

Bestuurs- & kwaliteitsverslag 2022



IK DOE ERTOE EN
IK HOOR ERBIJ

Voorwoord & inleiding

Voorwoord

2022 was een jaar waarin de deuren opengingen. In het eerste kwartaal heeft corona nog invloed gehad op wat we al dan niet konden doen. We gingen weer open voor de wijk. Wijkbewoners en andere gasten konden we verwelkomen. Op allerlei vertrouwde en nieuwe manieren was er ruimte voor ontmoeting. Zo hebben we de maandelijks sterrendiners weer opgestart en was er in de zomer een camping. Ook hebben we familiebijeenkomsten, informatiebijeenkomsten voor ouderen uit de wijk (Ogenblikje aandacht) en een personeelsfeest georganiseerd.

Het aantal medewerkers van de Koperhorst is de afgelopen jaren aanzienlijk gegroeid. We zijn nog steeds een niet al te grote organisatie waarin saamhorigheid is. Het Koperhorst verhaal wordt geleefd en beleefd. Kleine momenten en grote evenementen maken het verschil. Daarin zijn we groots.

De Koperhorst is een stabiele en stevige organisatie. Een hele fijne uitgangspositie om koers te houden en wendbaar te blijven.

Ik kijk terug op een jaar waarin we met alle collega's, vrijwilligers, stagiaires en bewoners mooie stappen hebben gezet om onze ambities waar te maken daar nemen we u in dit verslag graag in mee. Samen maken we het waar. We hebben mooie resultaten bereikt.

Daar zijn we trots op. Waar het echt om gaat, is wat er dag in, dag uit gebeurt. Alle betrokkenen bij de Koperhorst zorgen er samen voor dat het fijn wonen, werken en leren is in de Koperhorst.

'Ik doe ertoe en ik hoor erbij'. Dat is waar we voor staan en gaan. Laten we naar elkaar omkijken, zeker in tijden waarin er in de wereld zoveel gebeurt.'

Evelien van Dijk
Bestuurder

Inleiding

Het bestuursverslag en het kwaliteitsverslag zijn samengevoegd tot één verslag.

De inhoud van dit verslag is tot stand gekomen door input van medewerkers uit de organisatie. Daarnaast heeft afstemming plaatsgevonden met de Cliëntenraad (CR), de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht (RvT).

Over de indeling van dit bestuurs- en kwaliteitsverslag:

- In het hoofdstuk 'Profiel' zijn de kerngegevens rond bezetting en productie terug te vinden en is de visie op kwaliteit beschreven. Ook ziet u hier met wie de Koperhorst samenwerkt.
- Het hoofdstuk 'Bestuur, toezicht en medezeggenschap' beschrijft de wijze waarop de Koperhorst medezeggenschap en governance vorm heeft gegeven. De verslagen van de Cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht zijn hierin opgenomen.
- In het hoofdstuk 'Jaarplannen' rapporteren wij over de realisatie van onze jaarplannen. Dat doen we aan de hand van de tien Koperhorst kwaliteitstegels waarin de jaarplannen zijn ondergebracht. De overige thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen in de uitwerking bij de tegels aan de orde. De plannen geven uitwerking aan de strategische ambities.
- Hoofdstuk 'Financieel beleid' bestaat uit de financiële paragraaf.



In elke dag zit goud verstopt
Het zit in doorgewone dingen
Een ontbijtje in de zon
Samen een liedje zingen

Brievenbusgeluk

Inhoud

Voorwoord.....	2
Inleiding	2
Profiel.....	4
Algemene identificatiegegevens	4
Profiel.....	4
Visie	4
Koperhorst kwaliteitssysteem	4
KKS visual.....	5
Bezetting	6
Wachlijst	6
Samenwerkingsrelaties	6
Bestuur, toezicht & medezeggenschap	7
Organigram	7
Bestuur.....	7
Toezicht: verslag Raad van Toezicht.....	8
Medezeggenschap: verslag Cliëntenraad.....	10
Medezeggenschap: verslag Ondernemingsraad	11
Jaarplannen: wat we bereikt hebben in 2022.....	13
Ik voel mij hier thuis.....	13
Jaarplannen 2022.....	13
Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis.....	14
Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn.....	15
Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn	16
Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden	18
Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning	19
Hier eet & drink ik naar wens	20
Hier heb ik medewerkers om mij heen, die ik ken & vertrouw	21
Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij	22
Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt	23
Financieel beleid.....	26
Omzet	26
Eigen vermogen	26
Liquiditeit en financieringsbehoefte	26
Maatregelen voor interne beheersing.....	26
Financiële rapportage en planning	26
Investeringen.....	26
Personeelsbezetting.....	27
Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is	27
Verwachtingen 2023.....	27

Profiel

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
AGB-code	42420444
Internetpagina/website	www.koperhorst.nl

Profiel

De Koperhorst is een zelfstandig woonzorgcentrum in de Amersfoortse wijk Schothorst. We zijn diepgeworteld in de wijk en daaromheen en bieden naast zorg en ondersteuning een ontmoetingsplek waar ouderen warmte en gezelligheid kunnen vinden. De zorg beslaat het hele pallet van (wijkverpleegkundige) zorg thuis in een van onze Zorgservice-appartementen, programmatische (dag)activiteiten, tijdelijk verblijf met zorg tot verpleeghuiszorg. De Koperhorst beweegt zich op het grensvlak van zorg en welzijn. Bewoners uit de wijk zijn bijvoorbeeld van harte welkom voor een maaltijd, een kop koffie of de tapasbar. Ook kunnen zij deelnemen aan activiteiten.

We richten ons op ouderen met breinschade door bijvoorbeeld dementie en ouderen waarbij de fysieke gezondheid dusdanig is dat men thuis niet zelfstandig kan functioneren. De Koperhorst is er zowel voor ouderen die in de Koperhorst wonen als voor zelfstandig wonende ouderen in de wijk. We zijn er voor ouderen met een inkomenspositie AOW of AOW met een klein aanvullend pensioen.

Visie

We dromen ervan dat iedereen die in de Koperhorst woont en de oudere in de wijk op zijn eigen manier van het leven kan en mag genieten. Wij zien het als onze grootste uitdaging dat ouderen die gebruik maken van de zorg en diensten binnen en buiten de Koperhorst, zichzelf kunnen zijn en blijven. Leef- en werkplezier staan centraal. Dat is waar wij voor gaan én staan bij de Koperhorst.

Dat doen we door als één team te luisteren en in te spelen op wensen en behoeften van onze bewoners, hun naasten, medewerkers en de wijkbewoners. Daarnaast werken we samen met onze samenwerkingspartners aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk in onze omgeving.

We willen als organisatie aan iedereen die van onze diensten gebruik maakt goede kwaliteit bieden. Waarbij we uitgaan van de eigenheid, mogelijkheden en de individuele keuzevrijheid van elke bewoner/cliënt.

Zorg is maatwerk en wordt afgestemd op de zorgvraag, passend bij de zorgindicatie. Met passie werken we samen met bewoners/cliënten en naasten aan een prettige tijd van leven.

Kwaliteit is in woord en context ontvankelijk voor interpretatie. Bewoners/cliënten en hun naasten ervaren kwaliteit in het zich thuis en veilig voelen en gehoord worden en zoveel als mogelijk het eigen leven blijven leven.

Medewerkers en vrijwilligers ervaren kwaliteit in werkplezier en veiligheid, fouten mogen maken en leren, een aangename werksfeer en een goede balans tussen werk en privé.

Koperhorst kwaliteitssysteem

Een kwaliteitssysteem is een instrument en mag geen doel op zich worden. We omarmen een kwaliteitssysteem dat aansluit bij onze visie op kwaliteit, waarbij de vrijheid en het leef- en werkplezier van onze bewoners en medewerkers hoog in het vaandel staan.

We zijn gestart met het ontwikkelen van een eigen, praktisch kwaliteitssysteem.

Koperhorst kwaliteitssysteem

Onze kwaliteitsvoornemens beschrijven we in 10 kwaliteitstegels, die het uitgangspunt vormen van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Elke kwaliteitstegel heeft zijn eigen motto en beschrijft wat men van ons als organisatie mogen verwachten en wat men hiervan merkt.

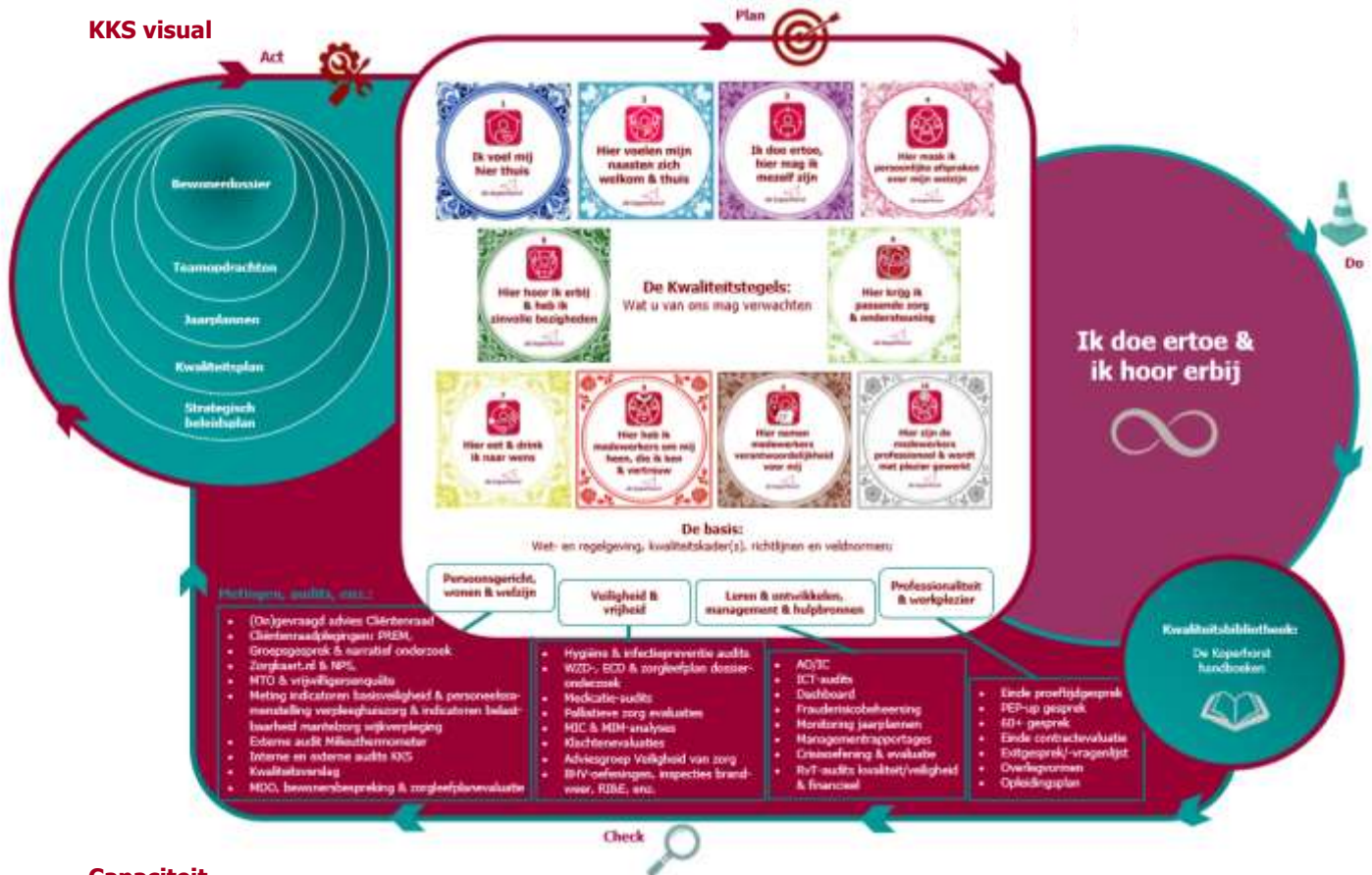
Externe audit

In november en december 2022 heeft organisatieadviesbureau Kleemans een audit uitgevoerd op het kwaliteitsmanagementsysteem van De Koperhorst. De beoordeling van Kleemans is als volgt: *"Uit de gesprekken en getoonde documentatie blijkt dat De Koperhorst een effectief werkend kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd heeft. Het systeem is gebaseerd op de PDCA-cyclus, dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging. Naast borging van randvoorwaarden wordt dynamisch omgegaan*

met veranderende context en wordt doelgericht ingespeeld op kansen en risico's op langere en kortere termijn, van strategisch tot operationeel niveau."

