

Maatschappelijk Jaarverslag 2009

ZORG GROEP BEEK



Zorg Groep Beek
Mei 2010
Dhr. Michael Hamers,
Assistent Directeur

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	blz. 3
2	Profiel van de organisatie	
2.1.	Algemene Identificatiegegevens	
2.2.	Structuur van het concern	blz. 4
2.3.	Kerngegevens	blz. 5
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	
2.3.2	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	
2.3.3	Werkgebied	blz. 6
2.4	Samenwerkingsrelaties	
3	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	
3.1	Normen voor goed Bestuur	
3.2	Raad van Bestuur / Directie	blz. 7
3.3	Toeziethouders	
3.4	Bedrijfsvoering	blz. 8
3.5	Cliëntenraad	
3.6	Ondernemingsraad	blz. 9
4	Beleid, inspanningen en prestaties	
4.1	Meerjarenbeleid	
4.2	Algemeen beleid	
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	blz. 10
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten	
4.4.1	Kwaliteit van zorg	
4.4.2	Klachten	blz. 11
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	
4.5.1	Personeelsbeleid	
4.5.2	Kwaliteit van het werk	
4.6	Samenleving	blz. 12
4.7	Financieel beleid	
	Begrippenlijst	blz. 14

1 Voorwoord

Dit maatschappelijk jaarverslag beschrijft de periode 1 januari 2009 tot en met 31 december 2009. Dit jaarverslag heeft betrekking op de thuiszorg organisatie Zorg Groep Beek, nader te noemen ZGB. De thuiszorg wordt geleverd bij cliënten in de regio Limburg, Westelijke Mijnstreek.

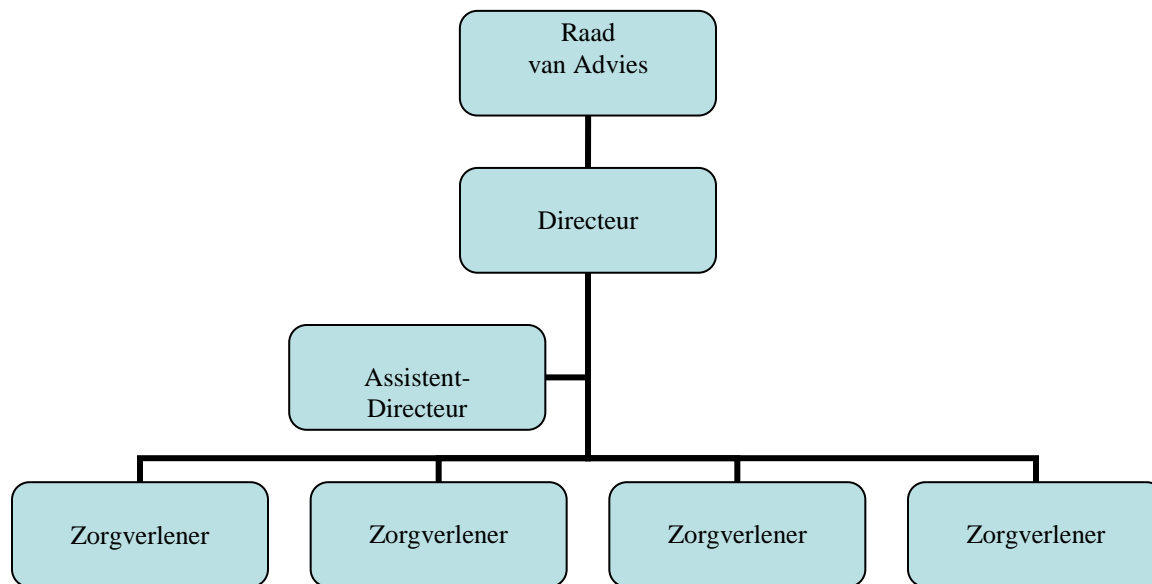
2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene Identificatiegegevens

Naam: Zorg Groep Beek
Adres: Vroenhofstraat 13
Postcode: 6191 HD
Woonplaats: Neerbeek, gem. Beek Lb
Telefoon: 06 – 18094278
KvK nr. 14086355 te Maastricht
E-mail: info@zorggroep-beek.nl
http: www.zorggroep-beek.nl

2.2 Structuur van het concern

ZGB is een organisatie met een BV structuur, die korte lijnen heeft binnen haar organisatie. Hierbij dient opgemerkt te worden dat maatschappelijk ondernemend gericht is en de kwaliteit van zorg en de cliënt leidend zijn, niet het winstbejag!



