ontwikkeling van



de digitale versie van 'Mijn leven, dit ben ik.' (Tevens een ontwikkelafpraak in Ontwikkelplan Wlz 2017 – zorgkantoor Zilveren Kruis.)

Waardering van ieders inzet en bijdrage

We doen er alles aan om de samenwerking tussen familie en de Koperhorst zo soepel mogelijk te laten verlopen en grenzen te slechten. Zo is er ook *Caren*, een digitaal mantelzorgportaal, waarmee familie van cliënten en zorgmedewerkers kunnen communiceren en waarmee men, met toestemming van de cliënt, in het elektronisch cliëntdossier kan volgen hoe het met het familielid gaat. Steeds meer familieleden/mantelzorgers maken er gebruik van.

De samenwerking tussen familie, cliënt en zorgmedewerkers, wordt minimaal twee keer per jaar, bij het bespreken van het zorgleefplan, met de cliënt en zijn familie besproken. Waar gewenst en mogelijk worden aanvullende afspraken gemaakt.

De rol van de vrijwilligers verandert. Zij komen steeds meer naast de cliënt en de medewerkers te staan. Hun invloed binnen de organisatie is niet meer weg te denken. Daar waar nodig en relevant zijn vrijwilligers geschoold om hun taken goed te kunnen doen. Medewerkers evalueren samen met de vrijwilligers in hun team de werkzaamheden. Nieuwe vrijwilligers krijgen een goede inwerkperiode en ondertekenen bij aanvang een vrijwilligerscontract. Daar waar de vrijwilligers een essentiële rol in de communicatie naar cliënten binnen een team spelen worden ze ook betrokken in het project Eigen WIJze.

Nabijheid

Balans tussen oplossen van problemen versus helpen betekenis geven

Afstand en Nabijheid (betrokkenheid) is al een oud spanningsveld in de zorgverlening. Daarbij zijn zorgverleners over het algemeen echte Doeners. Dat waarderen we, want mede daardoor hebben wij al heel wat problemen voor cliënten en wijkbewoners kunnen oplossen. Het gaat echter niet alleen om oplossen. De kans is dan groot dat je voor de cliënten gaat denken en dat is niet de bedoeling. Mensen hebben behoefte aan zingeving en willen ook betekenis geven aan de laatste jaren van hun leven en inhoud geven op welke wijze ze voor anderen nog iets kunnen betekenen. Vanuit onze historie blijven wij warme nabijheid en medeleven dan ook als belangrijke kernwaarden vinden, zonder overmatig betrokken te zijn en daarmee de kans te lopen een ander te verstikken. Het gaat om het *zijn* als persoon, als mens. Nabijheid en betrokkenheid zijn daarvoor noodzakelijk. Belangrijke ingrediënten om dat te bereiken zijn acceptatie, echtheid, inleving en de ander zien of horen zoals hij/ zij is of wil zijn. Zo willen we naar elkaar omzien en waarde aan ieders leven toevoegen.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

Binnen de Koperhorst is de doelgroep aan het veranderen. Van gezonde ouderen verschuiven we naar een groep ouderen waar dementie steeds meer de overhand krijgt. Om medewerkers hier beter op te laten anticiperen, zijn alle medewerkers geschoold in het begrijpen van en omgaan met agressie en onbegrepen gedrag. In de loop van het jaar zien we de meldingen incidenten medewerkers langzaam teruglopen.

Behoud van bestaande netwerken en stimuleren van nieuwe contacten

We vinden het belangrijk dat iedereen zich bij ons thuis kan voelen. Daarom halen we de samenleving zoveel mogelijk bij ons binnen. Dat doen we door actief familie en vrijwilligers bij het leven in de Koperhorst te betrekken.

Inspanningen en prestaties in het verslagjaar:

- In het verslagjaar is het mantelzorgbeleid geëvalueerd en bijgesteld. We vinden het belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen de formele en informele zorg, waarin de cliënt centraal staat. Verantwoordelijkheden zijn hierdoor duidelijk. Niet alleen de cliënt is belangrijk. Er is ook aandacht voor de leefsituatie van de mantelzorger.
- In de zorg thuis gaat de contactverzorgende bij elke nieuwe zorgvraag eerst het gesprek aan met de cliënt en zijn netwerk en bespreekt wie /wat gaat doen. De contactverzorgenden zijn hierin nog lerende. Tijdens het werkoverleg wordt casuïstiek besproken.
- De dagbesteding heeft elke zes weken een mantelzorgbijeenkomst. Deze bijeenkomsten worden als steun gevend ervaren, het geeft de mantelzorgers het gevoel dat ze er niet alleen voor staan en dat ze hun gevoel kunnen en mogen delen.

- Alle zorgteams hebben één of meerdere familiebijeenkomsten georganiseerd in het verslagjaar. De familieavonden worden rondom thema's georganiseerd waarvan bekend is dat deze familieleden interesseren.

In 2017 wordt gestart met een gespreksgroep voor mantelzorgers en een gespreksgroep specifiek voor partners die door de omstandigheden fysiek gescheiden zijn van tafel en bed.

Lokaal en herkenbaar

Wij zijn duidelijk verankerd binnen de wijk Schothorst. Ouderen en lokale aanbieders van wonen, zorg en welzijn kennen ons en wij kennen hun. Dat maakt het mogelijk een rol in de keten te vervullen en er voor elkaar te zijn als het nodig is. We hebben goede contacten met de huisartsen, wijkverpleegkundigen, het sociale wijkteam en de kerken. Mochten zij kwetsbare situaties tegenkomen of zien dat iemand tijdelijk, bv. na een ziekenhuisopname intensieve hulp in een beschermde omgeving nodig heeft, weten we elkaar te vinden en kunnen we gezamenlijk met de cliënt zoeken naar oplossingen.

De herkenbare schaal hebben we ook binnen onze eigen organisatie verder uitgewerkt. Elke cliënt (en indien aan de orde, diens contactpersoon) krijgt één contactverzorgende toegewezen zodat helder is waar hij/zij met vragen terecht kan en die verantwoordelijk is voor het opstellen en evalueren van de zorg-, welbevinden en dienstverlening middels het zorgleefplan. Daarnaast is de zorg in zelfstandige kleinschalige teams ingedeeld wat de herkenbaarheid van onze medewerkers bij de cliënten ten goede komt.



5.2. Wonen, zorg en welzijn

5.2.1. Zorg en financiering

2016 is financieel een onrustig jaar. Met ingang van het verslagjaar vindt de inkoop en declaratie van wijkverpleging per individuele zorgverzekeraar plaats. Het budget voor Eerstelijnsverblijf blijft lang onduidelijk. De financiering voor de intramurale zorg is wel helder.

In zijn algemeenheid zijn de prijsvorming en volumebepaling nog steeds zeer eenzijdig. De overheid wil dat zorgorganisaties zich als ondernemer gaan gedragen, meer initiatief ontplooiën en daarbij risico's weten in te schatten. Dit biedt kansen voor zorgorganisaties. Anderzijds is het zo dat het zorgkantoor, de zorgverzekeraars, de gemeenten, de NZa en het ministerie van VWS de zorgorganisaties weinig ruimte bieden om daadwerkelijk ondernemer te kunnen zijn. De prijsvorming en het toegestane budget van de zorgproducten, worden d.m.v. afslagtactieken en/ of lage tarieven bepaald door zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten.

Wijkverpleging in geclusterde woonvorm

De zorg thuis (wijkverpleging) laat zich moeilijk voorspellen. Doordat de gemeente Amersfoort aan de minima een goedkope, collectieve zorgverzekering bij zorgverzekeraar Menzis heeft aangeboden, blijkt eind januari het aantal bij Menzis verzekerde cliënten verdubbeld te zijn. Met als gevolg dat het budgetplafond bij

Menzis snel in zicht komt. Gelukkig hebben we bij Menzis alsnog meer kunnen contracteren. De meeste cliënten die de overstap naar Menzis maken, komen bij Zilveren Kruis zorgverzekeringen vandaan, met als gevolg dat daar een neerwaartse bijstelling plaatsvindt.

Vanaf de zomer bepaald, waar men verzekerd is, deels de toewijzing van een woning in de aanleunwoningen. Onvoldoende ruimte bij sommige verzekeraars ligt hieraan ten grondslag.

Wie een woning in de Koperhorst wil huren, moet in het bezit zijn van een Zvw indicatie en/ of een Wmo toegangsbesluit. Men komt hier dus wonen omdat men kiest voor de Koperhorst als zorgaanbieder.

Tevens worden woningen aangeboden aan echtparen waarvan er zeker één van de twee een hoge zorgvraag heeft.

Administratief is de druk behoorlijk toegenomen. Bij elke zorgverzekeraar moet vanaf het verslagjaar apart gedeclareerd worden. Budgetplafonds worden nauwkeurig gemonitord om herhaling van 2015 te voorkomen. In 2015 zijn we €2000,- over ons totale budget heen gegaan. Dit hebben we in 2016 over tien zorgverzekeraars terug moeten betalen. In een aantal gevallen kost de administratieve handeling drie keer meer dan het bedrag dat terugbetaald moet worden!

Daarnaast stelt iedere zorgverzekeraar naast algemene eisen, ook een aantal eigen eisen. Dit is voor medewerkers niet altijd goed te volgen.

Voor het proces van indicering en zorgplanning in de wijkverpleging wordt gewerkt met het Omaha classificatiesysteem.

Wij hebben ervoor gekozen om alleen in onze aanleunwoningen zorg thuis te leveren. Daar zijn we goed in: mensen zo lang mogelijk thuis laten wonen, in hun eigen appartement, tot het levenseinde. Dit is heel goed mogelijk, omdat je in een geclusterde omgeving heel efficiënt kan werken. Daarnaast kunnen cliënten met een beginnende dementie naar de dagbesteding binnen de Koperhorst. Het gevolg is wel dat er veel cliënten met een hoge zorgvraag zijn en we zo goed als geen zorg kunnen afbouwen. Voor de zorgverzekeraars, die afbouw sturen, zijn we derhalve niet doelmatig en worden hier negatief op afgerekend.

Voor 2017 hebben we wederom alle zorgverzekeraars kunnen contracteren.

Het wordt steeds moeilijker voor ons om de bovengenoemde vorm van 24-uurs zorg, binnen de huidige eisen en het huidige regime te blijven leveren.

Het volume per verzekeraar is niet vooraf te voorspellen en er moet aan de 'poort' geselecteerd worden om zelf de zorg te kunnen blijven leveren.

De aanvullende eisen rondom o.a. de personeelsformatie en het maximum aantal zorgverleners per week per cliënt, vernauwen zich, zodat in de toekomst mogelijk niet meer aan alle eisen kunnen voldoen. Daarnaast worden de tarieven lager c.q. de tarieven stijgen niet mee met de loonontwikkeling.

Eerstelijns verblijf

Het Eerstelijnsverblijf (ELV) kent in het verslagjaar een onstuimige ontwikkeling. Het product wordt in 2016 nog als een subsidie binnen de Wlz gefinancierd. Het is echter aan het begin van het jaar niet duidelijk hoe hoog het budget uiteindelijk zal gaan worden. Vanwege de grote vraag hebben we, vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, de gevraagde zorg toch geleverd. Uiteindelijk hebben we het daarbij horende budget ontvangen.

De gemiddelde bezetting is 94%. Ten opzichte van 2015 is er sprake van een toename van bijna 33% van het aantal ELV cliënten. De gemiddelde duur van het verblijf daalt van 30 naar 24 dagen. De meeste cliënten hebben een ELV - Laag indicatie. De aanvragen komen voornamelijk uit het ziekenhuis. Daar wij ELV in tweekamerappartementen aanbieden, kunnen we ook echtparen helpen, waarvan één van de echtelieden bijvoorbeeld over een ELV indicatie beschikt en de mantelzorgende partner een Respijtzorg beschikking heeft, omdat hij of zij op dat moment niet kon zorgen.

In 2017 wordt ELV per zorgverzekeraar geregeld en geïndiceerd door de huisarts. We zien in 2017 dat er veel meer aanvragen binnen komen met een ELV - hoog i.p.v. een ELV - Laag. Per zorgverzekeraar zijn budgetplafonds vastgesteld, gebaseerd op de situatie in 2015. Hoe dit in de loop van 2017 uitpakt zal blijken. We weten in ieder geval dat er een grote behoefte bestaat en er in de regio te weinig capaciteit aanwezig is.

Capaciteitsproblemen in de regio Eemland

Er is samen met de zes grote Wlz aanbieders in de regio Eemland opgetrokken richting Zilveren Kruis Zorgkantoor, zorgverzekeraar het Zilveren kruis en gemeenten. De ouderenzorgcapaciteit, zowel in de thuiszorg als intramuraal, is halverwege het jaar volledig vastgelopen. Ouderen die zorg behoeven en in het ziekenhuis liggen kunnen niet naar huis, noch doorstromen naar eerstelijnsverblijfbedden.

Doordat men langer thuis blijft wonen lijkt, wanneer thuis wonen niet meer gaat, er meteen een crisissituatie te ontstaan. We merken dat er meer ouderen thuiszorg en wijkverpleging nodig hebben. Echter, door de budgetplafonds die zorgverzekeraars voor wijkverpleging en verzorging bepaald hebben, kan er niet aan iedereen geleverd worden. Daar er in de regio onvoldoende ELV plaatsen zijn, de intramurale capaciteit niet afdoende is en er wachtlijsten zijn, loopt alles vast, ten koste van mensen die hulp nodig hebben. De gemeentes zijn in het gesprek betrokken omdat zij ook een verantwoording hebben t.a.v. hun kwetsbare en oudere burgers. In 2017 wordt met alle betrokken partijen verder gesproken en naar oplossingen en betere coördinatie gezocht.

Dagbesteding, Respijtzorg en toegangsbeschikkingen

Wat Dagbesteding en Respijtzorg betreft, hebben we met enige regelmaat last van het trage tempo waarmee de Sociale Wijkteams toegangsbeschikkingen af geven. Soms zijn Respijtzorgcliënten alweer naar huis, vooraleer er een beschikking binnen komt. Ook nu vinden we dat we van uit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, met name wanneer het om Respijtzorg gaat, mensen niet kunnen weigeren, om hen vervolgens thuis, zonder zorg, op een beschikking te laten wachten. Dus soms het risico genomen om mensen, met een mondelinge toezegging van een wijkteam, zonder officiële beschikking, in zorg te nemen. Gelukkig is in bijna in alle gevallen, uiteindelijk, met terugwerkende kracht een beschikking afgegeven.

Voor de verschillende werkwijzen per Sociaal Wijkteam werken niet bevorderend. Er is veel tijd geïnvesteerd in een betere samenwerking en verbetering van deze situatie.

Wet langdurige zorg

Met het zorgkantoor is in 2014 afgesproken dat we het intramurale deel van de Koperhorst afbouwen naar 40 intramurale plaatsen, waar in vijf groepen van acht personen kleinschalige zorg geboden wordt aan ouderen met een ZZP5 of hoger zonder de functie behandeling. Dit is helemaal gerealiseerd. Daarnaast worden 40

tweekamer appartementen van ZZP omgezet naar VPT met huur. Deze appartementen zijn bestemd voor ouderen die behoefte hebben aan een langdurige beschermde woonomgeving met de beschikbaarheid van 24 uurs-zorg VPT4 of 6. Het betreft een groeiscenario, waarbij elk ZZP appartement wat vrijkomt, omgezet wordt in VPT met huur. Eind 2016 wonen er 22 cliënten met een VPT. We zien dat we een antwoord hebben op de ontstane behoefte. De organisatie is erop ingericht om de zwaardere doelgroep op te vangen.

Verslaglegging per woonzorgvorm

Groepswonen (Wlz)

Op de Groepswonen afdelingen: de Paarse vlinder, de Smaragdvlinder, de Heidevlinder, de Kopervlinder en de IJsvogelvlinder wonen mensen met een dementie.

Vanuit de Koperhorstvisie op ouderenzorg worden mensen met een dementie met een ZZP5 t/m ZZP7 opgevangen in een open omgeving waar wonen, welzijn en welbevinden voorop staan.



Vanuit deze visie is de huisarts de hoofdbehandelaar en zijn o.a. de specialist ouderenzorg (SOG) op afroep beschikbaar om zowel de medewerkers van de afdelingen alsook de huisartsen te ondersteunen.

Teamsamenstelling

Op iedere Groepswonen afdeling is een klein team werkzaam, bestaande uit betaalde krachten en vrijwilligers. Ook familieleden van cliënten dragen hun steentje bij. De betrokkenheid van familieleden is groot.

De betaalde krachten in de teams zijn woonondersteuners en verzorgenden niveau 2 en 3. Overkoepelend, is er een verpleegkundig team in huis wat de teams ondersteunt en coacht.

