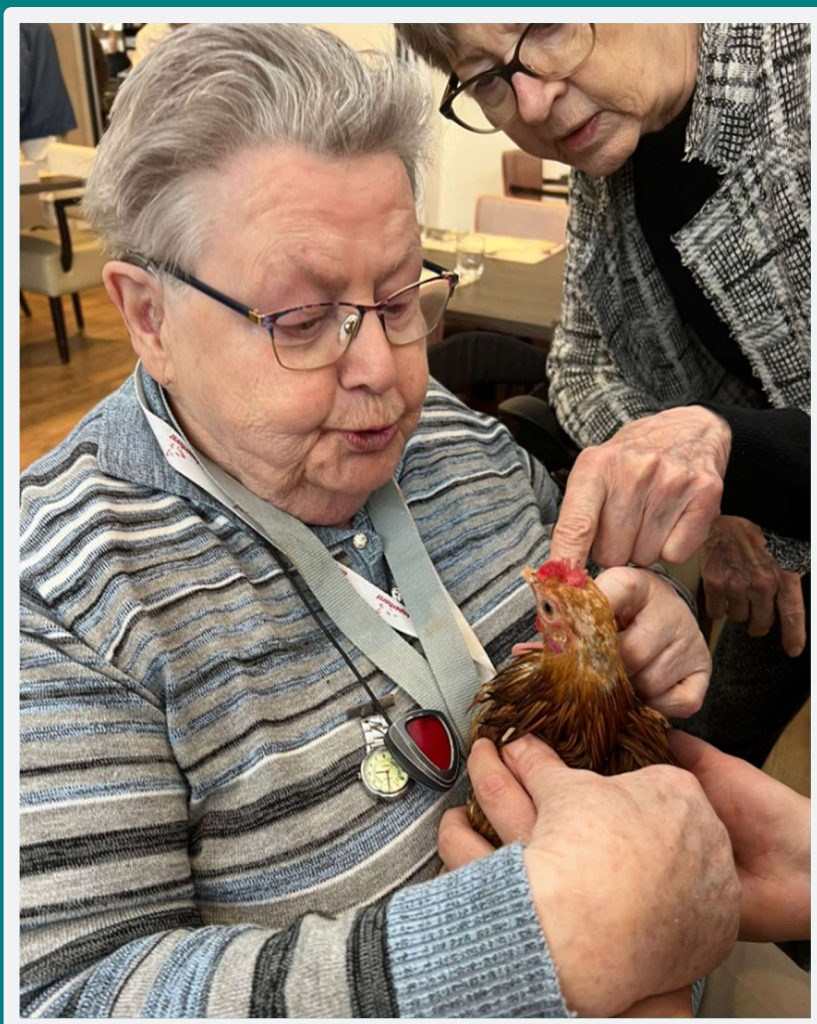


Bestuurs- en kwaliteitsverslag 2023



Voorwoord en inleiding

Voorwoord

Het Koperhorstverhaal ontvouwt zich elke dag binnen en buiten de muren van De Koperhorst. Als je binnenkomt proef je de warme sfeer. Iedereen wordt vriendelijk en met aandacht ontvangen door onze receptie. De zorgmedewerkers zijn vakkundig en liefdevol in hun benadering. Datzelfde geldt voor onze huishoudelijk medewerkers en technische dienst. Zij zijn een onmisbaar onderdeel van onze organisatie en leveren de diensten op een betrokken wijze. Onze backoffice doet het werk ook in de directe leefomgeving van de bewoners, bezoekers en cliënten en staan dichtbij. De omvang van onze organisatie maakt dat we in nabijheid van elkaar zijn.

Ik hoor het terug van naasten, sollicitanten, leveranciers en collega's: we hebben ons eigen verhaal van verbinding, warmte en er zijn als het nodig is en waar het nodig is. Dat maakt De Koperhorst en dat verhaal maken we als bewoners, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen samen waar. Ons verhaal dat zo gewoon lijkt, is zo bijzonder!

En natuurlijk blijft er ruimte voor ontwikkeling en verbetering. Vele plannen zijn waargemaakt. Hier en daar liep het anders dan gepland en moesten we ons aanpassen.

Al met al kijk ik terug op een goed jaar in De Koperhorst. We koesteren dat we korte lijnen hebben in onze organisatie en daarmee slagkracht hebben. Dat maakt dat vernieuwingen op een praktische wijze doorgevoerd kunnen worden. Mooie initiatieven van medewerkers zijn tot wasdom gekomen. De Koperhorst is een financieel solide organisatie. Vanuit deze stabiele positie bewegen we mee met wat nodig is naar de toekomst toe. We hechten eraan dat onze medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen om zo samen onze ambities waar te maken.

In dit bestuursverslag leest u wat we afgelopen jaar gedaan en bereikt hebben. Ik hoop vooral dat u het verhaal dat we vertellen herkent. En dat onze motto Ik doe ertoe en ik hoor erbij erin doorklinkt.

Evelien van Dijk

Bestuurder

Inleiding

Het bestuurs- en het kwaliteitsverslag zijn samengevoegd tot één verslag. De inhoud van dit verslag is tot stand gekomen met 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 'Wie zijn wij' 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 'Wat we bereikt hebben in 2023' 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 Verpleeghuishouding en Wijkverpleging komen in de uitwerking bij de tegels aan de orde. De plannen geven uitwerking aan de strategische ambities.
- Het hoofdstuk 'Financieel beleid' bestaat uit de financiële paragraaf.



Er is altijd koffie

Inhoud

1

Voorwoord en inleiding	2
-------------------------------------	----------

1. Wie zijn wij.....	4
-----------------------------	----------

1.1	Onze missie, visie & strategisch beleidsplan	4
1.2	Onze organisatie	4
1.3	Onze organisatiestructuur.....	5
1.5	Onze medewerkers en vrijwilligers.....	6
1.6	Samenwerking in zorg & ondersteuning	7

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap.....	8
---	----------

2.1	Bestuur.....	8
2.2	Toeicht.....	9
2.3	Medezeggenschap	12

3 Kwaliteit	15
--------------------------	-----------

3.1	Koperhorst kwaliteitssysteem	15
3.2	KKS in beeld.....	15

4 Wat we bereikt hebben in 2023	16
--	-----------

4.1	Ik voel mij hier thuis	16
4.2	Hier voelen mijn naasten zich welkom en thuis.....	17
4.3	Ik doe ertoe, hier mag ik mezelf zijn.....	18
4.4	Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn	19
		20
4.5	Hier hoor ik erbij en heb ik zinvolle bezigheden	21
4.6	Hier krijg ik passende zorg en ondersteuning.....	22
4.7	Hier eet en drink ik naar wens.....	24
4.8	Hier heb ik medewerkers om mij heen, die ik ken en vertrouw.....	25
4.9	Hier nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor mij.....	26
4.10	Hier zijn de medewerkers professioneel en wordt met plezier gewerkt	29

5 Financieel beleid	32
----------------------------------	-----------

5.1	Resultaat.....	32
5.2	Eigen vermogen	32
5.3	Liquiditeit en financieringsbehoefte.....	32
5.4	Financiële rapportage en planning	32
5.5	Investeringen.....	32
5.6	Personeelsbezetting	32
5.7	Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is.....	33

1. Wie zijn wij

1.1 Onze missie, visie & strategisch beleidsplan

Missie

De Koperhorst is er voor ouderen in De Koperhorst en in de wijk vanaf het moment dat zij behoefte hebben aan ondersteuning tot en met de laatste levensfase. Wij bieden naast beschut wonen, thuiszorg in onze appartementen en zorg voor mensen met breinschade, ook een ontmoetingsplek, informatiepunt en faciliteiten voor alle ouderen in onze omgeving.

We hebben een gidsrol voor onze samenwerkingspartners waarin we onze visie, kennis en expertise delen over ouder worden. Samen werken we aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk voor ouderen in onze omgeving. Dit doen we vanuit De Koperhorst, maar ook op plekken in de wijk waar ouderen bij elkaar wonen en een zorgvraag is.

Deze gidsrol hebben we ook voor ouderen zelf. We reizen samen door de fasen van het ouder worden. Als een reismaatje kijken we samen wat er nodig is om een fijne oude dag te hebben.

De medewerkers en vrijwilligers zijn de basis en het fundament van De Koperhorst. We werken vanuit vertrouwen en vrijheid. Bij ons mag de (wijk)bewoner, mantelzorger, collega en vrijwilliger zichzelf zijn en doen waar hij goed in is. Zo creëren we een plek waar het fijn leven én werken is. We zijn een goede werkgever die de collega's echt ziet en ondersteunt in hun werk en persoonlijke ontwikkeling.

Visie

Onze visie op de samenleving

We zien steeds meer ouderen in Amersfoort. Dat betekent dat de vraag naar ondersteuning en zorg toeneemt. Daarnaast zien we dat ouderen langer dan voorheen thuis blijven wonen. Er is creativiteit en vernieuwing nodig om deze groeiende en veranderende zorgvragen te beantwoorden. Hiervoor is samenwerking nodig met alle (zorg)aanbieders, de (zorg)professionals, ouderen en de mensen die dichtbij hen staan.

Ieder mens is anders, heeft zijn eigen verhaal, wensen en behoeften. Meer en meer beslissen de ouderen zelf over hoe zij hun leven en levenseinde invulling willen geven.

We zien ook een grote groep kwetsbare ouderen in Amersfoort, waarbij het sociale- en ondersteuningsnetwerk kleiner wordt. Vereenzaming ligt op de loer. Zij hebben hulp nodig om hun weg te vinden in het oerwoud van mogelijkheden in zorg en ondersteuning.

Onze visie op het leven

Ons hart klopt voor het leven: jezelf zijn, leuke dingen doen, lachen en huilen, gezelligheid en lekker eten. Wij geloven dat zorg en ondersteuning op elke manier kan bijdragen aan uw leefplezier. Dit is waar wij voor staan bij De Koperhorst.

Bij ons gaat 'het leven' voor de regels en protocollen: uw leefplezier is leidend voor de manier waarop wij werken. Daar geloven we in en handelen we naar.

Samen met medewerkers van De Koperhorst bepaalt u wat u nodig heeft om uw leven te kunnen leiden zoals u dat wilt en welke zorg en ondersteuning hiervoor nodig is. De huisarts blijft uw en ons eerste aanspreekpunt als het gaat om behandeling. Wanneer nodig schakelt u samen met ons expertise in van andere behandelaren.

1.2 Onze organisatie

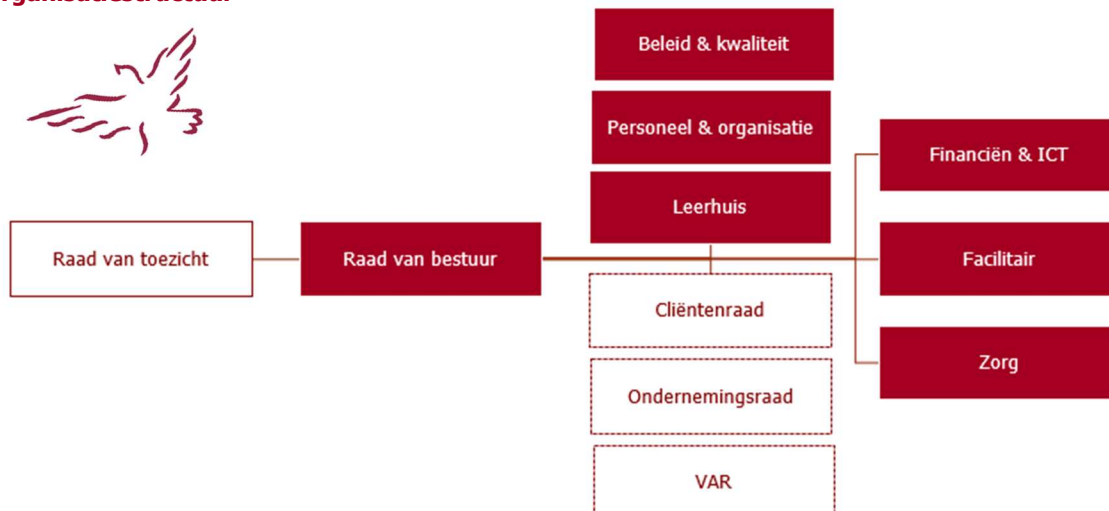
Kerngegevens

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	www.koperhorst.nl
Rechtsvorm	Stichting
Organisatietype	Stand-alone



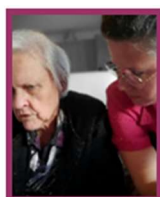
1.3 Onze organisatiestructuur

Organisatiestructuur



De organisatieonderdelen: zorg, facilitair en financiën en ICT, worden aangestuurd door een manager. De onderdelen Personeel en Organisatie, Leerhuis en beleid en kwaliteit, zijn zelforganiserend en rapporteren rechtstreeks aan de bestuurder.