Uit de audit komen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Er zijn kansen ter verbetering geconstateerd in het ECD t.a.v. het "cliëntverhaal" en de MIC-profiellijst.
- PD (Plan – DO) en (A – Act) is goed aantoonbaar en geïmplementeerd binnen de organisatie, de C (Check) op ingezette verbeteringen kan worden toegelicht, maar is niet binnen alle processen aantoonbaar. (Effectiviteit van de genomen maatregelen).



Capaciteit



Groepswonen
 Bewoners met breinschade
 57 woonslaapkamers
 7 woongroepen met gezamenlijke huiskamers
 ZZP5 & hoger



Wonen met intensieve zorg
 Bewoners met breinschade &/of somatische aandoening
 40 tweekamerwoningen, 4 etages + ontmoetingsruimte per etage
 VPT4, 5 of 6



Zorgservice-appartementen
 110 tweekamerwoningen
 VPT, Wijkverpleging &/of Hulp bij het huishouden



Tijdelijk verblijf met zorg
 14 tweekamerwoningen + ontmoetingsruimte
 Eerstelijnsverblijf, Wlz logeren of Respijtzorg



Dagactiviteiten
 20 plaatsen
 5 dagen per week
 Wmo & Wlz Dagbesteding (psychogeriatrisch)
 Voor wachtlijst cliënten & mensen uit de wijk Schothorst en omliggende wijken

Bezetting

Aantal bewoners op peildatum:	Per 1-1-2022	Per 31-12-2022	In zorg in 2022	Uit zorg in 2022
Groepswonen & Wonen met intensieve zorg	95	102	42	35
Zorgservice-appartementen (ook zonder zorgvraag)	123	118	32	37

Bezetting Tijdelijk verblijf met zorg	2022	2021
Totaal aantal bezoekers	110	123
Gemiddeld verblijf in dagen	26,63	31,2

Bezetting Dagbesteding	2022	2021
Totaal aantal bezoekers	59	60
Bezetting in dagdelen	4.863	4.582

Zorgfinanciering & bezetting	Wlz: ZZP		Wlz: VPT		Zvw: Wijkverpleging	
	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2021	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2021	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2021
Groepswonen	57	57	-	-	-	-
Wonen met intensieve zorg	2	3	37,50	46	-	-
Zorgservice-appartementen	-	-	55	44	42	54
Tijdelijke zorg	1	-	5	-	-	-

Wachlijst

Wlz	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2021
ZZP5	17	16
ZZP4	20	25
ZZP6	4	3
ZZP7	0	0

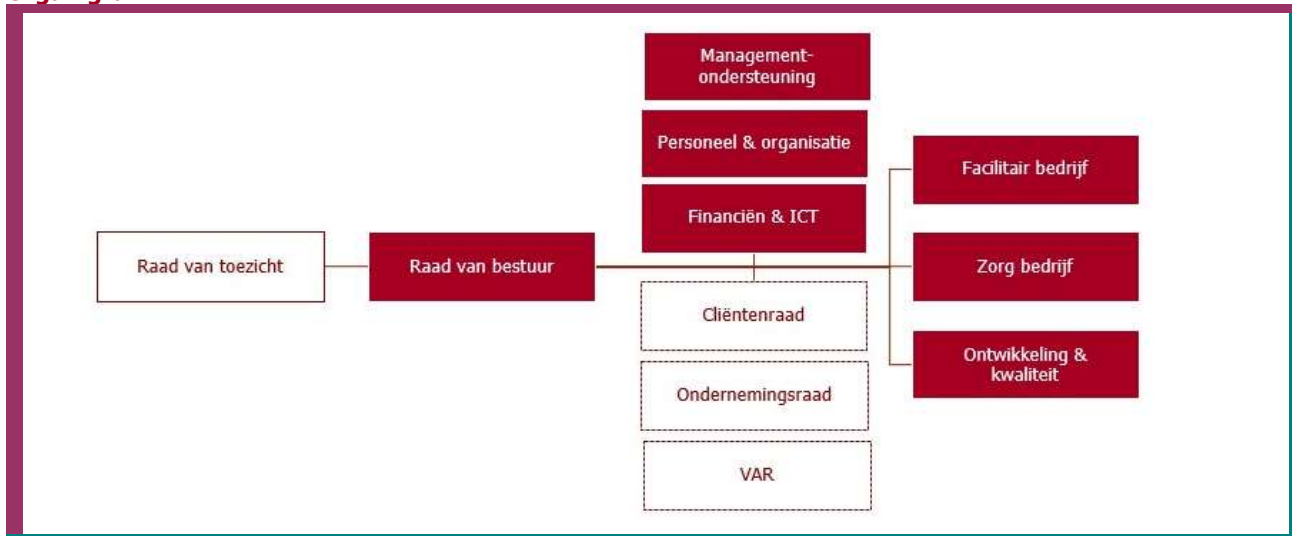
Zvw	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2021
Wachtenden met zorgvraag	52	56
Wachtenden zonder zorgvraag	177	213

Samenwerkingsrelaties

Huisartsenpraktijken Sagenhoek & Orion	Huisartsenzorg Koperhorstbewoners
Accolade Zorg	Inzet Specialistische ouderengeneeskunde
Silverein Behandeling en Advies	Inzet GZ-psycholoog
De Fysioclub	Inzet geriatrische fysio- & ergotherapeuten
Apotheek Jansen	Levering medicatie
Mondzorgplus	Tandartszorg thuis bij bewoners
Livit Orthopedie Amersfoort	Levering orthopedische hulpmiddelen
Zorg- en Comfortwinkel Voorthuizen	Levering zorghulpmiddelen
MBO-Amersfoort	Samenwerking in Leerhuis de KH: BOL Helpende zorg & welzijn
Hogeschool Utrecht	Samenwerking in Leerhuis de KH: BOL HBO V
's Heeren Loo	Dagbesteding & werkervaringsplekken, locatie de KH
Indebuurt033	Koperhorst is partner in programmatische dagactiviteiten
Omnia Wonen/Garietstraat	Respons personenalarmering vanuit de Koperhorst
Sint Pieters & Bloklandsgasthuis	Partner in lerend netwerk
De Haven	Partner in lerend netwerk
Samen Sterker Eemland	Koperhorst is samenwerkingspartner
Netwerk Palliatieve Zorg regio Eemland	Koperhorst is samenwerkingspartner
Netwerk DementieD2 Regio Eemland	Koperhorst is samenwerkingspartner
Actiz	Koperhorst neemt deel aan div. werkgroepen
Utrechtzorg	Koperhorst neemt deel aan div. werkgroepen
IVVU	Koperhorst neemt deel aan div. werkgroepen
RAAT Amersfoort Eemland	Koperhorst neemt deel aan div. werkgroepen
Agnietenhove en Beweging 3.0	Koperhorst is aannemer Wmo-HH & verzorgd de declaratie
GIDS: Gewoon In De wijk Samen	Koperhorst is initiatiefnemer & penvoerder
WijkMobiel	Koperhorst coördineert vervoer & is lid
Alzheimer Café Amersfoort/Leusden	Koperhorst is stuurgroep lid & locatie gastgever
Wijkraad Schothorst	Koperhorst neemt deel
Bibliotheek Eemland	Huiskamerbibliotheek de Koperhorst

Bestuur, toezicht & medezeggenschap

Organigram



Bestuur

Samenstelling en bezoldiging

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Evelien van Dijk. De bestuurder stuurt het Management Team (MT) en Personeel en organisatie (P&O) aan. De zorgmanager, facilitair manager, manager financiën en ICT en de manager ontwikkeling en kwaliteit vormen het MT. De MT-leden sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan. In geval van afwezigheid van de bestuurder neemt de zorgmanager haar taken waar.

Nevenfuncties van de bestuurder in 2022 vanuit de Koperhorst:

- Lid van de regiecommissie RAAT Eemland.
- Lid van het regionaal bestuurlijk overleg Eemland.

Nevenfuncties van de bestuurder in 2022 niet werk gerelateerd:

- Vicevoorzitter Raad van Toezicht Koers VO, Rotterdam.

WNT

Het salaris van de bestuurder is passend binnen de WNT. De bestuurder heeft een onkostenvergoeding ontvangen die past binnen de regels van de WNT.

Besturing, leiderschap en eigenaarschap

De bestuurder werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code. Zij zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met zorgprofessionals en cliënten. Daarbij verbindt zij de binnen- en buitenwereld. Dat doet zij door inspraak te organiseren vanuit de organisatie, de OR en de CR en samenwerkingspartners te betrekken bij projecten die passen bij de organisatie visie. Als boegbeeld van de organisatie heeft zij vragen vanuit de media beantwoord en neemt zij actief deel aan bestuurlijke bijeenkomsten. Het strategisch beleid wordt op actieve wijze uitgedragen. Zij stelt zich faciliterend op naar bewoners en cliënten, hun naasten, de medewerkers en de intern en extern belanghebbenden. Om voeling te houden met de organisatie gaat zij bijvoorbeeld op de koffie bij bewoners en medewerkers en loopt zij mee met medewerkers. Zij is benaderbaar. Gelijkertijd stuurt zij erop dat problemen zoveel mogelijk worden opgelost op de plaats waar zij worden ervaren. Dat leeft zij voor in woord en gedrag.

De Koperhorst heeft de afgelopen jaren qua aantal medewerkers een groei doorgemaakt. Deze ontwikkeling vraagt om aanpassing van de besturing, het leiderschap en de regelruimte voor medewerkers. In 2022 zien we in het kader van de 'Koperhorst op koers' dat er door medewerkers meer regelruimte en initiatief genomen wordt.

De in gang gezette ontwikkeling naar meer regelruimte zal de komende jaren verankering behoeven.

De kunst is de geborgenheid te behouden en daar waar nodig de vak/taakvolwassenheid te verbeteren. Daarbij wordt gekozen voor de weg der geleidelijkheid. Van het MT wordt gevraagd op uitnodigende wijze het organisatieonderdeel zodanig te leiden dat de Koperhorst een wendbare organisatie is die blijvend inspeelt op wat de bewoner/cliënt van nu en in de toekomst van ons vraagt. Elke medewerker wordt uitgenodigd om daadwerkelijk in te spelen op de individuele behoefte van een bewoner/cliënt en er in mindere mate vanuit te gaan dat die zich aanpast aan de Koperhorst. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners, werken wij met teams die. Besluitvorming over de organisatie van de individuele zorg- en dienstverlening gebeurt binnen de teams. Ondersteuning van teams is daarbij essentieel. We zijn op weg om nog meer een lerende organisatie te worden waarbij eigen ontwikkeling, teamontwikkeling en scholing belangrijk zijn.

Toezicht: verslag Raad van Toezicht

Inleiding

In dit verslag kijkt de Raad van Toezicht (RvT) terug op het afgelopen jaar 2022. Na de informatie over de samenstelling, het rooster van aftreden en de bezoldiging van de RvT, wordt toegelicht wat de RvT inhoudelijk in 2022 heeft besproken en besloten. Tot slot wordt er gereflecteerd op de drie rollen die de RvT kent en hoe de Raad heeft gewerkt aan haar ontwikkeling en educatie.

Samenstelling Raad van toezicht

Naam	Functie in toezichhoudend orgaan	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Dhr. L. Kruiswijk	Voorzitter RvT & lid tot 1-4-2021 financiële auditcommissie Portefeuille: juridisch/ financiën	Advocaat Partner bij Keistad Advocaten	-
Mw. M.J. Meulmeester	Vicevoorzitter RvT & voorzitter auditcommissie Kwaliteit & veiligheid van zorg. Portefeuille: algemene zaken (personeel/ CR/OR)	Eigenaar Meulmeester Zorg Advies & Lead auditor, Perspekt Kwaliteitsinstituut	Voorzitter Bestuur Hospice Zuider-Amstel. Secretaris Bestuur VPTZ De Biltse Kernen
Mw. S. Blokker-Ammeraal	Lid RvT & lid auditcommissie Kwaliteit & veiligheid van zorg Portefeuille: zorg	1/1 – 31/8: Programmamanager bij Atlant. 1/9-31/12: Manager Behandeling & Advies bij Zideris.	-
Mw. D. Cuperus-Krol	Lid RvT & lid financiële auditcommissie. Portefeuille: financiën/ zorginkoop	Directeur Revalidatie en Advies, Koninklijke Visio	-
Dhr. E. Kerssies	Lid RvT Portefeuilles: vastgoed en financiën. Vanaf 1/4 lid financiële auditcommissie	Statutair directeur Bouw & Infra Park BV	-

Rooster van aftreden

Leden	Functies	Portefeuille	Ingekomen	Herbenoemd	Periodieke uittreding	Gewenste uittreding
Lucas Kruiswijk	Voorzitter	Juridische	1-10-2015	1-10-2019	1-10-2023	-
Desirée Cuperus-Krol	Lid Financiële Auditcommissie	Financiën/ Zorgcontracteren	1-7-2019	1-7-2021	1-7-2025	-
Marita Meulmeester	Lid Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid	cliënten/ medewerkers/ kwaliteit	1-3-2018	1-3-2022	1-3-2026	-
Suzanne Blokker-Ammeraal	Lid auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid	Zorg	1-7-2019	-	1-7-2023 of 1-7-2027	-
Erik Kerssies	Voorzitter Financiële Auditcommissie	Vastgoed/ Financiën	1-7-2021	-	1-7-2025 of 1-7-2029	-

Bezoldiging

De leden van de RvT ontvangen een bezoldiging. De bezoldiging 2022 is vast gesteld op 24 januari 2022. Toezichthouders ontvangen 50% van het maximaal door de NVTZ geadviseerde percentage. Het percentage wordt berekend over de bezoldiging van de Raad van Bestuur van het voorgaande jaar.