In het verslagjaar wordt opnieuw een zorgverzekering waargenomen. Daarnaast zien we dat elke wisseling in een groep onrust met zich mee brengt. Niet alleen bewoners moeten aan een nieuw groepslid wennen, maar ook familie en vrijwilligers.

Begeleiding psycholoog

Vanaf 2016 komt de psycholoog wekelijks in huis om de teams te bezoeken. Hiervoor bestaat een samenwerking met Silverade.

De teams kunnen casuïstiek of een cliëntcasus inbrengen welke dan besproken wordt. Daarnaast biedt de psycholoog ondersteuning bij de opstelling van benaderingsplannen voor de individuele cliënten.

Familieavonden

Per team zijn er familieavonden gehouden. Er is aandacht besteed aan een thema en er is uitgewisseld hoe men vindt dat het op de afdeling gaat, waar familieleden tegen aanlopen en wat er mogelijk verbeterd kan worden.

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric

Afgelopen twee jaar hebben we niveau 3 zorgmedewerkers de gelegenheid geboden om de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) te volgen. Op elke afdeling werkt nu minimaal een medewerker met een GVP diploma.

In 2017 volgen ook de woonondersteuners en verzorgenden niveau 2 de GVP opleiding.

Met het scholingsinstituut is een lesprogramma ontwikkeld, afgeleid van de officiële GVP opleiding. Het streven is dat er eind 2018 op ieder team, minimaal een niveau 3, een niveau 2 en een woonondersteuner de opleiding gevolgd hebben.

In 2017 wordt de formatie van de woonondersteuners uitgebreid. In het verslagjaar zijn de woonondersteuners er acht uur verdeeld over een dag. In 2017 breiden we uit naar tien uur per dag. Samen met de familie en vrijwilligers kunnen we er zo voor zorgen dat er op de huiskamers begeleiding is als de bewoners daar verblijven.

Zora

Zorgrobot Zora is een bekende in de Koperhorst geworden. Op iedere afdeling is Zora ingezet bij activiteiten. Bij medewerkers lijkt de drempel om met Zora om te gaan verdwenen te zijn.

Met het zorgkantoor heeft, mede naar aanleiding van het onderzoek van de Hogeschool Utrecht, evaluatie van het project plaatsgevonden en is afgesproken om in 2017 een verdiepingsslag te maken. Dat wil zeggen aanbod meer afgestemd op de individuele bewoner en zelf gaan programmeren.

QBMT, de leverancier en programmeur van Zora, verzorgt scholingen en biedt goede begeleiding. Helaas laat de techniek aangaande Zora ons in het verslagjaar regelmatig in de steek.

Tovertafel

In 2016 zijn er twee tovertafels aangeschaft. Een tovertafel is een interactief spel, bestaand uit lichtprojecties op tafel welke reageren op hand- en armbewegingen. Het spel stimuleert mensen tot zowel fysieke activiteit als sociale interactie en is speciaal ontwikkeld voor mensen met een dementie in de midden tot late fase. De tovertafels zijn continu ingezet op de vijf woongroepen.

De aankoop van de tovertafels is mogelijk gemaakt door investeringen van bedrijven en particulieren. Het project is tot stand



gekomen doordat een familielid van een bewoner een sponsoractie op poten heeft gezet.

Wonen met Zorg (Wlz)

Doelgroep Wonen met zorg, huur appartement en een VPT

De doelgroep voor Wonen met Zorg zijn mensen met een zorgvraag op het niveau van een ZZP4 of ZZP6. Zij zijn niet langer in staat een eigen huishouden te voeren. Men kan alleen op Wonen met Zorg komen wonen als de ZZP omgezet mag worden in een VPT. Vervolgens huurt men een tweekamer appartement. De huren liggen in de prijsklasse sociale sector en men kan er huursubsidie voor aanvragen. In het huurcontract zijn Wonen en Zorg gekoppeld.

Voor nieuwe cliënten die op deze titel binnen komen wordt de zorg geleverd als zijnde dat men in een intramurale setting woont. Feitelijk zijn alleen financieel, het verblijf en de zorg uit elkaar getrokken.

Op ieder afdeling, bestaande uit tien appartementen, zijn een gezamenlijke huiskamer en keuken gecreëerd. Hier maken cliënten steeds meer gebruik van. Er wordt gezamenlijk koffie gedronken en op sommige afdelingen wordt ook door een aantal cliënten samen gegeten. De warme maaltijd komt uit de centrale keuken.

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric

Net als op Groepswonen, gaan zorgmedewerkers van alle deskundigheidsniveaus de (aangepaste) opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric volgen. Dit is noodzakelijk omdat ook op de Wonen met zorg afdelingen de intensiteit van de zorg en dementie toenemen.

De teams worden ondersteund door het verpleegkundig team.

Verpleegkundig team

Het verpleegkundig team bestaat uit verpleegkundigen niveau 4 en 5. Zij werken overkoepelend voor de gehele organisatie en beschikken ieder over een specialisatie. Dagelijks is er tussen 6.45 uur en 23.00 uur een verpleegkundige aanwezig. Vanaf 2017 is er 24 uur per dag, dus ook in de nachtdienst, een verpleegkundige aanwezig. Op een aantal afdelingen is een verpleegkundige vast lid van het team.

Zorg thuis (Zvw/Wlz)

De aanleunwoningen waar zorg thuis wordt geboden (de Zorgservicewoningen en de Seniorenwoningen) zijn via de begane grond verbonden aan het gebouw waar zorg met verblijf geboden wordt.

De huurders van de Seniorenwoningen en de Zorgservicewoningen kunnen gebruik maken van alle faciliteiten die de Koperhorst biedt.

Gemiddelde bezetting Zorgservicewoningen

	2016	2015	2014	2013	2012
Bezetting	100%	99,75%	99,5%	100%	100%
Verhuurde woningen	59	59	59	59	59

Gemiddelde bezetting Seniorenwoningen

	2016	2015	2014	2013	2012
Bezetting	100%	100%	100%	100%	100%
Verhuurde woningen	51	51	51	51	51

Gemiddelde leeftijd bewoners Zorgservicewoningen

	2016	2015
Man	86.91	87.88
Vrouw	87.77	87.50
Gemiddeld	87.64	87.57

Gemiddelde leeftijd bewoners Seniorenwoningen

	2016	2015
Mannen	87.77	87.80
Vrouwen	86.91	86.36
Gemiddeld	87.64	87.85

In de Zorgservicewoningen en de Seniorenwoningen wordt op verschillende titels zorg geboden (wijkverpleging, Wmo, Wlz: MPT, VPT en particulier). Doordat we alles in huis hebben, kan bijna iedereen hier tot het levenseinde blijven wonen. Een enkeling heeft zoveel specialistische zorg nodig dat men er toch voor kiest om te verhuizen naar Groepswonen binnen de Koperhorst of een verpleeghuis met een BOPZ beschikking.

Een aantal bewoners uit de aanleunwoningen met een (beginnende) dementie, bezoekt dagactiviteitenafdeling de Koperwiek zeven dagen per week. Op deze manier kan men zelfstandig blijven wonen en zijn structuur en begeleiding gewaarborgd. De wijkverpleegkundige stelt de indicaties vanuit de Omaha systematiek.

Het bieden van zorg- en dienstverlening in geclusterde woonvormen, zoals wij dat doen, is een continu zoeken naar een goed evenwicht tussen 'echte' wijkverpleging en intramurale zorg.

Bewoners kiezen er bewust voor om in een veilige setting, met veel voorzieningen te wonen. Het is de manier om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven functioneren, met de zekerheid dat, wanneer er zorg en ondersteuning nodig is, dit ook geboden kan worden.

In zowel de Zorgservicewoningen als de Seniorenwoningen is een vast team van medewerkers werkzaam. Medewerkers kennen hun cliënt goed. Samen met de cliënt en de familie spannen zij zich in om het beste uit het leven te halen voor de cliënt.

Hulp bij het Huishouden

Veel cliënten uit de aanleunwoningen ontvangen naast wijkverpleegkundige zorg ook Hulp bij het Huishouden in het kader van de Wmo, of nemen deze particulier af. Deze dienstverleningsvorm ondersteunt in belangrijke mate de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van cliënten. Met elke cliënt wordt afgesproken wat de huishoudelijk medewerker voor hem/ haar zal doen. De afspraken worden vastgelegd jaarlijks geëvalueerd. Medewerkers zijn goed in staat om zelfstandig afspraken te maken met de cliënten. De huishoudelijk medewerkers kunnen terugvallen de contactverzorgenden, ook wanneer er uitsluitend Hulp bij het Huishouden wordt geboden aan een cliënt.

In het verslagjaar wordt het steeds moeilijker voor cliënten om een toegangsbesluit te krijgen voor Hulp bij het Huishouden. Bij aanvraag van herindicaties, na het aflopen van besluiten, zijn toegangsbesluiten HH2 vaak omgezet in toegangsbesluiten HH1. De Koperhorst biedt, indien gewenst, ook Hulp bij het Huishouden privaat aan. De cliënt behoudt dan zijn eigen, vertrouwde huishoudelijk medewerker.

Daar de huishoudelijk medewerker elke week twee tot drie uur bij een cliënt is en de cliënt ondersteunt bij het voeren van de regie over het eigen leven, wordt een vertrouwensband opgebouwd, die voor cliënten en medewerkers van onschatbare waarde is.

De cliënten die in de aanleunwoningen wonen hebben in toenemende mate meer ondersteuning nodig. Daarom is er in 2017 voor alle huishoudelijk medewerkers een scholingsprogramma met als hoofdonderwerpen: onbegrepen gedrag, communicatie met cliënt en mantelzorgers, terminale zorg, het maken van huishoudelijke ondersteuningsplannen en houden van evaluatiegesprekken met de cliënt en/of familie.

Dagbesteding, de Koperwiek (Wlz, Zvw en Wmo)

De Koperhorst beschikt over een dagbestedingsafdeling voor bezoekers met een beginnende dementie, welke zeven dagen per week geopend is. Deze opvang voor bezoekers uit de wijk en de Koperhorst, voorziet in een aanzienlijke behoefte. Bezoekers beschikken over een indicatiebesluit Overbruggingszorg ZZP4 of hoger (Wlz) of een toegangsbesluit Begeleiding in groepsverband vanuit de Wmo. Ook bezoeken mensen de Koperwiek op particuliere basis (eigen kosten) en een combinatie van beiden.

Het is duidelijk dat wanneer ouderen met een zorg- of begeleidingsvraag langer thuis blijven wonen, er een grotere behoefte ontstaat aan voorzieningen zoals de Koperhorst deze biedt, waar structuur en veiligheid wordt geboden en mantelzorgers ontlast worden.

Bezoekers die via de Wijkteams binnen komen hebben reeds een gevorderde dementie. De zorgvraag binnen de Koperwiek is in het verslagjaar toegenomen.

De Koperwiek biedt bezoekers dagelijks van 8.30 uur tot 19.30 uur een gevarieerd dagprogramma aan. De geboden structuur en het herkenbare dag-, week, maand- en jaarritme, zorgen voor herkenning en een gevoel van veiligheid. Het activiteitenaanbod is gericht op (behoud van) zelfredzaamheid, gevoel van eigenwaarde, sociale contact/ het behouden van bestaande sociale contacten en plezier.

De Koperwiek bestaat uit twee tot drie groepen van acht tot twaalf personen.



In het verslagjaar bezoeken 72 mensen de Koperwiek. 38% van de bezoekers beschikt over een Wlz indicatie. 62% bezoekt de Koperwiek op grond van een Wmo toegangsbesluit. Nieuwe bezoekers komen binnen via de wachtlijst van de Koperhorst, de aanleunwoningen behorend bij de Koperhorst, het Logement, de casemanagers van dementie-D, de Sociale Wijkteams en huisartsen.

In het verslagjaar gaan er 34 bezoekers uit zorg (verdeling: 47% Wmo en 53% Wlz). De betreffende bezoekers verhuizen intern naar een Groepswonenafdeling of worden opgenomen in een verpleeghuis of ander zorgcentrum, of overlijden.

Betaaltitel bezoekers De Koperwiek 2016

Per januari 2016		Per december 2016		Totaal 2016	
Wmo toegangsbesluit	28	Wmo toegangsbesluit	31	Wmo toegangsbesluit	59
Wmo+ toegangsbesluit	0	Wmo+ toegangsbesluit	5	Wmo+ toegangsbesluit	5
Wlz indicatiebesluit	9	Wlz indicatiebesluit	13	Wlz indicatiebesluit	22

In 2016 totaal beschikken 64 bezoekers over een Wmo beschikking en 28 bezoekers over een Wlz indicatiebesluit.

In het eerste kwartaal is de dagbesteding (Wmo) geaudit door de GGD. De auditeur heeft een hele dag mee gelopen en was zeer tevreden over wat ze zag. De aandachtspunten zijn door het team opgepakt.

De samenwerking met het Sociale Wijkteam Schothorst/Zielhorst verloopt goed. Er zijn regelmatig overleggen met een medewerker van het wijkteam met de specialisatie dementie zorg.

De complexiteit van de zorgvraag van thuiswonende bezoekers is aanzienlijk toegenomen. Bij nieuwe bezoekers is vaker sprake van meervoudige problematiek. Zoals een psychische aandoening of verstandelijke beperking, naast dementie. De leeftijdsspreiding loopt verder uiteen.

De zorg voor thuiswonende bezoekers vraagt veel van mantelzorgers. Ook in het verslagjaar zijn er bijeenkomsten voor de mantelzorgers georganiseerd. Vanaf de zomer gebeurt dit elke 6 weken. We merken dat dit in een duidelijke behoefte voorziet. Er is vanuit de Koperwiek oog voor het 'thuisfront'. Mantelzorgers wonen MDO's bij en kunnen middels mantelzorgportaal Caren volgen hoe het op de Koperwiek met hun familielid of partner gaat. Via Caren kan men in contact komen met de medewerkers. Gebruikers van Caren geven aan het contact via deze laagdrempelige weg prettig te vinden.

Logement het Heerepoortje

In het verslagjaar komt men op verschillende betaaltitels binnen:

- Eerstelijns verblijf (ELV) laag en hoog → subsidie binnen de Wlz. M.i.v. 2017 valt ELV onder de zorgverzekeringswet
- Respijtzorg, valt onder de Wmo
- Kortdurend verblijf van nog thuis wonende cliënten met een ZZP indicatie, valt onder de Wlz
- Hotelmatige basis

In 2016 hebben 134 gasten gekozen voor een kortdurend verblijf binnen het Logement. Dit resulteert in een totale bezetting van 3.335 dagen. De bezettingsgraad voor het totale verslagjaar is 94,25%. Het totale bezoekersaantal heeft enige

uitleg: bij optelling van het aantal gasten is de uitkomst 141. Dit aantal wijkt af van het eerder genoemde aantal van 134 gasten. De oorzaak van het verschil ligt in de wisseling van betaaltitel tijdens het verblijf.

In het tweede kwartaal hebben een aantal oudere wijkbewoners een tijdje op het Logement geloged omdat hun woning gerenoveerd werd. De verblijfskosten zijn vergoed door het bouwbedrijf.

In het verslagjaar maken in totaal vier echtparen gebruik van het Logement. Van de 134 gasten zijn drie terminaal zieke gasten overleden tijdens het verblijf binnen het Logement. Verder zijn er zeven gasten in de Koperhorst komen wonen. Twee van hen zijn op Wonen met Zorg komen wonen, één gast verhuisde naar Groepswonen en twee echtparen zijn in de aanleunwoningen komen wonen.

Logement 't Heerepoortje, de gasten

Aantal dagen	2016	2015
Totaal	3.335	
Gemiddeld verblijf per gast	24.88 dagen	30.73 dagen
Gemiddeld verblijf ELV3	27.76 dagen	
Gemiddeld verblijf ELV6	47.75 dagen	
Aantal gasten	2016	2015
Eerstelijnszorg 3	63	42
Eerstelijnszorg 6	4	10
Respijtzorg	19	10
Vergoed via zorgverzekeraar	12	3
ZZP2	0	2
ZZP3	0	2
ZZP4	8	11
ZZP5	3	3
ZZP6	0	2
VPT4	0	1
HF met Zvw indicatie	12	23
Particulier	10	4
Woningbouw	10	
Totaal aantal gasten	134	113

5.3. Kwaliteit van zorg, klachten en medezeggenschap

5.3.1. Kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem PREZO

PREZO staat voor PREstaties in de ZOrg. Het is een Kwaliteitsmanagementsysteem wat ouderenzorgorganisaties ondersteund bij het sturen op verantwoorde zorg, het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen en betere prestaties op het gebied van innovatie, verbetercapaciteit en klantgerichtheid.

