



Bestuursverslag 2019
Eilandzorg Schouwen-Duiveland

Inhoudsopgave

Missie & Visie	pag. 3
Terugkijken 2019	pag. 4
Wie zijn wij?	
Raad van Bestuur	pag. 6
Managementteam	pag. 6
Organogram	pag. 7
Raad van Toezicht	pag. 8
Clientenraad	pag. 11
Ondernemingsraad	pag. 14
Samenwerking	pag. 17
Waar staan wij voor?	
Tevreden cliënten	pag. 18
Klachten	pag. 19
Kwaliteit	pag. 21
Tevreden medewerkers	pag. 21
Wat bieden wij?	pag. 22
Hoe staan wij er voor?	
Hoofdlijnen-financieel-beleid en risicobeheersing	pag. 25
Beschrijving positie op balansdatum	pag. 26
Analyse en toekomstverwachting	pag. 27
Corona	pag. 27

Samenstelling

Marieke de Jong, directeur/bestuurder

Uitgangspunten van de verslaglegging

Dit verslag gaat over verslagjaar 2019.

Jaarverantwoording 2019

De jaarverantwoording 2019 bestaat uit de jaarrekening, de gegevens via DigiMV en het bestuursverslag. De eerste 2 zijn in te zien via www.jaarverantwoordingzorg.nl. Het bestuursverslag is in te zien via www.eilandzorg.com.

Missie & Visie

De bedoeling van Eilandzorg

Bij Eilandzorg staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De cliënt bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt.

Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk omdat Eilandzorg werkt met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak. Door de kleine zelfstandig werkende teams, zijn cliënten verzekerd van individuele aandacht. Gewoon, en heel persoonlijk.

De cliënt in regie is het uitgangspunt. Eilandzorg gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid, wensen en mogelijkheden van de cliënt. Hierbij moet Eilandzorg zich uiteraard houden aan wet- en regelgeving en rekening houden met de context waarin iemand woont en leeft.

Eilandzorg hanteert 5 kernwaarden om tot de bedoeling te komen:

- wederzijds respect
- vertrouwen
- persoonlijke aandacht
- deskundigheid
- mantelzorgparticipatie

Terugkijken 2019

Voor Eilandzorg was 2019 in veel opzichten een innoverend jaar. Er zijn 3 ontwikkelingen te benoemen, die grote impact hebben gehad op cliënten en medewerkers en zo van invloed waren op het verloop:

- Waardigheid & Trots;
- Renovatie locatie de Wieken; en
- Vertrek van de directeur/bestuurder.

Waardigheid & Trots

De resultaten van het bezoek van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in februari en de uitgevoerde scan van Waardigheid en Trots, kwaliteitskader verpleeghuiszorg, in april, waarbij de kwaliteit van de uitvoering van de zorg in beeld is gebracht, waren aanleiding voor een verbeterplan op een aantal belangrijke thema's. Ook de externe audit voor de Certificatie in de Zorg, uitgevoerd in mei, bevestigde het beeld van de IGJ en scan. Via het programma Waardigheid en Trots op locatie, is in september gestart met het verbeterplan: Samen.....Vooruit! In dit plan, wat verder uitgerold wordt in 2020, staan persoonsgerichte zorg, deskundigheid van medewerkers, sturen op kwaliteit en veiligheid, en medicatieveiligheid centraal.

Met CZ zorgkantoor zijn gedurende het hele jaar gesprekken gevoerd waarbij ook de kwaliteit, personele samenstelling en verzuim terugkerende thema's waren.

IGJ heeft in november laten weten dat het intussen ingediende resultaatverslag, gemaakt op basis van de bevindingen uit het toetsingskader, zichtbaar veel verbeteracties laat zien en dat Eilandzorg heeft ingezet op verbetering van kwaliteit en veiligheid van de zorg via het verbeterplan van Waardigheid en Trots; Samen....Vooruit! In 2020 komt er een vervolg onderzoek van IGJ om te toetsen hoe het kwaliteitstraject zich verder heeft ontwikkeld en verbeterd.

Renovatie de Wieken

Na jaren van onderhandelen en plannen maken, is in 2018 de renovatie van locatie de Wieken gestart. Eilandzorg en Woonzorg Nederland, eigenaar en verhuurder van het pand, zijn hiervoor een samenwerkingsovereenkomst aangegaan.

Met de renovatie van locatie de Wieken moet bereikt worden dat:

- De Wieken een plek is waar cliënten, bezoekers en medewerkers zich thuis voelen;
- in een duurzaam, gezond en comfortabel gebouw;
- met een huiselijke uitstraling, met verschillende plekken die uitdagen of rust bieden; en
- waar je op jezelf kunt zijn, of juist samen.

Dit betekent naast het "sec" renoveren van het pand naar de huidige maatstaven, vernieuwen van sanitair, vloeren, deuren etc., ook een verbetering van de toegankelijkheid van de appartementen en badkamers, slimme inzet van domotica en leefcirkels waarmee Eilandzorg cliënten met dementie meer vrijheid biedt.

Eind 2019 kijkt Eilandzorg terug op een intensief jaar van breken, verbouwen, aanpassen, overlast, garanderen van veiligheid en interne verhuizingen voor cliënten en medewerkers, die tijdens de renovatie in locatie de Wieken bleven wonen en werken.

Het resultaat is overweldigend; prachtige appartementen, van alle gemakken voorzien, een "buiten/tuin-uitstraling" in de verkeersruimten en een huiselijke sfeer in recreatieruimte en restaurant. Cliënten en medewerkers zijn blij en trots met het resultaat. 5 maart 2020 heeft de officiële opening plaatsgevonden.