1.4 Onze bewoners



Klein Koperhorst

Bewoners met breinschade
57 woonslaapkamers
7 woongroepen
ZZP5 en hoger



Wonen met intensieve zorg

Bewoners met breinschade en/of somatische aandoening
40 tweekamerwoningen, 4 etages + ontmoetingsruimte per etage
VPT4, 5 of 6



Zorgservice-appartementen

110 tweekamerwoningen
VPT, Wijkverpleging en/of Hulp bij het huishouden



Tijdelijk verblijf met zorg

14 tweekamerwoningen + ontmoetingsruimte
Eerstelijnsverblijf, Wlz logeren of Respijtzorg



Dagactiviteiten

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

Aantal bewoners op peildatum

■ Per 31-12-2022

■ Per 31-12-2023

100

102

126

118

Groepswonen & Wonen met Intensieve Zorg

Zorgservice-appartementen

In- uitstroom bewoners

■ Uitstroom zorg in 2023

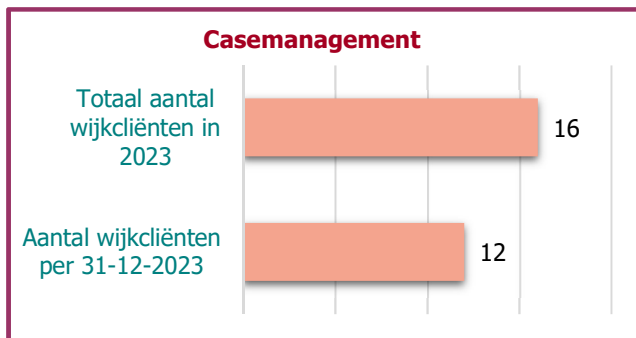
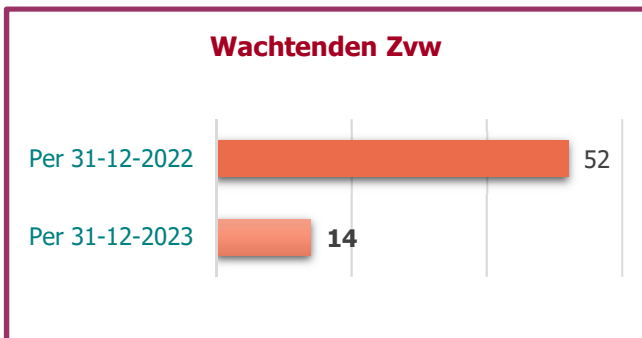
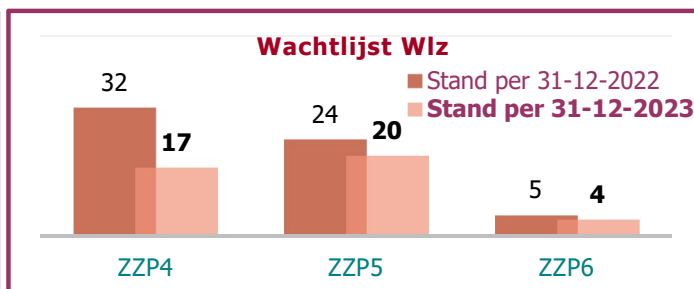
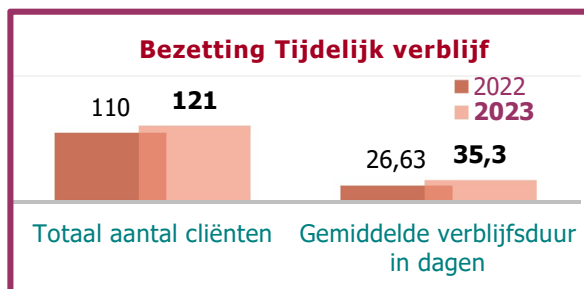
■ Instroom zorg in 2023

Groepswonen & Wonen met Intensieve Zorg

49 47

Zorgservice-appartementen

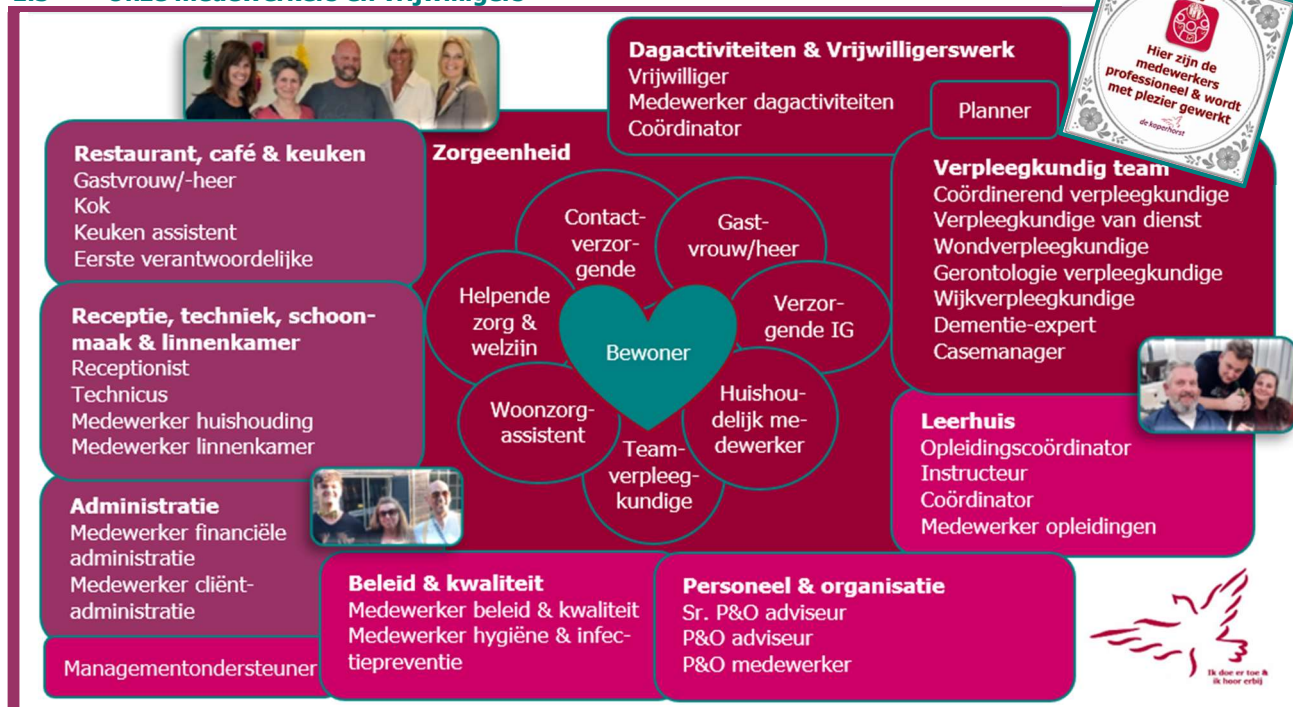
30 38



Zorgfinanciering en bezetting	Wlz: ZZZ		Wlz: VPT		Zvw: Wijkverpleging	
	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Groepswonen	57	57	-	-	-	-
Wonen met intensieve zorg	5	2	36	37,50	-	-
Zorgservice-appartementen	-	-	74	55	36	42
Tijdelijke zorg	-	1	3	5	-	-

goud waard

1.5 Onze medewerkers en vrijwilligers



1.6 Samenwerking in zorg & ondersteuning

Samenwerkingsrelaties

Huisartsenpraktijken Sagenhoek en Orion	Huisartsenzorg De Koperhorstbewoners
Accolade Zorg	Inzet Specialistische ouderengeneeskunde
Silverein Behandeling en Advies	Inzet GZ-psycholoog
De Fysioclub	Inzet geriatrische fysio- en 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 Koperhorst: BOL Helpende zorg en welzijn
Hogeschool Utrecht	Samenwerking in Leerhuis De Koperhorst: BOL hbo-v
's Heeren Loo	Dagbesteding en werkervaringsplekken, locatie De Koperhorst
Indebuurt033	Koperhorst is partner in programmatische dagactiviteiten
Omnia Wonen/Garietstraat	Respons personenalarmering vanuit De Koperhorst
Sint Pieters en Bloklandsgasthuis	Partner in lerend netwerk
De Haven	Partner in lerend netwerk
Samen Sterker Eemland	De Koperhorst is samenwerkingspartner
Netwerk Palliatieve Zorg regio Eemland	De Koperhorst is samenwerkingspartner
Netwerk DementieD2 Regio Eemland	De Koperhorst is samenwerkingspartner
Actiz	De Koperhorst neemt deel aan bijeenkomsten
Utrechtzorg	De Koperhorst neemt deel aan bijeenkomsten
IVVU	De Koperhorst neemt deel aan div. werkgroepen
GIDS: Gewoon In De wijk Samen	De Koperhorst is initiatiefnemer en penvoerder
WijkMobiel	De Koperhorst coördineert vervoer en is lid
Alzheimer Café Amersfoort/Leusden	De Koperhorst is stuurgroep lid en locatie gastgever
Wijkraad Schothorst	De Koperhorst neemt deel
Bibliotheek Eemland	Huiskamerbibliotheek De Koperhorst

En toen waren er
kippen en katten



Jessie, Loesje en Zoë



2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

2.1 Bestuur

Samenstelling en bezoldiging

De Koperhorst wordt aangestuurd door bestuurder Evelien van Dijk. De bestuurder stuurt het managementteam (mt) en Personeel en organisatie (P&O) aan. De zorgmanager, facilitair manager, manager financiën en ICT. De mt-leden sturen rechtstreeks een onderdeel van de organisatie aan.

Nevenfuncties van de bestuurder in 2023 vanuit De Koperhorst:

- Lid van de commissie Ouderenzorg van de Toekomst IVVU.
- Lid van het regionaal bestuurlijk overleg Eemland.

Nevenfuncties van de bestuurder in 2023 niet werk gerelateerd:

- Vicevoorzitter Raad van toezicht Koers VO, Rotterdam.

WNT

Het salaris van de bestuurder is passend binnen de WNT. Uitgangspunten voor het declaratiebeleid van de bestuurder zijn bescheidenheid passend bij de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en transparantie over de gemaakte kosten. De bestuurder ontvangt een vergoeding voor woon-werkverkeer conform de CAO VVT. Separaat worden kosten voor dienstreizen, representatie- en opleidingskosten gedeclareerd. Deze declaraties worden geaccordeerd door de voorzitter van de rvt. In 2023 zijn alleen binnenlandse dienstreizen en parkeerkosten gedeclareerd met een totaalbedrag van € 564,30. Deze onkostenvergoeding 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, 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 draagt zij uit. 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. Gelijktijdig 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 kunst is de geborgenheid te behouden en daar waar nodig de vak/taakvolwassenheid te verbeteren. Daarbij is gekozen voor de weg der geleidelijkheid. Qua leiderschap staan we voor een coachende wijze van leidinggeven die ruimte geeft aan medewerkers en tegelijkertijd heldere kaders biedt. De leden van het managementteam zijn met de bestuurder collectief verantwoordelijk voor het realiseren van het strategisch beleidsplan. Het strategisch beleid wordt vertaald in jaarplannen.

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. Aan het begin van elk kalenderjaar worden de risico's op uiteenlopende onderwerpen aan de hand van de rapportage van het voorgaande jaar geactualiseerd. Halverwege het jaar vindt tussentijdse evaluatie plaats. Besluiten die in de vergaderingen van het managementteam genomen worden, worden vastgelegd in een besluitenlijst.

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. Besluitvorming over de organisatie van de individuele zorg- en dienstverlening gebeurt met de bewoners binnen de teams. Ondersteuning van teams is daarbij essentieel. We zijn een lerende organisatie waarbij eigen ontwikkeling, teamontwikkeling en scholing hoog in het vaandel staan. In 2023 zien we in het kader van 'De Koperhorst op koers' dat medewerkers meer regelruimte ervaren hebben en initiatief genomen hebben.



