

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst

# Jaarverantwoording 2014

*Maatschappelijk verslag*



April 2014

# Inhoud

1. Voorwoord	3-4
2. Profiel van de organisatie	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	5
2.2 Structuur van het concern	5-6
2.3 Organigram	7
2.4 Kerngegevens	8-12
2.5 Samenwerkingsrelaties	13-16
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	17
3.1 Normen voor goed bestuur	17
3.2 Raad van Bestuur	17-18
3.3 Toezichthouders/ Raad van Toezicht	18-20
3.4 Managementteam	21
3.5 Bedrijfsvoering	21-26
3.6 Cliëntenraad	27-32
3.7 Ondernemingsraad	32-35
4. Beleid, inspanningen en prestaties	36
4.1 Meerjarenbeleid	36-41
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	41-60
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	60-61
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	61-72
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	72-81
4.6 Samenleving en belanghebbenden	81-82
4.7 Financieel beleid	82-85

# Maatschappelijk verslag

## 1 Voorwoord

De Koperhorst is een zelfstandige organisatie binnen de ouderenzorg.

De Raad van Toezicht heeft duidelijk uitgesproken dat zij deze situatie, zolang als mogelijk, 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, is 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 omljnd 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 2014 een jaar van ontwikkeling en implementatie.*

Zoals voor alle organisaties binnen de gezondheidszorg, was 2014 voor de Koperhorst een jaar van afwachten en het volgen van ontwikkelingen m.b.t. de veranderende wet- en regelgeving en het opheffen van de AWBZ. Hoewel de WLz pas aan het einde van het verslagjaar een feit was, hebben we daar niet op gewacht. Begin 2014 is de intramurale organisatie toekomstbestendig heringericht. Hiervoor werd in 2013, in samenspraak met het Zorgkantoor, de basis gelegd.

*Resultaten herinrichting organisatie:*

- 5 Groepen van 8 cliënten, met een ZZP5 of hoger, in een kleinschalige woonsetting, waarbij de huisarts de hoofdbehandelaar blijft. (Groepswonen.)
- 4 Groepen van 10 cliënten met een volledig pakket thuis (VPT). Deze cliënten huren een (voormalig verzorgingshuis) appartement en nemen zorg af in de vorm van een VPT. (Wonen met zorg.)
- 10 Herstelzorg-/ zorghotelplaatsen. (Logement.)
- Voorzetting van levering van zorg thuis in de Seniorenwoningen en Zorgserviceflats, waarbij een deel betaald wordt vanuit de zorgverzekeringswet, een deel vanuit de WMO en een deel eigen bijdragen van cliënten. (Zorg thuis.)
- Dagbesteding 7 dagen in de week geopend, gericht op dementerende ouderen uit de wijk.
- De wijkfunctie uitbreiden in al haar facetten.

*Doelgroep(en) in de toekomst*

- Ouderen voor wie beschut/ beschermd wonen een noodzaak is. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een beginnende of iets gevorderde dementie. Of omdat de mobiliteit dusdanig is dat men thuis niet meer zelfstandig kan functioneren.

- Ouderen zonder netwerk, of met een zeer beperkt netwerk.
- Inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein, aanvullend pensioen.

In 2014 zijn op de afdelingen Wonen met zorg alle vrijkomende appartementen verhuurd aan nieuwe cliënten met een VPT4. Om deze langzaam in zorgzwaarte toenemende groep cliënten zo goed mogelijk te kunnen bedienen, heeft elke afdeling, bestaande uit 10 appartementen, een eigen team medewerkers.

Om de 10 hotelmatige appartementen op het Logement te realiseren zijn er in het 1<sup>e</sup> half jaar geen nieuwe cliënten op de afdelingen Wonen met zorg komen wonen en is een enkele cliënt intern verhuisd. Medio april waren de 10 appartementen onbewoond en is de gehele afdeling gerenoveerd. Medio juli is het logement open gegaan. Er blijkt een grote behoefte te bestaan aan tijdelijk verblijf met of zonder zorgvraag, waardoor we een hoge bezettingsgraad halen. Het ligt in de bedoeling om hier in 2015 een leerafdeling van te maken, voor leerlingen niveau 2 die zo ervaring opdoen met zowel zorg als gastvrijheid en dienstverlening. Naast hun diploma Zorg en welzijn niveau 2 kunnen zij het Hospitality-certificaat halen. Hierdoor worden hun kansen op de arbeidsmarkt hopelijk vergroot en kunnen zij doorstromen naar meerdere vervolopleidingen.

Met de Raad van Toezicht en het managementteam is het strategisch beleidsplan 2015 – 2020 tot stand gekomen.

In het verslagjaar heeft de organisatie deelgenomen aan de MedewerkerMonitor (medewerkersraadpleging) van Actiz en heeft de CQ-index (Consumer Quality Index), de 2-jaarlijkse cliëntenraadpleging plaats gevonden.

In 2014 werd de organisatie voor de 2<sup>e</sup> keer geauditeerd in het kader van Gastvrijheidszorg met Sterren en mochten we de reeds in 2013 behaalde 4 sterren behouden.

In het kader van het kwaliteitstoetsing binnen de organisatie zijn we geauditeerd voor het Prezo certificaat van de Stichting Perspekt. Eind van het jaar hoorden we dat we het Gouden certificaat behaald hebben.

We hebben geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van het afgelopen jaar te schetsen. Ik wens u veel leesplezier.

I.W.M. Vriens, bestuurder

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst
Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 472 62 14
Identificatienummer KvK	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
Internetpagina	www.koperhorst.nl

### 2.2 Structuur van het concern

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst (verder te noemen de Koperhorst) biedt intramurale zorg aan cliënten met een ZZP1 t/m ZZP7 en huur met VPT4. In de huurwoningen van de Koperhorst wordt extramurale zorg geboden. Daarnaast behoort dagopvang en huishoudelijke hulp via de WMO, dan wel privaat en wijkgerichte activiteiten tot het pakket van onze dienstverlening.

*Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst heeft een AWBZ toelating voor:*

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging;
- Begeleiding;
- Behandeling;
- Verblijf.

#### *Organisatievorm*

De Koperhorst wordt aangestuurd door een Raad van Bestuur, bestaande uit 1 persoon. De Raad van Toezicht (de RvT) van de Koperhorst bestaat uit 6 personen.

De Koperhorst heeft een platte organisatiestructuur, bestaande uit een managementteam (het MT) waarvan de bestuurder de voorzitter is. Alle MT-leden hebben de verantwoording over een eigen deel van de organisatie als teamleider.

De bestuurder stuurt op hoofdlijnen. Het MT ontvangt sturingsinformatie van de bestuurder. De leden van het MT sturen ieder hun eigen dienst aan.

Per kwartaal ontvangen de Raad van Toezicht en het MT de interne controlerapportages AWBZ en WMO (AO/IC), de rapportage van de Melding Incidenten Cliënten commissie en het verslag van de cliëntenvertrouwenspersoon. Daarnaast wordt er per kwartaal gerapporteerd op de voortgang van de jaarplannen en vanaf het derde kwartaal vult de bestuurder een risico-inventarisatie in ten behoeve van de Raad van Toezicht.

Vanaf 2014 zijn er intramuraal teams die zorgen voor 8 tot 10 cliënten. De organisatie van een dergelijke unit ligt in handen van de contactverzorgende die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken op haar afdeling. Zij worden ondersteund door een teamleider.

Omdat de zorgzwaarte duidelijk toegenomen is zijn we vanaf 2014 gestart met een verpleegkundig team en is de bezetting van de nachtdienst met een persoon uitgebreid.

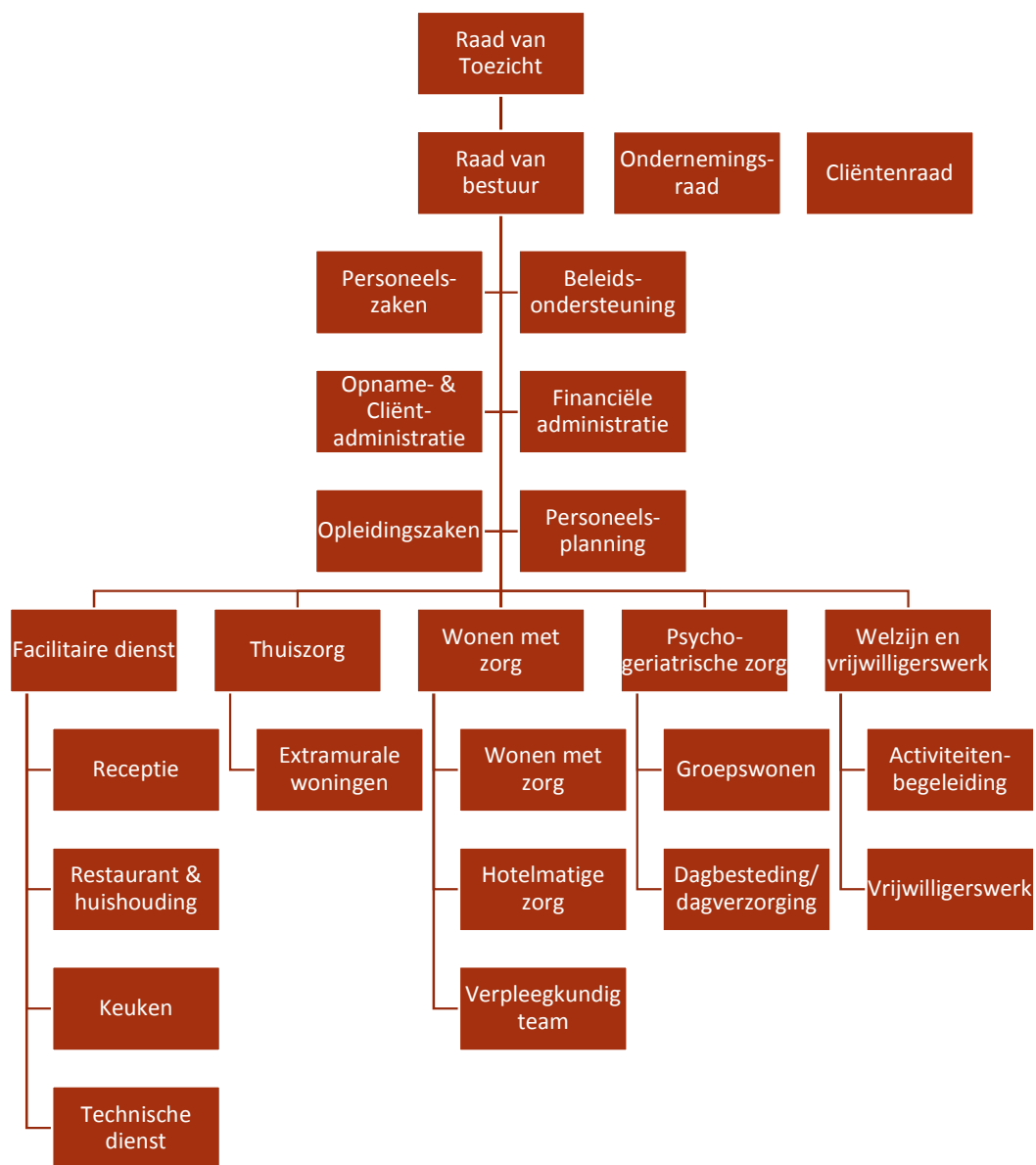
#### *Medezeggenschapsstructuur*

Binnen de Koperhorst functioneert een Ondernemingsraad bestaande uit 5 medewerkers en een Cliëntenraad bestaande uit 9 cliënten waarbij de samenstelling een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst.

#### *Segmentering*

In de jaarrekening wordt een onderscheid gemaakt tussen AWBZ-, WMO en overige activiteiten.

## 2.3 Organigram de Koperhorst



## **2.4 Kerngegevens**

### **2.4.1 Kernactiviteiten en nadere typering**

#### *Algemeen*

##### *Variatie aan voorzieningen*

De Koperhorst is een zelfstandig woon- zorgcomplex. De voorzieningen variëren van beschut wonen, welzijn, zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de flats op het terrein van de Koperhorst, wonen met zorg in de appartementen in het verzorgingshuis tot en met Groepswoon voor dementerende ouderen. Al het vastgoed is eigendom van de Koperhorst en is gesitueerd op een terrein. Tevens bieden wij dagopvang aan ouderen met een beginnende dementie.

Daarnaast biedt de Koperhorst welzijnsactiviteiten aan ouderen wonend in de wijk Schothorst. De Koperhorst heeft een algemeen christelijke identiteit.

We zijn met het openbaar vervoer goed bereikbaar. In de omgeving is een winkelcentrum, echter voor menig oudere te ver om er zelfstandig naar toe te lopen en daarom hebben we ook zelf een winkel, een kapper en andere voorzieningen om het leven aangenaam te maken.

##### *Lokale verankering*

De wijk Schothorst is ruim 40 jaar oud en aan het vergrijzen. De wijk heeft voornamelijk een woonfunctie. De Koperhorst profileert zich binnen de wijk als een multifunctioneel centrum voor ouderen. Er worden met name welzijnsactiviteiten, restauratieve en ondersteunende activiteiten aangeboden. Daarnaast wordt er dagopvang voor beginnend dementerende ouderen uit de wijk aangeboden. De Koperhorst biedt zorg thuis in haar geclusterde woonvormen. In de wijk is de Koperhorst actief in de ondersteuning van de onderlinge participatie en werkt samen met het sociale wijkteam, de wijkverpleegkundige en de huisartsen. Ze biedt geen persoonlijke verzorging en verpleging thuis aan bewoners in de wijk.

We zijn goed om welzijn, welbevinden en veiligheid al of niet in combinatie met zorg te leveren in geclusterde woonvormen. In toenemende mate zullen we in de wijk met coöperaties samen gaan werken om te kijken of we zo een gezamenlijke meerwaarde kunnen bieden aan de ouderen die in deze woonvormen wonen.

##### *We zijn er voor alle ouderen*

We zijn er zowel voor de cliënten die al in de Koperhorst wonen als de overige ouderen die in Amersfoort wonen en in het bijzonder in de wijk Schothorst e.o. Deze doelgroep is divers, van een nog fitte wijkcliënt tot een oudere die zowel lichamelijk als geestelijk ondersteuning nodig heeft. Binnen het gevarieerde aanbod van wonen, welzijn en zorg is er voor iedereen een aantrekkelijke keuze te realiseren. Onze speciale aandacht gaat uit naar ouderen met alleen een AOW, al dan niet aangevuld met een klein pensioen, om ook hen goede diensten en services te aan te kunnen bieden. Bij het vormgeven van onze diensten houden we dan ook continu rekening met de betaalbaarheid ervan. Dit gaat niet vanzelf en vraagt veel creativiteit.

Op deze manier zijn zowel ouderen met een goed gevulde beurs als ouderen met een smalle beurs bij ons van harte welkom.



### *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 kunnen houden.

### *Zorgverlening aan ouderen in de extramurale woningen*

De gebouwen van de Zorg- en Servicewoningen en Seniorenwoningen, de extramurale woningen, zijn via de begane grond gekoppeld aan het verzorgingshuisgebouw.

De Zorgservicewoningen dateren uit de jaren 70. Het gebouw bestaat uit 59 2-kamer huurwoningen. De Seniorenwoningen dateren uit 2000 en het gebouw bestaat uit 51 2.5 kamerwoningen met een inpandig balkon.

Alle woningen zijn rolstoel toegankelijk en rolstoel vriendelijk. In de woningen zijn zowel een alarmeringssysteem als een spreek-luisterverbinding met de centrale receptie van de Koperhorst aanwezig.

De huren vallen binnen de sociale sector. De woningen zijn van alle gemakken en infrastructuur voorzien. Dit maakt het mogelijk dat de oudere cliënt hier tot het einde van zijn leven kan wonen en via de AWBZ zorg op maat kan inkopen. Er wordt extramurale zorg geboden tot op het niveau van verzorgingshuiszorg. Ook met een VPT kan men hier terecht.

De cliënten van de Seniorenwoningen en de Zorg- en Servicewoningen kunnen gebruik maken van alle faciliteiten die het verzorgingshuis biedt.

### *Zorgservicewoningen de Koperhorst*

	Stand per 1-1-2014	Opname/mutatie in 2014	Vertrek/mutatie In 2014	Stand per 31-12-2014
Man	14	1	3	12
Vrouw	50	6	5	51
Totaal	64	7	8	63

Echtparen	5	1	2	4
-----------	---	---	---	---

### *Gemiddelde leeftijd bewoners Zorgservicewoningen*

	2014	2013
Man	87,62	87,53
Vrouw	87,43	87,38
Gemiddeld	87,47	87,42

### *Gemiddelde bezetting Zorgservicewoningen*

	2014	2013	2012	2011	2010
Bezetting	100%	99,75%	99,5%	100%	100%

Verhuurde woningen	59	59	59	59	59
--------------------	----	----	----	----	----

### *Seniorenwoningen de Koperhorst*

	Stand per 1-1-2014	Opname/mutatie in 2014	Vertrek/mutatie In 2014	Stand per 31-12-2014
Man	20	4	4	20
Vrouw	44	4	7	41
Totaal	64	8	11	61

Echtparen	13	2	5	10
-----------	----	---	---	----

### *Gemiddelde leeftijd bewoners Seniorenwoningen*

	2014	2013
Mannen	87,49	85,27
Vrouwen	86,85	86,21
Gemiddeld	87,78	85,58

### *Gemiddelde bezetting Seniorenwoningen:*

	2014	2013	2012	2011	2010
Bezetting	100%	100%	100%	100%	100%
Verhuurde woningen	51	51	51	51	51

### *Zorglevering in de extramurale woningen van de Koperhorst*

Aan het eind van het verslagjaar wordt in 95 van de 110 extramurale woningen (86%) enige vorm van zorg en/ of Hulp bij het Huishouden geleverd. (89% in 2013).

Aan 11 cliënten wordt uitsluitend Hulp bij het Huishouden (HH) geleverd. In totaal ontvangen 78 cliënten HH, hiervan wonen 3 cliënten in de wijk Schothorst. Deze 3 cliënten staan tevens op de wachtlijst voor een woning in de Koperhorst.

17 Cliënten maken gebruik van een Volledig Pakket Thuis waarvan er 11 in het verzorgingshuisdeel wonen op de afdelingen Wonen met Zorg:

- 1 x VPT1
- 4 x VPT2
- 3 x VPT3
- 7 x VPT4
- 1 x VPT5
- 1 x VPT6

De wachtlijst voor de extramurale woningen telt begin 2014 83 wachtenden met een zorgvraag. 13 van hen (waaronder 3 echtparen) krijgen in 2014 een woning aangeboden. Eind 2014 staan er 80 wachtenden op de wachtlijst.

In de extramurale woningen wordt aan cliënten die AWBZ geïndiceerd zijn zorg geleverd door medewerkers van de Koperhorst. Hulp bij het Huishouden wordt geleverd in het kader van de WMO. Door veranderd gemeentebestuur komen steeds minder mensen in aanmerking voor een indicatie voor Hulp bij het

Huishouden. In 2014 zijn er 9 cliënten die de hulp privaat afnemen van de Koperhorst.

### *Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst*

Bewoners totaal	Stand per 01-01-2014	Opname/mutatie 2014	Vertrek/mutatie 2014	Stand per 31-12-2014
Mannen	16	8	5	19
Vrouwen	65	15	18	62
Totaal	81	19	21	81

Echtparen	3	2	2	3
-----------	---	---	---	---

#### *Wonen met zorg:*

#### *Groepswonen:*

Leeftijd	2014	2013	2014	2013
Mannen	86,27	82,41	89,88	84,04
Vrouwen	82,88	87,40	88,81	88,27
Gemiddelde leeftijd	87,56	86,38	89,03	87,48

### *Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst, gegevens Logement 2014*

	2014	2013
Totaal aantal bezoekers	66	25
Mannen	17	6
Vrouwen	49	19
Gemiddeld verblijf	27 dagen*	54 dagen
ZZP spreiding 'Thuiszorg'	ZZP3 t/m ZZP5, op functies of particulier	

\*In juli werd afdeling 3 Logement volledig in gebruik genomen. De bezettingsgraad was in de maand juli 45% en in december 85%.

## **2.4.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten**

*De Koperhorst levert de volgende AWBZ functies:*

- Verblijf: ZZP1 t/m ZZP7;
- Persoonlijke verzorging;
- Verpleging;
- VPT1 t/m VPT6
- Begeleiding;
- Behandeling; (tot op heden niet verzilverd bij het Zorgkantoor)
- Dagbesteding voor ouderen zowel intra- als extramuraal.

De cliënten die zorg van de Koperhorst ontvangen, zijn op leeftijd en hebben zowel somatische als psychogeriatrische klachten.

### *Doelgroepen*

De 1<sup>e</sup> doelgroep waar de Koperhorst zich op richt, zijn ouderen met een toenemende zorg- en welzijnsvraag, verblijvend in een van de woningen op het terrein van de Koperhorst of verblijvend in het verzorgingshuis.

De 2<sup>e</sup> doelgroep betreft thuiswonende ouderen (bewoners in de wijk Schothorst) met een welzijnsvraag of een toekomstige zorgvraag. De dagopvang biedt de

bezoekers dagbesteding en voldoende structuur om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Tot de 3<sup>e</sup> doelgroep behoren de ouderen in de wijk Schothorst die het prettig vinden om aan welzijnsactiviteiten deel te nemen.

Tot de 4<sup>e</sup> doelgroep horen de ouderen die op de wachtlijst van de Koperhorst staan en in een cirkel van 500 meter rond de Koperhorst wonen en huishoudelijke hulp van de Koperhorst willen ontvangen.

### *Capaciteit*

De Koperhorst heeft een erkende intramurale capaciteit van 88 plaatsen.

In 2014 heeft de Koperhorst de volgende productie geleverd:

- Verblijf: 28.927 dagen (daling van 2.817 dagen t.o.v. 2013 - 31744)
- Extramuraal: 19.627 uren zorg (stijging van 2.919 uur t.o.v. 2013 - 16.708 uur)
- Dagbesteding ouderen: 8.075 dagdelen (daling van 268 dagdelen t.o.v. 2013 - 8.343 ) maar particulier ingekocht: 419 dagdelen
- Hulp bij het Huishouden: 10.579 uur geleverd, waarvan 5.119 uur HH1, 4.859 uur HH2 en 601 uur particulier geleverd (in 2014 totaal 10.385)
- Volledig Pakket Thuis: 4.381 (stijging van 1.470 dagen t.o.v. 2013 - 2.911).

### *Capaciteitsgegevens verblijfplaatsen per einde verslagjaar*

- Begin 2014 staan er op de wachtlijst voor het verzorgingshuis 48 wachtenden. Aan het einde van het jaar zijn er 33 wachtenden, waaronder 2 echtparen.
- In het verzorgingshuis (wonen met zorg) huren 11 cliënten een onzelfstandige woning met een VPT.
- In het verzorgingshuis zijn in het verslagjaar 11 nieuwe cliënten komen wonen.
- 1 Verzorgingshuiscliënt is verhuisd naar een verpleeghuis.
- 9 Cliënten wonend in het verzorgingshuis zijn intern verhuisd i.v.m. de realisatie van het logement op de 3<sup>de</sup> verdieping.
- In 2014 verbleven 66 cliënten tijdelijk in het verzorgingshuis in het kader van Kortdurend Verblijf op basis van ZZP, op hotelbasis met functies of particulier.

### **2.4.3 Werkgebieden**

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 dichterbij de kinderen te zijn.

De WMO producten worden alleen geleverd in de extramurale woningen en in de directe omgeving van de Koperhorst.

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

## 2.5 Samenwerkingsrelaties

### *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 ZZP3 of hoger beschikt, neemt de huisarts deel aan de evaluatie van het zorgleefplan.

Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, bijvoorbeeld van een specialist Ouderen Geneeskunde of psycholoog, dan kan dit via Birkhoven Zorggoed. Dit geldt zowel voor cliënten uit het verzorgingshuis als voor cliënten uit de wijk.

Eén keer per kwartaal vindt overleg plaats tussen de teamleiders zorg, de huisartsen en de praktijkondersteuners van de huisartsengroep. De overlegbijeenkomsten zijn constructief.

Wekelijks wordt op een vaste dag per praktijk, een artsenvisite gelopen in de Koperhorst. Een groot deel van de mensen die in de Koperhorst komen wonen, kiest voor een overstap naar een huisarts in de Huisartsengroep.

Ook in 2014 werden cliënten gestimuleerd om voor één van de huisartsen te kiezen waarmee de Koperhorst een samenwerkingsovereenkomst heeft. Het betrof een advies, geen verplichting.

Met de huisartsen werd gesproken over het eerder (ook extramuraal) inschakelen van de specialist ouderengeneeskunde bij cliënten voor wie dit een meerwaarde zou kunnen zijn. Door de samenwerking tussen huisartsen en de specialist ouderengeneeskunde, kan, tot op het laatste moment goede zorg aan cliënten geboden worden.

Net als in de voorgaande jaren hebben de huisartsen meegewerkt aan de hepatitis B vaccinatie en de jaarlijkse griepvaccinatie van cliënten en medewerkers.

Bij huisartsen is nog steeds weerstand aanwezig t.a.v. het rapporteren in de elektronische cliëntdossiers (ECD's) van cliënten. In 2014 hebben hier een aantal gesprekken over plaats gevonden maar de bereidheid blijft, om van de huisarts uit begrijpelijke redenen, klein.

Een van de praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijken nam deel aan het medicatie verbetertraject in de Koperhorst. Zij was tevens het aanspreekpunt voor de 3 huisartsenpraktijken en wanneer huisartsen zich niet aan de aangescherpte afspraken rond recepten hielden.

Huisartsenpraktijk de Orion is sinds april 2014 verhuisd en werkzaam vanuit de Orion. Met deze praktijk werkt de Koperhorst al heel nauw samen. In het gebouw de Orion zijn meerdere disciplines aanwezig en werkzaam. In het najaar van 2014 heeft de Orion een symposium georganiseerd op de veranderingen in de WLz (Wet Langdurige Zorg) met verschillende ketenpartners. De Koperhorst heeft hier ook een presentatie gegeven wat de veranderingen voor het verzorgingshuis en de nog thuiswonenden cliënt inhoudt al deze veranderingen.