PREZO is als enig kwaliteitssysteem ontwikkeld vanuit de normen voor Verantwoorde zorg. Het systeem gaat uit van cliëntprestaties zoals gemeten met de CQ-index en zorginhoudelijke prestaties (de zogenaamde zorginhoudelijke indicatoren, de ZI). In het systeem nemen de relatie met de cliënt en de activiteiten van de medewerkers een prominente plek in. Per prestatie voor de cliënt is concreet zichtbaar welke taken en verantwoordelijkheden bij de medewerker en bij de organisatie liggen. Voor het management levert PREZO relevante sturings- en verbeterinformatie op. Hierbij staat de sturing op prestaties, veiligheid en verantwoord ondernemen centraal.

In het najaar van 2014 vond de initiële PREZO-audit plaats door het auditteam van de Stichting Perspekt, waarbij de prestaties van de organisatie en medewerkers beoordeeld werden. Naar aanleiding van deze audit werd de Koperhorst het PREZO gouden keurmerk in de zorg toegekend. Dit certificaat is drie jaar geldig mits er jaarlijks op onderdelen een tussentijdse audit plaats vindt.

In november van het verslagjaar hebben we n.a.v. de tweede tussentijdse audit het gouden PREZO keurmerk mogen behouden, met daarbij de complimenten over de wijze waarop we kwaliteit in de organisatie verankerd hebben.

De PREZO-coaches hebben in het verslagjaar de volgende prestaties gemeten:

- Bekendheid van medewerkers met preventie- en veiligheidsbeleid: Naar aanleiding van deze meting is het beleid opnieuw toegelicht tijdens afdelingsvergaderingen en in het medewerkerbulletin.
- Bekendheid van zorgmedewerkers met voorbehouden- en risicovolle handelingen: Naar aanleiding van deze meting is de procedure aangescherpt. Met de hermeting in het derde kwartaal is e.a. goed op orde.
- Bekendheid van zorgmedewerkers met vrijheidsbeperkende maatregelen (2 metingen): Uit de meting komt naar voren medewerkers goed weten welke medicatie (psychofarmaca) onder vrijheidsbeperkende maatregelen vallen. Er wordt eerst (volgens procedure) gekeken naar geschikte alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen. Uit de tweede meting blijkt dat eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen goed beschreven staan en (tijdig) geëvalueerd worden.

In 2017 gaan we onderzoeken welk kwaliteitsmanagementsysteem het beste past bij onze eigen vragen en aansluit op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, waaraan we moeten gaan voldoen.

Omaha classificatiesysteem

De landelijke ontwikkelingen binnen de thuiszorg (Zvw) en de Wmo hebben de Koperhorst 2015 doen besluiten om met het Omaha System te gaan werken.

Het werken met Omaha leidt tot korte praktische zorgleefplannen die voor de cliënt en diens netwerk en de medewerker goed te begrijpen zijn.

De ICT leverancier (Nedap) van ECD heeft in 2015 gewerkt aan een verbeterde versie welke we vanaf april van het verslagjaar zijn gaan gebruiken. Er kan nu goed gestuurd worden op de vergroting van de zelfredzaamheid door het werken met uitkomstschalen.

Kwaliteitsbesef bij medewerkers

Leidinggevenden agenderen kwaliteit op de werkoverleggen. De PREZO coaches komen allen van de werkvloer. Langzamerhand is het gewoon dat men elkaar er op aanspreekt wanneer er iets niet goed is. Er is veel geïnvesteerd in de communicatie met de cliënt en diens familie rondom het zorgleefplan van de cliënt. De omslag in denken van 'niet zorgen voor', naar 'zorgen dat' en de bevordering van zelfredzaamheid van de cliënt en zijn netwerk, worden steeds 'gewoner'. Het besef dat mensen zich beter voelen bij het behoud van eigen regie en zo min mogelijk afhankelijkheid, vormt het uitgangspunt van iedere zorgplanbespreking.



Project Eigen WIJze

Samen met PwC is een kwaliteitstraject ingezet waarbij de medewerker centraal staat. Het doel is dat alle medewerkers binnen een team handelen vanuit de persoonlijke leefwereld van de cliënt. De kracht van het project ligt er in dat elk team, samen bepaalt op welke wijze ze de Koperhorst visie en kernwaarden vorm geven. Ze maken daar WIJ-regels van welke regelmatig geëvalueerd worden. Zijn de regels "gewoon" geworden dan worden er weer nieuwe regels opgesteld.

Het project kent een gelaagdheid: eerst de teams, daarna worden ook de familieleden in het maken van de WIJ-regels betrokken, welke dan ook voor hen gaan gelden. De effecten worden gemeten door op afdelingsniveau cliënten en medewerkers door een onafhankelijke te bevragen.

Er is gestart met vier pilotteams: drie in de zorg en het keukenteam. Zij zijn door een coach van PwC begeleid. Alle teams hebben WIJ-regels opgesteld. Binnen de zorgteams heeft in de zomer een evaluatie plaats gevonden en is gemeten wat de cliënten en familieleden ervan merken. Ook is er per team de medewerker tevredenheid gemeten. De resultaten zijn teruggekoppeld aan de teams. Vervolgens hebben de medewerkers e.a. met de familieleden van cliënten doorgesproken.

Eind augustus hebben de teams de resultaten van de pilot aan de organisatie gepresenteerd en is de aftrap gemaakt om het project over de hele organisatie uit te rollen.

In het laatste kwartaal zijn de interne coaches getraind. In 2017 wordt het project verder geïmplementeerd.

Interne controle op de cliënt- en productieregistratie/declaratie Wlz, Zvw & Wmo

In de Koperhorst worden de interne controles uitgevoerd door een onafhankelijke intern controlemedewerker, gepositioneerd onder de bestuurder.

De controles vinden plaats op basis van het met de externe accountant afgestemde 'Intern controleplan Wlz, Zvw en Sociaal domein/ Wmo 2016.'

De basis voor het Intern Controleplan wordt onder meer gevormd door de Regeling CA/NR-1556 Administratieve Organisatie en Interne Controle, Wlz-zorgaanbieders 2016 en de overeenkomsten met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeente.

In het proces van cliëntregistratie, productieregistratie- en declaratie zijn verschillende risico's te onderkennen. In het intern controleplan wordt per financieringsvorm, d.m.v. een risicoanalyse getoetst in hoeverre de aanwezige risico's door beheersmaatregelen zijn afgedekt. Daar waar nog resterend risico aanwezig is, worden de interne controle werkzaamheden benoemd.

De bevindingen van interne controles zijn schriftelijk gerapporteerd richting Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Managementteam en betrokken functionarissen en vervolgens besproken met de bestuurder en de betrokken functionarissen. Tijdens deze besprekingen zijn opvolgings- en verbeterafspraken gemaakt, waarvan de opvolging tijdens volgende interne controle(s) nagegaan is.

Bevindingen en conclusies interne controles

Naar aanleiding van de op de productieregistratie en -declaratie uitgevoerde controles, is door de intern controle medewerker vastgesteld dat de vastlegging van de zorgprestaties in de cliëntadministratie volledig, juist en actueel plaatsgevonden heeft en dat de registratiegegevens volgens de landelijk geldende standaarden voor het elektronisch berichtenverkeer Wlz en Wmo (informatiestandaarden: iWlz en iWmo), vastgelegd zijn.

Met name tijdens het eerste en tweede kwartaal waren er problemen met het Wmo berichtenverkeer (de iWmo). Ondersteuningstoewijzingen voor cliënten zijn met forse vertraging door de gemeente afgegeven.

Om (toekomstige) cliënten hier niet de dupe van te laten worden, zijn er door de Sociale Wijkteams toegangsbesluiten op papier afgegeven en startte de Koperhorst, in overleg met de wijkteams, de ondersteuning aan cliënten, op basis van het afgegeven toegangsbesluit, zonder toewijzing van de gemeente.

Het melden van de aanvang of het einde van ondersteuning aan cliënten middels de iWmo, verliep met complicaties. Berichten voor retourinformatie van aangeleverde declaraties zijn laat van de gemeente ontvangen.

De meldingen aanvang (Wlz) zorg en Mutaties in de zorgverlening zijn juist, volledig en tijdig aan het zorgkantoor gemeld.

Alle zorgdeclaraties zijn volledig, juist en tijdig, conform declaratiestandaards, aangeleverd.

Gedeclareerde tarieven komen overeen met de met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeente, contractueel overeengekomen tarieven en productieplafonds zijn actief gemonitord.

Naar aanleiding van de in 2016 uitgevoerde deelwaarnemingen op cliëntdossiers - Wlz-, Zvw-, Wmo- en Sociaal domein - van opnieuw geïndiceerde cliënten, cliënten (nieuw) in zorg en cliënten uit zorg – is vastgesteld dat:

- Cliënten over geldige zorgindicatiebesluiten, dan wel toegangsbeschikkingen beschikken en de aanwezigheid van geldige/ passende zorgindicatiebesluiten gemonitord is;
- De wijkverpleegkundige indicaties door de wijkverpleegkundige gesteld zijn en de indicatiestelling vanuit de Omaha methodiek plaatsvindt;
- Voorafgaand aan het in zorg nemen van cliënten en het declareren van zorg het verzekeringsrecht van cliënten gecontroleerd is;
- Voor Wlz cliënten binnen zes weken na aanvang van de zorglevering een definitief zorgleefplan aanwezig is;
- Voor acht Zvw cliënten het zorgleefplan niet conform overeenkomst met zorgverzekeraars voor aanvang van zorg aanwezig is;
- Alle cliënten in de controleperiode over een actueel en voor akkoord ondertekend zorgleefplan of ondersteuningsplan beschikken;
- In één Sociaal domein cliëntdossier een voor akkoord ondertekende begeleidingsovereenkomst ontbreekt.
- Er geen klachten binnengekomen zijn over het niet leveren van zorg of begeleiding.

5.3.2. Veiligheid van zorg

Hygiëne en infectiepreventie

De (CIP)verpleegkundige (Contactpersonen Infectiepreventie) gespecialiseerd in infectiepreventie- en hygiëne, coördineert en bewaakt de hygiëne- en infectiepreventierichtlijnen en de uitvoering er van binnen de Koperhorst.

In januari is er een uitbraak van het Norovirus. Onder leiding van de CIP-verpleegkundigen zijn adequate maatregelen getroffen. Er zijn vier afdelingen tijdelijk gesloten, waaronder de Koperwiek (dagbesteding). Naast een aantal zieke bewoners zijn veel medewerkers ziek geweest in combinatie met de op dat moment landelijk heersende griep epidemie.

Tijdens het verslagjaar zijn er scholingen geweest in het kader van de HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen).

De infectiepreventie- en hygiëne protocollen zijn door het managementteam geëvalueerd, opnieuw vastgesteld en besproken in de teams.

Mondzorg

Goede mondzorg voor iedereen die binnen de Koperhorst woont, voor ouderen uit de wijk en voor oudere vrijwilligers vinden we van belang. Dat is ook de reden dat we faciliteiten bieden aan MondZorgPlus (MondZorgPlus biedt mondzorg aan kwetsbare ouderen in hun eigen omgeving.) In het verslagjaar heeft MondZorgPlus 45 behandelingen op locatie uitgevoerd.

Medewerkers zijn geschoold in het leveren van goede mondzorg. A.d.h.v. de inventarisatie Veilige zorg zijn intramuraal (Groepswonen en Wonen met zorg) de afspraken rondom mondzorg vastgelegd in het zorgleefplan. In de thuiszorg vindt signalering van problemen rondom mondzorg plaats m.b.v. de Omahasystematiek. Hierdoor is mondzorg altijd onderwerp van gesprek.

In huisorgaan Het Bijblijvertje worden bewoners geattendeerd op de mogelijkheden die MondZorgPlus op locatie kan bieden.

Medicatieveiligheid

Het medicatieproces vormt een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg, waardoor de veiligheid van de cliënt gewaarborgd is.

Onderzoek medicatieveiligheid

Studenten HBO-Verpleegkunde van Hogeschool Viaa uit Zwolle, hebben in 2015, in opdracht van de Koperhorst een onderzoek uitgevoerd naar medicatieveiligheid binnen de Koperhorst, a.d.h.v. de onderzoeksvraag: 'Welke factoren hebben invloed op het aantal maandelijks gerapporteerde medicatiefouten en hoe kan de Koperhorst deze invloeden reduceren, zodat de medicatieveiligheid vergroot wordt?'

De onderzoeksuitkomsten zijn in 2016 aan het managementteam gepresenteerd. Het gemiddeld aantal medicatiefouten in 2015 blijkt het hoogst bij medewerkers met een leeftijd boven de 56 jaar. Daarbij stijgt het gemiddelde aantal medicatie-fouten per medewerker per jaar, vanaf het 25e levensjaar. Ook is een toename wat betreft het aantal medicatie-fouten zichtbaar bij medewerkers die langer dan dertien jaar in dienst zijn. Over het opleidingsniveau van de medewerkers met betrekking tot medicatie-fouten kan geen eenduidige conclusie worden getrokken, daar niveau 2 zorgmedewerkers pas vanaf april 2015 medicatie mogen delen. Echter, de verpleegkundigen staan in de meeste maanden bovenaan als het gaat om het gemiddeld aantal medicatie-fouten per medewerker.

Uit de enquête gehouden onder de 96 medewerkers van de Koperhorst die in 2015 medicatie mochten delen, blijkt dat het aantal gemaakte medicatie-fouten in 2015 niet overeenkomt met het aantal gemelde medicatie-fouten. Verder komt uit het onderzoek naar voren dat medewerkers tevreden zijn met het scholingsaanbod wat betreft medicatieveiligheid, vanuit de Koperhorst. Ten slotte toont het onderzoek aan dat medewerkers tevreden zijn over de begrijpelijkheid en de toepasbaarheid van het protocol melding incidenten cliënten.

De belangrijkste aanbeveling n.a.v. het onderzoek is het opzetten van een vervolgonderzoek. Hierop heeft het managementteam met de onderzoeksgroep, de onderzoeksvraag voor een vervolgonderzoek in 2017 geformuleerd: 'Welke factoren zorgen er binnen de Koperhorst voor dat de medicatie delende medewerkers niet altijd gemotiveerd zijn tot het invullen van een melding incidenten cliënten, wat betreft een medicatie-incident. Bij welke medicatie-incidenten zijn medewerkers wél gemotiveerd om te melden en bij welke incidenten niet? Welke interventies zouden kunnen worden toegepast om de motivatie wat betreft het melden van ieder medicatie-incident (klein of groot, ieder incident is er één te veel) en het verder ontwikkelen van de kennis betreft medicatieveiligheid te vergroten?'

Daar circa 60% van de gemelde medicatie-fouten bestaat uit het vergeten te geven van medicatie, wordt in 2017 gestart met de pilot 'Digitalisering medicatieproces', in samenwerking met De Heer Medicom, leverancier van het Zorgcommunicatiesysteem binnen de organisatie, waar de Care4me units in de appartementen van cliënten onderdeel van uit maken.

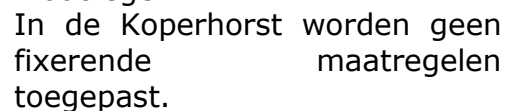
Gekeken wordt wat de effecten zijn van de instelling van units, op de volgende manieren:

- Daarnaast wordt door De Heer Medicom voor de Koperhorst onderzocht, of er een digitale koppeling tot stand gebracht kan worden met de apotheek. Zodoende zouden o.a. de medicatie-uitgifte tijdstippen, vanuit de toedienlijsten van cliënten en eventuele bijstellingen in opdracht van de huisarts, rechtstreeks doorgevoerd kunnen worden in het systeem van de Koperhorst.

Met de apotheek is de verstrekking en bewaking van opiaten geëvalueerd. Aan beide kanten, zowel bij de Apotheek als in de Koperhorst zijn de teugels strakker aangehaald.

In de Koperhorst wordt wat betreft vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen (VBM) het: 'Nee, tenzij' principe gehanteerd. Dit sluit aan op de in nog niet in werking getreden Wet Zorg en dwang. De Koperhorst is een - bewust - *niet* BOPZ gecertificeerde organisatie.

vertegenwoordiger. Bekwame zorgmedewerkers kijken eerst met de cliënt en de huisarts naar alternatieven voor VBM (waarbij de Alternatievenbundel vrijheidsbeperking, 80 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg, uitgegeven door Vilans vaak uitkomst biedt), of het minst ingrijpende middel of maatregel.