Kippen voeren



2.2 Toezicht

Verslag raad van toezicht

Inleiding

In dit verslag kijkt de raad van toezicht (rvt) terug op het afgelopen jaar 2023. Na de informatie over de samenstelling, het rooster van aftreden en de bezoldiging van de rvt, wordt toegelicht wat de rvt inhoudelijk in 2023 heeft besproken en besloten. Tot slot reflecteert de raad van toezicht op de drie rollen die de rvt kent en hoe de rvt heeft gewerkt aan haar ontwikkeling en educatie.

Samenstelling Raad van toezicht

Naam	Functie in toezichthoudend orgaan	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Dhr. L. Kruiswijk	Voorzitter rvt tot 1-10-23	Advocaat Partner bij Keistad Advocaten	-
Mw. M.J. Meulmeester	Vicevoorzitter rvt tot 1-10-23 en voorzitter rvt vanaf 1-10-23 en voorzitter auditcommissie Kwaliteit en veiligheid van zorg tot 1-10-23.	Eigenaar Meulmeester Zorg Advies en Lead auditor, Perspekt Kwaliteitsinstituut	Voorzitter Bestuur Hospice Zuider-Amstel. Secretaris Bestuur VPTZ De Biltse Kernen
Mw. S. Blokker-Ammeraal	Lid rvt en lid auditcommissie Kwaliteit en veiligheid van zorg tot 1-10-23 en vanaf deze datum voorzitter auditcommissie Kwaliteit en veiligheid van zorg	Manager Behandeling en Advies bij Zideris.	-
Mw. D. Cuperus-Krol	Lid rvt en lid financiële auditcommissie tot 2-10-23.	Directeur Revalidatie en Advies, Koninklijke Visio	-
Dhr. E. Kerssies	Lid rvt en voorzitter financiële auditcommissie.	Statutair directeur Bouw en Infra Park BV	Lid RvC & voorzitter auditcommissie Theater Flint Amersfoort
Dhr. P. den Hartog	Lid rvt en lid auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid vanaf 28-8-23.	Eigenaar Den Hartog Legal BV, interim jurist en bestuurssecretaris in de zorg	-

Rooster van aftreden

Leden	Functies	Portefeuille	Ingekomen	Herbenoemd	Uittreding
Lucas Kruiswijk	Voorzitter	Juridisch/ financiën	1-10-2015	1-10-2019	1-10-2023
Desirée Cuperus-Krol	Lid Financiële Auditcommissie	Financiën/ zorgcontractering	1-7-2019	1-7-2021	2-10-2023
Marita Meulmeester	Voorzitter Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid tot 1-1-2023 tot 1-10-2023 Vice -voorzitter rvt 01-01-2023 tot 1-10-2023 Per 1-10-2023 voorzitter rvt	Tot 1-10-2023 Medewerkers & cliënten en kwaliteit en veiligheid Vanaf 1-10-2023 Algemene zaken, medewerkers & cliënten	1-3-2018	1-3-2022	1-3-2026
Suzanne Blokker-Ammeraal	Lid Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid 01-01-2023 en per 01-10-2023 Voorzitter Auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid	Kwaliteit & veiligheid	1-7-2019	1-7-2023	1-7-2027
Erik Kerssies	Lid financiële auditcommissie van 1-1-2023 tot 1-10-2023, per 1-10-2023 Voorzitter Financiële Auditcommissie	Vastgoed/ financiën	1-7-2021	-	1-7-2025 of 1-7-2029
Philip den Hartog	Lid Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid per 28-08-2023 Tijdelijk lid Auditcommissie Financiën per 1-10-2023	Kwaliteit & veiligheid/ juridisch	28-08-2023		28-8-2027 of 28-8-2031

Bezoldiging

De leden van de rvt ontvangen een bezoldiging. De bezoldiging 2023 is vastgesteld op 19-12-2022. 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 2023 heeft de rvt in aanwezigheid van de bestuurder negen keer overleg gevoerd. In één vergadering is overleg gevoerd met de Ondernemingsraad. Ook heeft de rvt overleg gevoerd met de Cliëntenraad. Het dagelijks bestuur van de Vrienden van De Koperhorst was te gast in een vergadering van de rvt om kennis te maken. Daarnaast is overleg gevoerd met de accountant en de privacy/officer. Iedere vergadering is de rvt schriftelijk geïnformeerd over actuele onderwerpen. Daarnaast zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- De jaarplannen zijn gepresenteerd en 2x per jaar de voortgang ervan.
- Financieel beleid, waaronder financiële kwartaalrapportages, investeringsbegroting en exploitatiebegroting en de liquiditeitsprognose.
- Risicoverslaglegging 2022 en risico-inventarisatie 2023.
- Frauderisico-analyse over 2022.
- Meerjarenonderhoudsplan.
- Kwaliteitsplan en de voortgang daarvan.
- Medewerkers, waaronder verzuim, verlof, 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.
- Voorstel nieuw infrastructuur ICT.
- Meerjarige Transformatie-agenda die samen met regionale partners ontwikkeld wordt.
- De auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid heeft vier keer vergaderd met de bestuurder en manager Zorg, manager Ontwikkeling en Kwaliteit (tot 1-5-23) 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.
- In maart is er een themabijeenkomst geweest over een schets van het Toekomstbeeld van De Koperhorst inzake wonen en zorg.
- Eind november heeft een vertegenwoordiging vanuit de Raad deelgenomen aan een inspiratiesessie over De Gouden Driehoek (samenwerking bewoner – familie/naaste – medewerker) die heeft plaatsgevonden met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de bestuurder, het managementteam en diverse andere medewerkers.

Besluiten/vaststellingen rvt 2023

23-01-2023	Goedkeuring: Begroting 2023
06-03-2023	Vaststelling: Scholingsplan rvt 2023
06-03-2023	Vaststelling: Rooster van aftreden rvt versie 27-02-2023
06-03-2023	Besluit: Blokker wordt herbenoemd als rvt-lid per 01-07-2023
22-05-2023	Goedkeuring: Jaarverantwoording 2022
22-05-2023	Goedkeuring: Risico-inventarisatie 2023
22-05-2023	Goedkeuring: Fraude-analyse 2022
22-05-2023	Goedkeuring: Bestuurs- en kwaliteitsverslag 2022. Het Jaarverslag rvt 2022 maakt onderdeel daarvan uit.
22-05-2023	Goedkeuring: Doorvoering van maximale huurverhoging van 3,1% per 1 juli 2023
22-05-2023	Goedkeuring: Klassenindeling WNT 2023
26-06-2023	Vaststelling: Reglement raad van toezicht
28-08-2023	Besluit: Philip den Hartog wordt benoemd als rvt-lid per 28-08-2023
28-08-2023	Vaststelling: Visiedocument raad van toezicht
28-08-2023	Vaststelling: Visie van de Raad van Toezicht van De Koperhorst op toezichthouden
28-08-2023	Goedkeuring: Reglement Raad van Bestuur (per mail)
28-08-2023	Besluit: Kruiswijk stopt per 01-10-2023 als rvt-lid en rvt-voorzitter vanwege bereiken maximale zittings-termijn.
28-08-2023	Besluit: Meulmeester wordt voorzitter van de rvt na aftreden Kruiswijk.
30-10-2023	Besluit: Cuperus heeft per mail haar rvt-lidmaatschap per 2 oktober 2023 tussentijds beëindigd.
30-10-2023	Besluit: start wervingstraject nieuw lid rvt met financieel profiel ter vervanging lid Cuperus.
30-10-2023	Besluit: Tot een nieuw rvt-lid is benoemd, treedt Den Hartog toe tot Auditcommissie Financiën met Blokker en Meulmeester als back-up.
30-10-2023	Met het oog op de vacature binnen de rvt wordt besloten na de werving een besluit te nemen over het vicevoorzitterschap. Tot die tijd zal bij uitval Meulmeester onderling worden afgestemd hoe taken worden verdeeld en wordt ad hoc een vicevoorzitter benoemd.
30-10-2023	Vaststelling: Reglement raad van bestuur. Besluit: Het reglement wordt elke drie jaar geëvalueerd en indien nodig eerder.
20-11-2023	Vaststelling: rvt-Jaarplanning 2024

Zelfevaluatie

De rvt heeft wegens interne wisseling van leden de algemene zelfevaluatie over 2023 verplaatst naar 24 januari 2024. Gedurende het jaar is wel op diverse momenten gereflecteerd op het functioneren van de Raad. In het geheel genomen constateert de Raad dat de afgelopen periode een verdere professionalisering van de Raad heeft plaatsgevonden. Er wordt inhoudelijk goed overleg gevoerd, er is een open sfeer waarin feedback gegeven en ontvangen kan worden. Ze is betrokken bij de organisatie en staat klaar voor de bestuurder indien nodig.

Reflectie vanuit de Toezichthoudende rol

In 2023 heeft de Raad zijn visie en reglement besproken, aangepast en opnieuw vastgesteld waarmee deze ook voldoet aan de eisen van de Wtza. Verder is vanuit de zelfreflectie 2022 stilgestaan in de voorbereiding op de overleggen welke vragen daadwerkelijk relevant zijn voor de Raad en hier de focus op aan te brengen. We merken in 2023 dat hiermee de vergaderingen strakker verlopen. Verder heeft de Raad in haar zelfevaluatie geconstateerd dat de toezichthoudende rol goed is geborgd. Wel wil de Raad de samenwerkingsafspraken met de rvb en gremia rondom de werving van nieuwe RvT leden beter borgen.

Reflectie vanuit de rol als strategische partner

Zowel de Raad als Bestuurder zouden het komende jaar vaker ruimte willen maken om strategisch inhoudelijke onderwerpen te agenderen waarmee de Raad zijn rol als strategisch partner van de bestuurder kan verstevigen. Verder constateert de Raad een ontwikkeling in regionale samenwerking die ook van invloed is op de invulling van het toezicht van de Raad. De Raad omarmt het voorstel van de bestuurder om in 2024 in het lerend netwerk van de Koperhorst een bijeenkomst te organiseren met als onderwerp toezichthouden in netwerken.

Reflectie vanuit de rol als werkgever

Tijdens de zelfevaluatie is besloten om een formele remuneratiecommissie in te stellen om ook hier verdere professionalisering te bevorderen. Dit zal in 2024 worden uitgevoerd.

Educatie en ontwikkeling

Jaarlijks wordt het opleidingsplan opgesteld; dit gebeurt op basis van de bevindingen van de zelfevaluatie van de Raad waarmee een cyclus van leren en ontwikkelen ontstaat.

De volgende scholingen zijn door leden van de RvT in 2023 gevolgd:

Lid	Gevolgde opleiding
Marita Meulmeester	NVTZ: Leergang voor de voorzitter
Erik Kerssies	NVTZ: Leergang De nieuwe toezichthouder in zorg en welzijn
Philip den Hartog	NVTZ: Leergang De nieuwe toezichthouder in zorg en welzijn



Dagcamping
De Koperhorst



2.3 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 andere 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 2023 zeven keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij vier van deze vergaderingen was de vertrouwenspersoon aanwezig om de cliëntenraad terzijde te staan. In totaal waren er zeven vergaderingen tussen de cliëntenraad en de bestuurder. Bij de vergadering van 17 april was de raad van toezicht aanwezig.

Samenstelling cliëntenraad per 31 december 2023

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 t/m 31-12-2023	Voorzitter
Mw. J.M. Boelhauer	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 tot 1 mei	Cliëntenvertrouwenspersoon
Mw. M. Janssen tot 1 maart	Notulist
Mw. J. van Geet vanaf 1 juli	Notulist

Adviesaanvragen

- De jaarrekening 2022 en de begroting 2023 zijn met de cliëntenraad besproken en positief beoordeeld.
- Het kwaliteitsverslag 2022 en de jaarplannen 2023 zijn besproken en de cliëntenraad heeft instemming gegeven.
- De cliëntenraad stemt in met het voorstel om bewoners (met een Volledig Pakket Thuis) een structurele keuze te laten maken over het al dan niet gebruikmaken van het broodgeld.
- De voorgestelde wijziging van de leverancier om in plaats van op basis van een abonnement per bewoner af te gaan rekenen per waszak is niet doorgevoerd op basis van het advies van de cliëntenraad.
- De prijslijst voor diensten en producten in 2024 is besproken en goedgekeurd.
- Het profiel voor de voorzitter van de cliëntenraad is besproken en goedgekeurd.
- Aanschaf rokersoverkapping is besproken en de cliëntenraad heeft advies gegeven over de plek.