Voorzitter RvT	6%
Lid RvT	4%
Nieuw lid RvT	2%

Inhoudelijke reflectie Raad van Toezicht

De bestuurder legt verantwoording af aan de RvT. In 2022 heeft de RvT in aanwezigheid van de bestuurder elf keer overleg gevoerd. Bij één vergadering is overleg gevoerd met de Ondernemingsraad. Iedere vergadering is de RvT schriftelijk geïnformeerd over actuele onderwerpen. Daarnaast zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- Corona. De impact van de maatregelen als gevolg van de coronapandemie op de bewoners en medewerkers van de Koperhorst is besproken. Daarnaast is de Raad van Toezicht geïnformeerd over de stappen die gezet zijn om terug te gaan naar de situatie van voor corona.
- De jaarplannen zijn gepresenteerd.
- Financieel beleid, waaronder financiële kwartaalrapportages, investeringsbegroting en exploitatiebegroting en de liquiditeitsprognose.
- Meerjarenonderhoudsplan.
- Kwaliteitsplan.
- Kwaliteit en veiligheid, waaronder Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, certificering, klachten, calamiteiten, tevredenheid cliënten.

- Medewerkers, waaronder verzuim, verloof, vacatures, werkbeleving.
- Jaarrekening en managementletter: besproken met de volledige RvT in aanwezigheid van de externe accountant.
- Ontwikkelingen met betrekking tot de interne organisatie van de Koperhorst zijn besproken.
- De inhoudelijke onderwerpen zijn voor besproken met de leden van de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid. De auditcommissie heeft vier keer vergaderd met de bestuurder en manager Zorg, manager Ontwikkeling en Kwaliteit en de medewerker beleid en kwaliteit. De auditcommissie Financiën is twee keer bijeen geweest en heeft de financiële onderwerpen op de agenda gehad. Beide commissies hebben hun bevindingen in de Raad van Toezicht gedeeld.
- Eind juni heeft een inspiratiesessie over wonen en zorg plaatsgevonden met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de bestuurder en het managementteam. Daarnaast heeft een overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en een lid van de Cliëntenraad én de voorzitter van de Raad van Toezicht over de onderlinge samenwerking.

De inhoudelijke onderwerpen zijn voor besproken met de leden van de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid. De auditcommissie heeft vier keer vergaderd met de bestuurder en manager Zorg, manager Ontwikkeling en Kwaliteit en de medewerker beleid en kwaliteit. De auditcommissie Financiën is twee keer bijeen geweest en heeft de financiële onderwerpen op de agenda gehad. Beide commissies hebben hun bevindingen in de Raad van Toezicht gedeeld.

Eind juni heeft een inspiratiesessie over wonen en zorg plaatsgevonden met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de bestuurder en het managementteam. Daarnaast heeft een overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en een lid van de Cliëntenraad én de voorzitter van de Raad van Toezicht over de onderlinge samenwerking.

Besluiten Raad van Toezicht

2022-01 10-01-2022	Besluit: Meulmeester is vicevoorzitter RvT
2022-02 10-01-2022	Besluit: Kruiswijk verlaat de Auditcommissie Financiën
2022-03 10-01-2022	Kerssies treedt toe tot de Auditcommissie Financiën en wordt commissievoorzitter
2022-04 10-01-2022	Besluit: Er wordt een digitaal RvT-archief ingericht voor relevante stukken. Dit digitale archief wordt voor RvT-leden toegankelijk via de management assistent van De Koperhorst.
2022-05 10-01-2022	Besluit: RvT-overleggen worden 50% digitaal en 50% fysiek gehouden. Evaluatie na één jaar.
2022-06 10-01-2022	Besluit: Bestuurder mag eventuele op- of aanmerkingen op door Hilhorst aangeleverde conceptverslag en conceptactielijst met 'wijzigingen bijhouden' doorvoeren en ze vervolgens aan RvT-leden doorsturen.
2022-07 24-01-2022	Vaststelling: Opleidingsplan RvT 2022.
2022-08 24-01-2022	Vaststelling: Memo Bezoldiging RvT 2022.
2022-09 24-01-2022	Vaststelling: Rooster van aftreden RvT versie
2022-10 24-01-2022	Vaststelling: Planning data en hoofdonderwerpen RvT 2022 versie 12-01-2022
2022-11 07-03-2022	Besluit: RvT-delegatie (2 leden) woont jaarlijks een CR-vergadering bij en kan een inhoudelijk agendapunt aandragen.
2022-12 28-03-2022	Goedkeuring: RvT keurt de maximale huurverhoging van 2,3% per 1 juli 2022 goed
2022-13 25-04-2022	Goedkeuring: RvT keurt de gewijzigde statuten goed.
2022-14 30-05-2022	Goedkeuring: RvT keurt de Jaarrekening 2021 goed.
2022-15 30-05-2022	Vaststelling: RvT stelt de WNT 2021 bestuurder ten opzichte van 2022 vast.

Reflectie vanuit de Toezichthoudende rol

In Januari 2022 heeft de RvT een zelfevaluatie gehouden over praktische zaken. Op 16 november 2022 heeft onder externe begeleiding de jaarlijkse zelfevaluatie van de RvT van de Koperhorst plaatsgevonden. De Raad van Toezicht heeft in het kader van de zelfevaluatie 2019 acties geformuleerd om compliant te zijn aan de Governancecode zorg. De input van de extern begeleider bedoeld voor eigen reflectie van de RvT op de onderlinge dynamiek en de samenwerking met de bestuurder. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen zijn bijvoorbeeld: "Het waarborgen van de reflecterende kant van de rol van toezichthouder. De Raad van Toezicht vormt een partner voor de bestuurder die elders in de organisatie niet aanwezig is. De RvT zal in 2023 evalueren of de leden zich meer bewust zijn van het effect van een vraag of opmerking op anderen".

Reflectie vanuit de rol als strategische partner

De RvT is in verschillende fasen betrokken bij de strategievorming. Eind juni 2022 heeft de RvT een inspiratiesessie bijgewoond over wonen en zorg met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de bestuurder en het managementteam. De speerpunten van het strategisch beleid, waaronder het betrekken van de wijk en het verbinden van de Koperhorst aan de wijk, komen periodiek terug in de vergaderingen van de RvT. Daarnaast denkt de RvT actief mee met de bestuurder over strategische onderwerpen zoals de verduurzaming. Ook dit onderwerp is aan de orde geweest in de vergaderingen in 2022.

Reflectie vanuit de rol als werkgever

In het verlengde van de strategische opgave heeft de (voorzitter van de) RvT in 2022 met de bestuurder gereflecteerd op de voor de organisatie passende leiderschapstijl. Dit is een continu proces waarbij aan de orde is wat de opgave van de Koperhorst is en welke competenties dit vergt van de bestuurder. Deze reflectie vond plaats in diverse

gesprekken waaronder ook het jaargesprek in januari 2022. In dit gesprek is ook het functioneren van de bestuurder geëvalueerd.

Educatie en ontwikkeling

De leden van de RvT volgen jaarlijks een opleiding bij de NVTZ. Jaarlijks wordt het opleidingsplan vast gesteld. Op 24 januari 2022 is het opleidingsplan 2022 vast gesteld in de RvT.

De volgende scholingen zijn door leden van de RvT in 2022 gevolgd:

- Mw. S. Blokker-Ammeraal: Informatievoorziening voor goed toezichhouden. NVTZ.
- Mw. D. Cuperus-Krol: Het dashboard van de toezichthouder. NVTZ.
- Mw. M. Meulmeester: Toezicht op kwaliteit 2022 Editie 4. NVTZ.
- Dhr. E. Kerssies: Leergang nieuwe toezichthouder. NVTZ.

Medezeggenschap: verslag Cliëntenraad

Medezeggenschapsstructuur

Binnen de Koperhorst functioneert een Cliëntenraad van zeven leden, met een samenstelling die een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst. De helft van de leden van de Cliëntenraad bestaat uit bewoners van de Koperhorst en de helft bestaat uit naasten van bewoners. De Cliëntenraad wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter en 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.

De Cliëntenraad kwam in 2022 11 keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen was de vertrouwenspersoon aanwezig om de Cliëntenraad terzijde te staan. In totaal waren er zes vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder. Bij de vergadering van februari 2022 was de Raad van Toezicht aanwezig.

Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2022

De Cliëntenraad is opgebouwd uit de volgende zetels: twee vanuit Groepswonen, drie extramurale zetels vanuit de Zorgservice appartementen en een onafhankelijke voorzitter. De zetel vanuit Wonen met intensieve zorg is vacant.

Naam	Functie in CR
Mw. A. Noortman	Voorzitter
Mw. J.M. Boelhouwer	Lid, Zorgservice appartementen
Mw. A. Toonen	Lid, Zorgservice appartementen
Dhr. W. Kraan	Lid Zorgservice appartementen
Dhr. B. Burm	Lid, Groepswonen
Dhr. L. Rooke	Lid, Groepswonen
Vacature	Lid Wonen met Intensieve Zorg
Mw. M. Overberg	Vertrouwenspersoon
Mw. M. Janssen	Notulist
Mw. R. Ruckert	Lid (afscheid oktober 2022)
Dhr. L. de Bruijne	Lid (afscheid september 2022)

Adviesaanvragen

- De jaarrekening 2021 en de begroting 2022 zijn met de Cliëntenraad besproken en positief beoordeeld.
- Het kwaliteitsverslag 2021 en de jaarplannen 2022 zijn besproken en de Cliëntenraad heeft instemming gegeven.
- Besproken is het willen opstarten van een moestuin, het houden van kippen, en het creëren van een kattenkamer. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd met de kanttekening de invoering gefaseerd te doen.
- De prijslijst voor diensten en producten in 2023 is besproken en aangepast op verzoek van de cliëntenraad. Vervolgens is deze goedgekeurd.

Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder

- De coronapandemie
In nauw overleg met de Cliëntenraad zijn gedurende het gehele jaar de maatregelen en versoepelingen vastgesteld en gecommuniceerd naar de bewoners.
 - Het organiseren van activiteiten en festiviteiten is regelmatig besproken in het overleg van de bestuurder met de Cliëntenraad.
 - De 4 mei herdenking vond plaats in het restaurant van de Koperhorst.
 - Vanaf september kon men weer genieten van het sterrendiner.
 - In oktober was er een gezellige Bonte avond.
 - We hebben twee gedachtenisbijeenkomsten kunnen organiseren. De bijeenkomsten waren ook online te volgen.

- Gelukkig kon er in 2022 weer een kerstmarkt georganiseerd worden. Met Kerst hebben bewoners samen van het kerstdiner kunnen genieten. Helaas kon op oudejaarsavond, vanwege ziekte van ingeplande medewerkers, de traditionele oudejaarsbingo voor de bewoners niet doorgaan.
- Per vier maanden zijn de rapportages over de voortgang van de gestelde doelen in de jaarplannen met de CR besproken.
- De financiële kwartaalrapportages zijn toegelicht.
- Capaciteitsproblematiek in de keuken en het opvullen van vacatures.
- Evaluatie van de vaarvakantie en advies over het organiseren hiervan in de toekomst.
- De zichtbaarheid van de Cliëntenraad en het ambassadeurschap.
- Het wijzigen van het reglement van de Cliëntenraad.

In aanwezigheid van de Facilitair manager

- Het schilderen van de gangen/leuning.
- Planning van verbouwingen rondom de entree.
- Rommel rond en in de Koperhorst.
- Aanpassing prijslijst diensten.
- Overlast van vogels.
- Stilteruimte in de Koperhorst.
- Het plaatsen van stoeltjes in de lift.
- Inrichten stiltecentrum.
- Verplaatsing van de brievenbussen.

In aanwezigheid van de manager Zorg

- Toelichting participatieproject LOL, leuk ontmoeten en lunchen.
- Teamopdrachten.
- Rol contactverzorgenden.
- Verwachtingen contactpersonen bewoners.
- De bezoeken van de Cliëntenraad aan de afdelingen.