### *Huisartsenpost en Verpleegkundig Specialistisch Team Midden Nederland*

In de avond, 's nachts en in het weekend, werd in voorkomende situaties gebruik gemaakt van de huisartsenpost. Daarnaast kon er gebruik gemaakt worden van het Verpleegkundig Specialistisch Team Midden Nederland als dit nodig was op de tijden dat het verpleegkundig team van de Koperhorst afwezig was. Of omdat de er expertise vanuit het Verpleegkundig Specialistisch Team Midden Nederland gewenst is omtrent bepaalde verpleegtechnische vaardigheden.

### *Birkhoven Zorggoed*

Vanaf 2010 werkt de Koperhorst samen met Birkhoven Zorggoed. In de praktijk gaat het om de inzet van disciplines zoals de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG), de psycholoog en de ergotherapeut, ten behoeve van cliënten met een ZZP3 of hoger. Ook in 2014 was de huisarts de hoofdbehandelaar van de cliënt. Zo nodig werd een discipline vanuit Birkhoven ingeschakeld.

Uit de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking blijkt dat beide partijen tevreden zijn over de wijze waarop de samenwerking in 2014 plaats vond. De samenwerking verliep meer gestructureerd en droeg bij aan de verbetering van de zorg en dienstverlening rond de cliënten van de Koperhorst. Aan de hand van de evaluatie is in gezamenlijkheid besloten, ook in 2014 samen te werken.

De afdelingen Groepswonen hebben afspraken over structurele begeleiding van de teams, door de psycholoog en de SOG van Birkhoven Zorggoed. Dit wordt door beide partijen als zeer zinvol ervaren.

Maandelijks vindt er een casuïstiekbespreking met medewerkers van Groepswonen afdelingen plaats, begeleid door een psycholoog van Birkhoven. Ook de huisartsen zijn welkom bij deze besprekingen.

De samenwerking met Birkhoven Zorggoed is in 2014 verliep goed. Zo werd de BIG scholing door Birkhoven verzorgd, ondersteunde de psycholoog de Groepszorgteams en maakte zij omgangsvoorstellen, ten behoeve van cliënten met gedragsproblematiek. De SOG en psycholoog namen, daar waar het gewenst was deel aan de MDO's.

### *Transferverpleegkunde Meander Medisch Centrum*

Er bestaat een goed contact met de transferverpleegkundigen van het Meander Medisch Centrum. De communicatie wat betreft de Kortdurend Verblijfplaatsingen in de Koperhorst en nieuwe en/ of herindicatie voor cliënten die in het ziekenhuis verblijven, verloopt soepel en efficiënt.

### *Sociaal wijkteam*

Eind 2014 zijn de eerste contacten met het wijkteam gelegd in de nieuwe samenstelling. Op dat moment zijn zij zelf nog volop bezig om invulling te geven aan het team en om hun weg in de wijk te vinden. Wij hebben hen ontvangen op de Koperhorst, een rondleiding gegeven en verteld wat de Koperhorst te bieden heeft. Er zijn afspraken gemaakt om in ieder geval elkaar elk kwartaal te spreken en te evalueren hoe de zorg rond cliënten en samenwerking verloopt.

### *Riagg*

Met het RIAGG (Regionale Instelling voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg) vindt wat betreft extramurale cliënten regelmatig consultatie plaats. Intramuraal worden cliënten doorgaans via de huisarts doorverwezen naar de geriater. Huisartsen kunnen zo nodig ook een beroep doen op de SOG van Birkhoven Zorggoed.

### *MTC*

De meeste cliënten van de Koperhorst zijn patiënt bij het Medisch Trainings Centrum. Een vaste fysiotherapeut is op weekdays in de middag aanwezig in de Koperhorst. De fysiotherapeut is laagdrempelig aanspreekbaar. Er vindt regelmatig overleg plaats met de zorgdienst, de fysiotherapeut verzorgt verschillende bewegingsactiviteiten en brengt, mits de cliënt hiermee instemt, bij nieuwe cliënten het risico op vallen in kaart.

### *Diëtiste*

Wanneer een nieuwe hulpvraag m.b.t. voeding ontstaat, wordt deze door de contactverzorgende aan de diëtiste gemeld. De contacten lopen veelal via e-mail.

### *Beweging 3.0*

Binnen de Koperhorst is de verpleeghuisunit Davids Bolwerk van Beweging 3.0 gehuisvest. Op het gebied van de cliëntenzorg wordt over en weer van elkaars expertise gebruik gemaakt.

### *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, in het kader van de WMO, onderaannemer van de Koperhorst. Beide organisaties leveren het product met eigen personeel, aan eigen cliënten. De geleverde productie wordt bij de Koperhorst gedeclareerd. Voor Agnietenhove voert de Koperhorst ook de AO/IC over de WMO uit.

### *CIZ*

De samenwerking met de relatiebeheerder van het CIZ verliep goed. Alle door de Koperhorst ingediende indicatieaanvragen, zijn door het CIZ goedgekeurd.

### *Zorgkantoor Achmea*

In 2014 hebben verschillende gesprekken met het zorgkantoor plaatsgevonden. Behalve de reguliere inkoopgesprekken, vormde de toekomst van de ouderenzorg en de Koperhorst in het bijzonder, onderwerp van gesprek. De accountmanager van het zorgkantoor bracht in het verslagjaar een bezoek aan de Cliëntenraad en de afdeling Logement. Ook heeft Achmea een kwaliteitsonderzoek gedaan naar o.a. de bouwkundige staat en functionaliteit van de Koperhorst. Jammer genoeg heeft Achmea de resultaten van dit onderzoek nooit teruggekoppeld.

### *Gemeente Amersfoort*

In 2014 heeft er intensief overleg plaatsgevonden met de gemeente Amersfoort over de uitvoering van de transitiewet in het kader van de Hulp bij het Huishouden en begeleiding in het kader van de WMO. Vanuit de Koperhorst werd er regelmatig deelgenomen aan bijeenkomsten over de toekomst van het sociale domein, de participatiewet en de transitie van de AWBZ naar de gemeente.

Samen met de aanbieders uit Amersfoort in het kader van dagbesteding en dagbehandeling voor dementerende ouderen is er gezocht naar een goed aanbod aan de gemeente in het kader van de overheveling vanuit de AWBZ naar de WMO van deze producten in 2015.

### *Stichting Ravelijn*

De samenwerking met Stichting Ravelijn was in 2014 goed. In gezamenlijkheid werd gekeken naar de wijze waarop een zo goed mogelijk antwoord gegeven kan worden op de veranderende sociale omgeving, toegespitst op de wijk Schothorst.

In het kader van het project 'Als het even uitkomt' over de sociale cohesie in de wijk inclusief een mogelijke digitalisering zijn zowel met Stichting Ravelijn als de Stichting Bonafide met enige regelmatig overleg geweest. Bonafide had van de gemeente Amersfoort een subsidie ontvangen om hun ideeën in het centrum en Schothorst uit te rollen. Door persoonlijke omstandigheden heeft Bonafide besloten om ermee te stoppen. De afspraak is dat de Koperhorst en Ravelijn in 2015 een doorstart maken met een aantal actieve bewoners uit de wijk.

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

Met Ravelijn is in 2014 een Repair Café gestart. Elke eerste maandag van de maand kunnen wijkbewoners een repareerbijeenkomst bezoeken. Men kan er meegebrachte kapotte spullen repareren met hulp van vrijwilligers. Doelstellingen zijn het verkleinen van de afvalberg, het behouden van kennis over repareren en het versterken van de sociale cohesie. Per bijeenkomst worden gemiddeld 10 wijkbewoners verwelkomd.

### *Netwerkbijeenkomsten*

De opnamefunctionaris bezocht diverse netwerkbijeenkomsten in de regio, waaronder het ketenoverleg. Tijdens de bijeenkomsten vond onder meer contact plaats met medewerkers van het Zorgkantoor, het CIZ en collega zorgaanbieders.

Met Dementie-D, een organisatie die de zorg coördineert voor mensen met (mogelijke) dementie werd intensief samengewerkt. Dementie-D adviseerde de Koperhorst en zorgde o.a. voor (bij)scholingen van medewerkers. Belangrijke contactmomenten zijn onder meer opname en begeleidingsvraagstukken.



### **3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap**

#### **3.1 Normen voor goed bestuur**

##### *Zorgbrede Governancecode*

De statuten voldoen aan de geldende wet en regelgeving. In de statuten is o.a. het enquêterecht opgenomen. Er is een reglement voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vastgesteld. Hierin zijn de taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur conform de principes van de Governancecode vastgelegd. Tevens is er vastgelegd dat er tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad één maal per jaar een overleg plaats vindt. Dit zelfde is ook afgesproken met de Ondernemingsraad.

De Koperhorst kent twee organen: een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur bestaat uit 1 persoon (bestuurder). De Raad van Toezicht bestaat uit 6 personen die geen bezoldiging voor de toezichthoudende functie ontvangen. 1 Lid van de Raad is benoemd op voordracht van de Cliëntenraad. De leden van de Raad van Toezicht hebben geen directe belangen bij de instelling. Bij de evaluatie van het functioneren van de bestuurder en bij de evaluatie van het eigen functioneren, gebruikt de Raad van Toezicht de zorgbrede Governancecode.

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

De Koperhorst heeft een managementteam waarvan de bestuurder de voorzitter is. Leden zijn de teamleiders wonen en zorg, zorg thuis, psycho-geriatrische zorg, welzijn en vrijwilligerswerk en de facilitair manager. De facilitair manager vervangt de bestuurder bij (langdurige) afwezigheid. Alle managementteamleden sturen rechtstreeks een eigen afdeling binnen de Koperhorst aan.

De Raad van Toezicht overlegt jaarlijks met de ondernemingsraad en met de Cliëntenraad. Jaarlijks is er een gezamenlijke beleidsbijeenkomst bestaande uit de Raad van Toezicht, de bestuurder en het managementteam.

#### **3.2 Raad van Bestuur (de bestuurder)**

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur. De bestuurder heeft jaarlijks een functioneringsgesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht en een lid Raad van Toezicht

De beloning van de bestuurder is passend in het beloningsstelsel van de NVZD en valt binnen de Balkenende norm.

De nevenfuncties van de bestuurder zijn niet conflicterend met het besturen van de Koperhorst. Naast een aantal kerkelijke 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); bestuurslid van de provinciale branchevereniging IVVU, de overkoepelende vereniging van verpleeg- en verzorgingshuizen in de regio Utrecht en voorzitter van de Raad van Commissarissen van een woningbouwstichting in de regio

Haaglanden. Tevens neemt de bestuurder in het verslagjaar met enige regelmaat als bestuurder of inhoudsdeskundige deel aan landelijke projecten die door Actiz (de branchevereniging) opgezet zijn.

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 welke onderwerpen en in welke frequentie de bestuurder de Raad van Toezicht schriftelijk informeert.

### 3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

#### *Samenstelling Raad van Toezicht*

Toezichthouder	Hoofdfunctie	Aandachtsgebied binnen RvT
Dhr. mr. G.H. Beens <i>-Voorzitter-</i>	Notaris	Notarieel/ fiscaliteit <i>-Voorgedragen door Cliëntenraad-</i>
Mw. M.J. Guliker <i>-Lid-</i>	Manager UWV	Personeelszaken
Dhr. drs. J.G. Verheij <i>-Lid-</i>	Organisatieadviseur	Financiën
Mw. mr. drs. G.H. van der Waaij <i>-Lid-</i>	Advocaat/ vennoot	Juridisch/ zorginhoudelijk
Dhr. drs. ir. D.J. Bakker <i>-Lid-</i>	Manager vastgoed	Huisvesting/ zorg bouwkunde
Dhr. P.J van den Boogaard <i>-Lid-</i>	Dir./ eigenaar vastgoed- ontwikkelingsbedrijf	Vastgoed/ politiek

De Raad van Toezicht bestaat uit 6 leden. Er bestaat geen binding met de Koperhorst, behalve dat men lid is van de Raad van Toezicht.

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2014 geen bezoldiging voor hun werk. Het onbezoldigd verrichten van de werkzaamheden stond zorgvuldig toezicht niet in de weg.

In het verslagjaar vergaderde de Raad van Toezicht 7 keer in aanwezigheid van de bestuurder en een maal separaat, i.v.m. de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en de voorbereiding van het beoordelingsgesprek met de bestuurder. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in het verslagjaar een bijeenkomst gehad het voltallige managementteam. Onderwerp bij deze sessies was het strategisch beleidsplan 2015 -2020 van de Koperhorst.

De Raad van Toezicht sprak in het verslagjaar met zowel de Cliëntenraad, als de Ondernemingsraad. De gesprekken verliepen naar tevredenheid en riepen geen vragen op wat betreft het functioneren van de beide raden.

#### *Bijzondere aandachtspunten van de Raad van Toezicht in 2014*

- De strategie en de risico's verbonden aan transitie en decentralisatie van de AWBZ naar de WMO en de Zvw in relatie tot de activiteiten van de zorgorganisatie en de aangekondigde bezuinigingen en veranderingen van de AWBZ naar de WLz hebben in 2014 prominent op de agenda gestaan
- Het voor als nog stopzetten van de verdere ontwikkeling van woningen op het terrein van de Koperhorst

- Er is een reglement gemaakt voor een financiële auditcommissie
- In verband met het vrijvallen van zetels in de Raad van Toezicht doordat de maximale zittingstermijnen van 2 leden in de loop van dit en volgend verslagjaar is een nieuw profiel voor leden RvT opgesteld
- Het kwaliteitsbeleid en de certificering voor Prezo
- Het bezoek van de IGZ en de bijbehorende verbeterplannen
- De realisatie van het logement en het voornemen om er een leerbedrijf van te maken in samenwerking met de 2 MBO's in Amersfoort voor leerlingen van niveau 2
- Het groot onderhoud wat gepleegd moet worden aan de recreatiezaal en het voorstel om enige uitbreiding van de recreatiezaal te realiseren door de overkapping van de binnentuin

### *De realisatie van de statutaire en andere doelstellingen van de zorgorganisatie*

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht regelmatig gesproken over de doelen van de organisatie, gezien vanuit een meerjarenperspectief en het creëren van een veilige woon- en leefomgeving en veilige zorg voor kwetsbare ouderen, waarbij de zorgvraag niet als zorg(elijk) ervaren wordt. Er is een risico-inventarisatie ontwikkeld welke elk kwartaal door de bestuurder ingevuld wordt en besproken in de vergadering van de Raad van Toezicht. Hierin wordt onder meer structureel aandacht besteed aan de veiligheid binnen de organisatie, zowel op cliënt-niveau als op brandveiligheid, insluipingen e.d.

Uitgebreid is stil gestaan bij het inkoopbeleid van het zorgkantoor en de gevolgen daarvan voor de organisatie voor 2014, 2015 en 2018.

### *Financiële en organisatorische risico's*

Onderwerpen die in dit kader structureel aan de orde kwamen waren: veiligheid van zorg en veiligheid van gebouw; ziekteverzuim en verzuimcijfers; AO/IC kwartaalrapportages en de kwartaalrapportages m.b.t. de klachten van de cliëntenvertrouwenspersoon.

### *Informatievoorziening*

In het verslagjaar informeerde de bestuurder de Raad van Toezicht per kwartaal over de financiële voortgang van de organisatie d.m.v. een vast format over de financiële cijfers. Ieder kwartaal werd de voortgang van het jaarplan gemonitord; Tevens is de Raad van Toezicht regelmatig door de bestuurder geïnformeerd over de naleving van wet- en regelgevingen, de overleggen met zorgkantoor en de gemeente Amersfoort en ontving zij de interne nieuwsbrieven voor bewoners en medewerkers.

### *Accountant*

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar 2 keer met de accountant gesproken. In het voorjaar n.a.v. de jaarrekening 2013 en in het najaar n.a.v. de door de accountant uitgevoerde interim-controle. Hierbij was ook de externe administrateur aanwezig. De leden van de Raad van Toezicht ontvingen maandelijks de 'Nieuwsbrief geregeld in zorg' die het accountantsbureau maakt. Hierin is kort en bondig te lezen wat er in de sector gaande is.

### *De Raad van Toezicht gaf in 2014 haar goedkeuring aan:*

- De begroting 2014
- De jaarplannen 2015
- De jaarrekening 2013 en maatschappelijk verslag 2013. Aan de bestuurder werd decharge verleend
- Het strategisch beleidsplan 2015 – 2020
- Het rooster van aftreden
- De opvolging van RvT voorzitter dhr. Beens door RvT-lid dhr. Bakker met ingang van 1 maart 2015
- Het aanblijven van de accountant, voor nog een termijn van 3 tot 4 jaar (uitgaande van een roulatietermijn van 8 jaar)
- Het aanblijven van RvT-lid de heer Verheij t/m december 2014
- Het format Risico-inventarisatie

### *De relatie met de bestuurder*

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 wordt, naar het oordeel van de Raad van Toezicht, door de bestuurder adequaat gereageerd. De voorzitter heeft, als dat nodig is, extra contact met de bestuurder.

De manier van verslaglegging per kwartaal over de jaarplannen, de financiën en risico's door de bestuurder werd als helder en duidelijk ervaren.

### *Gesprek met de Cliëntenraad*

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

- De samenwerking tussen Cliëntenraad en de bestuurder
- De werkwijze van de Raad van Toezicht
- De toekomst van de Koperhorst
- Het welzijn en welbevinden van de cliënten
- De verandering in de zorgverlening
- De sfeer binnen de Koperhorst
- De contacten met de cliëntenvertrouwenspersoon

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht de schriftelijke verslagen van de cliënten vertrouwenspersoon ontvangen.

### *Gesprek met de Ondernemingsraad*

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

- De veranderingen die in de Koperhorst zijn doorgevoerd door binnen de zorg te gaan werken met kleinere teams.
- De toekomstmogelijkheden van de Koperhorst na de AWBZ.
- De weerslag van de organisatie- en beleidsveranderingen op de medewerkers: vooral medewerkers die al jaren werkzaam zijn binnen de Koperhorst hebben moeite met de veranderingen. Het werken in kleinere

teams en binnen de extramurale setting meer als een thuiszorgorganisatie hebben in het begin werkdruk opgeleverd bij de medewerkers. Nu alle veranderingen geïmplementeerd zijn begint er weer enige rust te komen.

- De samenwerking tussen OR en bestuurder; de OR voelt zich goed geïnformeerd door de bestuurder.
- De belangrijkste werkzaamheden van de OR in 2014 en de wijze waarop de OR medewerkers stimuleert om mee te praten en hoe moeilijk dat is.
- Organiseren van de medewerkersraadpleging.
- De OR heeft de Raad van Toezicht uitgenodigd om een keer met hen mee te lopen. Diverse leden van de raad hebben de handschoen opgepakt.
- De samenwerking tussen RvT en de bestuurder.

### **3.4 Managementteam**

#### *Samenstelling managementteam*

- Mw. I. Vriens, voorzitter, bestuurder
- Dhr. R. Sakkers, lid, manager facilitaire dienst
- Mw. A. v.d. Veen, lid, teamleider wonen met zorg
- Mw. A. v. Beek, lid, teamleider zorg thuis
- Mw. E. Hoogervorst, lid, teamleider psychogeriatrische zorg
- Mw. W. Polhoud, lid, teamleider activiteiten, welzijn en vrijwilligerswerk.

De bestuurder is de voorzitter van het managementteam. Bij afwezigheid wordt zij waargenomen door de manager facilitaire dienst. Het managementteam vergadert twee wekelijks. Stafmedewerkers als een P&O functionaris, opleidingscoördinator, financieel consultant enz. worden, wanneer dit relevant is, voor de vergadering uitgenodigd.

In 2014 is er door het MT veel tijd besteed aan het opbouwen van een nieuwe organisatievorm en het hierin meenemen van de medewerkers. Met name op het gebied van werkhouding, taakvolwassenheid en het nemen van de verantwoordelijkheid passend bij de functie die de medewerker bekleedt. Daarnaast zijn er grote stappen gemaakt in het cyclisch werken, het kritisch kijken naar eigen functioneren, en het opleveren en interpreteren van sturingsinformatie, vooral op het gebied van de veiligheid in de zorg- en dienstverlening.

### **3.5 Bedrijfsvoering**

#### *Algemeen*

De overheid wil dat zorgorganisaties zich als ondernemer gaan gedragen, meer initiatief ontplooiën en daarbij risico's goed weten in te schatten. Dit biedt kansen voor zorgorganisaties. Anderzijds is het zo dat het zorgkantoor, ZN, de NZa en VWS de zorgorganisaties weinig ruimte bieden om echt ondernemer te kunnen zijn. De prijsvorming van de zorgproducten wordt bepaald door het Zorgkantoor d.m.v. afslagtactiek. Ook 2014 heeft het zorgkantoor, vooruitlopend op wet en regelgeving, bij de zorginkoop al ingespeeld op de komende bezuinigingen. Voor de Koperhorst betekende dit in 2014 de verdere afbouw van de nog aanwezige ZZP's 1, 2 en 3. Voor de vrijkomende plaatsen mochten geen hogere zorgvragers instromen.

Dit heeft in 2014 geresulteerd in een definitieve afbouw van 10% van de capaciteit zijnde 8 plaatsen.

Eind 2014 bestond het intramurale deel uit de volgende onderdelen:

- 10 tweekamer appartementen voor kortdurend verblijf
- 40 tweekamer appartementen voor ZZP1 t/m 4 doorgroeiend naar VPT4
- 40 eenkamer appartementen voor ZZP5 en hoger

Met Achmea zorgverzekeringen is geprobeerd om een contract af te sluiten voor hotel-/ herstellzorg. De verzekeraar meende echter dat ze dit al voldoende in herstellzorg in Amersfoort gecontracteerd had. Opmerkelijk, daar Achmea slechts 1 partij gecontracteerd heeft in de omgeving. Vanuit de Koperhorst is er voor gekozen herstellzorg te gaan leveren waar mensen met een smalle beurs ook gebruik van kunnen maken. Achmea heeft een product gecontracteerd waarvan de eigen bijdrage van de cliënt, naast het verzekerde bedrag, aanzienlijk hoger is dan het bedrag wat de Koperhorst de cliënt per verblijfdag berekent.

Hoewel de Koperhorst de erkenning heeft voor de functie behandeling, is deze functie tot op heden door het zorgkantoor niet verzilverd. Het zorgkantoor ziet dit als een capaciteitsuitbreiding en daar is geen geld voor.

Vanuit de visie Koperhorstvisie op ouderenzorg kunnen dementerende cliënten opgevangen worden in een open omgeving waar wonen, welzijn en welbevinden voorop staan. Er wonen nu 40 cliënten, verdeeld over 5 groepen van 8 cliënten, op een kleinschalige woongroep binnen een grootschalige setting. Er is sprake van een open setting.

Vanuit deze visie is de huisarts de hoofdbehandelaar en is de specialist ouderenzorg (SOG) op afroep beschikbaar. Om de functie behandeling voor de ZZP's 3 en hoger goed te kunnen borgen, zijn er afspraken gemaakt met de huisartsen, die als hoofdbehandelaar optreden en met Birkhoven Zorggoed als ondersteuner en borger van goede verpleeghuiszorg.

Wachtenden met een lage ZZP kregen in 2014 uitsluitend extramurale woningen aangeboden, waarbij men zorg in functies of met een VPT afnam.

Medio januari beschikte 28 cliënten = 31% van de intramurale cliënten over een ZZP1,2 of 3. Medio december is dit aantal gedaald naar 14 cliënten = 16%.

Vanaf 2014 wordt aan nieuwe cliënten die in de 40 tweekamer appartementen binnen het verzorgingshuis komen wonen een met daaraan gekoppelde zorglevering aangeboden. De belastingdienst is akkoord gegaan om de appartementen te gaan verhuren als onzelfstandige woningen. De doelgroep zijn cliënten met een laag inkomen en een zorgvraag op het niveau van ZZP4. Cliënten zijn niet langer in staat een eigen huishouden te voeren.

Aan de cliënten die er reeds woonden is aangeboden om hun ZZP om te zetten in een VPT met huur. 3 Cliënten hebben hiervan gebruik gemaakt.

Eind mei 2014 was de afdeling logement helemaal opgeknapt om cliënten te ontvangen. Zonder dat er reclame over gemaakt is hebben we in 2014 een bezettingsgraad van 85% volgens mij was dit 62% gehaald. Het is bestemd voor mensen die vanuit het ziekenhuis nog niet naar huis kunnen, ter ontlasting van mantelzorgers of gewoon om even bij te komen. In 2014 kwam met op twee verschillende betaaltitels binnen: via de transferverpleegkundige vanuit het ziekenhuis met een ZZP3 t/m ZZP5 of met een indicatie met functies en

klassen waarbij men het verblijf zelf betaalde. Afhankelijk hoe men verzekerd was kon men het verblijf bij de verzekering declareren.

De Koperhorst beschikt over een dagbestedingsafdeling voor beginnend dementerende cliënten welke 7 dagen per week geopend is. Deze opvang voor cliënten uit de wijk voorziet in een duidelijke behoefte.

Eind december 2013 zijn er intramuraal 16 plekken gerealiseerd voor cliënten met een ZZP5 en hoger. Er zijn verschillende cliënten vanuit de dagbesteding op deze plaatsen komen wonen. Het gevolg was dat er tijdelijk een onderbezetting op de dagbesteding ontstond. Deze was echter snel weer ingevuld met nieuwe cliënten uit de wijk.

Het valt op dat de problematiek rond deze cliënten complexer wordt. In 2014 worden een aantal keer cliënten uit de wijk met spoed tijdelijk opgenomen op het logement omdat de mantelzorgers uitvielen of het tijdelijk niet meer aankonden.

In 2014 nam de Koperhorst deel aan verschillende vergaderingen georganiseerd vanuit de gemeente Amersfoort, in het kader van de overheveling van begeleiding (AWBZ) naar de gemeente (WMO). Er zijn sociale wijkteams gevormd maar veel blijft tot december niet echt helder hoe we zaken gaan oplossen. 2015 zal een overgangsjaar worden. Het is wel duidelijk dat wanneer ouderen met een zorg- of begeleidingsvraag langer thuis blijven wonen, er een nog grotere behoefte zal zijn aan voorzieningen zoals de Koperhorst deze biedt, waar structuur en veiligheid wordt geboden en mantelzorgers ontlast worden.