Onderwerpen besproken door cliëntenraad en bestuurder

- Het jaaroverzicht van activiteiten is besproken in aanwezigheid van de coördinator vrijwilligers. Per vier maanden zijn de rapportages over de voortgang van de gestelde doelen in de jaarplannen met de cliëntenraad besproken.
- Medezeggenschapsregeling cliëntenraad is vastgesteld. Daarbij is het mogelijk geworden om twee keer vier jaar lid te zijn en hoeft een lid niet per definitie een verwante te zijn van een bewoner.
- Inkoopbeleid Wlz 2024-2026 en deelname aan kort geding.
- De financiële kwartaalrapportages zijn toegelicht.
- Rapportage PREM en klachtenrapportage 2022 van de klachtenfunctionaris zijn besproken.
- Uitslag enquête kerstmarkt en oudejaarsbingo.
- De zichtbaarheid van de cliëntenraad en het ambassadeurschap.

In aanwezigheid van de facilitair manager

- Enquête vanuit de menucommissie over het tijdstip van de maaltijden en de meest en minst favoriete menu's. Het merendeel van de geënquêteerden wil 's middags de warme maaltijden gebruiken. Naar verwachting zullen er in de komende jaren meer liefhebbers zijn om in de avond warm te eten.
- Nieuw afrekenstelsel restaurant, namelijk via mobiele pinautomaten.
- Opgeruimde leefomgeving De Koperhorst (binnen en buiten), De cliëntenraad heeft hierover een advies gegeven dat is overgenomen door de bestuurder en de facilitair manager. Besproken is wat er al dan niet op de gangen in De Koperhorst mag staan (huiselijkheid, eigenheid, veiligheid zijn hierbij in ogenschouw genomen).
- Enquête kerstmarkt en oudejaarsprogramma is gehouden. Op basis van advies van de cliëntenraad is het programma opgedeeld in twee delen.
- Inkooptraject eten en drinken. Het huidige contract loopt 1 februari 2024 af. Gezamenlijk met woonzorgcentrum De Haven is een inkooptraject gestart.

- Analyse storingen van de lift.

In aanwezigheid van de manager zorg

- Project Klein Koperhorst.
- Personele wisselingen van zorgmedewerkers.

Activiteiten cliëntenraad

- Nieuwe bewoners in Zorgservice-appartementen en WMiZ een welkomstbezoek gebracht.
- Twee themabijeenkomsten: in maart over een schets van het toekomstbeeld van De Koperhorst inzake wonen en zorg.
- Themabijeenkomst over de 'Gouden Driehoek' met rvt, het managementteam, de or en een aantal medewerkers over de samenwerking tussen de bewoner, zijn familie/naasten en de medewerkers van De Koperhorst.

Alle evenementen zijn door minimaal één lid van de cliëntenraad bijgewoond.



Zaaien, potten, verzorgen,
oogsten en oppeuzelen

Aardbeien, tomaten, radijsjes,
sperzieboontjes, sla, augurken,
aardappelen, courgettes,
komkommers

Verslag ondernemingsraad

Samenstelling Ondernemingsraad

Naam	Functie in or
Thalitha Glismeijer	Voorzitter
Sonja Zwemmer	Vicevoorzitter
Simone van Ree	Secretaris
Victor van der Vliet	Lid
Anita Kox	Lid
Patricia metaal	Notulist

Overleg met de bestuurder

De Ondernemingsraad heeft in 2023 formeel acht keer overleg gehad met de bestuurder. Naast dit overleg heeft de ondernemingsraad vergaderd met elkaar.

Bespreekpunten

- De jaarplannen en begroting 2023 zijn doorgesproken. Besproken dat de begroting is gemaakt is in onzekere tijden, waarbij de inflatie hoog is en de impact van de prijsstijgingen van gas, elektra en voeding groot is.
- De jaarrekening, het bestuurs- en kwaliteitsverslag 2022 zijn besproken.
- De kwartaalrapportages en -evaluaties zijn besproken.
- Elk kwartaal is een rapportage over het ziekteverzuim besproken.
- Bereikbaarheidsdienst technische dienst. Als gevolg van de nieuwe bepalingen in de cao is het niet meer haalbaar de bereikbaarheidsdienst van de TD in de lucht te houden. Voor acute situaties buiten kantooruren wordt direct contact opgenomen met bedrijven waar de Koperhorst een contract mee heeft.

- In november 2022 is een externe audit uitgevoerd waaruit blijkt dat de Koperhorst een effectief werkend kwaliteitsmanagementsysteem heeft ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.
- Na het opheffen van de functie manager kwaliteit en ontwikkeling is een extern bureau ingezet om te bespreken hoe het Leerhuis in de toekomst kan worden vorm gegeven.
- Fietsleaseplan, iedere medewerker krijgt de mogelijkheid een fiets te leasen voor drie jaar.
- De duur van de geldigheid van de Voorbehouden en risicovolle handelingen (VRH) is verlengd van twee naar drie jaar.
- Een aangepast kledingprotocol; zo hoeven medewerkers van de Koperwiek geen uniformjasje aan om een huiselijke sfeer te creëren.
- Team keuken en team Leerhuis zijn in oktober weer compleet, na een weg vol hobbels.
- Het MT, RvT, CR, OR, coördinerend verpleegkundigen, de coördinator welzijn en vrijwilligerswerk), de dementie-expert en medewerker beleid en kwaliteit hebben een themabijeenkomst 'de Gouden driehoek' gehouden die in het teken staat van formele en informele zorg waarbij de verbinding tussen medewerkers, bewoners en de familie het speerpunt is.
- De leertijd compensatie uren worden aangepast, dit zal anders ingedeeld worden dan tot nu toe het geval was omdat vanaf 1 februari 2024 de lesdag van de studenten a 5,5 uur per dag vergoed wordt volgens nieuwe cao wijziging.
- Op KK en WMiZ wordt er inmiddels in de avond warm gegeten. In de toekomst zal de gehele Koperhorst in de avond warm eten aanbieden in plaats van de middag.
- Jaarplan ICT; de manager Financiën en ICT heeft de OR geïnformeerd dat er een grote update plaats zal vinden in 2024-2025. De or is enthousiast over deze nieuwe technologische ontwikkeling.

Advies gegeven voor

- Advies organisatiewijziging ontwikkeling en kwaliteit, de functie manager ontwikkeling en kwaliteit wordt opgeheven. De OR kon zich vinden in de wijziging van het mt. Zij heeft als advies meegegeven om te verkennen of het mogelijk is om de kennis deze medewerker te behouden voor de organisatie.
- Voorstel Traineeship en VRH Carrousel. De or stond positief tegenover de start met het traineeship. T.o.v. de VRH carrousel heeft de or gewezen op de druk die het toetsen op medewerkers legt en de hoge kosten die het met zich mee zal brengen. Op basis daarvan is een alternatieve manier voor het aftoetsen van de handelingen bedacht.

Instemming gegeven voor

- Het voorstel van het mt inzake de vergoeding voor de BHV-taken zijn is besproken. Voorstel van het mt is om de ploegleiders en hoofd BHV een vergoeding te toe kennen. De or heeft hiermee ingestemd.
- De Klokkenluidersregeling is aangepast op basis van een wettelijke wijziging.
- Eigen risico dragerschap Ziektewet per januari 2024. Wanneer de Koperhorst ervoor kiest om eigen risicodragers te worden voor de Ziektewet dan betaalt de Koperhorst voor deze gevallen minder premie, maar als een werknemer ziek wordt, betaalt niet het UWV maar de Koperhorst de Ziektewetuitkering van de (ex)werknemer. De Koperhorst sluit een contract met een organisatie die begeleiding van medewerkers die het betreft, op zich neemt.
- Rookbeleid. Het voorstel is om een abri te plaatsen in het zicht van de ingang van de Koperhorst, in de hoek van het hek langs het fietspad. De abri is voor zowel medewerker als voor bewoners en bezoekers
- Balansbudget. De Koperhorst kiest ervoor om alleen in tijdbronnen te sparen, de or wil van de achterban weten wat men wil door een enquête uit te zetten. Na de uitslag van de enquête zal de or laten weten of zij in kan stemmen met het voorstel van het managementteam. Deze enquête wordt in 2024 uitgezet.

Een bonte avond



Heel veel plezier

3 Kwaliteit

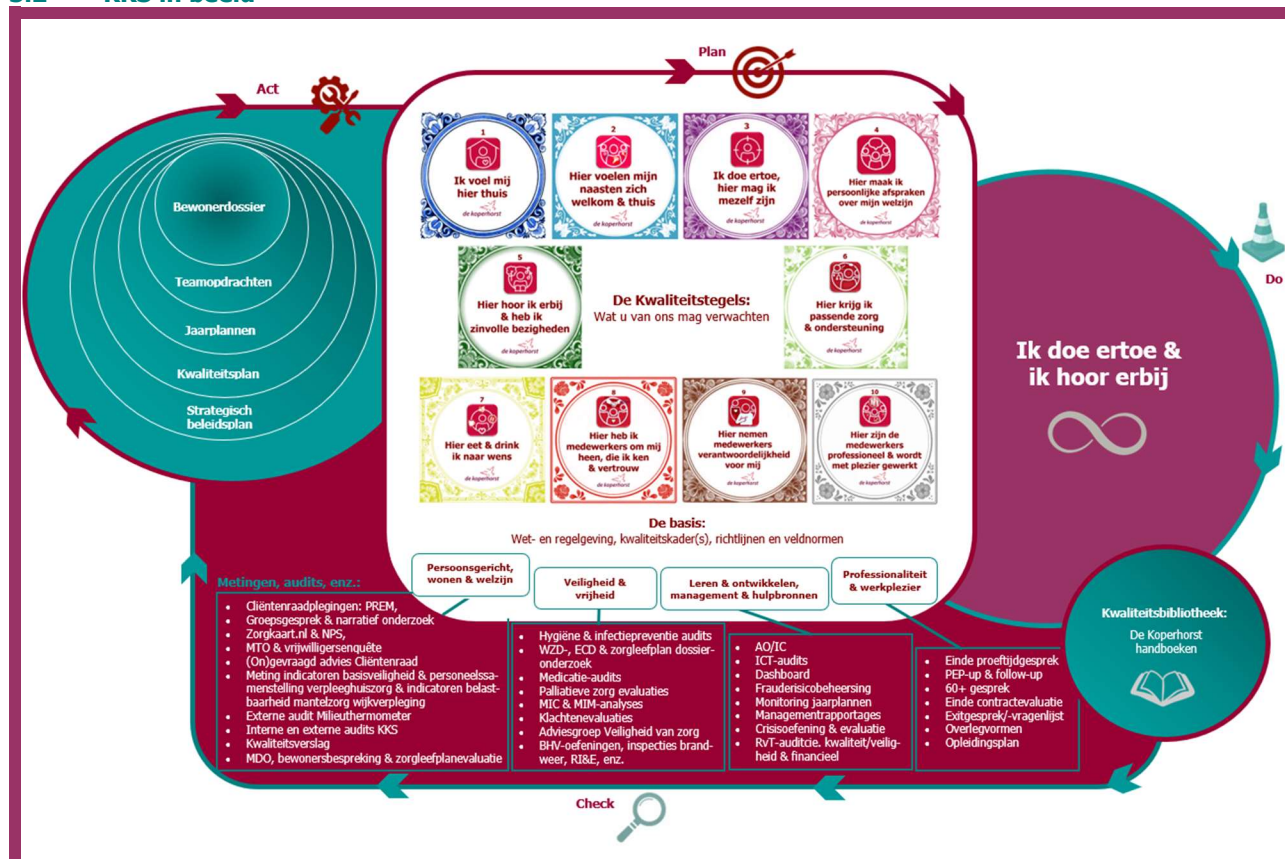
3.1 Koperhorst kwaliteitssysteem

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 hebben een eigen goed toepasbaar kwaliteitssysteem ontwikkeld. Het systeem is gebaseerd op de PDCA-cyclus, dekt de gehele organisatie en is getoetst aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging.

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

3.2 KKS in beeld



Woonzorgcentrum De Koperhorst
12 december 2023 · 📍

De eerstejaars VIG-studenten hebben vandaag les gehad over het maken van zorgplannen. Dit stond in het teken van gesprekken voeren met onze bewoners en informatie verzamelen. Met de verzamelde gegevens gaan ze morgen verder en maken ze de zorgplannen.

#Amersfoort #ouderen #ouderenzorg #vigstudenten

Bewoners aan zet



4 Wat we bereikt hebben in 2023

4.1 Ik voel mij hier thuis



Hier ervaar ik huiselijkheid en 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 mettertijd 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.

