



*de koperhorst*

# **Bestuursverslag 2018**

**Fijn dat we u  
mogen leren kennen**



**Persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving  
die klein blijft om groots te presteren**

April 2019

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>3-4</b>
<b>2</b>	<b>Profiel van de organisatie</b>	<b>5-11</b>
2.1	Algemene identificatiegegevens	5
2.2	Structuur van de organisatie	5
2.3	Kernprestaties	5-7
2.4	Personeelsformatie	7
2.5	Omzet	7
2.6	Werkgebied	7
2.7	Samenwerkingsrelaties die de organisatie onderhoudt	7-9
2.8	De Koperhorst in de wijk	9-10
2.9	Activiteiten samen met bedrijven	10-11
<b>3</b>	<b>Bestuur, toezicht &amp; medezeggenschap</b>	<b>12-24</b>
3.1	Normen voor goed bestuur	12
3.2.	Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur	12
3.3	Verslag Raad van Toezicht	12-15
3.4	Principes Governancecode Zorg	15-17
3.5	Verslag Cliëntenraad	17-20
3.6	Verslag Ondernemingsraad De Koperhorst	20-22
<b>4</b>	<b>Kwaliteitsverslag</b>	<b>23-72</b>
4.1	Persoonsgerichte zorg	23-26
4.2	Wonen en welzijn	26-32
4.3	Veiligheid	32-43
4.4	Kwaliteit	43-46
4.5	Cliëntoordelen	46-48
4.6	Leiderschap en Governance	49-52
4.7	Personeel	52-61
4.8	Continuïteit van de organisatie	61-65
<b>5</b>	<b>Risicoparagraaf</b>	<b>66-68</b>
<b>6</b>	<b>Financieel beleid</b>	<b>69-72</b>

# 1 Voorwoord

Voor u ligt het bestuursverslag over 2018.

In dit verslag staat onder hoofdstuk 4 het kwaliteitsverslag.

De Cliëntenraad en de Ondernemingsraad leverden een bijdrage aan het bestuursverslag, dat inclusief het kwaliteitsverslag met de beide raden is doorgesproken.

De Koperhorst is een zelfstandige organisatie in de wijk Schothorst, een van de meest vergrijsde wijken in Amersfoort. De Koperhorst heeft een duidelijke functie voor de ouderen in deze wijk, daarom vinden we het belangrijk om ons aanbod helder omljnd neer te zetten.

Zolang het kwalitatief en financieel verantwoord is, willen wij onze zelfstandigheid behouden. Dit betekent zeker niet dat de Koperhorst zich van alles wat zich binnen Amersfoort afspeelt, afzijdig houdt. Overleg voeren met, afstemmen en samenwerken met andere organisaties op gebieden waar dit een meerwaarde heeft, zijn een voorwaarde om als standalone organisatie goed te kunnen blijven functioneren.

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

De rode draden in 2018 zijn;

- de krapte op de arbeidsmarkt en alle maatregelen daarbij zoals de RAAT
- de besteding van extra gelden met uitbreiding van het aantal uren personeel op een groep
- de verdere professionaliseringsvragen aan de zorgmedewerkers
- het feit dat mensen met een Wlz-indicatie of een hoge zorgvraag langer thuis blijven wonen. Daardoor bevinden ze zich vaak in een crisis, met een hoge zorgvraag die mantelzorgers overbelast.
- De woon- leef- en belevingswereld van bewoners en cliënten/gasten van de Koperhorst
- De verdere professionalisering van de organisatie.

Met dit verslag laten we zien hoe we de verwachtingen van de buitenwereld waarmaken.

In 2018 hebben we een paar belangrijke bezoeken gehad:

- Minister de Jonge bezoekt ons leerhuis. Dit werd beiderzijds zeer gewaardeerd. Leerlingen hebben uitgebreid met hem hun leerervaringen kunnen delen. Daarnaast hebben we nog ruim een uur met een groep gesproken over diverse onderwerpen in de ouderenzorg.
- De IGJ is op 16 augustus onaangekondigd op bezoek geweest. In de uitslag van het rapport herkenden wij ons slechts gedeeltelijk. Zo zouden wij onze cliënten niet kennen. Echter, er is veel informatie en expertise op de werkvloer, maar dat staat niet goed op papier en is daarom niet aantoonbaar. Wel heeft de inspectie een goed punt over onze tekort schietende cyclische en methodische manier van werken. Ook gaan we, naast onze al bestaande visie op welzijn en welbevinden (het leven), onze visie op papier zetten over de toenemende complexiteit van de zorg.
- De GGD regio Utrecht heeft twee toezicht-bezoeken gebracht. Een voor de Wmo-huishouding en een voor de



Respijtzorg. Bij beide bezoeken was men zeer positief over wat men zag en van de cliënten hoorde.

- Eind 2018 reikte de directeur van de Patiënten-federatie Nederland in de Koperhorst het eerste exemplaar uit van het boekje: 70.000 verpleeghuisbewoners aan het woord. Hierin staat een bloemlezing van 70.000 gesprekken met verpleeghuisbewoners over wat zij belangrijk vinden: jezelf mogen zijn, persoonlijke aandacht, vriendelijk en luisterende medewerkers, veel verschillende activiteiten, lekker en goed eten en drinken en een schone omgeving.

We hebben vijf sterren in het kader van Gastvrijheidszorg en zijn een Fixatievrije zorgorganisatie. Kwalificaties waar we trots op zijn, ze geven weer waar we voor staan: Een gastvrij huis waar men de laatste jaren van het leven zoveel als mogelijk zelf kan invullen. Daar hoort een grote mate van vrijheid bij! Dat gevoel komt in al ons werk en onze plannen terug. Zodra men de Koperhorst inloopt en kennismaakt met onze activiteiten, voelt onze klant zich welkom, gekend en thuis.

Wij wensen u veel leesplezier,

I.W.M. Vriens, bestuurder

Maart 2019



## 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 Kamer van Koophandel	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
Internetpagina/website	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting

### 2.2 Structuur van de organisatie

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst is gevestigd op één locatie en is één rechtspersoon.

De Koperhorst heeft een WTZi erkenning, maar geen BOPZ erkenning.

Met het zorgkantoor, diverse zorgverzekeraars en de gemeente zijn contracten gesloten voor het leveren van zorg.

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur en een Raad van Toezicht (RvT), bestaande uit vijf personen. De RvT vergadert gemiddeld tien maal per jaar waarvan een tot twee maal per jaar met het volledige Managementteam (MT). Eenmaal per jaar spreekt de RvT met de Ondernemingsraad (OR), eenmaal per jaar met de Cliëntenraad en tweemaal per jaar met de accountant. De RvT heeft een auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid, en een financiële auditcommissie.

De OR bestaat uit vijf tot zeven leden, een weergave van een evenwichtige samenstelling van de zorg en het facilitaire deel van de organisatie. De Cliëntenraad is samengesteld vanuit de diverse doelgroepen binnen de organisatie en wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

### 2.3 Kernprestaties

#### Doelgroep

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

#### De Koperhorst leverde in 2018 de volgende functies:

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

De Koperhorst heeft plaats voor:

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

### 2.3.1 Capaciteit en productie

Capaciteit en productie Groepswonen en Wonen met zorg

	Stand per 1-1-2018	Mutaties: in zorg in 2018	Mutaties: uit zorg in 2018	Stand per 31-12-2018
Man	21	11	9	25
Vrouw	61	22	22	57
Totaal	82	33	31	82

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

Capaciteit Zorg thuis

	Stand per 1-1-2018	Mutaties: in zorg in 2018	Mutaties: uit zorg in 2018	Stand per 31-12-2018
Man	36	8	9	35
Vrouw	94	21	20	95
Totaal	130	29	29	130

Echtparen	21	5	6	20
-----------	----	---	---	----

Zorgtype

	Stand per 1-1-2018	Stand per 31-12-2018
Wlz	91	102
Zvw	82	80
Wmo	139	180

Logement het Heerepoortje

	2018	2017
Gemiddeld verblijf	27	34 dagen
Totaal aantal bezoekers	139	106

Dagbesteding de Koperwiek

	2018	2017
Bezetting	7670 dagdelen	10.894 dagdelen
Totaal aantal bezoekers	70	78

Wlz wachtlijst

	Stand per 1-1-2018	Stand per 31-12-2018
ZZP5	35	29
ZZP4 of 6	37	37
ZZP7	0	0

## Zvw wachtlijst

	Stand per 1-1-2018	Stand per 31-12-2018
Wachtenden met zorgvraag	80	82
Wachtenden zonder zorgvraag	145	179
ZZP7	0	0

33 wachtenden kregen in 2018 een woning aangeboden. Aan het einde van het verslagjaar wordt in 90% van de aanleunwoningen enige vorm van zorg/hulp bij het Huishouden geleverd. (92% in 2017).

## Woonvorm en zorgfinanciering/ zorgsoort, peildatum 31-12-2018 (en 31-12-2017)

	Wlz: ZZP		Wlz: VPT		Zvw: wijkverpleging	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Groepswonen	40	40	-	-	-	-
Wonen met zorg	10	13	31	26	1	1
Aanleunwoningen	-	-	21	12	79	81

## 2.4 Personeelsformatie

Aan het einde van het verslagjaar 2018 bedraagt het aantal personeelsleden 246, waarvan 13 fulltimers, 183 parttimers en 50 uurloners in de flexibele schil. Het personeelsbestand groeide in 2018 met 13.89%.

Het ziekteverzuim bedraagt in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 5,25% (2017 was het 6.18%) exclusief zwangerschap. Hiervan ligt het verzuimpercentage van het eerste ziektejaar op 3.95% (2017: 5.55%) en van het tweede ziektejaar op 1.29% (2017: 0.63%). Landelijk ligt het verzuim op 7.12% excl. zwangerschap. Inclusief zwangerschap is dat 8,43%

## 2.5 Omzet

	2018	2017
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	8.087.041	7.270.135
Subsidies (exclusief Wmo)	198.107	387.051
Overige bedrijfsopbrengsten	2.279.792	2.126.965
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b>10.564.940</b>	<b>9.784.152</b>

## 2.6 Werkgebied

Hulp bij het Huishouden wordt alleen geleverd in de aanleunwoningen en in de directe omgeving van de Koperhorst aan cliënten van de wachtlijst, of wonend in het complex aan de Garietstraat. Thuiszorg wordt alleen geleverd in de aanleunwoningen van de Koperhorst.

Voor de welzijnsactiviteiten en de buurtfunctie richt de Koperhorst zich op oudere inwoners van de wijk Schothorst. Voor wonen heeft de Koperhorst geen specifiek werkgebied.

## 2.7 Samenwerkingsrelaties met de organisatie

### Huisartsen

In de Koperhorst is de huisarts van de cliënt de hoofdbehandelaar. Met de twee huisartsenpraktijken in de wijk bestaat een samenwerkingsovereenkomst die in 2017 met de komst van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg opnieuw opgesteld is.

Cliënten behouden zoveel mogelijk hun eigen huisarts. De huisarts neemt twee maal per jaar deel aan het MDO. Wanneer de huisarts het nodig vindt om meer expertise in te schakelen van bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit via SilverRade.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek zijn de afspraken met de huisartsen herijkt. Alle huisartsen die een patiënt bij ons hebben wonen, hebben een brief ontvangen waarin beschreven staat hoe wij werken en wat we van hen verwachten. Ook hebben ze de mogelijkheid hun patiënt

over te dragen aan de huisartsenpraktijken waar de Koperhorst mee samenwerkt. Er wordt in meerdere mate door de huisartsen een beroep gedaan op de SOG vanuit de eerste lijn. Voor huisartsen is het nu nog te ingewikkeld om in het zorgdossier van de bewoner te rapporteren. In 2019 gaan we na hoe we dat wel zo goed mogelijk kunnen integreren. In 2018 is Zorgmail geïnstalleerd zodat (o.a.) huisartsen en de Koperhorst veilig met elkaar digitaal kunnen communiceren.

### Multidisciplinair team

Met SilverRade (onderdeel van de Opbouw) is een samenwerking voor de inhuur van SOG, psycholoog en andere paramedici. Zij kunnen zowel door de organisatie als de huisarts ingeroepen worden. In 2018 is de SOG met name geconsulteerd door de huisarts op cliëntniveau en heeft een SOG meegewerkt in het Project 'Beter af met minder' (terugdringen gebruik psychofarmaca). Beleidsmatig is er niet zoveel overleg geweest. Voor 2019 zijn hier betere afspraken over gemaakt.

### Fysiotherapie

Een vaste fysiotherapeut van MTC de Fysioclub is op weekdays 's middags aanwezig in de Koperhorst. De fysiotherapeut is laagdrempelig aanspreekbaar en er wordt regelmatig overlegd tussen de zorgdienst en de fysiotherapeut. De fysiotherapeut verzorgt verschillende (groeps-) bewegingsactiviteiten en identificeert, mits de cliënt hiermee instemt, bij nieuwe cliënten het valrisico.

Met MCT de Fysioclub is het beweegproject 'Koperhorst fysiek onderscheidend' opgezet waarbij de activiteiten van bewoners en van medewerkers in kaart worden gebracht. Daarover worden adviezen gegeven. Dit project loopt door in 2019. Daarnaast wordt er tweemaal per week aan groepen bewoners - aangepaste - gymnastiek gegeven.

Opvallend was hoe vaak de fysiotherapeut ingezet moest worden bij cliënten met een indicatie ELV laag complex.

### Huisartsenpost

In de avond, de nacht en het weekend wordt gebruik gemaakt van de huisartsenpost. Binnen de regio Eemland wordt nauw samengewerkt met de Coöperatie huisartsen Eemland, waar de huisartsenpost een onderdeel van is.

### Apotheek

Alle cliënten waarvoor de Koperhorst de medicatie verzorgt, zijn aangesloten bij apotheek Jansen. Met de apotheek zijn heldere afspraken over het leveren van medicatie in baxterrollen, controle op medicatieveiligheid en de distributie van de medicatie. De apotheek verzorgt met de huisartsen een jaarlijkse medicatie-review van de bewoners.

### Beweging 3.0

Binnen de Koperhorst zijn twee woongroepen van Beweging 3.0 gehuisvest. Zij hebben de huur per april 2019 opgezegd. Eind december zijn alle bewoners van deze woongroepen al verhuisd en staat de etage leeg.

### Agnietenhove en Beweging 3.0 in het kader van de Wmo

Zowel Agnietenhove als Beweging 3.0 zijn wat betreft levering van Hulp bij het Huishouden (Wmo) onderaannemer van de Koperhorst. Beide organisaties leveren het product (hulp) met eigen medewerkers, aan eigen cliënten. De geleverde productie wordt bij de Koperhorst gedeclareerd. Opvallend is de terugloop van cliënten voor dit product in 2018 bij beide organisaties.

### Omnia Wonen

Met woningbouwcoöperatie Omnia Wonen is een samenwerkingsovereenkomst getekend waarbij zij het appartementencomplex aan de Garietstraat alarmeringsdiensten aanbiedt, zodat ouderen



daar langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Er maken in 2018 ruim 40 bewoners gebruik van. We zijn in 2018 negen keer uitgerukt na een noodoproep van een bewoner.

### **MBO Amersfoort**

Met MBO Amersfoort heeft de Koperhorst een leerafdeling waar studenten hun volledige opleiding volgen voor het diploma verzorgende niveau 2. Alle lessen worden op de leerafdeling gegeven. De leerafdeling heeft 365 dagen per jaar studenten. In 2018 is er gewerkt aan een mogelijkheid om alle leerlingen binnen de Koperhorst op deze wijze op te leiden. Dit krijgt in 2019 zijn beslag. Zie verder het onderdeel 'het leerhuis'.

### **Lyvore en Sint Pieters en Bloklandsgasthuis**

De Koperhorst vormt met Lyvore en het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis een lerend netwerk. De verschillende onderdelen binnen de drie organisaties werken steeds beter samen en wisselen collegiale contacten uit.

### **Actiz, Utrecht Zorg, IVVU**

De Koperhorst is lid van de landelijke brancheorganisatie Actiz en ook lid van de regionale werkgeversvereniging IVVU (inhoudelijk) en Utrechtzorg (regionale arbeidsmarkt). Tevens hebben we de RAAT Eemland ondertekend en participeren we in een aantal werkgroepen.

## **2.8 De Koperhorst in de wijk**

### **Wijkmobiel**

Deze unieke samenwerking tussen de wijk en de Koperhorst was in 2018 een succes. De hele week staat volgeboekt met ritten, en de verwachting is dat medio mei er wordt uitgebreid met ritten in de avonden en weekenden. De gebruikers zijn zeer tevreden over deze vorm van laagdrempelig vervoer met aandacht voor de mens. De vaste groep van vrijwillige chauffeurs kent hun klanten en komt tegemoet aan hun wensen. De wijkmobiel is in 2018 een officiële stichting geworden. De receptie van de Koperhorst ontvangt de reserveringen van de wijkmobiel en zorgt dat de uitvoering goed en efficiënt verloopt. Inmiddels wordt over een tweede wijkmobiel nagedacht.



### **Beleef Schothorst**

Deze markt waarbij diverse organisaties in de wijk Schothorst zich profileren was voor het derde jaar in het winkelcentrum Pieter Stastokerf. De Koperhorst heeft daar een vaste plek verworven en er waren weer meer bezoekers.

### **Wijkraad Schothorst**

De wijkraad, een groep actieve bewoners van Schothorst die opkomt voor de belangen in de wijk, vergadert elke twee maanden in de Koperhorst. Een afgevaardigde van de Koperhorst is daar altijd bij aanwezig, wat een goede samenwerking oplevert.

### **Indebuurt033**

Indebuurt033 heeft sinds kort een nieuwe wijkmedewerker voor de wijken Schothorst en Zielhorst. De contacten met Indebuurt033 waren al goed, maar door een nieuw en duidelijk gezicht is de verwachting dat dit verstevigt. De Koperhorst participeert in de wijkraad en faciliteert het door vergaderruimte ter beschikking te stellen.

### **Alzheimercafé**

Een afgevaardigde van de Koperhorst heeft zitting in de stuurgroep van het Alzheimercafé Amersfoort. Elke maand is er een café, dat steeds meer mantelzorgers en cliënten bezoeken.

### Huiskamerbibliotheek De Koperhorst en Taalcafé

De samenwerking met Bibliotheek Eemland verloopt goed. De huiskamerbibliotheek wordt goed bezocht door wijkbewoners. Zes keer per jaar worden er door Bibliotheek Eemland lezingen aangeboden in de Koperhorst. Hier wordt gebruik van gemaakt, maar er is slechts een kleine groep bewoners en wijk gasten die daar interesse voor heeft, ongeveer 15. Die zijn wel tevreden en het niveau van de lezingen is dan ook goed en zeer divers.

In het Taalcafé, een initiatief van Bibliotheek Eemland, oefenen bezoekers samen met vrijwilligers de Nederlandse taal. Het aantal bezoekers van het Taalcafé is lager dan gewenst. Desondanks is na een evaluatie besloten om door te blijven gaan met het Taalcafé.

### Het gebruik van ruimtes

De diverse ruimtes van de Koperhorst worden gebruikt door externe partijen, structureel en incidenteel.

Structureel door de volgende partijen:

- Twee bridgegroepen
- ADHD-café
- NAH-café
- Twee koren
- Wijkraad Schothorst
- Pilates

Incidenteel door externe partijen, zoals familie van bewoners voor het vieren van een verjaardag.

## 2.9 Activiteiten samen met bedrijven

Matchpoint betrokken ondernemers is een organisatie in Amersfoort die bedrijven en maatschappelijke organisaties zoals de Koperhorst met elkaar in contact brengt. Bedrijven zien er het belang van in om hun medewerkers ook met die kant van de samenleving kennis te laten maken. Elke twee jaar is er de matchbeurs, waar bedrijven en maatschappelijke organisaties zich aan elkaar voorstellen en aanbiedingen doen. Ook in 2018 werden er door verschillende bedrijven mooie activiteiten mogelijk gemaakt. Soms was dat via matchpoint, maar meestal benaderen bedrijven ons rechtstreeks. Onderstaand een overzicht van de activiteiten die mogelijk werden gemaakt door de bedrijven:

### Het KPN contactfonds

De KPN maakt met haar KPN-contactfonds mooie activiteiten mogelijk voor kwetsbare mensen in de samenleving. Dit jaar hebben de bewoners van de Koperhorst van twee uitstapjes mogen genieten. In juni ging een groep van dertig ouderen naar het Rijksmuseum en in december ging een groep van hetzelfde aantal naar een kerstdiner. Vervoer, vrijwilligers, eten, artiesten, foto's, alles werd geregeld.

### MBO Amersfoort

In juni maakte een groep leerkrachten van MBO Amersfoort het mogelijk om met tien bewoners van de Koperhorst de dierentuin te bezoeken.

### Stater

Stater is een bedrijf uit Amersfoort dat regelmatig leuke activiteiten en/of uitstapjes aanbiedt. Dit jaar werd er op locatie een workshop bonbons maken gegeven.

### Dela

Uitvaartbedrijf Dela organiseerde voor een groep bewoners een high tea in de Koperhorst. Doordat dit in de Koperhorst was, was het voor veel bewoners makkelijk toegankelijk.

### Xcellent

ICT-bedrijf Xcellent organiseerde een stadswandeling met een aansluitende lunch voor een groep bewoners.

### Rotary

De Rotary biedt elk jaar een activiteit aan. Dit jaar was dit een stadswandeling met gidsen en een aansluitende lunch.

### Lions Club

Traditiegetrouw nodigen leden van de Lions Club jaarlijks bewoners uit voor het drie ringen concert.



## 3 Bestuur, toezicht & medezeggenschap

### 3.1 Normen voor goed bestuur

De Governancecode Zorg is tijdens de zelfevaluatie van de RvT besproken. Dit keer stond de visie op toezichthouden op de agenda. In maart 2019 is een visie op toezichthouden door de Raad van Toezicht vastgesteld. Tevens heeft de Raad van Toezicht het reglement van de RvT en het bestuursreglement geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

### 3.2 Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder mevrouw I.W.M. Vriens. Zij heeft een vaste aanstelling vanaf 2001. De bestuurder stuurt het MT aan van drie zorgteamleiders, een facilitair manager, een manager financiën en control, een teamleider welzijn en vrijwilligers. Alle MT-leden hebben een lijnfunctie en sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan.

De bestuurder vervult vanuit haar werk een aantal nevenfuncties:

- Lid van het bestuur van Utrecht Zorg, tot 2021. (Arbeidsmarkt problematiek)
- Lid van het dagelijks bestuur van Regioplus, tot 2021. (Overkoepelende stichting van de regionale arbeidsmarkt stichtingen)
- Trekker binnen Actiz van de organisaties tot 12 miljoen.

Nevenfuncties niet werk gerelateerd:

- Vicevoorzitter RK parochie Onze Lieve Vrouw van Amersfoort, tot september 2018.
- Voorzitter raad van commissarissen Woningbouwvereniging ST. Willibrordus in Wassenaar, tot zomer 2019.
- Voorzitter van Actioma (landelijke koepel katholiek maatschappelijk activeringswerk).

Het salaris van de bestuurder is passend binnen de WNT. De bestuurder heeft een onkostenvergoeding ontvangen die past binnen de regels van de WNT. Zie verder de toelichting op de jaarrekening.



### 3.3 Verslag Raad van Toezicht

#### Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht

Naam		Functie in toezichhoudend orgaan	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Bakker D.J.	Hr.	Voorzitter RvT Portefeuille: vastgoed/ zorg	Manager service bij St. Zuidwester (v.a. 1-6-2017)/ directeur Vastgoed, St. Zuidwester (tot 1-6-2019)	D.J. Bakker interim en advies Lid Raad van Advies HAN
Guliker M.J. Tot maart 2018	Mw.	Lid RvT & lid auditcommissie kwaliteit & veiligheid van zorg Portefeuille: algemene zaken (personeel, CR/OR)		
Kruiswijk L.	Hr.	Lid RvT & voorzitter financiële auditcommissie Portefeuille: juridisch/ financiën	Advocaat bij Keistad Advocaten	
Reiff-de Groen J.M.H.	Mw.	Lid RvT & voorzitter auditcommissie kwaliteit en veiligheid van zorg Portefeuille: zorg	Bestuurder bij St. De Gelderhorst	Lid van de RvT van Stichting Stimenz
Boogaard van den P.J.	Hr.	Lid RvT & lid financiële auditcommissie Portefeuille: vastgoed/ politiek	Eigenaar/ directeur van New Con Vastgoed bv	Advisor bij Wellant college
Meulmeester M.J. Vanaf maart 2018	Mw.	Lid RvT & lid auditcommissie kwaliteit & veiligheid van zorg Portefeuille: algemene zaken (personeel, CR/OR)	Eigenaar Meulmeester & Veltman, adviesbureau in Zorg & Welzijn Concern Kwaliteitsadviseur, Careyn	Voorzitter Epilepsie Vereniging Nederland

In maart heeft mw. M. Guliker wegens het aflopen van haar statutaire termijn afscheid genomen van de Raad van Toezicht. Zij is opgevolgd door mw. M.J. Meulmeester.

De leden van de Raad van Toezicht hebben in het verslagjaar geen bezoldiging ontvangen. Jaarlijks stelt de raad van toezicht dit beleid vast.

Er waren geen belangenverstrengelingen binnen de Raad van Toezicht in 2018.

De Raad van Toezicht heeft dit jaar acht maal vergaderd met de bestuurder en eenmaal zonder de bestuurder. Er was een bijeenkomst met het voltallige managementteam. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht eenmaal vergaderd met de Cliëntenraad en eenmaal met de Ondernemingsraad.

De Raad van Toezicht voerde met de bestuurder op 30 januari 2019 een functioneringsgesprek over 2018. Het was een goed gesprek waarin open gesproken is over de onderwerpen volgend uit het gesprek over 2017, en de input van de leden van de Raad van Toezicht en de bestuurder. Afsproken is om in de zomer van 2019 een 360 graden feedback uit te zetten bij de stakeholders van de Koperhorst. De bestuurder functioneert naar voldoening en haar deskundigheid door haar bestuurlijke functies in de branche en haar deelname aan kennisnetwerken, is op peil.

In het verslagjaar hield de Raad van Toezicht een zelfevaluatie.

In 2018 is er voor de raad nog geen scholings- en ontwikkelingsprogramma opgesteld.

De Koperhorst is lid van de NTVZ sinds eind 2017.

De RvT heeft in 2018 haar visie op toezichthouden aan de orde gesteld. Deze is begin 2019 vastgesteld.

### Goedkeuringen, besluiten

- De aangepaste begroting 2018 is goedgekeurd.
- Jaarplannen zijn goedgekeurd.
- Mw. M.J. Meulmeester is lid geworden van de Raad van Toezicht.
- De auditcommissie kwaliteit en veiligheid van zorg komt twee keer per jaar bijeen met de zorgteamleiders, de beleidsondersteuner en de bestuurder.
- De jaarrekening en het maatschappelijk verslag 2017 zijn goedgekeurd.
- Aan de bestuurder is decharge verleend.
- De WNT voor de bestuurder is vastgesteld op WNT 1.
- Wegens het verstrijken van de termijn van de accountant is er een nieuwe accountant aangesteld. Er is besloten om wel bij het kantoor Verstegen accountants te blijven.
- Het reglement van de Auditcommissie Kwaliteit en veiligheid is vastgesteld.

### Risicobeheersing en financiën

In bijzijn van de manager financiën en control zijn de volgende onderwerpen besproken:

- AO/IC en de periodieke risico-inventarisatie.
- De managementletter en jaarrekening (in bijzijn van de accountant). De accountant heeft aangegeven dat de Koperhorst alles goed onder controle heeft. De financiële auditcommissie is tweemaal bijeen geweest en heeft haar bevindingen in de raad van Toezicht gedeeld.
- Kwartaalcijfers.
- Ons risico en fraudeprofiel is besproken en geüpdatet.
- Zorginkoop 2019: De nadruk dit jaar lag op invulling van de extra gelden die met separate plannen aangevraagd dienden te worden: gelden voor Waardigheid en Trots waar een project Sensorische Informatie voor aangevraagd is, de extra kwaliteitsgeld, die minimaal voor 85% besteed diende te worden aan uitbreiding personeel.
- Huurverhogingen van de woningen.
- Het opzeggen van de huur van de verpleeghuisunit door Beweging 3.0 en de invulling door de Koperhorst vanaf 2019 van deze etage.
- Het verbeteren van de administratieve processen en herinrichting van de ICT.
- AVG.

### Auditcommissie Kwaliteit en veiligheid

- In het najaar is het geëvalueerde kwaliteitsplan 2018 met de RvT besproken. In de decembervergadering hebben bestuurder en managementteam het kwaliteitsplan 2019 en de daaruit voortvloeiende jaarplannen voor 2019 met elkaar besproken.
- De commissie is in 2018 tweemaal bijeen geweest. Hun ervaringen deelden zij in de Raad van Toezicht.
- Er was op 16 augustus een inspectiebezoek. Het conceptrapport en definitieve rapport en de te nemen verbeteracties zijn besproken.
- De uitslag van de cliëntenraadpleging eind 2018 is besproken.