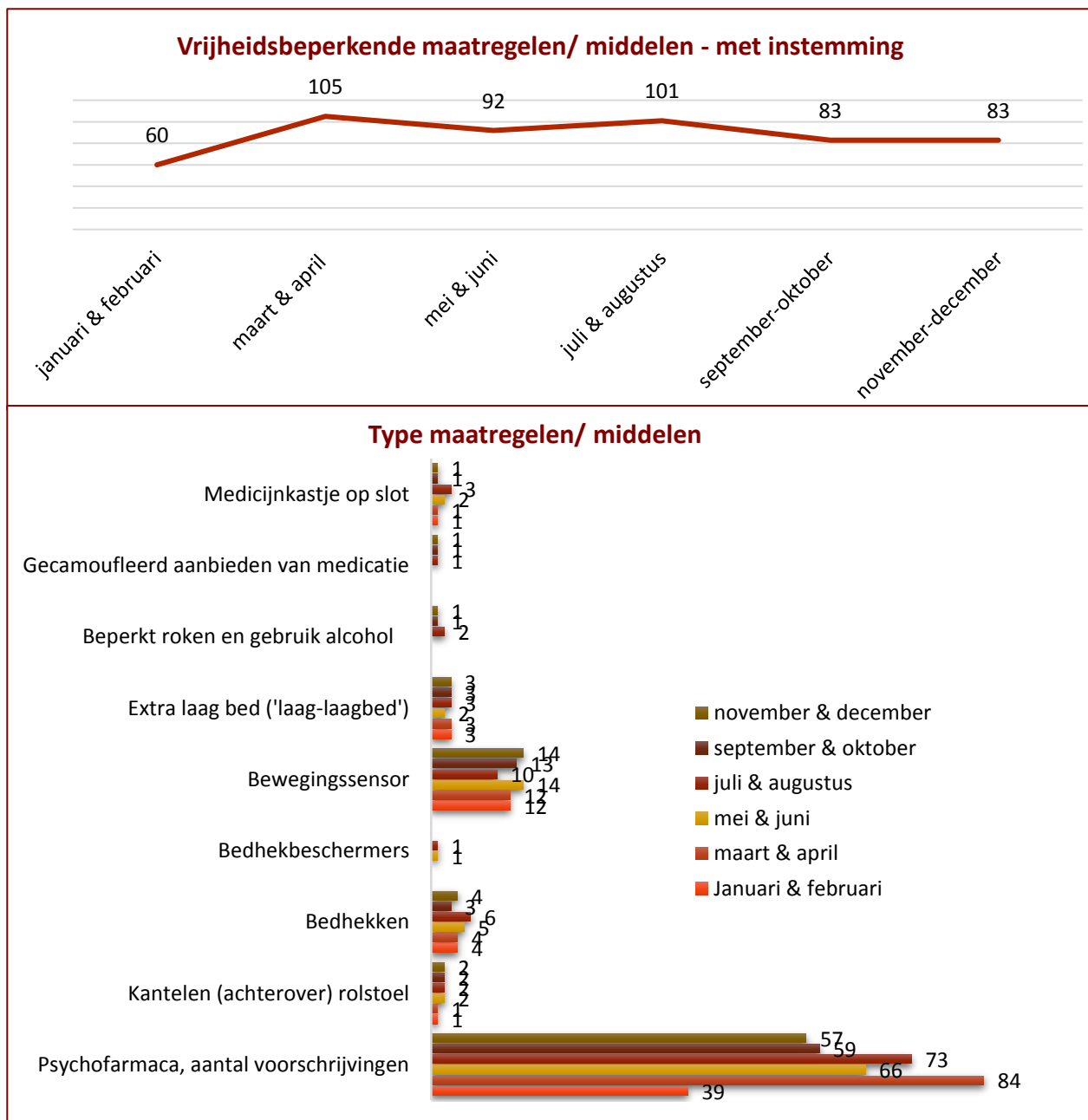


Aan de hand van de registratie), maandelijkse overzichten van k en kwaliteitscontroles, wordt de trends) worden twee maandelijks ende maatregelen' en de 'Monitor

De (zorg)teamleiders en de bestuurder bewaken de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen a.d.h.v. de Monitor vrijheidsbeperkende maatregelen en de Monitor psychofarmaca. Beide monitoren worden tijdens het Managementteamoverleg vastgesteld en door de bestuurder met de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad gedeeld.

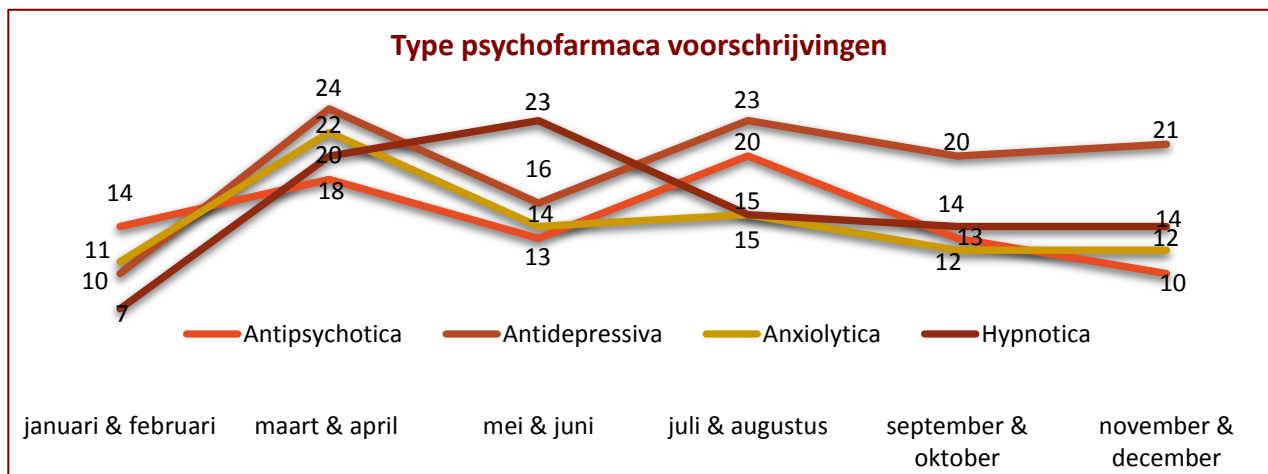
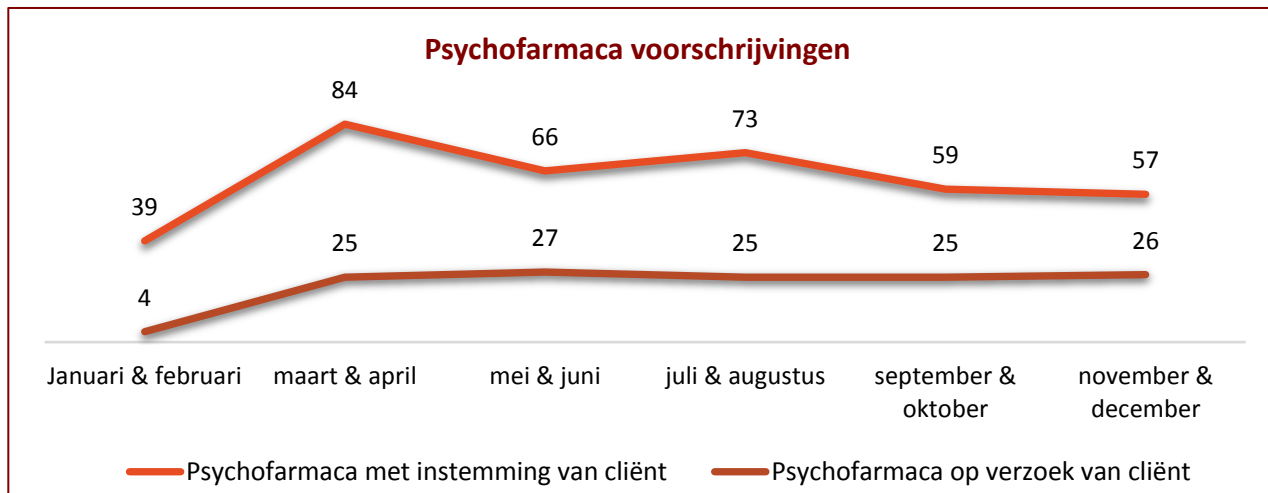
In 2017 gaat de organisatie op voor de 'Waarborgzegel Fixatievrije Zorginstelling met twee sterren.' D.w.z. een zo groot mogelijke autonomie en lichamelijke bewegingsvrijheid. Bij mensen met een dementie of delier wordt geen fixatie toegepast, en de organisatie zet zich ervoor in dat ook andere vormen van lichamelijke vrijheidsbeperking zo weinig mogelijk worden toegepast, evenals psychofarmaca.

Aan het einde van het eerste kwartaal blijkt, na uitbreiding van de monitoring van VBM, met de vergelijking van voorgeschreven psychofarmaca - a.d.h.v. overzichten van de apotheek - dat niet voor iedere psychofarmaca voorschrijving, de instemming van de cliënt vastgelegd is.



In het verslagjaar is de dialoog aangegaan met cliënten/ familie, (zorg)medewerkers en huisartsen, met het oog op terugdringing van het gebruik van psychofarmaca. Gaande het verslagjaar is het positieve effect hiervan zichtbaar.

In 2017 gaat het Verbetertraject 'Beter af met minder: bewust gebruik van psychofarmaca voor mensen met dementie in verpleeghuizen,' onder leiding van het UMCG en Vilans, wordt in de Koperhorst van start.



Incidenten Cliënten

In de Koperhorst zijn de (zorg)teams actief verantwoordelijk voor (cliënt)veiligheid op de afdeling. Zij zorgen onder andere voor incident-analyses, het treffen van (preventieve) maatregelen en het uitzetten van verbeteracties n.a.v. voorgevallen incidenten en gevaarlijke situaties. E.e.a. gebeurt onder aanvoering van de contactverzorgende, zo nodig bijgestaan door het verpleegkundig team.

Veiligheid en de bespreking van een, of enkele casussen a.d.h.v. voorgevallen (bijna)incidenten, staan op de agenda van ieder teamoverleg.

Het team stelt maandelijks een verslag op, waarin geanonimiseerd wordt weergegeven welke verbeteracties er n.a.v. de incidentmeldingen in de voorgaande maand zijn getroffen.

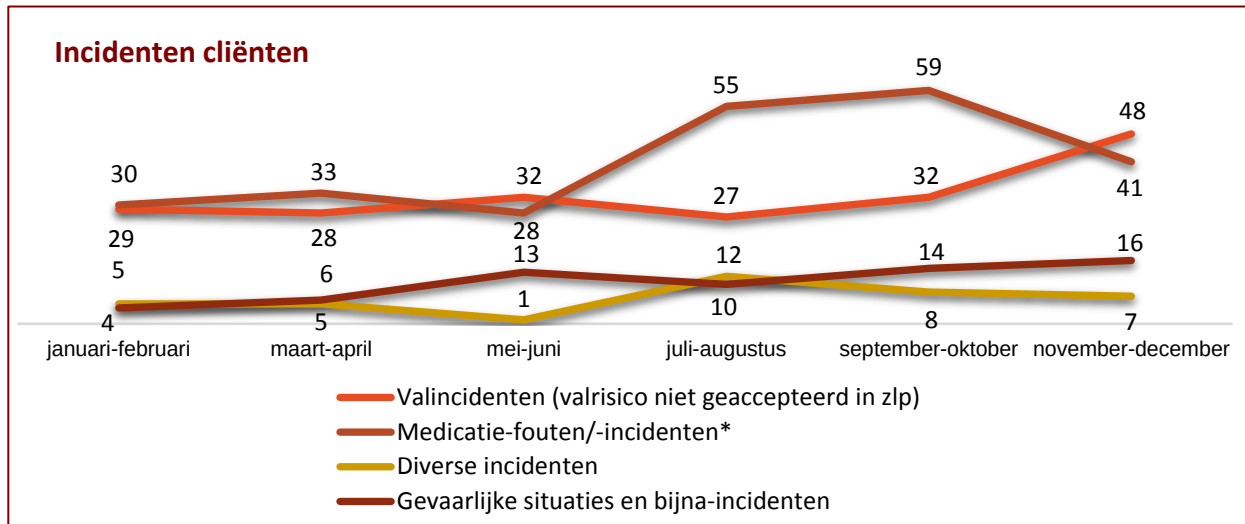
Per twee maanden verschijnt intern de Monitor incidenten cliënten de Koperhorst.

Na een kwaliteitscontrole op de eerder genoemde incidentanalyses en beschouwing van de incidentmeldingen, wordt in de monitor (geanonimiseerd) per incidentsoort, op afdelings- en instellingsniveau; aard, aantal, oorzaak en gevolgen van incidenten

getoond en vergeleken met voorgaande periodes. De monitor wordt verspreid over de hele organisatie.

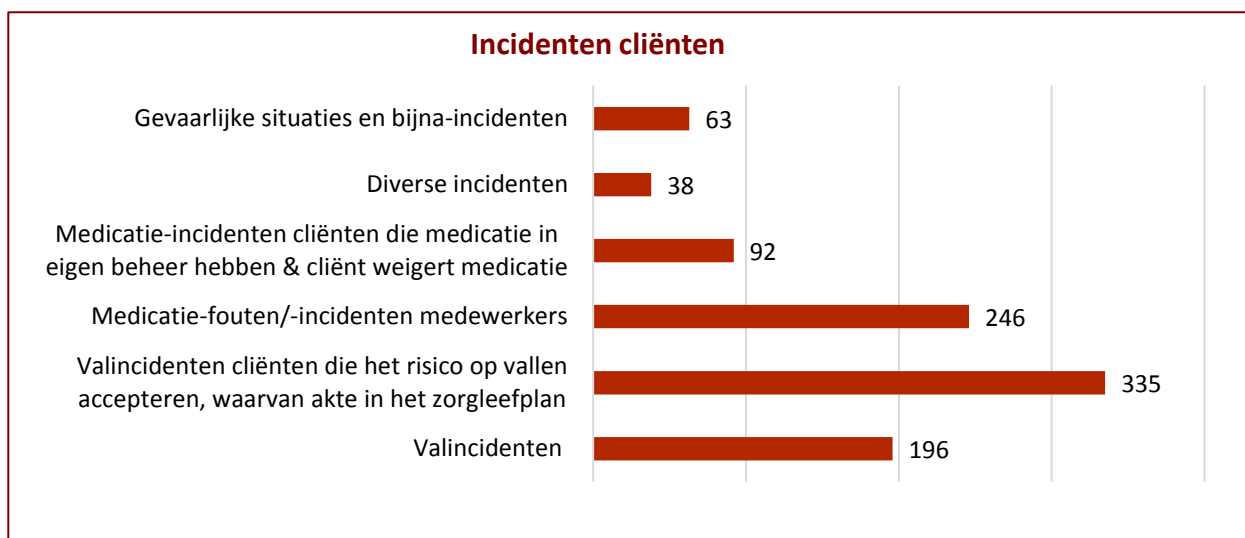
De (zorg)teamleiders en de bestuurder monitoren de cliëntveiligheid o.a. aan de hand van de Monitor incidenten cliënten en de incidentanalyses van de afdelingen. De Monitor wordt na het uitkomen tijdens het Managementteamoverleg vastgesteld en door de bestuurder met de Raad van Toezicht gedeeld.

In het verslagjaar zijn er 970 (bijna)incidenten rondom cliënten gemeld. Het betreft het totaal aan incidenten, gemeld binnen de Koperhorst, inclusief thuiszorg.



*Aantal momenten van aanreiken medicatie aan cliënten in 2016:

- circa 435 per dag
- circa 3.045 per week
- circa 158.775 per jaar



5.3.3. Veiligheid van gebouwen

Om onveilige situaties, zorg discontinuïteit en (grote) calamiteiten het hoofd te kunnen bieden, volgen de bestuurder, het managementteam en het verpleegkundig team in het verslagjaar samen een crisismanagement-training en nemen zij deel aan een crisissimulatie-oefening, beiden op locatie, geleid door Parcival, Ready for crisis. De door de GHOR (Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio) ontwikkelde denk- en taakkaarten, waarmee het zorgcontinuïteitsplan vertaald kan

worden naar concrete taken voor een crisisteam tijdens een crisis, zijn omgezet naar de Koperhorst situatie en worden in januari 2017 in gebruik genomen.

De bestuurder heeft een masterclass crisisbeheersing gevolgd. Alle verpleegkundigen zijn geschoold tot BHV-ploegleider ten einde de veiligheid in de avond, nacht en het weekend te vergroten. De hoofd bedrijfsverleners hebben deelgenomen aan een training, georganiseerd vanuit de Veiligheids Regio Utrecht en alle bedrijfshulpverleners zijn op herhalingstraining geweest.

Koperhorst deelname aan het Veiligheids Regio Utrecht project 'Geen nood bij brand' resulteerde in een drietal bijeenkomsten voor cliënten en hun familie, met als doel, verbetering van brandveiligheid in de woning.

Wekelijks zijn onaangekondigde oefeningen, voor de op dat moment dienstdoende bedrijfshulpverleners gehouden en alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hebben geoefend met het Table Top ontruimingsoefening spel.