Activiteiten cliëntenraad

- Nieuwe bewoners in Zorgservice appartementen en WMiZ een welkomstbezoek gebracht.
- Alle evenementen zijn door minimaal één lid van de Cliëntenraad bijgewoond.

Medezeggenschap: verslag Ondernemingsraad

Samenstelling Ondernemingsraad

Naam	Functie in OR
Thalitha Glismeyer	Voorzitter
Sonja Zwemmer	Vicevoorzitter
Simone van Ree	Secretaris (vanaf juni 2022)
Janet Gaasbeek	Secretaris (tot mei 2022)
Patricia Metaal	Notulist
Victor van der Vliet	Lid
Anita Kox	Lid (vanaf juni 2022)
Desiree Priem	Lid (tot mei 2022)

Voorwoord

Met dit jaarverslag wil de Ondernemingsraad van de Koperhorst iedereen die als medewerker van de Koperhorst tot de achterban van de OR behoort, informeren over de belangrijkste OR gebeurtenissen van 2022.

Overleg met de bestuurder

De Ondernemingsraad heeft in 2022 formeel negen keer overleg gehad met de bestuurder. Deze bijeenkomsten hebben plaatsgevonden in januari, februari, april, mei, juli, september, oktober, november en december. Naast dit formele overleg heeft de ondernemingsraad negen keer vergaderd met elkaar.

Bespreekpunten

- De jaarplannen en begroting zijn doorgesproken.
- De jaarrekening, het bestuursverslag en het kwaliteitsverslag zijn besproken.
- De kwartaalrapportages en evaluaties zijn besproken.
- Jaarlijks gesprek met de Arbodienst Human Capital Care. Er werd gesproken over het hoge verzuim binnen de Koperhorst, HCC heeft hierover tips gegeven.
- De wegwerpbekertjes zijn vanaf 2023 'verboden' om het groeiende gebruik van wegwerpplastic tegen te gaan. Vanaf begin 2022 is de Koperhorst al over gegaan op koffie en theebekers die door de keuken in de vaatwasser gedaan worden.
- Er is aandacht geweest voor neerbuigende opmerkingen, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie en discriminatie op de werkvloer. Belangrijk is dat medewerkers weten waar zij terecht kunnen wanneer hen dit overkomt.
- Verbetertraject keuken. Een interim heeft ruim een halfjaar meegedraaid in de keuken om de kwaliteit van werken te verbeteren. Inmiddels is er een nieuwe chef-kok aangenomen. Er is verbetering waargenomen.

- Janet Gaasbeek en Desiree Priem hebben de OR verlaten, Anita Kox is ons team komen versterken.
- Teamuitjes: elke medewerker krijgt 20 euro per persoon om als team 1x per jaar een teamuitje te organiseren. Elk team mag 1x per jaar een gezamenlijke teamdeclaratie inleveren die onderbouwd is met een factuur. Indien de kosten hoger zijn dan 20 euro per persoon dan komt dat voor eigen rekening. Het is niet de bedoeling dat iemand met meerdere teamuitjes meedeelt in de vergoeding.
- Bijeenkomst over wonen en zorg voor ouderen in Amersfoort, dit was samen met het managementteam, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.
- Cosmetische ingreep is dat verzuim of verlof? Wanneer een cosmetische ingreep leidt tot medische complicaties, waardoor een medewerker niet kan werken is dit een legitieme reden voor een ziekmelding en loondoorbetaling tijdens het ziekteverzuim. De bedrijfsarts beoordeelt of er sprake is van ongeschiktheid om het werk te verrichten en er dus ook recht is op loondoorbetaling bij ziekte.
- Fietsplan, iedere medewerker, mits deze aan bepaalde voorwaarden voldoen, kan een fiets leasen. Voorheen viel dit binnen de werkkostenregeling, tegenwoordig kan een bedrijf aan elke medewerker een leasefiets buiten deze regeling aanbieden, zodat het voor alle medewerkers mogelijk is hier gebruik van te maken in plaats van een beperkt aantal medewerkers.

Instemming gegeven voor

De Koperhorst beëindigt het contract met de Arbo dienst Human Capital Care. Vanaf 2023 is er een nieuwe Arbo dienst, MasterArbo. De Koperhorst hoopt hiermee ook een lager ziekteverzuim te bereiken.

Advies gegeven voor

- Voorstel voor een organisatiewijziging, het opheffen van de functie Manager Ontwikkeling en Kwaliteit. Dit traject is nog niet afgerond en wordt in 2023 weer meegenomen.
- Probleem kinderopvang, veel collega's worstelden met de tijden van hun werk en de kinderopvang. Een kinderopvang binnen de Koperhorst was niet haalbaar. Het Meander in Amersfoort had ook geen eigen kinderopvang meer waardoor de Koperhorst hier ook niets kon regelen. Het advies van de OR was om binnen de eigen regelruimte iets te creëren om samen te kunnen kijken naar een gewenste oplossing.
- Verpleegtechnische handelingen, dit is door corona op losse schroeven komen te staan. De medewerkers moesten in zeer korte tijd veel modules verwerken om vakbekwaam te blijven. Veel medewerkers waren nerveus voor het aftoetsen. Besloten is een week van tevoren aan te geven over welke casus zij examen gaan doen. Dit is prettig ontvangen en staat nu in de instellingsovereenkomst.
- Kleinschalig wonen en werken, zorgmanager Liane Lemmers gaf aan dat er op deze afdeling meer uitgehaald kan worden dan nu het geval is. Het traject duurt drie jaar, daarna wordt er weer geëvalueerd. Er worden teamsamenstellingen gemaakt om elkaar naar een hoger level te helpen. De bedoeling is dat er een soort familiegevoel gaat ontstaan, samen lekker eten en drinken, koken, of een goed gesprek hebben met elkaar. De OR heeft aan Liane laten weten met dit plan mee te gaan.



We zijn
we waren
alleen en samen
dichtbij
wie we ooit
waren



Jaarplannen: wat we bereikt hebben in 2022

Ik voel mij hier thuis



Hier ervaar ik huiselijkheid & een warme sfeer
Hier vind ik het schoon en gezellig

Wat mag u van ons verwachten

“Zoals het klokje thuis tikt, tikt het nergens.” Als u in de Koperhorst komt wonen voelt dat niet meteen als het thuis dat u achterlaat. We spreken de wens uit dat de Koperhorst, met de tijd wel als thuis voelt.

U ervaart dat wij er alles aan doen om uw woonomgeving aangenaam te laten zijn. U merkt dat u de ruimte krijgt om de dingen op uw eigen manier te doen, zoals u gewend bent en fijn vindt. Uw appartement richt u naar eigen smaak in en uw (meeverhuizende) huisdier woont gezellig bij u in.

Zo werken we hieraan

- Voordat u hier komt wonen kijken we samen, aan de hand van uw zorgindicatie, waar u in de Koperhorst het beste kunt wonen.
- We houden de Koperhorst schoon en gezellig. We werken aan duurzaamheid en onderhouden het pand goed, zodat het prettig en comfortabel wonen is.
- In de Koperhorst woont iedereen op basis van vrijwilligheid, we zijn in het kader van de Wet zorg en dwang bewust niet als accommodatie geregistreerd.
- Er zijn allerlei voorzieningen waar u gebruik van kunt maken zoals een winkel, kapsalon, bibliotheek, café-restaurant en een bloemist.
- Lukt het u niet om uw huisdier zelfstandig op uw appartement te verzorgen dan is het de bedoeling dat uw netwerk u daarbij helpt.

Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & beoogd resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
Wonen, bouwen en innoveren (Doorontwikkeling bouwplannen)	Huisvesting en inrichting aansluiten op de vraag van de huidige en toekomstige bewoner. a. Onderzocht is in samenspraak met vertegenwoordigers uit de organisatie voor welke doelgroep de Koperhorst extra wooneenheden wil en kan realiseren. In 2022 is een business case nieuwbouw gemaakt op basis waarvan besluit wordt genomen over eventuele nieuwbouw. b. Vanuit de Koperhorst is actieve participatie in de werkgroep Wonen en zorg voor kwetsbare ouderen die vanuit de gemeente Amersfoort opgezet.	a. Medio 2022 heeft een succesvolle brainstormbijeenkomst plaatsgevonden in de Koperhorst waarbij de Cliëntenraad, de ondernemingsraad, het managementteam en de Raad van Toezicht vertegenwoordigd waren. De ideeën zijn uitgewisseld en de uitgangspunten over technologie, partnership in de zorg, doelgroepen voor wooneenheden zijn gedeeld. Vervolgens is met samenwerkingspartners verkend hoe we de toegankelijkheid van de Koperhorst in de toekomst kunnen verbeteren en wat we kunnen doen om te voorzien in de behoefte aan woningen tussen 'thuis en verpleeghuis'. De planvorming was nog niet in het stadium om een business case uit te werken (zeker gezien de snel stijgende prijzen). b. We nemen actief deel aan de werkgroep Wonen en Zorg en werken mee aan samenwerking van de plannen.
Duurzaamheid	We willen de bronzen Milieuthermometer Zorg behouden. Er is een 'Greenteam' opgezet dat als taak heeft ervoor te zorgen dat wat nodig is om het keurmerk te behouden gerealiseerd wordt.	Na de externe audit is duidelijk geworden dat de Koperhorst het bronzen keurmerk mag behouden. Het Greenteam is samengesteld. Wat duurzaamheid betreft zijn de plastic drinkbekers vervangen door glazen en is de biovergister in gebruik genomen in 2022.
Ambassadeurschap voor bewoners	Om bewoners zich thuis te laten voelen bij de Koperhorst gaat de Cliëntenraad ambassadeurschap opzetten.	a. De Cliëntenraad heeft een eerste ronde gemaakt langs de verschillende zorgeenheden om duidelijk te maken wat zij doet en om te horen wat er leeft. Deze bevindingen zijn gedeeld in het overleg dat de

	<p>a. Elke bewoner weet wat de Cliëntenraad doet en wie zijn/haar contactverzorger is.</p> <p>b. Elke bewoner die daar behoefte aan heeft (in welke situatie dan ook), wordt op weg geholpen door een ambassadeur.</p>	<p>bestuurder met de Cliëntenraad heeft. In de Cliëntenraadvergadering heeft de zorgmanager de rol van de contactverzorger en teamverpleegkundige toegelicht.</p> <p>b. Vertegenwoordigers van de Cliëntenraad houden kennismakingsgesprekken met nieuwe bewoners.</p>
Professionalisering huishoudelijke zorg	<p>Onze doelstelling is een schone leef- en werkomgeving te bieden aan bewoners en medewerkers.</p> <p>a. De schoonmaakprocessen die in de zorg en facilitair gehanteerd worden, zijn zoveel mogelijk geüniformeerd.</p> <p>b. Er is per bewoner bekend wat er schoongemaakt wordt.</p>	<p>a. Er zit beweging in het uniformeren van het schoonmaakproces. De criteria vanuit de Wlz en de Wmo/gemeente zijn echter niet uniform. Gezien de aangekondigd wijzigingen van de huishoudelijke hulp betaald vanuit de Wmo is er een pas op de plaats gemaakt en wordt het jaarplan bijgesteld en doorgezet naar 2023.</p> <p>b. Er is per bewoner een ondersteuningsplan aanwezig. Vanuit de Koperhorst hebben bewoners zoveel mogelijk een vaste medewerker die weet wat de afspraken met de bewoner zijn en de behoefte goed kent.</p>

Duurzaamheid

Ook in 2022 werd de milieu-voetafdruk van de Koperhorst d.m.v. de Milieubarometer gemonitord.

A.d.h.v. de barometerrapportages vond evaluatie en bijsturing plaats.

In de tabel is in kengetallen weergegeven hoeveel afval er vrijkwam en welk percentage hiervan gescheiden werd ingezameld. In 2023 wordt ingezet op het verder scheiden van afval.

	KH 2022	KH 2021	Gemiddeld verpleeghuis
Afvalscheiding in percentage	8,98	6,78	35
Afval per bewoner/cliënt in kg	552	571	807
Papierafval in percentage	0,60	0,1	8



Hier voelen mijn naasten zich welkom & thuis



Hier zijn mijn naasten welkom & blijven zij betrokken bij mij
Hier is er aandacht voor mijn naasten

Wat mag u van ons verwachten

Hoe fijn is het als uw naasten zich ook op hun gemak voelen in de Koperhorst? We zeggen tegen u en uw familie, vrienden en bekenden:

"Wees welkom!"

Wie de Koperhorst binnenkomt wordt hartelijk ontvangen. De medewerkers die u en uw bezoek tegenkomen, groeten en zijn vriendelijk.

Bezoektijden kennen we niet. Heeft u hulp nodig om op tijd klaar te zijn voor uw visite, dan kijken we samen hoe we dit kunnen regelen.