### Herinrichting van de organisatie

Vanaf het tweede deel van het jaar is nagedacht over de topstructuur en de organisatorische inrichting van de Koperhorst. De bestuurder en het MT gaven aan dat de huidige inrichting van de organisatie onvoldoende antwoord geeft op de toenemende complexiteit van de zorg en onze omgeving. De cliëntpopulatie van de Koperhorst verandert, de verschillende zorgconcepten groeien naar elkaar toe en de zorgbehoefte wordt complexer. Dit vraagt een andere organisatie van de zorg. Daarnaast willen we medewerkers meer in hun kracht zetten, en nog meer een lerende organisatie zijn waar ontwikkelen en kwaliteit naar een hoger niveau gaan. De omvang

van de organisatie en het feit dat we een duidelijke plek in de wijk willen houden, vraagt om een duidelijke profilering, maar ook is goed zicht op de risico's en financiën nodig. In januari 2019 heeft de Raad van Toezicht de herinrichting van de organisatie goedgekeurd.

### Samenwerking

- De voorzitter heeft, in het kader van de samenwerking binnen het lerend netwerk tussen Lyvore, Pieters en Bloklands Gasthuis en de Koperhorst, telefonisch contact gehad met de voorzitter van de Raad van Toezicht van Pieters en Bloklands Gasthuis.
- Binnen het lerend netwerk hebben de bestuurders van de drie organisaties intercollegiaal contact. De ondernemingsraden, Cliëntenraden en diverse medewerkers op beleidsmatig niveau hebben in 2018 zaken met elkaar uitgewisseld.
- Het samenwerken binnen de regio op het gebied van de Eerstelijns verblijfszorg en binnen de RAAT (regionale aanpak arbeidsmarkt tekorten) stond regelmatig op de agenda.

### Ontwikkeling vastgoed

- Het vervangen van de puien van twee torens, het verplaatsen en het realiseren van een nieuwe keuken, de herinrichting van de oude keuken en het opzeggen van de huur van Beweging 3.0 met daaraan gekoppeld de plannen voor de ontwikkeling van die etage zijn regelmatig besproken. Ook het plaatsen van zonnepanelen in het kader van duurzaamheid in 2019 op de daken van de twee torens is besproken.

### Ontmoetingen

- De RvT en de Ondernemingsraad: Er is onder meer gesproken over de toegankelijkheid van de OR voor haar achterban, de interesse van medewerkers om lid te worden van de OR, de motivatie om als OR-lid te willen fungeren en samenwerking met de bestuurder.
- De RvT en de Cliëntenraad en de cliëntenvertrouwenspersoon: Aan de orde kwamen: De onderlinge bejegening, benaderbaarheid van de Cliëntenraad, klachten, veranderingen in de ouderenzorg, mantelzorg/ familieparticipatie, sfeer in de Koperhorst, gastvrijheid, kwaliteit van de maaltijden en samenwerking met de bestuurder.

## 3.4 Principes Governancecode Zorg

Het profiel van zorgorganisatie De Koperhorst

*De Koperhorst is een wijkgericht woon-zorgcomplex met een variatie aan voorzieningen voor ouderen*

De voorzieningen variëren: beschut wonen, welzijn-, zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de aanleunwoningen, herstellzorg/zorghotel, beschermd wonen met zorg in de appartementen, en groepswonen voor ouderen met een dementie. De Koperhorst heeft een algemeen christelijke identiteit.

De Koperhorst ontwikkelde zich de laatste jaren steeds verder tot een levendig multifunctioneel centrum c.q. buurthuis voor ouderen in de wijk. Uiteenlopende activiteiten worden goed bezocht, ook door gasten van buiten het woon-zorgcomplex. In de wijk werken we samen met het Sociaal wijkteam, thuiszorgorganisaties en de huisartsen.

### Zorgvisie en kernwaarden

Klantgerichtheid en gastvrijheid liggen aan de basis van de zorgvisie. De leidende kernwaarden voor het handelen zijn: servicegericht, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

De visie is dat we mensen die in de Koperhorst wonen, niet willen zien als een ziek persoon. Men komt hier wonen omdat het thuis niet meer gaat, er behoefte is aan veiligheid, beschutting. Bij cliënten met een Wlz-indicatie speelt daarnaast vaak het overnemen van de dagelijkse regie in goed overleg met betrokkene en hun directe omgeving. (Familie/ naasten.)

Het uitgangspunt 'De mens staat centraal' ligt tevens aan de basis van de teamsamenstelling. Er wordt uitgegaan van een respectvolle houding naar elkaar, ieder wordt in zijn waarde gelaten.

Wanneer iets niet mogelijk is, wordt duidelijk aangegeven waarom. In overleg zoeken we naar alternatieven.

We werken met kleine woonzorgteams van woonondersteuners, helpende niveau 2, leerlingen, verzorgende niveau 3IG en verpleegkundigen. Tevens is een verpleegkundig team aanwezig met een coördinerende en ondersteunende taak voor de woonzorgteams.

### Kenmerken doelgroepen: ouderen met zware en complexe zorgvraag

De Koperhorst wil vooral van betekenis zijn voor de doelgroepen:

- Ouderen met een beginnende of gevorderde dementie en/of een dusdanige mobiliteit dat zij thuis niet meer zelfstandig kunnen functioneren
- Ouderen met een beperkt of geen netwerk en/of ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen
- Ouderen in de wijk Schothorst e.o.

We zien dat mensen daadwerkelijk langer thuis wonen, ook bij zwaardere zorgvragen. Dat betekent dat bij diegenen die wel verhuizen naar de Koperhorst, sprake is van toenemende zorgzwaarte (naar complexiteit en intensiteit) en van een toenemend kwetsbare cliënt (hoge leeftijd en co morbiditeit). Dit stelt hoge eisen aan de professionaliteit van de organisatie en die van de medewerkers. Met scholing en de juiste personeelsmix proberen we hier een goed antwoord op te geven.



### Besturingsfilosofie: van systemen naar mensen

Een bestuurder staat soms voor lastige keuzes op het gebied van vrijheid versus veiligheid van cliënten, of voor dilemma's als de belangen van financiers en cliënten niet overeenkomen.

In een periode waarin de maatschappelijke legitimatie van de zorg onder druk staat, kan er de neiging ontstaan 'je vooral aan de regels' te willen houden. Dat sluit echter niet altijd aan bij de visie van de Koperhorst. Er is sprake van een transitie: 'van systemen naar mensen'. Niet langer staan de regels en protocollen centraal, maar het handelen van mensen. Het zoeken naar de juiste balans tussen controle en vertrouwen vraagt om een open dialoog, zelfreflectie en het organiseren van tegengeluiden. Maar ook verantwoordelijkheid nemen en de ruimte zoeken/nemen die de overheid biedt.

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van cliënten, familie en relaties, vrijwilligers en medewerkers, werken wij met kleinschalige teams. Besluitvorming over de organisatie van de zorg en dienstverlening gebeurt zoveel mogelijk binnen de teams.

### Bestuurder stelt zich faciliterend op

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar de cliënten, hun familie, de medewerkers en interne- en externe belanghouders. De bestuurder verbindt binnen- en buitenwereld en zorgt ervoor dat er binnen de van toepassing zijnde kaders wordt gewerkt. De bestuurder heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en betreft iedereen vanuit zijn/haar rol bij de uitvoer van taken, inclusief cliënten en familieleden.

De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij is en bij calamiteiten zo nodig zelf kan ingrijpen. De bestuurder is bijna dagelijks op de locatie aanwezig en, naast informatie die zij van medewerkers en cliënten krijgt, signaleert zij zelf ook wanneer zaken niet goed gaan, en of er voldoende en gekwalificeerd personeel aanwezig is binnen de teams.



### Waarden en normen

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie. Alle managementteamleden hebben naast een beleidsmatige functie een uitvoerende leidinggevende functie op onderdelen van de organisatie. De bestuurder stuurt zelf het MT aan, denkt mee en heeft rechtstreeks contact met de Cliëntenraad en de vertrouwenspersoon. Ze voert de gesprekken over de zorginkoop.

De Koperhorst heeft een klokkenluiderregeling. Deze is opgenomen in de voor alle medewerkers toegankelijke PREZO-bibliotheek (het kwaliteitsdocumentatiesysteem) en staat op de website.

We zijn op weg om nog meer een lerende organisatie te worden waarbij eigen ontwikkeling, teamontwikkeling en scholing belangrijk is.

De Koperhorst heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de bewoners. Zij is gemiddeld 3 dagdelen per week aanwezig en adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd.

## 3.5 Verslag Cliëntenraad

### Medezeggenschapsstructuur

Binnen de Koperhorst functioneert een Cliëntenraad van negen leden, met een samenstelling die een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst. 50% van de Cliëntenraad bestaat uit cliënten die in de Koperhorst wonen. 50% bestaat uit familieleden. De Cliëntenraad wordt bijgestaan door de vertrouwenspersoon uit de Koperhorst.

### Taken en werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft jaarlijks een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC en lopende uitgaven worden gefinancierd. In 2018 was het budget toereikend en vormde voor de Cliëntenraad geen aanleiding tot discussie.

De Cliëntenraad kwam in 2018 zes 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 waren er zes vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder. Tevens was er een vergadering met de raad van toezicht van de Koperhorst. Voor de audit van Gastvrijheid met sterren voerde de Cliëntenraad een gesprek met de auditoren.

### Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2018

De Cliëntenraad is opgebouwd uit vier intramurale zetels, vier zetels vanuit de flats en een onafhankelijke voorzitter.

Leden:

Mw. A. Noortman	Voorzitter
Mw. P. Aronstein	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. H. Bakker	Lid, Seniorenwoningen
Dhr. J. Roossien	Lid, Zorgservicewoningen
Mw. M.G. Ruckert	Lid, Zorgservicewoningen
Vacature	Lid, Groepswonen (ingevuld januari 2019)
Vacature	Lid, Groepswonen (ingevuld maart 2019)
Dhr. F. Grabowsky	Lid, Wonen met zorg
Mw. J. Vellinga	Lid, Wonen met zorg (tijdelijk notulist)
Mw. M. Overberg	Cliëntenvertrouwenspersoon

### Gesprek met de Cliëntenraad van Lyvore en Pieters en Bloklandsgasthuis

De Koperhorst vormt, samen met Lyvore en het Pieters en Bloklands Gasthuis, een lerend netwerk. In dit kader hebben de voorzitters van de Cliëntenraden in oktober met elkaar kennis gemaakt. Het was een goed gesprek waarin naar voren kwam dat de Cliëntenraad van de

Koperhorst door haar samenstelling het dichtsbij de cliënten en het dagelijks leven in de organisatie staat. Afsproken is om in het eerste helft van 2019 elkaar nogmaals te bezoeken.

### Gesprek met de raad van toezicht

In het gesprek kwam aan de orde:

- Bejegening tussen bewoners onderling: T.o.v. vorig jaar geeft de Cliëntenraad aan dat dit beter gaat. Ook is opgevallen dat medewerkers er meer oog voor hebben.
- Pesten: De Koperhorst heeft hier een protocol voor zodat het snel herkend wordt. Desondanks gebeurt het nog steeds tussen bewoners. Er is ook dit jaar aandacht gegeven aan pesten: bewoners zijn er individueel op aangesproken, er is in de Bijblijver gepubliceerd en de cliëntenvertrouwenspersoon sprak met bewoners en medewerkers.
- Over tutoyeren van bewoners door medewerkers/ vrijwilligers: De geldende afspraak wat betreft tutoyeren is dat bewoners met 'u' worden aangesproken, tenzij de bewoner aangeeft getutoyeerd te willen worden. In dit geval wordt de afspraak in het zorgleefplan vastgelegd. Mensen met een dementie, die zich niet aangesproken voelen wanneer zij met mijnheer of mevrouw aangesproken worden, worden in overleg op een respectvolle manier bij de voornaam aangesproken. De Cliëntenraadleden vinden dit een correcte afspraak en zien ook dat medewerkers zich hieraan houden.
- Het vervangen van de puien: Het is een stuk aangenamer geworden in de woningen door de betere isolatie.
- Er is stilgestaan bij de warmte in de zomer en op welke wijze ervoor gezorgd werd dat bewoners verkoeling kregen: Er waren aangepaste activiteiten, ook buiten, en men zag erop toe dat er voldoende gedronken werd.
- De Cliëntenraad ervaart de zorg als liefdevol en warm. Het werd als heel fijn ervaren dat je met 'Caren zorgt' de rapportage in het zorgdossier kunt lezen om te zien hoe het met je familielid gaat. Er wordt altijd alert gereageerd als je een bericht stuurt. De sfeer op de Groepswonen afdelingen is heel goed en er is ruimschoots aandacht voor mantelzorgers, er is belangstelling en aandacht. Bewoners worden ook merkbaar door medewerkers gestimuleerd om wat te ondernemen en contacten te onderhouden. Op de Groepswonen-afdelingen investeren medewerkers in een goede relatie tussen bewoners onderling, medewerkers en bewoners. De Cliëntenraadleden geven aan dat zij het erg fijn vinden om in de Koperhorst te wonen, dan wel de Koperhorst als een heel warm thuis voor een ouder ervaren. Ook is het prettig om ervaringen in de Cliëntenraad te kunnen delen.
- Maaltijden: De bediening in het restaurant blijft voor sommigen een heet hangijzer. Men vindt dat er soms te lang gewacht moet worden tussen de gangen in. Dit wordt mede veroorzaakt door de verbouwing en verplaatsing van de keuken. De Cliëntenraad vindt de keuken erg mooi geworden en op een mooie en zichtbare plaats gesitueerd.
- Familiebijeenkomsten op afdelingsniveau: Die worden, bij de intramurale teams, regelmatig gehouden. Men vindt dit prettig, informatief en gezellig.
- Herkenbaarheid van de Cliëntenraad bij de cliënten in de Koperhorst: Dit blijft een moeilijk onderwerp. Nieuwe bewoners ontvangen, als ze in de Koperhorst komen wonen, een welkomstkaart van de Cliëntenraad.
- Samenwerking met de bestuurder is goed volgens de Cliëntenraad. Men krijgt de juiste informatie, er wordt geluisterd en als iets niet kan wordt er goed over gesproken.

### Adviesaanvragen neergelegd bij de Cliëntenraad en positief beoordeeld:

- Plannen Waardigheid en Trots 2019: Toenemen van de kwaliteit van leven door een sensorisch waardevolle omgeving en begeleiding met als beoogd resultaat: Bewoners met een dementie leven in een sensorisch waardevolle omgeving die aangesloten is op hun persoonlijke zintuiglijke voorkeuren. De levenskwaliteit van bewoners met een dementie en de kennis van medewerkers over dementie en de benadering van dementerende bewoners verbetert. Verder wordt in 2019 een mobiel Magisch Interactief Schilderij (MIS) aangeschaft, waarop persoonlijke profielen voor de bewoners van de negen Groepswonen- en Wonen met zorgafdelingen worden ingericht.

- De evaluatie van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2018 en de aanpassing van de deelplannen voor 2019 zijn besproken. Ook de invulling van de extra gelden uit het Kwaliteitskader zijn besproken. De Cliëntenraad was het eens met het voorstel van de bestuurder om extra leerlingen op te leiden en in te zetten, medewerkers te scholen en de verpleegkundigen sterker in te zetten.
- De herpositionering van de organisatie: Dit is enkele malen aan de orde geweest. Met de Raad is door de bestuurder gedeeld waarom het wenselijk was om de organisatie van de verzorging anders te gaan positioneren. Ook het versterken van de plek leren/ontwikkelen en kwaliteit is besproken en erkend. De Cliëntenraad heeft een adviesaanvraag positief beoordeeld om de organisatie anders te gaan organiseren en het MT compacter te maken. Ook het aantrekken van een zorgmanager had de goedkeuring.
- Door de sluiting van de Amerhorst kwam een groep cliënten van 's HeerenLoo op straat te staan voor hun dagbesteding. De bestuurder stelde voor dat zij binnen de Koperhorst onderdak zouden krijgen. Met onze maatschappelijke verantwoording vonden we dit een goed idee. Het blijkt heel goed te werken en hun aanwezigheid wordt door de bewoners op prijs gesteld.
- De Begroting 2019 en Jaarplannen 2019 zijn toegelicht en besproken.
- Het Jaarverslag 2017 en de Jaarrekening 2017 zijn besproken.

#### Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder:

- De manier waarop een cliënttevredenheidonderzoek wordt gehouden, is besproken. Er is gekozen voor groepsgesprekken per team met cliënten en familie. Deze gesprekken waren in november/december. De uitslag van het onderzoek is begin 2019 bekend. Men vond de gesprekken goed en met inhoud, alleen voor de cliënten van de flats was de groep te groot en zouden twee interviewers wenselijk geweest zijn.
- De opvulling van de vacatures in de Cliëntenraad heeft met enige regelmaat op de agenda gestaan. De Cliëntenraad prijst zich gelukkig dat, ondanks de hoeveelheid wisselingen in de Raad, ze vanaf februari 2019 weer compleet is.
- Regelmatig stonden alle bouw/verbouwactiviteiten op de agenda: vervanging van de puien in het verzorgingshuisdeel en de service- en zorg-woningen, de planning en mogelijke overlast en de service van de huishoudelijk medewerkers werd goed gevolgd. Daarna volgde het verplaatsen en opnieuw bouwen van de keuken. Dit gaf enige geluidsoverlast, in het restaurant was het een paar maanden improviseren, maar we hebben er iets moois voor terug gekregen. In december volgde het afbreken van de oude keuken en het opbouwen in die ruimte van kantoren. Ook dit veroorzaakte geluidsoverlast, wat voor bewoners niet prettig was. Ook is de Cliëntenraad blij dat er in de eerste maanden van 2019 begonnen wordt met het vergroten en verbeteren van het terras en de elektriciteitspunten in de fietsenstalling voor scootmobiel. Ook hebben we gevraagd of er zonnepanelen op het dak geplaatst kunnen worden. Dit zal in 2019 gerealiseerd worden.
- Er is uitgebreid aandacht besteed aan de verandering van de rotonde, de stopplaatsen van de bus en het afsluiten van een deel van de Paladijnenweg. De gemeente wilde het deel waar de Koperhorst aan ligt daarom een andere naam geven. Hiertegen hebben we, samen met andere bewoners van ons deel van de Paladijnenweg, bij de gemeente geprotesteerd met een positief resultaat.
- De Liendert en de Amerhorst zijn gesloten. Samen met de bestuurder hebben we besproken of de Koperhorst iets kon betekenen en wat dit voor onze wachtlIJst betekent. Beweging 3.0 heeft eind 2018 de huur van de verpleeghuisunit opgezegd. De bestuurder heeft een voorstel gedaan hoe de Koperhorst deze etage weer wil gaan gebruiken. Er komen drie groepen groepswonen. Dit betekent een uitbreiding van 17 plaatsen PG. De Raad vindt dit, gezien de lange wachtlIJst, een goed idee.
- Als Raad zouden we graag zien dat het vuil gescheiden opgehaald wordt. Nu gaat dit niet omdat de Rova deze diensten nog niet levert. De Koperhorst is er wel steeds over in contact met de gemeente en hoopt dat het in 2019 wel gaat lukken.

- AVG: De nieuwe richtlijnen rondom de privacy zijn besproken en samen hebben we geprobeerd helder te krijgen wat dat voor ons betekent en ook voor de zorgverlening in de Koperhorst. Dit blijft tegenstrijdig.
- De Koperhorst wil een fixatievrije organisatie worden. Regelmatig hebben we besproken wat dit betekent voor cliënten en organisatie. We zijn geïnformeerd wat vrijheid beperkende maatregelen zijn, hoe je daar mee omgaat en welke alternatieven er zijn.
- De kwartaalrapportages, zowel inhoudelijk als financieel, zijn besproken evenals het kwartaaloverzicht van de vertrouwenspersoon. Met de Cliëntenraad is nagedacht hoe 4 mei waardig ingevuld kan worden. Het was een mooie bijeenkomst.
- De bediening in het restaurant, hoe cliënten soms met elkaar omgaan, de aankleding van het restaurant stonden ook op de agenda. We zijn blij dat de verbouwing van de keuken klaar is en er weer levende bloemetjes op de tafels staan.
- Er is stilgestaan bij de werkzaamheden van de huishoudelijke dienst in de flats. Ook is er gesproken over wat je van bij alarmering mag verwachten als er geen zorgarrangement is. Wat doet de verzorging dan wel en niet? Ook het feit dat we een contract hebben om goede mondzorg te kunnen leveren: Hoe werkt dat? Wie kan daar een beroep op doen? Hoe wordt het gefinancierd?
- Er is vanuit verschillende invalshoeken gesproken over veiligheid: Op de parkeerplaats, rookmelders, brandveiligheid, dienstkleiding en veilig schoeisel, egaliseren tuinpad.
- Eind 2017 startte in de Koperhorst met MTC een beweegtraject voor bewoners en medewerkers op de groepsafdelingen. In de zomer hebben we de eerste resultaten besproken. Het project is voortgezet en loopt door in 2019. Medewerkers kregen advies hoe ze bewoners kunnen stimuleren maar ook hoe ze zelf beter kunnen bewegen.
- Half augustus bracht de inspectie gezondheidszorg en jeugd (IGJ) de Koperhorst een onaangekondigd bezoek. Het concept- en het definitieve rapport (ontvangen in december) is besproken en de te nemen verbeterstappen zijn door de bestuurder toegelicht en besproken.

#### Samenwerking met de cliëntenvertrouwenspersoon

Cliëntenvertrouwenspersoon mw. Marianne Overberg bezocht alle vergaderingen. Haar kwartaalrapportages zijn binnen de Cliëntenraad besproken.

#### Samenwerking met de bestuurder

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er een goed en open contact met de bestuurder is met een wederzijds positief kritische houding. De Koperhorst hecht veel waarde aan de mening van de Cliëntenraad.

#### Commissie van vertrouwenslieden

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

### 3.6 Verslag Ondernemingsraad De Koperhorst

De ondernemingsraad bestond in december 2018 uit de volgende medewerkers:

- Mw. S. van Maurik, voorzitter
- Mw. J.B.M. Gaasbeek, secretaris
- Mw. T. Glismeyer, vicevoorzitter
- Mw. P.N. Vader, lid
- Dhr. B. Stuivenberg, lid
- Mw. D. Priem, lid
- Mw. J.C.T. van de Grootvheen, lid

De ondernemingsraad vergaderde in 2018 tien keer met de bestuurder.

## Behandelde onderwerpen

- Jaarverslag en jaarrekening 2017.
- Begroting en jaarplannen 2018: zijn met de bestuurder doorgesproken en akkoord.
- Werkwijze verpleegkundige bereikbaarheidsteam.
- Kwartaalrapportage van de jaarplannen 2018.
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek, gelijktijdig met de cliëntenraadpleging eind 2017
- Kanteling werktijden (uitvoering CAO)/ nieuw roostersysteem:  
De kanteling van de werktijden is inmiddels gelanceerd, met als speerpunt het zelf roosteren van de teams waardoor men meer vrijheid en balans tussen werk en privé kan realiseren. In de zorg werd nog centraal geroosterd. Er is eerst in pilotvorm mee gestart op drie afdelingen. Op sommige afdelingen liep het goed, bij andere iets minder. Het project verliep langzamer en moeizamer dan we hoopten. Bottlenecks: keuze van een roosterprogramma, wat hou je centraal en wat decentraal, medewerkers zijn bang voor een extra werkbelasting en de onderlinge afstemming tussen de kleine teams binnen de zorgvorm waar men werkt. Vanaf februari komt een externe teamcoach om het traject vlot te trekken en samen met de teams tot een goed einde te brengen. In het najaar waren er introductiebijeenkomsten en vanaf januari 2019 werken we met een nieuw roostersysteem.
- Kwaliteitsplan is verweven met beleidsplan: De OR heeft actief meegedacht in de totstandkoming van het kwaliteitsplan in 2017 en heeft evaluatie en bijstelling eind 2018 besproken. Daarnaast is uitgebreid gesproken hoe wij een VAR of PAR kunnen gaan optuigen. De conclusie was dat de verpleegkundigen als een VAR kunnen gaan functioneren en dat er binnen het lerend netwerk met Lyvore en Sint Pieters en Bloklandsgasthuis gezocht kan gaan worden naar een goede vorm en mogelijke intervisie op een verpleegkundig niveau. Dit is, jammer genoeg, in 2018 nog niet van de grond gekomen. Wel wordt er op andere onderdelen met elkaar uitgewisseld: PZ, kwaliteit, GVP stages, leren.
- Samenwerkingsverband Lyvore en Sint Pieters Bloklands Gasthuis als lerend netwerk:  
De OR is bij de OR van het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis op bezoek geweest.
- Avond openstelling restaurant  
De keuze voor een eenvoudige maaltijd 's avonds blijft. Inmiddels is er ook een kleine kaart.
- Instellingsovereenkomst CAO/VVT: deze onderwerpen zijn besproken en in de instellingsovereenkomst herzien:
  - Bij de bronnen die ingewisseld worden voor tijddoelen is gevoegd: aanschaf van een computer/laptop en tablet eens per drie jaar.
  - Voor de receptie is kleedgeld afgeschaft.
  - Opnemen vakantieverlof is helderder beschreven.
  - Lengte van de nachtdienst: zijn we over in gesprek.
  - Overuren: er is beter vastgelegd wat we hieronder verstaan.
  - E-learning: er is benoemd wat eigen tijd is, welke uren men op mag voeren als gewerkte uren. Nu ligt het vast voor de BHV. Als we meer met e-learning gaan werken moeten we bespreken of het per cursus vastgelegd wordt, of dat er een algemene norm komt.
- Inzet extra middelen in het kader van de gelden behorend bij Waardigheid en Trots  
De OR gaat akkoord met de doelen: Project SI en een Magisch Interactief Schilderij.
- Extra gelden voor 2019 binnen Wlz: de bestuurder heeft een plan gemaakt en besproken met de OR hoe we dat invullen. De OR was het eens met deze invulling.
- Het scholingsplan is besproken met de bestuurder en we zijn akkoord gegaan.
- Het personeelsverloop stond op de agenda in combinatie met het grotere perspectief, de krapte op de arbeidsmarkt.
- Presentatie MTC de Fysioclub: het project: 'De Koperhorst fysiek in beweging' is besproken. Het wordt nu verder uitgerold.
- Samenwerking 's HeerenLoo: de bestuurder heeft aan de OR toestemming gevraagd om een groep cliënten van 's HeerenLoo binnen de Koperhorst te plaatsen. De OR heeft positief geadviseerd met het advies om eerst op de begane grond te starten en pas na een evaluatie in 2019 zien of ze ook op de zorgafdelingen een plek kunnen vinden.

- Rapport n.a.v. het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in augustus: De OR schrok van de inhoud van het rapport en herkende zich er niet helemaal in. We waren het er over eens om voortvarend verbeteracties in te zetten.
- Aanvraag herinrichting van de organisatie. het voorstel is uitgebreid met de OR besproken. We denken dat dit voorstel de Koperhorst een stap verder in haar ontwikkeling helpt. We hebben positief geadviseerd op de adviesaanvraag.
- Verpleegkundigen en hun positie binnen de Koperhorst. Dit voorstel is uitgebreid besproken, we konden ons er goed in vinden. Het past ook in de kwaliteitsverbetering waar de IGJ om vraagt.
- AVG/ informatiebeveiliging/ privacy is uitgebreid besproken. Medewerkers zijn geïnformeerd en de OR heeft meegelezen met de informatie die de medewerkers hebben gekregen. De OR ziet het ook als hun taak om deze processen mee te bewaken. Er is een AVG-functionaris aangesteld. Het is een weerbarstig dossier.

In 2018 heeft de OR een middagcursus gehad van de Werkplaats voor medezeggenschap. Ook is er een workshop geweest presentaties netwerkmiddag WVM. Vier leden zijn geweest.



## 4 Kwaliteitsverslag

### 4.1 Persoonsgerichte zorg

#### 4.1.1. Onze visie op persoonsgerichte zorg

**De eigen geschiedenis, toekomst en doelen van de cliënt zijn vertrekpunt voor ons handelen**

In onze visie zijn alle mensen uniek. In de benadering van cliënten vinden we het belangrijk dat uniciteit behouden blijft. Dit uitgangspunt wordt belangrijker naarmate cliënten afhankelijk zijn van anderen. Om zo goed mogelijk de cliënt te leren kennen en tegemoet te komen aan de uniciteit van de cliënt, wordt voorafgaand aan de verhuizing naar de Koperhorst elke cliënt thuis bezocht. De ambitie is van elke cliënt zijn/haar levensverhaal te kennen en het bestaande netwerk rondom een cliënt levend te houden. Onze zorg is aanvullend en komt in continue dialoog tot stand.

**We willen de cliënt zo goed mogelijk begrijpen, ook bij mensen met een dementie**

Wanneer het voor de cliënt lastiger wordt zijn wensen kenbaar te maken, of moeilijker om gedrag van cliënten te interpreteren, verdiepen we ons hierin. Juist als het gaat om 'onbegrepen gedrag.' Dit is voor ons niet alleen een uitdaging voor gespecialiseerde hoogopgeleide professionals zoals psychologen of verpleegkundigen, maar voor elke medewerker.