De organisatie is erkend voor de volgende AWBZ functies:

PV Persoonlijke Verzorging
VP Verpleging
BG Begeleiding

Zowel medewerkers als cliënten hebben medezeggenschap of inspraak vanuit de laagdrempeligheid c.q. korte persoonlijke lijnen binnen deze kleinschalige organisatie. Medewerkers kunnen dit tevens nog doen via de personeelsvertegenwoordiger, en cliënten kunnen dit ook doen via onze cliëntenraad.

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

ZGB levert Thuiszorg en een scala van particuliere diensten. De missie van ZGB is dan ook om een belangrijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van zorgbehoevenden in de regio Beek en omstreken voor zowel AWBZ, PGB, WMO en Particuliere zorg. Tevens is ZGB Beek een betrouwbare en interessante organisatie die zeer betrokken is bij zijn personeel met een persoonlijke en directe aanpak. In 2009 is geen zorg uitbesteed aan derden, onderaanneming.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Let op: het gaat hier uitsluitend ZVW- en/of AWBZ-gefinancierde zorg.

Aantal extramurale cliënten per einde verslagjaar (exclusief cliënten dagactiviteiten en Wmo-zorg)

cliënten

Capaciteit

Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten en Wmo)

uren

Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar

personen

Totaal bedrijfsopbrengsten, *wettelijk budget voor aanvaardbare kosten*

euro

2.3.3 Werkgebied

ZGB richt zich op zorgbehoevende thuis in de regio Beek, oftewel Westelijke Mijnstreek. Wij werken hierin samen met het Zorgkantoor Zuid-Limburg te Sittard.

2.4 Samenwerkingsrelaties

ZGB werkt samen met een groot aantal zorggerelateerde organisaties en instellingen oftewel ketenpartners. In de V&V-sector zijn dit o.a. de ziekenhuizen, de verpleeg- en verzorgingshuizen, huisartsen en de praktijkondersteuners.

De doelstelling bij deze samenwerking is afstemming van werkzaamheden om de zorgketen rondom de cliënt te optimaliseren en de continuïteit van zorg te garanderen. Men werkt nauw samen met de afdeling Geriatrie binnen Sittard-Geleen en er is een nauwe samenwerking met het Gezondheidscentrum te Neerbeek, GCN. Daarnaast is ZGB in 2009 gaan samenwerken met ARION te Geleen, in het kader van Zorg innovatie.

Naast de bovengenoemde zorggerelateerde organisaties en instellingen is er ook een intensieve samenwerking met de Gemeente Beek met betrekking tot de WMO en het actieve Zorgtafel overleg. Daarnaast niet onbelangrijk, het Zorgkantoor om de benodigde middelen en voorwaarden te creëren voor de zorgverlening.

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed Bestuur

ZGB is een kleine organisatie die zich aan de zorgbrede Governance code conformeert, en geeft jaarlijks openheid van zaken in haar complete financiële huishouding. Deze financiële huishouding wordt sinds de opstart, oktober 2005, van ZGB gecontroleerd en bewaakt door een onafhankelijke Accountant, H. Houben van Baat Accountancy. Verder wordt er openheid van zaken gegeven op regelmatige en noodzakelijke momenten richting Cliëntenraad en Raad van Advies.

Gezien de BV structuur, weliswaar maatschappelijk ondernemend gericht, is de Directie van ZGB tevens DGA. Hierdoor bepaald en voert zij het beleid uit in de organisatie, en heeft de Raad van Advies een adviserende rol.

Dit betekent geen directe invloed op het kiezen van de Directeur c.q. DGA en het te volgen c.q. uit te voeren “financiële” beleid. Het advies wordt wel gebruikt om de strategie, tactiek en operatie te bepalen c.q. uit te voeren binnen ZGB.

3.2 Raad van Bestuur / Directie

Er is een Directeur Groot Aandeelhouder (DGA), en een assistent Directeur die beiden 50% van de aandelen in bezit hebben. De DGA is in loondienst van de BV, en de assistent Directeur is onbezoldigd medewerker. De assistent Directeur heeft een adviserende, commerciële en beleidsmatige taak. Daarnaast is hij fulltime in loondienst bij Approba Executives BV, zonder enige kans op belangenverstrengeling.