Vertrek directeur/bestuurder

Na intensief overleg tussen de directeur/bestuurder en de Raad van Toezicht is medio juni het vertrek van de bestuurder, de heer A.G.M. Pinxteren per 31 december 2019 bekend gemaakt. De Raad van Toezicht heeft vervolgens, in overleg met het managementteam, de ondernemingsraad en de cliëntenraad met behulp van een wervings-en selectiebureau, een profiel voor de nieuw te werven directeur/bestuurder opgesteld, waarna de procedure hiervoor is opgestart . Eind november 2019 heeft de Raad van Toezicht vervolgens bekend gemaakt dat mevrouw M.C.E. de Jong-Cox per 1 januari 2020 is aangesteld als directeur/bestuurder.

Conclusie 2019

Bovenstaande ontwikkelingen hebben veel gevraagd van de medewerkers van Eilandzorg. Want de zorg aan onze cliënten gaat altijd door, welke uitdagingen er ook zijn. De medewerkers zijn de kracht van Eilandzorg: professionals met passie voor hun werk en de wil de zorg en dienstverlening zo optimaal mogelijk uit te voeren. Gewoon, en heel persoonlijk...

Wie zijn wij?

Naam verslagleggende rechtspersoon: Stichting Eilandzorg Schouwen-Duiveland
Adres: Hoge Molenstraat 13
Postcode en Plaats: 4301 KB Zierikzee
Telefoon: 0111-745 700
Email: info@eilandzorg.com
Website: www.eilandzorg.com
Identificatienummer Kamer van Koophandel: 22041726

Eilandzorg hanteert de **Governancecode Zorg 2017**. De Governancecode Zorg draagt bij aan het waarborgen van goede zorg, het realiseren van haar maatschappelijke doelstelling en daarmee maatschappelijk vertrouwen.

Raad van Bestuur

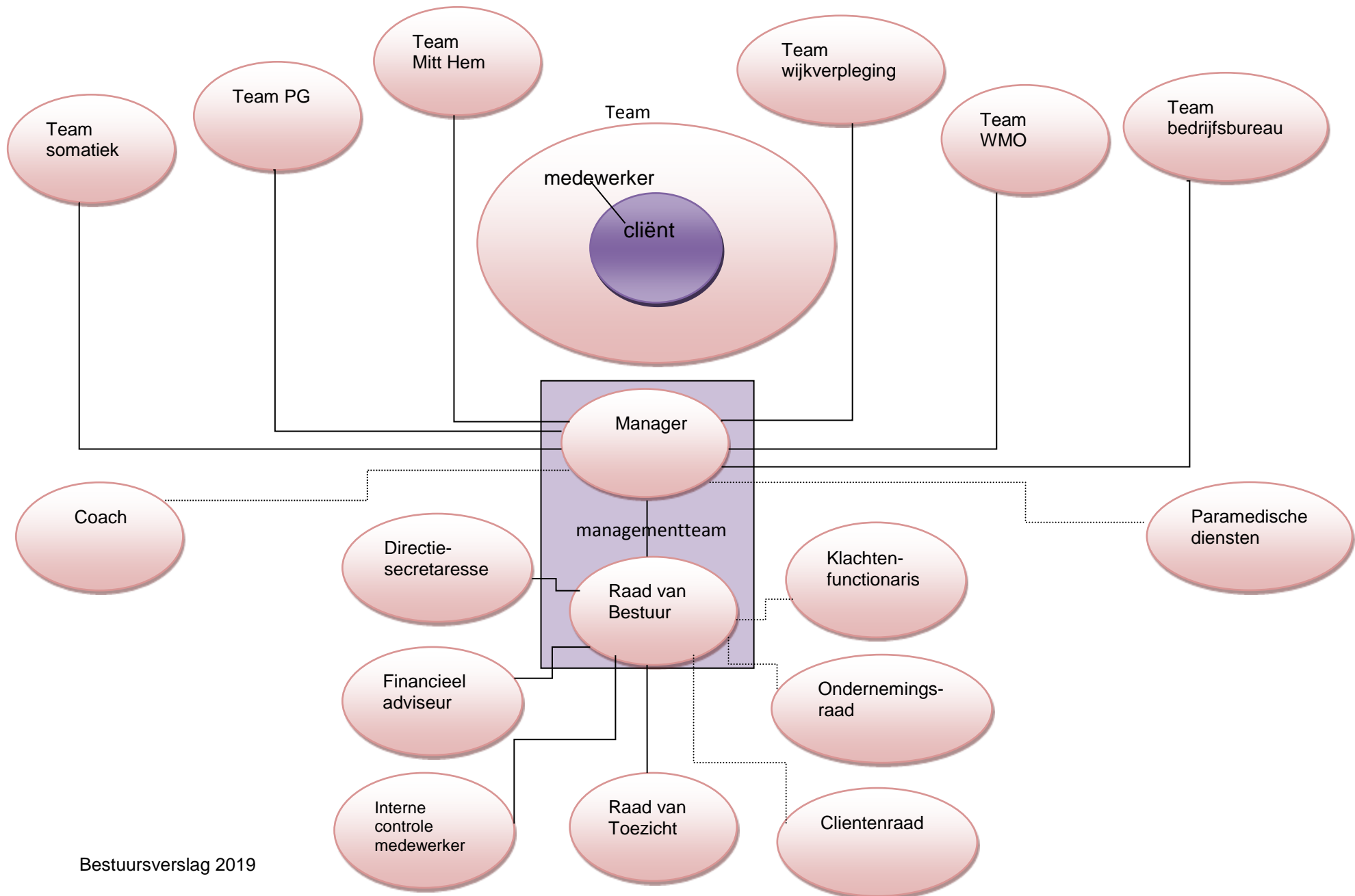
Naam: Mevrouw M.C.E. de Jong-Cox
Functie: directeur/bestuurder

In 2019 was de heer A.G.M. Pinxteren directeur/bestuurder tot en met 31 december 2019.