**Meer variatie in doelgroepen vraagt concretisering visie in benaderingswijzen per doelgroep**

De doelgroep binnen en buiten de Koperhorst is sterk veranderd, gevarieerder geworden. Enerzijds is met de realisatie van de groepswoningen de zorgintensiteit- en complexiteit toegenomen. In de serviceappartementen (aanleunwoningen) constateren wij een verzwaring van de doelgroep. Tegelijkertijd komen er ook nieuwe en andersoortige doelgroepen bij. Behalve dat wij in ons restaurant steeds meer gasten van buiten ontvangen, brengt ook de kortdurende zorg dynamiek met zich mee.

De huidige veel grotere diversiteit in doelgroepen noodzaakt een vertaling van de Koperhorst-visie naar een benadering per type doelgroep: Wat betekent bijvoorbeeld zinvolle contacten bij iemand die hotelzorg ontvangt, of voor iemand met een dementie of bijv. tijdens de laatste levensfase? Hoe ziet dagbesteding of zingeving eruit in de diverse fasen van iemands leven? Hoe kan je de regie zoveel mogelijk bij de cliënt neerleggen, bij de diverse doelgroepen? Hoe kun je per doelgroep mantelzorg actief betrekken enz. Door de verkenning per doelgroep, per levensdomein en van de (on)mogelijkheden, ontwikkelen medewerkers een taal en systematiek voor een betere benadering van de diverse groepen.

**Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding**

De cliënt is hier leidend. In overleg met hen en de mantelzorgers wordt bepaald hoe we dat invullen. Dit is vastgelegd in het zorg leef plan. Medewerkers worden uitgedaagd om in waardige alternatieven te denken als de hygiëne teveel in gevaar komt. Belangrijk is dat we zo dicht mogelijk bij de leefwereld en wensen van cliënt blijven

#### 4.1.2 Persoonsgerichte zorg in het verslagjaar

**Ontwikkelen van een visie op dementiezorg**

*Te bereiken resultaat dit jaar:*

Er is een visie ontwikkeld op wonen en welzijn voor mensen met dementie. Voor cliënten en hun mantelzorgers vormt het een referentiepunt voor de door Koperhorst geleverde begeleiding en zorg. Voor medewerkers vormt het een basis voor de eigen werkwijze.

### *Bereikt:*

De visie is in 2018 nog niet uitgekristalliseerd. Het plan is meegenomen naar 2019. Dit jaar is een visie gemaakt over: vrijheid beperkende maatregelen, gebruik van psychofarmaca en onbegrepen gedrag. Medewerkers zijn erin geschoold. In 2019 startten we met een project rondom Sensorische informatie om beter te kijken en het gedrag te begrijpen van onze cliënten.

### **Doelgroepen bepaald**

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Helder beleid welke doelgroepen de Koperhorst de komende jaren kan bedienen door het:

- In kaart brengen van de zorgvraag van ouderen en kwetsbare mensen.
- Inventariseren van de mogelijkheden van de Koperhorst zowel op zorginhoudelijk-kennisniveau als de bouwkundige mogelijkheden.
- Binnen de zorgketen in Eemland onze uitgangspunten kenbaar maken en delen.

### *Bereikt:*

Het zorgkantoor heeft de capaciteitsontwikkeling van de regio Eemland gevisualiseerd tot op wijkniveau, zodat de vraag voor de toekomst bekend is. Er is vooral capaciteitsuitbreiding nodig voor cliënten met een dementie en kortdurend verblijf.

Er is onderzocht of we nieuwbouw voor cliënten op eigen terrein kunnen oppakken en uitvoeren. Dat blijkt voor de komende drie tot vijf jaar financieel niet haalbaar.

Met het vrijkomen van de tweede etage in juni 2019 kunnen we reageren op de capaciteitsvraag in de regio door uitbreiding van groepsverzorging met 17 plaatsen en vier kortdurende plaatsen/ Eerstelijns Verblijf (ELV) en Respijtzorg. Door de regelgeving van de zorgverzekeraars richten wij ons binnen de ELV op ELV-laag complex.

Naar aanleiding van de (peer) audit fixatievrije zorg onderzoeken we hoe we - laagdrempelig - kleur en licht op de PG woongroepen kunnen laten aansluiten op de behoeften van de bewoners.

### **Muziek- en bewegingsactiviteiten voor mensen met een dementie**

- Inzet extra gelden Waardigheid en Trots 2017 t/m 2020 -

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Een welzijnsaanbod voor cliënten met een dementie: muziek en bewegen op groeps- en individueel niveau.

### *Bereikt:*

- Wekelijks voert de welzijnsmedewerker een groepsactiviteit uit met bewegen en muziek voor de afdelingen groepswonen. Er zijn afdelingen waar medewerkers het leuk vinden en geïnstrueerd zijn om zelf muziekactiviteiten uit te voeren. Elke afdeling heeft een eigen box met instrumenten, waar wisselend gebruik van wordt gemaakt. De reacties zijn positief. Ondersteuning en inzet van de welzijnsmedewerker blijft nodig. Zij bezoekt wekelijks een team en biedt een muziekactiviteit aan. Bewoners reageren hier positief op en ook medewerkers gaan het zelf meer in de vingers krijgen. Vanaf 2019 is dit een regulier aanbod.
- Er is geïnventariseerd wat de individuele muzieksmaak van de cliënt is. Bij enkele cliënten werd regelmatig de koptelefoon met muziek ingezet.
- Na de zomer zijn twee groepen 'dansen op de stoel' gestart. Bewoners reageren hier heel enthousiast op.





- Wekelijks maken we met een groep cliënten van de afdelingen groepswonen muziek. In samenwerking met Scholen in de Kunst is er project gestart dat ook in het nieuwe jaar doorgaat. Hierbij doen tweemaal zes weken achter elkaar twee musici met harp en fluit deze activiteit. Het effect hiervan wordt kleinschalig onderzocht. Wel duidelijk en zichtbaar is, dat de deelnemers hier veel plezier aan beleven.
- Wekelijks leidt een welzijnsmedewerker een dansgroep voor een groep ouderen van ongeveer 15 mensen. De doelgroep zijn ouderen uit de aanleunflats. Deze activiteit bereikt een doelgroep van ouderen die minder zichtbaar zijn bij andere reguliere activiteiten.

### Zorg thuis

- Contracteisen zorgverzekeraars -

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

De cliënten ervaren inspraak, zijn tevreden en ontvangen de juiste zorg op het afgesproken tijdstip.

#### *Bereikt:*

- De zorgvraag en -wens in relatie tot de indicatie is opnieuw in kaart gebracht. Er wordt sterker gestuurd op een juiste invulling van de zorgvraag. De looproutes binnen de flats zijn aangepast. Uit de cliëntenraadpleging medio november blijkt dat 46% van de cliënten vindt dat medewerkers meestal voldoende tijd voor ze heeft en 36% vindt dat ze altijd voldoende tijd hebben. 43% van de cliënten vindt dat ze meestal met hun vragen bij de medewerkers terecht kunnen en 57% vindt dat dit altijd mogelijk is.
- Een pilot is gestart waarbij de medezorgwerkers via een Nedap ONS (ECD) app op een smartphone de zorgregistratie bij de cliënt thuis kunnen doen. De cliënten en de medewerkers in de pilot ervaren dit als heel positief. Doordat er nu veel meer bij de cliënten thuis gebeurt, voelen ze zich beter betrokken, zijn wij transparanter en is er meer communicatie over de zorg en dienstverlening. Vanaf 2019 hebben alle medewerkers in de flats een smartphone.

### Logement

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Er wordt in de regio Eemland een coördinatiepunt opgericht van waaruit het Eerstelijns Verblijf (ELV), Respijtzorg, en tijdelijk logeren voor thuiswonende ouderen met een Wlz indicatie geregeld wordt.
- De op het Logement geboden zorg voldoet aan met de contractueel met zorgverzekeraars en gemeente overeengekomen kwaliteitseisen.

#### *Bereikt:*

- Het regionaal coördinatiepunt is gerealiseerd bij het Meander medisch centrum; het is een samenwerking van de VVT-zorgaanbieders, het Meander en de huisartsen coöperatie Eemland. Alle aanvragen van huisartsen en het ziekenhuis komen daar binnen en er wordt gekeken wat de beste plaats is voor de betreffende patiënt, of thuiszorg geregeld kan worden en dus thuis kan blijven, of naar huis gaat. Om een goed inzicht te hebben in de capaciteit van de bedden zijn alle organisaties aangesloten bij Verwijshulp: een website waarop staat welke plekken waar zijn. De resultaten na het eerste half jaar gaven veel inzicht. Van alle aanvragen van de huisartsen is 53% doorverwezen naar een ELV plek, 10% had een Wlz indicatie of kreeg er een, voor 23% werd thuiszorg geregeld, 4% is in het ziekenhuis opgenomen en 3% is naar een geriatrisch revalidatie bed gegaan. Voor de laatste 4% zijn andere oplossingen gezocht. Met meer inzicht in hoe het werkt, blijkt dat er in de regio een knelpunt was om mensen vanuit de ELV-bedden door te laten stromen door een capaciteitsgebrek aan Thuiszorg (zeker in de zomer) en Wlz bedden. We zijn er regionaal met de zorgverzekeraar nog niet uit hoe we een dergelijk coördinatiepunt gaan financieren, terwijl het zijn meerwaarde wel degelijk bewezen heeft.

- Op 5 december was er een toezichtsbezoek door de toezichthouder WMO (de GGD regio Utrecht) om Respijtzorg en Hulp bij het Huishouden te toetsen. Er waren gesprekken met medewerkers, de bestuurder, een (respijtzorg)gast, een mantelzorger en cliënten. De toezichthouder constateerde dat de Koperhorst ten tijde van het onderzoek voldoet aan alle kwaliteits- of algemeen geldende normen die in het onderzoek zijn meegenomen. We werken cliëntgericht, zorgen voor een veilige ondersteuning door bekwaam personeel en kwaliteitsverbetering.

## **4.2 Wonen en welzijn**

### **4.2.1 Onze visie op wonen en welzijn**

We spannen ons in tot het uiterste om cliënten en wijkbewoners zich thuis te laten voelen binnen de Koperhorst.

#### **Een goed wooncomfort**

De Koperhorst kiest er bewust voor een open huis te zijn. De cliënten met dementie (ZZP 5 en hoger) wonen in een open setting. De Koperhorst heeft geen BOPZ-erkenning. Men kan kiezen uit diverse woonvormen, waarvan de huurprijzen onder de sociale huurnormen vallen.

#### **Ontmoetingscentrum met gedifferentieerd aanbod aan activiteiten**

De Koperhorst profileert zich als ontmoetingscentrum voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst met een gevarieerd welzijnsaanbod. Naast het reguliere aanbod, vinden we het belangrijk dat er eigentijdse activiteiten worden georganiseerd voor cliënten en wijkbewoners. Ze kunnen genieten van uitstapjes binnen en buiten Amersfoort. Door de variatie aan activiteiten en het uitgebreide aanbod van dagbestedingsvoorzieningen ontstaat er levendigheid en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Zo blijven cliënten en wijkbewoners zich onderdeel van de samenleving voelen.

We hebben aandacht voor sfeer en gaan bewust om met het mengen van doelgroepen, waarbij we in gesprek blijven met de groepen binnen de Koperhorst. De vertrouwenspersoon en de gastvrouwen brengen dit onderwerp ter sprake als ze zien dat cliënten er last van hebben of andere cliënten 'discrimineren.'

#### **Toename behoefte zingevingsvraagstukken**

Het gaat om de balans vinden tussen het oplossen van problemen voor cliënten versus het kunnen helpen duiden.

Het aantal vragen rond levensvragen neemt zichtbaar toe.

Het thema zingeving wordt steeds actueler. Het gaat het niet alleen over geloof en religie maar ook om rouw, verlies van gezondheid, ziekte, voltooid leven en wat het betekent dat mensen steeds vaker 100 jaar worden. Het is belangrijk dat cliënten al of niet samen met hun naasten zin kunnen blijven geven aan hun leven, en als dat niet meer kan en/of daar behoefte aan is, daarbij laagdrempelig worden ondersteund. We willen weten wat onze cliënten belangrijk in het leven vinden, en gaan dit integreren binnen het zorgleefplan/profiel: 'Mijn leven - dit ben ik'.

#### **Actief behoud eigen netwerk cliënt en familieparticipatie**

Wij beseffen dat wij op geen enkele manier in staat zijn de waardevolle contacten uit het vertrouwde netwerk te vervangen. We betrekken daarom het netwerk van cliënten (familie/relaties) overal vanaf het begin bij en overleggen regelmatig met hen.

Participatie van mantelzorgers (familie/netwerk cliënt) van de cliënt is de afgelopen jaren fors toegenomen. Tot op heden lag de focus van deze participatie op de ondersteuning van het netwerk van de cliënt. Andersom constateren we dat mantelzorgers ook tegen bepaalde vraagstukken aanlopen en het lastig vinden met bepaalde situaties om te gaan.

### Vrijwilligers maken het verschil

Zij zijn van onschatbare waarde. Hun activiteiten komen direct ten goede aan het welbevinden en het welzijn van de cliënt. Zij maken het mogelijk dat de wijkfunctie floreert. Vrijwilligers staan steeds meer náást cliënt en de medewerker.

We gaan met vrijwilligers net zo professioneel om als met betaalde medewerkers. Elke vrijwilliger heeft een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie. Net als bij de medewerkers vragen wij hen jaarlijks over tevredenheid, worden zij geschoold om nog beter hun rol te kunnen vervullen en nemen zij facultatief deel aan teamoverleggen.

### 4.2.2 Wonen en welzijn in het verslagjaar

#### Regie bij de cliënt

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

De regie van wonen, leven en zorg ligt bij de cliënt en/of diens mantelzorgers.

##### *Bereikt:*

Het levensloop manifest: 'Mijn leven - dit ben ik,' wordt nu structureel, voordat men in de Koperhorst komt wonen, door cliënt en mantelzorgers ingevuld. E.e.a. moet nog wel door medewerkers omgezet worden naar het zorgleefplan. De woonzorgteams zijn beter geïnformeerd over levensloop en wensen van hun cliënten, wat blijkt als je met hen in gesprek gaat. Eind 2018 was er een pilot waarin 15 cliënten en hun mantelzorgers 'Mijn leven dit ben ik' rechtstreeks in het ECD invulden. Na de evaluatie van de pilot begin 2019, maakt e.e.a. deel uit van het ECD en wordt het in de organisatie uitgerold. De invoering van 'Mijn leven - dit ben ik' in het ECD heeft veel langer op zich laten wachten dan gepland omdat de leverancier meer tijd nodig had voor de implementatie.

- Het zorgleefplan is in de loop der jaren uitgedijd naar een onoverzichtelijk document voor de cliënten, mantelzorgers als de medewerkers. N.a.v. het bezoek van de IGJ in augustus (we werkten onvoldoende cyclisch en methodisch) zijn we, o.l.v. een interim verpleegkundig consultant, begonnen de zorgplannen weer tot de essentie terug te brengen. Hiermee willen we in juni 2019 klaar zijn. De invoering van 'Mijn leven - dit ben ik' in het ECD moet ook helpen het zorgleefplan naar de essentie terug te brengen.
- Het in 2017 ingevoerde (t)huisbezoek van toekomstige cliënten is geëvalueerd. Men was positief over de bezoeken, echter door de geringe respons van 25% wordt gekeken hoe de respons vergroot kan worden.



#### Aandacht voor de situatie van de naaste en/of mantelzorgers van de cliënt

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

De mantelzorgers en/of naaste van de cliënt heeft gelegenheid om binnen de Koperhorst te praten, ontmoeten en/of geïnformeerd te worden over onderwerpen gerelateerd aan het welzijn van de cliënt en/of de mantelzorgers.

##### *Bereikt:*

- Een HBO-V student van de Christelijke Hogeschool Ede deed onder Groepswonen medewerkers onderzoek naar de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking met mantelzorgers. Hieruit bleek dat er regelmatig misverstanden ontstaan in de informatie-uitwisseling met mantelzorgers. Met mantelzorgers wordt gecommuniceerd via e-mail, telefoon, mantelzorgportaal Caren, tijdens MDO's, familieavonden en persoonlijk contact op de afdelingen. Medewerkers zeggen dat het niet altijd bekend is welke informatie

met welke contactpersoon van de cliënt kan worden gedeeld. Medewerkers vinden het lastig om met kritische mantelzorgers om te gaan en hen aan te spreken op evt. onheuse bejegening en hebben hiervoor tools nodig. Duidelijke rapportages en een overzicht van de rol- en taakverdeling tussen de medewerkers en mantelzorgers brengen mogelijk verbetering in de samenwerking.

Het advies n.a.v. het onderzoek luidde dat contactverzorgenden en mantelzorgers tijdens de kennismaking afspraken maken over de manier van communiceren, en dit vastleggen in het zorgdossier. Op lange termijn evalueren contactverzorgende en mantelzorgers de afspraken tijdens MDO's en stellen deze zo nodig bij. Dit is een vaardigheid die verzorgenden meer mogen leren en toepassen in de praktijk.

- De bijeenkomsten en cursussen voor mantelzorgers georganiseerd door Indebuurt033 zijn onder de aandacht gebracht. Evenals het Alzheimer Café.
- Op de afdelingen Groepswonen en Wonen met Zorg zijn familiebijeenkomsten georganiseerd over mantelzorgen. Deze bijeenkomsten werden goed bezocht. Deelnemers voelden zich gesteund.

### Tijdstip serveren warme maaltijd

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Bij Groepswonen, Wonen met Zorg en cliënten in de aanleunwoningen die een maaltijd laten bezorgen, wordt de warme maaltijd 's avonds geserveerd.
- Het aantal bezoekers in het restaurant is aan het einde van 2018 2% hoger t.o.v. het einde van 2017.

#### *Bereikt:*

- Het restaurant is aan het einde van het verslagjaar bezocht door 29.097 gasten: een stijging van 1.811 gasten t.o.v. 2017. Het aantal gasten is gemiddeld met 1,01 per dag toegenomen.
- Na de openstelling van het restaurant voor een eenvoudige avondmaaltijd, verwelkomen we acht tot tien gasten per avond.
- De maandelijke sterrendiners zijn zeer populair. Per diner schuiven zo'n 158 gasten aan, waarvan er gemiddeld 71% van buiten de Koperhorst komen. (Familie/ relaties cliënten en gasten uit de wijk en omliggende wijken.)
- Met de woonzorgteams is overlegd hoe we een tweede eetmoment voor de warme maaltijd gaan implementeren. Het managementteam concludeerde dat op twee momenten een volledige vers bereide warme maaltijd aanbieden, financieel niet haalbaar is. Daarom is er voor gekozen om tussen de middag een meerkeuze warme maaltijd menu aan te bieden en om tussen 16.45 uur en 18.00 uur in het restaurant soep en één hoofdgerecht aan te bieden. Op de woonzorgafdelingen, inclusief de aanleunwoningen, wordt de warme maaltijd op verzoek tussen de middag een uur later geserveerd.



op twee momenten een volledige vers bereide warme maaltijd aanbieden, financieel niet haalbaar is. Daarom is er voor gekozen om tussen de middag een meerkeuze warme maaltijd menu aan te bieden en om tussen 16.45 uur en 18.00 uur in het restaurant soep en één hoofdgerecht aan te bieden. Op de woonzorgafdelingen, inclusief de aanleunwoningen, wordt de warme maaltijd op verzoek tussen de middag een uur later geserveerd.

### Innovatieve middelen ter bevordering van het welzijn van de cliënt

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Zowel Silverfit, Zora en de Tovertafels worden dagelijks ingezet voor zowel het individu als de groep, en is een constante in het activiteitenaanbod.

#### *Bereikt:*

- Zowel Zora, de Silverfit als de Tovertafels worden intensief gebruikt. Bij Zora en de Tovertafels blijft aanmoediging vanuit afdeling welzijn nodig. De planning voor de afdelingen en het gebruiksklaar maken op de afdelingen wordt gedaan door de technische dienst. De

Silverfit is naast de tovertafel het meest gebruiksvriendelijk en behoeft geen aanmoediging of sturing. Eind 2018 is er sponsoring gevonden om ook de fiets van de Silverfit aan te schaffen zodat de gebruikers kunnen meefietsen in de vertoonde gefilmde landschappen.

- Zora gaat veel met de activiteitenmedewerker op stap. Bewoners vinden het erg leuk en reageren er goed op. Zora heeft een vaste plek in de organisatie veroverd. Toch blijven er veel technische tekortkomingen waardoor de uitvoerbaarheid beperkt blijft. Vooral muziek en dans blijft het goed doen met Zora. De Koperhorst wordt ook regelmatig gevraagd om gastlessen te geven bij scholen.
- Eind van het jaar heeft ook een interactieve robotkat zijn intrede gedaan in de Koperhorst.

## Activiteiten

### *Optredens*

Dankzij de financiële steun van buurtbudget Schothorst was het mogelijk om elke maand een artiest in te huren. In het muziekcafé kan een wijkbewoner na het gebruik van een warme maaltijd kosteloos genieten van een optreden. Het aantal wijkbewoners wat hierop af kwam viel wat tegen, maar de bewoners van de Koperhorst maakte hier veel gebruik van. Gemiddeld bezoeken maandelijks zo'n tachtig bewoners deze middagen. Het artiestenaanbod is gevarieerd.

### *Wekelijkse reguliere activiteiten*

De reguliere activiteiten waren er het hele jaar, ook in de zomer! Regulier zijn: sjoelen, knutselen, gymmen, handwerken, koersballen, koken, bakken, bingo, varia.

### *Incidentele activiteiten*

Naast de reguliere activiteiten zijn incidentele activiteiten georganiseerd. Zo zijn er een aantal filmmiddagen geweest en op Koningsdag, een Konings quiz. Ook was er een workshop glasfashion en sieraden maken.

### *Maandelijksse bingo*

De maandelijksse bingo blijft populair. Elke maand doen daar ongeveer 110 bewoners en wijk gasten aan mee.

### *Uitstapjes*

Dankzij het busje van de firma Pon waren er uitstapjes tegen een kleine vergoeding. Per keer kunnen ongeveer zes bewoners mee. Deze uitjes zijn vooral door de kleinschaligheid erg populair. De volgende uitstapjes werden gemaakt:

- Betuwetourtocht
- Oude Ambachten & Speelgoed Museum, Terschuur
- De Passiflorahoeve - Vlindertuin, Harskamp
- Orchideeën Hoeve, Luttelgeest
- Kerstmarkt, Duiven
- Geertje's Hoeve, Haarzuilens

Daarnaast werden er ook grote bustochten georganiseerd:

- De Bommelervaart, rondvaart
- Museum Dansant in Hilvarenbeek

## Evenementen

### *NLdoet*

Op vrijdag 9 maart traden de Muzidima's belangeloos op in het kader van NL doet. Op zaterdag 10 maart hielp een groep vrijwilligers van 'NLdoet' het vakantieschip de Prins Willem Alexander in gereedheid te brengen voor de jaarlijkse vaarvakantie. Dankzij alle vrijwillige hulp was alles gereed toen de vakantiegangers aan boord kwamen.

### De Vaarvakantie

Het schip de Prins Willem Alexander voer dit jaar van Lelystad, naar Den Helder, naar Terschelling, Lemmer, Arnhem en Zutphen, om vervolgens de week te eindigen in Arnhem. Dit was weer een groot succes, waarvan ruim vijftig bewoners van de Koperhorst genoten van een vakantie week. Er was een gevarieerd aanbod van activiteiten waarvan de huifkartocht op het mooie Terschelling een hoogtepunt was.

### Wandel driedaagse

In juni was er voor de zesde keer de wandel driedaagse. Ruim zestig cliënten wandelen al dan niet in rolstoel drie dagen mee. Hierbij waren veel vrijwilligers nodig; dit lukte dankzij samenwerking met scholen en bedrijven. Een hoogtepunt is elk jaar de intocht met showband Oranje. Stichting vrienden van de Koperhorst financierde dit.

### Bijzonder project

Een niet alledaags project was de audiotour 'De dood of de Geraniums.' Dit was een gesubsidieerd project van een theatergezelschap die ons voorstelde om dit binnen de Koperhorst uit te voeren. Er was een route door de Koperhorst gemaakt met diverse leuke hoekjes met herkenbare spullen. Elke bewoner liep samen met een vrijwilliger de route met een koptelefoon op. Bij elke aangegeven plek werd een verhaal verteld door een oudere met herkenbare thema's, bijvoorbeeld over onderwerpen als dood en ziekte. Ook enige humor ontbrak niet. Door deze audiotour kwamen er gesprekken naar boven die normaal niet zo gemakkelijk te voeren zijn. De deelnemers vonden dit zeer waardevol.

### Feest en gedenkdagen

Zoals altijd worden de feestdagen op de gebruikelijke manieren gevierd, zoals de kerstmarkt, het kerstdiner, de oudejaars bingo, het Sinterklaasfeest, de bonte avond en de Carnaval. In 2018 organiseerde de Koperhorst voor het eerst in samenwerking met twee leden uit de cliëntenraad een dodenherdenking. Er werd een programma met sprekers samengesteld, omlijst met pianomuziek. De herdenking werd goed bezocht en zal structureel jaarlijks terugkeren.

### En het werd zomer...

We kijken terug op een hele warme zomer. Met regelmaat werd er een voetbadje klaargezet. Met de voeten in het water en drankje in de hand, én medewerkers die met waterpistolen een showtje weggaven, waren dit gedenkwaardige middagen waar de bewoners nu nog over praten.



### Oud en jong verbindt, Maatschappelijke stages

Het hele jaar door komen scholieren van diverse scholen hun maatschappelijke stage doen. Dit is vaak een combinatiestage van facilitair en welzijn. De ervaringen zijn overwegend positief en levert zowel de leerlingen als de Koperhorst meerwaarde op.

### Scholen en kerken

Groepen vanuit kerken en scholen benaderen de Koperhorst regelmatig voor projecten als spelletjesochtenden, met Kerst of Pasen cadeautjes uitdelen etc.

### Sportproject Atrium

De samenwerking die in 2017 is aangegaan met het Atrium heeft een positief vervolg gekregen. Structureel wordt elk kwartaal een sportactiviteit georganiseerd in de sportzaal van het Atrium.

### Computer/ tabletlessen

Ook in 2018 werden er computercursussen gegeven in de Koperhorst door drie vaste vrijwilligers. Totaal volgden 24 mensen een meerdaagse cursus.

### Exposities en verkopen

In de hal van de Koperhorst en in de vitrinekasten in de recreatiezaal viel het hele jaar kunst van plaatselijke kunstenaars te bewonderen. Het waren vooral schilders het afgelopen jaar, maar ieder met zijn of haar eigen stijl.

In de hal van de koperhorst waren 20 professionele verkopen van modehuizen, schoenezaken en aanverwante artikelen. Daarnaast zijn nog regelmatig kleine verkopen van mensen met eigengemaakte producten.

### Stichting Vrienden van de Koperhorst, Vervulde wensen 2018 vanuit de Wensboom

Een onderdeel van de stichting vrienden van de Koperhorst is de wensboom die al jaren in de Koperhorst staat. Een vaste groep medewerkers zet zich vrijwillig in om grote en kleine wensen van bewoners te laten vervullen. De wensen lijken soms zo simpel, maar zijn een groot plezier voor de bewoners.

De wensen die het afgelopen jaar werden gerealiseerd:

- Rondleiding door het nieuwe zwembad de Amerena
- Bezoek Cliniclowns op groepswonen
- Lammetjes kijken
- Bezoek dierentuin

### Repair café

Elke maand is het Repair café open in de ontmoetingsruimte. Het café werd in het verslagjaar door 183 mensen bezocht, waarvan de meesten uit de wijk kwamen.

### PR en communicatie

PR en communicatie worden steeds belangrijker.

De Koperhorst wordt met regelmaat benaderd voor een item in het (landelijk) journaal en tv-programma's. We wegen kritisch af waar we wel en niet aan meedoen.

In de huis-aan-huisbladen kwam de koperhorst regelmatig positief in de publiciteit.

### Vrijwilligers

Het vrijwilligersbestand bestaat uit zo'n 200 vrijwilligers, met een gering verloop.

### Vrijwilligers scholen in het omgaan met cliënten met een dementie

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Vrijwilligers beschikken over kennis om te werken met cliënten met dementie.

#### *Bereikt:*

Een groep van 30 vrijwilligers kreeg scholing. Het was een interactieve avond waarin bleek dat de herkenbaarheid uit de praktijk prettig was.

## 4.3 Veiligheid

### 4.3.1 Onze visie op veiligheid

De Koperhorst streeft naar optimale veiligheid voor haar cliënten. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten.

Cliënten die afhankelijk zijn van zorg- en dienstverlening moeten het vertrouwen hebben dat zij in veilige handen zijn. We beschouwen het als onze taak hier elke dag aan te blijven werken. Het is een continu proces dat doorlopend om onderhoud vraagt.