Binnen de muren van de Koperhorst is een psychogeriatrische verpleeghuisunit van Beweging 3.0 gevestigd met een gesloten setting. Voor echtparen is dit een belangrijke reden om als een van de partners daar naar toe voor de Koperhorst te kiezen.

Extramuraal fluctueert de zorgvraag vanwege het beperkte aantal cliënten (maximaal 110 woningen). Voor nieuwe huurders van een woning geldt dat in de woningen van de Koperhorst alleen mensen wonen die in het bezit zijn van een AWBZ indicatie en/ of een WMO indicatie. Men komt hier dus wonen omdat men een keuze maakt voor de Koperhorst als zorgaanbieder.

In 2014 biedt de Koperhorst Hulp bij het Huishouden (HH) in het kader van de WMO zelfstandig aan. In 2014 is de gemeente veel strenger gaan (her)indiceren en is het voor ouderen moeilijker geworden om een indicatie voor huishoudelijke hulp te ontvangen. Cliënten met een HH2 hebben vaak ook zorg nodig. Het gevolg van het korten van de huishoudelijke uren is dat verzorgenden (duurdere krachten) een deel van de regiefunctie over het huishouden overnemen. Cliënten die geen (her)indicatie ontvangen, kopen vaak huishoudelijke zorg privaat bij de Koperhorst in.

Begin van het jaar registreerden alle zorgmedewerkers, zowel intramuraal als extramuraal, met behulp van een iO (een digitale kaartlezer) gekoppeld aan het Nedap zorgregistratiesysteem, de zorgtijd bij de cliënt. Met het werken in kleine intramurale teams zijn we met de tijdregistratie bij de afdelingen Groepswonen gestopt. De reden hiervan is dat er integraal zorg, wonen en verblijf geboden

wordt. De afdelingen Wonen en Zorg gaan nog door met deze manier van tijdregistratie tot 1 mei 2015. Binnen de afdeling Logement zal tijdregistratie blijven bestaan omdat daar gasten komen met een functie gerichte indicatie. De geautomatiseerde zorgregistratie maakt een zeer nauwkeurige registratie van zorgtijd, thuis bij de extramurale cliënt mogelijk. Het systeem genereert overzichtelijke managementinformatie, waardoor o.a. goed gestuurd kan worden op de zorgindicatie versus de geleverde zorg. Vragen van cliënten over de hoeveelheid geleverde zorg, kan met de uitdraai van Nedap in de hand, met de cliënt besproken worden.

Indien een intramurale cliënt toch de zorgtijd geregistreerd wil kan dit. Tevens wordt er steekproefsgewijze intramuraal nog gebruik van gemaakt.

Ook de huishoudelijk medewerkers registreren, met behulp van het Nedap systeem, hun werktijd bij een cliënt.

In het verslagjaar heeft er een cliëntenraadpleging en een medewerkers raadpleging plaatsgevonden

### *Aansturing van de organisatie*

Het MT bestaat uit 5 personen, zijn de teamleiders van de diverse afdelingen binnen de Koperhorst, voorgezeten door de bestuurder. In 2014 heeft het MT samen met de RvT nagedacht over de toekomst van de Koperhorst en het nieuwe strategisch beleidsplan 2015 - 2020 verder ontwikkeld.

### *Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC)*

De AO/IC wordt in het verslagjaar uitgevoerd door een onafhankelijke intern controlemedewerker, gepositioneerd onder de bestuurder.

De controlewerkzaamheden worden uitgevoerd conform het intern controleplan AWBZ 2014, de Regeling CA/NR-300.022 Administratieve Organisatie en Interne Controle AWBZ-zorgaanbieders (de Kaderregeling.), intern controleplan WMO 2014 en het controleprotocol WMO Servicebureau/Gemeenten.

Per kwartaal werd respectievelijk over de AWBZ en de WMO interne controlerapportages over het achterliggende kwartaal ingediend bij de bestuurder, het managementteam en de Raad van Toezicht.

De interne controlerapportages, de controlebevindingen en evt. aanbevelingen werden met de bestuurder, de teamleiders zorg en de cliëntadministratie doorgesproken. Tijdens de besprekingen werden opvolgingsafspraken geformuleerd welke vervolgens tijdens de eerstvolgende interne controle door de intern controlemedewerker getoetst werden.

### *AWBZ: Feitelijke levering*

Naar aanleiding van de over 2014 uitgevoerde interne controles werd vastgesteld dat de gedeclareerde AWBZ-zorg, zowel extramuraal, als intramuraal, feitelijk geleverd werd aan de cliënt.

Het totaal van de over het verslagjaar verantwoorde extramurale AWBZ-zorg, sluit aan op de formatie van zorgmedewerkers in 2014. Extramuraal werd (exclusief Logement) in totaal 18.468 uur zorg geleverd aan cliënten. Daar tegenover stond een netto inzet van (zorg)medewerkers van 19.022 uur. (Exclusief verlof, scholing, ziekteverzuim en overleg.)



Conform VWS norm, zou intramuraal qua ZZP mix in 2014, minimaal 55.000 uur zorg ingezet moeten worden. Omgerekend naar fte's is dit bruto 35.7 fte. De Koperhorst heeft in 2014, conform begroting, bruto 55 fte aan (zorg)medewerkers ingezet. De formatie van zorgmedewerkers is in 2014 ruimschoots in overeenstemming is met de geleverde intramurale zorg.

### *Aanwezigheid van een geldige zorgindicatie*

Alle cliënten in AWBZ-zorg, zowel extra- als intramuraal, beschikten in 2014 over een geldig indicatiebesluit voor de geleverde zorg.

### *Declaratie zorg t.o.v. bandbreedte indicatiebesluit*

Tijdens de controle op de juistheid van de over 2014 gedeclareerde AWBZ-productie, werd vastgesteld dat aan/ voor een drietal extramurale cliënten, zorg, boven de bandbreedte van het indicatiebesluit is geleverd en gedeclareerd.

Het betreft in totaal 27,84 uur Persoonlijke verzorging (à €48,75 per uur) en 1,17 uur Verpleging (à €73,74 per uur).

Het zorgkantoor werd hiervan op de hoogte gebracht. Met de accountant werd afgesproken dat de onrechtmatig gedeclareerde productie gecorrigeerd zou worden in de nacalculatie-opgave 2014.

Het totaal van de in 2014 geleverde en gedeclareerde extramurale zorg, bleef binnen de bandbreedte van 50% van de zorgindicaties.

### *Cliëntdossiers*

Tijdens de deelwaarnemingen op de AWBZ-cliëntregistratie werd in 2014, organisatie breed, 38% van de cliëntdossiers gecontroleerd.

In het verslagjaar werden 27 afwijkingen t.a.v. de cliëntdossiers geconstateerd. Bij latere controle op opvolging van gemaakte afspraken t.a.v. deze afwijkingen, werd geconstateerd dat het merendeel van de afwijkingen gecorrigeerd was.

### *Afwijkingen cliëntdossiers 2014*



### *Declaratie bij het zorgkantoor*

Middels de declaratiestandaard AW319, declareerde de cliëntadministratie in het verslagjaar 3.333 intra- en extramurale zorgprestaties/ -eenheden op cliëntniveau. 108 Prestaties (3,25%) werden aanvankelijk afgekeurd om technische redenen, fouten in de software, koppeling van onjuiste zorgtoewijzing aan een declaratie en onjuist ingevoerde prestatietarieven.

De afgekeurde declaratieregels werden tijdig, conform declaratievoorschrift, gecorrigeerd en alsnog goedgekeurd.

De geleverde zorg werd in het verslagjaar, conform afspraak met het zorgkantoor, tijdig, volledig en volgens het afgesproken tarief, gedeclareerd.

### *WMO*

De Koperhorst leverde in 2014 Hulp bij het Huishouden, als aannemer, in het kader van de WMO. De Julia Stichting Agnietenhove en Beweging 3.0 leverden Hulp bij het Huishouden als onderaannemer van de Koperhorst.

De afdeling Cliëntadministratie van de Koperhorst verrichtte voor zowel Agnietenhove als Beweging 3.0 de zorgdeclaratie en -facturering aan het Servicebureau Gemeenten en de Gemeente Amersfoort. Voor Agnietenhove werd ook de AO/IC verzorgd.

Naar aanleiding van de over 2014 uitgevoerde controles werd vastgesteld dat de gedeclareerde WMO-productie feitelijk geleverd werd aan de cliënten van de Koperhorst en Agnietenhove.

Alle cliënten die Hulp bij het Huishouden ontvingen beschikten hiertoe over een geldig besluit Hulp bij het Huishouden. De hulp werd geleverd op grond van het indicatiebesluit, binnen de juiste categorie en uren.

### *Cliëntdossiers*

Tijdens de deelwaarnemingen op de WMO-cliëntregistratie werd in 2014, organisatie breed, 28% van de cliëntdossiers gecontroleerd.

In het verslagjaar werden 5 afwijkingen t.a.v. de cliëntdossiers geconstateerd. Bij latere controle op opvolging van gemaakte afspraken t.a.v. deze afwijkingen, werd geconstateerd dat de afwijkingen gecorrigeerd waren.

### *Afwijkingen t.a.v. documentatie in cliëntdossiers*



### **3.6 Cliëntenraad**

#### *Taken en werkwijze Cliëntenraad*

De Cliëntenraad heeft jaarlijks de beschikking over een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC en lopende uitgaven die de Cliëntenraad wenst te doen worden gefinancierd. In 2014 was het budget toereikend en vormde dit voor de Cliëntenraad geen aanleiding tot discussie.

De Cliëntenraad maakt gebruik van een externe notulist. In het verslagjaar is er naar een nieuwe notulist gezocht. Zolang daar niet in was voorzien werd intern voor een notulist gezorgd.

De Cliëntenraad kwam in 2014 6 keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen was de cliëntenvertrouwenspersoon aanwezig om de Cliëntenraad terzijde te staan. In totaal vonden 5 vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder plaats. Tevens vond een vergadering plaats met de Raad van Toezicht van de Koperhorst, vond overleg plaats met een vertegenwoordiger van het zorgkantoor en een medewerker van PWC die de cliëntenraadpleging georganiseerd heeft. In het kader van de audits van Prezo en gastvrijheid met sterren heeft de Cliëntenraad een gesprek gevoerd met de auditoren.

#### *Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2014*

De Cliëntenraad is opgebouwd uit 4 verzorgingshuiszetels, 2 Zorgservicewoning zetels, 2 Seniorenwoningen zetels en een onafhankelijke voorzitter. Door de toenemende zorgzwaarte van de cliënten in het verzorgingshuis zijn deze zetels nu deels bezet door familieleden van cliënten.

Dhr. P.J. Scheepbouwer	Voorzitter, Seniorenwoningen
Mw. M.P.A. Kuiper	Secretaris, Zorgservicewoningen
Mw. J. Landman	Lid, Zorgservicewoningen
Mw. P. Aronstein	Lid, Seniorenwoningen
Mw. C.J. Ballendux	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. M. Hoencamp	Lid, Wonen met zorg
Dhr. J.G. de Meij	Lid, Wonen met zorg
Mw. M.J.J. Kiers	Lid, Groepswonen
Mw. L. Tuithof	Lid, Groepswonen
Mw. M. Overberg	Cliëntenvertrouwenspersoon

#### *Gesprek met Achmea zorgkantoor*

Ook dit verslagjaar vond er een gesprek plaats tussen de Cliëntenraad en de accountmanager van Achmea zorgkantoor Utrecht, mevrouw Marloes Kemper. Uitgebreid is er gesproken over de toekomst van de Koperhorst en de gevolgen van de grote veranderingen in de ouderenzorg.

#### *Gesprek met de audit-commissie voor gastvrijheidszorg met sterren*

In het kader van de audit voor de Gastvrijheidszorg met sterren heeft de Cliëntenraad een gesprek gevoerd met de auditoren. Uiteindelijk heeft de Koperhorst 4 sterren behaald.

### *Gesprek met de Raad van Toezicht*

In het gesprek komen de volgende zaken aan de orde:

- De Cliëntenraad geeft aan dat de sfeer in huis goed is, echter voor nieuwe bewoners van de Koperhorst is het soms moeilijk om bij activiteiten, of in het restaurant, aansluiting te vinden bij anderen. Dit kan er toe leiden dat men besluit bepaalde activiteiten niet bij te wonen. De aanwezigen zijn het met elkaar eens, dat het met name aan de 'zittende' bewoners is om nieuwe bewoners het gevoel te geven dat zij welkom zijn.
- De bejegening van de medewerkers richting de cliënten is goed en prettig.
- Toekomst van de ouderenzorg en de Koperhorst in het bijzonder.
- Er staan veel veranderingen op de rol, maar de Cliëntenraad vindt dat ze goed op de hoogte gehouden worden, al maakt men zich wel zorgen over de toekomst van de ouderenzorg in het geheel.
- Samenwerking tussen de Cliëntenraad en de bestuurder wordt als goed bestempeld. De Cliëntenraad meent dat zij goed geïnformeerd en gehoord wordt door de bestuurder. Men heeft er vertrouwen in dat het managementteam, in afwezigheid van de bestuurder, goed in staat is de organisatie draaiende te houden.
- De Cliëntenraad heeft veel steun van cliëntvertrouwenspersoon mw. Overberg. Zij helpt de Cliëntenraad o.a. bij het voorbereiden van vergaderingen met de bestuurder, heeft de Cliëntenraad uitgebreid geïnformeerd over de meldcode ouderenmishandeling en de wijze waarop medewerkers geschoold worden in het herkennen en melden van ouderenmishandeling.
- De cliëntenraadpleging en de diverse keurmerken die de Koperhorst in 2014 behaald heeft.

### *Adviesaanvragen neergelegd bij de Cliëntenraad:*

#### *Keuze warme maaltijd thuis, op het moment van serveren*

In overleg met de Cliëntenraad heeft er een proef plaats gevonden om de bewoners in de extramurale woningen ook thuis, ter plekke te laten kiezen wat ze die dag wilden eten. Deze proef is negatief uitgevallen. Men was ontevreden over de temperatuur van het eten en het duurde te lang voordat iedereen eten kreeg. In 2014 wordt er gezocht naar een ander systeem om de keuze zo dicht mogelijk bij het moment van gebruik te leggen.

In het verzorgingshuis heeft de proef ook plaats gevonden. Hier bleek dat dit, gezien de afstanden tussen de appartementen het daar wel haalbaar is. Uiteindelijk is gekozen om dit m.b.v. eenvoudige bain-mariewagens te doen wat voor het warmste eten zorgt.

- De Cliëntenraad ging akkoord met de invoering van de directe keuze in het verzorgingshuis en het verder zoeken naar een goed systeem voor de flats.

#### *Hoogte waskosten en broodgeld in het verzorgingshuis*

Indexatie waskosten en broodgeld met de CBS prijsindex.

- De Cliëntenraad ging akkoord.

#### *Cliënten met een ZZP1 t/m 3 over naar scheiden van wonen en zorg?*

De Koperhorst heeft van de belastingdienst toestemming gekregen om de appartementen in het verzorgingshuis onzelfstandig te verhuren. Het

zorgkantoor wil dat de Koperhorst zo snel mogelijk de 40 appartementen voor de lichtere zorg omzet in appartementen die verhuurd gaan worden met zorg. Uit berekeningen blijkt dat het voor sommige verzorgingshuiscliënten financieel gunstiger is om de scheiding van wonen en zorg per direct door te voeren.

- De Cliëntenraad gaat akkoord. Belangrijke voorwaarden zijn: volledig vrije keuze en geen terugval in zorg en dienstverlening. Alle cliënten met een ZZP1 t/m 3 zullen een schrijven ontvangen.

#### *Cliëntenraadpleging (CQ-index) 2014*

'De Koperhorst vindt het belangrijk om te weten hoe alle bewoners en gebruikers van onze zorg en dienstverlening de kwaliteit van de zorg en dienstverlening ervaart.' Daarom hebben we onderzoeksbureau PwC gevraagd om in het najaar een klanttevredenheidsonderzoek in de Koperhorst uit te voeren. Normaliter bestaat zo'n onderzoek uit het bevragen van cliënten aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten. Als Koperhorst gaan we een stapje verder. Omdat we heel graag willen weten hoe men onze dienstverlening ervaart, organiseren we daarnaast ook nog groepsgesprekken. Tijdens een aparte bijeenkomst van de Cliëntenraad heeft de onderzoekster van PwC vooraf met de Cliëntenraad de punten besproken die de Cliëntenraad graag in de gesprekken naar voren wil laten komen. De cliëntenraadpleging vindt plaats in november. De resultaten van de raadpleging worden in het eerste kwartaal van 2015 met de raad besproken

- De Cliëntenraad vindt het een heel goed initiatief waarbij veel beter naar voren komt wat men daadwerkelijk het belangrijkste vindt!

#### *Verhoging huur en nieuwe servicekosten 2014*

De huur per 1 juli 2014 mag landelijk verhoogd worden van 4,5% tot 6%. Binnen de Koperhorst wordt de huurverhoging bepaald op 4%. Hierbij is rekening gehouden met gemiddelde inkomens en de door de bewoners te ontvangen huursubsidie.

#### *Het nieuwe betalen*

In de Winkel gaan we in 2015 cashless betalen. De nieuwe bankpassen (zonder pincode) zijn bij nagenoeg alle banken aan te vragen. Verwacht wordt dat uiterlijk in het eerste kwartaal 2015 het gebruik van het nieuwe betaalsysteem zal worden overgegaan.

#### *Rookmelders in de aanleunwoningen*

In het kader van veiligheid voor alle cliënten stelt de bestuurder voor om overall rookmelders te plaatsen. De verhoging van de servicekosten bedraagt € 5, - per woning per maand.

- De Cliëntenraad gaat hiermee akkoord.

#### *Pilot medicatie*

Het delen van medicatie vanaf het appartement van de cliënt is geëvalueerd. De Cliëntenraad heeft bij de evaluatie geen vragen en vindt het allemaal duidelijk.

- De Cliëntenraad gaat ermee akkoord dat we het in 2015 in de gehele Koperhorst uitrollen.

### *Tijdsregistratie medewerkers bij cliënten.*

In de Koperhorst werken we met het elektronisch cliëntdossier en het zorgregistratiesysteem van Nedap ONS. Aan het begin en het einde van een zorgmoment bij een extramurale cliënt leest de zorgmedewerker met een kaartlezer (een iO) de zorgpas van de cliënt. Aan het einde van de dienst wordt de kaartlezer uitgelezen. De geregistreerde zorgtijd staat nu in het systeem en dient als basis voor de declaratie bij het zorgkantoor en het CAK.

Ook voor de cliënt en zijn familie is dit een prettig systeem omdat we te allen tijde kunnen laten zien hoeveel minuten zorg er geleverd zijn en door wie.

Familieleden kunnen deze (en andere) informatie, ook zelf via mantelzorgportaal Caren inzien. Op de afdelingen Wonen met zorg wordt het zorgregistratiesysteem gebruikt om te monitoren of een cliënt niet uit zijn/ haar ZZP loopt. Het gebruik van zorgtijdsregistratie is op de afdelingen Wonen met zorg niet meer relevant.

- De Cliëntenraad gaat ermee akkoord dat per 1 december op de afdelingen Wonen met zorg gestopt wordt met de zorgtijdsregistratie.

### *Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder:*

#### *Toekomst van de Koperhorst en de veranderingen in de ouderenzorg*

De ontwikkelingen, zowel landelijk als voor de Koperhorst, zijn tijdens nagenoeg iedere vergadering met de Cliëntenraad doorgesproken. De Cliëntenraad was actief betrokken bij de ontwikkeling van de toekomstplannen voor de Koperhorst.

De Cliëntenraad vond de interne verhuizingen ten behoeve van de realisatie van twee etages Groepswonen en een etage hotelmatige zorg, erg bezwaarlijk voor betrokken cliënten. De Cliëntenraad zag echter ook in dat de Koperhorst deze stappen i.v.m. het voortbestaan wel moest zetten. De Cliëntenraad heeft er bij de bestuurder geadviseerd de betrokken cliënten tijdig en goed te informeren en de verhuiskosten te bekostigen.

#### *Overleg van jaarthema's voor de activiteiten*

Met de Cliëntenraad zijn de decembermaand activiteiten geëvalueerd.

#### *Begroting 2015 met de jaarplannen en jaarrekening 2013*

De begroting is met de bestuurder doorgesproken.

#### *Prezo certificering*

De stand van zaken wat betreft het traject tot aan de certificering zijn besproken met de Cliëntenraad. De eerste audit in het voorjaar hebben we niet gehaald. Het auditrapport wordt toegelicht en de cliëntenraadsleden herkennen het. Ze hebben er ook zelf aan meegewerkt. Het is jammer dat we het niet gehaald hebben maar ook zij zien dat de Koperhorst er nog niet helemaal klaar voor was. De verbeterplannen zijn besproken. In november is in een tweede audit het gouden certificaat wel gehaald.

#### *Inspectie door het IGZ*

Het rapport en de verbeterplannen zijn toegelicht. De Cliëntenraad kan zich erin vinden en gaan er van uit dat we de verbeterplannen goed gaan realiseren.

### *Evaluatie Meals on wheels*

De proef met levering van warme maaltijden door middel van de Meals on Wheels wagens in de flats is afgesloten en geëvalueerd. De conclusie is dat het systeem voor de Koperhorst niet geschikt is. De maaltijden bleven niet goed warm, het systeem is arbeidsintensief (hoge personeelskosten). Hierop is besloten niet verder te gaan met Meals on wheels. In het verzorgingshuis wordt overgegaan naar de appartementen langs te gaan met bainmariewagens. Na een evaluatie blijkt dat wel aan de verwachting te voldoen. In 2015 zal er verder uitgezocht worden op welke wijze het keuzemoment voor extramuraal mee etende cliënten verkort kan worden.

### *Scheiden van wonen en zorg*

De Koperhorst heeft van de Belastingdienst toestemming gekregen voor onzelfstandige verhuur van verzorgingshuisappartementen. D.w.z. dat de bewoners geen eigen huisnummer hebben, maar wel huurtoeslag aan kunnen vragen. Cliënten met een lage ZZP wonend in het verzorgingshuis krijgen het voorstel van de Koperhorst om het appartement te gaan huren en de ZZP zetten in een Volledig Pakket Thuis. (VPT = levering van verzorgingshuiszorg zonder huur.) De huur van de verzorgingshuiswoningen komt op €550, - daarnaast betaald men €104, - servicekosten. (Uiteindelijk hebben 3 cliënten hiervan gebruik gemaakt)

### *Zorginkoop 2015: WLz, WMO, Zvw*

De Cliëntenraad is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen van de decentralisaties en de transitie van de ouderenzorg. Men vond het prettig dat er regelmatig over deze onderwerpen in het Bijblijvertje geschreven werd zodat de bewoners goed geïnformeerd werden. Ze maken zich wel zorgen waar het allemaal naar toe gaat in de toekomst

### *Voorstel verstrekkingen Koperhorst.*

De directie heeft in kaart gebracht wat voor extra verstrekkingen er in de Koperhorst door het jaar heen in het weekeinde en op feestdagen gegeven worden. Op de lijst is een voorstel gedaan om bepaalde zaken te gaan schrappen. De lijst is uitgebreid doorgesproken waarbij de Cliëntenraad nog verder met het schrappen van de extra verstrekkingen ging dan er voorgesteld werd.

### *Plaats van de viskar*

Op verzoek van de Cliëntenraad heeft de viskar op een andere plaats op de parkeerplaats gestaan. Dit is geëvalueerd en de conclusie is dat dit geen goed idee is en er veel klachten van cliënten kwamen. De viskar staat nu weer op zijn oude plaats bij de ingang van de Koperhorst.

### *PR*

De Koperhorst heeft een folderlijn en korte filmpjes voor op de website ontwikkeld. De Cliëntenraad heeft kritisch meegelezen en gedacht. Ze zijn tevreden over het resultaat van de filmpjes. De folders volgen in 2015.

### *Logement*

Toen het logement klaar was zijn we gaan kijken. De Cliëntenraad vindt het een mooie afdeling, representatief voor de Koperhorst en een goed initiatief.

### *Opknappen dak recreatiezaal en verbouwing begane grond*

De Cliëntenraad heeft een toelichting over de verbouwing van de begane grond door de architect gehad. Aanleiding:

- het dak van de recreatiezaal moet vernieuwd worden
- we hebben te weinig ruimte
- tijdens de verbouwing moeten de activiteiten zoveel mogelijk doorgang vinden

Het plan wordt uitgebreid toegelicht en besproken. Er komt een nieuw dak op de recreatiezaal, de binnentuin wordt overdekt en bij de recreatiezaal getrokken en alles wordt zo energiezuinig mogelijk gemaakt. De Cliëntenraad vindt het een mooi plan. Nu er steeds meer mensen uit de wijk binnen komen vindt de Cliëntenraad het heel prettig en belangrijk dat de receptie gehandhaafd blijft. Naast een ontvangst en doorverwijsfunctie hebben ze ook een bewakingsfunctie.

### *Vertrouwenspersoon*

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 veel waarde gehecht.

### *Commissie van vertrouwenslieden*

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

## **3.7 De Ondernemingsraad**

De ondernemingsraad bestaat uit de volgende medewerkers:

- Mw. Z. van der Veer, voorzitter
- Dhr. K. van de Glind, vicevoorzitter
- Mw. A. van de Grootevheen, secretaris
- Mw. E. van de Laar, lid
- Dhr. O. Reeskamp, lid

Bij de samenstelling van de ondernemingsraad wordt gestreefd naar vertegenwoordiging van de zorgdienst, waaronder Wonen met zorg, Zorg thuis en PG zorg en vertegenwoordiging van de overige diensten door 2 leden.

De ondernemingsraad heeft 6 keer met de bestuurder vergaderd.



### *Behandelde onderwerpen*

- Jaarplannen 2014 en de bewaking per kwartaal
- Begroting 2014 en de kwartaalcijfers
- Voorstel kerstpakket 2014
- Roosterplanning en de manier van het aanleveren van de dienstroosters
- Functioneringsgesprekken
- Do/don'ts social media
- Kluisjes gebruik
- Nul urencontracten
- Maaltijdverstrekking aan medewerkers
- Ontwikkeling ouderenzorg
- Uitslag inspectie rapport IGZ, uitslag Prezo auditrapporten
- Functieomschrijvingen zorgpersoneel
- Cliëntenraadpleging en medewerker raadpleging
- Gebruik iO
- Aanpassing CAO
- Verandering avond en nachtdienst uren
- Raad van Toezicht

In 2014 heeft de OR geen cursus of training gevolgd. Dit vindt plaats begin 2015.