Waardering op Zorgkaart.nl 8.8

Mijn moeder heeft drie jaar in De Koperhorst gewoond. Het is een fijne warme plek om te wonen. Al het personeel is vriendelijk en betrokken, ook voor de familie.

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Duurzaamheid	Doelstelling Bereiken van de Green Deal Duurzame Zorg 3.0. Beoogd resultaat a. De aansluiting op het warmtenet Schothorst-Zuid in 2025 is in 2023 door Warmtebedrijf Amersfoort voorbereid. b. Het Koperhorst Fietsleaseplan is in 2023 uitgevoerd. c. Er is een pilot uitgevoerd om op onze collega's afgestemde, gezonde, betaalbare maaltijden aan te bieden.	a. De Koperhorst is niet met Warmtebedrijf Amersfoort tot overeenstemming gekomen over het vervroegd overgaan van gas naar het warmtenet Schothorst-Zuid. b. De Koperhorstmedewerkers kunnen gebruikmaken van Lease a bike. c. Deels getemporiseerd. Er is een fruitstalletje gecreëerd waar medewerkers en bewoners vers fruit kunnen ophalen. De pilot is verder, gezien de tijdelijke onderbezetting van het keukenteam, niet uitgevoerd.

Duurzaamheid

De Koperhorst is opnieuw houder geworden van het Bronzen certificaat Milieuthermometer Zorg. Met de Milieuthermometer werken we aan de verlaging van onze impact op het milieu, geven we inhoud aan de thema's van de Green Deal Duurzame Zorg en borgen we duurzaamheid in ons beleid.



Woonzorgcentrum De Koperhorst
18 december 2023 · 🌐

Namens de Rabobank heeft Saskia van Lissen een cheque van € 15.000 overhandigd aan bestuurder Evelien van Dijk en facilitair manager Robert Sakkers. Saskia zegt hierover: 'Ik ben onder de indruk van de hoeveelheid duurzaamheidsinitiatieven die al gerealiseerd zijn in De Koperhorst en dat er telkens weer een stap voorwaarts wordt gezet'. De cheque wordt besteed aan een sedum dakbedekking.

#ouderen #Amersfoort #ouderenzorg #duurzaam #duurzaamheid



Blij mee!

CO ₂ -footprint	Koperhorst 2022	Koperhorst 2023	Branche 2023
Elektriciteitsverbruik	671.925	638.314	-
Elektriciteitsverbruik per productieomvang	2.973	2.824	5.231
Brandstofverbruik totaal per productieomvang	817	781	1.068
Waterverbruik per productieomvang	59.044	57.097	60.493
Afvalscheiding in percentage	8,98	17,1	35
Afval per productieomvang in kg	552	490	807

4.2 Hier voelen mijn naasten zich welkom en thuis



Hier zijn mijn naasten welkom en 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.

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 zorgenheden organiseren bijeenkomsten voor u en uw naasten. Tijdens de ontmoetingen wordt informatie over de zorgenheden 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.

Waardering op Zorgkaart.nl 9.7

Zeer liefdevolle en goede zorg. Ook dat Carenzorgt gebruikt wordt is een voordeel, je blijft heel goed van alles op de hoogte en er zijn korte lijnen. Hebben alles als zeer prettig ervaren.

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Meebewegen en wendbaar blijven	Doelstelling • Voorbereiden van de organisatie op komende maatschappelijke veranderingen die nodig zijn om in de toekomst de zorg en ondersteuning aan ouderen te bieden. Beoogd resultaat a. Er is een themabijeenkomst georganiseerd met de or, cr, rvt en mt. b. Selectief heeft De Koperhorst deelgenomen aan landelijke dan wel regionale initiatieven om het maatschappelijke gesprek hierover te voeren.	a. De themabijeenkomst met de titel 'De Gouden Driehoek' heeft op 20 november plaatsgevonden. Het mt, de bestuurder, de ondernemingsraad, de cliëntenraad, de raad van toezicht en een aantal professionals voerden het goede gesprek over de samenwerking tussen de bewoner, diens naasten en de medewerkers van De Koperhorst. b. De Koperhorst werkt mee aan het transformatie-thema dat zowel gaat over de relatie tussen formele en informele zorg als familieparticipatie. Verder is de bestuurder lid van de Commissie Ontwikkelingen ouderenzorg van de IVVU, die zich buigt over de inhoud van de transformatie agenda in de regio Midden-Nederland.

4.3 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.

Waardering op Zorgkaart.nl 10

Mijn broers en ik zijn zeer tevreden over de zorg en attentie die er voor onze vader is geweest in de ruim 3,5 jaar dat hij in De Koperhorst gewoond heeft. Altijd vriendelijk personeel, die daarnaast ook oog hebben voor de familie. De receptie die nagenoeg iedereen bij naam kent. Wat ook erg fijn was, was het gevoel van huiselijkheid dat gecreëerd is op de afdeling. Voor mezelf kan ik zeggen dat ik mijn bezoeken aan mijn vader (uiteraard) en De Koperhorst (het personeel) zeker ga missen!

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Ambassadeur- schap cliënten- raad	Doelstelling • Nieuwe bewoners letterlijk wegwijs maken in De Koperhorst. • De cliëntenraad en met name de werking hiervan in bredere kring bekendheid geven. • Nieuwe bewoners worden in eigen omgeving welkom geheten met een kort bezoek door leden van de cliëntenraad. • Relevante berichtgeving vanuit de cliëntenraad rechtstreeks delen. Beoogd resultaat a. Bewoners weten wat en waar te vinden is. b. 'Iedereen' weet wat de cliëntenraad is en welke positie deze inneemt binnen De Koperhorst. c. Nieuwe bewoners voelen zich welkom en weten dat ze erbij horen. d. Bewoners weten waar de cliëntenraad mee bezig is.	a. Uit gesprekken met nieuwe bewoners blijkt dat zij over het algemeen de weg binnen De Koperhorst snel hebben gevonden. Er is slechts in enkele gevallen behoefte aan een aanvullende rondleiding. De behoefte aan nadere kennismaking met De Koperhorst ontstaat enkele maanden na verhuizing naar De Koperhorst. Daar wordt in 2024 aandacht aan besteed. b. Bewoners kennen de leden van de cliëntenraad en weten hen waar nodig te vinden. c. Alle nieuwe bewoners worden bezocht door een lid van de cliëntenraad d. Om de maand staat in de Bijblijver een samenvatting van door de cliëntenraad met de bestuurder besproken punten.



Zijn zoals je bent

4.4 Hier maak ik persoonlijke afspraken over mijn welzijn



Hier zijn mijn wensen en behoeften leidend
Hier worden afspraken op mij afgestemd en 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 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.

Waardering op Zorgkaart.nl 9.2

Van intake tot transfer bij ontslag is het perfect georganiseerd. Faciliteiten zijn prima, maar de menselijke aanpak maakt het echte verschil!

Uitingen van ongenoegen en klachten

Algemeen

- Over het algemeen zijn de ingediende klachten/uitingen van ongenoegen zeer divers.
- Alle klachten zijn afgerond (op één na; ingediend eind december 2023).
- Indieners hebben de afgehandelde klacht niet voorgelegd aan de geschillencommissie.
- In één geval heeft de indiener de klacht gemeld bij het Landelijk Meldpunt Zorg, waar de klacht niet ontvankelijk is verklaard.
- Er zijn geen klachten ingediend over niet-geleverde zorg.
- Er zijn geen klachten ingediend over de uitvoering van werkzaamheden Wmo-hulp bij het huishouden.

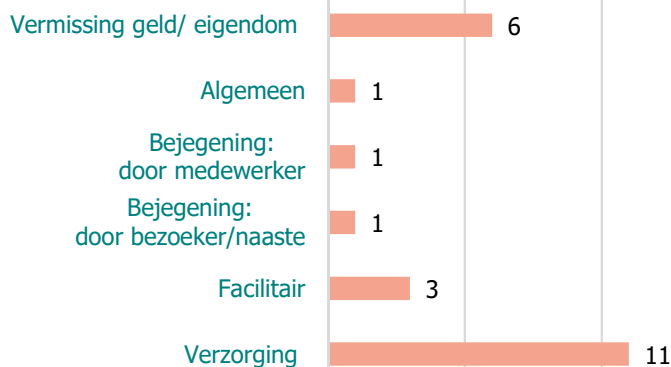
Punt van aandacht

Er is een tendens van toenemende complexiteit van klachten waar sprake is van verharding en agressie van met name naasten. De complexiteit zit in de oneigenlijke en verregaande verwachtingen/eisen en bemoeienis van familie/mantelzorgers.

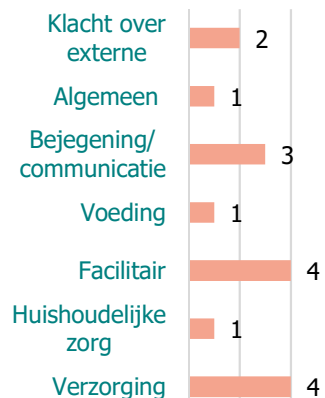
In bepaalde gevallen kon, na interventie, worden volstaan met het stellen van grenzen en het maken van duidelijke afspraken. In het afgelopen jaar zijn er echter meerdere situaties ontstaan die het uiterste vergen van medewerkers, management en vertrouwenspersoon.

In 2024 wordt hier in het jaarplan De Gouden Driehoek aandacht aan besteed.

Uitingen van ongenoegen



Klachten



PREM

De PREM is uitgezet onder alle bewoners die Wijkverpleging ontvangen vanuit de ZVW en in de Zorgservice-appartementen van De Koperhorst wonen. De respons is 47%. Overall kan geconcludeerd worden dat de bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld tevreden zijn over De Koperhorst. Zowel de promotor score als de rapportcijfers zijn hoger dan vorig jaar. De uitkomsten van de PREM zijn met de cliëntenraad besproken.

8,7

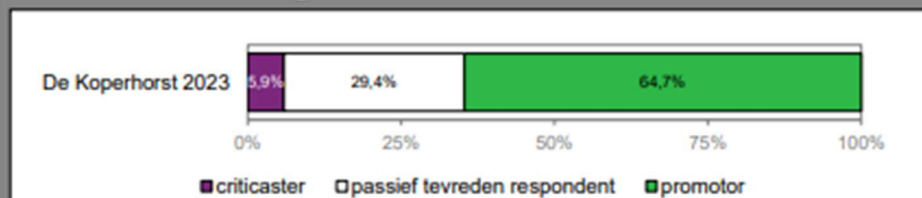
De Koperhorst 2023

Rapportcijfers

8,5

Medewerkers

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



Gemiddelde waardering:



Omgaan ziekte/aandoening



Vaste zorgverleners



Afgesproken tijd



Aandacht



Deskundigheid



Aandacht voor gezondheid

Kerncijfers Zorgkaart.nl

Aantal waarderingen: 40

Gemiddeld cijfer 2023: 8.9

Gemiddeld cijfer 2022: 8.7



In goede handen

4.5 Hier hoor ik erbij en heb ik zinvolle bezigheden



Hier amuseer ik mij en 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. Ook zij kunnen gebruikmaken van de faciliteiten en aanschuiven in het restaurant 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 die 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.

Waardering op Zorgkaart.nl

7.7

Liefdevolle en betrokken zorg. Dat is hoe wij de jaren ervaren hebben. Fijn dat er veel faciliteiten zijn, zodat de ouder wordende mens een zinvolle daginvulling heeft. De gezellige entree en vriendelijke personeel maken dat je je welkom voelt. Fijn dat men zich terug kan trekken in eigen appartement of de drukte op kan zoeken in de daarvoor bestemde ruimte.