Samenstelling Directie

Naam	Functie	M/V
H.M.J.A.H. Hamers-Roesink	Directeur	V
M.R.J.	Assistent Directeur	M

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen/Raad van Beheer)

De Raad van Advies werkt met een vastgestelde profielschets en heeft een eigen reglement. De Raad van Advies houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in de organisatie. Teneinde dit toezicht correct en volledig uit te voeren, ontvangt de Raad van Advies alle informatie die hiervoor nodig is zoals financiële jaaroverzichten, KPI's en behaalde resultaten, verslagen van overleg met Cliëntenraad etc..

In de vastgestelde en noodzakelijke vergaderingen is ruimte om van gedachte te wisselen met de Directie over actuele en strategische vraagstukken, en hierin advies te geven. Er is geen sprake van afhankelijkheid van de leden van de Raad van Advies met ZGB en er is ook geen sprake van belangenverstrengeling in deze.

Samenstelling Raad van Advies:

Naam	Functie	M/V
Dhr. N.G.B. Frissen (HVK)	Adviseur	M
Dhr. G.W.J. Vranken	Adviseur	M

3.4 Bedrijfsvoering

ZGB hanteert een planning- & control cyclus die mede jaarlijks afhankelijk is van de budgetteringsronde bij het Zorgkantoor. Hier is vanuit het Ministerie c.q. AWBZ financieringskant, moeilijk een duidelijk meerjarenplan over te maken. Deze kan namelijk grillig verlopen, in positieve of negatieve zin kan de systematiek en financiering wijzigen. Om niet alleen afhankelijk te zijn van deze jaarlijkse AWBZ kettingreactie, worden er ook meer activiteiten uitgevoerd binnen de PGB en Private structuur. De netto marges in deze branche zijn erg mager, ondanks een zeer lage overhead.

Periodiek worden in het Directie overleg de voortgangsrapportages besproken, waarbij de nadruk gelegd wordt op de kwaliteit, cliënttevredenheid, productiecijfers, productieomvang, doelmatigheidsscores, indirecte formatie, relatie tussen kosten en baten.

3.5 Cliëntenraad

De cliëntenraad van ZGB heeft als doel om vanuit het perspectief van de cliënt te streven naar een goede en adequate zorg- en dienstverlening van de organisatie. Zij wordt hierin ondersteund door de ZGB organisatie, echter is er geen aanspraak gemaakt of noodzakelijkheid geweest t.b.v. extra financiële middelen.

De Cliëntenraad (CR), 3 personen, heeft regelmatig overleg met de Directie. In het verslagjaar heeft de CR 3 maal vergaderd. De samenstelling is als volgt op het einde van het verslagjaar:

Naam	Functie	M/V
Mw. C. van Heel-Florax	Voorzitter	V
Dhr. M. Puts	Secretaris	M
Dhr. J. Coenen	Lid	M

Formeel uitgebrachte gevraagde adviezen

Advies	Uitkomst
-Afwikkeling plan van aanpak betreffende onafhankelijk cliënt tevredenheidonderzoek 2009	aangenomen

Formeel uitgebrachte ongevraagde adviezen

Geen

Er is geen commissie van vertrouwenslieden ingesteld binnen ZGB, gezien de vraag maar ook de omvang van de organisatie.

3.6 Ondernemingsraad

Binnen ZGB is geen ondernemingsraad ingesteld, wel een personeels-vertegenwoordiger.

4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Het uitgangspunt is de missie van ZGB, die is een belangrijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van zorgbehoevenden in de regio Beek en omstreken (Westelijke Mijnstreek) voor zowel AWBZ, PGB, WMO en Particuliere zorg. Tevens is ZGB een betrouwbare en interessante organisatie die zeer betrokken is bij zijn personeel met een persoonlijke en directe aanpak.

Vanwege de kleinschaligheid binnen ZGB, wordt er gewerkt met een korte en lange beleidscyclus. Dit alles wordt geconcretiseerd vanuit de Directie die afhankelijk van marktwerking deze constant monitort en bijstelt. Doordat planning en uitvoering door doorlopende evaluatie met elkaar zijn verbonden, betekent dit dat de beleidscyclus feitelijk een doorlopend proces is waarin nieuw verkregen inzichten telkens worden verwerkt.

De visie is erop gericht om innovatieve, kwalitatief goede, efficiënt en betaalbare Thuiszorg te leveren aan zorgbehoevenden binnen de gemeente Beek en omstreken, Westelijke Mijnstreek.