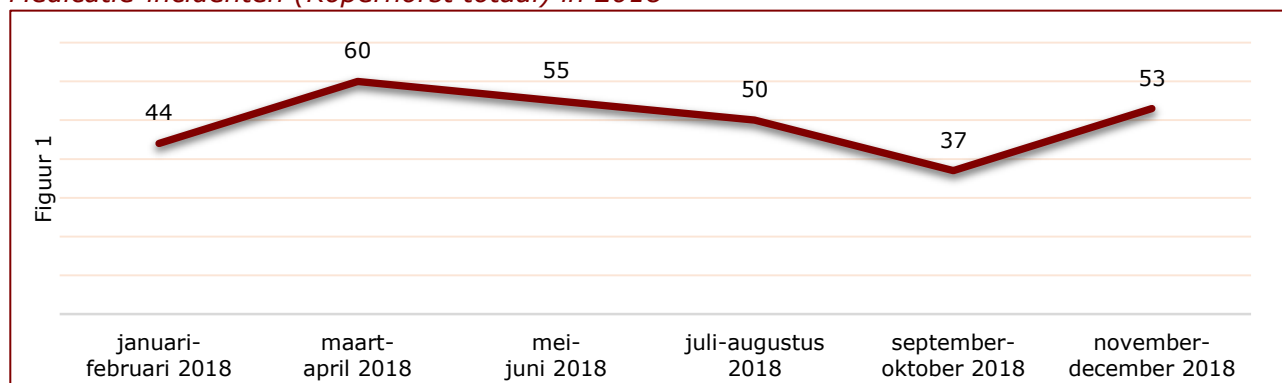
### 4.3.2 Veiligheid in het verslagjaar

#### Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid staat al een aantal jaren hoog op de agenda en vormt een cyclisch onderdeel van de kwaliteit van zorg waardoor de veiligheid van de cliënt gewaarborgd is. Medicatiefouten worden binnen de teams geanalyseerd en besproken. Organisatie breed worden elke twee maanden trendanalyses gepresenteerd. Deze worden besproken in teams en het managementteam en waar nodig worden verbeterafspraken gemaakt.

In 2019 wordt de implementatie van een gedigitaliseerd medicatiesysteem, d.w.z. digitale medicatie toedienlijsten in het ECD van de cliënt gerealiseerd.

#### Medicatie-incidenten (Koperhorst totaal) in 2018



Toelichting bij figuur 1:

Geschat aantal momenten van aanreiken medicatie aan cliënten in verslagjaar:

- circa 480 per dag
- circa 3.360 per week
- circa 174.720 per jaar

#### Medicatiereview

Conform het beleid: Geneesmiddelen-Distributie-Systeem (Koperhorst en apotheek Jansen), zou er tenminste jaarlijks een cliëntgebonden medicatiereview uitgevoerd moeten worden door de apotheek en de huisartsenpraktijken waar we mee samenwerken. Uiteindelijk werd de medicatiereview bij 52% van de cliënten gedaan.

Het is doorgaans praktisch niet mogelijk om medicatiereviews te houden in aanwezigheid van zorgmedewerkers, cliënten of mantelzorgers. Daarom is met de huisartsen en de apotheker afgesproken dat medicatiereviews gebeuren kort voor het multidisciplinair overleg van een cliënt. De huisartsen koppelen de uitkomsten daarvan vervolgens in het MDO terug.

In 2019 worden (vertegenwoordigers van) alle huisartsen met patiënten in de Koperhorst en de apotheker uitgenodigd voor het bestuurlijk overleg. Met hen wordt onder meer gekeken naar het minimaal jaarlijks plaatsvinden van medicatiereviews.



In de jaarplanning 2019 wordt tenminste één farmacotherapeutisch overleg opgenomen, waarbij de apotheker, huisartsen, SOG, verpleegkundigen en verzorgenden aanwezig zullen zijn.

### Incidenten cliënten

In de Koperhorst zijn de (zorg)teams actief verantwoordelijk voor (cliënt)veiligheid op hun afdeling. Zij zorgen voor incident-analyses, het treffen van (preventieve) maatregelen en het uitzetten van verbeteracties n.a.v. voorgevallen (bijna) incidenten. De teams worden waar nodig bijgestaan door het verpleegkundig team.

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

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

Na een kwaliteitscontrole op de incidentanalyses en beschouwing van de incidentmeldingen, wordt in de monitor (geanonimiseerd) per incidentsoort, op afdelings- en instellingsniveau; aard, aantal, oorzaak en gevolgen van incidenten getoond en vergeleken met voorgaande periodes. De monitor wordt gedeeld met de hele organisatie.

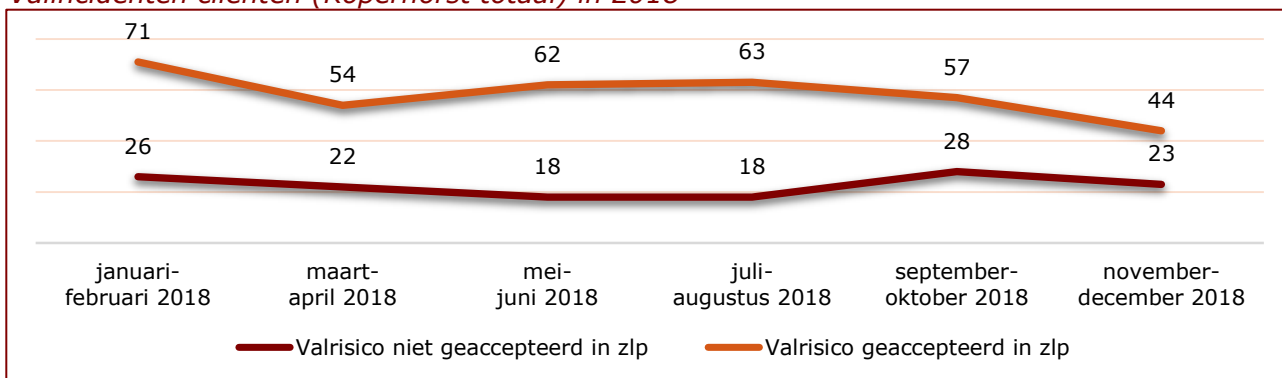
Het managementteam en de bestuurder monitoren de cliëntveiligheid o.a. aan de hand van de monitor incidenten, cliënten en de incidentanalyses van de afdelingen. De Monitor wordt gedeeld met auditcommissie kwaliteit en veiligheid van zorg (Raad van Toezicht).

### Te bereiken resultaat dit jaar:

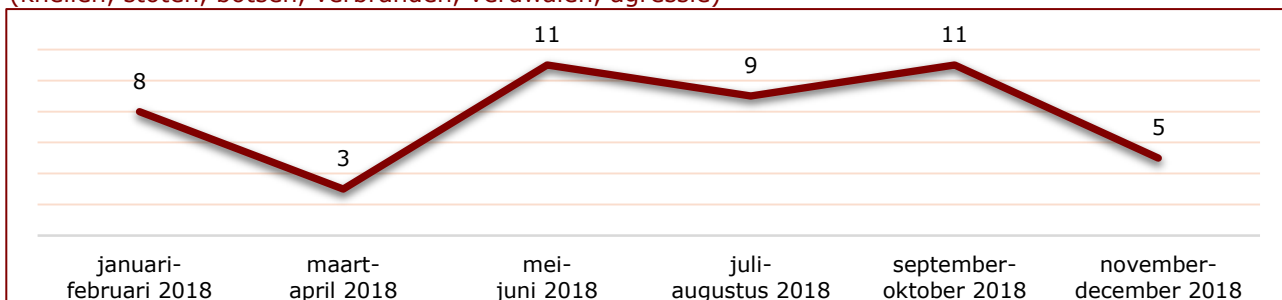
De kwaliteit van de analyses- en verbeteracties van incidenten en gevaarlijke situaties is verbeterd. De medewerker en de organisatie leren van gebeurtenissen.

In het verslagjaar zijn 925 (bijna)incidenten rondom cliënten gemeld. Dit is het totaal incidenten, gemeld binnen de Koperhorst, inclusief de zorg in de flats (zorg thuis) en dagactiviteiten.

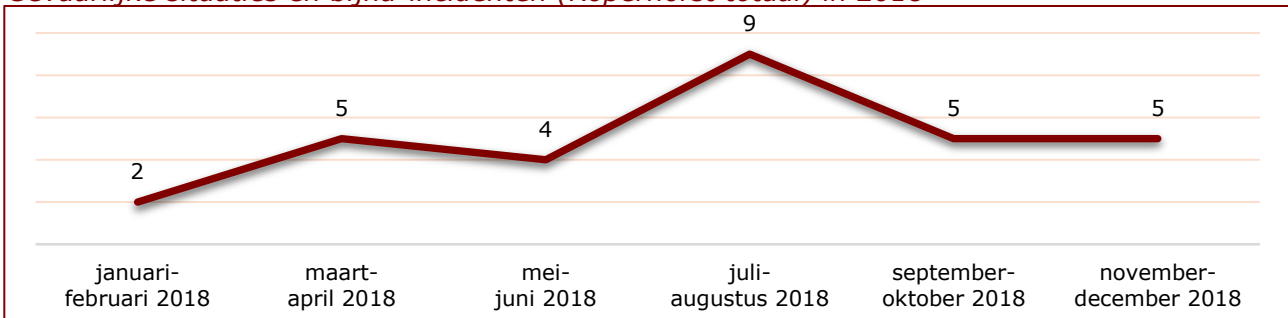
### Valincidenten cliënten (Koperhorst totaal) in 2018



### Diverse incidenten (Koperhorst totaal) in 2018 (knellen, stoten, botsen, verbranden, verdwalen, agressie)



### Gevaarlijke situaties en bijna-incidenten (Koperhorst totaal) in 2018



Valpreventie en bewegen: beweegplan en nieuwe richtlijn valpreventie, samen met MTC de Fysioclub

*Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Kwaliteit van leven en zelfredzaamheid zijn waar mogelijk toegenomen.
- Er is doorlopend aandacht voor beweging op individueel- en afdelingsniveau
- Implementatie van de aangepaste CBO richtlijn preventie van valincidenten (2017).

*Bereikt:*

- In het eerste half jaar startte samen met MTC de Fysioclub, het beweegproject: 'De Koperhorst fysiek onderscheidend'. Het project had een looptijd van drie maanden en liep op drie woonzorgafdelingen. Op deze afdelingen nam 70% van de cliënten en 77% van de medewerkers deel aan het project. Bij cliënten bleek krachtsvermindering een duidelijk probleem. Op iedere afdeling zijn adviezen aan cliënten en medewerkers gegeven over hoe zij bewegen gericht op kracht kunnen integreren in de dagelijkse structuur van cliënten.
- Verder bleek dat 80% van de geteste medewerkers lichamelijke klachten ervaart. 68,2% een verhoogd BMI heeft, 47,8% een verminderd cardiovasculair uithoudingsvermogen heeft en 45,8% niet voldoet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen. Adviezen aan medewerkers waren: stimuleren tot meer bewegen, leefstijladvies, transfercursus en belasting-belastbaarheid cursus aanbieden.
- In het tweede half jaar is het project met drie woonzorgafdelingen uitgebreid. In deze groep heeft 90% van de geteste cliënten verminderde kracht in de benen, 95% balansproblemen en 87% een verminderde loopsnelheid. Ook hebben de cliënten een week lang een beweegsensor gedragen. Hierop bleek dat 44% van de geteste cliënten voldoet aan de beweegnorm, 36% voldoet deels aan de norm en slechts 20% voldoet niet aan de norm.
- De medewerkers van deze afdelingen namen deden fysieke tests gericht op lenigheid, kracht conditie en BMI. De grootste risicofactoren zijn BMI en lenigheid (bij beide 51% onvoldoende) en het beweeggedrag (voldoen aan de NNGB) met 33%. Op conditie werd behoorlijk goed gescoord, 85% scoorde hier een ruime voldoende op! Van de geteste medewerkers ervaart 85% lichamelijke klachten of heeft dit in het verleden ervaren. Het drop out percentage (niet ingeschreven of op komen dagen voor de testen) bedroeg in totaal 17%.
- De geriatrisch fysiotherapeut van MTC de Fysioclub heeft het Koperhorst valpreventie protocol getoetst aan de eind 2017 vernieuwde landelijke (CBO) Richtlijn preventie van valincidenten en concludeert dat het protocol volledig en correct is.



### Decubituspreventie

Decubitus komt relatief weinig voor bij cliënten van de Koperhorst. Gemiddeld heeft 10% van de cliënten in het verslagjaar een lichte vorm van decubitus.

77% van deze cliënten heeft een graad 2 decubitus en 23% een graad 3. Uit de monitoring blijkt dat 15% van de cliënten met een decubitus in zorg kwam. Deze cliënten liepen decubitus op in de thuissituatie of bij ziekenhuisopname. Circa 22% van de cliënten met decubitus liep deze op in de terminale levensfase, tussen een maand en enkele dagen voor overlijden.

Decubituspreventie maakt o.a. deel uit van de door ons gebruikte risicosignalering Veilige zorg en de Omahasystematiek (zorg thuis) en wordt gemonitord door de verpleegkundige met wondzorg en decubitus als specialisatie.

Op het Logement zijn alle bedden standaard voorzien van antidecubitusmatrassen en vrijwel alle cliënten op de Groepswonen afdelingen slapen (vaak preventief) op een antidecubitusmatras.

De verpleegkundigen werken voor de beoordeling en behandeling van wonden met het TIME wondzorg classificatiemodel.

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Decubituspreventie en wondzorg blijven op een hoog niveau.

#### *Bereikt:*

- De prevalentie decubitus werd doorlopend, op cliënt- en afdelingsniveau bijgehouden.
- Per cliënt met (beginnende) decubitus werden de oorzaken/ onderliggende factoren achterhaald en werd een behandelplan opgesteld.
- Alle woonzorgteams zijn door de verpleegkundigen met aandachtsveld decubitus en wondzorg geïnstrueerd in het herkennen en behandelen van rode, gele en zwarte wonden.
- Alle verzorgenden niveau 3 volgden een scholing ACT zwachtelen.
- De verpleegkundige met wondzorg en decubitus als aandachtsveld heeft in het 2<sup>e</sup> kwartaal een scholing wondzorg plus gevolgd.

In 2019 wordt na een ziekenhuisopname geconstateerde decubitus terug gemeld aan de afdeling waarop de cliënt in het ziekenhuis verbleef. Ook komen er meer casuïstiek besprekingen op de afdelingen en zijn er in het kader van deskundigheidsbevordering bijscholingen en klinische lessen.

#### **Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen**

De Koperhorst hecht eraan dat cliënten zoveel mogelijk zichzelf kunnen zijn en hun eigen leven kunnen leven. Vrijheidsbeperking moet dan ook tot een minimum beperkt worden. Dit vraagt om een pro actieve houding van alle medewerkers. Het is een belangrijk uitgangspunt om op cliëntniveau te kijken hoe iemand, beleveringsgericht kan worden benaderd. Doel is dat cliënt een zo prettig mogelijk leven heeft en 'over- of onder prikkels' worden voorkomen of gereduceerd.

De inzet van (licht) vrijheidsbeperkende maatregelen, waaronder de voorschrijving van psychofarmaca, wordt tweemaandelijks, d.m.v. trendanalyses gemonitord en in de totale organisatie gedeeld en geëvalueerd.

We zijn zegelhouder van het Waarborgzegel Fixatievrij Zorginstelling met 3 sterren. De criteria voor het Waarborgzegel Fixatievrij Zorginstelling maken het 'Nee, tenzij' principe uit de Wet zorg en dwang concreet. Met een driesterrenstelsel maken instellingen duidelijk waar ze staan. Zegelhouders met twee of drie sterren zijn aangesloten op de modernste kennisbronnen en in peer audits en auditorenbijeenkomsten delen zij hun kennis en ervaring met elkaar.

### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Woonzorgteams voorkomen onbegrepen gedrag bij dementie, doordat zij rekening houden met de persoonlijke voorkeuren van cliënten. Zij kennen hun cliënten, weten hoe zij ontspanning kunnen vinden en wat hun voorkeuren en gewoontes zijn.
- Zorgteams signaleren onbegrepen gedrag vroegtijdig en communiceren hierover met elkaar, mantelzorgers, huisartsen en evt. anderen.
- Mantelzorgers kunnen hun kennis over dementie en onbegrepen gedrag doorlopend vergroten.
- Vrijheidsbeperkende maatregelen, waaronder de voorschrijving van psychofarmaca, worden beperkt ingezet. Woonzorgteams en huisartsen zoeken eerst naar alternatieven.

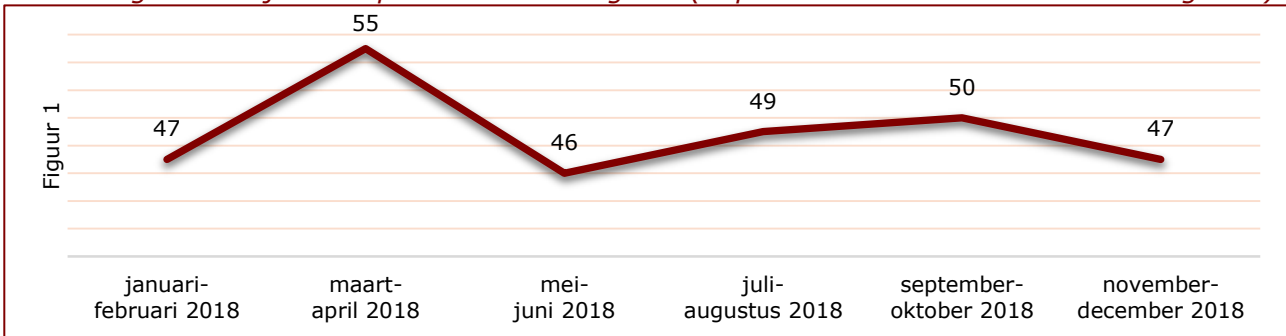
### *Bereikt:*

- Alle teams hebben awareness sessies gehouden over het beleid voor onbegrepen gedrag en terughoudendheid t.a.v. vrijheidsbepanking (VBM), waaronder het gebruik van psychofarmaca.
- Het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) werd twee keer ingezet. Woonzorgteams hebben, om mogelijke oorzaken van onbegrepen gedrag te achterhalen en een plan voor benadering en dagbesteding op te maken, samen met mantelzorgers de ABCs methode gebruikt.
- Een geriatheek is ingericht om vrijheidsbepanking bij onbegrepen gedrag en gevaarlijke situaties te voorkomen. Aangeschaft zijn: een floor level bed, valmatten, diepe druk- en gewichtenvesten, verzwaringsdekens en -kussens. Projectielampen, muziekkussens, spelmateriaal, verzwaarde emotiepoppen en -knuffeldieren, tastkussens, etherische geur/ massageoliën en vernevelaars, lavalampen enz.
- Met de in sensorische informatieverwerking gespecialiseerde ergotherapeuten van SilverRade, is het project: 'Toegenomen kwaliteit van leven door een sensorisch waardevolle omgeving' voorbereid. (Aanvullende middelen 2019 W&T.)
- Op 2-5-2018 is de audit van de Koperhorst door het (peer)auditteam van het Pieter van Foreest gebeurd in het kader van het (IDe) Waarborgzegel Fixatievrije zorginstelling. De audit is door alle betrokkenen als leerzaam en zeer positief ervaren. Naast de spiegel die ons is voorgehouden, was het prettig om met een andere, vooruitstrevende organisatie, te kunnen sparren. Het IDe in haar schrijven n.a.v. de audit: *'De auditoren kenden over de gehele linie hoge waarderingen toe aan het beleid en de praktijk van De Koperhorst. In het verslag komt een beeld naar voren van een hecht, betrokken en deskundig team dat de ogen gericht heeft op vrijheid en kwaliteit van leven voor haar bewoners. Uw reactie op de enkele vraag- en ontwikkelpunten geeft bovendien alle vertrouwen dat De Koperhorst nieuwe uitdagingen blijft aangrijpen.'*
- Om het oneigenlijk gebruik van psychofarmaca terug te dringen en zo de kwaliteit van leven van cliënten met een dementie te vergroten, namen we in 2017 en 2018 deel aan het programma: 'Beter af met minder, bewust gebruik psychofarmaca,' een samenwerking tussen Vilans en het UMCG. De eindconclusies van de onderzoekers van het UMCG luiden als volgt: *'De inspanningen hebben geleid tot een afname van vooral het zo nodig gebruik van psychofarmaca, van 22% in de 1<sup>e</sup> meting naar 9% in de eindmeting. De cijfers van het reguliere gebruik laten zien dat er sprake is van terughoudend gebruik, de KH zit vanaf de start van het onderzoek 50% onder het landelijk gemiddelde en huisartsen zijn nog beter gaan voorschrijven, d.w.z. meer volgens de richtlijn, m.n. op de gebieden indicatie en evaluatie is de grootste winst geboekt.* Verbeter- en borgingsacties n.a.v. het afronden van het traject zijn opgenomen in de jaarplannen 2019.

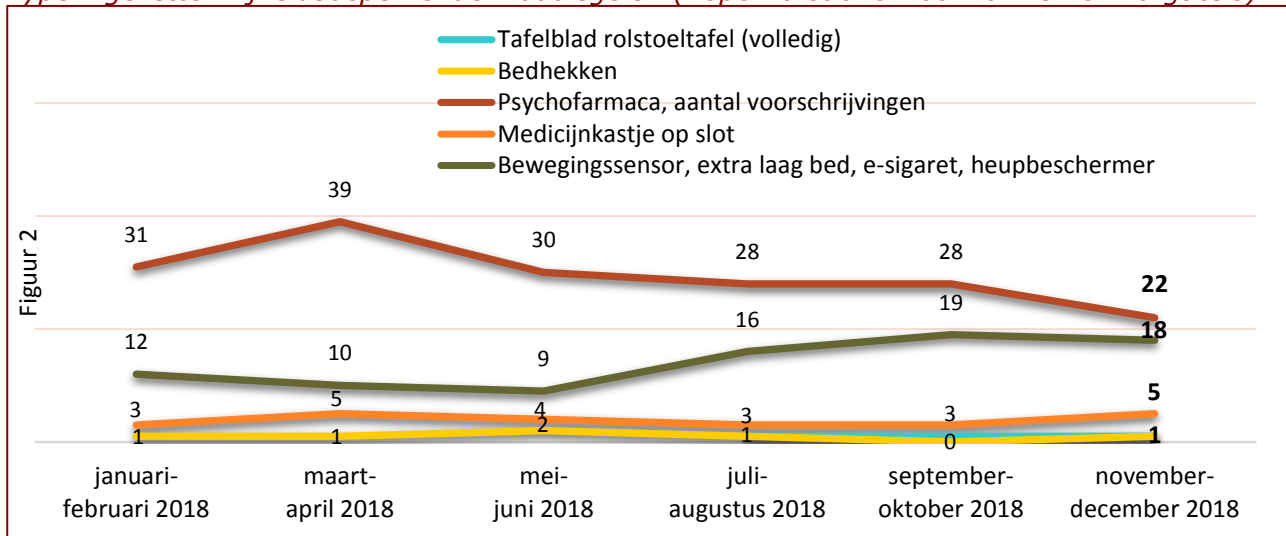


- T.a.v. het anticiperen op de leefwereld van cliënten met een dementie en het tijdig herkennen en begrijpen van en reageren op (onbegrepen) gedrag bij cliënten met dementie, investeert de Koperhorst doorlopend in het opleiden van medewerkers tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP). Uniek in Nederland is dat we ook helpende zorg en Welzijn (niveau 2) en woonondersteuners scholen tot GVP-er. 12 Woonondersteuners en helpenden hebben in januari 2018 de GVP-opleiding met succes afgerond. Inmiddels zijn er op iedere woonzorgafdeling minimaal twee (gediplomeerde) GVP-ers aanwezig.

*Monitoring inzet vrijheidsbeperkende maatregelen (Koperhorst alle woonvormen en zorgtitels)*



*Type ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen (Koperhorst alle woonvormen en zorgtitels)*



Toelichting bij figuur 2:

- In de Koperhorst worden in principe geen fixerende maatregelen ingezet. Voor een naar de Koperhorst overgeplaatste cliënt werd in de voorgaande situatie al een volledig (rolstoel)tafelblad ingezet. In enkele maanden is dit afgebouwd naar een fixatievrij en zo min mogelijk beperkend alternatief.
- Bedhekken (tenzij op verzoek van de cliënt) worden sinds enkele jaren in principe niet (meer) ingezet. Voor een reeds langer in de Koperhorst wonende cliënt is niet gelukt om overeenstemming te bereiken met de familie van de cliënt wat betreft het afbouwen van de bedhekken en het zoeken naar een alternatief. Tevens zijn er voor een cliënt gedurende een week, met toestemming van de huisarts, echter ongeoorloofd binnen de organisatie, bedhekken ingezet. Met de betrokkenen is gesproken over de visie van de organisatie t.a.v. vrijheidsbeperking.

### Preventie acute ziekenhuisopname en afspraken over behandeling rond het levenseinde

In het ECD van cliënten wordt vastgelegd wat de wens is t.a.v. wel of niet reanimeren bij een hartstilstand en het realiseren van wel of geen ziekenhuisopname. Er blijven echter altijd situaties over (bijv. na een val) waar een kortdurende ziekenhuisopname noodzakelijk is. Het doel is wel om de cliënten zo snel mogelijk weer naar huis te laten komen.

Het wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen is een zaak tussen huisarts en cliënt.

### Voorkomen ouderenmishandeling

De vertrouwenspersoon van de Koperhorst brengt dit met grote regelmaat onder de aandacht van cliënten. Medewerkers worden geschoold op het herkennen van ouderenmishandeling.

Bij de vertrouwenspersoon kwamen door cliënten/medewerkers verzoeken binnen voor consultatie of advies over (vermeende) ouderenmishandeling waaronder overbelaste Mantelzorg. In één of meer vertrouwelijke gesprekken is de situatie besproken en advies gegeven. Enkele keren is in overleg met betrokkene doorverwezen naar externe instanties.

Naast consultatie en advies heeft de vertrouwenspersoon drie situaties van ernstige ouderenmishandeling begeleid waar in alle gevallen sprake was van financiële benadeling/uitbuiting en in één geval grove verduistering.

In alle gevallen is de Vertrouwenspersoon betrokken gebleven tot er sprake was van een veilige en stabiele situatie. Er is nog steeds nazorg.

### Wijziging Verplichte Meldcode per 1 januari 2019

In oktober is voor medewerkers een workshop over Ouderenmishandeling gehouden waarin, naast het oprispen van kennis, wijziging van de Verplichte Meldcode per 1 januari 2019 is behandeld en het gewijzigde protocol is toegelicht.

Tijdens de workshop zijn, geanonimiseerd, casussen behandeld die zich de afgelopen jaren in De Koperhorst hebben voorgedaan.

### Matchpoint/ ChangeLab

In november gaf de Vertrouwenspersoon bij Matchpoint een presentatie over het thema Geweld in afhankelijkheidsrelaties. De presentatie was in het kader van de ChangeLab-leergang voor een groep professionals afkomstig uit diverse organisaties.

### Hygiëne en infectiepreventie

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

### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Infectiepreventie en hygiëne blijven op een hoog niveau.

### *Bereikt:*

- In de periode van april tot en met december is deelgenomen aan het project Aanpak antibioticaresistentie in verpleeghuizen, van Vilans. Bij wijze van kick-off werd organisatie breed een hygiënemarkt georganiseerd.
- Op iedere afdeling binnen de intramurale zorg en de facilitaire dienst is een aanspreekpunt Infectie Preventie (AIP) aangesteld. De AIP-ers volgden o.a. een scholing basiskennis hygiëne. Hygiëne is een vast agendapunt geworden in het werkoverleg van afdelingen. De aanstelling van de AIP-ers heeft geleid tot een toename van hygiënisch werken op de afdelingen en een vergrote awareness t.a.v. hygiëne en infectiepreventie.
- Op de woonzorgafdelingen zijn negen hygiëne audits uitgevoerd. De uitkomsten van de audits zijn op iedere afdeling besproken en er werd per afdeling een verbeterplan opgesteld.

- Twee medewerkers hebben de scholing Contact Persoon Infectiepreventie (CIP) succesvol afgerond.
- Er is een start gemaakt met een infectiecommissie en er werd een contract afgesloten met de deskundige Infectiepreventie (DIP) van het Meander Medisch Centrum. De DIP heeft kennis gemaakt met de organisatie en heeft o.a. advies uitgebracht over protocollering en de verzorging van BMRO positieve cliënten.

### Mondzorg

Goede mondzorg voor iedereen die binnen de Koperhorst woont en voor ouderen uit de wijk vinden we van belang. Dat is ook de reden dat we faciliteiten bieden aan MondZorgPlus. MondZorgPlus biedt mondzorg aan kwetsbare ouderen in hun eigen omgeving. In het verslagjaar zijn 31 cliënten patiënt bij MondZorgPlus.

A.d.h.v. de inventarisatie Veilige zorg zijn intramuraal (Groepswonen en Wonen met zorg) de afspraken rondom mondzorg vastgelegd in het zorgleefplan. In de thuiszorg gebeurt signalering van problemen rondom mondzorg door de Omahasystematiek. Hierdoor is mondzorg altijd onderwerp van gesprek.

In huisorgaan de Bijblijver worden cliënten en mantelzorgers geattendeerd op de mogelijkheden die MondZorgPlus op locatie kan bieden.

### Zorgcontinuïteitsplan

We beschikken over een actueel zorgcontinuïteitsplan. Om calamiteiten van diverse aard het hoofd te kunnen bieden volgde het managementteam in het verslagjaar een bijscholing crisismanagement en was er een crisissimulatieoefening.