Jaarplannen 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Kleinschalig wonen en werken op Groepswonen	Doelstelling • Bevorderen van het leef- en werkplezier op Groepswonen, door gezamenlijk de reis te maken van zorgen voor, naar samen op trekken met bewoners. Dat betekent dat de dag samen, als een huishouden, geleefd wordt. • Bevorderen van werkplezier door de rapportagedruk te verlagen en te gaan werken met een voorspelbaar, repeterend rooster. Beoogd resultaat a. Er is een cross-functional team Kleinschalig wonen en werken ingericht. b. De personele samenstelling is per Groepswonen zorgeenheid in kaart gebracht en zo nodig aangepast, zodat er een balans is tussen ervaren en lerende collega's. c. Per Groepswonen zorgeenheid zijn collega's drie maanden gecoacht door het cross-functional team, zodat zij in staat zijn om de geleerde breinzorgprincipes in praktijk te brengen. d. Bewoners en collega's vormen een huishouden en voeren zowel individueel als gezamenlijk, herkenbare en huiselijke activiteiten uit. e. Eind 2023 vindt 25% van de rapportagemomenten in nabijheid van de bewoner plaats d.m.v. een videodagboek.	a. Er is een cross-functional team samengesteld bestaande uit een dementie-expert, verpleegkundige en een verzorgende. b. De personele samenstelling is op enkele Groepswonen zorgeenheden aangepast, zodat er balans is in de teams. c. Het cross-functional team heeft de medewerkers van de zorgeenheden begeleid in de toepassing van de geleerde breinzorgprincipes. d. Er is een start gemaakt om bewoners en collega's samen een huishouden te laten voeren. Hier wordt in 2024 gevolg aan gegeven door te gaan werken met herkenbare leefmomenten. e. Rapportage d.m.v. een videodagboek is na een proef, niet haalbaar gebleken. f. Er zijn op de Groepswonen zorgeenheden acht uren diensten ingericht, zodat medewerkers gedurende de hele dienst optrekken met bewoners.

	f. Per zorgeenheid is er vanaf de start van de coaching met een repeterend rooster gewerkt. g. De dementie-expert heeft een tussentijdse rapportage gemaakt van de observaties die ze gedaan heeft. (Getoetst is of de nieuwe werkwijze leidt tot verbetering van leefplezier).	g. Uit de observaties en verslagen van de dementie-expert blijkt een toename van leefplezier onder de Groepswonen bewoners.
Verbreiden aanbod (dag)activiteiten	Doelstelling • Verbreiden van het activiteitenaanbod voor onze (wijk)bewoners, afgestemd op interesses, behoeftes, leefstijl en mogelijkheden. • (Wijk)bewoners, vrijwilligers, collega's en naasten uitnodigen om hun talenten in te zetten en actief te zijn. • In 2024 gaan we van bewoner naar gewoner. Beoogd resultaat a. Er zijn nieuwe dagactiviteiten en voorzieningen gerealiseerd zoals een moestuin, kippen in de buitenruimte en een kattenkamer. b. Ten minste 50% van de kosten van de nieuwe dagactiviteiten is d.m.v. donaties gerealiseerd. c. Er is een communicatieplan opgesteld om de nieuwe activiteiten bekend te maken onder (wijk)bewoners en hun naasten.	a. Er zijn nieuwe dag(natuur)activiteiten gerealiseerd. Zo is er een moestuin aangelegd waar met en door bewoners is gezaaid en geoogst. Er zijn vier knuffelbare kippen die dagelijks een eitje leggen en er is een kattenkamer met drie katten die voor veel vertier zorgen. Ook is er een kerstontbijt georganiseerd voor onze bewoners en wijkbewoners. Het activiteitenaanbod is hiermee verbreed en beter afgestemd op uiteenlopende behoeften van bewoners. b. Behaald. c. De nieuwe dagactiviteiten zijn via huisorgaan de Bijblijver, lokale media en social media gecommuniceerd. De communicatie is structureel ingebed.

4.6 Hier krijg ik passende zorg en 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 uitziet.
- 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 naasten en team naar een benadering die goeddoet. 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.



Waardering op Zorgkaart.nl

9.8

Vanaf de allereerste seconde merkten we dat er een klik was tussen onze moeder en het personeel. Er zijn geen gesloten afdelingen. Als kinderen van onze moeder hebben wij ons iedere dag/ bij ieder bezoek thuis gevoeld. Er is tijd en ruimte om zaken te bespreken. Het team creëert een prettige cultuur waarbij er met respect en waardigheid met elkaar wordt omgegaan.

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Passende zorg en ondersteuning thuis in de wijk	Doelstelling Onderzoeken wat De Koperhorst aan zorg en ondersteuning kan bieden aan bewoners in de wijk. Beoogd resultaat - Er is een behoefte-onderzoek uitgevoerd naar beeldcontact met De Koperhorst bij de externe gebruikers van persoonsalarmering en bij de mensen die we hebben leren kennen via het GIDS-project. - De casemanager van De Koperhorst is bij cliënten in de wijk ingezet. - Er is een verkennend onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van het leveren van een zorgpakket thuis.	- Het behoefte-onderzoek naar beeldcontact heeft nog niet plaatsgevonden en wordt uitgevoerd in 2024. - Is behaald. De casemanager begeleidde zestien cliënten in de wijk. - Het onderzoek naar mogelijkheden van het leveren van een zorgpakket thuis, is van start gegaan en loopt door in 2024. N.a.v. In samenwerking met Leef3.0 is een Mantelzorgpas ontwikkeld waarmee mantelzorgers voor € 150,- aan tegoedbonnen konden besteden aan maaltijden en activiteiten in De Koperhorst.

Gedragsteam

Het gedragsteam bestaat uit een dementie-expert, specialist ouderengeneeskunde, Wzd-aandachtsvelder en een GZ-psycholoog. Dit team ondersteunde de zorgeenheden bij het voorkomen van en omgaan met onbegrepen gedrag. In het verslagjaar begeleidde het team 50 casussen in 27 bijeenkomsten. Bij deze bijeenkomsten zijn medewerkers uit de zorgeenheden en naasten van bewoners aanwezig.

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.

Vrijheid en vrijwilligheid van zorg

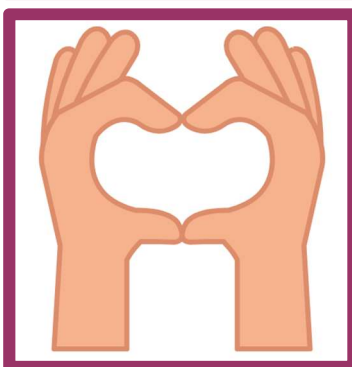
Ook in 2023 zijn we erin geslaagd om uitsluitend zorg te bieden op basis van vrijwilligheid. Dit is o.a. gelukt dankzij de motivatie en het doorzettingsvermogen van de medewerkers op de zorgeenheden, de medewerking van de huisartsen en de begeleiding van het gedragsteam.

Leefplezier, instemming met zorg en de afwezigheid van verzet zijn gemonitord door het gedragsteam, de verpleegkundig aandachtsvelders en de Adviesgroep veiligheid van zorg.

Psychofarmaca en breinzorg

Gemiddeld krijgt 47% van onze bewoners met breinschade (tijdelijk) psychofarmaca voorgeschreven. (Landelijk wordt aan 60% van de verpleeghuisbewoners psychofarmaca voorgeschreven.) We zien dat een deel van de nieuwe bewoners met breinschade vanuit de vorige thuissituatie psychofarmaca voorgeschreven krijgt. Zodra mensen in De Koperhorst komen wonen worden zij gevolgd door het gedragsteam en wordt gewerkt aan het waar mogelijk afbouwen van psychofarmaca. Bij de meeste bewoners lukt het ons om d.m.v. de breinzorgprincipes condities te creëren die er voor zorgen dat psychofarmaca kan worden afgebouwd.

Van alle psychofarmaca voorschriften is door de specialist ouderengeneeskunde vastgesteld dat deze binnen de professionele richtlijnen vielen.



Uitkomsten meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

Indicator	Teller	%
Decubitus	Aantal bewoners met decubitus categorie 2 of hoger.	2,9%
Advance care planning	Aantal bewoners 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 ten minste eens per kwartaal worden besproken met medewerkers van de afdeling.	100%
Continentie	Aantal bewoners waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	74,3%
Aandacht voor eten en drinken	Aantal bewoners waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	90,6%

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 als ook bewoners met een ZZP wonend op Groepswonen.

4.7 Hier eet en drink ik naar wens



Hier eet ik lekker, gezond, gevarieerd en waar ik wil
Hier wordt mijn voedsel veilig gekocht, bewaard en 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 eerste 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-aandachtvelden 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.

Waardering op Zorgkaart.nl

7.0

Goede behandeling, goed van eten en drinken!

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Voeding van de toekomst	Doelstelling Verruimen en moderniseren van het aanbod aan warme maaltijden. Beoogd resultaat - Een nieuwe maaltijdmenu-cyclus is ingevoerd. - Onderzocht is of (wijk)bewoners de voorkeur geven aan een warme maaltijd tussen de middag of 's avonds. Afhankelijk daarvan worden de werkprocessen aangepast.	- De nieuwe maaltijdscyclus is voorbereid en in januari 2024 ingevoerd. - Er heeft een enquête plaatsgevonden naar de voorkeuren van bewoners. De uitkomsten zijn binnen de organisatie besproken. Vanaf mei 2023 eten de bewoners van Groepswonen 's avonds warm. Groepswonen bewoners genieten in alle rust met medewerkers van deze warme maaltijd. Naast het toegenomen leefplezier is de slaapkwaliteit verbeterd.

c. Er is een start gemaakt met het handzaam en herkenbaar opdienen van warme maaltijden aan bewoners die hier ten gevolge van breinschade behoefte aan hebben.

c. Er is geëxperimenteerd met het handzaam en herkenbaar opdienen van warme maaltijden.
N.a.v. We hebben 900 maaltijden geleverd aan een collega-organisatie in Amersfoort.

4.8 Hier heb ik medewerkers om mij heen, die ik ken en vertrouw



Hier zie ik bekende gezichten en voel ik mij veilig
Hier staan bekende medewerkers mij en 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.

Waardering op Zorgkaart.nl 9.7

Heel erg tevreden! Fijne, liefdevolle en respectvolle verzorging van mijn moeder, tot en met het einde toe.

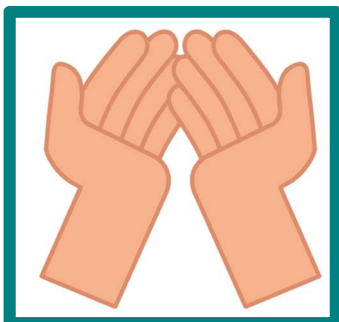
Zo werken we hieraan

- 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 cliëntvertrouwenspersoon 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 cliëntvertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft aandacht gevraagd voor het toenemende aantal bewoners dat behoefte heeft aan ondersteuning bij zaken zoals boodschappen, (financiële) administratie, contact met instanties, enz.
In veel gevallen wordt de cliënt bijgestaan door naasten. Het gevolg van deze ontwikkelingen is dat het risico op financieel misbruik groter wordt.
In 2024 is er een loket geopend waar bewoners met vragen op financieel administratief gebied of digitalisering terecht kunnen.

Aantal keer	Ingeschakeld bij (vermeende) ouderenmishandeling (meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling)
1	Zeer complexe situatie > nauw gevolgd door deskundigen w.o. vertrouwensarts Veilig Thuis
1	Financieel misbruik > aangifte politie en melding Veilig Thuis
3	Financieel misbruik > allen gemeld bij Veilig Thuis
1	Psychische/fysieke mishandeling: gesprek met familielid
1	Psychische mishandeling: gesprek met familielid
1	Pestgedrag bewoners onderling: opgelost d.m.v. gesprekken
Aantal keer	Administratieve kwesties
4	Bewindvoering geregeld
5	Vragen op financieel gebied, levenstestament, nalatenschap, mentorschap
7	Vragen over bankzaken, CAK, etc.
1	Met dierenbescherming adoptie voor hond geregeld



Vertrouwenspersoon Wzd

Er zijn in 2023 geen vragen ter ondersteuning binnengekomen bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.



Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Infrastructuur/ zorgtechnologie	Doelstelling • Infrastructuur up-to-date en daarmee veilig houden. • Ontwikkelen van een zorgtechnologie meerjarenstrategie. • Toename van leef- en werkplezier. Beoogd resultaat a. De infrastructuur, software, en hardware zijn in 2023 vervangen zodat we weer up-to-date zijn voor drie respectievelijk vijf jaar. b. Onderzocht is welke zorgdomotica kan wordt aangeschaft vooruitlopend op vervanging van het verpleegoproepsysteem in 2025. c. Er is een meerjarenagenda en strategie bepaald voor zorgtechnologie, waarbij subsidiemogelijkheden onderzocht zijn.	a. De keuze voor de nieuwe infrastructuur, software en hardware is gemaakt. De uitvoering is voorbereid en vindt plaats in 2024. b. Getemporiseerd. c. Getemporiseerd. Besloten is om de lijst met bewezen technologieën van het Zorgkantoor (ultimo 2024) af te wachten.