Managementteam

In 2019 vormden de heer A.G.M. Pinxteren en mevrouw M.E. van de Winkel, manager, samen het managementteam.

Het managementteam heeft 2 adviserende leden: De heer E. de Boo van Uijen, controller, adviseert het managementteam over financiële zaken en mevrouw T.S. Wolse-de Smit, medewerker bedrijfsbureau P&O en ICT, adviseert het managementteam over zaken op het gebied van P&O en ICT.



Raad van Toezicht

Jaarverslag van de Raad van Toezicht van Eilandzorg.

“De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. De Raad van Toezicht functioneert als werkgever en als klankbord van de Raad van Bestuur en weet zich verantwoordelijk voor de controle van het werk de bestuurder. Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich op het belang van de organisatie zonder de belangen van de samenleving uit het oog te verliezen.

Governancecode

De Raad van Toezicht hanteert de Governancecode Zorg. De verantwoordelijkheden en reikwijdte van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van Eilandzorg. De werkwijze van de Raad van Toezicht is verder gespecificeerd in het 'Reglement Raad van Toezicht' van Eilandzorg.

Profiel

Het profiel van de leden van de Raad van Toezicht kenmerkt zich door een brede maatschappelijke en bestuurlijke ervaring. De individuele leden zijn in staat om vanuit hun achtergrond en beroepsmatige bezigheden een inhoudelijke en constructieve bijdrage te leveren aan het toezicht op de Raad van Bestuur. De deskundigheid van de diverse leden is daarbij complementair.

De Raad ziet erop toe dat de leden met het oog op de goede invulling van hun toezichthoudende rol zoveel als mogelijk voldoen aan de functie-eisen die zijn opgenomen in de hiertoe geformuleerde profielschets Raad van Toezicht.

Voor ieder lid van de Raad van Toezicht geldt dat hij/zij onafhankelijk moet kunnen opereren, zonder last of ruggenspraak met enige achterban. Zo ook mogen leden niet betrokken zijn bij leveringen of diensten aan Eilandzorg of hieraan verbonden instellingen, en mogen leden geen conflicterende nevenfuncties hebben.

Samenstelling Raad van Toezicht

Gedurende 2019 was de samenstelling van de Raad van Toezicht van Eilandzorg als volgt:

<i>Lid</i>	<i>Functie</i>	<i>Treedt af</i>	<i>Nevenfunctie</i>
<i>De heer ds. J. van Langevelde</i>	<i>Voorzitter</i>	<i>11-07-2021 herbenoembaar</i>	<i>- Voorzitter Stuurgroepen en overheid op Schouwen-Duiveland</i>
<i>De heer F. Babijn</i>	<i>lid - commissie audit en remuneratie</i>	<i>01-01-2021 Niet herbenoembaar</i>	<i>- Bestuurslid Stichting Gezondheid en Maatschappelijke Zorg - Vrijwilliger Stadhuis-museum Zierikzee</i>
<i>De heer drs. F. van Nimwegen</i>	<i>lid - commissie audit en remuneratie - vice voorzitter</i>	<i>01-01-2021 herbenoembaar</i>	<i>- Lid Raad van Toezicht St. Zijn en St Peutereiland - Lid Raad van Toezicht St. Bewindvoering - Voorzitter Restauratie en Activiteiten Commissie (RAC) - Penningmeester WBE Goeree Overflakkee</i>

<i>De heer W. Joppe</i>	<i>lid - cliëntenraad - commissie kwaliteit & veiligheid</i>	<i>01-01-2024 Niet herbenoembaar</i>	<i>- Voorzitter Stichting Ben Joppe - Voorzitter Stichting Huis van Sinterklaas Schouwen-Duiveland. - Commissaris Probusclub Schouwen-Duiveland - Lid PBO Radio Omroep Schouwen-Duiveland</i>
<i>Mevr. drs. M.C. Willemsen</i>	<i>Lid - commissie kwaliteit & veiligheid</i>	<i>01-01-2023 herbenoembaar</i>	

De leden nemen zitting in de Raad van Toezicht voor een periode van 4 jaar. Daarna zijn ze eenmaal herbenoembaar. Er wordt gewerkt met een rooster van aftreden. In het najaar van 2018 is de wervingsprocedure van een nieuw lid opgestart in verband met het periodiek aftreden van de voorzitter van de Raad, drs. J.H. Mulder. Per 1 januari 2019 is mevrouw drs. M.C. Willemsen benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Ds. J. van Langevelde fungeert sinds die datum als voorzitter van de Raad.

Onderwerpen en overleg

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht vergaderden in 2019 regulier 6 maal. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht vanwege het vertrek van de heer A.G.M. Pinxteren per 31 december 2019 diverse malen vergaderd over de vervulling van de vacature voor directeur-bestuurder. De Raad heeft per 1 januari 2020 mevrouw M.C.E. de Jong-Cox in deze functie benoemd.

Onder meer de volgende onderwerpen zijn in 2019 aan de orde geweest:

- renovatie van de Wieken*
- periodieke update van kwartaalcijfers en begroting 2020*
- reglement Raad van Bestuur*
- managementletter 2018*
- productie-overzichten 2019*
- invulling en uitwerking van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg*
- het rapport van de Inspectie Gezondheidszorg (IGJ)*
- de ondersteuning op locatie van Waardigheid en Trots*
- verwerving kwaliteitsgelden ministerie*
- periodieke update van de directie*
- de zorginkoop*
- de jaarrekening / jaarstukken 2018*
- kwaliteit en veiligheid en de instelling van een commissie ter zake*
- ontwikkelingen in de wijkverpleging*
- de business-case van Mitt Hem*
- AVG*
- functioneren van de bestuurder*
- werving van een nieuwe directeur-bestuurder voor Eilandzorg*
- risicomanagement/risicoanalyse 2019*

Naast de Raad van Toezicht zijn er drie adviescommissies waarmee de Raad van Bestuur vergadert. De auditcommissie zorgt voor de voorbereidende bespreking van de financiële aangelegenheden die

in de Raad van Toezicht worden besproken. De remuneratiecommissie vervult de rol van werkgever voor de Raad van Bestuur en houdt plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken met de Raad van Bestuur. De commissie Kwaliteit en Veiligheid die de Raad ondersteunt inzake de kwaliteit en veiligheid van zorg waarvan lichamelijk en geestelijk welzijn onderdeel uitmaakt voor cliënten.