### Verpleegkundig team ondersteunt de woonzorgteams in kwaliteitsverbetering

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Infectiepreventie, hygiëne, decubituspreventie en wondzorg blijven op een hoog niveau.
- Er wordt veilig medicatie gedeeld en geleerd en gecommuniceerd over fouten rondom medicatie.
- De kwaliteit van de analyse- en verbeteracties van incidenten en gevaarlijke situaties is verbeterd. De medewerker en de organisatie leren van gebeurtenissen.
- De kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende verslaglegging (volgens richtlijn V&VN: zorgleefplan/ MDO-verslag/ voort- en overdrachtsrapportage) is verbeterd.
- Helder beleid rondom palliatieve zorg.

#### *Bereikt:*

- Iedere verpleegkundige heeft één of meer aandachtsgebieden en ondersteunt de woonzorgteams op dit gebied. De uiteindelijke aandachtsgebieden zijn:
  - Infectie preventie, hygiëne en antibioticaresistentie;
  - Dementie, onbegrepen gedrag, vrijheidsbeperking en projectcoördinatie: 'Beter af met minder psychofarmaca';
  - Decubitus en wondzorg;
  - Palliatieve zorg;
  - Veiligheid: medicatieveiligheid en incidentanalyse;
  - Verpleegkundige en verzorgende verslaglegging.
- In alle woonzorgteams is een scholing wondzorg gegeven.
- Twee medewerkers hebben de scholing CIP succesvol afgerond. Zij coördineren de deelname aan het Vilansproject Aanpak antibioticaresistentie verpleeghuizen.
- Laatstejaars studenten HBO-verpleegkunde van Hogeschool Viaa hebben in de Koperhorst een onderzoek gedaan naar palliatieve zorg en een eerste aanzet gedaan voor nieuw beleid t.a.v. palliatieve zorg. Een van de adviezen n.a.v. het onderzoek, de aanschaf van

signaleringsboxen palliatieve zorg, is einde 2018 opgevolgd. De boxen zijn in het verslagjaar in gebruik genomen. In 2019 krijgt het beleid verder vorm.

### 4.3.3 Jaarverslag vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

#### Algemeen

#### Zorgvuldig omgaan met klachten

De vertrouwenspersoon voert de taken uit conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en zijn vastgelegd in het Klachtenreglement waardoor het reglement volledig aansluit bij de Wet kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).

Als klachten onvoldoende naar tevredenheid worden opgelost, kunnen cliënten zich wenden tot de Geschillencommissie. De Koperhorst is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

De vertrouwenspersoon is op vaste dagen/tijdstippen en op afspraak in de Koperhorst aanwezig en neemt deel aan bepaalde bijeenkomsten en specifieke overlegvormen. Daarnaast worden extern o.a. congressen bijgewoond.

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

#### Wijze waarop de klachten worden ingediend c.q. degene die de klacht indient

Waar voorheen vooral cliënten zelf klachten indienden, is er een duidelijke verschuiving merkbaar naar familie/mantelzorgers.

Deze klachten hebben meestal meerdere facetten en zijn complexer van aard. Daarnaast wijkt de beleving van degene die de klacht indient vaak af van wat de cliënt zelf heeft ervaren.

Ook wordt het ongenoegen van familie/mantelzorgers soms ongenueanceerd geuit op sites zoals Zorgkaart Nederland of een andere vorm van sociale media. Waar mogelijk worden dit soort 'klagers' uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarbij over en weer toegelicht kan worden, wat veelal leidt tot een bijgesteld (extern) beeld.

#### Pestgedrag onder ouderen

Ook in 2018 hebben zich enkele zeer verschillende uitingen van pestgedrag voorgedaan.

Medewerkers/ vrijwilligers zijn hier steeds meer alert op, spelen er op in en nemen passende actie.

In enkele gevallen is de vertrouwenspersoon ingeschakeld om een bemiddelende of corrigerende rol te spelen.

In april werd De Koperhorst verzocht om, in het kader van de Landelijke dag tegen het Pesten, een item te mogen komen maken bij WNL, dat hiervoor opnames heeft gemaakt voor het programma Goedemorgen Nederland. Daarbij zijn de vertrouwenspersoon en enkele bewoners geïnterviewd en er zijn beeldopnames gemaakt van diverse plekken binnen De Koperhorst.

#### Controleprotocol zorgaanbieders

Er zijn in 2018 geen klachten geweest over niet geleverde zorg.





### Klachten in aantal en categorie

In 2018 zijn totaal 28 klachten geregistreerd/gearchiveerd.

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

Categorie	2018	2017	2016
Bejegening	14	11	7
Privacy	-	-	-
Huishouding	-	-	-
Verzorging	3	4	1
Was afhandelen	2	5	16
Receptie/administratie	-	-	-
Restaurant/winkel	-	1	-
Voeding	-	-	-
Technische dienst	1	-	-
Activiteitenbegeleiding	-	-	-
Overig	5	1	5
Diefstal/vermissing	3	2	3
<i>Totaal</i>	<i>28</i>	<i>24</i>	<i>32</i>

### Totaal aantal klachten

Ten opzichte van voorgaand jaar is het aantal geregistreerde klachten met vier toegenomen, maar dat aantal is lager dan twee jaar geleden.

### Bejegening

Evenals het jaar hiervoor zijn er meer klachten inzake bejegening. In vier gevallen ging het om bewoners onderling, negen keer waren het situaties in de organisatie en één keer betrof het dienstverlening door derden. Inhoudelijk zijn de voorvallen zo verschillend dat hieruit geen patroon naar voren komt en/of bijzondere maatregelen moesten worden getroffen.

### Verzorging

De drie klachten over de verzorging zijn incidenteel en waren elk op een andere afdeling (Logement, Zorg/serviceflat, Groepswonen).

### Was afhandelen

Evenals vorig jaar waren er geen klachten over de procedure van was-afhandeling maar wel het zoekraken binnen de eigen afdeling Groepswonen.

### Overig

Onder de overige klachten zijn het twee situaties van bewoners onderling (overlast) en daarnaast incidenten die allen direct zijn opgepakt/opgelost.



## Overzicht klachten 2018

Categorieën met eventueel aanvulling			
Aard van de klacht:	Onderdeel/dienst:	Specifiek:	Bewoners onderling:
<b>1<sup>e</sup> kwartaal 2018</b>			
1. Bejegening (o.a.)	Zorgserviceflat	Diverse klachten	-
2. Bejegening	idem	Ziekte inzicht/info	-
3. Bejegening	idem	Houding/gedrag	-
4. Bejegening	Seniorenflat	Diverse klachten	-
5. Verzorging (o.a.)	Logement	Idem	-
6. Wasgoed	Groepswonen	Raakt zoek	-
7. Medicatieverspreiding	Apotheek	Diverse klanten	-
8. Was afhandeling	Groepswonen	Idem	-
<b>2<sup>e</sup> kwartaal 2018</b>			
1. Verzorging	Groepswonen	Gebruik toilet	-
2. Bejegening	Seniorenflat	Pesten	Ja
3. Bejegening	Verzorging	Comfortbeleid/Comm.	-
4. Bejegening	Verzorging	Tijdstip hulpverlening	-
5. Bejegening	Cliënten onderling	Restaurant	Ja
6. Technische dienst	Fietsenstalling	Fiets verwijderd	-
7. Vermissing	Zorgserviceflat	Div. goederen/voedsel	-
8. Bejegening	Cliënten onderling	Fietsenstaling	Ja
<b>3<sup>e</sup> kwartaal 2018</b>			
1. Bejegening/zorg/ receptie/adm./overige	Diverse onderdelen	Klacht zorgverlening en aanpak na overleg	-
2. Bejegening/zorg	Zorgserviceflat	Miscommunicatie binnen familie	-
3. Verzorging/voeding	Zorgserviceflat	O.a. Veiligheid	-
4. Bejegening	Wonen met zorg	Slechte communicatie en	-
5. Bejegening	Dienstverlening derden	Zoekraken was Klachtbemiddeling	-
<b>4<sup>e</sup> kwartaal 2018</b>			
1. Vermissing*	WMZ	Geld bewoner	-
2. Overig	Flatbewoners	Overlast door lekkage	ja
3. Overig	Vrijwilliger	Gedrag	-
4. Overig	Toiletmogelijkhden	Te weinig toiletten	-
5. Vermissing**	Groepswonen	Geld bewoner	-
6. Bejegening	Verzorging	Houding/gedrag	-
7. Overig	Flatbewoners	Geluidsoverlast	ja
<b>Totaal aantal klachten 2018: 28</b>			

\* Betreft nagekomen melding 3<sup>e</sup> kwartaal

\* \* Nog niet (intern) opgelost; familie wil geen aangifte doen

### Privacy en informatieveiligheid

In mei werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Ter voorbereiding daarop waren eerder audits uitgevoerd, een privacy verklaring opgesteld, het informatiebeveiligingsbeleid aangescherpt en '10 gouden regels' voor medewerkers opgesteld. In 2018 zijn aanvullend met derden die voor de Koperhorst persoonsgegevens verwerken, verwerkersovereenkomsten aangegaan met onderlinge afspraken om de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. In een workshop werden de doelstellingen en verplichtingen van de AVG opnieuw getoond aan het managementteam.

Halverwege het jaar is een externe Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG fungeert als vraagbaak en adviseert over het vragen van toestemming, delen van foto's en het uitwisselen van gegevens in de zorgketen. Samen met de managementteamleden met privacy in hun portefeuille is gestart met het maken van een gedetailleerder overzicht van de processen

waarin persoonsgegevens worden verwerkt. Dit maakt het mogelijk om alle betrokkenen (bewoners, bezoekers, medewerkers) beter te informeren over het gebruik van hun persoonsgegevens.

In 2018 zijn geen klachten ontvangen over onzorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Wel was er één datalek: er werd een formulier op straat gevonden met medische cliëntinformatie dat eerder op de dag verloren was door een medewerker. De FG heeft dit gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Hoewel dat niet vereist was, zijn ook betrokkenen geïnformeerd. Bij dit incident bleek de eerder aan de AVG aangepaste datalekprocedure goed te werken.

## **4.4 Kwaliteit**

### **4.4.1 Onze visie op kwaliteit**

#### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Aandacht voor kwaliteit moet in alle werkprocessen binnen de organisatie zijn terug te vinden. Om dit mogelijk te maken, werken we met het kwaliteitsmanagementsysteem geënt op PREZO. De Koperhorst heeft het gouden PREZO keurmerk Verpleging, Verzorging & Thuiszorg.

#### **Belang van stabiel personeelsbestand met goed opgeleide medewerkers**

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

We hebben 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, onder andere door het toepassen van de cao-VVT, in goede opleiding- en ontplooiingsmogelijkheden, en een beschermde en veilige werksfeer waarbij aandacht is voor de individuele werknemer.

#### **Lerende organisatie**

Een lerende houding binnen de gehele organisatie vinden wij heel belangrijk. Leren doe je je hele leven. Persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling, organisatieontwikkeling, opleiden van nieuwe beroepsbeoefenaren, alles heeft zijn eigen dynamiek en snelheid.

Naast het leren binnen de eigen organisatie leren we ook van netwerken buiten onze organisatie. Doordat de Koperhorst actief participeert binnen diverse netwerken, waaronder Actiz, de IVVU, de RAAT, Utrecht Zorg, MBO-Amersfoort en ons eigen leren netwerk met Lyvore en Pieters en Bloklands Gasthuis, is er veel gelegenheid kennis en ervaring over relevante thematieken uit te wisselen. Deze netwerken bieden de mogelijkheid te leren van andere organisaties. Het gaat om ervaring uitwisselen rond bestuurlijke vraagstukken en ondersteuning bieden die praktisch en pragmatisch is, vaak gericht op het management of specifieke doelgroepen binnen de organisatie.

Met MBO- Amersfoort zijn we begonnen een leeracademie op te zetten, na ons succes met de leerafdeling binnen de organisatie. In 2019 wordt dit uitgerold.

### **4.4.2 Kwaliteitsthema's in het verslagjaar**

#### **Kwaliteitsaudit systeem binnen het lerend netwerk**

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Een eenduidig werkend auditsysteem binnen het lerend netwerk.

##### *Bereikt:*

Jammer genoeg is dit plan in 2018 niet echt van de grond gekomen. De contouren zijn goed verkend en we kwamen tot de conclusie dat op hoog niveau gelijkwaardig bij elkaar auditen niet mogelijk is, gezien onze verschillen in omvang van de organisatie. Wel zijn er met de werkvloer uitwisselingen geweest met de medewerkers die de opleiding GVP doen.

Het streven is om in 2019 een "werkvloer" audit op te zetten en uit te gaan voeren. De overall audit wordt elders belegd.

## Mening van cliënten, hun mantelzorgers en de medewerkers

### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- inzicht per team hoe de cliënten de kwaliteit ervaren.
- 50% meer waarderingen op Zorgkaart Nederland met een hoger cijfer dan gemiddeld in Nederland.

### *Bereikt:*

- De uitslag van de cliëntenraadpleging van eind 2017 is binnen de teams met de medewerkers en de familie/ cliënten besproken. Samen hebben ze gekeken welke lering hieruit getrokken kon worden. Dit was per team heel wisselend. Eind 2018 was er een cliëntenraadpleging op teamniveau. De cliënten en hun familie waren eind van 2018 meer tevreden dan eind 2017
- In 2018 hebben we 83 reviews op Zorgkaart Nederland gehad tegen 38 in 2017. Het gemiddelde cijfer was een 8.3 terwijl het in 2018 landelijk een 7.8 was.
- 20 december is in de Koperhorst het eerste exemplaar uitgereikt van de eindrapportage van 70.000 interviews met verpleeghuisbewoners over de jaren 2015 - 2018 door de directeur van de Patiënten federatie Nederland.

## Uitwerking resultaten cliënten- en medewerkersraadpleging 2017, versterken teamgevoel binnen de teams

### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- De saamhorigheid binnen de teams is versterkt.
- Er zijn duidelijke afspraken gemaakt aan welke onderdelen ze gaan werken voor het versterken van de waarden, normen en visie van de Koperhorst.

### *Bereikt:*

- Begin 2018 zijn per team de uitkomsten gepresenteerd van de medewerkersmonitor en de cliëntenraadpleging van 2017. Er is gediscussieerd over de resultaten en mogelijke verbeteringen. Een van de belangrijkste uitkomsten was dat men het moeilijk vindt om elkaar op een positief kritische wijze aan te spreken op het nakomen van afspraken en gedrag.
- Alle zorg- en facilitaire teams hebben een team dag gehad met hun leidinggevende en de teamcoach. Daar konden verbeterpunten worden gevormd en aangedragen. Enkele verbeterpunten lagen in lijn met de gewenste ontwikkeling/beweging naar zelforganisatie.
- Het MT en het verpleegkundig team is meerdere keren bijeengekomen. Binnen het MT is gesproken over de gewenste aansturing van de organisatie, waaruit een plan ontstaan is om de organisatieaansturing te veranderen. De gesprekken van het verpleegkundig team leidden ertoe dat hun taak en rol binnen de organisatie anders ingevuld is, waardoor ze de werkvloer beter kunnen begeleiden als professionals.

## Invulling geven aan het lerend netwerk

### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Er zijn op diverse niveaus binnen de organisaties verschillende lerende netwerken waar medewerkers positieve energie uit krijgen.

### *Bereikt:*

- De teamleider Wonen met Zorg is drie keer ingezet als extern voorzitter bij een onderzoek naar een (cliënt) calamiteit bij een organisatie binnen het lerend netwerk.
- Opleidingsfunctionarissen en PZ hebben besproken hoe de samenwerking verder vorm gegeven kan gaan worden. Gezamenlijk maken we deel uit van de RAAT regio Eemland en trekken nauw met elkaar op in de werkgroep modulair opleiden.
- De bestuurders overlegden, met als hoofdthema kwaliteit en het auditen ervan.
- De bestuurders zijn een paar maal bij elkaar geweest. Men weet elkaar te vinden voor intercollegiale toetsing maar het kan meer gestructureerd.
- De leerlingen (woonondersteuners, niveau 3 IG) die de GVP opleiding volgen hebben binnen het lerend netwerk bij Lyvore stage gelopen.

- De SOG wordt vooral ingezet door de huisartsen. De bestuurder heeft een gesprek gehad met de SOG en tweemaal met SilverRade over de inzet van de SOG en Psycholoog.

### Zelforganiserende teams: planning van het werken en roosteren

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Hogere tevredenheid over werk/ privé balans bij medewerkers.
- Eigen regie bij het basisteam over inzet medewerkers.
- De cao-afspraken in het kader van de kanteling van werktijden uitvoeren.
- Meer klantgericht werken.

#### *Bereikt:*

- Er is een teamcoach aangesteld die het proces van het roosteren en de werkprocessen binnen de teams gaat begeleiden.
- Er gaat gewerkt worden met het nieuwe roosterprogramma vanuit de Aysist van de SDB. In het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal is het geïmplementeerd en vanaf 2019 is het operationeel. Uitgangspunt hiervan is dat medewerkers veel directer invloed hebben op het roosteren en de planner makkelijker en directer met medewerkers kan communiceren. Diverse medewerkers zijn geschoold en getraind voor een goede implementatie. In december zijn er voorlichtingsbijeenkomsten gehouden over het nieuwe programma.
- In 2019 is het live gegaan met nog wel een aantal aanloopproblemen; het is niet alleen een ander systeem, maar er wordt ook ander gedrag van medewerkers gevraagd.

### Effectiviteit werkbesprekingen binnen de woonzorgteams verhogen

#### *Gehaald resultaat dit jaar:*

Efficiënt en doelmatig vergaderen.

#### *Bereikt:*

Er is gekeken hoe de werkoverleggen plaatsvinden; aandacht voor het stimuleren van een aanspreekcultuur. Fouten maken mag, lees: moet, om te kunnen leren en ontwikkelen. Dat is belangrijk aangezien werkoverleggen vooral moeten gaan over hoe medewerkers (samen)gewerkt hebben en niet per se over wat zij allemaal gedaan hebben. De teamcoach is bij werkoverleggen in de teams geweest en er is een start gemaakt in alle teams om efficiënter te vergaderen en om elkaar, professioneel, beter aan te spreken. We zijn hier niet klaar mee. In 2019 wordt de teamcoach structureler ingezet om de teams procesmatig te versterken.

### Cyclisch en methodisch werken met de zorg leef plannen

In augustus heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onaangekondigd bezoek aan de Koperhorst gebracht. Een van de conclusies van de IGJ is dat er in de Koperhorst niet voldoende methodisch en cyclisch gewerkt wordt. Dit is zichtbaar in de opbouw en inhoud van de zorg leef plannen en de rapportages. Naar aanleiding van het rapport van de IGJ zijn we, vanaf december met hulp van een interim verpleegkundige, hard aan de slag om de zorg leef plannen inhoudelijk beter op te stellen en cyclisch te maken. Het beleid rondom methodisch werken gaat opnieuw beschreven worden en de verpleegkundigen gaan dichterbij de teams werken (vanaf januari 2019) waardoor zij met vakinhoudelijke kennis betere zorgplannen maken. Een duidelijk zorgplan maakt het mogelijk om het juiste te rapporteren en op te volgen.

### Koperhorst – MBO Amersfoort leeracademie

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

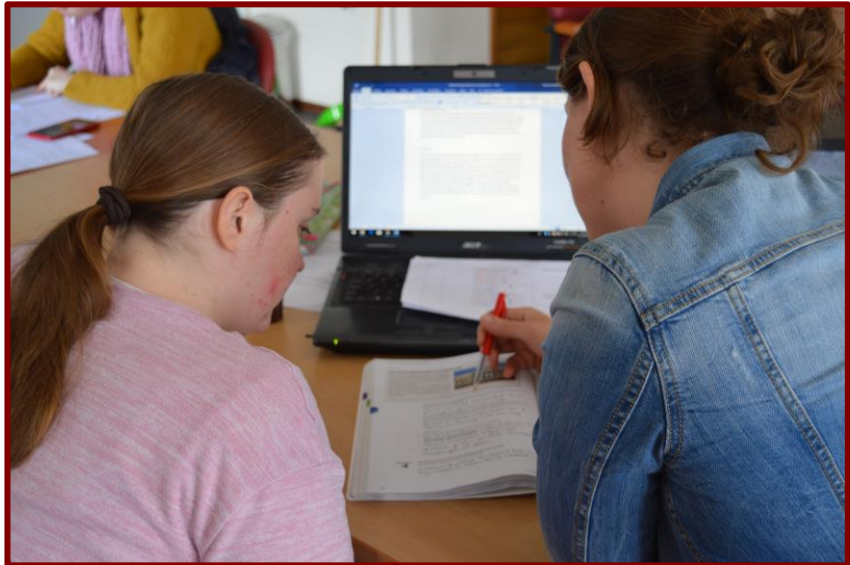
Binnen de muren van de Koperhorst is vanaf schooljaar 2018/2019 de Koperhorst – MBO Amersfoort leeracademie in bedrijf.

### **Bereikt:**

Het creëren van een leeracademie is onderzocht. Beide partijen zijn zeer enthousiast om een leerklimaat te realiseren van niveau 1 tot en met niveau 4 van schooljaar 2018/2019. Beide partijen gaan de haalbaarheid van het plan financieel doorrekenen.

In de woonzorgteams is gekeken welke leer- en begeleiding zij binnen een team aan leerlingen/studenten kunnen bieden en hoe we de praktijkbegeleiding goed op kunnen gaan zetten.

In juli 2018 zijn twee studenten gediplomeerd. Beide zijn gaan werken waarvan één in de Koperhorst. In februari 2019 is één student gediplomeerd. In sept 2018 zijn acht studenten gestart waarvan twee gestopt omdat de zorg toch niet hun ambitie bleek te zijn. In september 2018 waren er negen studenten in leerjaar twee, waarvan één nu met zwangerschapsverlof is.



## **4.5 Cliëntoordelen**

### **4.5.1 Uitslag cliëntenraadpleging en spiegelvragen medewerkers**

*Resultaten van de onderzoeken (Bron: Facit samenvatting rapportages, december 2018)*

Er zijn bij De Koperhorst in de maanden november en december vier gesprekken gevoerd bij Wonen met Zorg (met zowel cliënten als verwanten aanwezig), en er zijn vijf groepswoningen bezocht – waar vier gesprekken konden worden gehouden. Op één van de groepswoningen waren ondanks de uitnodiging geen verwanten aanwezig. Daarnaast is er een groepsgesprek gevoerd met cliënten en verwanten van cliënten van De Koperwiek, en met bewoners van de seniorenwoningen en de zorgservicewoningen (vier gesprekken in totaal). In dezelfde periode is de CQI ZT afgenomen bij bewoners van de flats, en zijn aan alle medewerkers online dezelfde vragen voorgelegd als die van de groepsgesprekken.

#### **Samenvatting algemeen cliënten en verwanten**

Vrijwel alle bewoners en verwanten die zich hebben uitgesproken bij de groepsgesprekken, zijn tevreden over vrijwel alle genoemde aspecten van wonen en zorg bij De Koperhorst. Er is tussen de verschillende doelgroepen vrijwel geen significant onderscheid aan te brengen in tevredenheid. Cliënten en familieleden ervaren dat zij gezien en gehoord worden, voelen zich veilig om zaken aan te kaarten waar ze minder tevreden over zijn noemen de medewerkers betrokken, vriendelijk en kundig. Veel deelnemers aan de gesprekken roemen het eten, en de variatie in diverse activiteiten.

In alle gesprekken wordt tijdsdruk bij de medewerkers genoemd, wat soms effect heeft op in hoeverre cliënten ervaren dat er voldoende tijd voor hen is. Ook komt in veel gesprekken, bij alle doelgroepen, naar voren dat medewerkers vaak gericht een moment zoeken om (extra) tijd en aandacht aan een cliënt of familielid te besteden, buiten de reguliere zorgmomenten om ('als het 's avonds wat rustiger is, komt ze even bij me zitten'). Familieleden en overige contactpersonen benoemen nadrukkelijk dat er niet alleen aandacht is voor de cliënt, maar ook voor diens familie en mantelzorgers. Ook zij voelen zich gehoord en serieus genomen. Zij melden dat niet alleen de zorgmedewerkers, maar de hele Koperhorst (van receptie tot keuken tot bestuurder) een sfeer van betrokkenheid en gastvrijheid uitstraalt, wat maakt dat zij er graag komen en dat zij hun familielid met een gerust hart aan de Koperhorst toevertrouwen. Alle

bewoners en familieleden die hebben deelgenomen aan de gesprekken, bevelen De Koperhorst van harte aan.

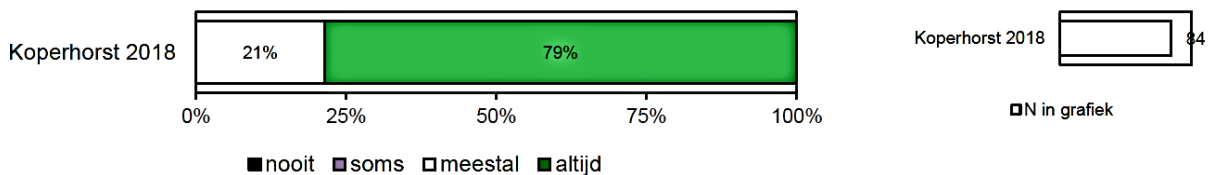
### Medewerkers

In de spiegelraadpleging van de medewerkers valt op dat de respons vrij laag is (21%). Medewerkers die de raadpleging hebben ingevuld, melden dat zij doorgaans met plezier naar hun werk gaan en uit het contact met de cliënten voldoening en werkplezier halen. Het belang om cliënten een goed en veilig thuis te bieden, met gerichte aandacht, staat voorop. Medewerkers benoemen dat voldoende tijd en aandacht altijd beter kan, al lukt dat volgens een meerderheid 'meestal', wel. Tijdsdruk wordt door een aantal van de respondenten specifiek genoemd als factor: "Mijn collega's en ik merken dat er van "tijd" altijd te weinig is." Medewerkers noemen zich in meerderheid bekwaam, en stellen dat zij bereid en in staat zijn om met cliënten en verwanten te bespreken wat er minder goed gaat – als dat aan de orde is. In hun antwoorden wijken de medewerkers niet significant af van wat de cliënten en verwanten hebben benoemd in de groepsgesprekken.

### Samenvatting vraagniveau

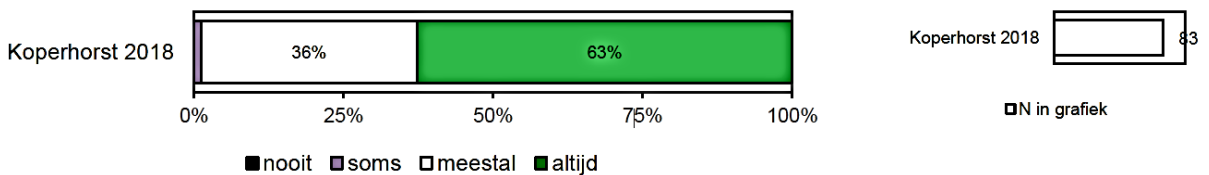
In onderstaande staafdiagrammen zijn alle antwoorden van de verschillende groepsgesprekken samengenomen.

- **Doen de medewerkers hun werk met plezier?**



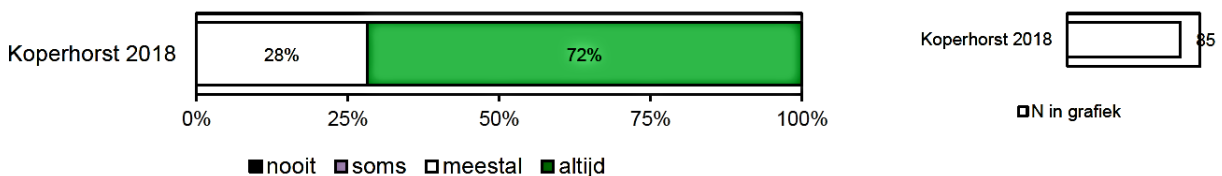
Verreweg de meeste cliënten en verwanten geven aan dat de medewerkers hun werk met plezier doen, een aantal spreekt daar ook hun bewondering en waardering over uit. Zij lezen dat af aan het feit dat medewerkers doorgaans vrolijk en geduldig blijven, ook bij de werkdruk die de cliënten/ verwanten óók waarnemen.

- **Vindt u dat voor de medewerkers de cliënt centraal staat?**



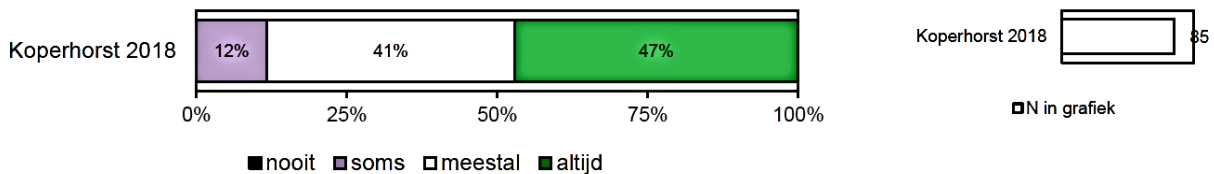
Hierover is nagenoeg iedereen (zeer) tevreden. Zowel bewoners als familieleden benoemen nadrukkelijk dat de medewerkers oog hebben voor de cliënt, dat deze gezien en gehoord wordt en dat er door medewerkers goed rekening wordt gehouden met wat mensen nog wel en niet (meer) kunnen. Ook vindt men dat er oog is voor de familie / contactpersonen. Dat de cliënt volgens een deel van de bevroagden 'meestal' en niet 'altijd' centraal staat, wordt doorgaans verklaard door gespreksdeelnemers zelf met: dat is ook niet altijd mogelijk, er zijn hier nou eenmaal meerdere mensen en medewerkers hebben niet altijd meteen tijd voor. Daarom kiest een deel van de cliënten en verwanten voor het antwoord Meestal in plaats van Altijd, ondanks het feit dat ze over het algemeen zeer tevreden zijn.