4.9 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 gedragsvisiteerteam is alert op nog niet-begrepen gedrag en zorgt ervoor dat niemand deze medicatie, met vaak vervelende bijwerkingen, onnodig gebruikt.
- Alle Koperhorstteams 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 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Professionaliseren	Doelstelling Toerusten van collega's om veiliger en efficiënter hun werk te kunnen doen. Beoogd resultaat a. Onderzocht is hoe de inzet van collega's die zich bezighouden met schoonmaaktaken organisatiebreed het beste ingezet kunnen worden. b. Er ligt een voorstel om ook bij (wijk)bewoners die particulier of vanuit de Wmo hulp bij het huishouden van ons afnemen de professionele schoonmaaklijn te gebruiken die we in de rest van De Koperhorst inzetten. c. De schoonmaaktaken zijn uitgevoerd volgens de actuele protocollen en hygiëne-infectiepreventie eisen. d. Er zijn ludieke opruimacties georganiseerd.	a. Niet behaald. In opdracht van de gemeente Amersfoort heeft de GGD een audit uitgevoerd op onze dienstverlening in het kader van de Wmo. De overall uitkomsten waren zeer positief. b. Niet behaald. c. T.a.v. de HACCP is de RMONI-applicatie in gebruik genomen. De volledige HACCP-registratie en procesvastlegging is nu geautomatiseerd. Ook zijn er interne hygiëne audits uitgevoerd. De resultaten zijn beschreven op pagina 26. d. Behaald. Met veel plezier zijn ludieke acties georganiseerd om o.a. op te ruimen, materialen te vervangen en te reflecteren op persoonlijk hygiëne.

Professionaliseren	Doelstelling Digitaliseren van werkprocessen en verbeteren van de digitale vaardigheden van collega's. Beoogd resultaat - Oriëntatie op een vervangend financieel administratief rapportagesysteem heeft plaatsgevonden. - Twee administratieve werkprocessen zijn efficiënter geautomatiseerd. - Drie collega's zijn getraind en worden ingezet als digicoach.	- Oriëntatie heeft plaatsgevonden. Besloten is om geen financieel administratief rapportagesysteem aan te schaffen. - De twee werkprocessen zijn geautomatiseerd. De module: 'Pas en kassysteem' is in gebruik genomen. Daarnaast is een contractmodule aangeschaft, zodat het proces van contractbeheer efficiënter verloopt dan voorheen. - Getemporiseerd. Op basis van voortschrijdend inzicht is het oorspronkelijke plan aangepast.
--------------------	---	---

Hygiëne en Infectiepreventie (HIP)

Hygiëne en infectiepreventie specialismen

In De Koperhorst zijn twee InfectiePreventie Adviseurs (IPA) werkzaam. Zij functioneren als de verlengde arm van de (externe) Deskundige Infectiepreventie (DI) bij infectiepreventie en veranderkunde, ter verbetering en borging van de kwaliteit van infectiepreventie. Daarnaast beschikken we over HACCP-medewerkers en heeft iedere zorgeenheid een aandachtsvelder infectiepreventie. De hygiëne- en infectiepreventie commissie waarborgt het hygiëne- en infectiepreventiebeleid.

HIP audits en verbeteracties

In het verslagjaar stond ieder kwartaal een thema centraal, d.m.v. awareness acties en audits door de twee interne adviseurs. Deze thema's zijn: reiniging en desinfectie, handhygiëne, persoonlijke hygiëne en voedingshygiëne.

We hebben awareness acties georganiseerd en de bevindingen uit de audits aan de teams teruggekoppeld. De HIP rapportage is besproken met de externe Deskundige Infectiepreventie en veranderkunde. De acties zijn goed ontvangen in onze organisatie.

Voorbeelden van deze acties zijn:

- Een instructiekaart uitgereikt met afbeelding en naam van de goedgekeurde middelen.
- Tien tips rondom smartphone gebruik gedeeld en medewerkers attent gemaakt op de aanwezige verpakkingen met desinfectiedoeekjes.
- Een spiegel-actie plaats. Collega's evalueerden elkaars persoonlijke hygiëne a.d.h.v. van een checklist.
- Posters van 'No risk, no glove' campagne in de organisatie gedeeld om medewerkers er op te attenderen tijdig de handschoenen uit te doen.
- Niet iedere medewerker heeft handalcohol op zak: flesjes handalcohol rondgedeeld, voorzien van de opdruk: 'Hygiëne heb je zelf in de hand'.



Toppers

Melding incidenten cliënten 2023

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

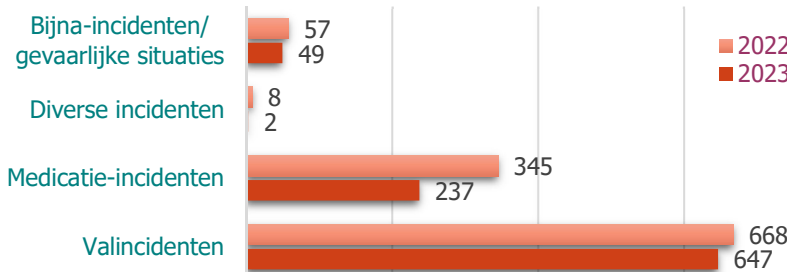
Werkwijze

Medewerkers melden incidenten waarbij bewoners betrokken zijn in het kader van MIC. Deze incidentmeldingen zijn door de teamverpleegkundigen met de teams geanalyseerd. A.d.h.v. deze analyses zijn verbetermaatregelen uitgezet op het niveau van de bewoner, de zorgeenheid en/of de organisatie.

De adviesgroep veilige zorg kwam maandelijks bijeen en monitorde o.a.:

- Meldingen incidenten cliënten: trends en de aanwezigheid, kwaliteit opvolging en -borging van incident-analyses en -verbeteracties.
- Methodisch werken: o.a. risico-signalering zorgproblemen, zorgleefplannen, MDO's.
- Vrijwilligheid van zorg, bewegingsvrijheid, psychofarmacavoorschrijving, werkwijze rondom onbegrepen gedrag.
- Medicatieveiligheid.
- 'Bewegingen' van de zorgseenheden t.a.v. kwaliteit en veiligheid van zorg en samen leren.
- De adviesgroep rapporteerde haar bevindingen twee keer per jaar in de vorm van een schriftelijke rapportage. Tussentijds zijn bevindingen in overlegsituaties gedeeld en d.m.v. hoge hoed bijeenkomsten en awareness posters.

Meldingen incidenten cliënten vergeleken



Geen valcalamiteiten

Na het overlijden van bewoners binnen 30 dagen na een valincident, vonden vijftien PRISMA-light analyses plaats. Uit deze onderzoeken is gebleken dat er geen sprake is geweest van een valcalamiteit.

Daling MIC-meldingen

Het totale aantal MIC-meldingen daalde t.o.v. 2022 van 1.078 naar 935 meldingen.

Medicatie-incidenten

Het aantal medicatie-incidenten is met 31% gedaald. Het gaat met name om een afname van de categorie vergeten te geven van medicatie. Ook het beter begeleiden van bewoners bij medicatie-inname (bewoners met een BEM5 score werden niet structureel begeleid bij inname) zorgt voor het teruglopen van meldingen.

Diverse incidenten

In de categorie diverse incidenten (o.a. knellen, stoten, botsen, verbranden en verslikken) blijven de meldingen uit. D.m.v. posteracties is vanaf het najaar gewerkt aan de vergroting van kennis en meldingsbereidheid t.a.v. deze incidenten.

MIC: diverse incidenten

Afzender: Adviesgroep Veilige zorg

de koperhorst

Punt van aandacht

We melden alleen val-, medicatie- en bijna incidenten

Doen

Ook andere incidenten rondom bewoners melden.

Nedap: MIC-melding: **diverse** incidenten

Zoals:



Hoge hoed bijeenkomsten

Een goed gesprek over leefplezier, vrijheid & veiligheid



Wat toveren we samen uit de hoge hoed...

Woensdag 1 november

Leven in vrijheid in de Koperhorst, hoe gaat het ermee?

Voor alle collega's

Van 14.00 uur tot 15.15 uur, vergaderruimte 1 & 2

Donderdag 16 november

Medicatie vergeten te geven, vergist... Hoe komt het & wat kan helpen?

Voor collega's die medicatie delen

14.00 uur tot 15.15 uur, vergaderruimte 2

Woensdag 29 november

Vergeten te geven, vergist... Hoe komt het & wat kan helpen?

Voor collega's die medicatie delen

14.00 uur tot 15.15 uur, vergaderruimte 1 & 2

Aanmelden kan bij Rick
(rvveldhuizen@koperhorst.nl)



de koperhorst

Hoge hoed bijeenkomsten

In het verslagjaar organiseerde de adviesgroep veilige zorg acht Hoge hoed bijeenkomsten. Als in: wat toveren we samen uit de hoge hoed... Medewerkers en externe professionals schuiven aan voor een goed gesprek over leef-plezier, vrijheid en veiligheid. Gespreksthema's waren onder meer: Leven in vrijheid in De Koperhorst, hoe gaat het ermee? Medicatie vergeten te geven, vergist... hoe komt het en wat kan helpen? Breinschade en vallen.

Opbrengst, voorbeelden:

- Een hoge opkomst en waardering alom voor de bijeenkomsten onder medewerkers.
- Incidentmelding (medicatie) door direct-betrokken medewerker.
- Bijstelling van beleid t.a.v. het accepteren van valrisico bij bewoners met breinschade in 2024.
- Bijstelling beleid signalering gezondheidsrisico's: klinisch redeneren als uitgangspunt i.p.v. afvinken.

Administratieve organisatie en interne controle

Wlz, Zvw en Wmo cliënt- en productregistratie en productiefacturatie

Uit de in 2023 uitgevoerde controles op de productieregistratie en -declaratie, blijkt dat alle zorgdeclaraties volledig, juist en op tijd volgens declaratiestandaards zijn aangeleverd. De gedeclareerde tarieven komen overeen met de contractueel vastgestelde tarieven van het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en van de gemeentes.

In het verslagjaar vonden deelwaarnemingen plaats in de ECD's van in totaal 48 cliënten (Wlz-, Zvw- en Wmo). In totaal werden er 18 verbeterpunten in 15 van de 48 ECD's geconstateerd. Het gaat om kleine, relatief eenvoudig te herstellen verbeterpunten, zoals het niet documenteren van zorgovereenkomst en het niet binnen 24 uur aanwezig zijn van het voorlopige zorgleefplan. Geconstateerd wordt dat deze verbeterpunten in aantal en aard overeenkomen met het branchegemiddelde.

4.10 Hier zijn de medewerkers professioneel en 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 aan 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.

Waardering op Zorgkaart.nl

10

Personeel is gemotiveerd, vriendelijke en liefdevol. Prettige sfeer. Er wordt vooral gekeken om de juiste zorg te geven.

Waardering op Zorgkaart.nl

9.3

Zeer tevreden over bejegening cliënt, empathisch vermogen van de zorgverleners, activiteiten die werden georganiseerd en de zorg die aan de maaltijd werd besteed.

Jaarplan 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Aantrekkelijke leer- en werkomgeving	Doelstelling • Om aantrekkelijk te zijn voor nieuwe collega's en hen voor De Koperhorst te behouden gaan we: ○ Collega's goed laten landen in de dynamiek van het werk. ○ Meer rust in roosters creëren. ○ Ieders talent zien en waar het kan ook inzetten.	a. Behaald. b. Behaald. c. Gedurende het traject 'Koperhorst op koers' is geregeld gevraagd aan medewerkers om een rapportcijfer te geven hoe ze het werken in De Koperhorst ervaren als het gaat om 'je doet ertoe en je hoort erbij'. Eind 2023 zijn er geen onvoldoendes meer gegeven en is

- o Nieuwe opleidingsmogelijkheden aanbieden.