Een Table Top ontruimingsoefening is een simulatie van een ontruiming. Aan de hand van een casus wordt 'op tafel' een ontruiming in de eigen organisatie nagespeeld.

In 2017 vindt onder meer een vervolgtraining van het crisismanagementteam plaats, wordt de samenwerking met de Veiligheidsregio Utrecht en de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio gecontinueerd en worden met collega-zorginstellingen afspraken gemaakt over het wederzijds borgen van de zorgcontinuïteit.

5.3.4. Privacy en informatieveiligheid

In verband met de per 1 januari 2016 in werking getreden Meldplicht datalekken, is voordien een privacy contactpersoon benoemd en bekend gemaakt in de organisatie. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires zijn geïnformeerd over datalekken en de procedure bij constatering van een mogelijk datalek.

In het kader van beleidsontwikkeling en implementatie t.a.v. de Meldplicht datalekken en op handen zijnde Europese privacywetgeving, heeft een door een gespecialiseerde, externe organisatie uitgevoerde securitycheck plaatsgevonden.

A.d.h.v. van de check, is een risicoanalyse opgesteld en een adviesrapportage ontvangen.

De Koperhorst heeft de externe organisatie de opdracht gegeven om beleid te gaan ontwikkelen, met als doel per 1 januari 2017 over een definitief informatiebeveiligingsbeleid en beveiligingsplan te beschikken.

5.3.5. Klachten en cliëntenvertrouwenspersoon

Algemeen

Sinds 2009 verricht de vertrouwenspersoon haar werkzaamheden in De Koperhorst. De taken worden uitgevoerd conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en als zodanig zijn vastgelegd in het klachtenreglement.

De vertrouwenspersoon is op vaste dagen/tijdstippen en tevens op afspraak in de Koperhorst aanwezig en neemt daarnaast deel aan bepaalde bijeenkomsten en specifieke overlegvormen.

Klachten en overige contacten worden vastgelegd op het hiervoor bestemde meldingsformulier, mailbericht of door middel van een gespreksverslag. Van vermissing/diefstal wordt een meldingsformulier ingevuld.

Per kwartaal rapporteert de vertrouwenspersoon over de behandelde klachten en overige relevante zaken. Tevens worden in de rapportage conclusies vermeld en aanbevelingen gedaan.

Klachten

Klachtencommissie beweging 3.0

Er zijn in 2016 geen klachten voorgelegd aan, of behandeld door, de Klachtencommissie Beweging 3.0.

De ingevoerde Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (WKKGZ) verplicht tot aansluiting bij een geschillencommissie. Voor de Koperhorst is dit de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Bij actualisatie van het klachtenreglement moet worden beoordeeld of er voor de Klachtencommissie Beweging 3.0 nog een rol is weggelegd.

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Samengevat: Elke zorgaanbieder zal op basis van de Wkkgz gehouden zijn 'goede zorg' te leveren, over een klachtenregeling te beschikken en zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie.

Bij invoering van de wet voldoet het bestaande klachtenreglement van De Koperhorst aan de bij wet verplichte onderdelen. Om deze reden is met actualisering gewacht op de beschikbaarheid van aanvullende hulpmiddelen.

In de loop van 2016 heeft Actiz een nieuwe modelovereenkomst beschikbaar gesteld welke als basis zal dienen voor het nieuw op te stellen klachtenreglement.

Feitelijke zorglevering

Er zijn in 2016 geen klachten geweest over niet geleverde zorg.

Ouderen in veilige handen/veilig thuis

Bij invoering van de verplichte meldcode huiselijk geweld is het onderwerp ouderenmishandeling protocolair ingebed. Na aanvullende actieplannen van het ministerie van VWS is dit onderwerp omgedoopt naar Ouderen in veilige handen/Veilig thuis.

In het Bijblijvertje zijn gedurende zes maanden fictieve voorbeelden behandeld met als doel; bewustwording kweken en de mogelijkheid bieden over het onderwerp in gesprek te gaan. Zowel cliënten, mantelzorgers als medewerkers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Het door VWS aangekondigde publicitair offensief onder de titel 'Veilig financieel ouder worden' is een aantal keren uitgesteld en uiteindelijk op 15 december van start gegaan.

Diverse instanties (w.o. banken) hebben hierbij de handen ineengeslagen om ouderen beter te beschermen tegen financieel misbruik. Naast de reeds bestaande Meldplicht voor medewerkers in Zorginstellingen is er thans ook een Meldrecht voor bepaalde beroepsgroepen w.o. Notarissen.

Via het Bijblijvertje zal op de campagne worden ingehaakt en in enkele artikelen d.m.v. casussen en tips/aanbevelingen het onderwerp worden behandeld.

Klachten in aantal en categorie

In 2016 zijn totaal 32 klachten geregistreerd/ gearchiveerd.

Onderstaand wordt de indeling weergegeven in vergelijking tot twee voorgaande jaren.

Categorie	2016	2015	2014
Bejegening	7	13	7
Privacy	-	1	3
Huishouding	-	-	-
Verzorging	1	7	6
Was afhandelen	16	1	2
Receptie/administratie	-	-	-
Restaurant/winkel	-	-	1
Voeding	-	-	2
Technische dienst	-	-	-
Activiteitenbegeleiding	-	-	-
Overig	5	3	1
Diefstal/vermissing	3	5	9
Totaal	32	30	31

Totaal aantal klachten

Het totaal van de klachten is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Bejegening

T.o.v. vorig jaar is het aantal klachten over bejegening gehalveerd en hierdoor weer op het niveau van voorgaande jaren gekomen.

Verzorging

Slechts in één situatie is een klacht (tevens melding incident cliënt) vastgelegd. Er zijn wel situaties geweest waarbij cliënten hun ongenoegen hebben geuit. Deze zijn - al dan niet met inschakeling van de vertrouwenspersoon - direct met betrokkenen besproken, met de cliënt opgelost en hebben niet tot officiële klachten geleid. Terugkoppeling binnen de teams heeft gezorgd voor meer uniforme uitvoering en benadering bij cliënten.

Was afhandelen

Naast het zeer hoge aantal vastgelegde klachten is er ook mondeling veel ongenoegen geuit over het afhandelen van de was.

De klachten betreffen niet alleen het wegraken van was maar ook niet schoon wassen en beschadigingen. Voor een groot deel zijn de fouten toe te schrijven aan de wasserij maar ook intern zijn er veelvuldig hiaten gebleken.

De totale dienstverlening m.b.t. was afhandeling is in nader onderzoek waaronder de overstap naar een andere wasserij. In de eerste helft van 2017 zal e.e.a. worden afgerond.

5.3.6. Specifieke rapportage inzake betrokkenheid bij ouderenmishandeling

Mede naar aanleiding van de artikelen in het Bijblijvertje over ouderenmishandeling is de vertrouwenspersoon in 2016 geconsulteerd door zowel cliënten als medewerkers.

Consultatie- en adviesgesprekken over ouderenmishandeling in 2016			
	Toetsing/ advies	In overleg doorgeleid naar meldpunt	Totaal
Cliënten	12	3	15
Medewerkers	3	2	5
Totaal	15	5	20

Naast consultatie- en adviesgesprekken heeft de vertrouwenspersoon 3 situaties van daadwerkelijke ouderenmishandeling begeleid.

Situaties van gepleegde ouderenmishandeling in 2016				
	Situatie	Begeleiding	Gemeld bij Veilig thuis	Aangifte bij politie
1	Cliënt fysiek mishandeld door familielid	Slachtoffer begeleid; pleger toegang ontzegd	ja	ja
2	Cliënt (dagbesteding) fysiek mishandeld door familielid	Slachtoffer begeleid; woonsituatie inmiddels aangepast	ja	onbekend
3	Cliënt financieel misbruikt door familielid	Slachtoffer begeleid; pleger geconfronteerd en maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen	ja	neen

5.3.7. Medezeggenschap

Uitslag Cliënt- en medewerkersraadpleging

Mening cliënten

- De tevredenheid van cliënten is gemeten via de Netto Promotor Score (NPS). Aan cliënten is gevraagd om een cijfer te geven. Het aantal keren dat er een 9 en 10 gegeven wordt, is opgeteld, waarna het aantal keren dat er een 1 t/m 6 gegeven is, ervan af wordt getrokken. De NPS bij Wonen met Zorg bedraagt 78, bij Groepswonen 42 en bij Zorg Thuis 61. Voor de totale organisatie is de NPS iets hoger dan vorig jaar en veel hoger dan het landelijk gemiddelde.
- Cliënten ervaren de beschikbaarheid van medewerkers minder goed dan vorige keer. Dit is begrijpelijk: het personeelsbestand op een afdeling is gelijk gebleven maar de zorgvraag is op een aantal plaatsen toegenomen zonder dat het tarief gestegen is (en er dus niet meer geld is om meer medewerkers op een groep in te zetten). Omdat er per cliënt meer zorg gevraagd wordt, kan een verzorgende langer bezig zijn met iemand en een ander voelt dat alsof er minder personeel is.
- Het is prettig om te zien dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de wensen van cliënten en de familie wil en daar ook naar handelen.
- Bij Wonen met Zorg denken de medewerkers dat ze niet altijd aan de verwachting van de cliënten kunnen voldoen terwijl de cliënten daar juist heel tevreden over zijn.
- Bij Zorg thuis is het precies andersom.
- Als we de uitslag van de cijfers vergelijken met het landelijke gemiddelde dan scoort de Koperhorst beduidend hoger.



Koperhorst Wonen met Zorg		2014	2016
NPS		52	78
Ervaren inspraak		8,4	8,9
Ervaren informatie		9,5	9,1
Ervaren beschikbaarheid van personeel		6,9	6,3
Koperhorst Groepswonen		2014	2016
NPS		64	42
Ervaren inspraak		8,1	7,9
Ervaren informatie		8,5	9,1
Ervaren beschikbaarheid van personeel		7,6	5,5
Koperhorst Zorg Thuis		2014	2016
NPS		64	61
Ervaren inspraak		7,4	7,3
Ervaren informatie		8,3	8,3
Respect voor mensen: Ervaren bejegening		8,8	8,4
Ervaringen met lichamelijke verzorging		8,3	7,7
Ervaren kwaliteit van personeel		8,9	8,6

Mening Medewerkers

- Ook bij de medewerkers is de NPS score hoger dan het landelijk gemiddelde. Opvallend is dat Wonen met Zorg medewerkers een lager cijfer geven, de meeste medewerkers van deze afdelingen geven een 8, maar deze telt niet mee. In 2017 kijken we met medewerkers hoe we van de 8 een 9 kunnen maken.
- Wat verder opvalt, is dat binnen de zorg, Koperhorst breed, medewerkers meer plezier in hun werk hebben dan in 2014.
- De uitkomsten van zowel de cliënt- als medewerker tevredenheid, is meegenomen in de werkbijeenkomsten op alle afdelingen en dient als focus bij de opstelling van nieuwe WIJ-regels binnen de teams.

De Cliëntenraad

Medezeggenschapsstructuur

Binnen de Koperhorst functioneert een Cliëntenraad bestaande uit negen cliëntvertegenwoordigers, waarbij de samenstelling een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst.

Taken en werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft jaarlijks de beschikking over een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC (Landelijk overlegorgaan Cliëntenraden) en lopende uitgaven die de Cliëntenraad wenst te doen worden gefinancierd. In 2016 is het budget toereikend en vormt dit voor de Cliëntenraad geen aanleiding tot discussie.

De Cliëntenraad maakt gebruik van een externe notulist.

De Cliëntenraad komt in 2016 zes keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen worden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen is de cliëntenvertrouwenspersoon aanwezig om de Cliëntenraad terzijde te staan. In totaal vinden zes vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder plaats. Tevens vindt een vergadering plaats met de Raad van Toezicht van de Koperhorst.

Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2016

De Cliëntenraad is opgebouwd uit vier intramurale zorg zetels, één Zorgservicewoningen zetel, drie Seniorenwoningen zetels en een onafhankelijke voorzitter. Door de toenemende zorgzwaarte van intramurale/ Wlz cliënten zijn deze zetels nu deels bezet door familieleden van cliënten.

Samenstelling:

Mw. A. Noortman	Voorzitter
Mw. P. Aronstein	Lid, Seniorenwoningen
Mw. C.J. Ballendux	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. H. Bakker	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. J. Roossien	Lid, Zorgservicewoningen
Mw. M.J.J. Kiers	Lid, Groepswonen
Mw. L. Tuithof	Lid, Groepswonen
Mw. C. Vonk	Lid, Wonen met Zorg
Vacature	Lid, Wonen met Zorg
Mw. M. Overberg	Cliëntenvertrouwenspersoon
Mw. A. van Beekhuizen	Notulist

Gesprek met de auditcommissie voor gastvrijheidszorg met sterren

In het kader van de audit Gastvrijheidszorg met sterren heeft de Cliëntenraad een gesprek gevoerd met de auditoren. Uiteindelijk heeft de Koperhorst vier sterren behaald.

Gesprek met de Raad van Toezicht

In het gesprek komen de volgende zaken aan de orde:

Uitslag cliëntenraadpleging en de vervolgstappen

- N.a.v. de cliëntenraadpleging einde 2015 (de CQI) is cliëntenvertrouwenspersoon Marianne Overberg, door de Cliëntenraad afgevaardigd om met groepjes (extramurale) cliënten in gesprek te gaan en verbetervoorstellen te formuleren t.a.v. de CQI verbeterpunten.
- Een van de voorstellen n.a.v. verbeterpunten, is het vier keer per jaar, groepsgewijs organiseren van een informatiebijeenkomst voor cliënten en familie van PG cliënten.
- Uit de CQI is ook naar voren gekomen dat er cliënten zijn die zich niet gerespecteerd voelen, wanneer zij door medewerkers niet bij hun voornaam worden aangesproken, terwijl dit hun uitdrukkelijke wens is. Daarentegen storen andere cliënten zich aan amicale begroetingen van jongere medewerkers/ stagiaires. In overleg met de Cliëntenraad is het Bejegeningprotocol aangepast. In principe worden cliënten niet getutoyeerd, tenzij de cliënt hier om vraagt.
- Familieleden en cliënten van de PG-zorgafdelingen zijn in toenemende mate tevreden met de sfeer op de afdelingen. De samenwerking tussen de teams en de familieleden is inmiddels in balans. Het Mantelzorgportaal Caren maakt laagdrempelige communicatie tussen familieleden en afdelingsmedewerkers mogelijk. Door de toegang tot het elektronisch dossier van het familielid, stelt de mantelzorger zich op afstand op de hoogte van diens welzijn.

Veranderingen in de ouderenzorg, wat merken de cliënten ervan?

- Hier merken met name cliënten uit de aanleunwoningen iets van. Alle cliënten met een zorgvraag zijn opnieuw geïndiceerd voor wijkverpleging en/of Hulp bij

het Huishouden. Bij een aantal cliënten is de indicatie in overleg naar beneden bijgesteld.

Sfeer in huis

- Uit de CQI is wederom naar voren gekomen dat cliënten de omgang met elkaar niet allemaal als prettig ervaren. De Cliëntenraad geeft hiervoor als verklaring dat de zorgzwaarte nog steeds stijgt. Een deel van de cliënten die in de Koperhorst woont, heeft hier moeite mee, omdat dit ook betekent dat deze cliënten deelnemen aan activiteiten en het restaurant bezoeken. De Koperhorst komt de cliënten hierin deels tegemoet door voor meer differentiatie in het activiteitenaanbod te zorgen.

Samenwerking tussen de Cliëntenraad en de bestuurder

- De Cliëntenraad ervaart de samenwerking met de bestuurder als prettig. Zij is laagdrempelig benaderbaar en actiegericht.

Adviesaanvragen neergelegd bij de Cliëntenraad

- De Koperhorst is een van de 170 organisaties die deel nemen aan het programma: 'Ruimte voor verpleeghuizen', onderdeel van Waardigheid en trots. De Koperhorst neemt deel aan een projectgroep rondom zorgplannen, vanuit de visie: dat cliënten zelf de regie over hun leven voeren. De volgende onderwerpen staan hierbij centraal:
 - Voordat men in de Koperhorst komt wonen wordt thuis bij de cliënt in kaart gebracht hoe men in de Koperhorst wil leven en wat men hier van verwacht.
 - Het Zorgleefplan wordt vervangen door een afspraken document waarin de afspraken beschreven zijn, die gemaakt zijn over de wijze waarop men wil leven en welke ondersteuning de Koperhorstmedewerkers hierbij bieden. Er wordt antwoord gegeven op de volgende vragen: Waarom bent u hier, wat vindt u belangrijk, wat wil de familie doen en wat wilt u dat wij doen. Elk half jaar gaan de cliënt, de mantelzorger en de contactverzorgende het gesprek aan om te kijken hoe het tot nu gaat. Er is ook aandacht voor de mantelzorger en de vraag hoe het met hem/ haar gaat.
 - De verdere terugdringing van vrijheidsbeperkende maatregelen, waaronder psychofarmaca.
 - Mantelzorgers in hun kracht zetten
 - Bezinning over de invoering van persoonsvolgende budgetten voor Wlz cliënten.