### *Jaarplanbewaking*

De OR ontvangt de kwartaaloverzichten van de jaarplannen en de begroting. Deze zijn met de bestuurder besproken.

### *Jaarbegroting, kwartaalcijfers en kwartaal rapportage jaarplannen*

Deze hebben we doorgenomen en de bestuurder heeft de belangrijkste punten met ons doorgesproken.

### *Voorstel verandering kerstpakket*

De OR vindt het idee van het MT om de medewerkers zelf een pakket te laten samenstellen tijdens de kerstbijeenkomst een goed idee. Maar ook de kerstborrel en samenkomst vonden ze belangrijk.

### *Roosteren*

Met de OR is een voorstel besproken op welke wijze medewerkers meer zeggenschap kunnen krijgen in hun eigen roosteren. Er komt een basisrooster te hangen over een periode van 6 weken waar ook wel gaten in staan zodat mensen voorkeur kunnen aangeven en opvullen.

De OR heeft aangegeven ermee akkoord te gaan maar dit wel te willen evalueren als dit enkele maanden in de praktijk is.

### *Functioneringsgesprekken*

Er is aangegeven door een van de leden van de ondernemingsraad dat het houden van de functioneringsgesprekken nog steeds achter lopen. Hier werd aan gewerkt en aan het eind van het jaar zal de achterstand afgenomen zijn.

### *Do/don'ts social media*

Samen met de OR is hier een plan voor opgesteld. Hier is aan gewerkt door de ondernemingsraad, maar had weinig succes. Het protocol is vastgesteld maar er zijn verder geen ludieke acties meer ondernomen.

### *Kluisjes*

Er is voorgesteld het gebruik van kluisjes (lockers) niet meer persoonsgebonden aan te bieden. De OR was het hier mee eens.

### *Nul urencontracten*

Alle medewerkers met een nul uren contract hebben 1 juli een contract op jaarurencontract aangeboden gekregen. Niet iedereen was hier even blij mee. Een aantal medewerkers hebben schriftelijk aangegeven op nul uren te willen blijven.

### *Maaltijden aan medewerker in avond en nachtdienst*

Door de veranderingen in de organisatie kunnen alle medewerkers normaal pauze houden. Om die reden zijn de gratis maaltijden voor medewerkers in de avonduren afgeschaft. De OR is hier mee eens.

### *Ontwikkelingen ouderenzorg*

Er is met grote regelmaat in de overlegvergaderingen gesproken over de ontwikkelingen rond de ouderenzorg en hoe er door de Koperhorst op ingespeeld zou kunnen worden.

### *Uitslag inspectie rapport van de IGZ, uitslag Prezo audit*

Het inspectierapport van de IGZ werd besproken met de daarbij behorende verbeterplannen.

Ook de uitslag van de eerste Prezo audit werd besproken. De eerste keer hadden we het op een enkel onderdeel niet gehaald. De verbeterplannen die nodig waren om het in november alsnog te halen zijn uitgebreid besproken net als het gehele rapport.

Uiteindelijk hebben we het Gouden Perspekt Prezo keurmerk behaald. Daar is door de gehele organisatie hard aan gewerkt.

### *Functieomschrijvingen zorgpersoneel*

Er zijn nieuwe functieomschrijvingen gemaakt voor de verpleegkundige, contactverzorgende en woonondersteuners. Deze zijn met ons besproken en wij zijn hier mee akkoord gegaan. Daarna zijn ze voorgelegd bij de betrokken medewerkers, die er in eerste instantie niet geheel mee eens waren. Hier zijn enkele gesprekken over geweest, er zijn enkele aanpassingen gedaan.

### *Cliëntenraadpleging en medewerker raadpleging*

Beide raadplegingen zijn besproken en voornamelijk de link ertussen. In het kader van de medewerkersraadpleging heeft de OR een actieve rol gespeeld in het stimuleren van medewerkers om de enquêtes ook daadwerkelijk in te vullen. De OR heeft persoonlijk de enquêtes aan de groepen medewerkers overhandigd.

Het team die boven de 80% respons zou scoren zou een bedrag krijgen van €200, - te besteden naar eigen keuze. Dit is de receptie geworden.

### *Gebruik iO*

Doordat medewerkers veel fouten maken door bijv. de verkeerde iO mee te nemen of te vergeten uit te loggen is het veel werk om dit allemaal handmatig te herstellen. De bestuurder kwam met het voorstel dat, als medewerkers na 3 maal vragen hun eigen fout niet zelf herstellen, er een uur verlof ingehouden wordt. De ondernemingsraad was niet blij met dit besluit, maar zijn er wel mee akkoord gegaan mits er zorgvuldig mee omgegaan zou worden en de maatregel in 2015 geëvalueerd zou worden.

### *Aanpassing CAO*

Eind van het jaar was de nieuwe CAO nog steeds niet geheel rond. Zodra dat wel het geval is gaan we met de bestuurder in overleg over wat de veranderingen voor ons betekenen en het instellingsgebonden overleg.

### *Verandering avond- en nachtdiensten*

De avond en nachtdiensten zijn uitgebreid met het aantal medewerkers. Daardoor kan iedereen nu ongestoord pauzeren. De bestuurder kwam met een voorstel om de faciliteiten voor alle diensten gelijk te maken. Concreet houdt dit in dat ook 's avonds en 's nachts er pauzes ingevoerd zijn. Daardoor werd de daadwerkelijke werktijd van de nachtdiensten 45 minuten korter. Wij zijn daar als OR mee akkoord gegaan omdat we de uitgangspunten met de bestuurder deelden. Het besluit heeft wat onrust over onder personeel gegeven die met grote regelmaat nachtdienst draait. In eerste instantie was een medewerker, die alleen nachtdienst draait het er niet mee eens. Zij heeft een ingroeiregeling gekregen conform de CAO. Er kwam aan het eind van het jaar een brief bij de OR van meer medewerkers die vinden dat wij in dit geval geen goed besluit genomen hebben. De OR gaat kijken wat ze daar mee gaan doen.

### *Raad van Toezicht*

De OR heeft in 2014 eenmaal overleg gevoerd met de Raad van Toezicht Dit was een prettig overleg. Er werden over en weer vragen gesteld.

De OR heeft de leden van de Raad van Toezicht uitgenodigd om met hen mee te lopen om te zien hoe alles in praktijk loopt. Daar hadden de leden duidelijk interesse in. Dit gaat in het nieuwe jaar plaats vinden.

## **4 Beleid, inspanningen en prestaties**

### **4.1 Visie en missie**

#### **4.1.1 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.

#### **4.1.2 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.

##### *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. Zij werken 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 en het netwerk van een SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde).

##### *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, burens 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 is voor hen.

### *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 uit haalt.

### *Waar wij voor staan?*

Ons DNA is gevormd door het ontstaan en decennia lang bestaan van de ouderenzorg, vanuit het particulier initiatief, vanuit liefdadigheid en barmhartigheid, het iets willen betekenen en doen voor een ander.

De Koperhorst is een ambitieuze organisatie waar mensen met een groot hart de handen uit de mouwen willen steken en zich samen met anderen willen verbinden aan onze organisatie.

De Koperhorst biedt persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren.

Het draait bij ons om de relatie tussen degene die aandacht en ondersteuning nodig heeft en degene die dat geeft.

### *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 kunnen houden.

## **4.1.3 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 dienst contactpersoon. Deze plannen worden minimaal 2 maal per jaar 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 keuzen daarin samen met de cliënt gemaakt worden vinden deze gesprekken plaats met de contactpersonen.

#### *Cliënt en zijn familie heeft invloed op het beleid van de Koperhorst*

Naast dat we op individueel niveau de regie zoveel mogelijk bij de cliënt of zijn familie laten liggen, vinden we het belangrijk dat cliënten en hun familieleden collectief hun mening kunnen laten horen en onderling over belangrijke thema's van gedachten kunnen wisselen.

#### *Clientgerichtheid vraagt om bredere klantgerichtheid (intern en extern)*

Om de cliënt daadwerkelijk centraal te stellen, is het nodig dat we het begrip klantgerichtheid breder interpreteren dan die van de cliënt alleen. We willen dat klantgerichtheid in al onze haarvaten zit. Dat betekent ook gericht zijn op de wensen van familieleden, medewerkers, vrijwilligers en de wijkbewoners. We nemen elkaar serieus en komen afspraken na. We zijn transparant in onze afwegingen en blijven in dialoog om onze dienstverlening samen met elkaar te blijven verbeteren.

### **4.1.4 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.

### **4.1.5 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.

#### *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.

### *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.

#### **4.1.6 Betrouwbaar**

### *Continue aandacht voor kwaliteitsverbetering en transparantie*

De Koperhorst doet mee aan de continue benchmark van de brancheorganisatie Actiz. Werkprocessen worden geprotocolleerd planmatig geëvalueerd.

### *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 medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

### *Governancecode*

De Koperhorst volgt de Zorgbrede Governancecode. Het normatieve kader voor het handelen en het gedrag van de Raad van Bestuur is de gedragscode voor de goede bestuurder.

### *Kwaliteitsborgingssystemen*

De Koperhorst werkt met de kwaliteitssystemen Prezo en Gastvrijheidszorg met sterren. We nemen doorlopend deel aan de Benchmark in de zorg van Actiz en alle medewerkers nemen volgen een scholingsprogramma in het kader van deskundigheidsbevordering en zelfontplooiing.

#### **4.1.7 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.

### *Waardering van ieders inzet en bijdrage*

De Koperhorst stimuleert de participatie van cliënten, familie, mantelzorgers en vrijwilligers binnen het proces van zorg- en dienstverlening. Dat vraagt wederkerigheid en tegelijkertijd soms ook leren loslaten van eigen principes en standaarden. Het gaat om in dialoog en verwachtingen over en weer helder te krijgen.

Met familieleden van cliënten wordt tijdens verhuizing naar de Koperhorst afgesproken op welke wijze zij betrokken willen zijn bij hun familielid. Ook wordt besproken welke mogelijkheden familieleden zien om actief te zijn binnen de zorg voor en het welbevinden van de cliënt.

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.

De samenwerking tussen familie/ mantelzorgers, cliënt en zorgmedewerkers, wordt minimaal 2 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 worden 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.

Twee maal per jaar wordt er een bijeenkomst voor alle vrijwilligers georganiseerd waarin naast het op de hoogte brengen van wat er binnen de Koperhorst gaande is, we hen ook bedanken voor hun inzet. Jaarlijks vindt er bovendien een vrijwilligerstevredenheidonderzoek plaats.

#### **4.1.8 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.

##### *Behoud van bestaande netwerken en stimuleren van nieuwe contacten*

We vinden 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.



### *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.

## **4.2 Algemeen beleid verslagjaar**

### **4.2.1 Zorgverlening Algemeen**

Medewerkers werden gestimuleerd om zowel individueel en als team hun verantwoordelijkheid te nemen. Met de teams is hard gewerkt aan een veilige zorg en dienstverlening. Daarnaast waren belangrijke onderwerpen in 2014: het zelf organiserend vermogen van een klein team in samenhang met het samenwerken met de andere teams, medicatieveiligheid in de breedste zin van het woord, het cyclisch werken en de onderlinge communicatie.

Conform afspraak met het zorgkantoor worden cliënten met lage ZZP's niet meer in het verzorgingshuis opgenomen en wonen er aan het einde van het verslagjaar nog 6 cliënten met een ZZP1, of 2 in het verzorgingshuis. Wachtlijstcliënten met een lage ZZP krijgen een extramurale woning aangeboden. De ZZP's van deze cliënten werd omgezet naar een VPT of een functionele aanspraak.

### *Wonen met Zorg*

In maart 2014 is er binnen Wonen met Zorg gestart met werken in kleine teams. Elke etage met 10 appartementen heeft een eigen team van medewerkers bestaande uit zorgmedewerkers niveau 2 en 3, woonondersteuners en leerlingen niveau 2 en 3. Zij stemmen dagelijks gezamenlijk de zorg af als team naar de behoefte van "hun" cliënten. Om de bezetting van de teams goed in te vullen zijn er in het begin van 2014 nogal wat nieuwe medewerkers aangetrokken. Met name voor de functie van woonondersteuners. Dit betekende nog wel wat voor de zittende medewerkers: anders werken dan zij altijd gewend waren, samen met nieuwe medewerkers die de Koperhorst niet kennen. De contactverzorgende kreeg de rol binnen het team als aanspreekpunt voor cliënten, mantelzorgers, teamleden, andere disciplines binnen en buiten de Koperhorst. Door deze veranderingen, zien cliënten minder verschillende medewerkers, en worden afspraken beter nagekomen. In 2014 is er binnen de teams hard gewerkt om dit te realiseren. Het fundament is nu gelegd in 2015

kunnen we verder bouwen met de kleine teams waarin kwaliteit van zorg voorop staat.

Vanaf dit verslagjaar worden vrijgekomen appartementen op deze afdeling alleen nog maar aangeboden aan cliënten van de wachtlijst met een ZZP4. Aan hen wordt gevraagd om de ZZP om te zetten in een VPT en een tweekamer appartement te huren. Voor de nieuwe cliënten die op deze titel binnen komen veranderd er in de zorg- en dienstverlening niets. Voor medewerkers betekent dit een langzaam en gestaag zorgverzwaring.

### *Logement 't Heerepoortje*

In 2014 zijn we begonnen om de derde etage langzaam om te bouwen naar een afdeling met 10 appartementen waar de Koperhorst kortdurend verblijf wil aanbieden met of zonder zorg. Dit betekent dat gasten bij ons tijdelijk kunnen verblijven in een 2 kamer appartement waar een huiselijke sfeer heerst. Om verschillende redenen kan een gast komen, bijv. als er een herstel nodig is na een verblijf in het ziekenhuis. Of de mantelzorger/partner moet naar het ziekenhuis en kan daardoor tijdelijk niet voor hun familielid zorgen.

Na een turbulente tijd waarin alle verhuizingen plaats hebben gevonden en een metamorfose van de 3<sup>e</sup> etage, is het Logement vanaf juni 2014 van start gegaan. Nadat de afdeling door de eerste gasten in gebruik is genomen zagen wij per maand de bezetting groeien. De laatste 2 maanden van 2014 is de bezetting zelfs gemiddeld hoger dan 85%. Wij hopen natuurlijk dat deze groei in 2015 door zal zetten. We hebben gemerkt dat het een hele dynamische afdeling is geworden. De oorzaak hiervan is dat er complexe zorg wordt geleverd, er is veel dynamiek in intake en ontslag, veel telefonische vragen in hoe kan ik komen, tot het regelen van de goede indicatie om te komen maar ook voor de nazorg thuis. De insteek is dat de gasten altijd weer naar huis gaan maar wel dat het verantwoord is.

### *Verpleegkundig team*

Per 1 januari 2014 is er binnen de Koperhorst van 6.45 uur tot 23.15 uur een verpleegkundige aanwezig. Het verpleegkundig team ondersteunt de kleine teams als er calamiteiten zijn. Zij nemen de zorg niet over, maar ondersteunen de medewerkers hierbij. De intentie is om zo de medewerkers te laten groeien in hun eigen kwaliteiten, en deze bij zichzelf te ontdekken. De verpleegkundige moet daarom coachende kwaliteiten bezitten. Elke verpleegkundige heeft een aandachtsgebied waarin zij ingezet kan worden. Er is 1 verpleegkundige die de scholing CIP (Contactpersoon Infectie en Preventie) heeft behaald, zij is gestart om alle protocollen en procedures rondom hygiëne en infectie onder de loep nemen. Halverwege het jaar is het team uitgebreid met 30 uur per week. Deze uren worden ingezet op het Logement 't Heerepoortje. Door de complexiteit van de afdeling bleek dit noodzakelijk om de kwaliteit te kunnen bieden waar we voor willen staan.

### *Groepswonen*

Vanaf 2014 zijn er 5 afdelingen Groepswonen. Op iedere afdeling zijn 8 cliënten woonachtig. Alle cliënten beschikken over een ZZP5 of hoger. Men bewoont een eenkamerwoning en er is een gezamenlijke huiskamer en keuken.

Hoewel het om cliënten met een dementieel syndroom gaat, is er voor gekozen om de afdelingen niet af te sluiten. Ook behouden de cliënten hun eigen huisarts als hoofdbehandelaar. Bij Birkhoven Zorggoed wordt de deskundigheid ingekocht die nodig is voor een optimale zorgverlening. Te denken valt aan de Specialist Ouderengeneeskunde, de psycholoog en andere paramedici. Zijn ondersteunen zowel de medewerkers van de afdelingen alsook de huisartsen.

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

Per etage heeft een medewerker niveau 3 in februari het diploma tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric behaald. Het was een pittige 2 jarige opleiding waar ze hard aan hebben moeten trekken. In het verslagjaar was de meerwaarde van de opleiding te zien. In het bijzonder wat betreft benaderingswijze van cliënten en de organisatie van een PG groep werden de vruchten geplukt. Jammer genoeg hebben enkele medewerkers die dit diploma gehaald hebben in 2014 de Koperhorst verlaten.

We hebben in 2014 een duidelijke zorgverzwaring waargenomen. Daarnaast zien we dat elke wisseling in een groep roering met zich mee brengt. Niet alleen bewoners moeten aan een nieuw groepslid wennen, ook familie en vrijwilligers.

### *Zorg thuis*

Deze zorg wordt in de extramurale woningen geboden die op het terrein van de Koperhorst staan. Ons beleid is dat cliënten die daar wonen ook kunnen blijven wonen tot aan hun dood. Een enkeling heeft zoveel specialistische zorg nodig dat men er toch voor kiest om te verhuizen naar een verpleeghuis of naar het Groepswonen in de Koperhorst. Het aantal meer complexe zorgvragers in de extramurale woningen is hoog en groeiend in dit verslagjaar. Naast geplande zorg wordt er ook veel ongeplande zorg verleend. Omdat we bij het zorgkantoor de ongeplande zorg niet kunnen contracteren hebben wij ervoor gekozen om de ongeplande zorg op het product geplande zorg te leveren. Het Zorgkantoor heeft dit alleen met een grote regionale zorgverlener gecontracteerd. Een aantal (beginnend) dementerende cliënten uit de extramurale woningen bezoeken dagbestedingsafdeling de Koperwiek 7 dagen per week. Op deze manier kan men extramuraal blijven wonen en zijn structuur en begeleiding gewaarborgd. Het maximaal aantal dagdelen is 9. Omdat met toch 7 dagen wil komen betaalt een aantal van deze cliënten de aanvullende dagdelen zelf.

In 2014 is hard gewerkt om de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk in te delen. Daarnaast is het gesprek met de cliënten en hun familie gestart om te kijken wat men zelf kan doen en wat de Koperkorst kan bieden. Deze gesprekken worden steeds noodzakelijker omdat de indicaties steeds meer teruggebracht worden naar wat medisch noodzakelijk is in plaats van, wat is er nodig om een prettig leven te kunnen leiden. Voor de werkwijze van de medewerkers betekende dit wel wat. Van verzorgen dat alles op orde is wordt nu overlegd wat wij doen en wat de familie of de cliënt zelf nog doet.

### *Hulp bij het Huishouden*

Veel cliënten uit de extramurale woningen ontvingen naast AWBZ zorg ook hulp bij het huishouden in het kader van de WMO, of namen 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 en ieder kwartaal geëvalueerd. Medewerkers zijn goed in staat om zelfstandig afspraken te maken met de cliënten. Iedere huishoudelijk medewerker kan terugvallen op een contactverzorgende ook wanneer er uitsluitend huishoudelijke zorg wordt geboden aan een cliënt.

Het wordt steeds moeilijker voor cliënten om een indicatie te krijgen voor Hulp bij het Huishouden. Bij aanvraag van een herindicatie, na het aflopen van een indicatie, wordt een HH2 vaak omgezet in een HH1.

De Koperhorst biedt, indien gewenst, de Hulp bij het Huishouden ook privaat aan, waarbij de cliënt zijn eigen, vertrouwde hulp behoudt. Eind 2014 nemen 9 cliënten privaat huishoudelijke hulp af bij de Koperhorst. Als aanvulling op de WMO indicatie of omdat men geen indicatie meer krijgt. In 2014 wordt aan 3 cliënten buiten de muren van de Koperhorst Hulp bij het Huishouden geleverd.

### *Dagbesteding, de Koperwiek*

Steeds meer cliënten uit de Zorgserviceflat, Seniorenwoningen en de wijk, maken gebruik van de Koperwiek.

De Koperwiek biedt bezoekers 7 dagen in de week 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.

In 2014 bezochten in totaal 68 mensen de Koperwiek, waaronder 37 nieuwe bezoekers. Zij kwamen binnen via de wachtlijst van de Koperhorst, de extramurale woningen binnen de Koperhorst, het logement, de casemanagers van dementieD, verpleeghuis, sociale wijkteams en huisartsen. In het verslagjaar gingen 34 bezoekers uit zorg. Betreffende bezoekers werden opgenomen in het verpleeghuis of ander woonzorgcentrum, verhuisden intern naar een Groepswonon afdeling, of overleden.

De Koperwiek bestaat in het verslagjaar uit 3 groepen van 8 tot 12 personen per dag. Behalve bezoekers met een indicatie, bezochten verschillende mensen de Koperwiek op particuliere basis (eigen kosten) en een combinatie van beiden.

Bezoekers beschikten over een ZZP4 of hoger of een functiegerichte indicatie begeleiding in groepsverband.

In het verslagjaar bereidde het Koperwiekteam zich voor op de komende veranderingen ten gevolge van de decentralisatie van de functie begeleiding naar de gemeente. Er vond een omslag plaats in de begeleiding van de groepen. Waar voorheen 1 medewerker aanwezig was op 8 bezoekers, werd nu 1

medewerker ingezet op 12 bezoekers. Er werden meer vrijwilligers en stagiaires ingezet, om samen met de medewerkers de groepen te begeleiden. Voor vrijwilligers waren er in het team vaste aanspreekpunten en medewerkers namen de vrijwilligers op in het team, waardoor de samenwerking prettig verliep en de continuïteit voor de bezoekers geborgd werd.

De samenwerking met DementieD is goed verlopen. Er vond regelmatig overleg plaats tussen de DementieD coaches en het Koperwiekteam.

De complexiteit van de zorgvraag van de 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 2014 is er 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 weg erg laagdrempelig en prettig te vinden.

Aan het einde van het verslagjaar is onderzocht hoe de Koperhorst, mantelzorgers verder kan ondersteunen. Uit de voorlopige onderzoeksresultaten blijkt dat er behoefte is aan verdere ontlasting van de mantelzorger en voorlichting over dementie en de sociale kaart (waar kan ik terecht). In 2015 gaan we hiermee verder aan de slag.

Bij complexe problematiek waarbij medewerkers extra handvaten konden gebruiken of waarbij meer diagnostiek wenselijk was, werd er via Birkhoven Zorggoed een specialist ouderengeneeskunde en/of psycholoog ingeschakeld.

Voor de in de extramurale woningen van de Koperhorst woonachtige cliënten verloopt de samenwerking tussen de contactverzorgenden van de Koperwiek en de contactverzorgenden van de thuiszorgafdeling goed. Wel blijft de onderlinge afstemming een aandachtspunt.

Om integratie binnen de Koperhorst te behouden, bezoeken cliënten van de Koperwiek geregeld centrale activiteiten. Ook wordt er wekelijks een activiteit georganiseerd met andere afdelingen.

In januari 2014 maken 31 personen gebruik van de Koperwiek, in december 2014 zijn dit er 24.

In het verslagjaar is, samen met collega-aanbieders van dagbesteding in Amersfoort een heldere productomschrijving gemaakt wat de gemeente binnen de WMO zou kunnen implementeren.

### *Cyclisch werken: zorgzwaartepakket, zorgarrangement en zorgleefplan*

In 2014 is verder ingezet op het daadwerkelijk zorg verlenen op basis van het zorgleefplan. In het eerste kwartaal heeft elk zorgteam een werksessie gehad waar nogmaals afspraken gemaakt zijn op welke wijze er met het zorgleefplan

omgegaan wordt en uit gewerkt dient te worden. Er wordt nu goed op doelen gerapporteerd, de zorgleefplannen zijn actueel en worden cyclisch twee maal per jaar geëvalueerd samen met de cliënt en zijn familie.

Maandelijks ontvangen de contactverzorgende een overzicht van de zorgleefplannen die gaan verlopen of verlopen zijn.

Het goed bijhouden van de zorgleefplannen kost de contactverzorgende veel tijd. Om die reden is eind 2014 afgesproken dat de contactverzorgende, die intramuraal werken in de kleine teams, 8 uur per maand vrijgesteld zijn om de administratieve zaken te kunnen doen.

### *Nedap Healthcare Ons zorgregistratie, elektronisch cliëntdossier & Caren*

Er is regelmatig overleg met Nedap om nieuwe functionaliteiten in te brengen. Door middel van een juiste inbreng van de ZZP's (intramuraal) en de zorgarrangementen (extramuraal) wordt het steeds inzichtelijker hoeveel er daadwerkelijk aan de cliënt geboden wordt. Zowel t.o.v. de afspraken als de indicatie. De contactverzorgende beschikt nu op cliëntniveau over belangrijke sturingselementen. Omdat een goed zorgarrangement maken moeilijk blijft hebben de beleidsmedewerker en de medewerker cliëntenadministratie veel tijd gestoken in het begeleiden en ondersteunen van de contactverzorgende om dit goed onder de knie te krijgen.

Aan de vragenlijstrapportages is de checklist veilige zorg toegevoegd. Hierin komt alles samen op cliëntniveau wat belangrijk is en waar de risico's liggen voor een cliënt. Hier komt sturingsinformatie uit, zowel voor de individuele cliënt als op organisatieniveau.

Caren is een communicatiemedium voor contactpersonen/ mantelzorgers van cliënten en (zorg)medewerkers. Contactpersonen kunnen vanuit huis (of elders) inloggen om het zorgleefplan in te kijken, rapportages te lezen, vragen te stellen aan medewerkers en de cliëntagenda in te vullen. Eind van het jaar zijn er 115 gebruikers.

In het laatste kwartaal heeft er een onderzoek plaats gevonden naar het gebruik van mantelzorgportaal Caren door familieleden van cliënten.