De Raad van Toezicht heeft jaarlijks overleg met de accountant. In de vergadering worden de jaarcijfers en de accountantsverklaring gepresenteerd door de accountant ter goedkeuring van de jaarrekening door de Raad van Toezicht.

Vanwege het voorgenomen vertrek van de directeur-bestuurder heeft er in 2019 geen themabijeenkomst met de ondernemingsraad en de cliëntenraad plaatsgevonden. Wel heeft de Raad van Toezicht deelgenomen aan de overlegvergaderingen van de bestuurder en de cliëntenraad en van de bestuurder met de ondernemingsraad. De Raad van Toezicht evalueert eenmaal per jaar haar eigen functioneren. Een eerste evaluatie over 2018 vond plaats op 19 december 2019.

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een honorarium voor hun werkzaamheden. Dit is voor 2019 vastgelegd in een vergoedingsregeling. € 5.561,-- bruto per jaar voor de voorzitter en € 4.216,-- bruto per jaar voor de overige leden. Daarnaast is er een budget beschikbaar voor deskundigheidsbevordering.

In december heeft de Raad van Toezicht opnieuw haar honorarium vastgesteld voor 2020 e.v., passend bij de WNT-II klasseindeling voor de maximale bezoldiging van de directeur/bestuurder.”

Jaarverslag van de cliëntenraad van Eilandzorg.

“Voorwoord

Eilandzorg heeft op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) een cliëntenraad ingesteld. Hierin is vastgesteld dat de cliënten van instellingen in de ouderen-, gezondheids- en welzijnszorg inspraak hebben door middel van een cliëntenraad. De wet wil mensen die afhankelijk zijn van zorg, invloed geven op de zorgverlening.

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van Eilandzorg zijn aangewezen. De raad overlegt daarover met de directie van Eilandzorg en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Dat is belangrijk, want de cliëntenraad is namelijk de enige binnen de zorg- en dienstverlening die kan praten vanuit de ervaring van cliënten en voor cliënten.

De instelling stelt materiële middelen beschikbaar zoals een vergaderruimte, een kopieerapparaat en een budget.

De cliëntenraad is vanaf mei 2011 actief bij Eilandzorg, waarin in die periode verschillende personen een plaats hebben bekleed. Dit jaarverslag gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2019.

In dit verslag kunt u lezen waar de cliëntenraad in 2019 mee aan de slag is gegaan.

Eilandzorg is steeds in beweging en de cliëntenraad beweegt hierin mee. ..

Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad streeft naar een zodanige samenstelling van de raad dat een redelijke vertegenwoordiging wordt verkregen van de cliënten van de instelling.

De cliëntenraad moet minimaal uit drie leden bestaan, welke drie kiesgroepen vertegenwoordigen. Om tot een goede verhouding te komen streven we ernaar om uit de volgende locaties leden in de cliëntenraad te hebben:

- Verpleeghuiszorg De Wieken
- wijkverpleging De Wieken
- Locatie Mitt Hem

Lid van de cliëntenraad kunnen worden:

- cliënten;
- vertegenwoordigers;
- personen met:
 - a. een specifieke deskundigheid;
 - b. aantoonbare affiniteit met de doelgroep;
 - c. en die binding willen aangaan met de doelgroep van de instelling.

We zijn in januari gestart met zeven personen in de cliëntenraad en op 31 december waren allen nog lid van de raad.

Jaco Vleeshouwer, onafhankelijk voorzitter

Leo van Nieuwenhuijze

Eline Wiebrens

Rosemarie Volkeri

Riet v.d. Sluis

Ad Hagesteijn

Marike Bolle, secretaris van de raad.

Vergaderingen / activiteiten

In het jaar 2019 is de cliëntenraad elf keer bij elkaar geweest voor een vergadering. Deze vergaderingen waren zes keer een overlegvergadering met de bestuurder van Eilandzorg, waarvan twee keer met leden van de Raad van Toezicht, en vijf keer een cliëntenraad vergadering.

Verdere activiteiten van de Cliëntenraad in 2019 waren:

- De cliëntenraad heeft zitting in de bouwcommissie renovatie 'De Wieken'
- Volgen van de koffietafelgesprekken
- Overleg met Raad van Toezicht
- Overleg met het CZ zorgkantoor
- Cliëntenraad is aanwezig bij regiobijeenkomsten van het LOC in Heinkenszand
- Bijwonen herdenkingsdienst overleden cliënten De Wieken
- Deelname namens cliëntenraad in 'vrienden van De Wieken'
- Kennisname project meer bewegen voor ouderen
- Kennisname hitteprotocol
- Bijeenkomst NCZ in verband met de herziene wet Wmcz
- Navraag inzake de noodverlichting in Mitt Hem
- Onderzoek naar woongenot cliënten Mitt Hem
- Zitting in de maaltijdcommissie
- Zitting in sollicitatiecommissie nieuwe bestuurder Eilandzorg

Adviezen

In 2019 zijn voor de volgende zaken adviezen verleend:

- Begroting 2020
- Jaarrekening 2019
- N.a.v. rapport cliënt ervaringsonderzoek wijkverpleging
- Renovatie 'De Wieken'
- N.a.v. MIC jaarverslag
- Kwaliteitsplan
- Waardigheid en Trots
- Maaltijdleverancier
- Gebruik ruimte voor school in Mitt Hem
- Advies aan bestuurder i.v.m. betrokkenheid nieuwe cliënten locatie De Wieken
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Nieuwe situatie telefonie na renovatie
- Advies inzake vast contract manager zorg
- Advies stalling scootmobielen na de renovatie

Contacten

Elke laatste donderdag van de maand is er een gezamenlijke maaltijd in locatie de Wieken. Hierbij is altijd één lid van de cliëntenraad aanwezig.