- **Vindt u dat de medewerkers voldoende aandacht hebben voor uw welzijn/ welbevinden**



Ook dit is een onderdeel dat door vrijwel alle aanwezigen in de gesprekken als (zeer) goed wordt ervaren. Talloze voorbeelden zijn genoemd van specifiek gerichte aandacht voor het welzijn van individuele cliënten. Het is duidelijk dat dit ervoor zorgt dat bewoners en familieleden het wonen en de zorg in De Koperhorst zeer waarderen.

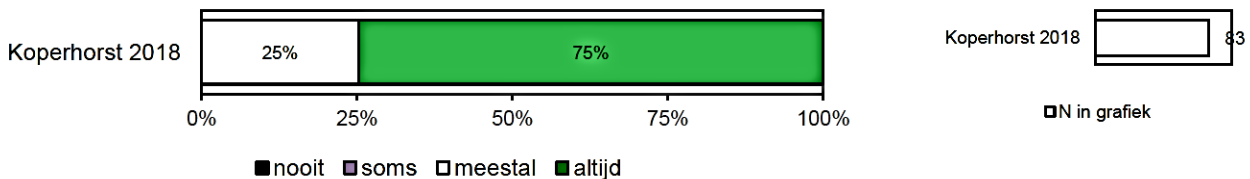
- **Hebben de medewerkers voldoende tijd voor u?**



Hierbij wordt tijdsdruk regelmatig genoemd. Binnen de mogelijkheden die de medewerkers ervoor hebben, ervaren de bewoners en hun familieleden voldoende tijd, maar zij zien ook dat er regelmatig sprake is van werkdruk die afwegingen rond tijd(s)inzet noodzakelijk maken. Wat met enige regelmaat terugkomt, is dat medewerkers tijd maken voor individuele aandacht voor bewoners op momenten dat het niet zo druk is – even zitten met een kop koffie, een gesprekje over hoe het gaat. Dat wordt sterk gewaardeerd.

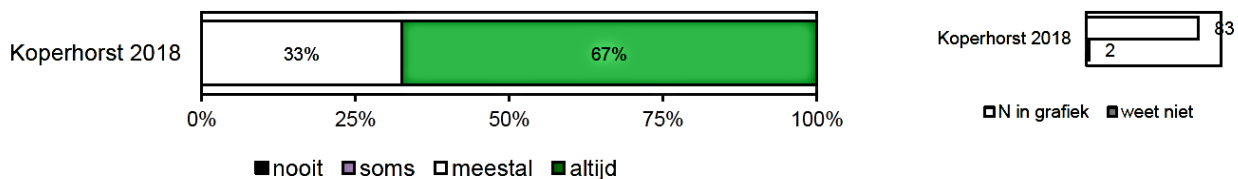
Het gedeelte dat 'soms' heeft geantwoord, komt voornamelijk uit de gesprekken gevoerd met bewoners van de seniorenwoningen en zorgservicewoningen, waar men meer dan bij de gesprekken op de wooneenheden het gevoel heeft dat medewerkers weer snel weg moeten nadat zij hun taken bij betreffende bewoner hebben verricht.

- **Kunt u bij de medewerkers terecht, ook als zaken minder goed lopen?**



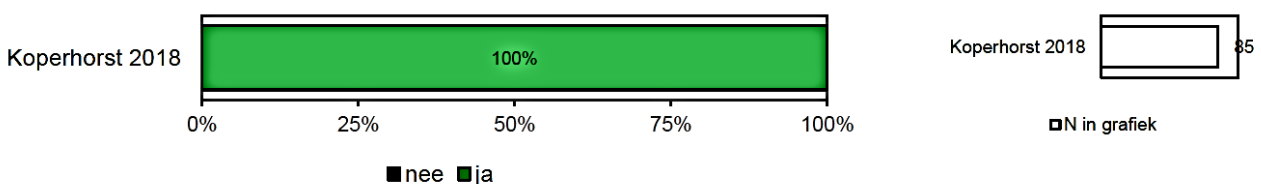
Vrijwel alle bewoners en hun verwanten benoemen dat zij zaken kunnen aankaarten die minder goed gaan, en dat daar dan ook naar wordt gehandeld. Men voelt zich vrij om aandachtspunten te bespreken.

- **Hebben de medewerkers voldoende kennis om u te helpen?**



Een deel van de deelnemers aan de gesprekken zegt dat zij hier mogelijk onvoldoende zicht op heeft, maar men ervaart in de dagelijkse zorg voldoende kennis bij de medewerkers om adequaat geholpen te worden. Sommige deelnemers zien minder kennis en ervaring bij de stagiaires, wat overigens door allen als logisch wordt benoemd: die moeten immers nog leren. Wel is niet voor alle bewoners/ familieleden duidelijk wie leerling is en wie volleerd medewerker.

- **Zou u Koperhorst aanbevelen?**





## **4.6 Leiderschap en Governance**

### **4.6.1 Onze visie op leiderschap en Governance**

Onze zorg- en serviceverlening voeren we uit door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven. We scheppen de voorwaarden voor het vakmanschap van onze medewerkers. Met ons PREZO kwaliteitssysteem zorgen we voor synergie tussen cultuur en regels, met als doel een cultuur te creëren waardoor de juiste zaken geregeld worden en het gewenste gedrag mogelijk is. Onze kernwaarden worden door medewerkers doorleefd en bieden een handreiking voor verrijking van de leefwereld van de cliënt.

#### **Veel aandacht in 2018 voor leiderschap, bestuur en medezeggenschap**

De Koperhorst is een kleine, platte organisatie. Alle Managementteamleden (MT-leden) hebben naast een beleidsmatige functie, een uitvoerende leidinggevende functie op onderdelen van de organisatie.

In 2018 heeft het MT zich bezonnen over de aansturing van de organisatie. Onder leiding van een externe is nagedacht over de huidige inrichting en aansturing van de Koperhorst. We kwamen tot de conclusie dat de huidige inrichting onvoldoende waarborg geeft om goed antwoord te geven op de toekomst waarbij het cliëntenprofiel steeds eenduidiger wordt en de complexiteit van de zorgvraag toeneemt. Tevens willen we ons verder ontwikkelen als een duidelijk lerende organisatie; ook dit was te fragmentarisch binnen de organisatie ingebed.

Er is een nieuw organisatiemodel ontwikkeld waarbij het primaire proces, de zorg en dienstverlening, krachtig neergezet is. Uitgangspunt is dat de woonzorgteams meer de eigen regie kunnen nemen, en ondersteund en gecoacht worden op zowel zorginhoudelijke als procesmatige onderwerpen. Omdat we kwaliteit en ontwikkelen/leren ook een prominente plek in de organisatie willen geven is er besloten om hier een duidelijk eigen dienst van te maken.

Het MT gaat van zes naar vier personen. De MT leden gaan een grotere eigen budgetverantwoording krijgen. Tijdens dit proces zijn de ondernemingsraad, cliëntenraad en Raad van toezicht in een vroeg stadium meegenomen. In 2019 krijgt dit verder vorm.

Bij de nieuwe inrichting van de organisatie hoort ook ander leiderschap. In 2019 worden de MT-leden hierin gecoacht.

In het voorjaar zijn alle woonzorgteams een dag 'de hei' op geweest, gevolgd in het najaar door de teams van de facilitaire dienst. Onderwerpen van gesprek waren samenwerking, professionalisering, eigen regie. Het waren goede maar ook intensieve dagen, waaruit volgde dat de verpleegkundigen een andere, meer ondersteunende en coachende rol voor de teams hebben gekregen.

#### **Planning & control cyclus biedt belangrijk houvast voor professioneel bestuur**

We zijn als organisatie 'in control' als het niveau van de beheersorganisatie goed aansluit bij de strategie. Dat is een cyclisch proces van plan (plannen), do (uitvoeren), check (controleren en evalueren) en act (bijstellen). Overall procesmatig (macro) zijn we in control en wordt er ook cyclisch gewerkt. Op de werkvloer (micro) laat dit nog te wensen over en hebben we een weg te gaan. Er is in het verslagjaar aandacht aan besteed, voor 2019 zijn verdere verbeterafspraken gemaakt. Soms is het ook zoeken en een andere houding aannemen dan de actieve houding waar de meesten van ons in zitten.

#### **Bestuurder is faciliterend**

De bestuurder is ondersteunend, faciliterend en transparant voor alle cliënten en interne- en externe belanghouders. De bestuurder verbindt binnen- en buitenwereld en zorgt voor werken binnen de kaders (waaronder toepassing Governancecode, Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg, Wet op ondernemingsraden, CAO).

Dit geldt niet alleen voor de bestuurder. Ook de MT-leden en andere sleutelfiguren binnen de organisatie krijgen, zeker in de nieuwe samenstelling, een steeds duidelijkere functie voor interen- en externe partijen.

### Kwaliteitskader hecht groot belang aan inbreng zorg- of (para)medische professionals

De HBO-verpleegkundigen in het verpleegkundig team (dat een zelfstandige plek in de organisatie heeft), geven gevraagd en ongevraagd advies aan Bestuurder en MT. Coaching en advisering van woonzorgteams en advisering van bestuurder en MT behoren tot hun kerntaken. In 2018 is er gezocht naar een goede vorm om dit te realiseren. Vanaf 2019 zijn we zo georganiseerd dat de HBO-verpleegkundigen deze taak goed kunnen invullen.

Een goede samenwerking met de huisartsen, SOG en fysiotherapeuten is van groot belang om kwaliteit van zorg en veiligheid te bieden. Met de praktijken waarmee de Koperhorst het meest samenwerkt zijn afspraken gemaakt over zorgverlening en samenwerking. De inspectie was hier in haar rapport kritisch over. Zij vonden het problematisch dat de huisartsen de hoofdbehandelaars zijn en niet de eindregie voeren over het zorg leef plan. We gaan nadenken hoe we in het zorgleefplan van onze cliënten een medische paragraaf maken. Hier is eind van het verslagjaar met samenwerkende huisartsen en de SOG over gesproken. In 2019 wordt duidelijk hoe we kwaliteit van zorg en communicatie met de behandelaars kunnen verbeteren.

### Pro actieve rol van medezeggenschap

#### *Cliëntenraad*

De Cliëntenraad (CR) met negen leden heeft een belangrijke functie. Zij zijn de 'ogen en oren' van de cliënten binnen de Koperhorst. Met de bestuurder werken ze zowel formeel als informeel samen. De Cliëntenraad was erg actief in 2018, zodat in 2019 alle zetels weer bezet zijn. De raad bestaat voor 50% uit cliënten in de Koperhorst en 50% uit familieleden van cliënten.

#### *Ondernemingsraad*

De samenwerking onderling en met de bestuurder is constructief. De toekomstvisie is dat zij zichtbaar en betrouwbaar zijn voor de eigen achterban. In 2018 zijn ze van vijf naar zeven leden gegroeid en waren alle zetels bezet.

### Van 'in control zijn' naar integraal risicomanagement

Volgens de accountant zijn wij als organisatie 'in control'. In 2018 werkten we hard om een professionaliteit- en efficiëntieslag te maken, zodat risicomanagement transparanter en samenhangender zichtbaar gemaakt wordt. In 2019 zullen we hier de resultaten van zien en is het managen van risico's meer een integraal onderdeel van ons reguliere werk.

Aandachtspunten zijn:

- Risicobewustzijn binnen de organisatie vergroten en inbedden;
- Actualiseren en verder professionaliseren van risicomanagementbeleid op financieel gebied
- Kwaliteitsrisico's benoemen en de verbeteractie borgen.



#### **4.6.2 Leiderschap en Governance in het verslagjaar**

##### **Samenwerking met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis**

###### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- De samenwerking met het Sint Pieters en Bloklands Gasthuis is gestructureerd.
- Op Managementteamniveau wordt kennis uitgewisseld en samengewerkt.
- De bestuurders vervangen elkaar bij afwezigheid.

###### *Bereikt:*

Het informele contact tussen bestuurders is goed. We weten elkaar te vinden en kunnen bij elkaar terecht. In 2018 heeft men op middenkaderniveau elkaar gevonden, wisselt informatie uit of trekt samen op.

##### **Genereren van sturingsformatie**

###### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Toekomstbestendige financiële en liquiditeitsprognose
- Toekomstbestendige meerjarenbegroting.
- De sturingsinformatie/ informatievoorziening vanuit de financiële-, cliënten- en personele administratie sluit aan op de informatiebehoefte.
- Door betere controle en signalering identificeren we risico's vroegtijdig.

###### *Bereikt:*

De financiële kwartaalrapportages hebben meer sturingsrapportage en een risicoparagraaf. Met de betrokken MT-leden en de financiële auditcommissie van de RvT is gesproken over de sturingsbehoefte. De contouren worden duidelijker. Er zijn softwarepakketten binnen de financiële administratie geïnstalleerd, zodat we daar in 2019 beter aan voldoen. 2018 was een zoektocht en ontwikkeljaar. In 2019 zullen we de voor 2018 gestelde resultaten kunnen behalen.

##### **Huisarts is hoofdbehandelaar**

Wat betreft de artsenzorg kiezen we er voor dat de huisarts de hoofdbehandelaar is. De huisarts kent de cliënt en diens netwerk al van jaren ervoor. Wanneer een cliënt een ZZP/VPT 3 of hoger heeft, evalueert de huisarts het zorgleefplan (het MDO). Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, logopedist of ergotherapeut, dan kan dit via SilverRade of rechtstreeks vanuit de Eerste lijn.

##### **Verdere professionalisering en positionering van medisch/specialistisch professionals**

De uitdaging voor 2019 is uitzoeken hoe het werk van verpleegkundigen, verzorgende en paramedici verder kan worden gestructureerd/geprofessionaliseerd met ICT, het lerend netwerk en onze samenwerkingsafspraken met de huisartsen, SOG en MTC de Fysioclub.

##### **Adviserend overleg tussen huisartsen, SOG en bestuurder**

###### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Een goede samenwerking met en tussen huisartsen, SOG, psycholoog en fysiotherapeuten.
- De bestuurder krijgt gevraagd en ongevraagd advies over medische en paramedische zaken binnen de Koperhorst.
- Minimaal vier maal per jaar is er structureel overleg tussen zorgteamleiders en bovengenoemde groepen.

###### *Bereikt:*

- Met SilverRade hebben we gesproken hoe we de inzet van de SOG vormgeven. Voor de huisartsen was de SOG goed bereikbaar; die gebruikten het ook. Het beleid en bestuur is in 2018 niet structureel verlopen, daarover waren we niet tevreden. Voor 2019 zijn er nu betere afspraken gemaakt en geborgd.
- Er is in het najaar overlegd met de samenwerkende huisartsenpraktijken, de SOG en de bestuurder. Er kwamen verbeteracties voor samenwerking en werkwijze.

- Met de huisartsen en apotheek is verkend of we de ICT-systemen aan elkaar kunnen koppelen waardoor er makkelijker en beter informatie ter beschikking komt voor behandelaars en zorgverleners. De koppeling tussen ons ECD met het HIS lukte in 2018 niet door allerlei technische en ICT-belemmeringen. We hopen dat het in 2019 wel gaat lukken.
- De zorgteamleiders, de twee huisartsenpraktijken en de apotheek overlegden elk kwartaal.
- Met SilverRade is bekeken of een sensorisch informatieverwerkingstherapeut binnen de Koperhorst meerwaarde zou hebben en of zij onze visie op zorg en leven delen. In 2019 draait er een sensorisch informatieverwerkingsproject dat ze structureel inzet.

#### Waarschuwingregister

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

De Koperhorst doet mee met het landelijk waarschuwingregister

##### *Bereikt:*

Dat resultaat is niet gehaald. Wordt meegenomen naar 2019

## 4.7 Personeel

### 4.7.1 Onze visie op personeel

#### *Aandacht, aanwezigheid en toezicht door diversiteit aan zorgverleners*

##### *Combinatie van zorgfuncties, 24 uur per dag*

We werken met kleine vaste zorgteams. In principe werken we niet met uitzendkrachten. In de zomervakantie hebben we (voor het eerst sinds jaren) zevenmaal een uitzendkracht ingezet. In de teams werken woonondersteuners, helpende zorg en welzijn niveau 2, leerlingen, verzorgende niveau 3IG en verpleegkundigen niveau 4. Een team heeft tien of acht cliënten. Per groep werken we met een combinatie van functies met elk zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor hebben we een gezonde mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

#### *Aandacht en toezicht door vrijwilligers en familie*

Mantelzorgers worden actief bij de processen betrokken. Op de groepen vragen we mantelzorgers, naast natuurlijk aandacht en gezelligheid te geven aan het eigen familielid, ook naar de overige mensen in de groep om te zien. In het contract van elke vrijwilliger staan duidelijk afspraken. De vrijwilliger heeft een vaste 'werkplek' binnen de organisatie.

#### *Continuïteit van zorg en personele inzet van kwalitatief niveau*

Voor zo goed mogelijke zorg en continuïteit in personeel, werft de Koperhorst zo goed mogelijk personeel. Daarnaast houden we de teamsamenstellingen zo stabiel mogelijk door:

1. Preventief ziekteverzuimbeleid:  
Wij streven ernaar om het ziekteverzuim onder het landelijk gemiddelde te houden.
2. Geen inzet van uitzendkrachten:  
Binnen de Koperhorst werken we niet met uitzendkrachten en zoveel mogelijk met vaste flex-medewerkers. Bij knelpunten in een dienstrooster krijgen collega's met een vast dienstverband de gelegenheid extra te werken, zodat cliënten zoveel mogelijk vaste gezichten zien. Tijdens de zomervakantie doen veel stagiaires vakantiewerk.
3. Actief aantrekken nieuwe collega's binnen schaarse arbeidsmarkt:  
Het meest succesvolle wervingskanaal zijn de stages binnen de Koperhorst en het leerbedrijf op het Logement.
4. Intern medewerkers laten doorgroeien tot een hoger opleidingsniveau.
5. Goede communicatie.
6. Het strategische opleidingsbeleid geldt voor alle medewerkers, leerlingen, vrijwilligers en stagiaires van de Koperhorst. Dit is de basis van de nieuwe jaarplannen en het scholingsplan voor elk jaar.
7. 60+ gesprekken

### *Wensen voor personele inzet als extra gelden beschikbaar worden gesteld*

De Koperhorst is groots in het bieden van kleinschaligheid. We werken met kleine zorgteams met alle groepen van acht of tien met WLZ-cliënten. Zo krijgen de bewoners en de familie / mantelzorgers zo veel mogelijk met vaste, bekende medewerkers te maken. Per woonvorm is er daarnaast een flexteam voor als het vaste basisteam er niet uit komt. Slechts in hele hoge uitzonderingen wordt gewerkt met een uitzendbureau.

Nu bestaan zorgteams uit woonondersteuners, helpende niveau 2, BBL leerlingen niveau 2, 3, en 4 en verzorgenden niveau 3IG. Daarnaast is er een coördinerend team van verpleegkundigen niveau 4 en 5 die de zorgteams op de kwaliteit van zorg ondersteunen.

Per woongroep van acht tot tien cliënten zetten we medewerkers in met een combinatie van functieniveaus, elk met zijn eigen kwaliteiten en vaardigheden. Daardoor is er altijd een gezonde mix van aandacht voor warme zorg, gezelligheid en veiligheid.

In 2016 is besloten om alle medewerkers binnen een team een opleiding tot GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) aan te bieden. Dit is een opleiding van ongeveer 11 maanden erkend vanaf niveau 3. Wij hebben samen met BTSG de opleiding aangepast voor niveau 2, woonondersteuners en ondersteunende diensten. Na het goed doorlopen van deze scholing ontvangen zij een certificaat. Per jaar starten er 3 verschillende groepen medewerkers.

### *Personele bezetting per team anno 2018 en waar willen we in 2021 staan?*

#### *Bezetting 2018*

Op de afdelingen waar Wlz cliënten wonen, in de inzet binnen elke afdeling groepswoon (8 cliënten ZZP 5) in het verslagjaar 30 uur medewerkers per dag, en op de afdelingen Wonen met Zorg (tien cliënten ZZP/VPT 4, 5 en 6) 28 uur medewerkers per dag. Op beide woonvormen is deze dagelijkse inzet exclusief de nachtdienst.

#### *Groei bezetting 2019 tot 2021*

De komende drie jaar groeit de dagelijkse inzet van medewerkers naar 32 uur per dag op alle groepen (=twee medewerkers op een groep van 7 uur 's morgens tot 11 uur 's avonds.) Per basisteam groeit de personele samenstelling naar een combinatie medewerkers; huishoudelijke medewerkers, woonondersteuners, verzorgende niveau 2, verzorgende niveau 3 VIG en verpleegkundige niveau 4. Voor de basisteams is ondersteuning aanwezig van een verpleegkundige niveau 5, teamcoach, dementiecoach en activiteitenteam.

In de komende drie jaar verschuiven functieniveaus omdat niveau 4 toegevoegd wordt in de basisformatie per groep. Het coördinerend verpleegkundig team gaat bestaan uit verpleegkundigen niveau 5.

#### *Hoe gaan we dit bereiken?*

Om gekwalificeerd personeel te krijgen moet de organisatie investeren in het opleiden van deze toekomstige medewerkers; dat willen we gaan doen. De Koperhorst werkt reeds samen met MBO Amersfoort in onze leerafdeling Logement 't Heerepoortje. Deze samenwerking willen we de komende drie jaar gaan uitbreiden.

In 2019 investeren we in een opleidingscoördinator. Daarnaast willen we elk jaar 11 extra leerlingen niveau 2, 3 of 4 opleiden. Elk zorgteam binnen de Koperhorst heeft vanaf januari 2019 één leerling die 26 uur werkt en leert. Deze leerlingen tellen niet mee in de basisformatie, waardoor de leerlingen deze uren boven formatief aanwezig zijn. Ze worden gekoppeld aan een vaste werkbegeleider binnen het team die zoveel mogelijk samen werken. De leerlingen krijgen zo alle ruimte om zich te ontwikkelen als een goede beroepsbeoefenaar, samen met hun werkbegeleider. Hierin krijgen ze begeleiding van de opleidingscoördinator.

In 2020 komen er nog 11 leerlingen bij onder dezelfde voorwaarden (elk team heeft twee leerlingen die ieder 26 uur werken en leren, en die niet in de basisformatie meegeteld mag worden).

In 2021 studeren de eerste leerlingen af en komen er weer nieuwe leerlingen bij zodat er te allen tijde twee leerlingen op een team aanwezig zijn. Door deze nieuwe aanwas is het mogelijk makkelijker om vanaf 2020 ook in de basisformatie te gaan groeien met als doel dat vanaf 2021 de formatie van de zorgteams per groep zo zijn dat er 16 uur per dag twee personen op een groep aanwezig zijn. Daarnaast blijven er gemiddeld twee leerlingen per groep boven formatief aanwezig.

#### **4.7.2 Personeel in het verslagjaar**

Zorg voor de cliënten en voor de medewerkers is onlosmakelijk met elkaar verbonden. Goed personeelsbeleid ligt ten grondslag aan goede zorg. Wanneer cliënten de zorg als zorgvuldig en aandachtig ervaren, stimuleert dit de medewerkers. Binnen de Koperhorst heerst een open en warme sfeer waar medewerkers zich thuis voelen. Meedenken met allerlei zaken, dicht bij je eigen werk staan en heel praktisch gericht zijn, wordt gestimuleerd. Samen met cliënten vakantie houden op de MS Prins Willem Alexander, versterkt het teamgevoel.

In 2018 verschijnt het medewerker bulletin de Nieuwsflits maandelijks op digitaal medewerkerportaal Iris. Het is, naast de werkbijeenkomsten en het teamoverleg, het communicatiemedium voor medewerkers. Wetenswaardigheden, het scholingsaanbod en andere belangrijke zaken worden zo gepubliceerd.

#### **Uitbreiding personeelssamenstelling binnen Groepswonen en Wonen met Zorg**

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Goede inzet van de extra middelen ten behoeve van een volwaardige personeelsinzet.
- Formatie-uitbreiding van verzorgende en helpende in uren naar (excl. nachtdienst) de mogelijkheid van 16 tot max. 19 uur netto inzet per team per dag op Groepswonen en max. 16 uur netto inzet per dag op een team binnen Wonen met Zorg. Deze inzet hangt af van de zorgvraag per team.
- Inzet van extra uren woonondersteuning. Wonen met Zorg max. tien uur netto inzet per dag en Groepswonen max. 12 uur netto inzet per dag.

##### *Bereikt:*

- De afgesproken formatie was het tweede half jaar bereikt door zittende medewerkers extra uren te geven (op hun verzoek) en aantrekken van nieuwe medewerkers.
- Vanaf september heeft elk zorgteam een boven formatieve leerling voor 26 uur per week.
- Het verpleegkundig team is rond (er is 24 uur een verpleegkundige niveau, 4 of 5 aanwezig).

#### **Arbeidsmarkt subsidies**

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- De juiste inzet van middelen voor her-, bij-, door- en opscholing van medewerkers.
- Vanuit het SectorplanPlus is gebruik gemaakt van de maximale subsidies aanvraag
- Nieuwe instromers hebben de gelegenheid om een opleiding in de zorg te volgen om zo de tekorten op de regionale arbeidsmarkt op te lossen.
- De gelden uit het stagefonds zijn ingezet voor het begeleiden van stagiaires.
- De gelden vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) zijn aangevraagd voor de studenten BBL.

##### *Bereikt:*

- Sectorplan Plus 1<sup>e</sup> tranche is aangevraagd en toegekend. De eerste subsidieronde is verantwoord.
- Aanvraag voor de 2<sup>e</sup> tranche is gedaan en gehonoreerd.

- Aanvraag voor de 3<sup>e</sup> trance is gedaan.
- De RAAT (Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten) is ondertekend.
- De Koperhorst participeert in een werkgroep modulair opleiden.
- De gelden van het stagefonds zijn ontvangen en aan het scholingsbudget toegevoegd.
- De gelden van de RVO zijn ontvangen.

### Scholing zittende medewerkers

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Medewerkers zijn adequaat en deskundig geschoold voor de doelgroep en hun werkzaamheden.
- Alle verpleegkundigen en verzorgenden IG3 zijn BIG geschoold (bekwaam en bevoegd).
- Er zijn op alle afdelingen voldoende medewerkers BHV geschoold en alle BHV'ers hebben een herhalingscholing gehad in combinatie met e-learning via BHV.nl
- Alle ploegleiders BHV zijn geschoold via BHV.nl.
- Op alle afdelingen volgt de woonondersteuner in combinatie met een verzorgende N2 of een verzorgende IG3 de opleiding GVP via BTSG.
- Eén verzorgende IG3 heeft een specialistische GVP-training gevolgd als aanvulling op de reguliere GVP scholing via BTSG.
- Alle verzorgende N2 hebben een medicatietraining of een herhalingsstraining gehad via MBO Amersfoort in combinatie met e-learning.
- Er worden 17 leerlingen IG3 en niveau 4 opgeleid via MBO Amersfoort.
- Alle Medewerkers worden getraind op fysieke belasting via MTC.
- Alle woonondersteuners volgen een scholing Woonondersteuners of volgen een herhaling via MBO Amersfoort.
- Alle werkbegeleiders worden geschoold via MBO Amersfoort.
- Alle disciplines binnen de Koperhorst worden geschoold op onbegrepen gedrag.
- Twee medewerkers behalen de opleiding CIP.

#### *Bereikt:*

#### **Module handelen met medicatie**

Vanwege het toenemen van de zorgvraag zijn in 2018 acht nieuwe medewerkers verzorgende niveau 2 geschoold in het geven van medicatie. Daarnaast is bij het verrichten van handelingen bij het geven van medicatie ook gelet op de houding van verzorgende t.a.v. medicatieveiligheid. Aansluitend is er een toets afgenomen en hebben de verpleegkundigen meerdere malen meegekeken om er zeker van te zijn dat de medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. 16 verzorgende niveau 2 die de scholing al eerder hebben gevolgd volgden in 2018 de herhalingsstraining.

#### **Medicatioetoets**

Alle verzorgenden IG3 (inclusief latere leerlingen, stagiaires en medewerkers) legden een medicatioetoets af. Wie niet voor de toets slaagde, was totdat men wel voor de toets slaagde, onbevoegd medicatie te verstrekken.



#### **Woonondersteuner**

In 2018 volgden 13 nieuwe medewerkers de scholing voor Woonondersteuner via het MBO Amersfoort. De rol van woonondersteuner binnen een team werd benadrukt en ze kregen training in de adl taken.

### Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric.

In april 2018 is een groep van 12 Woonondersteuner en Helpende Psychogeriatric gestart en 12 deelnemers zijn geslaagd. In oktober 2018 is een groep Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric gestart voor de ondersteunende diensten, er zijn 11 medewerkers geslaagd.