### *Caren gebruikers*

Uit de resultaten van de enquêtes blijkt dat de familieleden die gebruik maken van het Caren systeem 'tevreden' zijn. 67% Zegt uitstekend tot goede ervaringen te hebben en 33% geeft aan redelijk tot matig overweg te kunnen met het rapportagesysteem. Het overgrote deel van de respondenten vindt het een overzichtelijk systeem en kan goed op de hoogte blijven over de ontwikkelingen van de cliënt. De mensen die niet tevreden zijn geven aan het systeem onvoldoende te kennen en/of aanmerkingen te hebben over bepaalde functies binnen Caren. Familieleden willen meer lezen over hoe de cliënt zich voelt en wat de cliënt aan activiteiten heeft gedaan, dit gebeurt niet tot weinig.

### *Niet-gebruikers*

De vooropstaande reden waarom familieleden/kennissen van cliënten geen gebruik maken van Caren, is dat ze niet wisten dat het bestond. Hierbij speelt leeftijd een grote rol. 60% Van de respondenten zijn boven de 50 jaar en zijn

niet tot weinig op de hoogte van Caren. Velen gebruiken amper de computer nog. Caren blijkt te ingewikkeld te zijn voor deze leeftijdsgroep. Andere redenen waren, geen tijd, teveel werk of niet nodig.

#### *Aanbevelingen Niet-Caren gebruikers*

- Bij het opname gesprek uitleg geven over Caren.
- Periodiek een instructie middag over Caren organiseren voor familie
- Nedap benaderen voor beter instructiemateriaal. (Is inmiddels gerealiseerd)
- Caren meer naamsbekendheid geven d.m.v. promotie.
- Hulp bieden aanmelden en installatie op tablet of smartphone.
- Informatie over het gebruik en bestaan van Caren op de website van de Koperhorst plaatsen.

#### *Aanbevelingen Caren gebruikers, Familieleden*

- Vraag bij de bespreking/evaluatie van de zorgleefplannen, naar het gebruik van Caren.

#### *Aanbevelingen Caren, medewerkers*

- Een opfriscursus over het gebruik
- Gebruik Caren meenemen in introductiecursus nieuwe medewerkers
- Handleiding Caren op medewerkernet zetten
- Uit de reacties van de respondenten komt naar voren dat familie van de cliënten graag willen weten wat moeder of vader die dag gedaan heeft, de leuke activiteiten worden vaak beschouwd als 'onbelangrijk' terwijl dit juist is wat familieleden leuk vinden om te lezen. De medewerkers kunnen hierin een belangrijke rol vervullen door in te spelen op de behoeften van de familie waardoor de familie waarschijnlijk ook meer gebruik gaat maken van Caren wat voor het personeel ook voordelen biedt. Door aan de behoeften van familie te voorzien hoeft niet te betekenen dat er meer tijd moet worden besteed aan het rapporteren. Als je kort en bondig rapporteert kun je zowel de medische bevindingen noteren en daarnaast een korte beschrijving geven van de verrichte woon- leef activiteiten. Daarbij kan ook aangegeven worden hoe de cliënt zich daarbij voelde, hoe reageerde of wat zei hij/zij?

#### *Aanbod bewegingsactiviteiten*

Er worden binnen de Koperhorst diverse bewegingsactiviteiten aangeboden. Deze worden door een fysiotherapeut begeleid.

Op maandagmiddag kunnen minder mobiele cliënten deelnemen aan een bewegingsactiviteit. De activiteit wordt zittend op de stoel uitgevoerd, zodat de kans op vallen zo klein mogelijk is. De activiteit wordt zeer goed bezocht en de deelnemers zijn erg enthousiast. Het gemiddelde aantal deelnemers ligt rond de 20 personen. Hier is een afname waar te nemen. Oorzaak is de veranderde samenstelling van de inwoners van de Koperhorst.

Op woensdagmiddag vindt een bewegingsactiviteit van een half uur plaats voor mobielere cliënten. Oefeningen worden veelal staand uitgevoerd. Er wordt aandacht besteed aan loopvormen, zwaaien en functionele oefeningen

gerelateerd aan de dagelijkse activiteiten. Ook de cognitie wordt niet vergeten. De activiteit wordt gemiddeld door 7 tot 8 personen bezocht.

Een andere mogelijkheid tot bewegen bieden de fitnessapparaten in de tuin van de Koperhorst. Cliënten kunnen hier gebruik van maken wanneer zij willen. De apparaten zijn zo gekozen dat ze door zoveel mogelijk cliënten gebruikt kunnen worden.

#### **4.2.2 Opnamebeleid de Koperhorst**

##### *Opnameoverleg*

Om de 14 dagen vindt er opnameoverleg plaats waarbij de teamleiders zorg, de cliëntenadministratie en de opnamefunctionaris aanwezig zijn.

De opnamefunctionaris onderhoudt in het verslagjaar nauw contact met Dementie-D vanwege de dementerende cliënten op de wachtlijst. Om de 3 maanden wordt contact opgenomen met de toekomstige cliënten om na te gaan of de geboden thuiszorg ter overbrugging nog tot opname volstaat. De cliënten die niet langer willen wachten worden naar aanbieders in de regio verwezen die wel snel kunnen opnemen.

##### *Wachtlijst*

De extramurale wachtlijst blijft stabiel. Eind van het jaar staan er 82 wachtenden op de wachtlijst. Wachtende cliënten met een ZZP1 en ZZP2 worden niet meer opgenomen in het verzorgingshuis. Aan deze cliënten worden extramurale woningen aangeboden. De indicatie wordt dan omgezet naar een VPT of een functionele indicatie. In de loop van het jaar is de intramurale wachtlijst gedaald van 48 naar 33 wachtenden. Een van de oorzaken het CIZ veel strenger is gaan indiceren.

##### *Wachtlijstbeheer*

Van het Zorgkantoor kwam in het najaar de opdracht om de wachtlijst "te schonen". Alle wachtenden zijn benaderd met de vraag of en op welke wijze men op de wachtlijst wilde blijven. Deze actie heeft veel werk met zich mee gebracht zonder dat er daadwerkelijke verschuivingen plaats hebben gevonden. Ook actief wachtenden wilden alleen naar de Koperhorst en werden wenswachtenden. Dit is duidelijk met hen gecommuniceerd.

De opnamefunctionaris en de teamleider dagbesteding beoordelen samen wie er in aanmerking komt voor de dagbesteding. Het contact tussen de opnamefunctionaris en de casemanagers van Dementie-D verloopt goed. Via Dementie-D komt met regelmaat de vraag binnen of er plaats is op de dagbesteding, zodat aan dementerende cliënt uit de wijk meer structuur en veiligheid geboden kan worden en men weer sociale contacten krijgt.

#### **4.2.3 Welzijn & vrijwilligers**

##### *Algemeen*

De afdeling welzijn en vrijwilligers organiseerde in 2014 een scala aan activiteiten. De vele enthousiaste vrijwilligers die de Koperhorst rijk is, maakten de realisatie er van, dag in, dag uit mogelijk.

De Koperhorst streeft naar een ruim en zo divers mogelijk aanbod van welzijnsactiviteiten voor haar cliënten en wijkbewoners. Door het wegvallen van



wijkcentra in de gemeente Amersfoort is het voor de zowel de wijk als voor de Koperhorst van belang om een ontmoetingsplek te zijn voor ouderen uit de wijk. De welzijnsafdeling stemt het activiteitsaanbod af op de verschillende doelgroepen, de toenemende zorgzwaarte en de interesses en behoeften van cliënten en bezoekers. Dit is mogelijk omdat de Koperhorst over een grote groep enthousiaste vrijwilligers beschikt.

### *Welzijn*

Wekelijks vond een groot aantal terugkerende activiteiten plaats. Mede dankzij de vrijwilligers die deze activiteiten begeleiden kwamen er nauwelijks activiteiten te vervallen. Het enthousiasme van mensen uit de wijk, voor deze activiteiten neemt toe.

### *Vrijwilligers*

Het vrijwilligersbestand groeide in 2014 van 125 naar 140 vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid is goed ingebed in de organisatie. De aanwezigheid van vaste aanspreekpunten voor vrijwilligers op afdelingen, werpt zijn vruchten af en wordt door iedereen als prettig ervaren.

Er is gestart met het werven van vrijwilligers voor het bezorgen van de maaltijden thuis bij extramurale woningen, zodat de cliënten op de dag zelf hun menu kunnen kiezen.

Eind 2014 is er een enquête gehouden onder de vrijwilligers, waarbij in grote lijnen kan worden gezegd dat de vrijwilligers tevreden zijn over de Koperhorst. De directe aansturing is georganiseerd vanuit de afdeling waar men ingezet wordt. Daarnaast kan men altijd bij de coördinator vrijwilligerswerk terecht. Men vindt dit prettig.

### *Jaarthema*

Het thema voor het jaar 2014 was vroeger en nu. Dit per maand uitgesplitst op verschillende thema's. Het bleek in de praktijk moeilijk om aan dit thema vast te houden. Daar er ook de seizoensgebonden thema's zijn. Voor het komende jaar willen we de thema's loslaten, en de decoratie aanpassen aan de seizoenen en actualiteiten.

### *Exposities*

In de hal van de Koperhorst en in de vitrinekasten in de recreatiezaal viel het hele jaar kunst van plaatselijke kunstenaars te bewonderen. In het komend jaar willen we hiermee meer naar buiten treden.

### *Wekelijkse reguliere activiteiten*

<i>Wekelijkse activiteiten, aantal bezoekers per keer:</i>		<i>Maandelijks act. aantal bezoekers:</i>	
Koffie inloop op diverse plekken in huis	60	Kookgroep	10
Koersbal	30	Bingo	95
Gym	20		
Creatieve club	30		
Sjoelen	20		
Klaverjassen	10		

Biljarten	10
Canasta/jokeren	6
Denksport middag	30
Schilderclub bewoners	6
Koperhorst koor	25

### *Uitstapjes*

Met autobedrijf Pon hebben we het afgelopen jaar een deal kunnen maken dat we maandelijks geheel kosteloos gebruik mogen maken van een busje. Op deze manier hebben we meerdere kleine uitstapjes kunnen organiseren. Het streven was minimaal 1 per maand. Dit is jammer genoeg niet geheel gehaald. Er is 1 gepland uitstapje naar het Calvariemuseum afgezegd door te weinig animo.

Door de zorgverzwaring in de Koperhorst is moeilijker om een bus vol te krijgen voor een dag uitje. Met deze uitstapjes zijn we gestart ook de wijk meer betrekken met als aanbod ook een extra opstappunt. We merken een toename aan deelnemers uit de wijk maar dit is nog beperkt.

Teams van de afdelingen Groepswonen hebben uitstapjes per groep georganiseerd waarbij voor de begeleiding de familie gevraagd werd. Dit was een groot succes.

#### *Uitstapjes:*

#### *Aantal:*

23/4	Bustocht: Bollenvelden Kennemerland	37
22/7	Bustocht: Molencruise het groene hart	45
16/7	Tuincentrum Hartogsveld	6
16/4	Tuincentrum Ranzijn	6
13/11	Theetuin Eemnes	6

### *Voorstellingen en evenementen*

#### *Aantal deelnemers:*

#### *Datum: Activiteit:*

#### *Intern: Extern:*

<i>Datum:</i>	<i>Activiteit:</i>	<i>Intern:</i>	<i>Extern:</i>
27/2	Carnaval met Carnavalsvereniging de Keuters	50	
3/3	Accordeonvereniging	45	
17/3	Reisverhalen	11	1
13/3	Week van Zorg en Welzijn: Open dag de Koperhorst	30	10
22/3	NL doet: Soroptimistenclub Amersfoort: feestelijke activiteiten op de Koperwiek	25	
2/4	Grote bingo	68	7
10/4	Shantymusiek De trossen los	110	
24/4	Klassiek concert	30	
4/6	Wandel driedaagse de Koperhorst	60	
18/6	WK voetbal 2014: Australië - Nederland	35	6
23/6	WK voetbal 2014: Nederland - Chili	20	6
2/7	WK voetbal 2014: kwart finale	20	7
5/7	WK voetbal 2014: halve finale	35	5
8/7	WK voetbal 2014: finale	25	4
4/9	Lezing over de visserij door de Visbroeders	70	1
13/9	Wijkfeest Schothorst in de Koperhorst	60	80
29/9	Lezing: oud Amersfoort	60	4
21/10	Verjaardag Koperhorst: optreden zanger John ter Weijden	90	4
1/11	Optreden entertainer Paul van Kuiken	80	4

10/11	Lezing: Een vlucht regenwulpen/ Maarten het Hart – Bibliotheek Eemland	9	2
13/11	Optreden accordeonvereniging De Puntenburger Muzikanten	70	3
19/11	Optreden: Clinique Panique	50	
19/12	Kerstmarkt de Koperhorst	100	150
31/12	Oudejaarsbingo en koud buffet	100	

### *Week van Zorg en Welzijn*

In maart heeft de Koperhorst, in het kader van de landelijke Week van Zorg en Welzijn, een open dag georganiseerd. Het accent lag op de verschillende woonvormen binnen de Koperhorst. Hoewel de opkomst iets tegen viel, vonden verschillende nieuwe cliënten en vrijwilligers hun weg naar de Koperhorst.

### *Samenwerking en activiteiten met afdelingen Groepswonen*

De afdelingen Groepswonen en de afdeling welzijn overleggen 2 keer per jaar met elkaar over activiteiten en de afstemming ervan. Jaarlijks vinden een aantal gezamenlijk georganiseerde activiteiten plaats. Een voorbeeld hiervan is de wandel 3-daagse. Groepswonen cliënten nemen deel aan centrale activiteiten van hun keuze en alle afdelingen bieden een eigen weekprogramma aan, met groepsgewijze en individuele activiteiten.

### *Samenwerking met het restaurant en de huishoudelijke dienst*

De welzijnsdienst en de restauratieve-/ huishoudelijke dienst hielden in het verslagjaar goed contact om de activiteiten zo soepele en prettig mogelijk te laten verlopen.

### *Samenwerking met Verpleeghuisunit Beweging 3.0 in de Koperhorst*

Ook de cliënten van de voormalige verpleeghuisunit Davids Bolwerk, bezochten de centraal georganiseerde activiteiten.

Na een reorganisatie binnen Beweging 3.0 werd de unit omgevormd tot 2 (verpleeghuis)woongroepen. De zorgteams van deze woongroepen zijn ook verantwoordelijk voor dagbesteding van de cliënten, hiervoor is niet langer een activiteitenbegeleider aanwezig.

De welzijnsafdeling van de Koperhorst en medewerkers van de woongroepen kijken samen welke centrale activiteiten voor cliënten interessant zijn.

### *Studenten en scholieren*

In februari heeft de Koperhorst meegewerkt aan een uitwisselingsproject met studenten, waarbij er zowel Nederlandse studenten als studenten uit Tsjechië waren. Op de afdelingen Groepswonen werden met cliënten kijkdozen rond het thema 'wonen vroeger' gemaakt. Aan de hand daarvan vonden mooie ontmoetingen en gesprekken plaats tussen oud en jong.

Met enige regelmaat kwamen er leerlingen van diverse scholen uit Amersfoort om bijv. een spelletjesmiddag te organiseren of mee te helpen bij een activiteit. Er kwamen veel aanvragen binnen wat betreft de plaatsing van stagiaires. Een combinatiestage facilitaire dienst/ welzijn bevalt hierin goed.

### *De Vaarvakantie*

Van 10 t/m 14 maart zijn er ruim 50 vakantiegangers en 25 medewerkers en vrijwilligers op vakantie geweest met de Prins Willem Alexander, het Hospitaal schip. Er werd opgestapt in Tiel van waaruit er gevaren werd naar Duisburg, Keulen, Koblenz, Wesel. Er werden vele activiteiten aangeboden en genoten van de omgeving. De topkoks van de Koperhorst waren mee om de gasten culinair te verwennen. Het was een prachtige week met heel mooi weer en veel gezelligheid. Zowel voor de vakantiegangers als het personeel.

### *Vervulde wensen 2014 vanuit de Wensboom*

- een cliënt bezocht de musical "Hij gelooft in mij"
- een cliënt bezocht haar geboorteplaats IJmuiden
- een groepje heren bezocht Bierbrouwerij De Drieringen
- een groepje dames bracht een bezoek aan Spakenburg
- een cliënt woonde een optreden in de Flint bij
- voor de Koperwiek werd een mooie buitenkast gemaakt
- een groepje cliënten bezocht tuincentrum het Vaarderhoogt in Soest

### *Stichting Vrienden van de Koperhorst*

De stichting heeft alle wensen uit de wensboom gefinancierd en mogelijk gemaakt:

- muziekkorps en bijdrage feestmiddag wandel driedaagse
- chantykoor
- bijdrage aan linnen tasjes voor de medewerkers en vrijwilligers met Koperhorstlogo
- zingende Kerstman
- sjoelverkleiner
- Engelse tuinbank
- gereedschapskist

### *De Koperhorst in de wijk*

De Koperhorst heeft zich in 2014 nog meer geprofileerd in de wijk. De reguliere cursussen vonden doorgang. In samenwerking met Stichting Ravelijn hebben we in september een goed bezocht feest georganiseerd voor de wijk.

### *Activiteitsaanbod in het kader van het Oudersteunpunt de Koperhorst*

Tablet - 4 lessen €35,00	5 deelnemers - 2 cursussen
Windows 7 - 8 lessen €70,00	17 deelnemers - 4 cursussen
Windows 8 - 8 lessen €70,00	13 deelnemers - 4 cursussen
Digitale fotografie - 4 lessen € 50,00	2 deelnemers - 1 cursus
Schildercursus	12 deelnemers - 3 cursussen
Stoelpilates - 20 lessen €5,00 per les	12 deelnemers
Matjespilates - 23 lessen €5,00 per les	12 deelnemers
Stoelpilates - 20 lessen €5,00 per les	12 deelnemers
Matjespilates - 20 lessen €5,00 per les	12 deelnemers

### *Huiskamerbibliotheek*

De huiskamerbibliotheek is geopend van 7.30 uur tot 22.00 uur en is onderdeel geworden van de Koperhorst en de wijk. Wijkbewoners weten de bibliotheek steeds meer te vinden en het aantal gebruikers neemt toe.

Uit een onderzoek van Bibliotheek Eemland bleek dat de Koperhorst de best lopende huiskamerbibliotheek heeft in Amersfoort.

#### **4.2.4 Facilitaire dienst**

##### *Receptie*

De receptionisten zijn als het ware de spin in het web van de Koperhorst. Bij hen komen alle informatiestromen samen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor cliënten, gasten, familie en vrijwilligers. Zij laten als eerste de gastvrijheid zien die de Koperhorst hoog in het vaandel heeft zien, gezien de vier sterren die behaald werden.

##### *Technische dienst*

De vaste medewerkers van de technische dienst worden vanaf 2014 dagelijks bijgestaan door een vaste groep vrijwilligers. Dit bevalt beide partijen heel goed.

##### *Revitalisatie begane grond*

In verband -bewust- achterstallig onderhoud is besloten om de recreatiezaal niet alleen van een nieuw dak te voorzien maar in het geheel op te knappen.

Een periode van planvoorbereiding ligt achter ons. Hier zijn we een groot deel van 2014 mee bezig geweest. De bouwvergunning is eind van het jaar verleend en werkvoorbereiding is volop bezig.

De ontmoetingsruimte zal als eerste worden gerealiseerd op de plaats van de huidige binnentuin. Deze wordt bij de huidige ruimte getrokken. Zodra deze nieuwe ruimte in gebruik kan worden genomen zal de renovatie van het restaurant worden opgestart.

Bij de renovatie worden nieuwe hoogwaardig geïsoleerde en onderhoudsarme materialen gebruikt. Ook de installaties worden uitgebreid en deels vervangen. Uiteraard is hierbij veel aandacht voor om het energiegebruik zo optimaal mogelijk in te zetten, om milieu en geld te besparen.

De dakopbouw heeft rondom glas waardoor binnen een mooi verlichte ruimte ontstaat. Om hinderlijke zoninstraling te voorkomen worden luifels aangebracht zowel boven de gevelkozijnen als de ramen van de dakopbouw.

De oplevering staat gepland in juli 2015.

##### *Repair Café*

Maandelijks is er het Repair Café waar gemiddeld 10 bewoners vanuit de wijk gebruik van maken.

##### *Renovatie flats*

In het verslagjaar is er 1 Zorgservicewoning gerenoveerd.

### *Liftrenovatie*

Er zijn 2 nieuwe liften geïnstalleerd. Per december 2014 zijn de liften in gebruik genomen. In de liften zijn spraakunits geïnstalleerd zodat slechtziende cliënten horen op welke verdieping de liften stoppen.

### *Zorgoproepsysteem brandmelders*

Het nieuwe zorgoproepsysteem en telefonie systeem zijn in bedrijf genomen in maart 2014.

In oktober 2014 zijn in alle extramurale woningen ook brandmelders geplaatst die op de telefoons binnenkomen. Dit was zeker niet voor niets! Tot het einde van 2014 zijn er al 5 brandmeldingen geweest waar echt iets aan de hand was en de BHV (bedrijfshulpverlening) in actie is gekomen.

### *Restaurantieve voorzieningen*

Het restaurant trekt in het verslagjaar veel gasten.

In totaal verwelkomt het restaurant dagelijks gemiddeld 85 gasten. In het weekend, vooral op zondag, wordt het restaurant het drukst bezocht.

	<i>Aantal</i>	<i>Gemiddeld per dag</i>
Wijk	3.995	10,95
Extramurale woningen	23.427	64,18
Koperwiek	3.285	9,00
Logement	1.763	4,83
Totaal:	32.470	88,96

Ook cliënten uit verzorgingshuis weten de weg naar het restaurant te vinden. Het café is alle middagen van de week geopend en draait zeer goed. Iedere vrijdag worden er smakelijke snacks verkocht, waar veel cliënten gebruik van maken. Op de zondagmiddag, wordt in het café een hapje geserveerd, de bezoekersaantallen lopen op tot 60 personen.

Veel cliënten vieren een verjaardag andere feestelijke gebeurtenis in het restaurant.

Het bezoekersaantal van het restaurant zijn met 10% toegenomen, dit is inclusief de themamaaltijden en de tapasbar. Het totaal aantal maaltijden bereid door de voedingsdienst komt uit op 83.308 in 2014 (2013 75.594) stijging van het aantal maaltijden in 2014 is 10,2% (7.714) dit ondanks dat we sinds juli 2014 geen maaltijden meer aan de nachtdienst en avonddienst verstrekken. De maandelijkse thema-maaltijden zijn groot succes. Ze trekken 140 tot 150 deelnemers en eerste kerstdag zaten er zelfs 185 mensen aan tafel.

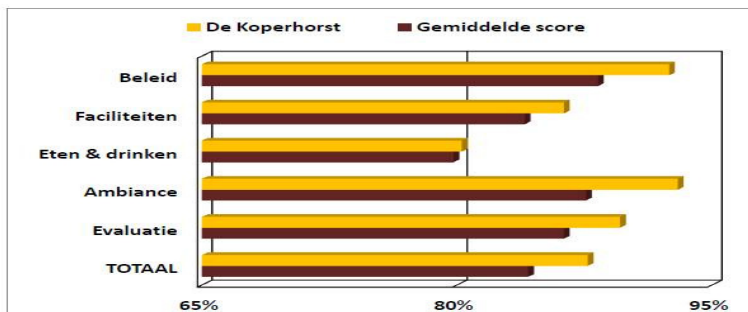
In het verslagjaar worden er 10 thematische maaltijden georganiseerd. Veel gasten komen uit de wijk en cliënten nodigen steeds vaker familieleden uit om te komen eten. Iedere maand loopt het aantal gasten op. De maaltijden voorzien duidelijk in de behoefte om in een gezellige omgeving iets speciaals te eten. Voor de koks is het steeds weer een uitdaging om binnen het budget iets speciaals op tafel te zetten.

Sinds december 2014 bereid de keuken ook de maaltijden voor onze burens van de Amerpoort. (10 per dag.)

In februari is de Koperhorst voor de tweede keer geauditeerd door een auditteam van *Gastvrijheidszorg met sterren*. We behielden onze 4 sterren. De beoordeling luidde als volgt:

- een open en prettige sfeer;
- respectvolle, hartelijke bejegening van iedereen, (medewerkers, vrijwilligers en leidinggevenden)
- betrokkenheid, men weet wat men wil en gaat er voor 100% voor;
- 1 grote familie;
- de Koperhorst is zelfstandig en wil dat ook blijven en doet daar alles voor!"
- het lijkt een dorp op zich waar mensen wonen die er zich thuis voelen;
- een zeer gedreven, creatief management die er vol voor gaan en ambitieuze plannen niet schuwen; en knokken met de huidige regelgeving voor het behoud van hun zelfstandigheid;
- een meer dan 100% tevreden Cliëntenraad;
- de dagelijks vers bereide maaltijden die over blijven worden verpakt in kant en klare diepvriesmaaltijden en worden verkocht in het winkeltje. Hiervan wordt veelvuldig gebruik van gemaakt door inwoners uit de wijk.

In Onderstaande grafiek een weergave van de totale score:



### Keuken

Omdat potentiële en huidige cliënten en gasten een goede maaltijd, ter plekke bereide maaltijd heel belangrijk vinden, beschikt de Koperhorst nog steeds over een eigen keuken en keukenbrigade. Zolang de kosten en baten in evenwicht blijven (of de baten zelfs hoger worden dan de kosten) blijft dit ook zo.

Cliënten in het verzorgingshuis en de extramurale woningen bepalen zelf of zij de warme maaltijd 's middags of 's avonds gebruiken. Een aantal cliënten geeft in 2014 de voorkeur aan de avond. Zij ontvangen een terug gekoelde maaltijd, welke op het door hen gewenst moment in de magnetron, in het eigen appartement verwarmd wordt. Ook heeft men de keuze uit de plaats waar men wil eten: in het restaurant of in de eigen woning.

Er is een onderzoek gedaan of we het keuzemoment in de flats van twee weken van te voren naar een dag van te voren. Om dit te kunnen bereiken zijn er twee opties mogelijk.

- *Optie 1: Maaltijd gebruiken in het restaurant*

De cliënt gebruikt de maaltijd in het restaurant waar de keuze terplekke gemaakt kan worden.