Planning voor 2020

De cliëntenraad zal zich inzetten voor de cliënten van locatie De Wieken, Mitt Hem en cliënten van de wijkverpleging, zoveel als mogelijk is.

Behalve advies geven over beleidsstukken wil de cliëntenraad in 2020 zijn eigen zichtbaarheid vergroten in zowel letterlijke als figuurlijke zin om van daaruit veel meer dan in voorgaande jaren ook een eigen agenda te bepalen.

Daarnaast wil de cliëntenraad inzetten op beleidsstukken in begrijpelijke taal (of samenvattingen van beleidstukken in begrijpelijke taal) voor cliënten, mantelzorgers, medewerkers en andere betrokkenen van Eilandzorg.

Wij zullen proberen voor de cliënten klaar te staan in woord en daad, toegankelijk te zijn en ondersteuning te bieden aan Eilandzorg.“

Ondernemingsraad

Jaarverslag van de ondernemingsraad van Eilandzorg.

“Eilandzorg heeft op basis van de Wet op de ondernemingsraden een ondernemingsraad ingesteld. De ondernemingsraad stelt zich ten doel het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de medewerkers van de organisatie.

Eilandzorg draagt zorg voor voldoende faciliteiten die de ondernemingsraad in staat stellen om goed te functioneren. Dit zijn uren, deskundigheidsbevordering, informatiemateriaal en materiële ondersteuning (vergaderruimte, koffie, papier, apparatuur).

Jaarlijks gaat de ondernemingsraad op cursus ter ondersteuning en kennisvergarig.

De ondernemingsraad vergadert 2 keer per maand.

De ondernemingsraad en de Raad van Bestuur vergaderen 10x per jaar. In deze vergadering informeert de Raad van Bestuur de ondernemingsraad over lopende zaken en nieuwe ontwikkelingen.

In 2019 is de OR opzoek gegaan naar nieuwe leden, E. Buijs en E.de Keijzer zijn vertrokken, zij hebben de organisatie verlaten. Julia de Looff is met zwangerschap verlof gegaan.

De ondernemingsraad bestond in 2019 uit de volgende 5 leden, zijnde:

Dhr. L. Verhaak (vice-voorzitter)

Mevr. A. Weeckers (secretaris)

Mevr. E. Buijs

Mevr. M. Moerland-Kouvelt

Mevr. J de Loof

In september 2019 vertrok E. Buijs en in oktober ging Julia met verlof. Er zijn toen nieuwe verkiezingen geweest en er is besloten gezien de groei van Eilandzorg de OR uit te breiden met 2 extra leden dus Totaal 7.

Vanaf November 2019 zag de OR er als volgt uit:

Dhr. L. Verhaak (vice-voorzitter)

Mevr. A. Weeckers (secretaris)

Mevr. M. Moerland-Kouvelt

Mevr. L. Daniels

Mevr. R. van de Velde

Mevr. N. Schrauwen.

Mevr. H. Heijboer(tijdelijke vervanging J. de Loof)

Mevr. J de Loof (vanaf oktober met verlof)

De volgende punten zijn in 2019 aanbod gekomen in de overleggen OV en OR

- *Risico management*
- *PG brief/teamtaakhouderschappen.*
- *Kwaliteitsgelden(communicatie achterban over inzet mogelijkheden deze gelden)*
- *Inschaling verpleegkundigen in schaal 45.*
- *Renovatie/verbouwing ARBO eisen.*
- *Begroting*
- *Kaderkanteling en verwante stukken beoordelen.*
- *Jaarplanning bekijken OR/OV*
- *Rapport waardigheid en trots*

- *Rapport inspectie*
- *Parkeer problemen rond de Wieken*
- *1^{ste} kwartaalcijfers*
- *Overzicht ziekteverzuim en inzet personeel.*
- *Terug in uren Somatiek*
- *Beleidsplan*
- *Interne audit*
- *RAAT*
- *Thuis in het Zeeuwse verpleeghuis.*
- *Renovatie*
- *Scholing/kosten evaluatie.*
- *Jaarrekening 2018;*
- *Bestuur verslag 2018;*
- *Rapport scan waardigheid en trots;*
- *Rapport certificatie in de zorg/externe audit;*
- *Jaarverslag MIC 2018;*
- *Communicatieplan renovatie; en*
- *Maandrapportages inzet personeel en ziekteverzuim per team.*
- *Kwaliteitsverslag.*
- *Vertrek bestuurder, het proces nu verder?*
- *Hoe staan we er financieel nu voor. Kijkend naar ziekte verzuim, verbouwing personele inzet.*
- *Evalueren gedeclareerde uren OR.*
- *Vitaal in je werk en medewerkers in 't zonnetje.*
- *Evalueren zomer 2019, o.a. personele inzet.*
- *Verloop enquête zelfstandige teams.*
- *Vertrek OR lid bedrijfsbureau per 1 september.*
- *Arbobeleid hoe is dit geregeld binnen Eilandzorg.*
- *Mitt Hem stuk krant over gelden die cliënten daar claimen recht op te hebben.*
- *Verslag adviseur scholing teams zelfsturing.*
- *RI&E punten 2020 vanuit de OR over brainstormen.*
- *Taak verdeling OR leden 2020.*
- *Scholing OR 2020*
- *Arbeidstijden besluit monitoren hoe dit gaat binnen Eilandzorg houden we ons hieraan?*

De ondernemingsraad heeft de Raad van Bestuur gevraagd geadviseerd inzake.