Beoogd resultaat

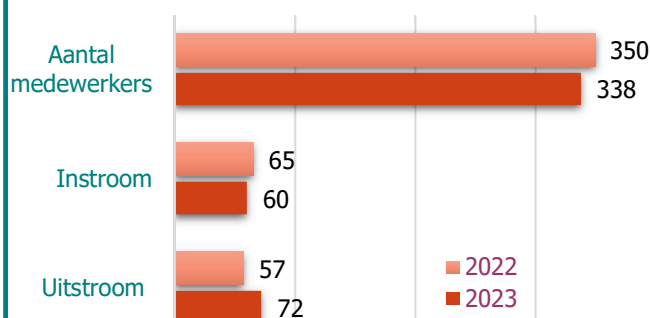
- Er is een route opgesteld om collega's, vrijwilligers en stagiaires goed te laten landen in de organisatie.
- Een derde planner is aangesteld om de roosterwensen en de benodigde capaciteit tijdig zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.
- Het meerjarentraject 'De Koperhorst op koers' is in 2023 gericht op de onderlinge samenwerking en verbinding in teams/zorgeenheden.
- Initiatieven die vanuit eigenaarschap door collega's zijn ingebracht, zijn binnen de mogelijkheden van de organisatie gefaciliteerd.
- Onderzocht is of het onderwijsaanbod per 1 september 2023 uitgebreid kan worden met de bol VIG-opleiding, samen met MBO Amersfoort.
- Er is deelgenomen aan het Utrechtzorg programma 'Bekwaam is inzetbaar.'

het gemiddelde verhoogd ten opzichte van de start.

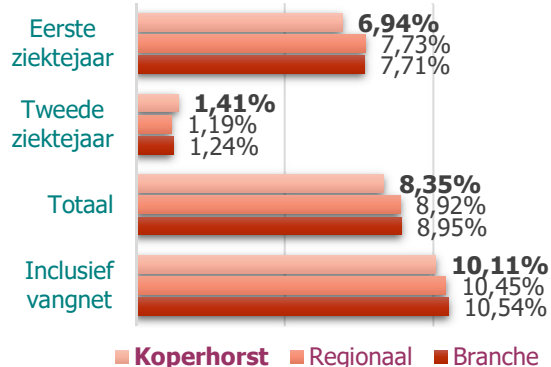
De taakvolwassenheid in de teams is gegroeid. Er wordt onderling meer feedback gegeven en de sfeer in de teams is verbeterd. In de teambijeenkomsten is duidelijk geworden dat de teamleden meer openstaan voor vernieuwingen dan voorheen.

- Verschillende initiatieven zijn ontplooid en omarmd, zoals De Koperhorstcamping, (150!) stoelmassages door medewerkers, de flat-specials: themamaleitijden voor bewoners uit de Zorgservice-appartementen door zorgmedewerkers uit de Zorgservice-appartementen voor en met bewoners uit deze appartementen.
- De verkenning naar uitbreiding van het onderwijsaanbod heeft plaatsgevonden. Het aantal aanmeldingen is te laag om een BOL VIG-opleiding te starten.
- Behaald. In januari 2024 heeft De Koperhorst het werkproces 'Bekwaam is inzetbaar' als eerste in de regio vormgegeven.

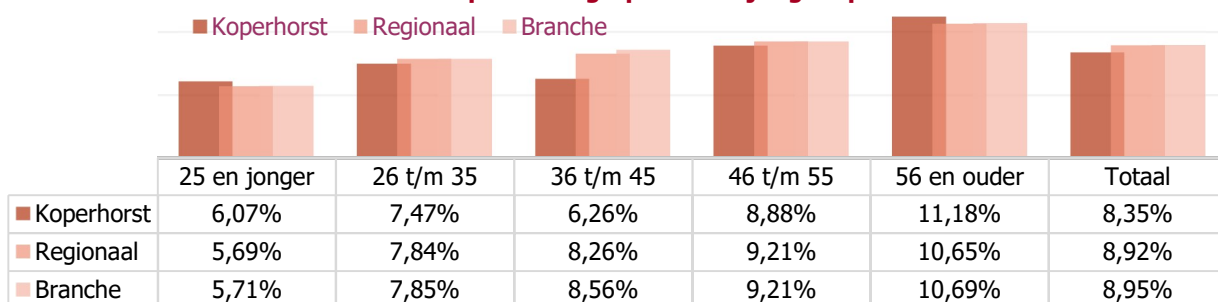
Kerngetallen medewerkers



Verzuimpercentage



Verzuimpercentage per leeftijdsgroep



Toelichting kengetallen medewerkers 2023

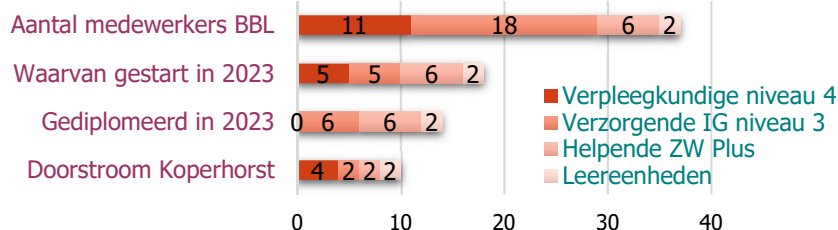
In 2023 is het aantal medewerkers 3,5% lager dan in 2022. De uitstroom is in 2023 hoger dan voorgaande jaren. We merken dat medewerkers makkelijk een andere baan kunnen vinden. De belangrijkste redenen zijn dat medewerkers dichterbij willen werken of minder onregelmatig. Het is ons gelukt om ook in 2023 te werken met een goed gevulde flexpool. In 2023 is 10% meer PNIL ingezet dan in 2022.

Met betrekking tot het ziekteverzuim heeft de inzet van een nieuwe arbodienst en de kortere lijnen tussen Arbo, mt en P&O geleid tot de verlaging van het ziekteverzuim ten opzichte van 2022. Ook de snelle interventies die ingezet worden om medewerkers te ondersteunen om (gedeeltelijk) weer aan het werk te kunnen, zijn effectief gebleken.

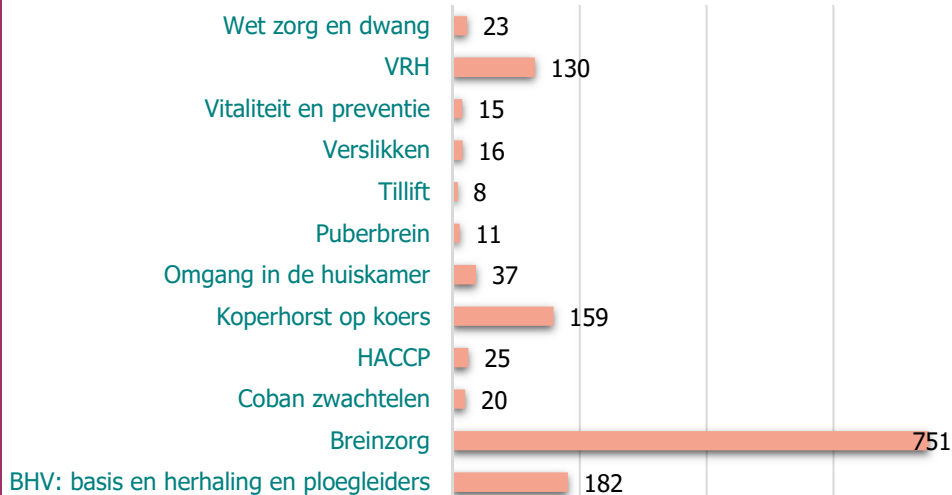
Het Leerhuis

- Het Leerhuis heeft de beoogde scholingen en trainingen gerealiseerd. Medewerkers zijn bereikbaar voor hun handelingen.
- Er is een zeer laag uitvalpercentage uit de opleidingen (<5% ten opzichte van 20% landelijk) en het aantal medewerkers in opleiding (17%) is hoger dan landelijk (5%).
- De interne Breinzorgtraining bleek een groot succes.
- Met 'De Koperhorst op Koers' zijn grote stappen vooruit gemaakt in de feedbackcultuur, samen leren en zien we leerpunten voor de toekomst rond coachend leiderschap en doorbreken van de wij/zij-cultuur.

Medewerkers met BBL-leerovereenkomst

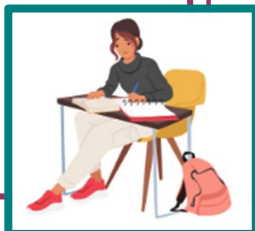


Voorbeelden van bij- en nascholingen medewerkers

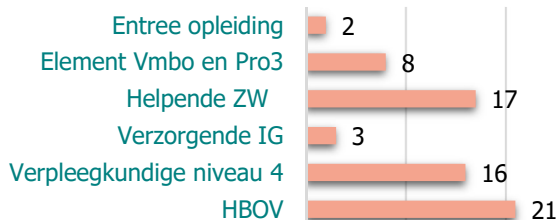


In het kader van BOL-stages werken we samen met:

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



BOL-stages in 2023



Jaarplannen 2023

Thema	Doelstelling en beoogd resultaat 2023	Wat we bereikt hebben in 2023
Koperhorst Kwaliteits Systeem	Doelstelling We beschikken over een zelfontworpen, werkend, levendig en bekrachtigd Kwaliteitssysteem. In 2023 heeft het werkend en levendig krijgen van het systeem de focus. Beoogd resultaat - Het KKS-implementatieplan is uitgevoerd. - De resultaten van de externe KKS-audit zijn aantoonbaar gebruikt om de werking van het KKS te verbeteren. - Maandelijks is er organisatiebreed een kwaliteitstegel in de spotlights gezet voor bewoners, collega's en vrijwilligers.	- Is grotendeels behaald. - De aandachtspunten uit de externe KKS-audit zijn opgepakt. - Op ludieke wijze zijn de kwaliteitstegels letterlijk in de spotlights gezet op de zogenaamde bonte avond.
Wonen, bouwen, innoveren	Doelstelling In samenwerking met MBO Amersfoort en Bzzzonder ontwikkelen van een innovatief, wijkgericht concept waarin ontmoeten, leren en wonen een plek krijgen. Beoogd resultaat Onderzocht is of het bedachte innovatieve concept haalbaar is (betrokkenheid stakeholders en financiële haalbaarheid).	In 2023 is een innovatief wijkgericht concept uitgewerkt. De in- en externe stakeholders staan positief tegenover de inhoud van de gepresenteerde schetsen.

5 Financieel beleid

5.1 Resultaat

	2023	2022
Gerapporteerd resultaat	746.290	546.938
Beïnvloeding door incidentele posten		
- Overproductie WLZ voorgaand boekjaar	-211.377	-
Genormaliseerd resultaat	534.913	546.938

5.2 Eigen vermogen

Solvabiliteit	2023	2022
Eigen vermogen	€ 9.652.571	€ 8.902.354
Totaal opbrengsten	€ 18.081.637	€ 16.449.061
Balanstotaal	€ 17.618.503	€ 17.268.837
Omzetratio (eigen vermogen/ totale opbrengsten)	53.3%	54.1%
Solvabiliteit (eigen vermogen/ balanstotaal)	54.8%	51.1%

5.3 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 2023 1,7 eind 2022 was deze 1,4. De liquiditeitspositie is derhalve boven de norm en gestegen ten opzichte van 2022.

In 2023 is met als onderbouwing het MJOP, de investeringsbehoefte en de berekening van de liquiditeitsbehoefte, de liquiditeitsratio regelmatig gemonitord. Dit beleid zullen we doorvoeren in 2024.

5.4 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, publiciteit, incidenten, opleidingen). In de periodieke kwartaal-overleggen tussen bestuurder, mt-leden en de financieel manager 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.

5.5 Investerings

In het jaar 2023 is er € 450.644 geïnvesteerd. De volgende projecten hebben doorgang kunnen vinden:

- Beweegtuin
- Renoveren vloeren loopbruggen
- Renoveren huiskamers Klein Koperhorst
- Vervanging reclamebord toegang
- Renovatie liften
- Vervanging Led verlichting
- Inventaris kantoren
- Deursignalering
- Tilliften
- Keukens afdelingen vervangen renovatie
- IT hardware

5.6 Personeelsbezetting

In 2023 was de basisformatie van gecontracteerde medewerkers 192 FTE. Qua ingezette formatie komen we uit op gemiddeld 233 FTE. Het verschil wordt met name verklaard door 27,4 FTE inzet van flexkrachten in dienst van De Koperhorst en extra gewerkte uren. Het is goed om te zien dat we naast de vaste inzet van medewerkers een ruime flexibele schil aan ons weten te verbinden. Hierdoor is onze PNIL (personeel niet in loondienst) relatief beperkt gebleven. Het feit dat we een eigen leerhuis hebben is helpend om verzekerd te zijn van voldoende personele bezetting nu en in de toekomst.

5.7 Toekomstige ontwikkelingen waarvan de opbrengst afhankelijk is

Ook voor 2024 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 worden met de verzekeraars afspraken gemaakt om het budgetplafond aan te passen.