We zien graag dat u met uw naasten blijft doen wat u samen gewend bent, ook na de verhuizing naar de Koperhorst. We kijken naar uw beider wensen, omstandigheden en onze mogelijkheden. We blijven in contact, staan stil bij verwachtingen en voorkomen zo dat we langs elkaar heen praten. We zeggen: "Kom alstublieft als u ergens mee zit, iets wilt delen of vragen heeft."

We beseffen dat mantelzorgen belastend kan zijn en dat het deels overdragen van zorg emotioneel kan zijn. Laat ons weten hoe het voor u als naaste is, dan kijken we er samen naar.

aangepast.

Zo werken we hieraan

- In uw zorgleefplan staan de afspraken over de betrokkenheid van uw naasten. Goed om te weten: ze zijn niet in "beton gegoten" en kunnen altijd aangepast worden.
- Via Carenzorgt.nl kunnen uw naasten met uw toestemming uw zorgdossier inzien, leggen we laagdrempelig contact en houden we elkaar op de hoogte.
- De zorgseenheden organiseren bijeenkomsten voor u en uw naasten. Tijdens de ontmoetingen wordt informatie over de zorgseenheid gedeeld en is er ruimte voor het uitwisselen van ervaringen en het stellen van vragen.
- Op onze website, in de "Bijblijver" en op social media delen we het reilen en zeilen van de Koperhorst.

- We willen gastvrij zijn en blijven. Daarom volgen collega's van o.a. de receptie en het restaurant hier regelmatig bijscholing in en horen we graag wat u en uw omgeving van onze dienstverlening vindt.
- Op de afdeling Tijdelijke zorg bieden we o.a. respijtzorg aan mensen met breinschade. Zo kunnen mantelzorgers even op adem komen.

Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & beoogd resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
De Koperhorst in de etalage	<p>De bedoeling is onze prestaties goed in de etalage te zetten, dat wil zeggen dat deze zichtbaar zijn op de website, op (social) media en in bijeenkomsten.</p> <p>Het Koperhorst verhaal willen we delen. Bewoners, medewerkers en vrijwilligers zijn onze ambassadeurs. Hen geven we een podium.</p> <ol style="list-style-type: none"> Er ligt een actieplan hoe de Koperhorst behaalde resultaten naar buiten brengt. De awareness bij de bestuurder en managers is verhoogd: elke twee maanden wordt in het MT bepaald welke resultaten naar buiten worden gebracht en op welke wijze. Medewerkers, vrijwilligers en bewoners worden gevraagd hun ervaringen te delen. Een verkenning van optimalisatie van de website heeft plaatsgevonden zodat deze goed toegankelijk is voor de verschillende doelgroepen. 	<p>De Koperhorst is in 2022 actiever geworden op social media.</p> <ol style="list-style-type: none"> De Koperhorst is in zijn algemeenheid actiever geworden op social media. We worden actiever benaderd door het AD. Er zijn o.a. artikelen gepubliceerd rondom de hereniging van de tweelingzussen en onze contactclown. De Koperhorst is met de camping in het RTL-nieuws te zien geweest. Geregeld wordt er in het MT-overleg besloten welke resultaten er naar buiten gebracht worden d.m.v. het MT-nieuws. Het MT is ook actiever geworden op social media. De uitstraling van de website is verbeterd. Wat de toegankelijk voor de verschillende doelgroepen zijn de wensen helder, maar deze kunnen niet in het huidige format gerealiseerd worden.

Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn



Hier kent men mij en weet men wat belangrijk voor mij is
Hier krijg ik oprechte aandacht

Wat mag u van ons verwachten

"Je mag er zijn, gewoon zoals je bent."

We willen u graag echt leren kennen en hopen dat u uw verhaal met ons wilt delen, van mens tot mens. We nemen er de tijd voor om een band met u op te bouwen. Zo kunnen we er voor u zijn en werken we samen aan een plek waar het goed toeven is.

U ervaart dat we u zien: uw talenten, uw interesses, behoeften en mogelijkheden. We weten wat belangrijk voor u is. We tonen belangstelling en zijn er met aandacht voor u. Bijvoorbeeld wanneer u behoefte voelt om te praten over de dingen die u bezighouden. Zowel de blijde als verdrietige dingen, grote en kleine zaken. U

merkt dat iedereen welkom is in de Koperhorst. We vormen samen een divers gezelschap waarin we er allemaal toe doen en erbij horen.

Zo werken we hieraan

- Voordat u bij ons komt wonen halen we zoveel mogelijk informatie bij u op. Het kan zijn dat we u thuis komen bezoeken. We doen er alles om u te leren kennen en te zorgen voor een "zachte landing" in de Koperhorst.
- We vragen u om een levensboek te maken of onder "Mijn verhaal" in uw dossier iets over uzelf te vertellen.
- We vragen u, gasten, medewerkers en vrijwilligers om een open en belangstellende houding naar de ander aan te nemen als het gaat om verschillen. We treden op tegen pestgedrag, discriminatie en uitsluiting.
- Er is een vertrouwenspersoon aanwezig.



Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Hier zijn mijn wensen & behoeften leidend
Hier worden afspraken op mij afgestemd & nagekomen

Wat mag u van ons verwachten

“Zeg wat je doet en doe wat je zegt.”

We maken samen afspraken over de manier waarop u wilt leven en wij u ondersteuning en zorg bieden.

U merkt dat uw leefplezier, wensen en behoeften hierbij steeds vooropstaan. We noteren de afspraken in uw zorgleefplan. Dit zorgleefplan beweegt met uw behoeften mee.

Zo werken we hieraan

- Minstens één keer per jaar kijken we samen naar de afspraken in uw zorgleefplan. Wat nog past en waar u blij mee bent, blijft. Wat wenselijk is voegen we toe.
- Het kan gebeuren dat het ondanks goede afspraken anders loopt dan verwacht. We vinden dat net zo goed jammer als u en vragen om uw begrip.
- Loopt er iets niet naar wens? Dan horen we dit graag van u. Blijf er niet mee rond lopen: samen kijken we naar een oplossing. Ook onze klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar.
- Om het jaar organiseren we een cliëntenraadpleging. U kunt dan anoniem uw mening geven over onze dienstverlening en aandachtspunten meegeven. Ook houden we de waarderingen op Zorgkaart.nl goed in de gaten. Ze leveren nuttige informatie op. We vragen iedereen die in de Koperhorst woont, naasten en mensen die bij ons gelogeerd hebben om een waardering achter te laten op Zorgkaart NL. We kijken wat we mogen koesteren en waar we kunnen verbeteren.



Klachten en uitingen van ongenoegen

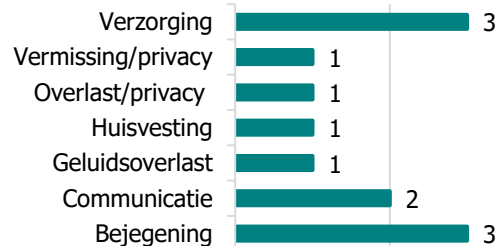
- Alle klachten zijn afgerond en in geen van de gevallen heeft de indiener de klacht daarna voorgelegd aan de geschillencommissie.
- Alle uitingen van ongenoegen zijn in de lijn met betrokkenen/uitvoerenden besproken en er is actie ondernomen.
- Waar in sommige gevallen een tendens van structuur leek te ontstaan, is na het treffen van maatregelen merkbaar herstel opgetreden. Een punt van verbetering is vroegtijdige en duidelijke communicatie; vooral waar het veranderingen voor grote groepen cliënten betreft.
- Zowel klachten als uitingen van ongenoegen worden maandelijks (geanonimiseerd) gerapporteerd in een dashboard.

Uitingen van ongenoegen (behandeld door de KV/VP*)



*Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Klachten ingediend volgens klachtenprocedure



Clëntenraadpleging (PREM)2022

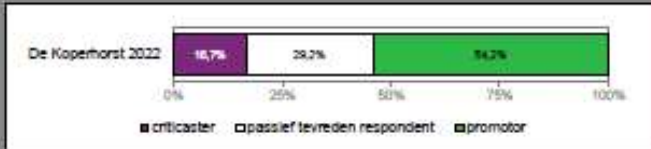
Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in de december 2022. Cliënten/vertegenwoordigers konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons was 59%.

Waardering op Zorgkaart.nl: 8.5

“We zijn erg tevreden over de zorg die mijn vrouw heeft gehad. Er was ruimte voor plezier en rust. Er is met respect omgegaan met haar wensen en met veel plezier ingespeeld op haar behoeften. Denk aan bijv. haar lievelingsmuziek spelen of samen dansen. Als er zorg nodig was of nieuwe ontwikkelingen werden we gelijk op de hoogte gebracht en samen werd er besloten hoe we ermee om konden gaan.”

Ervaringen met Wijkverpleging de Koperhorst 2022

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



Verbeterpunten:

- Graag meer dezelfde zorgverleners
- Op tijd komen
- Meer personeel. Zodat het huidige personeel minder druk is

Complimenten:

- Niets kan beter in de zorgverlening
- Ik voel mij veilig
- Ik ben tevreden over het geduld
- Ik ben tevreden over de aandacht

8,0

De Koperhorst 2022

Rapportcijfers

8,1

Medewerkers

Aantal respondenten:
24



Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

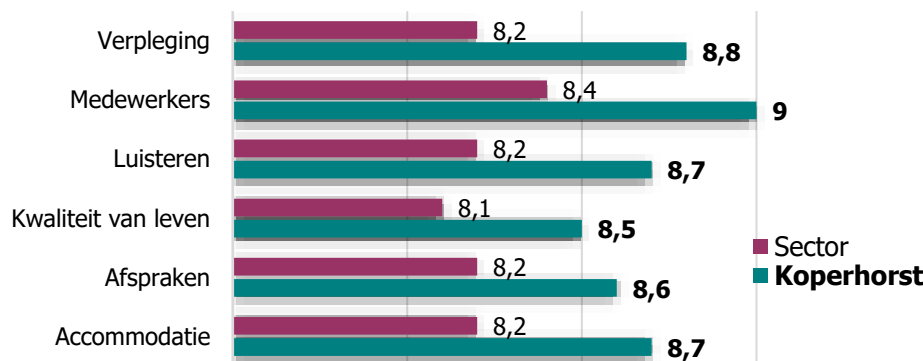
83% geeft op deze vraag een **8** of hoger

Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft **78%** een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

83% geeft op deze vraag een **8** of hoger

Waarderingen KH op Zorgkaart Nederland 2022



Waardering op Zorgkaart.nl: 9.7

“Moeder heeft heel veel jaren met plezier in de Koperhorst gewoond. We kregen als familie ook de ruimte om samen te zorgen en na te denken over wat anders zou kunnen als dit nodig was. Dank voor al jullie goede zorgen! Zeer gewaardeerd!”

Waardering op Zorgkaart.nl: 8.7

“We hebben 3 jaar lang kunnen vertrouwen op de goede zorgen van de verpleging in de Koperhorst. We hebben het persoonlijk contact met de verplegers als familie zeer op prijs gesteld. Het was niet altijd even makkelijk om de zorg te leveren aan mijn dementerende vader, maar met elkaar zijn we altijd tot de voor de familie acceptabele oplossingen gekomen. Ondanks de enorme druk op de zorgcapaciteit is De Koperhorst altijd in staat geweest de gewenste aandacht te geven aan mijn vader en aan de familie.”

Waardering op Zorgkaart.nl: 8.3

“Ik ben bijzonder tevreden over de manier waarop mijn vader verzorgd is in de Koperhorst. En wel in de ruimste zin van het woord (1) vriendelijkheid van personeel (2) kwaliteit van voeding (3) aandacht voor persoon zelf en familie (4) goede communicatie, face to face en in het bijzonder via Carenzorg.”

Kerncijfers Zorgkaart.nl

Aantal waarderingen: 50
Gemiddeld cijfer: 8.7

Hier hoor ik erbij & heb ik zinvolle bezigheden



Hier amuseer ik mij & kan ik anderen ontmoeten
Hier ben ik actief betrokken bij het dagelijks leven

Wat mag u van ons verwachten

Doen waar je blij van wordt en aan het einde van de dag kunnen zeggen: "Dit was een fijne dag!"

We maken er een sport van om steeds weer te achterhalen wat u en anderen leuk of zinvol vinden om te doen. We bieden een mix van oude vertrouwde en eigentijdse activiteiten. Denk hierbij aan de nostalgie van de sjoelbak versus een quiz of dansje met Zora, onze grappige robot.

In de ontmoetingsruimte komt u in contact met medebewoners, wijkbewoners en vrijwilligers. Zo hoor je nog eens een nieuwtje 😊. Wijkbewoners zijn van harte welkom. Zij kunnen gebruik maken van de faciliteiten en aanschuiven in het restau-

rant en bij (dag)activiteiten. Gezellig!