De Cliëntenraad staat volledig achter de plannen en is in de loop van het jaar regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang van het traject.

Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder:

- Het nieuwe betalen: Eind 2014 heeft de Cliëntenraad haar goedkeuring gegeven aan de uitrol van het cashless betaalsysteem binnen de Koperhorst. Door aanloopproblemen in de organisatorische uitvoering heeft dit onderwerp in het verslagjaar meermaals op de agenda gestaan. In de loop van het jaar merkt de Cliëntenraad dat de meeste problemen verholpen zijn.
- Verbouwing begane grond: De binnentuin is overdekt waardoor de begane grond veel groter is geworden. De Cliëntenraad is goed op de hoogte gehouden en een afvaardiging van de Cliëntenraad heeft mee geadviseerd in de inrichting en stoffering van de ontmoetingsruimte. In 2017 wordt er werk gemaakt van

de verdere aankleding van de ruimte.

- Gesprek keuken: Een aantal leden van de Cliëntenraad hebben een gesprek gevoerd over verschillende zaken aangaande de keuken. De chef-kok en de Facilitair manager hebben vragen op het gebied van menu- en ingrediëntkeuzes beantwoord en toegelicht welke mogelijkheden er zijn. De facilitair manager heeft toegezegd de hygiëneregels nogmaals met medewerkers te bespreken.
- Zora: In 2016 is Zora steeds vaker ingezet op diverse afdelingen.
- Overleg van jaarthema's voor de activiteiten: Met de Cliëntenraad zijn de activiteiten rond het 40-jarig jubileum en de decembermaand geëvalueerd.
- Begroting 2017 en de jaarplannen 2017: De begroting en jaarplannen zijn met de bestuurder doorgesproken.
- Jaarrekening en maatschappelijk verslag 2015 en jaarplannen en tussentijdse cijfers 2016: De jaarrekening en het maatschappelijk verslag 2015 zijn besproken evenals de kwartaalevaluaties van de jaarplannen, de financiële cijfers en de kwartaalrapportages van de vertrouwenspersoon.
- Zorginkoop 2017 en herschikking zorginkoop 2016: Wlz, Wmo, Zvw: De Cliëntenraad is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen en de stand van zaken van de zorginkoop en de decentralisaties en de transitie van de ouderenzorg. De Cliëntenraad is blij met het bericht dat bij de herschikking in de zomer het benodigde budget voor zorg binnen de Wlz door de Koperhorst is ontvangen, maar maakt zich ook zorgen om de toekomstige ontwikkelingen wat betreft de bekostiging van de ouderenzorg.
- Gesprek zorgkantoor: Er is een gesprek geweest met de zorginkoper van het zorgkantoor en de Cliëntenraad. Het gesprek is door beiden als prettig ervaren. Na afloop vertelde de zorginkoper aan de Cliëntenraad, dat zij vindt dat de Koperhorst goed bezig is.
- Visboer, groenteman en stomerij: De Cliëntenraad zou graag zien dat er weer wekelijks een groenteman en een visboer bij de Koperhorst langskomen. Er wordt gekeken of er gebruikt blijft worden van de huidige stomerij, of dat er overgegaan wordt naar een nieuwe stomerij.
- Bediening in het restaurant: Dit onderwerp komt regelmatig aan de orde in samenhang met het cashless betalen. In de loop van het jaar merkt de Cliëntenraad een duidelijke verbetering in de bediening.
- PR: De Koperhorst heeft een folderlijn en korte filmpjes voor op de website ontwikkeld. De Cliëntenraad heeft kritisch meegelezen en gedacht. Zij is tevreden over het resultaat van de filmpjes en de folders. Er wordt nu nagedacht over een folder over de Cliëntenraad, zodat duidelijk is wat zij bekend voor cliënten in de Koperhorst.
- Vanuit de Cliëntenraad wordt een idee uitgedacht om nieuwe bewoners zich extra welkom te laten voelen d.m.v. een kaartje en/of een bezoekje vanuit de Cliëntenraad.

Samenwerking met de cliëntenvertrouwenspersoon

Mw. Marianne Overberg, de cliëntenvertrouwenspersoon bezoekt de vergaderingen regelmatig. Haar kwartaalrapportages werden binnen de Cliëntenraad besproken.

Samenwerking met de bestuurder

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er een goed en open contact met de bestuurder is waarbij men, van beide kanten, een positief kritische houding heeft. Aan de mening van de Cliëntenraad wordt door de Koperhorst merkbaar veel waarde gehecht.

Commissie van vertrouwenslieden

Voor het oplossen van geschillen is de Cliëntenraad lid van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV).

De Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat uit de volgende medewerkers:

- Dhr. O. Reeskamp, voorzitter
- Mw. S. van Maurik, vicevoorzitter
- Mw. J.B.M. Gaasbeek, secretaris
- Mw. E. van de Laar, lid
- Dhr. L. van der Zwaan, lid
- Mw. T. Glismeijer, lid

Na vele jaren als lid zijn OR-leden van der Veer en van de Grootevheen dit verslagjaar gestopt.

Hierna is de OR op zoek gegaan naar nieuwe kandidaten, deze zijn inmiddels gevonden.

De OR streeft naar vertegenwoordiging van alle afdelingen in de raad. Het restaurant en de receptie worden nog niet vertegenwoordigd. De OR is hier nog aan het werven.

De ondernemingsraad heeft acht keer met de bestuurder vergaderd.

Adviesaanvragen

- Plan inzet extra gelden 2017 tot en met 2020, Waardigheid en Trots. Het plan bestaat uit een scholingsparagraaf voor medewerkers en een welzijnsaanbod voor cliënten. De OR heeft positief geadviseerd.
- Het strategisch opleidingsplan van de Koperhorst is besproken. De OR heeft positief geadviseerd.
- Afspraken reiskostenvergoeding stagiaires: Het voorstel luidde stagiaires reiskosten te betalen op het moment dat hun Ov-kaart niet geldt. De OR heeft positief geadviseerd.
- Afspraken Kwaliteitsregister: Zorgmedewerkers vanaf niveau 3 dienen zich in te schrijven in het kwaliteitsregister. Voorgesteld is dat de werkgever de inschrijvingskosten en de jaarlijkse registratiekosten betaald. De verzorgenden moeten zich wel zelf inschrijven en kunnen de kosten dan declareren bij de Koperhorst. De OR heeft positief geadviseerd.

- Instellingsovereenkomst cao VVT: In gezamenlijk overleg is de instellingsovereenkomst aangepast aan huidige cao en de wensen van de OR.
- Kanteling werktijden: de OR en de Koperhorst hebben een traject ingezet om de medewerkers te raadplegen. De kanteling van werktijden is gelanceerd, eerst in pilotvorm, er zijn afdelingen waar dit goed verliep, op andere afdelingen liep het iets minder. Daarnaast zijn de dienstroosters op proef een half jaar als basisrooster aangeboden en geven medewerkers zelf aan welke openstaande diensten ze in het rooster willen draaien. Een student van de hogeschool Ede evalueert e.e.a. in 2017 en komt met een advies, wat betreft de invulling van de kanteling werktijden en het zelfroosteren binnen de Koperhorst.
De OR heeft positief geadviseerd en heeft voorgesteld om een half jaar te experimenteren met een andere roosterwijze, waarbij de verantwoording meer bij de teams en de medewerkers komt te liggen. In het van voorjaar 2017 vindt de evaluatie plaats.
- Nieuwe functioneringsgesprekformulieren: Er zijn nieuwe functioneringsgespreksformulieren ontwikkeld, daar de voorgaande formulieren niet meer volstonden. De OR heeft de nieuwe formulieren bekeken en had er een kanttekening bij. De opmerking van de OR is overgenomen en de OR heeft positief geadviseerd.

Overig Behandelde onderwerpen

- Jaarplannen 2016: De Jaarplannen 2016 zijn met de OR doorgenomen. Per kwartaal is de stand van zaken met de OR besproken.
- Begroting 2016: De begroting is met de OR doorgesproken.
- Plan van aanpak RI&E: Het plan van aanpak RI&E is met de OR bekeken en de OR is tussentijds op de hoogte gehouden van de stand van zaken.
- Project Waardigheid en trots: De OR is van het begin af aan betrokken bij deelname van de Koperhorst aan het project. De ondernemingsraad is erg enthousiast over de uitrol van het project in de Koperhorst.
- Wijziging procedure vakantieplanning: De OR heeft voorgesteld om de aanvraag van de vakantieaanvragen voor de vakantieplanning aan te passen. De bestuurder heeft het voorstel overgenomen en gaat er 2017 mee aan de slag.
- Verbetertraject functioneren OR: De OR heeft aangegeven niet goed te weten wat haar rol is als ondernemingsraad. Daardoor ebt het enthousiasme her en der weg. De door de organisatie aangeboden stukken zijn niet voor iedereen gemakkelijk te begrijpen. Waar heeft de OR instemmingsrecht en waar adviesrecht. En wanneer wordt iets alleen ter informatie aangereikt. De OR begrijpt dat wanneer zij zich onvoldoende inzet, de organisatie/ medewerkers niets aan haar heeft. De OR zet opnieuw de schouders eronder en gaat in 2017 in training.
- Werven OR leden: Er zijn in het verslagjaar twee OR leden afgetreden. Hier zijn drie nieuwe leden voor teruggekomen. I.v.m. afvaardiging van alle diensten binnen de Koperhorst worden nog leden gezocht binnen de receptie en het restaurant, zodat we op allerlei fronten vertegenwoordigd zijn.

- Financieel jaarverslag 2015 en kwartaalcijfers 2016: De OR heeft bij de bestuurder aangegeven moeite te hebben met het begrijpen van financiële rapportages, de begroting enz. Op uitnodiging van de OR heeft de extern controller van de Koperhorst geprobeerd de OR hierbij te helpen. In de toekomst kan de OR de controller opnieuw om uitleg vragen.
- Gesprek met de Raad van Toezicht: De OR heeft met de Raad van Toezicht vergaderd. De vergadering is begonnen met een voorstelronde, vervolgens stelde de RvT OR verschillende vragen. De 'nieuwe' OR heeft neemt zich voor bij een volgende ontmoeting met de RvT ook met vragen te komen.
- Project Eigen WIJze: Het project Eigen WIJze is gestart d.m.v. verschillende pilot teams. De teams stelden samen WIJ-regels op en werden bij het in de praktijk toepassen van de regels begeleid door een coach en begeleider. E.e.a. is met de OR geëvalueerd en wordt inmiddels in de hele organisatie uitgerold.
- Aanpassen reglement OR: Op verzoek van de OR zijn een aantal punten in het OR reglement aangepast, waaronder de uitbreiding van het aantal zetels van vijf naar zeven en de urenvergoeding van OR-leden.
- Onderzoeksrapport Medicatieveiligheid: de rapportage is met de OR doorgesproken. De OR is geschrokken van de uitkomst en vindt het een goede zaak dat er een vervolgonderzoek komt.
- Verhuizen naar de Koperhorst: aan de OR is het voorstel voorgelegd dat contactverzorgenden nieuwe cliënten thuis gaan bezoeken. De OR staat achter het voorstel, maar vindt wel dat betreffende medewerkers hier tijd voor moeten (terug)krijgen.
- Project terugdringen gebruik psychofarmaca: de OR staat pal achter het in 2017 startende project.

5.4. Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

Algemeen

De Koperhorst is een organisatie waar de mens centraal staat. Dit geldt zowel voor de cliënten die in de Koperhorst wonen, de medewerkers en vrijwilligers die er werken en voor een ieder die de Koperhorst bezoekt.

Er wordt uitgegaan van een respectvolle houding naar elkaar, ieder wordt in zijn waarde gelaten. Wanneer iets niet tot de mogelijkheden behoort, wordt duidelijk aangegeven waarom het niet mogelijk is. In overleg wordt naar alternatieven gezocht. De Koperhorst biedt haar medewerkers een goed sociaal beleid, dat zich onder andere vertaalt in het toepassen van de cao-VVT, in goede opleiding- en ontplooiingsmogelijkheden, een beschermde en veilige werksfeer waarbij aandacht is voor de individuele werknemer.

Zorg voor de cliënten en voor de medewerkers zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Goed personeelsbeleid ligt ten grondslag aan goede zorg. Wanneer cliënten de zorg als zorgvuldig- en met aandacht geschonken ervaren, dan heeft dit een stimulerende uitwerking op de medewerkers.

Binnen de Koperhorst heerst een open en warme sfeer, waar medewerkers zich in thuis voelen. Meedenken met allerlei zaken, dicht bij je eigen werk staan en heel praktisch gericht zijn, wordt gestimuleerd. Het samen met cliënten vakantie houden op de MS Prins Willem Alexander, versterkt het teamgevoel.

In 2016 verschijnt medewerker bulletin de Nieuwsflits maandelijks op digitaal medewerkerportaal Iris. Het is, naast de werkbesprekingen en het teamoverleg het communicatiemedium naar medewerkers. Wetenswaardigheden, het scholingsaanbod en andere voor medewerkers belangrijke zaken worden zo gepubliceerd.



Werving/ selectie

Nieuwe medewerkers worden voornamelijk geworven via de website van de Koperhorst, Utrechtzorg.nl en daarnaast hebben we een gratis koppeling met de website indeed.nl. Maar het meest succesvolle wervingskanaal blijken de leerzame stages die wij bieden. Door de warme sfeer, directe betrokkenheid en het leer klimaat blijven vele (oud)stagiaires werkzaam binnen onze organisatie. We hebben in 2017 10 maal een vacature op de site geplaatst.

Open sollicitaties komen binnen voor functies in de facilitaire dienst, leerlingenplaatsen, functies helpende Zorg & welzijn en woonondersteuners. Er komen veel vragen binnen naar de BBL routes (werken en leren). In 2016 hebben we geen externe vacatures voor leerlingen hoeven te plaatsen. Twee BBL leerlingenplaatsen verzorgende niveau 3 zijn in 2016 door interne niveau 2 zorgmedewerkers vervuld.

Wegens schaarste verloopt het vervullen van functies verpleegkundige niveau 4 en niveau 5 moeizaam tot niet. Aan het einde van het verslagjaar hebben we daarom besloten om de interne opleiding van medewerkers naar niveau 4 flink te gaan stimuleren.

Ook merken we dat er in de regio een tekort aan het ontslaan is aan niveau 3 zorgmedewerkers.

In 2016 is geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten.

In- en uitdiensttreding

In het verslagjaar treden er 29 medewerkers in dienst. Zij ontvangen meestal een jaarcontract, bij goed functioneren is er uitzicht op verlenging, tenzij het om tijdelijke, vervangende functies gaat.

De nieuwe Wet werk en zekerheid heeft ervoor gezorgd dat veel medewerkers met een tijdelijke overeenkomst aflopend in 2016, een onbepaalde tijd overeenkomst hebben gekregen.

Oproepmedewerkers krijgen in het verslagjaar de keuze op vaste uren conform de Wet werk en zekerheid. In de praktijk ervaren we dat bijna al deze medewerkers de flexibiliteit erg prettig vinden i.v.m. opleiding, privéomstandigheden en andere redenen. Daarom zijn er toch relatief veel medewerkers, met uitgestelde prestatieplicht op eigen verzoek werkzaam.

Bij indiensttreding krijgen alle nieuwe medewerkers een urenvoorstel conform de Wet werk en zekerheid.

Twee medewerkers hebben gedurende 2016 een verzoek op vaste uren gedaan, dit is gehonoreerd.

In het verslagjaar gaan er 27 medewerkers uit dienst. Waarvan zes met een vast contract, 18 medewerkers met een bepaalde tijd contract en twee leerlingen. Eén medewerker is met pensioen gegaan.

Van de bovenstaande medewerkers besloten er enkele een nieuwe, externe uitdaging te zoeken, school te beëindigen of juist weer naar school te gaan.

Er zijn wegens ernstige gronden geen medewerkers op staande voet ontslagen. Wel hebben we, met wederzijds goedvinden, van twee medewerkers afscheid genomen.

Van de 27 medewerkers zijn er drie medewerkers ziek uit dienst gegaan. Deze medewerkers zijn niet ziek door arbeidsverhouding/omstandigheden. De ziekte lag buiten onze beïnvloedingsfeer.

Bij 28 medewerkers is er, op verzoek van leidinggevende of betreffende medewerkers, een wijziging in het contract aangebracht.