4.2 Algemeen beleid

AWBZ is een zorgenkindje binnen de Nederlandse staat. Bij de AWBZ-gerelateerde zorg is een afkalving aan de gang die gepaard gaat met aanbestedingsrondes en verlaging van tarieven door de lastendruk c.q. kostenreductie in de zorg. De 1^e duidelijke afkalving, versobering, is het verwijderen van de Huishoudelijke Zorg uit het AWBZ pakket per januari 2007. De 2^e ronde kwam er in 2009 aan, de teloorgang van de Ondersteunende en Activerende begeleiding waarbij weer een deel in 2010 naar de Gemeentes verlegd wordt. Daarnaast legt de NZA verplichte kortingen op die het Zorgkantoor moet doorvoeren in de tarieven aan de Zorgaanbieders. Wij blijven er echter vanuit gaan dat kwaliteit gevraagd blijft, en die ook betaald dient te worden.

Binnen de Thuiszorg is het contact en de relatie met de cliënten en huisartsen een speerpunt voor ons beleid. Een intensieve samenwerking en goede communicatie tussen huisartsen en ZGB moeten deze relatie en samenwerking met de huisartsen versterken om een goede ketenzorg te waarborgen. Daarnaast zal ZGB zich blijven toeleggen op samenwerking met andere Zorgaanbieders, PGB- en Particuliere-trajecten zoals kleinschalig “groeps” wonen.

4.3. Algemeen kwaliteitsbeleid

ZGB werkt hard aan de borging van haar diensten en producten en brengt waar nodig verbeteringen aan. Het gaat erom niet alleen de activiteiten te verrichten, maar ook te weten of de geplande effecten bereikt worden.

Dit betekent dat de zorg op een systematische wijze wordt uitgevoerd in een voortdurend cyclisch proces van plannen, uitvoeren, evalueren, bijstellen (PDCA). In dit kader worden interne en externe audits uitgevoerd door externe partijen. Met dit instrument worden tekortkomingen en verbeterpunten opgespoord en verbetertrajecten in gang gezet.

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht om als organisatie ‘het huis op orde’ te hebben, en zijn in mei 2007 oftewel anderhalf jaar na onze opstart, HKZ gecertificeerd. In 2008 heeft dit geresulteerd in de A-status voor onze organisatie, oftewel een extra pluim voor gedane inspanningen. In 2009 hebben wij inmiddels de 3^e HKZ audit glansrijk doorstaan zonder enige categorie 1 of 2, slechts enkele tips!

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

In 2009, tussen augustus en november, is er een nieuw onafhankelijk cliënt tevredenheid onderzoek uitgevoerd door het bureau FACIT volgens de CQ methodiek. Dit heeft geresulteerd in mooie cijfers:

- Respons is 84,8% (Facit gemiddelde is 59%);
- Rapportcijfers van de cliënten: voor de organisatie is 8,4 (Facit gemiddelde is 8,0)
- Rapportcijfers van de cliënten: voor de verzorgenden is 8,5 (Facit gemiddelde is 8,3)

Het complete rapport is te vinden op de website van ZGB, www.zorggroep-beek.nl of via Kiesbeter, www.kiesbeter.nl

Daarnaast hebben wij een toetsing Zorginhoudelijke Indicatoren uitgevoerd, en ook deze is gepubliceerd op Kiesbeter.nl

4.4.2 Klachten

Verder kunnen we concluderen dat er geen klachten zijn gemeld zowel bij personeel, Directie als Klachtencommissie / CR. Dit is positief en wordt gezien als een goed succes! De klachtenprocedure is voor iedereen toegankelijk middels onze website, leveringsvoorwaarden en algemene informatie.

Dhr. T. Wagenaar

Hoofd Klachten Commissie

M

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Doel is een efficiënte organisatie te hebben met personeel wat kleinschaligheid, verantwoordelijkheid en openheid zoekt binnen een organisatie. Daar krijgt men een zelfstandige functie voor terug, waarbij deze eigen inbreng zeer goed gewaardeerd wordt door ZGB. Verder vindt er een duidelijke en directe manier van communiceren onderling plaats, waarbij onderling vertrouwen en openheid een helder doel is voor de toekomst.

Dit alles moet ook leiden tot een organisatie met een laag tot nihil percentage verzuim en aantal verzuim meldingen. Dit is echter niet alleen afhankelijk van de welwillendheid binnen een organisatie en medewerker, maar ook van niet vatbare externe factoren die wij inmiddels al in de praktijk gezien hebben!

4.5.2. Kwaliteit van het werk

Door de kleinschaligheid en openheid wordt er ook jaarlijks bewust stil gestaan bij medewerker tevredenheid. Die wordt uitvoerig met alle medewerkers 1 op 1 besproken, en de resultaten hiervan zijn zeer goed. We besteden bewust aandacht aan persoonlijke ontwikkeling binnen de functie, en zorgen voor bijscholing.