- *Optie 2: Maaltijd gebruiken in de woning in de flat*  
Men kan dan een dag van te voren de keuze van het menu maken.

- *Uitwerking optie twee:*

Elke dag zijn er 2 vrijwilligers aanwezig tussen 10.00 uur en 14.00 uur die de dag beginnen om bij de cliënten huis aan huis het keuzemenu uit te delen en waar gewenst hulp te bieden bij het invullen van de gewenste keuze. Vervolgens zullen deze vrijwilligers assisteren bij het uitdelen van de maaltijden. Na de maaltijd zullen zij de gebruikte plateaus met de ingevulde menulijst ophalen en retourneren naar de keuken. Dit is een dagelijks terugkerend proces waarvan de eindverantwoording in de keuken ligt.

### *Evaluatie najaar 2014*

Er zijn 5 vrijwilligers geworven. 1 Vrijwilliger was zeer geschikt maar vond vrij snel een betaalde baan. Een ander vrijwilliger verloopt goed en is inmiddels een vrijwillige overeenkomst mee afgesloten. Deze vrijwilliger werkt inmiddels twee middagen in de keuken. De andere vrijwilligers zijn vrij snel gestopt om uiteenlopende redenen. Wat is opgevallen dat het keukenpersoneel openstaat voor de vrijwilligers en hun best doen om de vrijwilligers in te werken en zich thuis te laten voelen. Doch het werven van de juiste personen kost wat meer tijd, ook om deze te begeleiden. Veel vrijwilligers die op deze functie reageren zijn lager opgeleid, en dat vergt wat meer tijd van zowel het keukenpersoneel als de Vrijwilligerscoördinator. Eind van het verslagjaar zijn er wederom vrijwilligers geworven en in 2015 zal de keuze van een dag vooraf voor cliënten de thuis in hun flat eten werkelijkheid worden.

### *Winkel*

De Koperhorst winkel hanteert in het verslagjaar de volgende openingstijden: 's morgens van 9.30 uur tot 11.30 uur en 's middags van 14.00 uur tot 15.30 uur. Bewoners weten de winkel goed te vinden voor een boodschap en een praatje. Het assortiment wordt op de vraag van de bewoners afgestemd. Er is veel interesse voor de verse producten, zoals brood, gebak, fruit en bloemen. De was- en stoomservice waar cliënten via de winkel gebruik van kunnen maken, loopt goed, ook cliënten uit het verzorgingshuis maken er gebruik van.

### *Automatisering*

Automatiseringsbedrijf Xcellent verzorgt voor de Koperhorst het beheer op gebied van de ICT. Begin 2014 hebben we samen met Xcellent een inventarisatie gemaakt van kritische werk plekken.

### *Kritische werkplekken*

We hebben 2 kritische werkplekken geïdentificeerd. Dit gaat over de werkplek bij de receptie en de werkplek ten behoeve van de indicatieaanvragen. Op alle overige werkplekken kan flexibel ingelogd worden in geval van een calamiteit. Daarnaast zijn de switch en de serveromgeving kritisch.

Bij de receptie is een extra thin cliënt aangeschaft en geconfigureerd zodat deze door de technische dienst bij uitval direct omgezet kan worden. Tevens was er een enkele Windows XP werkplek nog in gebruik die zijn inmiddels omgezet. Per 2014 is er op iedere werkplek nieuwe software geïnstalleerd o.a. Word 2013.



Uit kostenoverweging is er voor gekozen om de printer bij de receptie zoveel als mogelijk door iedereen te laten gebruiken. Er wordt gebruik gemaakt van beveiligd printen. Daarnaast is er een printer bij de administratie die wordt veelvuldig gebruikt door de administratie. In geval van nood kunnen zij terugvallen op de printer van de receptie. Er is een printer in de keuken die wordt gebruikt voor het afdrucken van drie verschillende soorten papier. Onder andere ten behoeve van de menukaart. Deze wordt tweemaal daags gebruikt. Om de keuken de receptieprinter te moeten laten gebruiken, zouden er drie extra lades toegevoegd moeten worden aan de huidige configuratie. Er zijn verder geen werkplekken meer met een eigen printer.

### *Beveiliging van het systeem*

De serveromgeving staat aangesloten op de noodstroomvoorziening. De back-up bij uitval van de server verliep met de nodige problemen. Er wordt nog gezocht naar een definitieve oplossing.

Eind van het jaar hebben we met een groot technisch probleem met als gevolg een stoomcalamiteit te maken gehad waardoor een deel van het systeem volledig plat heeft gelegen. Met man en macht is er aan gewerkt om dit binnen een dag weer op orde te hebben. Doordat de zorggegevens via een web applicatie binnen komen waren die wel gewoon bereikbaar. Er wordt onderzocht op welke wijze we dit nog beter kunnen beveiligen.

### *Veiligheid*

In april is het geüpdatete zorgcontinuïteitsplan besproken en vastgesteld in het MT. Met personeelszaken is afgesproken dat het zorgcontinuïteitsplan, het ontruimingsplan en de brandinstructie voor ieder personeelslid digitaal beschikbaar is in IRIS (medewerker portaal). Medewerkers worden hier op attent gemaakt in de werkbespreking. Tevens zijn deze onder de aandacht gebracht in de diverse werkoverleggen. Ook voor de vrijwilligers zijn hierin geschoold.

### *Bedrijfshulpverlening (BHV)*

De facilitair manager neemt, namens de Koperhorst deel aan het regionale project "Geen Nood bij Brand" vanuit de VRU (Veiligheidsregio Utrecht). In het kader van dit project vond o.a. een rondgang met de brandweer plaats in de Koperhorst. Uit de rondgang kwamen verbeterpunten ten aanzien van veiligheid voort, waarmee de organisatie aan de slag is gegaan. Een van de verbeteracties die n.a.v. de rondgang is ingezet zijn de maandelijks controle van de brandmeldcentrale en de opvolging van het alarm door de aanwezige BHV-ers.

In 2014 heeft een onaangekondigde ontruiming van een afdeling plaats gevonden. Deze oefening werd begeleid door een externe BHV-opleider. De ontruimingsoefening heeft er toe bijgedragen dat een aantal procedures aangescherpt zijn.

Ieder kwartaal wordt, in samenwerking met personeelszaken, een informatiebijeenkomst over veiligheid georganiseerd voor nieuwe medewerkers en stagiaires.

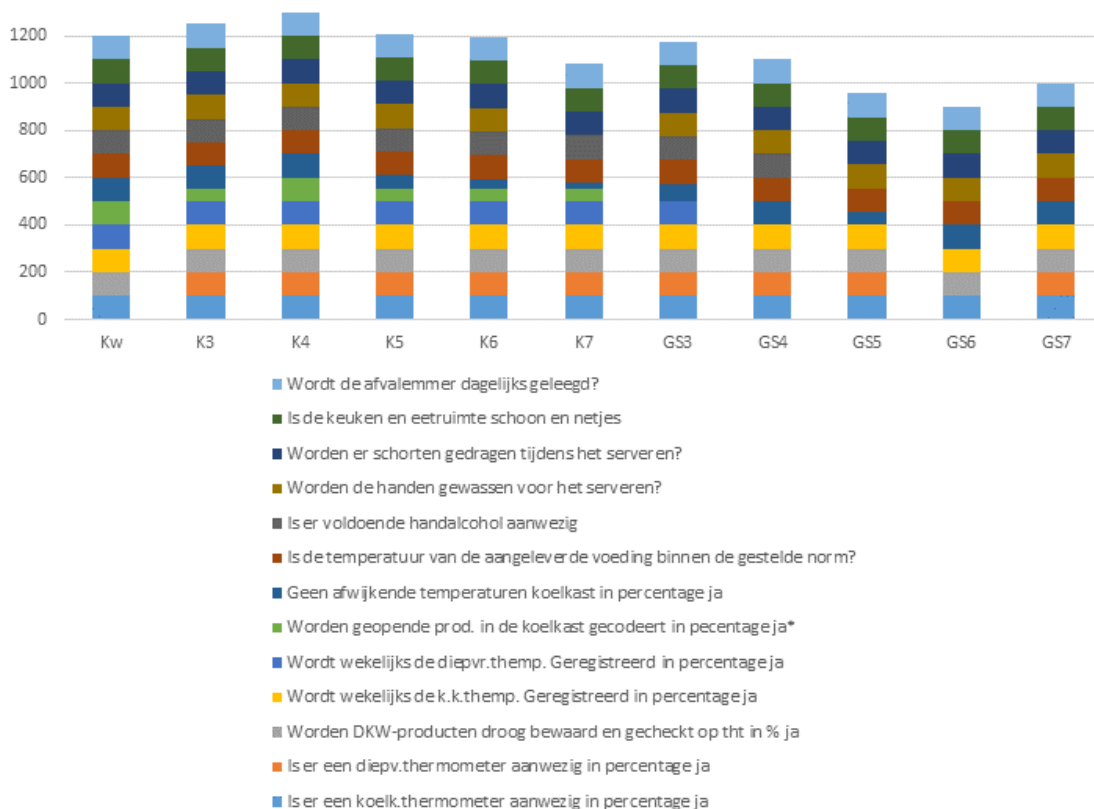
Alle van de inmiddels 85 Bedrijfshulpverleners (BHV-ers) volgden een herhalingscursus en 5 nieuwe medewerkers werden tot BHV-er opgeleid. Alle BHV-ers zijn bijgeschoold in het gebruik van de Automatische Externe Defibrillator (AED).

In september is er gekozen voor een nieuwe samenstelling van de werkgroep BHV. Vanuit ieder team is er een afgevaardigde. Zij zorgen ervoor dat BHV en veiligheid als vast punt op de agenda komt van de teamoverleggen. Tevens maken de BHV-ers per kwartaal met de meetkaart van VROM gevaarlijke situaties inzichtelijk binnen hun afdeling. De resultaten worden geanalyseerd en opgelost. Alle afdelingen namen deel aan een Tabeltopoefening.

Met de aanleg van de nieuwe PZI komen vanaf 2014 de brandmeldingen direct op de dect telefoons van de medewerkers binnen. Daardoor is direct bekend waar de brand of de onveilige situatie zich bevindt.

### Duurzaamheid

Via de IVVU (Instellingen Verpleeg- en Verzorgingshuizen Utrecht) heeft de facilitair manager diverse bijeenkomsten gevolgd op het gebied van duurzaam ondernemen. Door middel van een milieubarometer wordt het energieverbruik van de Koperhorst 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 ingevuld

De milieumeter laat zien welke bedrijfsactiviteiten de grootste milieu-impact hebben en waar voor de Koperhorst prioriteiten liggen op het gebied van 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. Het MT bespreekt per kwartaal de uitkomsten deze en treft eventueel te nemen maatregel. In 2014 is onderzocht wat er op het gebied van grootonderhoud nog kan verbeteren ten opzichte van energiebesparende maatregelen. Tevens zijn er in 2014 plannen gemaakt voor de verbouwing van het restaurant ook hier is rekening gehouden met vernieuwde eisen op het gebied van isolatiemateriaal, afzuigstelsel en verwarming.

### *Vermissing eigendommen en diefstal*

In 2014 hebben zich in de Koperhorst 5 gevallen plaats gevonden waar sprake was van vermissing of diefstal van portemonnee en of geld. Dit is een duidelijke vermindering ten opzichte van 2013. Aangifte bij de politie en nader onderzoek heeft niet geleid tot een duidelijk patroon.

### *Hygiëne richtlijnen*

Waar nodig zijn de HACCP-hygiëne richtlijnen binnen de Koperhorst aangepast aan de herziene richtlijnen van het ministerie van VWS.

We hebben een HACCP instructie gemaakt voor afdelingen Groepswonen, Wonen met zorg en hotelmatige zorg. Het doel was het structureel verankeren van de HACCP normen op bovengenoemde afdelingen. Een medewerker uit de keuken heeft uitleg/instructie gegeven betreffende onderstaande punten:

- wat is HACCP en waarom hebben wij een HACCP-plan in de Koperhorst;
- wat wordt hierin verwacht van de medewerker (verantwoordelijkheid);
- persoonlijke hygiëne;
- ontvangst goederen;
- boodschappen doen/inkoop/ontvangst etenswaren op Groepswonen en adviezen over het meebrengen van voeding door bezoekers;
- opslag van goederen;
- bereiding en/of verhitting van voedsel in de ruimste zin van het woord;
- distributie en uitserveren;
- temperatuur voeding;
- schoonmaak, afval verwijderen, V2.4 werkinstructie afval verwijderen.

Er is een meetkaart ontwikkeld en de medewerker keuken meet maandelijks of aan de HACCP normen wordt voldaan op de afdelingen.

Overzicht meting van december 2014 en de ondernomen acties:

- Op Groepswonen afdelingen: de Kopervlinder, de Paarse vlinder, de Smaragdvlinder en de Heidevlinder is, aldus de meting, de temperatuur van de koelkast te hoog. Dit blijkt later te maken te hebben met de verkeerde plek van het flesje met alcohol en het tijdstip van meten. Afsproken is dat er direct bij binnenkomst gemeten wordt en dan te

- beoordelen hoe de temperatuur is.
- Op de 5<sup>e</sup> etage Wonen met zorg is een alcoholdispenser geplaatst.
  - Omdat bij sommige personeelsleden vervelende reacties ontstonden op de huid door gebruik van zeep en desinfectiegel is er crème op de afdelingen waardoor de problemen van uitdrogen verdwenen.
  - De diepvries op de Koperwiek werkte niet goed en is gerepareerd.
  - Op Groepswonen afdeling de Heidevlinder is het personeel geïnstrueerd om handen te wassen voor aanvang van de distributie van de maaltijd.

Het legionellabeheersplan is aangepast aan de laatste wet en regelgeving.

### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

#### *Prezo*

In 2014 is de Koperhorst voor het eerst geauditeerd voor kwaliteit volgens Prezo.

Prezo staat voor PREstaties in de ZOrg. Het is een hulpmiddel voor zorginstellingen bij het sturen op Verantwoorde zorg en 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.

Vanaf 2012 heeft de organisatie zich voorbereid op de invoering van het Prezo kwaliteitssysteem met diverse scholingen en metingen.

In 2013 is een werkgroep mentaal welbevinden gestart die in alle teams meer aandacht heeft gevraagd voor de invulling van dit domein in het zorgleefplan en heeft de Bedrijfshulpverlening zich verder geprofessionaliseerd door maandelijkse metingen uit te voeren en op te volgen.

De Prezocoaches hebben tijdens de informatiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers uitleg gegeven over Prezo en een folder ontwikkeld.

Alle medewerkers hebben een Prezo werksessie gevolgd waarbij het werken in kleine teams en het nakomen van werkafspraken benadrukt is. Per afdeling zijn deze zaken verder uitgewerkt. Dit heeft tot interessante gesprekken geleid, waarbij duidelijk werd hoe individuele medewerkers aankijken tegen hun werk, de benadering van de cliënt en wat zij verstaan onder cliëntgerichtheid.

Het is binnen de hele organisatie concreter geworden wat onder cliëntgerichtheid verstaan wordt, wat de cliënt van de Koperhorst mag verwachten en wat organisatie en medewerkers van elkaar mogen verwachten.

Met alle veranderingen in de zorg nu en de komende jaren biedt het kwaliteitssysteem handvaten om dit verder vorm te geven. Het denken nog meer met en vanuit de cliënt, het Zorgen voor *wat* wordt Zorgen *dat*, helpt ons dat we onszelf willen blijven verbeteren.

Het kwaliteitssysteem bij de Koperhorst is duidelijk geen top-down aangelegenheid bedacht achter een bureau maar iets dat in de hele organisatie en bij alle medewerkers doorwerkt.

In mei 2014 vond de officiële Prezo audit plaats. Jammer genoeg behalen we het net niet. De organisatie mist, volgens de auditoren, de inbedding van het cyclisch werken en denken. Het Kwaliteitssysteem zit nog niet in de genen van de medewerkers en de organisatie. Het begin is er maar deze ontwikkeling heeft nog tijd nodig voor verdere implementatie. Ook de ordening van alle documenten in de Prezo bibliotheek en het ontbreken van een gebruikers vriendelijke handleiding zijn punten van aandacht. Hun advies is om voor het einde van het jaar de niet behaalde onderdelen te herkansen.

In november 2014 worden de nog niet behaalde prestaties geheraudit en blijkt dat er nu wel voldoende samenhang zichtbaar is tussen de verschillende onderdelen van het kwaliteitssysteem en dat er aantoonbaar in de praktijk cyclisch wordt gewerkt en gedacht. Aangeleverde overzichten van verbeteracties tonen nu onderlinge samenhang en heldere analyses. Alle prestaties zijn behaald en het Gouden Prezo Keurmerk van de Stichting Perspekt wordt aan de Koperhorst toegekend.

## **4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten**

### **4.4.1 Kwaliteit van zorg**

#### *Resultaten cliëntenraadpleging*

In november heeft de 2 jaarlijkse cliëntenraadpleging plaatsgevonden. Meetbureau PWC heeft deze raadpleging uitgevoerd. Naast de minimale vereiste interviews en enquêtes hebben er, per team, groepsgesprekken plaatsgevonden met de cliënten en binnen de Groepswonen afdelingen met de familie. Hieruit is een schat van informatie gekomen waar we in 2015 ons voordeel kunnen doen.

De resultaten zijn weergegeven in drie rapportages:

- Groepswonen en de Koperwiek
- Wonen met Zorg
- Zorg thuis

Aan iedereen is gevraagd of men de Koperhorst zou aanbevelen aan vrienden en kennissen (De NPS). Daar komt een cijfer uit. Dit cijfer komt tot stand door degene die een 6 of lager scoorden af te trekken van degene die een 9 en een 10 scoorden. Dat getal kan je weer afzetten ten opzichte van de beste organisaties in het land die mee gedaan hebben.

#### *Uitslag van de Cliëntenraadpleging*

	<b>KH score</b>	<b>landelijke koplopers</b>
• Groepswonen/ Koperwiek	42	40
• Wonen met Zorg	52	57
• Zorg thuis	64	52

Conclusie: de cliënten vinden dat wij ons met de besten in het land kunnen meten! Ten opzichte van het vorige cliëntenonderzoek in 2012 scoren we op alle drie de onderdelen in 2014 beter dan in 2012.

Wat doen we in de ogen van de cliënten goed en waar zouden we nog op kunnen verbeteren?

### *Groepswonen en Koperwiek*

Goede ervaringen heeft men met:

- de inrichting (wij scoren 9.6)
- de maaltijden (wij scoren 9.0)
- de privacy (wij scoren 8.9)

Te verbeteren:

- omgang met elkaar (wij scoren 7)
- schoonmaken (wij scoren 5.6)

### *Wonen met Zorg*

Goede ervaringen heeft men met:

- de inrichting (wij scoren 10)
- de informatieverstrekking (wij scoren 9.8)
- de privacy (wij scoren 9.5)

Te verbeteren:

- omgang met elkaar (wij scoren 7.3)
- beschikbaarheid van personeel (wij scoren 6.9)

### *Zorg thuis*

Goede ervaringen heeft men met:

- de kwaliteit van het personeel (wij scoren 8.9)

Te verbeteren:

- de inspraak (wij scoren 7.4)

Tegelijk met de cliëntenraadpleging heeft ook de medewerkersraadpleging plaats gevonden. In beide onderzoeken zijn een aantal dezelfde vragen gesteld. Hier komen interessante uitslagen uit:

Cliëntenraadpleging: Vindt u dat medewerkers uitstralen dat ze plezier in hun werk hebben? Medewerker raadpleging: Ga je met plezier naar je werk?

- Cliënten geven een 7.9 en de medewerkers een 8.4. Dit betekent dus dat de medewerkers met enige regelmaat niet uitstralen dat ze hun werk leuk vinden.

Cliëntenraadpleging: Hebt u het idee dat zorgmedewerkers goed met elkaar samenwerken? Medewerker raadpleging: Binnen mijn team heerst een goede teamgeest en collegialiteit.

- Cliënten geven een 8.0 en de medewerkers een 8.5. Ook hier zit dus een verschil van inzicht en gevoel.

Cliëntenraadpleging: Hebt u het gevoel dat bewoners voor de medewerkers op nummer 1 staan? Medewerker raadpleging: Is in onze organisatie de cliënt het belangrijkste?

- Cliënten geven een 8.3 en de medewerkers een 9.1 Dat betekent dat we met enige regelmaat cliënten niet het gevoel geven dat ze op nummer 1 staan terwijl het merendeel van de medewerkers dat wel vindt.

Cliëntenraadpleging: Vindt u dat zorgmedewerkers gehaast overkomen? Medewerker raadpleging: Kan je voldoende aandacht geven aan het werk dat je rechtstreeks voor de cliënten doet?

- Cliënten geven een 5.2 en de medewerkers een 7.3. Over dit onderwerp zijn de cliënten dus veel positiever dan dat de medewerkers zijn!

Cliëntenraadpleging: Gaan zorgmedewerkers in gesprek met u over zaken die niet goed zijn gegaan? Medewerker raadpleging: Ik ga met cliënten in gesprek over zaken die niet goed zijn gegaan.

- Cliënten geven een 7.6 en de medewerkers een 7.8 Dat betekent dus dat partijen hier hetzelfde gevoel/ dezelfde mening over hebben.

Cliëntenraadpleging: Hebt u het gevoel dat medewerkers u zoveel mogelijk bij de zorg- en dienstverlening betrekken? Medewerker raadpleging: Betrekken jullie familie en cliënten zoveel mogelijk bij de zorg- en dienstverlening?

- Cliënten geven een 8.7 en de medewerkers een 8.0. Over dit onderwerp zijn de cliënten dus veel positiever dan dat de medewerkers zijn!

In 2015 gaan we met deze uitslag aan de gang door deze overal te bespreken en daar waar nodig verbeterplannen te maken.

### *Onaangekondigd her bezoek Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)*

Op 16 april bracht de IGZ een herbezoek aan de Koperhorst, n.a.v. het inspectiebezoek in 2013. Van de 42 nog niet behaalde punten in 2013 bleven er nu 7 over:

- Sturen op kwaliteit en veiligheid: 1 norm
- Cliëntdossier: 3 normen
- Medicatieveiligheid: 3 normen

### *Normen die nog niet voldoende nageleefd worden:*

Thema: Sturen op kwaliteit en veiligheid:

- (Bijna) Fouten worden systematisch en structureel gemeld, verzameld, geanalyseerd en gebruikt voor verbeteracties.

Thema: Cliëntdossier:

- Zorg- en ondersteuningsproblemen, doelen, acties, rapportages en evaluaties in het zorg-/ondersteuningsplan zijn congruent met elkaar.
- In het cliëntdossier is informatie van betrokken disciplines op afgesproken plaats terug te vinden.
- In het cliëntdossier is de dagelijkse rapportage opgenomen. Evaluatie van het zorg-/ondersteuningsplan.

Thema: Medicatieveiligheid:

- Medewerkers die hulp bieden bij de medicatie beschikken over een actueel medicatieoverzicht en toedienlijst van de apotheker.
- De medewerker past door de apotheek uitgezette medicatie alleen aan op aantoonbaar voorschrift van de arts.
- Er is geborgd beleid rondom de omvang, identiteit en opslag van de voorraad geneesmiddelen.

Voor alle onderwerpen zijn verbeterplannen gemaakt. In oktober liet de inspectie ons weten dat ze zich konden vinden in de verbeterplannen en de resultaten ervan.

### *Verpleegkundig team*

Per 1 januari 2014 is een verpleegkundig team gestart. Na enige aanloopvragen heeft dit team in 2014 een grote meerwaarde gebracht. Ze ondersteunen de contactverzorgende in kwalitatieve taken, treden handelend op bij complexe zorgvragen en zijn een duidelijke medebewaker van de kwaliteit binnen de organisatie.

### *Zorgleefplannen*

Afspraak was dat alle cliënten een up to date zorgleefplan zouden hebben. In 2014 is hier, met goed resultaat, hard aan getrokken. De verpleegkundigen hebben de contactverzorgende hierin ondersteund. Er wordt nu consequent op doelen gerapporteerd, de zorgleefplannen zijn actueel en worden regelmatig bijgesteld. Daarnaast wordt er zichtbaar meer vanuit de opgestelde plannen gewerkt wat de cliënten ten goede komt. De contactverzorgende geven wel aan dat ze te weinig tijd hebben om al deze, deels administratieve, taken goed uit te voeren. Afsproken is dat ze per 2015 hier 8 uur per maand voor vrijgesteld worden.

De contactverzorgenden van het Zorg thuis team zijn door de medewerker van de cliëntenadministratie extra ondersteund in het maken van goede zorgarrangementen.

Op het voor akkoord plaatsen van handtekeningen na, zijn de zorgdossiers nu volledig gedigitaliseerd. Dit geldt ook voor de risico-inventarisaties per cliënt.

### *Het werken in kleine zorgteams*

Vanaf 2014 is de afdeling Wonen met zorg net als Groepswonen in kleine teams gaan werken. Per 10 tot 12 cliënten is er een vast team. Aan het einde van het jaar zien we duidelijk dat deze werkwijze zijn vruchten af gaat werpen. Op elke etage is een eigen huiskamer gemaakt waar men gezamenlijk koffie en thee kan drinken en hier en daar wordt gezamenlijk gegeten. De manier van werken, het aanbod aan cliënten wordt aan de hand van de daar wonende cliënten bepaald. Hierdoor heeft iedere afdeling zijn eigen identiteit. Naast deelname aan centrale activiteiten van de Koperhorst, worden er ook etage-gebonden activiteiten aangeboden. Voor cliënten en familie is het nu eenvoudig om in contact te komen met de juiste medewerkers.



### *Medicatieveiligheid*

In de zomer van 2014 zijn de contactverzorgenden allemaal geschoold door het MVI (Medicatie Veiligheid Instituut). De scholing omvatte o.a. het analyseren van medicatie MIC-meldingen. Daarna zijn alle zorgteams geschoold in het najaar ook door het MVI in cliënt veiligheid, en hoe dit een teamverantwoordelijkheid kan zijn en waarom dit belangrijk is. De MIC meldingen worden besproken in het teamoverleg en zo nodig wordt er een plan van aanpak gemaakt voor de individuele cliënt of afdeling gebonden. Verder is er een pilot gestart binnen 2 etages Wonen met Zorg en in 1 extramurale woning waar thuiszorg wordt geboden en de medicatie op het appartement van de cliënt wordt gebracht. Zo wordt de medicatie een onderdeel van een zorgmoment. De uitkomsten van de pilot zijn positief uitgevallen waardoor wij dit proces in 2015 verder uitrollen naar de rest van de organisatie afgezien van de afdelingen Groepswonen. In 2015 gaan wij de niveau 2 medewerker scholen en bekwaam maken in het medicatie geven.