Zo werken we hieraan

- In uw zorgleefplan noteren we wat u graag doet en welke ondersteuning u hierbij misschien nodig heeft voor het hebben van een fijne dag.
- Er zijn (welzijn)medewerkers, vrijwilligers en soms naasten aanwezig om activiteiten te organiseren en te begeleiden in o.a. de huiskamer, de ontmoetingsruimte, de activiteitenruimte en de tuin. Heeft u een idee of wilt u zelf iets organiseren dan werken we daar graag aan mee.
- Voor een scala aan activiteiten - zoveel mensen zoveel wensen - is veel menskracht nodig. Onze vrijwilligers komt u dan ook overal tegen. Deze kanjers zijn betrokken bij alles wat met leefplezier en prettig leven te maken heeft.
- Aan onze bewoners en bezoekers met breinschade bieden we structuur en regelmaat. We reiken herkenbare activiteiten aan die passen bij hun interesses, het moment van de dag en de tijd van het jaar. Hierbij maken we o.a. gebruik van het Geheugenvenster, een stukje moderne technologie dat u en ons helpt bij het volgen van het ritme van de dag.
- In de Bijblijver, op de aankondigingen in de liften en op het grote (tv)scherf in de ontmoetingsruimte ziet u wat er zoal te doen is.
- Na elke activiteit vragen we u of u er plezier aan heeft beleefd. Uit navraag en observaties blijkt wat bevalt en wat kan blijven. Als het nodig is passen we wat aan en ontwikkelen we nieuwe activiteiten.

Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & beoogd resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
(Dag)activiteiten een waardevolle tijdbesteding	<p>We zetten een (dag)activiteitsaanbod op maat neer voor zowel geïndiceerde als betalende gasten uit de wijk(en) en Koperhorstbewoners. Daarnaast zetten we samen met onze IVVU-partners in op een digitaal en fysiek steunsysteem</p> <ol style="list-style-type: none"> De dagactiviteiten basis wordt samen met Indebuurt033 en andere samenwerkingspartners in Amersfoort vormgegeven in Q1. De digitale en fysieke buurt community: 'Buur(t)huis De Koperhorst' is inhoudelijk opgezet. Alle in de Koperhorst aangeboden activiteiten zijn beschreven in een draaiboek 'Leefplezier'. De samenwerking tussen Team dagactiviteiten en team Welzijn wordt 1 jaar na de startdatum geëvalueerd. De samenhang met jaarplan 'GIDS' is bewaakt door de zorgmanager. 	<ol style="list-style-type: none"> Na een opstartperiode zagen we de aanmeldingen voor programmatische dagbesteding toenemen. De samenwerking met Indebuurt033 en ander samenwerkingspartners heeft steeds meer vorm gekregen. Een gezamenlijke thema-avond voor de medewerkers van de dagactiviteiten heeft partners dichter bij elkaar gebracht. Het digitale systeem om de community te ondersteunen is dankzij subsidie beschikbaar. Afhankelijk van structurele financiering kan hiervan goed gebruik gemaakt worden. Vanaf het tweede kwartaal zijn de activiteiten voor de wijkbewoners opgestart en nieuwe initiatieven ontplooid. In samenwerking met Leef 3.0 zijn we gestart met een mantelzorgpas die te gebruiken is voor diensten die de Koperhorst levert. Op deze wijze kunnen wijkbewoners die mantelzorg zijn terecht bij de Koperhorst voor een maaltijd of een activiteit. Alle activiteiten zijn in kaart gebracht. De samenwerking tussen Team dagactiviteiten en team Welzijn wordt gecontinueerd. Is gerealiseerd.

Hier krijg ik passende zorg & ondersteuning

Hier krijg ik persoonlijk afgestemde zorg
Hier word ik op een prettige manier ondersteund

Wat mag u van ons verwachten

Zorg, die u past als een handschoen. Dat is waar we voor gaan.

We nemen goede zorg en ondersteuning zeer serieus en weten waar we mee bezig zijn. Leefplezier en vrijheid zien we als een groot goed. Altijd en voor iedereen. Daarom beloven we u dat we steeds ons uiterste best zullen doen om u zorg en ondersteuning te bieden waar u het mee eens bent.

Zo werken we hieraan

- Op de dag dat u in de Koperhorst komt wonen zorgen we dat de eerste belangrijke zaken, zoals medicijngebruik, voedingsvoorkeuren en eventuele allergieën in uw voorlopige zorgleefplan staan. In de weken daarop kijken we hoe uw zorgbehoefte er precies uit ziet.
- Uw huisarts is uw en ons eerste aanspreekpunt als het gaat om evt. behandeling.
- Gebruikt u medicatie dan geven we u hier graag uitleg over. Misschien beheren we uw medicatie en reiken we het u ook aan. U mag erop rekenen dat we dit op een verantwoorde manier doen, in samenspraak met u, uw huisarts en de apotheek.
- Is er sprake van breinschade (zoals dementie), dan werken we vanuit de acht principes van dr. Anneke van der Plaats. Invoelend zorgen en herkenbaarheid van de omgeving zijn de belangrijkste sleutels.
- Begrijpen we mensen met breinschade onvoldoende, dan kijken we eerst naar ons eigen gedrag en zoeken we als naaste en team naar een benadering die goed doet. We hebben veel expertise in huis, zoals: een dementie-expert en gespecialiseerde verpleegkundigen. Via de gedragsvisites maken we gebruik van de kennis van een GZ-psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde.
- We leggen ons toe op het bieden van vrijwillige zorg en het herkennen van verzet tegen de zorg die we geven.



Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
GIDS: Gewoon In De Wijk Samen	<p>We willen de gidsfunctie introduceren in de wijk om vroeg signalering en acute thuiszorg te bieden. Dat doen we samen met onze partners in de wijk: huisartsen, fysiotherapeuten en de apotheken. Subsidie hiervoor is toegekend.</p> <ol style="list-style-type: none"> Informatiebijeenkomsten voor wijkbewoners zijn georganiseerd. OgenBlikjes aandacht zijn verspreid bij oudere wijkbewoners die ingeschreven zijn bij de huisartsenpraktijken met wie de KH een samenwerkingsovereenkomst heeft Met potentiële klanten is een gesprek gevoerd om de zorg- of hulpvraag in kaart te brengen. Deelnemende samenwerkingspartners weten elkaar te vinden om de vroeg signalering vanuit de wijk via de Koperhorst te stroomlijnen. De samenhang met jaarplan: '(Dag)activiteiten een waardevolle tijdbesteding' is door de zorgmanager bewaakt. 	<ol style="list-style-type: none"> We hebben met onze samenwerkingspartners in de projectperiode mooie resultaten bereikt. en daarmee gewerkt aan het doel om mensen uit de wijk Schothorst een zo laagdrempelig mogelijke toegang te bieden tot (lichtere) vormen van hulp en ondersteuning. Het tijdig signaleren verbetert de huidige situatie van kwetsbare wijkbewoners en biedt ze tijdig richting naar zorg en ondersteuning in de (nabije) toekomst. Informatiebijeenkomsten zijn positief ontvangen. De OgenBlikjes aandacht (aantrekkelijk vormgegeven blikjes gevuld met vouchers van alle deelnemende GIDS-partners) zijn goed ontvangen. Er bleken veel vragen te zijn over het vinden van de juiste weg om ondersteuning en zorg te regelen. De samenwerkingspartners weten elkaar goed te vinden. Om de stroomlijning in de toekomst te waarborgen is een casemanager van de Koperhorst opgeleid die in 2023 ingezet kan worden.

Gedrag begrijpen

Medewerkers weten het gedragsteam dit jaar beter te vinden. Zo zijn bewoner met onbegrepen gedrag sneller in beeld gekomen en startte de begeleiding van de teams voordat zaken uit de hand konden lopen.

Bewoners met breinschade gevolgd door gedragsteam, aantal

Zorgservice appartementen	19
Wonen met intensieve zorg	22
Groepswonen	48

Vrijheid en vrijwilligheid van zorg

Ook in 2022 zijn we erin geslaagd om uitsluitend zorg te bieden op basis van vrijwilligheid. Dit is o.a. gelukt dankzij de motivatie en het doorzettingsvermogen van de collega's op de zorgeenheden, met medewerking van de huisartsen en bijgestaan door het Gedragsvisite-team.

Leefplezier, instemming met zorg en de afwezigheid van verzet zijn gemonitord door de verpleegkundig aandachtsvelders, de dementie-expert en de Adviesgroep veiligheid van zorg.

Wat betreft de voorschrijving van psychofarmaca is door de specialist ouderengeneeskunde vastgesteld dat deze binnen de professionele richtlijnen viel. Waar mogelijk is door het Gedragsvisite-team gestuurd op het afbouwen van voorschrijvingen.

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid vindt plaats in de ECD's van bewoners met een Wlz indicatie. Te weten bewoners met een VPT, wonend in de Zorgservice-appartementen en op Wonen met intensieve zorg. Ook bewoners met een ZZP wonend op Groepswonen.

Uitkomsten meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

Indicator	Teller	%
Decubitus	Aantal cliënten met decubitus categorie 2 of hoger.	3,3 %
Advance care planning	Aantal cliënten waarbij ten minste één beleidsafspraken over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier is vastgelegd.	100 %
Medicatieveiligheid	Aantal afdelingen waar - indien er meldingen van medicatiefouten zijn geweest - deze tenminste eens per kwartaal worden besproken met medewerkers van de afdeling.	100 %
Continentie	Aantal cliënten waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	65,8 %
Aandacht voor eten & drinken	Aantal cliënten waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	92,8 %

Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid verpleeghuiszorg

Organisaties meten de indicatoren en leveren deze aan bij het Openbaar Databestand. De volgende indicatoren basisveiligheid zijn gemeten:

- Decubitus (vrije keuze indicator)
- Advance care planning (verplichte indicator)
- Medicatieveiligheid (verplichte indicator)
- Continentie (vrije keuze indicator)
- Aandacht voor eten en drinken (verplichte indicator)

De keuze indicatoren: Medicatiereview, Terugdringen van vrijheidsbeperking en Werken aan vrijheidsbeperking komen niet voor meting in aanmerking omdat we geen behandeling leveren, c.q. geen onvrijwillige zorg bieden.

Hier eet & drink ik naar wens



Hier eet ik lekker, gezond, gevarieerd & waar ik wil

Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard & met zorg bereid

Wat mag u van ons verwachten

Lekker eten, met liefde bereid. Onze koks koken dagelijks een smakelijke en gezonde maaltijd voor u. De keuken- en restaurantcollega's - zeg maar de witte en zwarte brigade - werken nauw samen om de maaltijd in een prettige sfeer te serveren. Eet u in uw appartement of samen met anderen in de gezamenlijke huiskamer, dan wordt de maaltijd daar gebracht.

We zien graag dat de maaltijd iets is waar u naar uitkijkt en van nageniet. Een kok kan niet altijd naar alle monden koken: is het eten een keer niet lekker, laat het ons dan weten.

We weten wat u graag eet en drinkt, waar we u blij mee maken en waar u misschien hulp bij nodig heeft. We houden rekening met uw evt. dieetwensen en andere eetbehoeftes.

Zo werken we hieraan

- De Koperhorst menucommissie bestaat uit cliëntenraadsleden en medewerkers uit de zorg, het restaurant en de keuken. Samen kijken zij naar een gevarieerd menu waar zoveel mogelijk mensen blij mee zijn.
- Als het weekend of de feestdagen voor de deur staan bakken we graag koekjes, cake of een lekkere taart met u.
- We organiseren regelmatig een Sterrendiner. Een drukbezocht festijn waar liefhebbers van culinaire hoogstandjes hun hart op kunnen halen. Op 1e Kerstdag bereiden we een traditioneel Kerstdiner voor u en bent u jarig dan kiest u wat u wilt eten.
- In onze winkel verkopen we o.a. brood van de bakker, allerhande broodbeleg en vers fruit. Mist u iets dan proberen we dit aan het assortiment toe te voegen.
- Onze Infectie Preventie Adviseurs en HACCP-aandachtvelders bewaken de hygiëne en de voedselveiligheid.

- Voor mensen die geen bestek kunnen gebruiken, door bijv. breinschade of krachtverlies in handen, denkt de keuken mee over een bordje lekker- en aantrekkelijk ogend eten, waar zij mee overweg kunnen.
- We denken graag met u mee over mondzorg. Want, u geniet pas van lekker eten als uw mond gezond is. De tandartsen van Mondzorgplus komen als u dat wilt gewoon bij u thuis.

Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
Voeding op de toekomst voorbereid	(Wijk)bewoners en cliënten kunnen in de Koperhorst eten wat en wanneer ze willen. Er is een Voedingscommissie ingesteld met vertegenwoordiging van de Cliëntenraad dat advies uitbrengt over o.a. etenstijden en assortiment. Implementatie van een in het MT vastgesteld voorstel, op basis van een door de Cliëntenraad goedgekeurd voorstel start in Q2 2022.	Dit project heeft vertraging opgelopen doordat er veel personele wisselingen waren in het keukenteam. Vanaf de zomer is de bezetting op orde. In het najaar is de Voedingscommissie gestart. Verdere planvorming vindt in 2023 plaats.

Hier heb ik medewerkers om mij heen, die ik ken & vertrouw

Hier zie ik bekende gezichten & voel ik mij veilig

Hier staan bekende medewerkers mij & mijn naasten persoonlijk te woord

Wat mag u van ons verwachten

“U kunt op ons bouwen...”

U bent omringd door bekende medewerkers en vrijwilligers bij wie u terecht kunt. Zowel u als uw naasten hebben het gevoel dat u in goede handen bent. Onze benadering is respectvol en oprecht. We horen graag van u of u het prettig vindt om bij uw voornaam aangesproken te worden. Wij kennen u en u leert ons ook kennen.

Zo werken we hieraan

- We staan voor uw privacy en een respectvolle bejegening. We hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring ondertekend en sommigen van ons hebben ook een beroepsgeheim.
- We herkennen en voorkomen grensoverschrijdend gedrag, ontspoorde (mantel)zorg of mishandeling door medewerkers, vrijwilligers en naasten. In de Koperhorst is een cliëntenvertrouwenspersoon aanwezig.
- We streven naar een evenwichtige teamsamenstelling en een mix van kwaliteiten en vaardigheden. Er is een “schil” van vaste invalmedewerkers.
- We spannen ons in voor een goede, langdurige werkrelatie met medewerkers en vrijwilligers.
- In ons zorgcontinuïteitsplan hebben we beschreven hoe we reageren op en omgaan met een eventueel ernstig tekort aan medewerkers.



Inzet vertrouwenspersoon

Aantal keer	Ingeschakeld bij (vermeende) ouderenmishandeling*
4	Financieel misbruik: besproken met betrokkenen en maatregelen getroffen > geen aangifte.
1	Psychische mishandeling: in overleg met zorg en familie actie ondernomen naar mantelzorger > geen aangifte.
2	Fysieke mishandeling: in overleg met betrokkenen > melding bij Veilig Thuis; overgenomen door case manager. In beide situaties verbleven de cliënten tijdelijk in de KH.
Aantal keer	Administratieve kwesties w.o. inschakeling bewindvoering
5	Hulp bij aanvragen Digid
7	Hulp bij aanvragen energietoeslag Gemeente
2	Informatie over werking bewindvoering en doorverwezen
5	Problemen bij bankzaken
Overige zaken waarbij de vertrouwenspersoon door cliënten, familie of medewerkers is ingeschakeld	
Regelmatige gesprekken met ernstig zieke cliënten (veelal op voorstel van huisarts/medewerkers)	
Andere verwachtingen over te leveren zorg	
Vermeende diefstal (verwarde cliënten)	
Bemiddeling bij familieproblemen	
Rouwverwerking (ook wanneer geen sprake is van een sterfgeval)	

Vertrouwenspersoon Wzd

Er zijn in 2022 geen vragen ter ondersteuning binnengekomen bij de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd.

Ouderenmishandeling & ontspoorde mantelzorg

In 2022 is door het herkennen en melden van signalen van mishandeling of ontspoorde zorg door medewerkers op tijd worden ingegrepen en is passende hulp geboden.

Met name bij vermeende ouderenmishandeling blijft het wenselijk om het belang van signalering door medewerkers te benadrukken.

Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij

Hier zijn medewerkers alert op (mijn) veiligheid
Hier werken medewerkers goed samen

Wat mag u van ons verwachten

Serieus, zorgvuldig en betrokken...

U kunt erop rekenen dat we oog hebben voor uw veiligheid, die van elkaar en de omgeving. We kijken steeds naar de balans tussen fijn leven, wonen en goede, veilige zorg.

"Een ongeluk zit in een klein hoekje." Wanneer er dingen misgaan zijn we er open over en leren we samen van de gebeurtenis.

Zo werken we hieraan

- "Ouderdom komt met gebreken 😊". Risico's horen bij het leven, laat deze uw leefplezier niet in de weg staan. In uw zorgleefplan spreken we af wat u wilt.
- Bij breinschade doen we er alles aan om voorschrijving van gedragsbeïnvloedende medicatie te voorkomen. Het gedragsvisiteteam is alert op nog niet begrepen gedrag en zorgt ervoor dat niemand deze medicatie, met vaak vervelende bijwerkingen, onnodig gebruikt.
- Alle Koperhorst teams werken aan kwaliteit en veiligheid. De teams nemen (bijna) incidenten onder de loep, zetten verbeteracties uit en voorkomen zo herhaling. Ieder teamlid heeft ook een aandachtsgebied, zoals: bedrijfs-hulpverlening of hygiëne- en infectiepreventie.
- De mensen die de afdelingen en de organisatie aansturen, houden ook een oogje in het zeil. Ze kijken o.a. hoe het gaat met de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, vrijheid, veiligheid en de financiën.
- We zijn voorbereid op calamiteiten zoals bijvoorbeeld: brand, stroomstoring of uitbraak van infectieziekten. Er zijn 24 uur per dag als bedrijfshulpverlener getrainde collega's in de Koperhorst aanwezig en het managementteam en de bestuurder trainen jaarlijks in het omgaan met calamiteiten.
- De adviesgroep veilige zorg kijkt als laatste kritisch mee naar al het werk wat er gedaan is aan veiligheid.



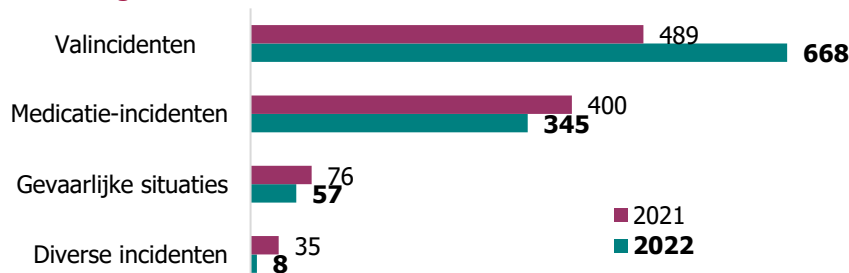
Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
Technologische innovatie en ICT	<p>Voor de periode 2023-2025 ontwikkelen we een visie t.a.v. de inzet van technologische innovaties die het welzijn van bewoners verhogen en medewerkers ondersteunen in hun werk.</p> <p>a. Er zijn drie VR-brillen aangeschaft om vanaf Q1 2022 vernieuwing aan te brengen in het activiteitenaanbod van de dagactiviteitenafdeling.</p> <p>b. Het organiseren van extramurale zorg voor oudere wijkbewoners.</p> <p>c. Een experiment met communicatie via beeldscherm (videoverbinding) tussen de Koperhorst en wijkbewoners heeft in Q2 2022 plaatsgevonden.</p>	<p>a. In 2022 heeft de focus gelegen op het bedenken van buitenactiviteiten voor onze bewoners.</p> <p>b. /c. Vanwege de niet kostendekkende tarieven is vooralsnog besloten om niet te starten met het leveren van wijkverpleegkundige zorg buiten de muren van de Koperhorst.</p>

Melden incidenten cliënten

Veilig incident melden in de Koperhorst is in de eerste plaats bedoeld om te leren van incidenten. De inhoudelijke lessen en het proces van het melden leiden tot een verbetering van de veiligheid van de zorg.

Meldingen incidenten 2022



Melding incidenten cliënten

In 2022 zijn de incidentmeldingen door de teamverpleegkundigen geanalyseerd. A.d.h.v. de analyses zijn verbetermaatregelen uitgezet op het niveau van de bewoner, de zorgeenheid en/of de organisatie. Meldingen en analyses met leerpotentieel zijn in de teamvergaderingen gedeeld.

De Adviesgroep veilige zorg signaleert trends en monitort per vier maanden de aanwezigheid, kwaliteit, opvolging en borging van de incidentanalyses en -verbeteracties.

De stijging van het aantal valincidenten lijkt samen te hangen met de toenemende kwetsbaarheid van mensen die in de Koperhorst komen wonen. In alle casussen is sprake van een sterke behoefte aan zelfstandigheid, ziekte of een afnemende conditie in de aanloop naar de laatste levensfase.

In het verslagjaar is 11 keer een PRISMA-light analyse uitgevoerd om na te gaan of er wellicht sprake was van een calamiteit. Vastgesteld is dat er geen sprake van een calamiteit is geweest.

Interne controle op de zorg 2022

In het verslagjaar zijn alle zorgdeclaraties volledig, juist en op tijd volgens declaratiestandaards aangeleverd. De gedeclareerde tarieven komen overeen met de met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeentes contractueel overeengekomen tarieven.

In 2022 vond een deelwaarneming op de cliëntregistratie plaats in 51 Wlz-, Zvw- en Wmo ECD's. Tijdens de deelwaarneming werden 21 verbeterpunten in 16 ECD's geconstateerd en gedeeld. Verbeterpunten zijn o.a.: 1^e zorgleefplan niet binnen 24 uur na aanvang zorg aanwezig, 1^e zorgleefplan niet op contractueel met zorgverzekeraar overeengekomen moment aanwezig en zorgovereenkomst niet gedocumenteerd. Geconstateerd wordt dat deze verbeterpunten in aantal en aard overeenkomen met het branchegemiddelde.

Hier zijn de medewerkers professioneel & wordt met plezier gewerkt



Hier word ik bijgestaan door deskundige en positief ingestelde medewerkers
Hier hebben medewerkers het naar hun zin en wordt er goed samengewerkt

Wat mag u van ons verwachten

“Vakmanschap is meesterschap.”

Wij zien graag dat iedereen in de Koperhorst trots is op zijn vak en met plezier werkt.

U kunt vertrouwen op de deskundigheid van de Koperhorst medewerkers.

Om deskundig te blijven, is het nodig om regelmatig in de schoolbanken te schuiven. Gelukkig zit een leven lang leren in onze genen 😊. Daarom hebben we ook een eigen Leerhuis waar we samen met o.a. MBO-Amersfoort studenten opleiden tot professionals.

Niet alleen studenten kunnen terecht in het Leerhuis, ook medewerkers, vrijwilligers en zelfs uw naasten. Er zijn passende scholingen voor iedereen. Sommige zijn verplicht, andere kiezen we zelf uit. Zo blijft leren leuk.

Zo werken we hieraan

- We werken vanuit vertrouwen en waarderen eigen initiatief. De teams hebben eigen regelruimte, die zij invullen naar eigen, “professioneel” inzicht. De vuistregel is: “Wat je doet, doe je met-, in nabijheid van- of voor een bewoner.”
- Iedereen krijgt de ruimte om zich te ontwikkelen en zijn talenten in te zetten.
- We zijn erop gericht om medewerkers voor de Koperhorst te winnen en te behouden. We zetten in op een goede landing van nieuwe collega’s. We zijn attent en stimuleren plezier tijdens het werk. Er is een levendige personeelsvereniging.
- We zijn een compacte en eigenzinnige organisatie. Daardoor zijn onze zorg- en dienstverlening niet gewoon maar heel bijzonder.