- *Advies bij het maken van het formulier voor exit gesprekken.*
- *Advies in regeling meer en minder uren.*
- *Advies Risico Management.*
- *Evaluatie kader kanteling*
- *Advies inzake het concept arbobeleid.*
- *Advies begroting 2020.*

De ondernemingsraad heeft de volgende stukken ter kennisgeving mogen ontvangen van de Raad van bestuur

- *Het rapport naar aanleiding van de audit voor het kwaliteitskeurmerk.*
- *Client tevredenheid onderzoek rapport.*
- *Jaarrekening 2018;*

- *Bestuur verslag 2018;*
- *Rapport inspectie (IGJ);*
- *Rapport scan waardigheid en trots;*
- *Rapport certificatie in de zorg/externe audit;*
- *Jaarverslag mic 2018;*
- *Communicatieplan renovatie; en*
- *Maandrapportage april.*
- *Het kwaliteitsverslag Verpleeghuis 2018 en voor het eerst dit jaar het kwaliteitsverslag WMO Hulp bij het Huishouden 2018.*
- *Rapport PREM: client tevredenheid wijkverpleging;*
- *Managementletter 2018*
- *Accountantsverslag 2018.*
- *Werving procedure en gesprekken nieuwe bestuurder.*
- *2^{de} kwartaal MIC analyse gespecificeerd op Wieken, Mitt Hem en Wijk.*
- *de cijfers 1^e halfjaar inclusief toelichting.*
- *De maandrapportage t/m september 2019*
- *De evaluatie kwaliteitsplan 2019.*
- *Het resultaatverslag + bijlage zoals 11 november verzonden aan IGJ.*
- *Het plan van aanpak waardigheid en trots op locatie.*
- *Reactie IGJ op resultaatverslag;*
- *Maandrapportage oktober*
- *3^e kwartaalcijfers*
- *Toelichting op 3^e kwartaalcijfers*
- *Persbericht over nieuwe directeur/bestuurder per 1-1-2020.*
- *Kwaliteitsplan 2020.*
- *Maandrapportage november 2019.*

De ondernemingsraad heeft de Raad van Bestuur ongevraagd geadviseerd inzake:

- *Voeren van exit gesprekken.*
- *Parkeerbeleid.*
- *Communicatie met intramuraal n.a.v. brief wijziging diensttijden.*
- *Te korten personeel met namen PG.*
- *Evaluatie exit gesprekken.*
- *Advies in communicatie met huurders Mitt Hem n.a.v. bericht in Wereld regio.*

In alle gevallen heeft de Raad van Bestuur actie ondernomen door de zaak te onderzoeken en zowel de ondernemingsraad en het betreffende personeel te informeren. Een aantal zaken zijn niet afgerond in 2020 zoals o.a.:

- *ARBO beleid is nu nog concept de OR heeft hiervoor aanbevelingen gedaan.*
- *Personeelsbezetting*
- *De meeste onderwerpen staan ook voor 2020 op de agenda.”*

Samenwerking

Eilandzorg werkt met veel (zorg-) partners samen en participeert in diverse samenwerkingsverbanden om voor de cliënt zo optimaal mogelijke goede zorg te bieden en voor partners zichtbaar te zijn.

Eilandzorg heeft een samenwerkingsovereenkomst met **Allévo**. De behandelaars en paramedici (specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapie, ergotherapeut, diëtist, psycholoog) van Allévo zorgen ervoor dat de functie behandeling verleend wordt aan de cliënten op locatie de Wieken en dat de alarmopvolging in de wijkverpleging gedurende de nacht plaats vindt.

Eilandzorg participeert in de stichting **Zeeuwse Zorgschakels**. Zeeuwse Zorgschakels is een onafhankelijke organisatie die zich inzet voor een goede samenhang in ketenzorg. De stichting wordt gedragen door nagenoeg alle zorgaanbieders in Zeeland, de beide ziekenhuizen en huisartsen.

Binnen de Zeeuwse Zorgschakels zijn ondergebracht:

- Het netwerk palliatieve zorg (Zeeuws breed);
- Het netwerk hersenletsel (CVA en NAH) (Zeeuws breed);
- De ketenzorgprogramma's voor dementie van Walcheren, Zeeuws-Vlaanderen en de Oosterschelderegio; en
- Casemanagement dementie: vanuit de stichting ondersteunen en begeleiden casemanagers in nauwe samenwerking met huisartsen mensen met (een vermoeden van) een diagnose dementie.

Eilandzorg participeert in **Zorg Zeker Zeeland**.

Zorg Zeker Zeeland is een samenwerkingsverband van vier zorgorganisaties in Zeeland, te weten; Stichting Zorgcentrum Cederhof, IRIZ Thuiszorg (ABT Zeeland Thuiszorg B.V.), Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland en Stichting Eilandzorg Schouwen-Duiveland. De samenwerking is gericht op het delen van kennis en ervaring, die resulteert in een kwaliteitsimpuls voor de Zeeuwse zorg. Daarnaast contracteert Zorg Zeker Zeeland de wijkverpleging gezamenlijk bij zorgverzekeraar CZ.

Hiernaast hebben bovenstaande zorgorganisaties **Quality Zorg Wond Zorg Zeeland** opgericht. Doel is om de wondzorg in Zeeland naar een hoger niveau te krijgen. Eilandzorg participeert hierin met een wondzorgverpleegkundige in opleiding.