### *Inzet vrijheid beperkende maatregelen*

Cliënten beperken in hun vrijheid valt niet te rijmen met de kernwaarden van de Koperhorst. Ook wanneer er gevaar of ernstig nadeel gesignaleerd wordt, vormen zelfbeschikking en regie over het eigen leven het uitgangspunt bij zorg- en dienstverlening. De Koperhorst is een *bewust* niet BOPZ aangemerkte organisatie. Wat betreft de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt het: 'Nee, tenzij' principe gehanteerd. Dat wil zeggen dat vrijheidsbeperkende maatregelen in principe niet worden toegepast. Het Nee, tenzij principe, sluit aan op de in 2015 of 2016 in werking tredende wet Zorg en dwang.

Om de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen, wordt onder meer gebruik gemaakt van de Vilansgids: '80 alternatieven voor vrijheidsbeperking in de zorg.'

Wanneer er geen geschikte alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen voorhanden zijn. Of wanneer een cliënt zelf uitdrukkelijk om een maatregel vraagt, en hier na voorlichting over alternatieven bij blijft, wordt conform het beleidsplan, met instemming van de cliënt, toestemming van de huisarts en onder verantwoordelijk van de huisarts (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) de lichtst mogelijke maatregel ingezet. Hierop wordt zorgvuldig gemonitord of er tijdens toepassing nog altijd sprake is van instemming door de cliënt. Frequente evaluatie en zo mogelijke beëindiging of overstap naar een alternatief maken eveneens onderdeel uit van het beleid t.a.v. vrijheidsbeperking. In de Koperhorst wordt geen enkele vorm van fixatie toegepast.

### *Veiligheid PG cliënten vraagt gericht beleid en risicomangement*

Om meer kwaliteit te kunnen bieden op dementie zorg hebben een 6 tal medewerkers de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) afgerond in het eerste kwartaal van 2014. Hiervan zijn er 2 medewerkers vertrokken naar een andere organisatie. Deze GVP'ers ondersteunen de teams met vragen omtrent cliënten met dementie en hoe hier mee om gegaan kan

worden. Zij hebben een adviserende rol naar andere medewerkers toe hoe zij om kunnen gaan met onbegrepen gedrag van cliënten met dementie. Door de teamleider wordt direct gestuurd op het zo min mogelijk inzetten van vrijheid beperkende maatregelen en het kijken naar alternatieven.

### *Voldoende en bekwaam personeel*

In 2014 zijn er gastvrouwen geworven om de Wonen met Zorgteams te completeren. Deze gastvrouwen zijn in het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal geschoold in de functie van de woonondersteuner. De woonondersteuner overlegt met de zorgmedewerker hoe de samenwerking per dag verloopt.

Per dienst zijn er voldoende zorgmedewerkers om de dagelijkse zorg binnen de gehele Koperhorst te verlenen. Vanaf 1 januari 2014 is een verpleegkundig team gevormd en is de nachtdienst met 1 medewerker uitgebreid.

Bezetting per 24 uur:

- Dagdienst: 16 zorgmedewerkers en 10 woonondersteuners
- Avonddienst: 13 zorgmedewerkers en 5 woonondersteuners
- Nachtdienst: 3 zorgmedewerkers, waarvan 2 medewerkers niveau 3
- van 6.45 uur tot 23.15 uur een verpleegkundige aanwezig

Alle (zorg)medewerkers volgen regelmatig (verplichte) scholingen om de bekwaamheid op peil te houden en verder te ontwikkelen.

### *Hygiëne en mondzorg*

In het eerste en tweede kwartaal van 2014 heeft een verpleegkundige de opleiding CIP (Contactpersoon Infectie Preventie) met succes afgerond. Deze verpleegkundige heeft hygiëne en mondzorg als specifiek aandachtsgebied gekregen. In december 2014 heeft er een 0-meting omtrent hygiëne plaatsgevonden. De uitkomsten worden besproken in 2015 waarna er een plan van aanpak wordt gemaakt. De CIP verpleegkundige zal in 2015 alle hygiëne protocollen onder de loep nemen en zo nodig aanpassen.

Er is een samenwerking gevonden met Mondzorg Plus, deze tandartspraktijk heeft nu een aantal cliënten in de Koperhorst die regelmatig behandeld worden. Alle zorgmedewerkers zijn geschoold door Mondzorg Plus in mondzorg en wat daar bij komt kijken. We zien een verbetering van het invullen van mondzorg bij individuele cliënten in het zorgleefplan.

### *Veilige zorg*

Sinds april 2014 wordt bij alle cliënten de risicosignalering Veilige zorg ingevuld, hierin komen de verschillende risico's aan de orde die te maken hebben met de veiligheid rondom de cliënt. Onderwerpen zijn: mondzorg, depressie, wondzorg, decubitus, voeding, etc. Als er een risicosignalering uitkomt wordt deze automatisch doorgezet naar het zorgleefplan, deze staat dan in concept en moet door de contactverzorgende aangevuld worden met acties die ondernomen worden.

### Kwaliteitsbesef bij medewerkers

Leidinggevend en agenderen kwaliteit regelmatig op de werkoverleggen. De Prezo coaches komen allen van de werkvloer. Langzamerhand wordt 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 familie rondom het zorgleefplan van de cliënt. Helaas realiseren betrokkenen (medewerkers, maar ook cliënt/ familie) zich nog niet altijd dat het zorgleefplan het centrale document rond de cliënt is.

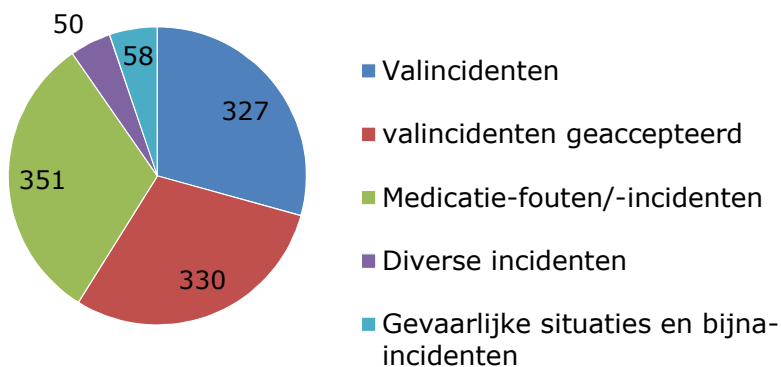
De omslag in denken in 'niet zorgen voor maar zorgen dat', in bevordering van zelfredzaamheid van de cliënt en zijn netwerk, zal in het komend jaar een belangrijk uitgangspunt zijn. Het besef dat mensen zich beter voelen bij het behoud van eigen regie en zo min mogelijk afhankelijkheid zal nog duidelijker uitgangspunt van de medewerker moeten zijn.

### Valpreventie & Wat te doen na een val

Alle zorgmedewerkers zijn geschoold in het analyseren van MIC Meldingen rondom valincidenten, deze worden besproken in het teamoverleg.

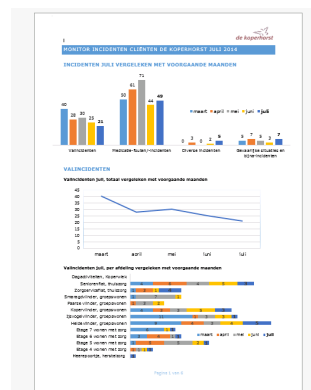
Als er een verhoogd valrisico is worden acties vermeld in het zorgleefplan en wordt vanuit deze actie en doelen gerapporteerd. Zo kan de contactverzorgende het proces goed in de gaten houden en zo nodig doelen en acties aanpassen als het beoogde resultaat niet behaald dreigt te worden of juist wel behaald wordt. Bij alle cliënten wordt bij opname een risicosignalering gedaan en deze wordt met de evaluatie van het zorgleefplan of zo nodig eerder doorgenomen.

### Incidenten cliënten 2014



### Incidenten Cliënten

Het analyseren van de MIC-meldingen stond in het verslagjaar hoog op de agenda. Al jaren worden gemelde incidenten op individuele basis geanalyseerd en wordt gekeken hoe gevaarlijke situaties en nieuwe incidenten voorkomen kunnen worden. Echter n.a.v. inspectiebezoek van IGZ, hebben we onze werkwijze aangepast. Behalve analyse van individuele incidenten zijn we meer naar trends met betrekking tot incidenten en gevaarlijke situaties gaan kijken. Elke 2<sup>e</sup> week verschijnt de Monitor incidenten cliënten. In de monitor worden incidenten van de afgelopen



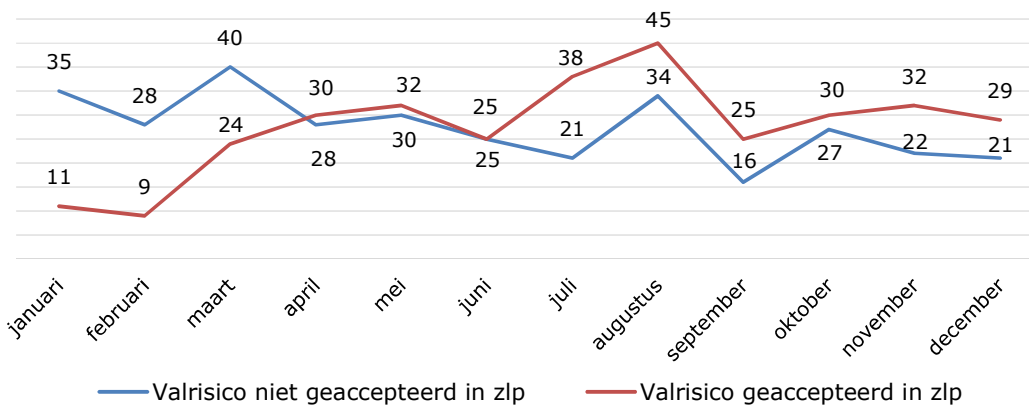
maand vergeleken per zorgsoort/ afdeling, op incidentsoort/ -aard/ -oorzaak/ -gevolgen en de voorgaande maanden. De monitor wordt verspreid over de hele organisatie

De contactverzorgenden ontvangen maandelijks, tegelijk met de Monitor incidenten cliënten, een totaaloverzicht van alle MIC-meldingen rond incidenten die in de voorgaande maand op de afdeling plaatsvonden. Voor het einde van de maand stelt de contactverzorgende samen met het team een verslag op waarin geanonimiseerd wordt weergegeven, welke verbeteracties er n.a.v. de MIC-meldingen zijn getroffen, waarop een terugkoppeling aan de teamleider volgt. Vervolgens worden de monitor en de incidentopvolging in het MT besproken, en worden, zo nodig, organisatie brede acties uitgezet.

### Valincidenten

Met goedvinden van de cliënt wordt bij aanvang zorg, bij veranderingen in de gezondheidssituatie, na een valincident en ter voorbereiding van zorgleefplanevaluatie of MDO, het valrisico geïnventariseerd. Als de cliënt hiermee instemt wordt a.d.h.v. geconstateerde risico's, preventieve acties geformuleerd. Echter, een deel van de cliënten besluit om vallen en het risico op vallen voor lief te nemen. In het zorgleefplan van de cliënt wordt vastgelegd dat de het valrisico en evt. gevolgen van een val geaccepteerd worden. De afspraak wordt, conform de evaluatiecyclus van het zorgleefplan, ieder half jaar met de cliënt geëvalueerd.

### Valincidenten 2014

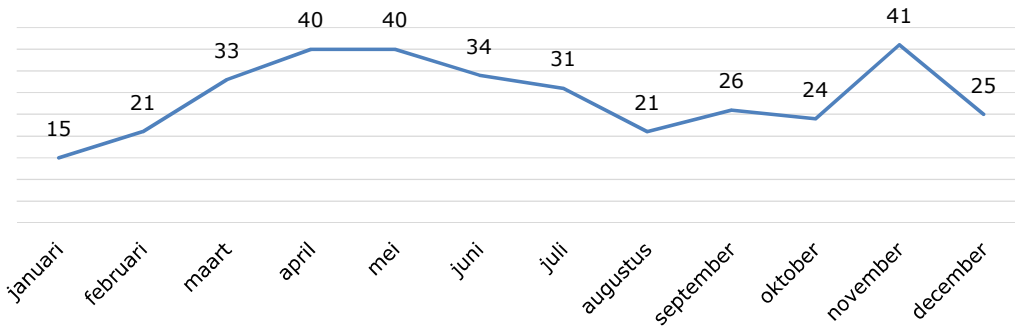


### Medicatie fouten

In het verslagjaar is, zoals eerder in het jaardocument beschreven, flink geïnvesteerd in medicatie-veiligheid en het terugdringen van medicatie-fouten. De invloed van de verschillende verbeteracties is onder meer zichtbaar in het fluctuerende aantal meldingen van medicatie-fouten.

Gelijk opgaand met de verschillende scholingen, stijgt de meldingsgerichtheid, en nemen op de werkvloer bereidheid en vertrouwen toe om elkaar aan te spreken en te leren van medicatiefouten.

### Medicatie-fouten/-incidenten 2014



Twee keer wordt een zorgmedewerker tijdelijk de bevoegdheid om medicatie te delen ontzegd. Men reageerde niet op feedback/ aanspreken van collega's en werkte onzorgvuldig. Nadat medewerkers weer aantoonbaar bekwaam waren mochten zij weer medewerkers medicatie delen.

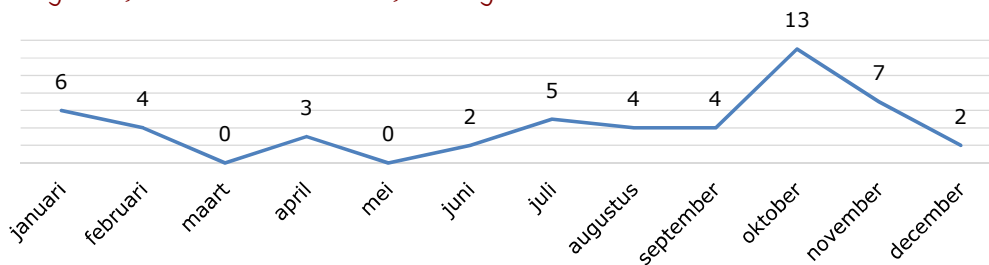
Een deel van de medicatiefouten werd veroorzaakt door de apotheek. Met en door de apotheek werden verschillende verbetertrajecten uitgezet. Samen blijven we het traject monitoren.

### Diverse incidenten: voornamelijk agressie

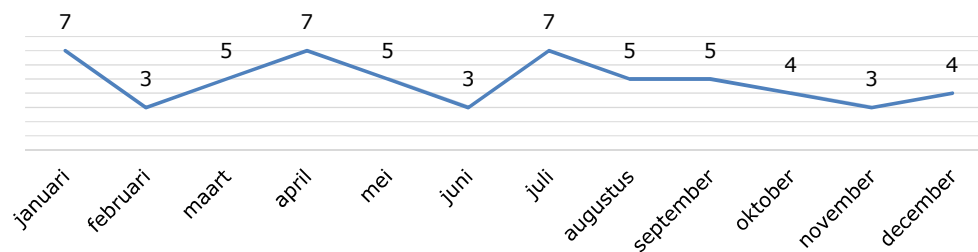
Met de toenemende zorgzwaarte en het aantal dementerende cliënten, zien we de agressiemeldingen toenemen, zowel in de MIC- als MIM-meldingen. Medewerkers die agressie melden analyseren door de inrichting van het meldformulier, het incident, de aanleiding en hun eigen rol in het geheel.

### Diverse incidenten

-Agressie, stoten-knellen-botsen, voeding-



### Gevaarlijke situaties en bijna-incidenten



## 4.4.2 Cliëntenvertrouwenspersoon en klachten

### *Algemeen*

De taken van de cliëntenvertrouwenspersoon 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 en tevens een MIC-melding gemaakt.

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

### *Klachtencommissie Beweging 3.0*

Evenals de voorgaande jaren zijn er geen klachten voorgelegd aan of behandeld door de Klachtencommissie Beweging 3.0. Mede om deze reden heeft de voorzitter van de klachtencommissie er van afgezien om de bestuurder en vertrouwenspersoon uit de nodigen voor de jaarvergadering om een toelichting te geven op het jaarverslag/klachtenoverzicht 2013.

### *Nacalculatie controleprotocol AWBZ zorgaanbieders 2014*

De Nederlandse Zorgautoriteit heeft de richtlijnen m.b.t. bovenstaand onderwerp vastgesteld. Aangegeven dient te worden of er klachten zijn geweest over niet geleverde zorg. In dit jaarverslag zijn er in de Koperhorst geen klachten zijn geweest over niet geleverde zorg.

### *Meldcode ouderenmishandeling*

In het 1e halfjaar van 2014 zijn de bijeenkomsten voor medewerkers inzake ouderenmishandeling afgerond. Het hierover opgestelde evaluatierapport is door de vertrouwenspersoon met het MT besproken. De conclusie was dat de bijeenkomsten zinvol waren maar dat een vervolg in enigerlei vorm gewenst c.q. noodzakelijk is. Hieraan zal in 2015 invulling worden gegeven.

Als voorlopige maatregel is besloten dat medewerkers de vertrouwenspersoon als "toetssteen" kunnen inschakelen wanneer zij een vermoeden van ouderenmishandeling hebben. De vertrouwenspersoon is 5 keer door medewerkers benaderd. In 3 gevallen wilden medewerkers hun ervaring/gevoel toetsen. De overige 2 keer heeft een gesprek plaatsgevonden met de desbetreffende cliënt waarvan een verslag is gemaakt en in het cliëntdossier gearhiveerd.

### *Verzorging/bejegening*

In het 1e halfjaar zijn er relatief veel klachten geweest over de aansturing en uitvoering van de zorg op de afdelingen Groepswonen.

Dit betrof zowel schriftelijk ingediende klachten als mondeling geuit ongenoegen. Inhoudelijk waren deze klachten van zwaar tot zeer ernstig. In alle gevallen zijn er met de klagers gesprekken aangegaan. Deze hebben ertoe geleid dat er geen klachten doorgedaan naar de officiële klachtencommissie. In het 2e halfjaar zijn door het MT passende maatregelen genomen en zijn er geen klachten meer geregistreerd.

### *Klachten in aantal en categorie*

In 2014 zijn totaal 31 klachten geregistreerd/gearchiveerd. Onderstaand wordt de indeling weergegeven in vergelijking tot 2 voorgaande jaren.

Categorie	2014	2013	2012
Bejegening	7	7	9
Privacy	3	-	2
Huishouding	-	2	2
Verzorging	6	4	8
Was afhandelen	2	-	-
Receptie/administratie	-	1	-
Restaurant/winkel	1	-	1
Voeding	2	-	-
Technische dienst	-	-	-
Activiteitenbegeleiding	-	-	-
Overig	1	5	5
Diefstal/vermissing	9	11	3
Totaal	31	30	30

### *Totaal aantal klachten*

Het totaal aantal is vrijwel gelijk aan de 2 voorgaande jaren. Ook de verdeling per categorie geeft een vergelijkbaar beeld. Desondanks is de intensiteit van met name de klachten over verzorging/bejegening afwijkend van de voorgaande jaren (hiervoor bij "verzorging/ bejegening" reeds toegelicht).

### *Bejegening/privacy*

Het aantal klachten over bejegening en privacy wordt vertekend door klachten over de wijze waarop de medicijnverdeling door (externe) apotheek-medewerkers werd uitgevoerd. Deze klachten zijn direct met de apotheker opgenomen waarbij nogmaals de juiste procedure is doorgesproken. Er zijn hierna geen klachten meer geweest.

### *Vermissing/diefstal*

In eerste instantie was het aantal meldingen van vermissing fors hoger dan het aantal (9) dat hierboven wordt vermeld. Mede vanwege de verminderde geestelijke gesteldheid van cliënten bleken sommige aangiften onterecht en was er een andere oorzaak dan diefstal voor de vermissing (ook bewoners onderling). In 5 gevallen is daadwerkelijk sprake van vermissing van portemonnee en/of geld. Aangifte bij de politie en nader onderzoek heeft niet geleid tot een duidelijk patroon c.q. dader.

## Overzicht klachten 2014

Aard van de klacht	Onderdeel/dienst	Specifiek	Bewoners onderling
<b>1<sup>e</sup> kwartaal 2014</b>			
1. Verzorging	Groepswonen	Comm./aansturing	-
2. Voeding	Kwaliteit maaltijd	Kerstdiner	-
3. Voeding/zorg	Maaltijdverspreid.	Tijdstip en hygiëne	-
4. Bejegening	Activiteiten	Koersbal	-
5. Verzorging/overig	Groepswonen	Samenstelling groep	-
6. Vermissing	-	Geld en bankpas	-
<b>2<sup>e</sup> kwartaal 2014</b>			
1. Bejegening	Groepswonen	Agressie/alcoholgebruik	Ja (familie)
2. Verzorging/overig	Groepswonen	Onrust afdeling	-
3. Verzorging	Groepswonen	Fouten verzorging	-
4. Bejegening	Groepswonen	Agressie	Ja (familie)
5. Vermissing	-	Sieraden	-
6. Bejegening/verzorging	Groepswonen	Werk in-/verdeling	-
7. Overig	Facilitair	Overlast verbouwing	-
8. Verzorging	Groepswonen	Onterechte inzet gastvr.	-
9. Vermissing	Wonen met zorg	Inco-materiaal	-
<b>3<sup>e</sup> kwartaal 2014</b>			
1. Bejegening	-	Ongastvrij nieuwe bew.	Ja
2. Vermissing	-	Geld	-
3. Was afhandeling	-	Regelmatig vermist	-
4. Verzorging	Communicatie	Niet nakomen afspraken	-
5. Winkel	Kasfunctie	Onjuiste uitbetaling	-
6. Vermissing	-	Geld	-
7. Vermissing	-	Schilderij	-
8. Vermissing	-	Geld	-
<b>4<sup>e</sup> kwartaal 2014</b>			
1. Vermissing	-	Portemonnee uit kamer	-
2. Bejegening/privacy	Apotheek	Medicijnen bezorging	-
3. Vermissing	-	Sieraden	-
4. Was afhandeling	-	Zoekgeraakt	-
5. Bejegening/privacy	Apotheek	Medicijnen bezorging	-
6. Bejegening/privacy	Apotheek	Medicijnen bezorging	-
7. Bejegening	Restaurant	Onvriendelijk personeel	-
8. Bejegening	Activiteiten	Biljart	Ja
<b>Totaal aantal 2014: 31</b>			

## 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### 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 werking 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 2014 verschijnt het medewerker bulletin de Nieuwsflits maandelijks. Het is, naast de werkbesprekingen en het teamoverleg het communicatiemiddel met de medewerkers. Wetenswaardigheden, het scholingsaanbod en andere voor medewerkers belangrijke zaken worden gepubliceerd.

### *Veranderingen in de organisatie*

- Per 2014 is de nachtdienst met een persoon uit gebreid
- Per 2014 is er van 6.45 uur tot 23.00 uur een verpleegkundige MBO niveau 4 aanwezig. Voor de dagelijkse gang van zaken zijn zij de eerst aansprekende.
- Intramuraal zijn er per etage integrale teams gevormd bestaande uit een contactverzorgende, verzorgenden niveau 2 en 3 en woonondersteuners. Het aantal uren wat er per dag maximaal ingezet mag worden ligt vast. De teams bepalen zelf welke medewerkers op welk moment worden ingezet. De contactverzorgende is het eerste aanspreekpunt. De contactverzorgenden worden door de teamleiders gecoacht.
- Op de afdelingen Groepswonen wordt op de zelfde wijze gewerkt. Hier maakt een Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatricie deel uit van het team. Samen met de contactverzorgende zijn zij het eerste aanspreekpunt eerst aansprekbare.

#### **4.5.1 Medewerkersraadpleging**

In november hebben zowel de medewerkersraadpleging als de cliëntenraadpleging plaats gevonden. 66% Van de Koperhorstmedewerkers heeft de vragenlijst ingevuld. Landelijke was dat 63%.

De opkomst binnen de diverse diensten zag er als volgt uit:

- Groepswonen/ Koperwiek 50%
- Wonen met zorg/ Logement 63%
- Zorg thuis 63%
- Facilitaire dienst en overhead 100%

NPS (netto promotorscore): Ik zou mijn familie en vrienden aanbevelen om bij de organisatie te gaan werken

- Landelijk -5
- Koperhorst +18

De NPS binnen de diverse diensten zag er als volgt uit:

- Groepswonen/ Koperwiek 13
- Wonen met zorg/ Logement 26
- Zorg thuis 24
- Facilitaire dienst en overhead 13

Werkbeleving:

- Koperhorst totaal 7.8
- Koplopers branche 7.8

De werkbeleving binnen de diverse diensten zag er als volgt uit:

- Groepswonen/ Koperwiek 7.6
- Wonen met zorg/ Logement 7.9
- Zorg thuis 7.8
- Facilitaire dienst en overhead 7.7

Mogelijkheid tot veranderen:

- Koperhorst totaal 7.3
- Koplopers branche 7.2

De mogelijkheid tot veranderen binnen de diverse diensten zag er als volgt uit:

- Groepswonen/ Koperwiek 7.0
- Wonen met zorg/ Logement 7.3
- Zorg thuis 7.6
- Facilitaire dienst en overhead 7.3

Clientgerichtheid:

- Koperhorst 8.5
- Koplopers Landelijk 8.4

Aantrekkelijkheid werk:

- Koperhorst 7.4
- Koplopers Landelijk 7.6

Toekomstgerichtheid:

- Koperhorst 8.0
- Koplopers Landelijk 7.8

In 2015 zullen er, naar aanleiding van de uitslag van de medewerkersraadpleging verbeterplannen gemaakt worden.

#### **4.5.2 Personeelsbeleid**

Aan het einde van het verslagjaar bedraagt het aantal personeelsleden in totaal 201 waarvan 14 fulltimers, 152 parttimers en 35 uurloners.