In het verslagjaar zijn er 76 reguliere stagiaires (excl. het leerbedrijf) aanwezig. De studenten die bij ons stage lopen zijn van de opleidingsniveaus 2, 3, 4 en 5. Binnen Leerbedrijf het Logement richten we ons op studenten Helpende zorg en welzijn niveau 2.

Alle stagiaires ontvangen een stagevergoeding conform de cao-VVT. Voorwaarde voor het ontvangen van een stagevergoeding is de minimale stageduur van 144 uur en het inleveren van een urenlijst bij de roosteraar.

In 2016 verrichten 45 personen vakantiewerk binnen de Koperhorst. Hieronder vallen ook oproepkrachten die tijdens de vakantie een extra contract krijgen voor vakantiewerk.

Uitstroomvragenlijsten

De uitstroomvragenlijsten zijn door een stagiaire personeelszaken in 2015 herschreven en in een nieuw jasje gestoken. Deze vragenlijsten worden in het verslagjaar door de bestuurder en de teamleiders voor gezien ondertekend en aangevuld met op- en aanmerkingen. Uit de uitstroomlijsten komen veelal positieve punten naar voren. Aandachtspunten worden in het managementteamoverleg en met de ondernemingsraad besproken. Jammer genoeg stuurt niet iedere medewerker de uitstroomlijst retour. In 2016 hebben we 5 formulieren retour ontvangen.

Salarisadministratie

Er zijn in 2016 geen papieren loonstroken en jaaropgaves meer verstrekt. Alle communicatie verloopt via medewerkerportaal Iris (Selfservices HRM) en is tijdens het dienstverband voor alle jaren oproepbaar. Naast het medewerkerbulletin de

Nieuwsflits wordt Iris als informatievoorziening ook gebruikt door de ondernemingsraad en de PREZO coaches.

Medewerkers hebben zelf de mogelijkheid om NAW-gegevens digitaal te wijzigen, ook het dienstrooster is hierdoor thuis 24-uur per dag in te zien.

Sinds het vierde kwartaal van 2016 worden alle openstaande diensten ook digitaal aangeboden op Iris. Medewerkers/flex-medewerkers registreren hierdoor zelf wanneer ze willen komen werken. In 2017 zal dit project nog verder vorm gaan krijgen.

Ook de vakantieaanvragen worden door medewerkers digitaal in Iris gedaan.

In 2016 hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met de firma SDB Ayton, waar we ons salarispakket-, HRM- en het roosterpakket van afnemen. De Koperhorst blijft zich ontwikkelen. Digitalisering en meer regie voor medewerkers zijn aan de orde van de dag. Verdere ontwikkeling van Iris is in 2017 dan ook noodzakelijk.

Jubilea

In 2016 vierden vijf medewerkers hun dienstjubileum. Van hen zijn er drie 25 jaar in dienst en twee 12½ jaar in dienst.

Functioneringsgesprekken

De teamleiders van alle afdelingen en de contactverzorgenden van de afdelingen Groepswonen en Wonen met Zorg houden jaarlijks functioneringsgesprekken. De gespreksformulieren zijn in 2015 herschreven en voldoen in de praktijk volledig aan alle wensen. In 2017 wordt het formulier nogmaals aangepast zodat zowel medewerkers, contactverzorgenden als leidinggevenden de formulieren efficiënt kunnen invullen.

Het functioneringsgesprekformulier bestaat uit een werkgeversdeel en een werknemersdeel, welke men voor het gesprek dient in te vullen.

Het gebruik van de formulieren borgt dat alle aspecten van het functioneren aan de orde komen, inclusief de balans tussen werk en privé.

Helaas heeft niet met alle medewerkers in de zorgdienst en binnen de facilitaire dienst, voor het einde van het verslagjaar een functioneringsgesprek plaats gevonden. Deze achterstand hopen we, door de functioneringsgesprekken meer in de lijn neer te gaan leggen, in 2017 in te lopen.

Ziekteverzuim

De Koperhorst probeert medewerkers met lichamelijke klachten aan het werk te houden door preventief met personeelszaken en de arbeidsdeskundige te kijken naar de mogelijkheden voor aangepast werk. Elke vier weken houdt de arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare spreekuur in de Koperhorst. Met de leidinggevenden wordt het verzuim doorgenomen en er wordt met zieke of dreigend uitvallende medewerkers gesproken.

In het verslagjaar hebben we helaas te maken gehad met een hoger ziekteverzuim ten opzichte van het voorgaande jaar. We blijven wel binnen het landelijk gemiddelde in de ouderenzorg.

Het ziekteverzuim bedraagt in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 5.54% exclusief zwangerschap. Inclusief zwangerschap is het percentage 6.32%. Landelijk ligt het verzuimpercentage op 6.34% excl. zwangerschap.

Leeftijd	Koperhorst		Landelijk	
	ziekteverzuim	personeelsopbouw	Ziekteverzuim	Personeelsopbouw
25 en jonger	3.29	15.9%	3.44	9.7%
26 t/m 35	5.42	15.3%	5.22	15.8%
36 t/m 45	4.53	13.3%	5.89	18.5%
46 t/m 55	7.10	37.2%	6.74	32.4%
56 en ouder	5.21	18.3%	7.93	23.6%
totaal	5.54		6.34	

Het hoogste ziekteverzuim zien we in de groepen 46 jaar en ouder. Het bedraagt 55.5% van het totale personeelsbestand. Als we het verzuim analyseren zien we dat in deze groep het verzuim langdurig is en meestal niet werk gerelateerd maar wel leeftijd gerelateerd.

Arbo/preventie commissie

De Arbo/preventie commissie bestond in 2016 uit de facilitair manager, de arbeidsdeskundige en beide personeelsfunctionarissen.

De 'Tilthermometer' en de 'Rugradar' zijn door medewerkers ingevuld en de resultaten zijn in de teams besproken. Waar nodig zijn verbeterplannen ingezet.

Meldingen Incidenten Medewerkers

- Klachtenformulier medewerkers: negen gemelde klachten in totaal.
- Incidenten ten gevolge van (non)verbale agressie/ onbegrepen gedrag bij cliënten met een dementie: vier meldingen.
- Incidenten met of tussen medewerkers/ familieleden drie meldingen.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: twee meldingen.

In alle gevallen is met de individuele medewerker het gesprek aangegaan op welke wijze ze deze incidenten mogelijk hadden kunnen voorkomen. Zeker bij de incidenten bij cliënten met een dementie lag de oorzaak vaak bij (seksuele) intimidatie.

Aangezien er aanzienlijk minder meldingen van agressie zijn gedaan, lijkt de training professioneel omgaan met agressie en intimidatie in de zorg, succesvol te zijn geweest. Door de training weten alle medewerkers, zowel facilitair als zorg, wat agressie met je doet en hoe je professioneel kunt reageren op uitingen van agressie en intimidatie.

Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalcare

De arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare (HCC) houdt één maal per vier weken spreekuur op de Koperhorst. Conform verzuimbeleid worden medewerkers vanaf de derde ziekmelding uitgenodigd voor het spreekuur van de arbeidsdeskundige.

Bij de vertrouwenspersoon van HCC komen in 2016 geen meldingen van medewerkers binnen.

Koperhorstmedewerkers kunnen gebruik maken van de mogelijkheden die het Medisch Training Centrum biedt, zowel bij wijze van preventie als bij fysieke klachten.

Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid wordt in 2016 gezien als een individuele maatwerkoplossing voor medewerkers. Hierbij valt te denken aan aanpassingen in werktijden, wijzigingen van functie, ondersteuning van collega's/ stagiaires, flex-pensioen. Met circa vijf medewerkers hebben wij een maatwerk oplossing gezocht.

Medewerkersraadpleging

In 2016 heeft er een beperkte medewerkersraadpleging plaats gevonden gekoppeld aan het project eigen wijze en de pilotafdelingen waar dit project liep. In deze medewerkersraadpleging is voornamelijk gekeken naar de cap tussen wat de cliënten vonden van onze dienstverlening en hoe de medewerkers er over dachten. Dit heeft waardevolle discussie onderwerpen opgeleverd die in de teams besproken zijn en waar met name in de communicatie met cliënten en familie/ mantelzorger op een aantal plekken nog verbetering te realiseren is.

Er is in 2016 geprobeerd de communicatielijnen binnen de Koperhorst helder te laten zijn. Via de nieuwsflits worden alle medewerkers maandelijks geïnformeerd over alles wat er binnen de organisatie speelt. De nieuwsflits is te allen tijde oproepbaar op SDB Iris. Maar het blijft een moeilijk onderwerp. Medewerkers lezen niet en verwijten dan hun teamleiders dat ze niet op de hoogte zijn van bepaalde zaken.

5.4.1. Na- en bijscholingen medewerkers en vrijwilligers

Module handelen met medicatie

Vanwege het toenemen van de zorgvraag zijn ook in 2016 weer alle verzorgende niveau 2 medewerkers geschoold in het geven van medicatie. Daarnaast is bij het verrichten van handelingen bij het geven van medicatie ook aandacht besteed aan de bewustwording en gedrag van verzorgende met betrekking tot de medicatieveiligheid. Aansluitend is er een toets afgenomen en hebben de verpleegkundigen meerdere malen meegekeken om er zeker van te zijn dat de medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

Medicatioetoets

Alle verzorgenden niveau 3 (inclusief leerlingen, stagiaires en medewerkers die later in het jaar in dienst kwamen) hebben een medicatioetoets moeten afleggen. Wie niet voor de toets slaagde, was tijdelijk, totdat men wel voor de toets slaagde, niet bevoegd om medicatie te verstrekken.

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric.

In november 2016 zijn er weer zes zorgmedewerkers gediplomeerd voor de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric.

Meldcode ouderenmishandeling

De Meldcode ouderenmishandeling is met medewerkers van alle (zorg)afdelingen doorgesproken. Dit aan de hand van het Koperhorst protocol, de meldcode huiselijk geweld en de toolkit van de overheid.

Hulp bij het Huishouden

Alle huishoudelijk medewerkers in de Koperhorst hebben in de afgelopen jaren scholingen gevolgd rondom observeren, signaleren, rapporteren en samenwerken

met andere zorgverleners. Echter, het blijkt dat de ontwikkelingen erg snel gaan en er meer kennis en kunde wordt gevraagd.

Daarom zijn we in november 2016 gestart met het geven van scholing Wmo huishoudelijke zorg en de toekomst binnen de Koperhorst. Met deze scholing zal er meer inzicht zijn in het leven en de beperkingen van de cliënt en kan men beter kunnen inspelen op de behoefte, meer begrip hebben voor de cliënt die, vanwege achteruitgang in cognitie, zorg weigert en hier beter mee om kunnen gaan, het leren omgaan met eigen emoties in terminale cliëntsituaties.

Agressie

Alle medewerkers binnen de koperhorst van facilitair, zorg tot teamleiders hebben de scholing professioneel omgaan met agressie en intimidatie in de zorg gevolgd.

Gezien de MIM-meldingen drastisch zijn afgenomen in 2016 lijkt de training professioneel omgaan met agressie en intimidatie in de zorg succesvol te zijn geweest. Door deze training weten alle medewerkers zowel facilitair als zorg wat agressie met hem of haar doet en hoe hij/ zij professioneel kan reageren op uitingen van agressie en intimidatie.

Casusbesprekingen

Met inbreng van de medewerkers zijn maandelijks casusbespreking georganiseerd. De casusbesprekingen zijn verzorgd door de psycholoog van Lyvore. De praktijkgerichte casussen helpen medewerkers verder op weg in de omgang met cliënten. Er is o.a. een casusbespreking georganiseerd over het vroegtijdig signaleren van een delier.

Verpleegkundige opleidingen

De verpleegkundigen hebben zich individueel in 2016 gespecialiseerd in o.a. psychogeriatric, indiceren, wondzorg en CIP.

BIG scholing

Kalenderjaar 2016 zijn er geen BIG scholingen geweest.

Calamiteiten- en brandveiligheid

Alle medewerkers zijn groepsgewijs geïnformeerd over het calamiteitenplan en brandveiligheid. Tevens is er geoefend met evacuatie d.m.v. de Evac-chair.

Alle afdelingen hebben onder leiding van een BHV-er het Table Top spel gespeeld. D.m.v. het spel is de ontruiming van de eigen afdeling gesimuleerd en is 'getest' of medewerkers op de hoogte zijn van de locaties van nooduitgangen en blusmiddelen.

Bedrijfshulpverlening

Alle BHV-ers hebben deelgenomen aan de jaarlijkse BHV bijscholing, verzorgd door een extern bureau. Daarnaast zijn er nieuwe medewerkers tot BHV-er opgeleid. In totaal zijn er 88 medewerkers (bij)geschoold. Allen beschikken na afloop over een BHV-certificaat. Deze zijn getoetst op de door het NIBHV genoemde eindtermen. De facilitair manager, TD medewerkers en de verpleegkundigen zijn opgeleid tot ploegleider BHV.

Fysieke belasting

In het verslagjaar zijn er geen scholingen in Fysieke belasting geweest.

Scholing vrijwilligers

De vrijwilligers volgden een workshop over agressie en namen verder deel aan het algemene aanbod van bij- en nascholingen.

Scholingen managementteam, bestuurder en Raad van Toezicht

Het volledige managementteam volgde trainingen in het kader van het project Eigen WIJze.

Alle managementteamleden hebben meegedaan aan de training agressie en intimidatie in de zorg.

De personeelsfunctionaris neemt deel aan de Klankgroep Arbeidszaken bij brancheorganisatievereniging Actiz en de Raad van Advies van Utrechtzorg. Daarnaast is er een congres schadelastbeheersing en een voorlichtingsbijeenkomst cao VVT bezocht.

De opleidingsfunctionaris bezocht gedurende het verslagjaar verschillende onderwijsinstellingen gegaan voor uitleg als praktijkopleider.

5.4.2. Opleiden

In het verslagjaar zijn er 73 stagiaires en 22 leerlingen aanwezig in de Koperhorst.

Zorgleerbedrijf met MBO Amersfoort

In de Koperhorst is op het Logement een leerbedrijf gevestigd waar samen met MBO Amersfoort leerlingen Helpende zorg en welzijn (niveau 2) opgeleid worden.

Op het Logement verblijven cliënten die nog thuis wonen, maar tijdelijk meer ondersteuning nodig hebben.

In het verslagjaar zijn vier eerstejaars studenten gestopt met de opleiding. De redenen lopen uiteen van onvoldoende groei in beroepshouding, tot hoog ziekteverzuim, privé omstandigheden, en een verkeerde beroepskeuze.

In juli 2016 is één student afgestudeerd en is vervolgens direct gestart met de BBL opleiding Verzorgende IG (niveau 3) binnen de afdeling Wonen met Zorg.

Met MBO Amersfoort is gekeken naar het vormgeven van het tweede leerjaar. De 2^e jaar studenten zijn vanaf oktober 2016 gestart met stageperiodes door de hele organisatie. Zo maken zij kennis met alle facetten van zorg binnen de Koperhorst. Deze stageperiodes zijn opgedeeld in blokken van acht weken.

In september zijn er acht nieuwe studenten Helpende zorg en welzijn gestart. Van deze groep zijn drie studenten gestopt met de opleiding. Omwille van privé omstandigheden of te weinig structuur op de afdeling.



Stages

In het verslagjaar lopen leerlingen, studenten en mensen met afstand tot de arbeidsmarkt vanuit de volgende organisaties stage binnen de Koperhorst:

- MBO Amersfoort
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool van Utrecht
- Christelijke Hogeschool Ede
- Hogeschool Viaa
- Landstede MBO
- VUMC
- De Baander – School voor praktijkonderwijs
- Amfors
- Werk Mee

Waar	Stages	Type	Aantal stagiaires
Verpleegkundig team	Verpleegkundige niveau 5		5
Wonen met Zorg	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	13
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	4
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	4
Logement	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	1
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2 intern, 1 ^e jaars	BOL	6
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2 intern, 2 ^e jaar	BOL	12
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	1
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	1
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	6
Koperwiek	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	2
	Maatschappelijke zorg niveau 4	BOL	2
Groepswonen	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	18
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	7
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	2
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	5
Zorg thuis	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	1
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	2
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	2
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	2
Overige	Oriënterende stage		3
	Werkervaringsstage		2
	HBO CT-AB		1
	HBO Human Resource Management		3
	MBO management in de Zorg		2
	HBO-V		3

Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

Helpende Zorg Welzijn niveau 2	BBL	1
Verzorgende IG niveau 3	BBL	17

In het verslagjaar gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:

Helpende Zorg Welzijn niveau 2	BBL	1
Verzorgende IG niveau 3	BBL	2

Leerling verzorgenden, gestart in 2016

Verzorgende IG niveau 3	BBL	3
-------------------------	-----	---

Afstudeeropdrachten

- Aan het einde van 2015 zijn twee eindejaar studenten HRM gestart met het opstellen van een nieuw strategisch opleidingsbeleidsplan voor de Koperhorst. Hieruit voortvloeiend zijn in het verslagjaar, diverse actiepunten opgepakt. Het komende jaar. Deze punten worden meegenomen in de jaarplannen 2017 en het scholingsplan 2017.
- Eind 2016 is een eindejaar student HRM gestart met een onderzoek naar het veranderingsproces van ontwikkeling van eigenaarschap en zelfsturing binnen zorgteams, op het gebied van roostering. Dit wordt in 2017 afgerond.