Kerngetallen medewerkers	2022	2021
Aantal medewerkers	350	347
Aantal FTE	226	230
Instroom	65	92
Uitstroom	57	43

Ziekteverzuim	2022	2021
Vernet (excl. Zwangerschap)	8,60%	9.12%
1 ^e jaar ziektejaar	7,80%	8.05%
2 ^e jaar ziektejaar	0,80%	1.07%
Inclusief zwangerschap	11,11%	10.83%

Leeftijdsgroep	Ziekteverzuim & leef-tijdsgroep		Personeels opbouw & leeftijdsgroep	
	2022	2021	2022	2021
25 & jonger	3,58%	5.44%	24%	11.8%
26 t/m 35	7,54%	9.94%	19%	22.7%
36 t/m 45	6,56%	2.76%	13%	13.7%
46 t/m 55	8,97%	6.31%	20%	23.9%
56 & ouder	13.34%	10.78%	24%	7.9%
Totaal	8,60%	9.12%	100%	100%

Jaarplannen 2022

Thema	Doelstelling & resultaat 2022	Wat we bereikt hebben in 2022
Koperhorst op Koers	<p>Het is belangrijk dat we wendbaar blijven en afstemmen op wat de toekomstige bewoner van ons vraagt. 'De Koperhorst op Koers' is een meerjaren traject dat loopt t/m 2024 en als doel heeft medewerkers toe te rusten om het goede gesprek te voeren met bewoners, hun naasten en collega's. Daarnaast is er het doel het probleemoplossend vermogen van medewerkers te vergroten. Daarmee draagt Koperhorst op koers bij aan de eigen regelruimte van medewerkers. In 2022 wordt de focus gelegd op bewoners/clienten met breinschade. Zorgmedewerkers krijgen inzicht in de werking van het brein van zowel mensen met breinschade als het eigen brein. Het MT laat voorbeeldgedrag zien door te communiceren vanuit Groeitaal. Groeitaal wil zeggen positief en constructief.</p> <ol style="list-style-type: none"> 75% van de verpleegkundigen en verzorgenden (VIG) zijn getraind in het voeren van het goede gesprek met bewoners, hun naasten en collega's. 75% van de zorgmedewerkers heeft deelgenomen aan de workshops Breinzorg. 	<p>Even voor anker met Conny Groeneveld (extern begeleider KH op koers) om te peilen hoe we varen tot nu toe:</p> <p>"In de Koperhorst op Koers houden we ons collectief bezig met ontwikkelen; zowel dwars door de organisatie als in de teams. Steeds weer staat centraal; wat betekent het voor mijn gedrag als ik met een ontwikkelingsgerichte blik naar de toekomst van de Koperhorst kijk. Met het strategisch beleidsplan als uitgangspunt wordt het belang van een groei mindset steeds duidelijker; klaar zijn voor de toekomst betekent nu anders gaan denken en vaak betekent dat ook oude patronen los (durven) laten.</p> <p>We ontmoeten elkaar nu zo'n 1,5 jaar in sloepsessies en teambijeenkomsten en ik hoor dat medewerkers van de Koperhorst het fijn vinden elkaar weer eens te spreken over de organisatie en hun eigen plek daarin. Ik merk dat de veranderbereidheid groeiende is. De team-ontmoetingen leveren verbinding op, resultaat- en bewoner gericht werken en een vorm van communicatie die breinen in de leerstand zetten (groeitaal genoemd)! Elke stap is er 1 en we richten ons vooral op die stappen welke al genomen zijn. Dat wat er (nog) niet is, is groeiende!</p>
Professionalisering medewerkers: eigen regelruimte	<p>Eigen regelruimte wordt binnen de zorgeenheden ingezet om medewerkers toe te rusten voor wat nodig is. Hiermee wordt het probleemoplossend vermogen lager in de organisatie belegd.</p> <ol style="list-style-type: none"> De teamopdrachten zijn zelfstandig door de teamverpleegkundigen met de medewerkers samen uitgevoerd. Teamverpleegkundigen zoeken proactief hulp waar nodig. Er is een uniforme werkwijze op overeenkomstige zorgeenheden gerealiseerd. Hier toe stellen de teamverpleegkundigen van overeenkomstige zorgeenheden samen de teamopdracht op. Met elke zorgeenheid heeft, in aanwezigheid van P&O en de zorgmanager, in het voor- en najaar een overleg plaatsgevonden waarbij voortgang op het thema regelruimte besproken is. De samenhang met jaarplan 'binden en boeien van medewerkers' is bewaakt door de zorgmanager. 	<ol style="list-style-type: none"> De teamopdrachten zijn in alle zorgeenheden in gebruik. We zien hierdoor o.a. dat de aandachtsvelders (bijv. hygiëne en BHV) van de zorgeenheden meer zelf zijn gaan oppakken en oplossen dan voorheen. De samenwerking tussen de teamverpleegkundigen bij het uitwerken van een teamopdracht is versterkt in 2022. Mooi om te zien hoe zij succesverhalen delen en van elkaar leren. Voor de Koperwiek geldt dat er een start gemaakt is. In de facilitaire teams is gestart met de teamopdracht In zijn algemeenheid zien we dat medewerkers meer regelruimte benutten.
Leerhuis als katalysator van een leerende organisatie	<p>Het leerhuis draagt aantoonbaar bij aan de werking en het behoud van medewerkers</p> <ol style="list-style-type: none"> Alle huidige VAG-medewerkers worden door het leerhuis geschoold tot zij de VIG-titel mogen dragen. 80% van de huidige Helpenden Plus worden door het Leerhuis geschoold tot het erkend keuzedeel. Er is een traineeship ontwikkeld om beginnende beroepsbeoefenaren d.m.v. buddy's te begeleiden en zo uitstroom te voorkomen. Er heeft een pilot plaatsgevonden met twee beginnend beroepsbeoefenaren. Onderzocht is of vanaf begroting 2023 gewerkt gaat worden met individuele scholingspakketten. Er zijn zes leerpaden in het LMS ingevoerd. 	<ol style="list-style-type: none"> Uit de inventarisatie blijkt dat er in totaal zeven VAG-medewerkers in de zorg werkzaam zijn. Zij hebben ervoor gekozen om VAG-er te blijven. De 80% is nog niet gehaald. Er is vertraging opgetreden, vooral door persoonlijke omstandigheden van een aantal medewerkers. 31% heeft het certificaat in 2022 behaald. De verwachting is dat in het eerste kwartaal van 2023 75% gehaald wordt. Het traineeship is samen met MBO Amersfoort ontwikkeld. Een pilot met twee medewerkers is gestart. De in het Actiz-netwerk uitgezette vraag naar ervaring met individuele scholingsbudgetten heeft weinig resultaat opgeleverd. Een enkele organisatie heeft wel beperkt ervaring met verzorgenden en verpleegkundigen. Het onderzoek

		is nog niet afgerond. Dat betekent dat in 2023 niet gewerkt wordt met individuele scholingspakketten. e. Gerealiseerd
Bedrijfsvoering optimaliseren	De doelstelling is de stuurinformatie en onderlinge informatie-uitwisseling te verbeteren. a. Er vindt een verkenning plaats naar de inzet van een geautomatiseerd dashboard om maandelijks en per kwartaal stuurinformatie te verkrijgen op verschillende management-niveaus. b. Intranet- en SharePoint zijn in Q4 2022 actief.	a. De verkenning heeft plaatsgevonden. Gezien de kosten in relatie tot de toegevoegde waarde van een geautomatiseerd dashboard is (vooralsnog) besloten dit niet aan te schaffen. b. De voorbereidingen zijn gedaan. In 2023 wordt een start gemaakt met de invoering van Intranet en SharePoint.

In het kader van BOL-stages werken we samen met:

MBO Amersfoort
ROC Midden Nederland
Hoge School Windesheim
Zwolle
Hogeschool Utrecht
Stage Pro 033
VMBO Het Element
De Baander

“Leren is meer dan het je eigen maken van kennis en vaardigheden op individueel niveau. Leren vindt plaats terwijl we met elkaar omgaan en is dus een collectief proces. Als we het menselijk brein beschouwen als de ‘motor’ van leren en ontwikkelen, dan is een gezonde nieuwsgierigheid naar wat er nu eigenlijk gebeurt in dat brein van ons, als kijken onder de motorkap. Wanneer we van elkaar, en van onszelf, weten wat er onder die zogenaamde motorkap gebeurt wanneer we leren (of juist niet leren) worden effectieve leerprincipes vaker en makkelijker toegepast met als resultaat groei en ontwikkeling.”

*Conny Groeneveld,
Groeneveld coaching & training*

Medewerkers met BBL-leerarbeidsovereenkomst	Aantal	Gestart in 2022	Gediplomeerd in 2022	Doorstroom Koperhorst
Helpende Plus	1	0	1	1
Verzorgende IG niveau 3	33	13	11	9
Verpleegkundige niveau 4	9	2	2	2
Zelfstandig werkend kok niveau 3	1	0	1	0

BOL-stages	2022
Praktijkonderwijs	8
MBO Entree niveau 1	2
VMBO Element	8
Helpende zorg en welzijn niveau 2	2
Verzorgende IG niveau 3	7
Begeleider Specifieke Doelgroepen	1
Verpleegkundige niveau 4	23
Verpleegkundige niveau 5	27
Master Psychologie	2
HBO Management	1
HBO Muziektherapie	1
Totaal	82

Medewerkers, opgeleid via leereenheden (erkende MBO-certificaten)	
Leereenheid 3: Individuele zorgverlening	11



Studenten met BOL-praktijkovereenkomst	Aantal	Gestart in 2022	Gediplomeerd in 2022	Doorstroom Koperhorst
Helpende zorg & welzijn niveau 2	13	10	3	2

Financieel beleid

	2022	2021
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	13.885.381	13.548.910
Subsidies	445.570	394.961
Overige bedrijfsopbrengsten	2.118.110	1.928.692
Som der bedrijfsopbrengsten	16.449.061	15.872.562

Omzet

Totaal opbrengst zorgprestaties	13.491.590
Totaal Coronacompensatie	393.791
Totaal subsidies	445.570
Totaal overige opbrengsten	2.118.110
Totale opbrengsten	16.449.061

Eigen vermogen

	2022	2021
Solvabiliteit		
Eigen vermogen	€ 8.902.354	€ 8.355.416
Totaal opbrengsten	€ 16.449.061	€ 15.872.562
Balanstotaal	€ 17.268.837	€ 16.927.278
Omzetratio (eigen vermogen/ totale opbrengsten)	54.1%	52.6%
Solvabiliteit (eigen vermogen/ balanstotaal)	51.1%	49.4%

Liquiditeit en financieringsbehoefte

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 per eind 2022 1,41 eind 2021 was deze 1,36. De liquiditeitspositie is derhalve boven de norm en gestegen ten opzichte van 2021.

In 2023 zal met als onderbouwing het MJOP, de investeringsbehoefte en de berekening van de liquiditeitsbehoefte, de liquiditeitsratio regelmatig gemonitord worden.

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 controleprotocol zijn periodiek steekproefwaarnemingen verricht op de productieregistratie. De verslaglegging is door de accountant meegenomen in de beoordeling van de productieverantwoording en akkoord bevonden.

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 de gebudgetteerde resultaten in de begroting. 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, publiek, 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.

Investerings

In het jaar 2022 is er € 751.608 geïnvesteerd. De volgende projecten hebben doorgang kunnen vinden:

- Renoveren oude appartementen
- Renoveren begane grond vloeren
- Water installatie renovatie (Legionella)
- Biovergister installatie
- Keuken apparatuur vervanging
- Nieuwe keukens afdelingen en appartementen (jaarlijkse vervanging)
- Inventaris kantoren
- Plaatsen paneelwand Koperwiek

- Jaarlijks onderhoud schilderwerk
- Vervanging Led verlichting en signaleringsverlichting
- Modernisering deursignalering voordeur
- Renovatie receptie en centrale hal en kapelruimte
- Vervanging Wifi controle center en adapters
- Aanschaf tilliften en sta-op liften

Naast deze investeringen zijn er 'onderhanden projecten':

- Renovatie liften
- Vervanging Led verlichting

Personeelsbezetting

In 2022 is het aantal FTE van 230 naar 205 gedaald. De voornaamste reden is dat eind 2021 de telling was gebaseerd op het aantal contracten in dienst en niet op basis van FTE inzet. Aangezien de Koperhorst stuurt op basis van FTE inzet ten opzichte van de begroting is deze rekenmethode passender.

Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is

Ook voor 2023 is er geen budget Wlz afgesproken met het zorgkantoor, binnen het beschikbare macrobudget wordt de persoonsvolgende bekostiging toegepast.

Net als voorgaande jaren zijn er voor de Zvw budgetplafonds ingesteld door enkele zorgverzekeraars. Daar waar nodig zijn met de verzekeraars afspraken gemaakt om het budgetplafond aan te passen. Met een zorgverzekeraar is dit niet gelukt waardoor er wel door de Koperhorst verleend is maar de zorg niet gedeclareerd kon worden.

Verwachtingen 2023

De verwachting is dat er in 2023 een grotere doorstroom van bewoners is, dit betekent meer mutatiedagen en minder omzet per bewoner. Daarnaast zien we ook voor de zorgvraag een uitbreiding van meer VPT indicaties.

De krapte op de personeelsmarkt gaat ook voor de toekomst onverminderd een uitdaging worden om functies in te kunnen vullen.

In 2023 zullen we door gaan met noodzakelijke investeringen in de gebouwen en op ICT-gebied gaan we bezig met de voorbereidingen voor een nieuwe infrastructuur en voor de medewerkers om het nieuwe werken te implementeren.

Om projecten uit te voeren die passen bij ons strategisch beleidsplan zullen we in samenwerking met andere zorgorganisaties zoeken naar mogelijkheden om regionale ontwikkelgelden hier voor in te zetten.

Door de hoge inflatie zien wij de kosten voor voeding, onderhoud en energie stijgen. Dit zal in toenemende mate een kostenstijging met zich meebrengen.