Door het terugtrekken van Stichting Zorgcentrum Cederhof is de Stichting Zorg Zeker Zeeland op 31 december 2019 beëindigd. Wel wordt de samenwerking op het gebied van kennisdeling voortgezet. Wond Zorg Zeeland wordt per 1 januari 2020 voortgezet door IRIZ thuiszorg. Eilandzorg blijft hierin participeren.

Eilandzorg werkt samen met de **Veiligheidsregio** (GHOR). Doel van de samenwerking is afspraken maken in het kader van rampenbestrijding en de voorbereiding daarop.

Thuis in het Zeeuwse verpleeghuis, een samenwerkingsverband met alle Zeeuwse zorgaanbieders VVT, om een aantal problemen gezamenlijk aan te pakken. Bijvoorbeeld het werven van hoger opgeleiden (artsen) en niveau 1 meer mogelijkheden te bieden voor opleiding.

Via de subsidieregeling RAAT kijken we als samenwerkende zorgorganisaties samen met de onderwijsinstellingen hoe personeel te werven en te behouden

Eilandzorg en **Woonzorg Nederland** hebben een samenwerkingsovereenkomst voor de renovatie van locatie de Wieken. Woonzorg is eigenaar van het pand.

Waar staan we voor?

Tevreden cliënten

Cliëntonderzoek 2019

Eind 2018 is een uitgebreid cliënttevredenheidsonderzoek gedaan onder alle cliënten en/of contactpersonen van Eilandzorg. Dit onderzoek heeft een doorlooptijd gehad t/m eerste kwartaal 2019.

In 2019 is het cliënttevredenheidsonderzoek niet op een dergelijke uitgebreide schaal herhaald. De renovatie van locatie de Wieken zorgde voor uitzonderlijke omstandigheden, waardoor de verwachting was dat de uitkomst van het tevredenheidsonderzoek niet representatief zou zijn. Wel is er veel met cliënten gecommuniceerd tijdens de renovatie, door onder andere het regelmatig verschijnen van een nieuwsbrief.

Voor de cliënten van de wijkverpleging zijn er in 2019 nieuwe verplichtingen t.a.v. het aanleveren van clientgegevens. Dit wordt gedaan volgens de Patient Reported Experience Measure (PREM). Dit instrument is ontwikkeld door belangenorganisaties (ActiZ, PFN, V&VN, Zorgthuisnl en ZN) vanuit het kwaliteitskader Wijkverpleging en meet cliëntervaringen en belevingen.

Resultaat PREM 2019		Resultaat PREM 2018
Respons:	54,3%	61,4%
Aanbeveling/NPS ¹ :	+90,5	+84,2
Gemiddeld aanbevelingscijfer:	8,8	8,4

De cliënten vinden dat zij met aandacht behandeld worden door vriendelijke zorgmedewerkers en dat zij goed in de gaten houden hoe het met de gezondheid van de cliënt gaat.

Cliënten voelen zich bij zorgverleners op hun gemak, zij nemen de wensen van de client mee bij het bepalen van de zorg. Cliënten hebben vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.

De verbeterpunten liggen op het gebied van meer vaste gezichten op vaste zorgmomenten en meer tijd voor de zorg. Deze punten zijn besproken met de zorgmedewerkers van de wijkverpleging. Er wordt ingezet op meer vaste medewerkers op vaste routes en specifieke zorgmomenten zoveel mogelijk door dezelfde medewerkers te laten uitvoeren.

In 2019 is er aandacht geweest voor meer en betere samenwerking met de mantelzorgers. Daarom is er in de vragenlijst een extra vraag toegevoegd, nl: "Werken de zorgverleners goed samen met uw mantelzorger(s)? ". Dit heeft een positief resultaat opgeleverd, namelijk dat meer cliënten, meer samenwerking ervaren in vergelijking met de situatie in 2018.

Over het algemeen kan Eilandzorg zeggen dat de cliënten zorg ervaren die past bij de manier waarop zij willen leven. Cliënt in regie.

¹ Net Promotor Score

Eilandzorg heeft een onafhankelijke klachtencommissie.

Cliënten hebben ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie Zeeland.

Als cliënten na afhandeling van de klacht door de klachtencommissie Zeeland nog niet tevreden zijn over de uitslag, dan kunnen zij naar de landelijke geschillencommissie VVT.

In 2019 is er door cliënten en of contactpersonen geen klacht ingediend bij de klachtencommissie Zeeland.

Jaarverslag van de klachtencommissie van Eilandzorg.

“Voorwoord

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet beoogt de zorg veiliger te maken en de behandeling van klachten over de zorg te verbeteren.

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

Eilandzorg heeft alleen een klachtencommissie voor klachten die buiten de Bopz vallen. Klachten die betrekking hebben op de Bopz-regeling worden doorverwezen naar Klachtencommissie Zeeland.

Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestond in 2019 uit: Marike Bolle en Hennie Wallet.

Behandelde klachten

Klacht

Begin 2019 loopt er nog een klacht van het vierde kwartaal van 2018.

Door de klachtencommissie is geprobeerd een gesprek aan te gaan met de 'klager', wat helaas niet gelukt is.

Omdat er door Eilandzorg aan de klacht gewerkt wordt en er geen gesprek heeft plaatsgevonden met de 'klager' heeft de commissie besloten de klacht als afgehandeld te beschouwen.

Op 14 februari is er een klacht binnengekomen van een 1^e contactpersoon van een bewoner van locatie de Wieken. Deze klacht heeft betrekking op geluidsoverlast veroorzaakt door de verbouwing, het niet werken van de televisie en de kwaliteit van de maaltijden.

Na een goed gesprek met de 'klager' is deze klacht voor alle partijen naar tevredenheid opgelost en afgerond.