### Meldcode ouderenmishandeling

De Meldcode ouderenmishandeling is met medewerkers van alle (zorg)afdelingen doorgesproken volgens het Koperhorst protocol en de meldcode huiselijk geweld.

### Verpleegkundige opleidingen

De verpleegkundigen hebben zich individueel in 2018 gespecialiseerd in o.a. wondzorg en CIP.

### Werkbegeleiders

13 medewerkers hebben de scholing werkbegeleider gevolgd. Hierin kregen ze handvatten en uitleg over de verschillende opdrachten en de begeleiding van de verschillende niveaus stagiaires en studenten/leerlingen. 15 medewerkers volgden in 2018 de herhalingscursus.

### BIG-scholing

Kalenderjaar 2018 zijn er 35 medewerkers die de BIG scholing (nascholing voorbehouden handelingen) hebben gevolgd via MBO Amersfoort. Alle verpleegkundigen hebben de scholing voorbehouden handelingen extra gevolgd en deze scholing succesvol afgerond.

### Calamiteiten- en brandveiligheid

Alle afdelingen hebben onder leiding van een BHV-er het table-top-ontruimingsoefening-spel gespeeld. Met het spel is de ontruiming van de eigen afdeling gesimuleerd en is 'getest' of medewerkers op de hoogte zijn van de locaties van nooduitgangen en blusmiddelen.

### Bedrijfshulpverlening

Alle BHV-ers volgden de jaarlijkse BHV bijscholing, verzorgd door een extern bureau. Daarnaast zijn er nieuwe medewerkers tot BHV-er opgeleid. In totaal zijn er 84 medewerkers bijgeschoold en hebben 12 nieuwe medewerkers de basisscholing gevolgd. Allen beschikken na afloop over een BHV-certificaat. Deze zijn getoetst op de door het NIBHV genoemde eindtermen. De facilitair manager, technische dienst medewerkers en de verpleegkundigen zijn opgeleid tot ploegleider BHV.

### Scholing vrijwilligers

De vrijwilligers volgden het algemene aanbod van bij- en nascholingen.

### Scholingen managementteam

- Het volledige managementteam deed een crisismanagementtraining.
- HR nam deel aan de Klankgroep Arbeidszaken bij brancheorganisatievereniging Actiz.
- HR bezocht een voorlichtingsbijeenkomst medewerkers-bijeenkomst.
- HR volgde een training "waarde gedreven functies beschrijven".

### Opleiden

In het verslagjaar zijn er 57 stagiaires en 25 leerlingen in de Koperhorst.

### Zorgleerbedrijf met MBO Amersfoort

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

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



In 2018 startten zeven eerstejaars studenten met de opleiding, hiervan is één student gestopt in verband met de reisafstand. Er zijn 11 tweedejaars studenten doorgegaan in 2018. Hiervan is één student in oktober gestopt om privéredenen.

Met MBO Amersfoort is de opleiding geëvalueerd. De leerlingen starten nu het eerste leerjaar met stageperiodes door de hele organisatie. Zo maken zij kennis met alle facetten van zorg binnen de Koperhorst. De stageperiodes zijn verdeeld in blokken van acht weken.

## BBL

In september zijn we met tien nieuwe leerlingen begonnen, waarvan twee studenten BBL niveau 4 volgen en acht studenten BBL niveau 3. Alle studenten op twee na hadden nog geen ervaring in de zorg, maar wilden graag op deze manier leren. Het waren zij-instromers. Inmiddels is één student niveau 3 gestopt omdat de zorg niet was wat ze ervan verwachtte. Alle bovenstaande studenten zijn boven formatief op de afdelingen geplaatst.

## Stages

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

- MBO Amersfoort
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool van Utrecht
- Christelijke Hogeschool Ede Hogeschool VIAA
- Landstede MBO
- VUMC
- De Baander - School voor praktijkonderwijs
- Het Element - VMBO
- Amfors
- Werk Mee

DE VOLKSKRANT  
DINSDAG 16 JANUARI 2018
3

# Ten eerste

**AMBASSADE**

Trump wilde er niet bij zijn, maar de Amerikaanse ambassade in Londen opent haar deuren.

**ADÈLE**

Bijna een jaar na haar overlijden verschijnt de biografie over Bloemendaal, door Henk van Gelder.

Foto Raymond Rutting / de Volkskrant

**REPORTAGE ZORG IS EEN KWESTIE VAN DOEN**

## Gildeschool voor het zorgambacht

Aansterken na een ziekte of een operatie doe je tegenwoordig vaak in een eerstelijnsverblijf. Dat is ook de ideale plek om mbo-2-leerlingen te laten ontdekken hoeveel ze waard zijn.

**Michiel van der Geest**  
Amersfoort

Eerlijk gezegd was Mireille van der Weij het verruimen in het onderwijs een beetje kwijgeraakt. Na twintig jaar doctorenschap op het mbo, drong bij haar de vraag op: wat zijn wij het nou eigenlijk aan het doen met 'n allen?

Al die kandidaat leerlingen die naar school moeten komen om dezelfde informatie over zich uitgestort te krijgen. Die niet tot hun doorstrooming, want over dit type leerling moet je helemaal geen informatie uitstorten. Deze leerlingen moeten aan de bak, bezig zijn, iets dóén. Hoe vaak zag ze niet jongens en meiden die op school de boel aftraiden, maar bij hun stage op handen werden gedragen?

En kijk nu toch eens. Mbo-2-leerlingen die een afdeling runnen in een verpleeghuis, die meedraaien in de vakanties, in de weekenden, die hun volledige opleiding volgen op de locatie waar ze ook stage lopen en waar Van der Weij ze individueel aandacht kan geven. Elke dag verbaast ze zich. Dat dit bestaat.

Op de afdeling 't Heerepoortje in verpleeghuis de Koperhorst in Amersfoort komen twee vernieuwingen samen. Fenitje uit de zorg, eenje uit het onderwijs.

Logement 't Heerepoortje is een eerstelijnsverblijf, een eiv in het gebruikelijke zorgkarakteristieken. Dat is een verblijf waar mensen korte tijd kunnen worden opgenomen. Omdat de zorg draagt tijdelijk te groot is om thuis te blijven, maar weer te klein voor een zieke thuisopname of een verhuizing naar een verpleeghuis.

De tweejarige mbo-2-opleiding Helpende zorg en welzijn is de onderwijsvernieuwing. Zeventien leerlingen bestieren onder leiding van verpleegkundigen de afdeling. Die is daar uitermate

geschikt voor, zegt Irene Vriens, bestuurder van de Koperhorst. Het is een zorgafdeling waar mensen vooral moeten aansterken, zodat ze later weer naar huis kunnen.

Om die vernieuwingen te realiseren 'heb je twee halvegen nodig', zegt Vriens. 'Je moet dus door alle weerstand heimgaan', zegt Marian Hoogebeen, directeur van MBO Amersfoort. Mbo-2-leerlingen hebben het niet makkelijk. Ze hebben bijna zonder uitzondering een rugzak van heb ik jou daar. Pech gehad in het leven, noemt docent Van der Weij dat, opgegeven door iedereen. Huiselijk geweld, niet-erkend autisme, een tv van onder de sn, slecht gedrag; nou een vorm van ellende en je komt het tegen.

Maar, zegt Vriens, 'wij zijn een instelling voor de onderkant van de samenleving. Veel mbo-2'ers zijn de afgelopen jaren de zorg uitgewerkt, terwijl we hen zo goed kunnen gebruiken.' Ze

vonde een medestander in Hoogebeen, die hartstochtelijk voorstander is van het gilde-leren; terug naar het ambacht, weg uit het klaslokaal.

Dat is nog niet zo gemakkelijk voor elkaar te bosken, zegt Hoogebeen. Want het ministerie van Onderwijs kent strikte procedures en registratie-eisen, het ministerie van Volksgezondheid ook en mevrouw Vriens had de nodige noten op haar zang: de zorg draait 365 dagen per jaar, 24 uur per dag, dus de opleiding ook. Wat dan weer extra uitdagingen biedt aan het vinden van docenten en leerlingen.

Dat 't Heerepoortje een opleidingsafdeling is, maakt het er druk, zegt mevrouw Duits, die voor het raam staat van haar tweekamerappartement. 'Soms staan er vier mensen om me heen, dat vind ik te veel van het goede'. Het verblijf in het logement vervult haar met twijfel. Al zes maanden kan ze niet slikken, al haar voedsel krijgt ze via een sonde, 'gek word ik ervan'. Ze is geopereerd en moet aansterken voordat ze weer naar huis kan. 'Hier word ik goed verzorgd en heb ik aanspraak, maar ik wil ook graag naar huis'.

Dat is het verschil met de andere afdelingen in de Koperhorst: in 't Heerepoortje is alles erop gericht dat de patiënten weer naar huis gaan. Dat vaagt een ander type verpleging, zegt Vriens. Mensen achter de broek zitten, zoveel mogelijk zelf laten doen, de afwas durven laten staan.

Daarvan merkt Danita weinig, in haar opleiding, van vijf dagen school zou ze 'helemaal gek' worden, dus een opleiding waarbij ze elke dag dingen kan dóén, kwam voor haar als geroepen. Maar of ze nu een andere aanpak leert? 'Je kleedt iedereen hetzelfde aan. Dat is gewoon de zorg die je doet'.

De opleiding bestaat nu 2,5 jaar. De eerste groep heeft in 2017 het diploma behaald; alle leerlingen die de opleiding hebben afgeemaakt werken of leren verder in de zorg. Vriens: 'Dat is nu gaaf. Ze kwamen binnen als heel bevoorrechte mensen. Maar ze gingen met opgeheven hoofd het pand uit. Ze vonden: ik heb iets gehaald, iets meegemaakt, ik ben wat waard'.

Ook leerlinge Stephanie heeft het naar haar zin. 'Ik heb hier veel contact met de patiënten. Ik vind het leuk om te vragen over vroeger'. Dat beaamt mevrouw Duits. 'Je wilt hier eigenlijk niet zijn. Maar als het dan toch moet, dan maar zo. Hier zwermen ze liefdevol om je heen'.

**ERSTELIJNSVERBLIJF**

Het eiv bestaat in zijn huidige vorm sinds 2015, maar nog altijd zoeken zorgaanbieders en zorgverzekeraars naar de ideale vorm. Afgelopen jaar zijn ongeveer 27 duizend mensen opgenomen geweest op een eiv, 400 zorginstellingen, verspreid over ongeveer 700 locaties, bieden een eiv aan. Vaak zoeken zorgverleners zich zelf naar een plek voor hun cliënt. De afspraak is nu dat er voor aprille een landelijk dekking netwerk van eiv's is en één centraal 'schakelpunt'.

Bestuursverslag 2018

Pagina | 57

Waar	Stages	Type	Aantal stagiaires
Wonen met Zorg	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	1
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	4
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	1
	Verpleegkundige niveau 5		2
Logement	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	4
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2 intern, 1 <sup>e</sup> jaars	BOL	7
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2 intern, 2 <sup>e</sup> jaar	BOL	11
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	5
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	1
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	10
Koperwiek	Stagiaire Praktijkonderwijs		2
	Maatschappelijke zorg niveau 2	BOL	1
	Maatschappelijke zorg niveau 3	BOL	1
	Maatschappelijke zorg niveau 4	BOL	1
Groepswonen	Helpende Zorg & Welzijn niveau 1	BOL	1
	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	1
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	4
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	2
Zorg thuis	Helpende Zorg & Welzijn niveau 2	BOL	
	Verzorgende IG niveau 3	BOL	2
	Verpleegkundige niveau 4	BOL	2
	Verpleegkundige niveau 5	BOL	2
Overige	Werkervaringsstage Element		7
	HBO CT-AB		2
	HBO Human Resource Management		1

#### Verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

Verzorgende IG niveau 3	BBL	15
-------------------------	-----	----

#### In het verslagjaar gediplomeerde leerling verzorgenden/ verpleegkundigen:

Verzorgende IG niveau 3	BBL	1
-------------------------	-----	---

#### Leerling verzorgenden, gestart in 2018

Verzorgende IG niveau 3	BBL	8
Verpleegkundige niveau 4	BBL	2

#### Coaching voor het voeren van werkbesprekingen bij de zorg

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Er wordt efficiënt tijdens werkoverleggen en teamvergaderingen vergaderd.

##### *Bereikt:*

Er is een teamcoach aangesteld. Zij heeft zich gericht op de overgang van het roostersysteem naar meer zelfroosteren. Desgevraagd heeft ze individuele teams begeleid. Met efficiënte werkoverleggen gaan we 2019 verder.

#### Functieomschrijvingen en functiewaardering

##### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

Een functiegebouw met functieomschrijvingen en inschalingen die passen bij de huidige organisatie.

**Bereikt:**

PZ volgde de training waarde gedreven functies beschrijven. Ook was PZ aanwezig bij de presentatie van de CanMeds rollen bij Lyvore. Binnen het MT is besproken hoe de teams verder vorm gegeven worden, dit wordt besproken tijdens de teamdagen. Met deze resultaten zullen de functies ingevuld en beschreven gaan worden. Er zijn enkele functies beschreven. In 2019 volgt het gehele functiehuis.

**60+ gesprekken**

**Te bereiken resultaat dit jaar:**

- Alle 60+ medewerkers spraken met PZ.
- Toekomst helder van desbetreffende medewerkers rekening houdend met duurzame inzetbaarheid.

**Bereikt:**

Alle 60+ medewerkers zijn uitgenodigd voor een gesprek.

Bij twee medewerkers heeft het tot vervroegd pensioen geleid. Eind 2018 begin 2019 zullen zij afscheid van de Koperhorst nemen. Andere medewerkers kregen de mogelijkheid om na te denken hoe en of ze het dienstverband met de Koperhorst voort willen zetten tot pensioengerechtigde leeftijd. De gesprekken worden zeer gewaardeerd door medewerkers.

**Invoering nieuw rooster**

**Te bereiken resultaat dit jaar:**

Medewerkers hebben meer eigen regie over werk en privé.  
Er is een duidelijk roosterbeleid.

**Bereikt:**

**Werving/ selectie**

Nieuwe medewerkers worden voornamelijk geworven via de website van de Koperhorst, Utrechtzorg.nl en via een gratis koppeling met de website indeed.nl. Het succesvolste wervingskanaal blijken onze leerzame stages. Door de warme sfeer, directe betrokkenheid en het leerklimaat blijven vele (oud)stagiaires werkzaam binnen onze organisatie.

Open sollicitaties komen binnen voor functies in de facilitaire dienst, leerlingenplaatsen, functies helpende Zorg & welzijn en woonondersteuners. Er komen veel vragen binnen naar de BBL routes (werken en leren). In 2018 organiseerden we een speeddate voor de BBL-sollicitanten, zo kregen veel meer externe kandidaten de mogelijkheid om zich te presenteren. Zo konden negen externe kandidaten leren en werken binnen de Koperhorst en zijn twee interne kandidaten begonnen met een BBL route.

Ook wij merken dat de arbeidsmarkt krappere wordt. Het invullen van de functies verpleegkundige niveau 4 en niveau 5 en verzorgende niveau 3 gaan niet altijd gemakkelijk.

Regionaal hebben we de RAAT ondertekend om te zoeken naar oplossingen voor de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. De bestuurder zit in de bestuurdersgroep, HR maakt deel uit van de regiegroep en er is zitting in de projectgroep Modulair opleiden. Hopelijk kunnen we iets doen aan de tekorten op de arbeidsmarkt en samenwerken aan kwalitatief personeel.

**In- en uitdiensttreding**

In het verslagjaar treden 79 medewerkers in dienst. Daarvan waren er 14 vakantiemedewerkers. Zij ondersteunden de Koperhorst in de maanden juni, juli en augustus.

Conform de Wet werk en zekerheid boden we nieuwe medewerkers zoveel mogelijk een contract met (jaar)uren aan. In de praktijk vinden veel medewerkers de flexibiliteit erg prettig i.v.m. opleiding, privéomstandigheden en andere redenen. Daarom werken er toch relatief veel medewerkers, met uitgestelde prestatieplicht op eigen verzoek.

53 medewerkers kregen in 2018 een wijziging op hun arbeidsovereenkomst, vaak een urenuitbreiding. In het verslagjaar gaan 62 medewerkers uit dienst. 21 met een vast contract, 37 medewerkers met een bepaalde tijd contract en vier leerlingen; één medewerker ging met pensioen.

Twee medewerkers zijn ziek uit dienst gegaan. Eén van de twee was niet ziek door arbeidsverhouding/omstandigheden. De ziekte lag buiten onze beïnvloedingsfeer.

In het verslagjaar zijn er 57 reguliere stagiaires (excl. het leerbedrijf). De studenten die bij ons stage lopen zijn van de opleidingsniveaus 2, 3, 4 en 5. Binnen Leerbedrijf het Logement richten we ons op studenten Helpende zorg en welzijn niveau 2.

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

### Jubilea

In 2018 vierden 11 medewerkers hun dienstjubileum. Van hen zijn er drie medewerkers 12,5 jaar in dienst, zeven medewerkers 25 jaar in dienst en één medewerker 40 jaar in dienst.

### Ziekteverzuim

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

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

Het ziekteverzuim is in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 5,25% (2017 was het 6.18%) exclusief zwangerschap. Hiervan ligt het verzuimpercentage van het eerste ziektejaar op 3.95% (2017: 5.55%) en van het tweede ziektejaar op 1.29% (2017: 0.63%). Landelijk ligt het verzuim op 7.12% excl. zwangerschap. Inclusief zwangerschap is het percentage 8,43%

Leeftijd	Koperhorst		Landelijk	
	ziekteverzuim	personeelsopbouw	Ziekteverzuim	Personeelsopbouw
25 en jonger	2.15%	17.2%	3.95%	10.6%
26 t/m 35	3.31%	18.2%	5.97%	16.6%
36 t/m 45	8.37%	11.7%	6.76%	16.8%
46 t/m 55	5.11%	31.8%	7.39%	30.2%
56 en ouder	8.14%	21.2%	8.97%	25.8%
<b>Totaal</b>	<b>5.25%</b>	<b>100%</b>	<b>7.12%</b>	<b>100%</b>

### Meldingen Incidenten Medewerkers

Er zijn in 2018 MIM meldingen binnen gekomen.

- Incidenten ten gevolge van (non)verbale agressie/ onbegrepen gedrag bij cliënten met een dementie: 11 meldingen.
- Incidenten met of tussen medewerkers/ familieleden: 1 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: 2 meldingen (betreft prikincidenten).

In alle gevallen is met de individuele medewerker besproken hoe ze deze incidenten mogelijk hadden kunnen voorkomen als de benaderplannen bij dementerende cliënten opgevolgd waren. Zeker bij de incidenten bij cliënten met een dementie lag de oorzaak vaak bij intimidatie.

#### Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers Humancapitalcare

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

In oktober kregen we een nieuwe arbeidsdeskundige.

Bij de vertrouwenspersoon van HCC kwam in 2018 geen melding van medewerkers. Koperhorst medewerkers kunnen gebruik maken van de mogelijkheden van het Medisch Training Centrum, zowel bij wijze van preventie als bij fysieke klachten.

#### Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid wordt in 2018 gezien als een individuele maatwerkoplossing voor medewerkers. Zo zijn er aanpassingen in werktijden, wijzigingen van functie, ondersteuning van collega's/ stagiaires, flex-pensioen. Met circa 5 medewerkers zochten wij een maatwerkoplossing.

## 4.8 Continuïteit van de organisatie

### 4.8.1 Continuïteit van de organisatie aan de beheersmatige kant

#### Facilitair

Het facilitair bedrijf heeft, naast vastgoed, diverse onderdelen, voeding, schoonmaak, receptie, linnenkamer, vervoer, enz. De onderdelen werkten volgens de wettelijke eisen.

Er is bewust gekozen om de eigen keuken te handhaven en niet op groepen de warme maaltijd te bereiden. Zo zijn de bewoners verzekerd van goede maaltijden en hebben de medewerkers op de groepen tijd voor bewoners.

#### Beheer en onderhoud van materialen

Er zijn onderhoudscontracten met externen om alle materialen periodiek te onderhouden. De Technische Dienst coördineert het beheer en onderhoud adequaat.

#### Gebouw en omgeving

##### Vastgoed

Het vastgoed van de Koperhorst is volledig eigen bezit. De Koperhorst heeft een strategisch vastgoedplan. Het onderhoud van het vastgoed heeft een cyclisch (meerjaren) onderhoudsplan voor alle woon- en verblijfsvoorzieningen, afgestemd op de doelgroep die daar woont.

#### 2018 heeft in het teken gestaan van groot onderhoud en verbouwingen:

- De brandmeldcentrale is vervangen.
- Alle gevels van de panden uit 1977 (Zorgservicewoningen en het oude verzorgingshuisdeel) zijn vervangen door aluminium puien met HH++ glas. In overleg met de gevelbouwer is het huis niet rondom in de steigers gezet, maar met een lift-constructie kon men vanaf het dak per streng naar beneden gaan. Dit gaf weinig overlast voor de bewoners. Eén bewoner had twee dagen overlast. We beperkten dat zo veel mogelijk; de huishoudelijke dienst richtte vooraf het appartement zo in dat de gevel eruit en erin kon, en nadien hielpen ze de bewoners hun appartement weer op orde te brengen. Daarnaast kon men in het restaurant alle maaltijden gebruiken op de dag dat men aan het werk was. De reacties van de bewoners op de nieuwe gevels zijn heel positief. Meer licht en geen tocht meer!
- De keuken was aan renovatie toe. In overleg met de keukenploeg en de bouwer is de keuken verplaatst naar de plek aanpalend aan het restaurant. Na een paar maanden improvisatie van de medewerkers van het restaurant, heeft Sinterklaas toen hij hier toch op bezoek was, de nieuwe keuken geopend. De bewoners vinden het erg leuk dat ze nu kunnen zien hoe de

koks hun maaltijden bereiden. Voor het keukenpersoneel en de medewerkers van het restaurant is het qua logistiek en klimaatvoering een verademing.

- Eind van het jaar is gestart met het realiseren van kantoren in de ruimte van de oude keuken.
- Het terras dat aan het restaurant ligt wordt uitgebreid, opnieuw bestraat en ingericht. Het ontwerp is gemaakt met medewerkers die veel kennis van demontie hebben. Dit wordt in het eerste kwartaal van 2019 gedaan.
- Het draadglas in de branddeuren is, op last van de brandweer, gedeeltelijk vervangen. In 2019 volgt de rest.

#### Duurzaamheid

- Minder CO<sub>2</sub>-uitstoot realiseren we met nieuwe CV ketels (2017), nieuwe gevelkozijnen, nieuwe apparatuur in de nieuwe keuken: minder waterverbruik, minder zeepverbruik, minder energieverbruik en dus ook schoner water.
- We hebben een wasserij die qua duurzaamheid voorop loopt. De wasserij gebruikt zonnecollectoren, heeft een eigen waterbron, waterzuivering en milieuvriendelijke wasmiddelen. Het enige niet milieuvriendelijke is nog dat ze in het oosten van het land zitten en de was dus een langere route af te leggen heeft.
- We zijn afhankelijk van de gemeente Amersfoort bij afval inzamelen. Wij willen dit graag gescheiden doen. We gaan dit in 2019 samen bekijken.
- Op de begane grond is LED-verlichting.

#### Maatschappelijke opdracht

- In het 4<sup>e</sup> kwartaal zijn er tien cliënten van 's Heeren Loo gestart binnen de facilitaire dienst. Samen met hun begeleider is een vast programma gemaakt van werkzaamheden waar zij plezier uit halen en wij blij van worden. De positieve wisselwerking tussen deze groep medewerkers en de bewoners is mooi om te zien.
- De tuin wordt onderhouden door Eemfors, het groenbedrijf van de Amfors Groep. Amfors biedt werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

#### Financiën en administratieve organisatie

De Koperhorst werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control cyclus) die gekaderd is in het door de Raad van Toezicht goedgekeurd meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid, het lange termijn huisvestingsplan en het financieel beleidsplan.

De interne controle is gebaseerd op een periodieke risicoanalyse waarbij wordt getoetst in hoeverre de risico's door de interne beheersing zijn afgedekt. In de beoordeling van de accountant staat al enkele jaren dat de financiële en administratieve organisatie goed op orde is en de interne controle van een hoog niveau is.

#### ICT/ financiën

De Koperhorst gebruikt het elektronisch cliëntdossier van Nedap Healthcare. De ECD-omgeving herbergt het Omaha classificatiesysteem voor de thuiszorg. Tevens is er Carezorgt.nl, een onderdeel van Nedap waarmee cliënten, familie en mantelzorgers online inzicht krijgen in het cliëntdossier en o.a. berichten uit kunnen wisselen met zorgmedewerkers.

Alle communicatie met de medewerkers verloopt via SDB medewerker portaal Iris (Selfservice HRM). Digitalisering en meer regie voor medewerkers is belangrijk maar nog niet geheel uitontwikkeld. 2018 stond in het teken van een nieuw roostersysteem binnen de organisatie om medewerkers meer eigen regie te laten voeren. Implementatie is eind 2018 niet geheel afgerond.

#### *Te bereiken resultaat dit jaar:*

- Een efficiëntere financiële administratie.
- Een servicekostenmodel dat voldoet aan de wet- en regelgeving.
- Het resultaat van de koppelingen naar Exact betekent minder foutgevoeligheid in de huidige handmatige processen.
- Een toekomstbestendig ICT-platform vanaf het derde kwartaal van 2018.

- Privacy-beleid voldoet per 25 mei 2018 aan de Europese privacywetgeving (ook de AVG).

*Bereikt:*

- ProActive, een automatisch workflow facturatie systeem is geïmplementeerd.
- Er is een servicekostenmodel aangeschaft en ingericht.
- Speedbooks is aangeschaft en geïmplementeerd eind van het jaar.
- In Exact is een koppeling met de banken gemaakt voor automatisch inlezen van de bankafschriften.
- Samen met onze implementatiepartner van Nedap is gekeken naar een koppeling tussen Nedap en Exact voor het inlezen van de productie. Dit heeft veel haken en ogen. We hopen dat het in 2019 gerealiseerd kan worden.
- Er is een programma van eisen opgesteld voor een gehele nieuwe ICT-structuur. In het 4<sup>de</sup> kwartaal is besloten om met Phylax te gaan werken. De implementatie is eind 4<sup>de</sup> kwartaal gebeurd met een uitloop naar het 1<sup>ste</sup> kwartaal 2019.
- De Koperhorst voldoet aan de privacywetgeving. Omdat dit een specifieke kennis vraagt en onafhankelijkheid, is vanaf september een externe Privacy Officier voor een dagdeel per week aangesteld. Binnen alle teams is in 2018 aandacht geweest voor de nieuwe richtlijnen.

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

In de Koperhorst worden de interne controles uitgevoerd door twee intern controlemedewerkers, gepositioneerd onder de bestuurder.

De controles gaan volgens het met de externe accountant afgestemde 'Intern controleplan Wlz, Zvw en Sociaal domein/ Wmo 2018.'

De basis voor het Intern Controleplan 2018 is de regeling Declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstrekking Wlz 2018 - NR/REG-1817a, de overeenkomsten met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars, de gemeentes en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In het proces van cliëntregistratie, productieregistratie- en declaratie zijn verschillende risico's. In het intern controleplan wordt per financieringsvorm met een risicoanalyse getoetst of de risico's door beheersmaatregelen zijn afgedekt. Daar waar nog resterend risico is, worden de interne controle werkzaamheden benoemd.

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

**Productieregistratie en -declaratie**

Na de op de productieregistratie en -declaratie uitgevoerde controles, stelden de intern controlemedewerkers vast dat de vastlegging van de zorgprestaties in de cliëntadministratie volledig, juist en actueel is en dat de registratiegegevens volgens de landelijk geldende standaarden voor het elektronisch berichtenverkeer Wlz en Wmo (informatiestandaarden: iWlz en iWmo), vastgelegd zijn.

De meldingen aanvang Wlz- en Wmo zorg en mutaties in de zorgverlening zijn juist, volledig en tijdig aan het zorgkantoor en de Gemeente gemeld.

Alle zorgdeclaraties zijn volledig, juist en tijdig, conform declaratiestandaards, aangeleverd. Gedecclareerde tarieven komen overeen met de, met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeentes, contractueel overeengekomen tarieven.

Over 2018 blijkt evenals het voorgaande jaar dat de levering van wijkverpleging (Zvw) aan cliënten wonend in de Senioren- en de Zorgservicewoningen nog niet volledig aansluit op de zorgarrangementen van deze cliënten. Er wordt dus minder zorg geleverd dan er in het zorgarrangement is opgenomen. M.i.v. 1-1-2019 zijn alle Zorg-thuismedewerkers uitgerust met mobiele apparaten, zodat alle cliëntgebonden handelingen - zoals rapporteren, bellen met huisarts, raadplegen zorg app, enz. - achter de voordeur van de cliënt plaats kan vinden. Men verwacht dat de productiviteit hierdoor toeneemt en de zorglevering beter zal gaan aansluiten op de zorgarrangementen.

### *Cliëntregistratie*

Op basis van het intern controleplan zijn deelwaarnemingen uitgevoerd op Wlz-, Zvw- en Wmo elektronische cliëntdossiers (ECD's) van opnieuw geïndiceerde cliënten, cliënten (nieuw) in zorg en cliënten uit zorg.