Deelname aan het Sectorplan Zorg Regio Midden

De eerste en tweede tranche van de sectorplansubsidie zijn in het verslagjaar voorlopig toegekend. In 2017 wordt het sectorplan voltooid en na het indienen van diploma's hopen wij het bedrag als definitief te beschouwen.

6| Financieel

6.1. Hoofdpijnen financieel beleid

Overeenkomstig de Richtlijn Zorginstellingen vindt in de verslaglegging segmentatie plaats naar de segmenten Wlz/Zvw/Wmo enerzijds en Vastgoed anderzijds.

Activiteiten gefinancierd met publieke middelen (segment Wlz/Zvw/Wmo).

Formeel was de transitie van de voormalige AWBZ naar de Wlz, de Zvw en de Wmo per 1 januari 2015 een feit. In praktische zin was dit nog maar het begin van een omvangrijke budgettaire en operationele ombuigingsoperatie waaraan zorgaanbieders, gemeenten en zorgkantoren in 2016 zeer veel aandacht hebben besteed.

De transitie heeft een enorme impact op de bedrijfsvoering tot gevolg. Vanaf 2015 vindt de zorginkoop niet meer plaats bij slechts 1 zorgfinancier maar bij meerdere zorgverzekeraars en gemeente(n). Meerdere zorgfinanciers leidt tot een scala van verschillende eisen die aan de zorgverlening, registratie, declaratie en verantwoording worden gesteld; dit vergt veel van zorgaanbieders op het gebied van flexibiliteit, creativiteit en daadkracht. Ook in 2016 is hier veel aandacht naar uit gegaan.

Met name de registratie en de declaratie van zorg, alsmede de interne controle hierop, worden steeds belangrijker voor de noodzakelijke verantwoordingen en dienen derving van omzet te voorkomen. AO/IC controle is hierbij onontbeerlijk; dit is gedurende het verslagjaar conform het protocol uitgevoerd. In het najaar heeft ook de accountant controles uitgevoerd door analyses op de registratie, declaratie, goedkeuring en het opvragen van indicatiestellingen. Hierbij kon voldoende worden gesteund op de eigen interne controle werkzaamheden.

Voor het segment Wlz/Zvw/Wmo wordt het jaar 2016 afgesloten met een negatief resultaat van € 228.000, -

Activiteiten gefinancierd met private middelen (segment Vastgoed)

De vastgoed- en servicekosten exploitatie van de Zorgservicewoningen en van de Seniorenwoningen van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst worden verantwoord onder het segment Vastgoed.

De huurders van deze woningen wonen geheel zelfstandig. Zodra zorg aan huis noodzakelijk is, kan deze door middel van wijkverpleging en Wmo, op maat, worden ingekocht. De kosten en opbrengsten hiervan worden vervolgens weer verantwoord onder het segment Wlz/Zvw/Wmo.

Voor het segment Vastgoed wordt het jaar 2016 afgesloten met een positief resultaat van € 202.500.

Risico's

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst werkt met een risicomatrix. Hierin zijn risico's benoemd uit vijf perspectieven, te weten: Cliënt, Medewerker, Organisatie, Externe contacten en Overige. Per kwartaal wordt de stand van zaken gemonitord en gerapporteerd aan de raad van toezicht. Verder worden aanvullend nog een aantal specifieke financiële risico's onderkend, zij zijn hieronder beschreven.

Continuïteitrisico

In het zorglandschap zijn al jaren grote veranderingen zichtbaar. Belangrijke thema's vanuit de overheid zijn o.a. het langer thuis laten wonen van ouderen, zelfredzaamheid van ouderen bevorderen in combinatie met de inzet van mantelzorgers, wijkgericht werken, meer marktwerking in de zorg en het scheiden van Wonen en Zorg. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst beweegt hierin mee. Op dit moment bevindt de organisatie zich in een transitiefase. Van de 80 intramurale plaatsen worden conform de gemaakte afspraken met het Zorgkantoor, de komende jaren de helft hiervan afgebouwd en 40 plaatsen omgezet in huurwoningen met VPT-zorg. Daar is eind 2016 ruim 50% van gerealiseerd.

Vanaf 2018 vindt financiering van de kapitaallasten (afschrijving, huur en rente) van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst als volgt plaats.

De intramurale plaatsen worden voor 100% gefinancierd vanuit de Wlz-tarieven door middel van de NHC en NIC componenten. Dekking is dus afhankelijk van voldoende productie. Is er sprake van leegstand, dan worden de kapitaallasten onvoldoende gedekt.

Bij de omzetting van intramurale plaatsen naar VPT, worden de kapitaallasten niet meer gedekt vanuit de Wlz-tarieven. Bij VPT vindt dekking hiervan plaats door middel van het in rekening brengen van het wooncomponent bij de cliënt. Het is van belang dat er duidelijk inzicht is in de kosten van het wooncomponent versus de huur die in rekening gebracht kan worden, welke afhankelijk is van de punttelling en het beleid van het college saneringen. Voor beiden geldt het risico van onvrijwillige leegstand door wijzigingen in het overheidsbeleid of andere strategische keuzes van de contracterende partijen.

Voor VPT geldt bovendien het risico dat cliënten de combinatie van een eigen bijdrage voor VPT en betalen voor de wooncomponent te duur (gaan) vinden. Ook in dat geval ontstaat leegstand.

Liquiditeitsrisico

De liquiditeitsrisico's zijn door de vele transities significant toegenomen. De financiering op basis van een vaste maandelijkse bevoorschotting is voor de Zvw en de WMO niet meer aan de orde, financiering vindt nu plaats op basis van declaraties (achteraf) Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst heeft binnen de Wlz te maken met een bewust genomen risico van voorfinanciering als gevolg van het inkoopbeleid van het zorgkantoor. Het inkoopbeleid van het Zorgkantoor voor de intramurale Wlz-zorg in 2016 gaat uit van een volumekorting van 8%.

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst stuurt echter op een bezetting van 100% bij de langdurige zorg. Hiervoor zijn medio 2016 wederom aanvullende productieafspraken gemaakt met het zorgkantoor (herschikking), waarbij uiteindelijk ruim 7% van de gekorte 8% van het gerealiseerde volume van zorg alsnog is vergoed. Over 2016 blijft een deel gerealiseerde productie over die niet in de productieafpraak na herschikking is opgenomen. Deze overproductie wordt in principe niet vergoed; deze bedraagt over 2016 € 62.000, -. Er bestaat een mogelijkheid dat het zorgkantoor een deel van deze overproductie naar aanleiding van de nacalculatie alsnog vergoed.

De negatieve resultaatontwikkeling 2016 en de positieve liquiditeitsontwikkeling 2016 vertonen op het eerste oog een tegengesteld beeld. Dit wordt veroorzaakt door het aanzienlijke effect van afschrijvingen en dotatie aan de voorzieningen (wel kosten, geen uitgaven).

Kredietrisico

In het verslagjaar hebben zich geen kredietrisico's voorgedaan. Het eigen vermogen van de stichting is door de resultaten in de laatste boekjaren toegenomen tot € 4,8 miljoen per ultimo december 2016. De solvabiliteit is ten opzichte van 2015 stabiel op 35,1%

Risico's rond informatiebeheer

In het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens dienen organisaties die persoonsgegevens gebruiken deze te beveiligen. De Wbp geeft aan dat organisaties daarvoor passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen. Dit heeft in 2016 "hoog op de agenda gestaan".

Met betrekking tot de automatiseringsomgeving en beveiligingsmaatregelen binnen Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst vond in 2016 een quick scan plaats. Dit onderzoek heeft een aantal adviezen opgeleverd; deze zullen in het tweede kwartaal van 2017 worden geïmplementeerd. Tevens vindt op 20 juni 2017 een nieuwe audit plaats.



6.2. Beschrijving positie op balansdatum

Resultaat

Het resultaat 2016 van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst bedraagt €25.547 negatief.

Dit resultaat is beïnvloed door bijzondere en/of incidentele posten: onderstaand overzicht laat zien welke dit zijn en hoeveel het "genormaliseerde" resultaat over 2016 bedraagt.

Gerapporteerd resultaat 2016	-25.000 negatief
------------------------------	------------------

Bijzondere/incidentele posten:	
Vrijval voorziening terugbetaling Zvw 2015	-145.000
Bijstelling voorziening langdurig zieken	78.000
Voorziening compensatie ORT 2012-2016	127.000
Correctie kapitaalslasten ELV	14.000

Genormaliseerd resultaat 2016	49.000 positief
-------------------------------	-----------------

Gesegmenteerd resultaat

Overeenkomstig de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving vindt segmentatie plaats naar Wlz/Zvw/Wmo (bedrijfsactiviteiten gefinancierd met publieke middelen) enerzijds en Vastgoed (bedrijfsactiviteiten gefinancierd met private middelen) anderzijds.

Gesegmenteerd resultaat 2016

Wlz/Zvw/Wmo	- 228.000 negatief
Vastgoed	202.000 positief

Er is sprake van een negatief resultaat bij het segment Wlz/Zvw/Wmo ad.€ 228.000. Hierin begrepen is het resultaat op het zorgvastgoed. Dit wordt als volgt berekend: de vergoeding voor het zorgvastgoed die je ontvangt uit NHC/NIC + de oude kapitaallastenvergoeding minus de kapitaalslasten voor het zorgvastgoed. Voor 2016 bedraagt het resultaat op het zorgvastgoed +/- € 147.000. Het resultaat op het zorgvastgoed dient te kunnen worden gereserveerd voor toekomstige investeringen. Dit gebeurt nu niet. Het is te adviseren het resultaat op het zorgvastgoed goed te monitoren zodat voorkomen kan worden dat de zorg "sec" gefinancierd wordt met middelen die bedoeld zijn voor de instandhouding van het zorgvastgoed. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst streeft naar acceptabele financiële posities t.a.v. resultaat, eigen vermogen en liquiditeit. Financiële risico's dienen zoveel mogelijk beperkt en beheerst te worden.

Eigen vermogen

Landelijk is het gangbaar dat de solvabiliteit/het weerstandsvermogen wordt uitgedrukt in een percentage van het eigen vermogen t.o.v. het balanstotaal. Het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ) en banken hanteren voor een goede solvabiliteit +/- 20% als richtlijn. Gelet op de toegenomen risico's (zie paragraaf 5.6.1.) in combinatie met de schaalgrootte van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst wordt echter een weerstandsvermogen van minimaal 25% noodzakelijk geacht.

	2016	2015
Balanstotaal	€ 13.591.169	€ 13.658.336
Eigen vermogen	€ 4.766.942	€ 4.792.498
Solvabiliteit (eigen vermogen: balanstotaal)	35.10%	35,09%
Totaal opbrengsten	€ 9.159.812	€ 8.867.389
Solvabiliteit (eigen vermogen: totale opbrengsten)	52.04%	54.04%

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de vermogenspositie van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst (voldoende) gezond is.

Liquiditeit.

De liquiditeitspositie wordt uitgedrukt in een kengetal, de current ratio. Dit is de verhouding van de vlottende activa versus de vlottende passiva. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst hanteert hiervoor "1" als norm. Dit geeft aan dat de organisatie in staat is om aan al haar kortlopende verplichtingen te voldoen door inzet van de beschikbare liquiditeiten en op korte termijn opvraagbare vorderingen. De daadwerkelijke ratio bedraagt 2,27. De liquiditeitspositie is derhalve ruim voldoende.



6.3. Toekomstverwachtingen

Basis hiervoor is het Jaarplan voor 2017.

In 2014 is het lange termijn strategisch beleidsplan 2015 – 2020 vastgesteld. Ook het Jaarplan 2017 past in deze lange termijn visie.

Dit jaarplan vormt, samen met de begroting voor 2017, het fundament voor sturing en bewaking van de inhoudelijke, kwalitatieve en financiële bedrijfsvoering.

De rode draad voor 2017 is de woon- leef- en belevingswereld van de bewoners en overige cliënten/gasten van de Koperhorst optimaliseren. Tegelijk dient de aandacht uit te gaan naar verdere professionalisering van de organisatie.

Financiële uitdagingen in 2017:

Algeheel

- Wlz: een gehanteerde prijskorting van 6,00% door het Zorgkantoor op de landelijke NZa maximumtarieven.
- Wlz: maximaal 3.00% van de prijskorting kan worden terugverdiend door middel van het realiseren van ontwikkelafspraken met het Zorgkantoor.

Intramuraal ZZP en VPT

- Wlz: een voorlopige volumekorting van 20%. VPT: geld volgt klant, ZZP volgens afspraak, bijerschikking wordt mogelijk de volumekorting bijgesteld, VPT gaat voor ZZP wordt gefinancierd zolang het macroplafond voor ZZP en VPT nog niet behaald is.
- ZZP kan omgezet worden naar VPT, andersom niet.

Extramuraal = Zorg thuis/ Wijkverpleging

- Zvw: een gemiddelde prijs voor Persoonlijke Verzorging en Verpleging van gemiddeld € 48, - per uur.
- Zvw: iedere zorgverzekeraar heeft een eigen budgetplafond met gedeeltelijk eigen eisen waar we aan moeten voldoen.
- Plafonds van de zorgverzekeraars zijn niet allen dekkend voor de cliëntenstroom. Hier zal streng op gestuurd worden en mogelijk kunnen er voor bepaalde verzekeraars in de loop van het jaar opnamestops komen.

Dagbesteding De Koperwiek

- Wmo: Open eind financiering. Toegang is problematisch. Wijkteams geven de beschikkingen laat of moeilijk en beperkt af wat vaak lang duurt en niet goed loopt
- Wmo: geen prijskorting in 2017.
- Wmo huishoudelijke dienst: vanaf 2017 moeten de wijkteams ook de ondersteuningsplannen gaan maken die wij dan dienen uit te voeren. Zeer onduidelijk is het hoe dit zich gaat verhouden met de norm/stuks uren die er betaald gaan worden.
- De gemeente gaat over op de iWmo voor de declaraties, de opstart hiervan zal zeker niet geruisloos gaan vanwege de omzetting in het eigen declaratie systeem van de gemeente.

Uitdagingen 2017 die van buitenaf komen

Kwalitatief invulling verbetertrajecten zorgkantoor

Bij goed presteren gaat het tarief met 3% omhoog:

- Medicatieveiligheid

- Onbegrepen gedrag bij dementie
- Zorgleefplan/ afspraken maken met de cliënt
- Beleid rondom vrijheid beperkende maatregelen
- Zora

Deze verbetertrajecten zijn integraal in de jaarplannen 2017 verwerkt.

Andere eisen

- Voldoen aan de eisen van het zorgkantoor, de gemeente, de zorgverzekeraars en de accountant in het kader van de aantoonbaarheid van de zorg (benoemd in de materiele controle).
- De gemeente eist aantoonbare duurzaamheid en sociaal return.
- Cao-afspraken: kanteling werktijden; medewerkers aan zet.
- Grote verscheidenheid in financiering met een groeiend deel van de productie die achteraf betaald wordt in plaats van vooraf.
- Vanaf 2017 wordt standaard ORT betaald over de vakantiedagen.
- Invulling geven aan het kwaliteitskader en de personeelsnorm.
- Wel/ geen toekenning van landelijke extra financiële middelen (het is nog niet helder hoeveel er komt en hoe het verdeeld wordt).
- Het zoeken naar een goede kwaliteitsverantwoording.
- De oplopende eisen van de verzekeraars bij de producten wijkverpleging en eerstelijns verblijf. Vraag is of we hier in de toekomst aan kunnen blijven voldoen.

Uitdagingen 2017 uit strategisch beleidsplan 2015-2020

- Verdere professionalisering van de medewerkers in het project Eigen WIJze
- Eenvoudige en heldere afspraken maken met de cliënten en hun familie waarbij zij leidend en wij volgend zullen zijn.
- Herkenbaarheid in de wijk: 'buurthuis' er zijn voor de mensen met een laag inkomen, positionering van de Koperhorst.
- Leerbedrijf voor leerlingen.
- Aantoonbare beheersing van de bedrijfsrisico's.
- Uitwerking geven aan het in 2016 vastgestelde strategisch vastgoedplan.
- Groot onderhoud aan de puien van de twee oudste panden.