Vanwege het toenemen van de zorgvraag zijn in 2014 alle gastvrouwen omgeschoold naar woonondersteuners. Alle woonondersteuners zijn nu bevoegd en bekwaam om ook lichte ADL taken te verrichten. Naast de woonondersteuners zijn in 2014 ook de functieomschrijvingen van Contactverzorgenden en Coördinerend verpleegkundigen herschreven.

Nieuwe medewerkers worden voornamelijk geworven via de website van de Koperhorst en op Utrechtzorg.nl. De Koperhorst adverteerde in Zicht op, een huis aan huis krant maandelijks met opiniërend en informatief stuk en 3 keer in het algemeen. Door naamsbekendheid te creëren ontvangen we in 2014 meer dan 250 open sollicitaties. Van deze 250 sollicitaties waren er veel voor faciliterende beroepen, voeding, leerlingenplaatsen, verzorgende niveau 2 of woonondersteuners functies. Alle leerlingenplaatsen in 2014 zijn door interne vaak niveau 2 kandidaten vervuld.

Wegens schaarste loopt het vervullen van functies op verzorgende niveau 3 en verzorgende niveau 4 moeizaam. In 2014 hebben we hierdoor besloten om meer leerlingen niveau 3 op te leiden.

In 2014 wordt geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten.

### *Medewerkers in en uit dienst*

In 2014 treden er 30 medewerkers in dienst. Zij ontvangen meestal een jaarcontract tenzij er voor vervanging werd ingevallen dan was het korter. Bij goed functioneren is er uitzicht op verlenging.

De nieuwe wet Werk en Zekerheid heeft ervoor gezorgd dat veel tijdelijke dienstverbanden die een tweede verlenging in 2014 nodig hadden, een looptijd kregen tot 30 juni 2015. Per 30 juni 2015 is bij goed functioneren nog één derde verlenging mogelijk. Per 1 juli 2015 is het mogelijk om maximaal 24 maanden aan tijdelijke contract te geven.

Eind 2014 hebben alle oproep medewerkers met een arbeidsovereenkomst met uitgestelde prestatieplicht een uren voorstel gekregen. 70% Van de medewerkers ziet af van een vast aantal uren en heeft getekend voor behoud van de huidige overeenkomst met uitgestelde prestatieplicht. Bij indiensttreding krijgen nieuwe medewerkers ook een urenvoorstel conform de wet werk en zekerheid.

Alle afgestudeerde niveau 3 leerlingen kregen in 2014 een dienstverband aangeboden.

Het verslagjaar telde 16 BBL leerlingen niveau 3 of niveau 4.

In het verslagjaar 2014 gingen er 28 medewerkers uit dienst. Waarvan 7 met een vast contract, 2 leerlingen, 8 medewerkers met een oproepcontract en 1 medewerker is met een welverdiend pensioen gegaan. Van bovenstaande medewerkers besloten er enkele een nieuwe externe uitdaging te zoeken, school te beëindigen of juist naar school te gaan.

Er zijn wegens ernstige gronden geen medewerkers op staande voet ontslagen. Wel hebben wij met wederzijds goedvinden van één kandidaat afscheid genomen.

Van de 28 medewerkers zijn er 4 medewerkers ziek uitdienst gegaan wegens het aflopen van contract. Deze medewerkers zijn niet ziek door arbeidsverhouding/ omstandigheden uitdienst gegaan.

Bij 56 medewerkers vond er, op verzoek van betreffende medewerkers, een wijziging van het contract plaats.

In het verslagjaar zijn er 73 stagiaires aanwezig. De 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 2014 verrichtten 24 personen vakantiewerk binnen de Koperhorst. Hieronder vielen ook oproepkrachten die tijdens de vakantie een extra contract kregen voor vakantiewerk.

### *Jubilea*

In 2011 vierden 4 medewerkers hun dienstjubileum. Van de 4 medewerkers was er 1, 25 jaar in dienst en 3 medewerkers 12½ jaar in dienst.

### *Ziekteverzuim*

Er werd veel energie en tijd gestoken in het terugdringen van het ziekteverzuim. Medewerkers werden nadrukkelijk op hun eigen verantwoording gewezen. 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 4 weken houdt de arbeidsdeskundige van Human Capital Care spreekuur in de Koperhorst. Met de leidinggevenden wordt het verzuim doorgenomen en met zieke of dreigend uitvallende medewerkers gesproken. In het verslagjaar resulteert dit in een lager ziekteverzuim ten op zichte van het landelijk gemiddelde in de ouderenzorg.

Medewerkers hebben meer inzicht in de positieve gevolgen van een laag ziekteverzuim. Het ziekteverzuim bedraagt in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 6,50% exclusief zwangerschap. Inclusief zwangerschap is het percentage 7,02 %. Volgens de berekeningen van SDB HRM bedraagt het ziekteverzuim 5,15% exclusief zwangerschap.

### *Meldingen Incidenten Medewerkers 2014*

- Klachtenformulier medewerkers: 11 gemelde klachten in totaal.
- Incidenten ten gevolge van (non)verbale agressie bij dementerende cliënten: 7 meldingen.
- Prikaccident: 1 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: 3 meldingen.

### *SDB (salarisadministratie)*

Er worden in 2014 geen papieren loonstroken/ jaaropgave 's meer verstrekt alles is tijdens het dienstverband oproepbaar in Iris. Naast de nieuwsflits/ MT wordt Iris als informatievoorziening ook gebruikt door de OR en Prezo coaches.

Alle vakantieaanvragen worden door medewerkers digitaal in Iris aangevraagd. Hieruit blijkt dat het systeem nog niet naar behoren functioneert, het blijven ontwikkelen van het systeem Iris zal dan voor 2015 ook noodzakelijk zijn.

### *Functioneringsgesprekken*

De contactverzorgenden op de afdelingen Groepswonen hebben in 2014 voor het eerst functioneringsgesprekken gevoerd met de woonondersteuners. De gesprekken leverden veel bruikbare informatie op, waarmee de contactverzorgenden en leidinggevenden in de samenwerking en (aan)sturing van de medewerkers hun voordeel konden doen.

De gespreksformulieren voldeden goed. Zowel medewerker als leidinggevende vullen de vragenlijst vooraf in. 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 voor het einde van het verslagjaar een functioneringsgesprek plaats gevonden. Deze achterstand is in 2014 wel terug gedrongen ten opzichten van 2013.

### *Uitstroomvragenlijsten 2014*

De uitstroomvragenlijsten worden door de bestuurder en de teamleiders voor gezien ondertekend en aangevuld met op- en aanmerkingen. Uit de uitstroomlijsten komen veelal positieve punten en opmerkingen naar voren. Aandachtspunten worden in het managementteamoverleg besproken.

## **4.5.2 Scholing**

### *Algemeen*

In het verslagjaar werd het scholings- en opleidingsbeleid geëvalueerd en bijgesteld. Als onderdeel van de bijstelling werd bepaald hoeveel BBL leerlingen er per jaar begeleidt kunnen worden en op hoe geborgd kan worden dat de leerling aan het einde van de opleidingsperiode een allround verzorgende is geworden. Tevens is er kritisch gekeken naar het aantal BOL-stagiaires dat per periode en per afdeling begeleid kan worden.

### *Prezo werksessies*

Hoe wij de persoonlijke afspraken kunnen uitvoeren in de praktijk. We maken afspraken over de manier waarop en hoe wij daarover rapporteren. Tevens kijken we hoe dat is gegaan en wat er eventueel aangepast moet worden.

### *Incidenten Cliënten*

Ook in 2014 vonden verdiepingsbijeenkomsten plaats voor zorgmedewerkers, over het inzetten van verbeteracties naar aanleiding van voorgevallen incidenten rond cliënten.

### *Verslikken*

Workshop Verslikken dit is door logopediste gegeven aan alle zorgprofessionals en woonondersteuners

### *BIG scholing*

Alle verpleegkundigen zijn naar het ROC Utrecht geweest om zich weer te scholen op de verpleegtechnische vaardigheden. Een docent van Birkhoven

Zorggoed heeft alle verzorgende niveau 3 ook BIG bijscholing gegeven, aansluitend is er een theorie toets afgenomen. Alle verzorgende niveau 3 medewerkers zijn voor deze toets geslaagd.

### *Medewerkers Groepswonen*

Met inbreng van de medewerkers vond maandelijks een casusbespreking plaats. De casusbesprekingen werden verzorgd door de psycholoog van Birkhoven Zorggoed. De praktijkgerichte casussen hielpen medewerkers verder op weg in de omgang met cliënten.

### *Van gastvrouw naar Woonondersteuner*

Vanwege het toenemen van de zorgvraag zijn in 2014 alle gastvrouwen omgeschoold naar woonondersteuners. Alle woonondersteuners hebben bij het ROC Midden Nederland een 5-daagse intensieve training gevolgd. De training bestond uit belevingsgerichte zorg met de eigen regie van de cliënt, ondersteunen van ADL handelingen, het samenwerken, het reflecteren en signaleren. Tevens zijn er casussen besproken hoe samen te werken met mantelzorgers, familie en vrijwilligers.

### *Dagbesteding*

Alle woonondersteuners hebben een workshop gehad van de activiteitendienst voor een leuke en zinvolle dagbesteding met cliënten, enkele voorbeelden waren het gebruiken van muziek en beweging.

### *Calamiteitenplan*

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

### *Bedrijfshulpverlening/ veiligheid*

Alle BHV-ers hebben deelgenomen aan de jaarlijkse BHV bijscholing, verzorgd door Ambuklastraining. Daarnaast zijn er 9 nieuwe medewerkers tot BHV-er opgeleid. In totaal zijn er 51 medewerkers (bij)geschoold. Allen beschikken na afloop over een BHV-certificaat. Deze zijn getoetst op de door het NIBHV genoemde eindtermen.

De facilitair manager en de TD medewerker zijn opgeleid tot hoofd BHV-er.

Alle afdelingen hebben onder leiding van het hoofd BHV speelden het 'Table top' spel. D.m.v. het spel werd de ontruiming van de eigen afdeling gesimuleerd en werden medewerkers 'getest.' Waar bevinden zich de nooduitgangen. Waar zijn de blusmiddelen enz.

Mentaal welbevinden is in een werkgroep besproken onder leiding van de zorgteamleider.

### *Mondzorg*

Workshop mondzorg voor zorgprofessionals over ouderen hier hebben alle medewerkers in de zorg aan deelgenomen.

### *Diverse scholingen*

- 3 Leden van het managementteam woonden een congres bij over vrijheidsbepalende maatregelen en dementie.
- De Meldcode oudermishandeling werd 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.
- Een Verpleegkundige heeft de opleiding preventie van STIP (Stichting Trainingen Infectie Preventie) gevolgd.
- Casusbespreking geleid door verpleegkundige over Delier.
- De personeelsfunctionarissen hebben enkele congressen gevolgd over de nieuwe Wet Werk en Zekerheid.

### *Stages*

In het verslagjaar liepen leerlingen en studenten van de ROC-ASA, ROC-MN, Hogeschool van Utrecht, Hogeschool Ede en Landstede Harderwijk, stage binnen de Koperhorst.

#### *Soorten stages:*

##### *Verzorging*

Bol niveau 1	-
Bol niveau 2	4 leerlingen
Bol niveau 3	6 leerlingen
Bol niveau 4	2 leerlingen
Bol niveau 5	4 leerlingen

##### *Koperwiek*

Bol niveau 2	6 leerlingen
--------------	--------------

##### *Groepswonen*

Bol niveau 2	12 leerlingen
Bol niveau 3	4 leerlingen
Bol niveau 4	-

##### *Activiteiten en vrijwilligerswerk*

Maatschappelijke zorg	3 leerlingen niveau 4
HBO facilitair Management	2 leerlingen
Praktijkonderwijs	2 leerlingen
Maatschappelijke stages	leerlingen van verschillende scholen
HU Management in de zorg	2 leerlingen

##### *Overige*

15 Medewerkers van de Koperhorst volgden een BBL opleiding IG niveau 3 en 4 medewerkers van de Koperhorst volgden een BBL opleiding verpleegkundige niveau 4.

##### *Verzorgenden in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst*

###### *Aantal en niveau:*

1 leerling slaagt in 2014  
3 leerlingen zijn gestopt met de opleiding niveau 3

6 leerlingen starten in 2014 met een niveau 3 opleiding

#### *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 stage in de Koperhorst kennis met de ouderenzorg en kan worden bijgedragen aan een positief beeld van het proces van ouder worden.

Binnen de Koperhorst verlopen alle maatschappelijke stages via de vrijwilligers coördinator binnen de Koperhorst. Daar kunnen leerlingen zich inschrijven voor een stageplek bij de Koperhorst.

#### *Werk Mee*

In het kader het werkervaring programma Werk Mee vanuit de gemeente Amersfoort zijn 3 medewerkers werkzaam binnen de Koperhorst.

### **4.5.3 Kwaliteit van het werk**

#### *Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers Humancapitalcare*

De arbeidsdeskundige van Humancapitalcare (HCC) houdt 1 maal per 4 weken spreekuur op de Koperhorst. Conform verzuimbeleid worden medewerkers vanaf de 3<sup>e</sup> ziekmelding uitgenodigd voor het spreekuur van de arbeidsdeskundige. Bij de vertrouwenspersoon van HCC komen in 2014 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.

#### *Medewerkersraadpleging*

In 2014 zijn de vragenlijsten per afdeling uitgezet hierdoor is mogelijk om ook per afdelingen verbeterplannen te maken. In 2014 heeft de medewerkersraadpleging een respons gehaald van 66% dit is een daling ten opzichte van vorige raadpleging in 2012 toen de respons boven de 80% lag. Het landelijk gemiddelde in de zorg ligt op 63%.

De uitslag van de Medewerkraadpleging kwam aan het eind van 2014. In 2015 zullen er verbeterplannen gemaakt worden.

De WNPS (Werkgever netto promotor score) van de Koperhorst is 18, tegen een landelijk branchegemiddelde van -9. De Koperhorst heeft 47 promotors, 42 medewerkers zijn potentiële passief tevredenen maar neigen naar promotors. Een groot deel van de medewerkers beveelt zijn vrienden en familie dan ook de Koperhorst aan. De Koperhorst beschikt over 21 criticaster waarvan 15 medewerkers die neigen naar potentiële passief tevredenen. De criticasters bevinden zich voornamelijk bij de afdeling PG zorg en Facilitaire dienstverlening.



Uit de medewerkersraadpleging is het plezier in het werk bij BBL leerlingen verzorgende niveau 3 het minst. Tijdens de leerlingen evaluaties en bijeenkomsten zal de vraag over werkplezier een rol gaan spelen.

Er is in 2014 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 Iris. Maar het blijft het een moeilijk onderwerp. Medewerkers lezen niet en verwijten dan hun teamleiders dat ze niet op de hoogte zijn van bepaalde zaken.

#### *Arbo/ preventie commissie*

De Arbo/preventie commissie bestaat uit dhr. R. Sakkers, facilitair manager, dhr. R. Winckler, arbeidsdeskundige en mw. A. Tolud, personeelsfunctionaris. De Tilthermometers en Rugradar zijn door medewerkers ingevuld en de resultaten zijn in de teams besproken. Waar nodig zijn verbeterplannen ingezet.

#### *Meldingen Incidenten Medewerkers 2014*

- Incidenten ten gevolge van (non) verbale agressie bij dementerende cliënten: 11 meldingen.
- Ongewenst gedrag: 1 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: 4 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 de dementerende ouderen lag de oorzaak vaak bij zich niet houden aan de afgesproken gedragslijn richting betrokken cliënt.

## **4.6 Samenleving en belanghebbenden**

### *Algemeen*

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 ouderensteunpunt 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 PKN grondslag, de dagopvang 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 2013 gerealiseerd door welzijnsproducten aan te bieden aan wijkbewoners, de maaltijdverstrekking steeds verder uit te breiden, de dagopvang de Koperwiek, en aanvragen voor kortdurend verblijf zoveel als mogelijk te honoreren. Daarnaast fungeert de Koperhorst als locatie voor bloedafname van het Meander Medisch Centrum en Ziekenhuis St. Jansdal.

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

Samen met de Stichting Ravelijn, Beweging 3.0 en enige wijkbewoners is het project "Omzien naar elkaar" gestart. Hierbij zijn buurtwerkers alle huizen in Schothorst langs gegaan, beginnend in Schothorst zuid om te inventariseren waar mensen behoefte aan hebben en wat ze te bieden hebben. Op deze wijze proberen we in vraag en aanbod in de wijk aan elkaar koppelen en in beeld krijgen waar de leemtes in de wijk zitten om zo een gewenst aanbod te creëren. Uitgangspunt is dat de wijkbewoners zoveel als mogelijk hier zelf een bijdrage aan bieden.

Er wordt samengewerkt met het sociaal wijkteam, de huisartsenpraktijken in de wijk en de wijkagent. Ook met de scholen in de omgeving is goed contact. Veel leerlingen vinden hun weg naar de Koperhorst voor een maatschappelijke stage. De vrijkomende extramurale woningen worden, gezien de maatschappelijk hoge zorgvraag, slechts ingevuld door ouderen met een zorgvraag.

### *Sociaal juridische dienstverlening*

Koperhorstcliënten en ouderen uit de wijk Schothorst kunnen voor sociaal juridische dienstverlening kosteloos terecht bij een hier op toegeruste vrijwilliger.

## **4.7 Financieel beleid**

### **4.7.1 Algemeen**

#### *Meer met minder in een sterk veranderend krachtenveld*

Door alle beleidswijzigingen binnen de zorg en de budgetkortingen die daarmee gepaard gaan, wordt het nog belangrijker dat De Koperhorst haar financiële huishouding goed op orde heeft. Waar voorheen De Koperhorst per jaar kon beschikken over een relatief vast budget, was nu aan het begin van het jaar onbekend wat De Koperhorst in haar totaliteit aan opbrengsten ging ontvangen. Omdat wij er bewust voor gekozen hebben er te zijn voor de doelgroep ouderen met beperkte financiële middelen, zitten wij, wat betreft de vergoedingen die wij voor diensten vragen, aan de onderkant van de markt. Daarnaast ligt er de opgave van de overheid om de komende jaren "meer met minder" middelen te realiseren. Dat vraagt ondernemerschap, vindingrijkheid en het doelmatig met middelen omgaan. Dat betekent ook bereidheid bestaande werkwijzen ter discussie te durven stellen. Dat was en is niet altijd gemakkelijk, zeker niet altijd leuk, wel noodzakelijk om de cliënten en wijkbewoners het hoogwaardig dienstenpakket te kunnen blijven leveren. Het vastgoed is eigendom van De Koperhorst. In 2014 is dit een positief gegeven.

Ons doel is niet om jaarlijks een groot overschot te creëren. In 2014 was de opdracht aan de organisatie om de kosten, daar waar mogelijk en acceptabel terug te dringen. Zeker voor de komende, onzekere financiële jaren die volgen is het belangrijk om voldoende vermogen te hebben om de grootste fluctuaties en bezuinigingen op te kunnen vangen. Wij streven naar acceptabele financiële posities t.a.v. resultaat, eigen vermogen en liquiditeit. Financiële risico's dienen zoveel mogelijk beperkt en beheerst te worden.

### *Resultaat*

De doelstelling als gehele stichting is om jaarlijks minimaal op 0 uit te komen. Daar waar er op een onderdeel een negatief exploitatieresultaat optreedt, moet dit in principe gecompenseerd worden door het resultaat op andere activiteiten. Deze resultaatdoelstelling is tot op heden en dus ook in 2014 behaald.

### *Eigen vermogen*

Het eigen vermogen is voldoende om de huidige en mogelijk toekomstige financiële risico's het hoofd te kunnen bieden en de continuïteit van onze organisatie te waarborgen. Het landelijke gemiddelde weerstandsvermogen of geadviseerde weerstandsvermogen vanuit onze brancheorganisatie zijn belangrijke graadmeters.

### *Liquiditeit*

Onze liquiditeitspositie is voldoende om de continuïteit van de organisatie te waarborgen. De gestelde norm voor de current ratio (verhouding vlottende activa t.o.v. de vlottende passiva) is 1.

Met overvloedige gemeenschapsmiddelen zijn geen risico's aangegaan.

### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd binnen de mogelijkheden die de wetgeving biedt. Specifiek is ten behoeve van het onderhoud aan ons vastgoed een meerjaren onderhoudsplan opgesteld, dat jaarlijks geactualiseerd wordt. Dit plan dient als basis voor de bepaling van de dotatie en onttrekking aan de voorziening groot onderhoud. Tevens is een voorziening gevormd voor toekomstige jubileumverplichtingen aan personeel en de mogelijke verplichtingen aan langdurig zieken.

### *Impairment*

Conform wet en regelgeving is de jaarlijkse een bedrijfswaardeberekening (impairmenttoets) op onze vastgoedcomponenten uitgevoerd. Dit heeft niet geleid tot een correctie.

## **4.7.2 Risico's**

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 onderkennen wij aanvullend nog een aantal specifieke financiële risico's, hieronder beschreven.

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. De Koperhorst beweegt hierin mee. Op dit moment bevindt de organisatie zich een transitiefase. 50% van de intramurale plaatsen worden conform de gemaakte afspraken met het Zorgkantoor, de komende jaren afgebouwd en omgezet in huurwoningen met VPT-zorg. Deze transitie heeft financiële gevolgen aangezien de personele formatie in 2014 is

aangepast is op het verlenen van zorg aan cliënten met een VPT4. Deze transitie zal de komende jaren nog voort duren.

Had de Koperhorst in het verleden een groot vast budget, geleidelijk wordt dit budget variabel. In 2018 is er sprake van volledige financiering o.b.v. "boter bij de vis". Kapitaallasten (afschrijving, huur en rente) worden dan dus ook volledig gefinancierd vanuit de tarieven op basis van de geleverde zorg en de huuropbrengsten. Bij leegstand is er dus geen financiële dekking van de kapitaallasten. Het overheidsbeleid kan leiden tot onvrijwillige leegstand van de appartementen, bijvoorbeeld als de vraag naar intramurale plaatsen onverwacht afneemt of als de contracterende partijen vanwege beperkte budgettaire ruimte of andere strategische keuzes minder zorg inkopen. Landelijk worden zorgbudgetten en taken vanaf 2015 overgeheveld vanuit de AWBZ naar m.n. de Wlz (Wet Langdurige Zorg), Zvw (Zorgverzekeringswet) en WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De overheveling, gaat gepaard met daling van de tarieven. Tevens zal minder zorg op cliëntniveau worden geïndiceerd.

De veranderingen in de financiering van zorg leiden tot een aantal liquiditeitsrisico's. AWBZ-zorg werd in het verleden m.n. gefinancierd o.b.v. maandelijkse bevoorschotting. Dit wordt o.b.v. declaratie achteraf. Verder is de realiteit dat de daadwerkelijke zorgvraag vaak hoger is dan de productieafspraken die met contracterende partijen voorafgaand aan een kalenderjaar worden gemaakt. Achteraf moet blijken of gerealiseerde overproductie, alsnog wordt gefinancierd in de beschikking. Door de hogere risico's zijn banken tevens meer terughoudend bij het financieren van zorginstellingen.

De toenemende risico's hebben er toe geleid dat ook De Koperhorst de vermogens en liquiditeitspositie versterkt om deze goed het hoofd te kunnen bieden.

#### **4.7.3 Uitkomsten 2014 en financiële positie**

##### *Resultaat*

Het resultaat 2014 komt uit op € 343.742 positief. Gesegmenteerd over een viertal jaren ziet het resultaat er al volgt uit.

##### *Resultaat gesegmenteerd*

	2014	2013	2012	2011
AWBZ	€ 92.382	€ 428.014	€ 570.500	€ 417.900
WMO	€ 34.296	€ 11.722	-€ 300	€ 0
Vastgoedexploitatie	€ 217.064	€ 186.798	-€ 305.900	€ 146.700
Totaal	€ 343.742	€ 626.534	€ 264.300	€ 564.600

In 2014 is de gerealiseerde intramurale zorg in volume verder afgenomen. Dit conform de afspraken die hierover met het Zorgkantoor zijn gemaakt en in de lijn van het overheidsbeleid. Tevens is de gemiddelde intramurale en ook extramurale (in de aanleunwoningen) zorgzwaarte toegenomen. Ter compensatie van het lagere intramurale volume en verlies aan opbrengsten is

VPT-zorg toegenomen( intramurale plaatsen zijn één op één omgezet in huur met VPT). Wat betreft de personele inzet is in 2014 voorgesorteerd op toekomstige ontwikkelingen. Het aantrekken van verpleegkundigen en intramuraal het creëren van kleinere teams en aanstellen van woonondersteuners op de afdelingen waar de transitie ingezet is naar huur met VPT 4 heeft de loonkosten doen stijgen. Dit verklaart m.n. de het lagere exploitatieresultaat in 2014 t.o.v. 2013.

### *Eigen vermogen*

Landelijk is het gangbaar dat de solvabiliteit/weerstandsvermogen wordt uitgedrukt in het percentage van het eigen vermogen t.o.v. het balanstotaal. Het gemiddelde percentage in de VVT-sector bedroeg ultimo 2013, 30,5%(bron Actiz). De NZa houdt 15% als richtlijn aan. Het solvabiliteitspercentage van De Koperhorst bedroeg ultimo 2013 28,86% en groeit ultimo 2014 naar 32,63%. De solvabiliteitspositie kan ultimo 2014 als goed worden beschouwd.

	2014	2013
Balanstotaal	€ 14.226.809	€ 14.891.709
Eigen vermogen	€ 4.642.226	€ 4.298.484
Solvabiliteit (eigen vermogen: balanstotaal)	32,63%	28,86%
Totaal opbrengsten	€ 8.553.879	€ 8.335.838
Solvabiliteit (eigen vermogen: totale opbrengsten)	54,27%	51,57%

### *Liquiditeit*

De liquiditeitspositie wordt uitgedrukt in een kengetal, de current ratio. Dit is de verhouding van de vlottende activa versus de vlotende passiva. De Koperhorst hanteert de uitkomst 1 als norm. De daadwerkelijke uitkomst bevindt zich boven deze norm. De liquiditeitspositie kan derhalve ultimo 2014 als goed worden beschouwd.

	2014	2013
Current Ratio	1,56	1,32

### *Impairment*

Ultimo 2014 is een bedrijfswaardeberekening op het zorgvastgoed uitgevoerd, die niet heeft geleid tot een bijstelling van de boekwaarde.