In totaal werden 54 cliëntdossiers gecontroleerd. In deze dossiers zijn 26 afwijkingen aangetroffen. Waarvan 13 afwijkingen in 23 Wlz cliëntdossiers; negen afwijkingen in 20 Zvw (Wijkverpleging en ELV) cliëntdossiers en vier afwijkingen in 11 Wmo cliëntdossiers.

### *Afwijkingen in cliëntdossiers:*

		Wlz	Zvw	Wmo	
1	Cliënt beschikt niet op het contractueel met de verzekeraar overeengekomen moment over een zorgleefplan	-	1	-	1
2	Voorlopig zorgleefplan niet binnen 24 uur na aanvang zorg aanwezig	7	-	-	7
3	1 <sup>e</sup> versie/ geldige zorgleefplan niet voor akkoord ondertekend aanwezig in het ECD	5	6	1	12
4	Zorgleveringsovereenkomst niet in het ECD aanwezig	1	2	3	6
<i>Totaal aantal afwijkingen</i>		<i>13</i>	<i>9</i>	<i>4</i>	

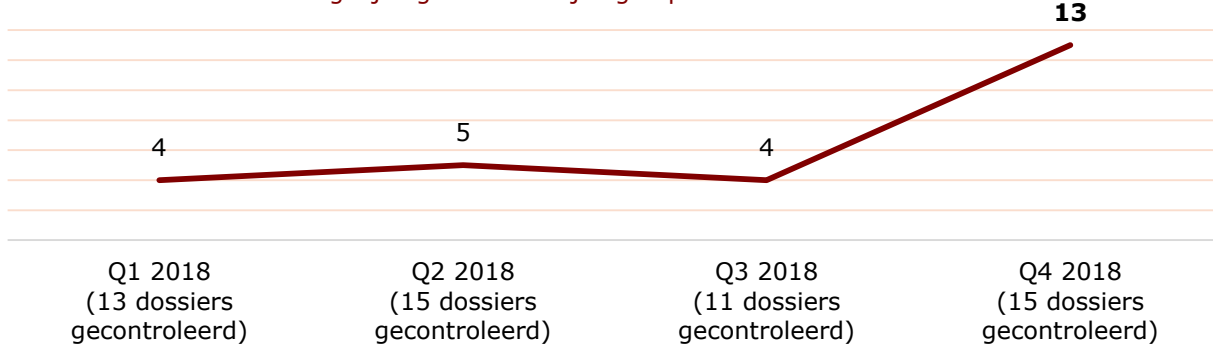
### *Bij afwijkingen gedane aanbevelingen*

1. -
2. Verifieer of (nieuwe) medewerkers weten van de uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voortkomende verplichting en of e.e.a. in de opnameprocedure opgenomen is.
3. Activeer de functie: 'Zorgplannen ondertekenen met Caren' in Nedap ONS administratie en informeer medewerkers, cliënten en contactpersonen van cliënten over de werkwijze. (Wanneer de functie geactiveerd is kunnen medewerkers zorgleefplannen in Ons Administratie klaarzetten om via Caren te laten goedkeuren ('ondertekenen') door de cliënt of contactpersoon.)
4. Ga na hoe de zorgleveringsovereenkomsten tijdig voor akkoord ondertekend retour ontvangen kunnen worden. Bijvoorbeeld door aanpassing van de procedure. (Uit gesprekken met de cliëntadministratie en uit de in ECD's gedocumenteerde en afgevinkte checklists, blijkt dat zorgleveringsbijeenvakkomsten wel ter ondertekening aan cliënten of familie van cliënten meegegeven zijn. Volgens de cliëntadministratie moet er veel moeite gedaan worden om de overeenkomsten voor akkoord ondertekend retour te ontvangen.)

Uit controle op opvolging van de gemaakte afspraken bleek dat de in cliëntdossiers geconstateerde afwijkingen, waar mogelijk dan wel nog relevant, door de verantwoordelijken zijn gecorrigeerd.



Vergelijking aantal afwijkingen per kwartaal in 2018



## 5 Risicoparagraaf

De Koperhorst is als zelfstandige organisatie binnen de VVT sector, een kleine overzichtelijk organisatie. De risico's hangen grotendeels samen met de omvang van de organisatie.

### Besturing

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur. Dat wordt ondersteund door een MT met leden die allemaal ook een lijnfunctie hebben binnen de organisatie. Dit heeft voordelen: iedereen weet waar hij/zij het over heeft en we zijn heel slagvaardig. Maar ook nadelen: de tijd voor reflecteren wordt niet altijd genomen, beleidsmatige invulling komt door de waan van de dag soms in het gedrang. De complexiteit van de vraag aan zorg en welbevinden, maar ook van het facilitaire deel van de organisatie neemt toe. Daarom beraadden we ons in 2018 over de juiste aansturing van de Koperhorst. De organisatiestructuur kan eenvoudiger en daardoor helderder. Het MT wordt verkleind en er komen vier duidelijke organisatieonderdelen met ieder eigen verantwoordelijkheid en gezamenlijkheid in het MT. De aansturing van de woonzorgteams zal wijzigen. Begin 2019 wordt er een manager zorg aangetrokken, de positionering van de MT-leden wordt in 2019 versterkt, wat de kwetsbaarheid van de organisatie vermindert. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met de bestuurder van Pieters en Bloklandsgasthuis en kan men wanneer nodig elkaar vervangen.

Het aantal medewerkers is nu zo groot dat de OR meer zetels heeft en sterker is. Er zijn in 2018 nieuwe leden aangetreden; zo wordt de OR sterker en professioneler.

De Cliëntenraad houdt de bestuurder scherp. 50% van de leden van de Cliëntenraad woont in de Koperhorst. Men weet goed wat er leeft en men denkt vanuit de cliënten. Abstracte strategische zaken staan voor hen verder af dan het dagelijks leven binnen de Koperhorst.

### Zorginhoudelijk

De zorgvraag van de bewoners in de Koperhorst wordt complexer. Om daarop te anticiperen is de verpleegkundige dienst per 2018, 24 uur per dag aanwezig. Het team kan door de samenstelling, naast het coachen van de teams ook verpleegkundige vragen beantwoorden. Elke verpleegkundige uit het team heeft ook een specialisme zoals CIP (hygiëne), dementie, wondverpleegkundige. Eind 2018 is de werkwijze van het verpleegkundig team herzien en vanaf 2019 gaat men meer ondersteunend en coachend werken. De verpleegkundigen niveau 5 krijgen een meer zorgbeleidsinhoudelijke taak.

Cyclisch en methodisch werken is niet onze sterkste kant. De woonzorgteams zijn intramuraal georganiseerd voor acht tot tien cliënten. Daardoor kennen de medewerkers de cliënten en hun familie zo goed dat ze vergeten, of er de noodzaak niet altijd van inzien, om zaken goed te documenteren en aantoonbaar te evalueren. Hierdoor kunnen er tekortkomingen in de zorgverlening ontstaan, wat de cliënten niet ten goede komt. Eind 2018 is naar aanleiding van het inspectierapport een interim verpleegkundige aangesteld die met de verzorgende in de teams de zorgleefplannen op orde brengt, en gedragsverandering stimuleert waarin men de juiste zaken vast legt en duidelijke afspraken maakt die regelmatig geëvalueerd worden.

De aanspreekcultuur binnen de teams is niet overal optimaal. Hoewel de cliënt en het welzijn en welbevinden centraal staan, blijven de medewerkers het moeilijk vinden elkaar op kritische onderwerpen aan te spreken. In 2018 is gestart met procesmatige en zorginhoudelijk teamcoaching. In 2019 zijn alle voorwaarden er om de gewenste resultaten te halen, de teams steviger te maken en de verpleegkundigen beter in hun positie te brengen.

De Koperhorst levert de medische zorg samen met de huisartsen. Hoewel we een erkenning hebben voor de functie behandeling is deze niet verzilverd. Het past in onze visie dat de huisarts de hoofdbehandelaar blijft van de bewoners. Wel moet altijd goed afgewogen worden wanneer

de SO (specialist ouderenzorg) ingeschakeld moet worden, in overleg met de huisarts als de zorg voor de huisarts te complex wordt. De samenwerking tussen de huisartsen en de SO is goed. In 2019 gaan we samen met de SO en de twee huisartsenpraktijken waar we mee samenwerken, zoeken naar een goede manier. Dan is er nog de uitdaging om de relevante medische gegevens vanuit het huisartsendossier in het cliëntendossier binnen het Nedap-dossier te krijgen. Er zijn ICT-oplossingen voor in huis, maar die hebben beperkingen en alle partijen moeten er aan mee willen werken.

### Capaciteitsuitbreiding

Eind 2018 heeft Beweging 3.0, die bij ons een hele etage huurde voor een verpleeghuisunit, de huur opgezegd. Vanaf juli 2019 realiseren we daar een uitbreiding met twee groepen kleinschalig wonen voor 17 nieuwe bewoners met een ZZP 5 of hoger. Gezien de wachtlijst lopen we nauwelijks het risico dat we geen cliënten hebben. Het aantrekken van nieuw personeel vormt een groter risico. Vanaf het eerste kwartaal van 2019 gaan we op allerlei manieren potentiële medewerkers interesseren om vanaf juni in de koperhorst te komen werken.

### Vasthouden aan je visie

Onze visie op onze doelgroep is: **'Niemand die bij ons komt wonen is ziek'. We willen het leven blijven vieren.**

Alleen, thuis gaat het niet meer dus een bepaalde vorm van zorg en ondersteuning/ begeleiding heeft iedereen nodig. Wij willen dat leveren op maat van iedere cliënt.

Als je zo naar cliënten kijkt is het logisch dat men zijn huisarts die hen al jaren kent, houdt. En dat men hier het leven door probeert te leven zoals thuis, in een open omgeving met eigen spullen die herkenbaar zijn en een herinnering meedragen.

Zo denkend gaat welzijn en welbevinden vóór het medisch handelen, als dat het welbevinden in de weg zou staan. Ook vrijheid beperkende maatregelen willen we niet of zo min mogelijk toepassen. Zijn ze toch nodig, dan in de lichtste vorm die vaak meer vrijheid geeft dan afneemt en pas na duidelijk overleg met de cliënt, familie en huisarts.

Uit het oogpunt van welzijn en welbevinden hebben we ruimte voor niveau 1 en 2 (woonondersteuners en helpenden). Het risico dat we lopen is dat we, door de toenemende complexiteit, niet op tijd externe kennis inschakelen. Daarom scholen we onze medewerkers in het herkennen en omgaan met dementie en onbegrepen gedrag. Verzorgenden krijgen allemaal de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric ) aangeboden. Voor de woonondersteuners en niveau 2 is er een afgeleide van de GVP opleiding afgesproken. Verder startten we in 2019 het project Sensorische Informatie waarbij alle Wlz groepen een maand lang daar scholing en begeleiding in krijgen.

De medewerkers van de facilitaire dienst krijgen een opleiding aangeboden die in het verlengde ligt maar wel op hen gericht. Om alle medewerkers geschoold te krijgen zijn we nog een paar jaar bezig en we hopen zo onze doelgroep op een andere, misschien wat eigenwijze manier te bedienen en een aantrekkelijk woon-, leef-, zorg- en werkklimaat te bieden.

Het risico bestaat dat de IGJ vindt dat het accent teveel op welzijn gericht is en te weinig op de complexe (medische) zorg. We zullen daar een goed evenwicht in moeten vinden en een nog duidelijker verhaal voor moeten hebben.

### Financieel

De Koperhorst is financieel gezond.

Toch zijn er risico's:

Voor zorgverzekeraars zijn wij een kleine speler. Dat houdt in dat wij niet kunnen onderhandelen over onze tarieven en onze minimale/ maximale budgetten. Wij leveren wijkverpleging en - verzorging in de aanleunwoningen en op het logement (Eerstelijns Verblijf) volgens de zorgverzekeringswet. Door de vele zorgverzekeraars en de beperkte budgetten per verzekeraar

is het tweede deel van het jaar altijd spannend: kunnen we de mensen die op de wachtlijst staan helpen in volgorde van zorgvraag? Van welke zorgverzekeraar kunnen er nog cliënten komen wonen en in zorg komen?

Daarnaast neemt de zorgvraag van onze cliënten alleen maar toe in woonduur en leeftijd. Voor de zorgverzekeraar zijn we daarom niet doelmatig en bestaat de kans dat we gekort worden, terwijl we aan kunnen tonen dat de zorg wel heel efficiënt geleverd wordt. Ook het verplicht moeten doorleveren van zorg aan bestaande cliënten als het budgetplafond bereikt is, is een risico. Daarom monitoren we maandelijks de uitputting van de budgetten en proberen we landelijk politieke aandacht te krijgen voor deze vorm van zorgverlening.

Een tweede uitdaging is dat een deel van de opbrengst van ons vastgoed nu ingezet wordt om de wijkfunctie van de Koperhorst te financieren. Hier is in het verleden bewust voor gekozen. In 2019 zal er een nieuw meerjaren-onderhoudsplan gemaakt worden en zal ook ons strategisch vastgoedplan nog een keer onder de loep genomen worden. Daarnaast zullen we discussiëren over wat er aan dienstverlening betaald mag en kan worden vanuit het vastgoed.

Hiermee hangt samen dat in de strategische visie van de Koperhorst staat dat we er vooral zijn voor de onderkant van der samenleving. Dit brengt met zich mee dat je probeert activiteiten zo goedkoop mogelijk aan te bieden. Ook daar zal in 2019, met de evaluatie van ons strategisch plan 2015-2020 kritisch naar gekeken gaan worden. De vraag waar we voor de komende jaren een goed antwoord op moeten geven is: wat kunnen en willen we voor de wijk betekenen en waar kunnen we onze - betaalde dienstverlening - mee uitbreiden?

Een derde uitdaging is dat we de afgelopen jaren gekozen hebben voor meer /zo veel mogelijk 'handen aan het bed'. Dit is o.a. ten koste gegaan van investeringen in automatisering. Om medewerkers goed en prettig te laten werken moeten we een inhaalslag maken de komende jaren. Ook zijn extra investeringen nodig die niet direct aan arbeid betaald worden. Indirect wel, omdat efficiënter gewerkt wordt en er dus meer tijd voor de cliënten is.

### Kwaliteitsgelden

In 2019 kunnen we €350.000, - extra besteden aan kwaliteitsgelden. 85% ervan moet aan extra inzet van personeel besteed worden. We hebben er een goed plan voor ingediend, maar het blijft de vraag of we in 2019 het extra personeel ook daadwerkelijk kunnen aantrekken.

### Informatievoorziening

Wij werken zo transparant mogelijk maar ook efficiënt en doen zaken niet dubbel. Het streven is om met één document over een onderwerp meerdere groepen te kunnen bedienen. Bij het maken van stukken moet je afwegen hoe abstract je het maakt. Welke doelgroepen moeten het kunnen begrijpen? Intern verfijnen en segmenteren we informatie steeds meer zodat helder wordt, waar het geld vandaan komt en waar het aan wordt uitgegeven.

### Plaats voor ons in de toekomst?

Ons motto is: zolang we kwalitatief goede zorg bieden, financieel gezond blijven draaien en de cliënten tevreden zijn, hebben wij het recht om er te zijn. Dit lijkt vanzelfsprekender dan het is.

De vraag is vaker gesteld: hoelang blijven het zorgkantoor en de zorgverzekeraars ons contracteren? Wanneer wordt wet- en regelgeving en financiering zo ingewikkeld dat we er niet aan kunnen voldoen? Dat kan liggen aan omvang, kennis, niet passende tarieven.

Wij gaan er van uit dat we er toe doen. Als we goed om ons heen kijken maar ook bij ons zelf blijven, hebben we bestaansrecht zolang cliënten naar tevredenheid hier zijn.

## 6 Financieel beleid

### Algemeen

Het jaarverslag laat zien dat er substantiële veranderingen zijn geweest in omzet, personeelskosten en investeringen in het lopende boekjaar. De omzet is flink gestegen door de 6% tariefsverhoging Wlz en de toename aan VPT cliënten. De personeelskosten zijn flink gestegen door het aantrekken van 12 Fte aan zorgpersoneel en de inhuur van personeel voor verbetering van de zorgkwaliteit. Er zijn grote aanpassingen gedaan om het pand te vernieuwen en te verbeteren, waarvoor grote investeringen nodig waren. Dit is nog niet zichtbaar in de afschrijvingen omdat deze investeringen pas eind 2018 waren afgerond. Er is ten opzichte van 2017 meer personeel niet in loondienst ingehuurd met een specifieke opdracht. Net als in eerdere jaren zijn de subsidies afgenomen, vernieuwde afspraken over de bedragen en het wegvallen van subsidies zijn hier de reden voor.

Bij het opstellen van de jaarrekening 2018 is het nog onduidelijk in welke mate de productie gefinancierd wordt voor zover deze boven het toegestane budgetplafond uitkomt. Daarom is de overproductie bij de resultaatbepaling buiten beschouwing gelaten. Aan het eind van het verslagjaar ontstond een beperkte overproductie binnen de Wlz en de Zvw.

### Omzet

De behaalde omzet van de Koperhorst is te splitsen in drie omzet categorieën hieronder. Verdere en inhoudelijk toelichting over de omzet staat in de jaarrekening van de Koperhorst.

Totaal opbrengst zorgprestaties	8.087.041
Totaal subsidies	182.341
Totaal overige opbrengsten	2.205.581
Totale opbrengsten	10.474.963

### Resultaat

Het resultaat 2018 wijkt in positieve zin sterk af van de begroting 2018 en bedraagt € 675.035 positief, terwijl de begroting een klein positief resultaat liet zien.

De oorzaak van dit afwijkende resultaat komt door verschillende oorzaken:

- Bij het opstellen van de begroting zijn we uit gegaan van de inkoopafspraken die we met het Zorgkantoor en de Zorgverzekeraars gemaakt hadden. Uiteindelijk hebben we binnen de Wlz met de nacalculatie en de 6% tariefsverhoging, door het behalen van de verbeterplannen ruim € 800.000,- meer zorginkomsten ontvangen.
- Het heeft langer geduurd dan we hoopten om de begrote personele formatie in te kunnen zetten. Het aantrekken van nieuwe medewerkers was, gezien de krappe arbeidsmarkt, vooral voor verzorgenden niet makkelijk. Aan het eind van het jaar waren we op formatie niveau 2018. In 2019 zijn we weer aan het werven omdat we gaan uitbreiden met twee extra groepen groepswonen en vanwege de 6 % uitbreiding van het kwaliteitsbudget, dat voor 85% besteed moet worden aan inzet van extra uren.
- In de dagbesteding zijn minder beschikkingen afgegeven zodat de omzet dagbesteding aanzienlijk minder is geworden. Daardoor zijn we nu niet meer op zaterdag en zondag open.

### Eigen vermogen

Onderstaand overzicht geeft de ontwikkeling van het eigen vermogen weer, en de belangrijkste solvabiliteitsindicatoren van de Koperhorst. De vermogenspositie en de solvabiliteitsratio's van de Koperhorst liggen boven de gangbare normen. (Omzetratio circa 20%, balansratio circa 30%)

De overheid acht een solvabiliteit van 25% over het algemeen toereikend. Niet aangegeven is of het om de omzet- of balansratio gaat. De Koperhorst ambiëert in ieder geval een solvabiliteit van tenminste 25%, gelet op de toegenomen risico's. Door voldoende eigen vermogen en een

goede solvabiliteit is financiering door derden niet direct nodig voor ondersteuning van de stichting in haar activiteiten.

Solvabiliteit	2018	2017
Eigen vermogen	€ 7.271.761	€ 6.593.579
Totaal opbrengsten	€ 10.474.963	€ 9.784.152
Balanstotaal	€ 16.195.859	€ 13.656.041
Omzetratio (eigen vermogen/ totale opbrengsten)	69.42%	67.74%
Solvabiliteit (eigen vermogen/ balanstotaal)	44.90%	48.31%

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de vermogenspositie van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst gezond is. Ook het exploitatieresultaat over 2018 heeft de vermogenspositie verder verbeterd.

Het besluit om pas in 2018 de buitenpuien in zijn geheel te vervangen en niet in 2017, zoals eerder gepland was, heeft de solvabiliteit wel iets omlaag gebracht.

### Liquiditeit

De liquiditeitspositie wordt uitgedrukt in een kengetal, de current ratio. Dit is de verhouding van de vlottende activa versus de vlottende passiva. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst hanteert hiervoor "1" als norm. Dit geeft aan dat de organisatie in staat is om aan al haar kortlopende verplichtingen te voldoen met de beschikbare liquiditeiten en op korte termijn opvraagbare vorderingen. De daadwerkelijke ratio bedraagt 2,03. De liquiditeitspositie is derhalve ruim voldoende.

### Toekomstige financieringsbehoefte

Als we kijken naar de toekomstige investeringen in 2019 aangegaan, en de investeringen die we nu aan het afronden zijn zoals de verbouwing van de kantoren op de begane grond, dan zien we dat er voorlopig in 2019 geen verdere financieringsbehoefte gaat ontstaan. Wel zullen we de nieuwe toekomstige investeringen eerst toetsen aan de afgesproken ondergrens aan liquiditeit van € 2.000.000. Daardoor kan er opnieuw een financieringsbehoefte ontstaan, maar daar zijn nog geen verplichtingen voor afgegeven op balansdatum 31-12-2018.

### Maatregelen voor interne beheersing

De interne beheersing is gebaseerd op verschillende beleidsdocumenten, handleidingen en procedures, zoals de regeling AO/IC. Het MT is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de beheersingsprocessen. Een team van interne auditors toetst dit, beoordeelt de gang van zaken en toetst de effectiviteit van de geïmplementeerde processen. Aangetroffen tekortkomingen worden vastgelegd en opgevolgd. Met het interne AO/IC controleprotocol zijn periodiek steekproefwaarnemingen verricht op de productieregistratie. De verslaglegging is door de accountant meegenomen in de beoordeling van de productieverantwoording. Geconstateerde fouten worden zo hersteld.

### Financiële rapportage en planning

Voor alle onderdelen van de organisatie worden op vaste momenten in het jaar jaarplannen, budgetten en prognoses opgesteld. De actuele resultaten evalueren het MT en de bestuurder periodiek. De gang van zaken wordt vergeleken met die van vorig jaar en met de gebudgetteerde resultaten. Met deze financiële rapportages kan het MT de operationele activiteiten sturen en bedrijfsmatig beheersen. De periodieke rapportages naar de Raad van Toezicht verantwoorden naast de "harde" financiële gegevens (productie, wachtlijst, bezetting, kosten, formatie) tal van "zachte" factoren (klachten, publiciteit, incidenten, opleidingen). In de periodieke kwartaal-overleggen tussen bestuurder, teamleiders en controller wordt structureel gevraagd naar de risico's van de afdeling. De in dit overleg genoemde risico's betreffen meestal operationele risico's rond incidenten, verzuim en inzet van personeel. Deze risico's bespreekbaar maken geeft niet alleen inzicht, maar zorgt ook voor een betere risicobewustwording.

## ICT

De Koperhorst gebruikt het elektronisch cliëntdossier van NEDAP Healthcare.

De thuiszorg gebruikt het Omaha classificatiesysteem, dat is geïntegreerd in Nedap. Tevens is er Carezorgt.nl, een onderdeel van Nedap waardoor cliënten, familie en mantelzorgers online inzicht krijgen in het cliëntdossier en berichten uit kunnen wisselen met zorgmedewerkers. Na het begin in 2018 is de inrichting van Nedap verbeterd. In 2019 breiden we dit verder uit zodat de mogelijkheden van Nedap nog meer benut gaan worden.

Het zorg-thuisteam heeft 45 smartphones in gebruik genomen waardoor communicatie, rapportering, zelf organisatie en cliëntplanning sterk verbeterd zijn. Het Nedap ECD systeem komt hiermee binnen handbereik van de medewerkers.

Communicatie over de salarissen met de medewerkers verloopt via het medewerker portaal Iris (Selfservice HRM). Digitalisering en meer regie voor medewerkers is in de Koperhorst belangrijk maar nog niet geheel uitontwikkeld. In 2018 implementeerden we het nieuwe roosterprogramma Aysist om de medewerkers (met hulp teamcoach) meer inzicht te geven in het rooster, en meer zelfrooster- en planning-mogelijkheden. Dit systeem ging 1 januari 2019 live. In 2019 participeren we in een regionaal project van het zorgkantoor om de digitalisering van medewerkers te verhogen.

De financiële verwerking en registratie verloopt via Exact software. De huidige functionaliteiten worden meer uitgebreid voor een efficiëntere verwerking. Voor de inkoopfacturen stroom gebruiken we sinds het 3<sup>e</sup> kwartaal 2018 ProActive factuurverwerking; de facturen die via pdf binnenkomen worden automatisch ingelezen in het inkoopfacturen verwerkingssysteem.

Voor de AVG voldoet de Koperhorst aan de vereisten, daarvoor is in 2018 een Privacy Officer aangetrokken die alles inventariseerde en de medewerkers daarvan op de hoogte bracht. Het blijft een voortdurend proces en we zijn ook in 2019 druk bezig om alle vereisten stukken bij te werken en up to date te houden.

Alle ICT-voorzieningen voldoen in de basis aan de veiligheidsnormen, maar in 2019 wordt er fors geïnvesteerd in nieuwe ICT om aan de toenemende vraag van overheid en medewerkers te voldoen. Daarvoor is er in 2019 in de begroting een fors budget aan investeringen opgenomen maar vermoedelijk zal dit nog toe nemen.

## Investeringen

In het jaar 2018 is er € 3.918.843 geïnvesteerd in nieuwe puien, een nieuwe brandmeldinstallatie, een nieuwe keuken en er is gestart met het verbouwen van de nieuwe en huidige kantoren op de begane grond.

In 2019 staan de volgende investeringen op de agenda: De complete ICT hard en software wordt vervangen, er komen zonnepanelen op het dak, die betaald worden uit de reservering voor nieuwe dakbedekking. Verder wordt de 2<sup>e</sup> etage die verhuurd was aan Beweging 3.0, gemoderniseerd zodat hier twee nieuwe groepen groepswonen kunnen intrekken. Op de 3<sup>e</sup> etage worden vier plekken ELV extra ontwikkeld. Tevens worden de terrassen vernieuwd.

## Personeelsbezetting

In 2018 is het aantal Fte van 152 naar 164 gegroeid. Deze uitbreiding van 12 Fte is volledig aan zorgpersoneel besteed.

Voor 2019 is opnieuw ruimte gemaakt in de begroting voor meer inzet Wlz personeel. Er is in 2017 met de ondertekening van RAAT (Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten) een begin gemaakt van meer regionale samenwerking. Doel is de krapte op de arbeidsmarkt tegengaan door meer opleidingsmogelijkheden, het beïnvloeden van de loopbaankeuze van jongeren en een aantrekkelijke werkomgeving en werkklimaat te bieden. De effecten hiervan worden de komende jaren zichtbaar. We hebben in 2018 geïnvesteerd in een teamcoach om samen met de teams kwaliteitsverhoging stimuleert op weg naar zelforganiserende teams.

Met het nieuwe kwaliteitsbudget in 2019 kunnen we investeren in nieuw personeel en de implementatie van het kwaliteitskader. De gelden van het kwaliteitsbudget moeten voor 85% ingezet worden in personeel en 15% aan overige zaken binnen bv. ICT of ontwikkelen van professionaliteit/ leren. Halen we onze doelstellingen niet, dan worden we gekort op de uitkering. Voor de uitbreiding van twee groepen groepswonen op de 2<sup>e</sup> etage per juni 2019 verwachten we 30 Fte extra nodig te hebben.

#### Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is

Ook voor 2019 is er geen budget Wlz meer afgesproken met het zorgkantoor, maar is overgegaan op persoonsvolgende bekostiging, tot het macrobudget uit genut is.

Net als voorgaande jaren zijn er voor de Zvw budgetplafonds ingesteld door de zorgverzekeraars. Er moet opnieuw onderhandeld worden met de zorgverzekeraars om eventuele budgetoverschrijding vergoed te krijgen.

Zoals vermeld bij de personeelsbezetting wordt er een nieuwe etage groepswonen geopend, hierdoor zal de omzet Wlz toenemen. Deze uitbreiding is ook een risico als de gewenste uitbreiding aan personeel niet gebeurt. In dat geval is er wel een forse investering gedaan aan de inrichting van de 2<sup>e</sup> etage, maar staan er geen inkomsten tegenover. Dit risico is eerder in kaart gebracht. De RvT en het bestuur menen dat op basis van de ingeschatte risico's, dit een aanvaardbaar risico is om te groeien.

Zoals aangegeven in de ICT-uitleg hierboven zullen er in 2019 investeringen gedaan worden op ICT-structuurgebied, maar zeker ook aan middelen om medewerkers efficiënter te laten werken. De vraag naar verdere digitalisering wordt groter, gedreven door AVG-wetgeving en door de vraag vanuit de organisatie en medewerkers. De investeringen moeten meer administratieve taken automatiseren om zodoende meer zorg te kunnen verlenen. Daarnaast nemen we in 2019 deel aan het project digitalisering (samen met het zorgkantoor op basis van de transitiegelden), wordt een Digicoach ingehuurd om de medewerkers te toetsen op digitale vaardigheden, en bieden we ze daarna een passende opleiding aan.