ZGB voert een integraal arbeidsomstandigheden-, verzuim- en re-integratiebeleid.

Arbo richt zich met name op het creëren van gezonde arbeidsomstandigheden, zoals goede werkplekken en preventieve maatregelen zoals bijvoorbeeld RSI-preventie, de Bedrijfszorgpolis, e.d.. Er is een RIE opgesteld conform PDCA cyclus.

Verzuimbeleid is met name gericht op voorkomen en oplossen van het verzuim.

Met name de begeleiding en interventies uit de bedrijfszorg polis zoals bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische begeleiding, fysieke begeleiding e.d. spelen een grote rol bij het voorkomen en terugdringen van het verzuim.

Reïntegratiebeleid richt zich op het duurzaam re-integreren van arbeidsongeschikte medewerkers. De focus ligt hierbij op wat de medewerker wel nog kan. Indien deze mogelijkheden niet aansluiten op de werkzaamheden zoals ZGB die verricht, wordt begeleiding geboden bij externe re-integratie. Hiertoe werkt ZGB nauw samen met Verzuimeffect.

4.6 Samenleving

ZGB is opgestart vanuit een stuk idealisme binnen de Directie waarbij Maatschappelijk verantwoord ondernemen voorop staat. Hierbij wordt veel informatie en administratieve hulp, veelal t.b.v. PGB cliënten, aan cliënten verstrekt zonder hier extra kosten voor te vragen c.q. in rekening te brengen.

Zorg Groep Beek staat verder als maatschappelijke onderneming midden tussen de samenleving in. Zij draagt binnen haar financiële ruimte bij aan diverse maatschappelijke doelen binnen de Gemeente Beek c.q. Westelijke Mijnstreek. Denk hierbij aan kerken, maar ook activiteiten die georganiseerd worden voor oud en jong zoals carnaval.

Verder draagt Zorg Groep Beek ook bij als economische meerwaarde voor de regio. Als groeiende werkgever neemt zij regelmatig personeel aan uit de regio, die op hun beurt samen financiële middelen verkrijgen en die weer uitgeven binnen de regio.

4.7 Financieel beleid

De jaarrekening 2009 geeft een duidelijke kentering aan t.o.v. 2008. Na een netto verlies van ruim 6% in 2008, worden er nu zwarte cijfers geschreven met een zeer kleine plus. De financiële positie dient de komende 3 jaren versterkt te worden, maar ook 2009 laat al een verbetering zien in de liquiditeit en solvabiliteit. Op dit moment voldoen de financieringsbehoeften nog ruim voldoende. Het is echter vreemd en financieel vreemd dat zorg gelden opgaan aan rentes richting banken, daar de AWBZ bevoorschotting niet parallel loopt met de gedraaide zorg uren. Hierdoor maakt men een extra verlies en kan dit geld niet besteed worden aan Zorg aan het bed.

Zorg Groep Beek innoveert samen met ARION Geleen aan nieuwe zorg producten en methodieken, en voert nu een praktijk studie uit binnen de terminale zorg. De Directie heeft verder besloten op basis van een tender, om per 1 januari 2010 te investeren in een systeem t.b.v. de zorgproductie en registratie, met Groene Vink certificering. Dit systeem is klaar voor de AZR toekomst en moet de tijd qua rapportage en verwerking terug brengen.

In 2011 worden extra financiering behoeften verwacht t.b.v. uitbreiding aan de zorg kant. Er ontstaat dan een situatie met kleinschalig wonen in combinatie met thuiszorg, oftewel gescheiden wonen en zorg. Hiervoor zijn middelen voor het woonhuis noodzakelijk in combinatie met meer personeel.

Voor akkoord, 24 mei 2010

H.M.J.A.H. Hamers-Roesink
Directeur

M.R.J Hamers
Assistent Directeur

Begrippenlijst

ZGB	=	Zorg Groep Beek
PGB	=	Persoonsgebonden Budget
WMO	=	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
KPI	=	Kritische Proces Indicator
Lb	=	Limburg
DGA	=	Directeur Groot Aandeelhouder
BV	=	Besloten Vennootschap
HKZ	=	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
AWBZ	=	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CR	=	Cliëntenraad
RIE	=	Risico Inventarisatie & Evaluatie
PDCA	=	Plan Do Check Act
RSI	=	Repetitive Strain Injury