Eind december is er een klacht binnengekomen van een 1^e contactpersoon van een bewoner betreffende een slecht of niet werkende alarmering, en verder wat zaken die met de renovatie te maken hebben.

Deze klacht wordt in januari 2020 in behandeling genomen.

Eindwoord

De klacht van eind december wordt in januari 2020 behandeld en afgerond.

De leden van de klachtencommissie gaan in april 2020 naar een training 'Bemiddeling door de Klachtenfunctionaris' van het CBKZ."

Kwaliteit

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In de loop van 2018 bleek dat bij Eilandzorg de kwaliteitscyclus onvoldoende geborgd was. Dit is ook ter sprake gekomen in de gesprekken met het CZ zorgkantoor, eind 2018, begin 2019.

In februari 2019 heeft vervolgens IGJ een bezoek gebracht aan locatie de Wieken en vastgesteld dat de kwaliteit van de geboden zorg op een aantal punten verbetering behoeft, te weten: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit & veiligheid en medicatieveiligheid.

Hierop heeft Eilandzorg een resultaatverslag aangeleverd in het najaar 2019, wat de IGJ voorlopig als toereikend heeft vastgesteld en wat zij opvolgt in 2020.

Waardigheid en Trots op Locatie

Eilandzorg heeft zich aangemeld voor het programma Waardigheid & Trots op Locatie (WOL), wat inzoomt op het Kwaliteitskader van de verpleeghuizen en vervolgens voorziet in een verbeterplan wat geïmplementeerd wordt met behulp van externe begeleiding.

Een scan van de organisatie is de basis van het verbeterplan: Samen.....Vooruit!

Uit de scan zijn vergelijkbare thema's vanuit het toetsingskader van de IGJ naar voren gekomen: veilige zorg, medicatieveiligheid, leren en verbeteren, personeelssamenstelling.

Certificatie in de Zorg

In het kader van het behoud van het kwaliteitskeurmerk is Eilandzorg opnieuw geaudit in mei door Certificatie in de Zorg. Verbeterpunten uit de audit zijn meegenomen in het verbeterplan Samen...Vooruit! Resultaten en de effectieve werking van de acties en ontwikkelingen in 2019 worden in 2020 getoetst bij de her-certificering. Voor 2019 behoudt Eilandzorg het certificaat.

Tevreden medewerkers

In 2019 zijn de zelfstandige teams verder gegaan met hun plan van aanpak uit het medewerker tevredenheidsonderzoek voor zover dit niet was afgerond.

Daarnaast heeft in februari een scan plaatsgevonden voor locatie de Wieken vanuit Waardigheid en Trots op locatie, waarin ook vragen zijn gesteld over de tevredenheid van medewerkers.

Uit de scan kwam naar voren dat er te weinig personeel is om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

Het ziekteverzuim is hoog, waardoor er veel roosterproblemen zijn, en ook het verloop van personeel is aan de hoge kant. In 2019 zijn 75 personen in dienst gekomen en 49 personen uit dienst gegaan.

In het verbeterplan SamenVooruit! wordt aandacht en behoefte voor ondersteuning medewerkers opgenomen en daar waar mogelijk personeel uitgebreid. De verwachting is dat hierdoor het verzuim daalt en er meer formatie beschikbaar is voor de zorg.

Het verbeterplan wordt op onderdelen ook op locatie Mitt Hem en in de wijkverpleging uitgerold.

Ziekteverzuim 2019:

	2018	2019
1 ^{ste} kwartaal	10,64%	12,5%
2 ^e kwartaal	9,53%	10%
3 ^e kwartaal	7%	6,4%
4 ^e kwartaal	8,77%	7,6%
Gemiddeld	8,98%	9,13%

Wat bieden wij?

Huren met zorg in locatie de Wieken, nieuw aanbod en gerealiseerd na renovatie!

Inhoudende: locatie de Wieken biedt een veilige omgeving, zorg en ondersteuning. Huurders wonen hier zelfstandig en ontvangen zorg van een vast team van de wijkverpleging. Daarnaast kunnen huurders gebruik maken van de faciliteiten van locatie de Wieken, zoals maaltijden en activiteiten.

Financiering: De cliënten betalen huur voor het appartement. Zij kunnen in aanmerking komen voor huursubsidie. Voor zorg, ondersteuning en begeleiding is een indicatie nodig.

Deze wordt vergoed vanuit de zorgverzekeringswet. Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met CZ, Zilveren Kruis Achmea, Multizorg, DSW, Menzis, en VGZ.

Overige diensten van Eilandzorg:

Huishoudelijke hulp en zorg

Inhoudende: Indien de cliënt moeite heeft zijn of haar huishouden te doen of te organiseren, kan de cliënt in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp en huishoudelijke zorg.

Individuele begeleiding thuis

Inhoudende: Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie behouden over eigen leven en structuur kunnen aanbrengen in het huishouden. Alsmede het helpen bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden.

Begeleiding thuis speciaal

Inhoudende: Begeleiding thuis speciaal is specialistische en langdurige noodzakelijke begeleiding bij het tekort schieten van (zelf) regie, sociaal-emotionele problematiek, moeite hebben met integratie en participatie in de omgeving en maatschappij. Hierbij kan ook aandacht nodig zijn voor activerende elementen zoals het regelen van dagelijkse bezigheden, het nemen van besluiten, het plannen en uitvoeren van taken.

Financiering: Huishoudelijke hulp, huishoudelijke zorg, individuele begeleiding thuis en begeleiding thuis speciaal worden gefinancierd door de gemeente via de Wet maatschappelijke ondersteuning.

De cliënt betaalt een inkomensafhankelijke bijdrage. De cliënt heeft een indicatie nodig.

Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met SVWO, die namens alle gemeenten in de regio afspraken maakt met de zorgaanbieders.

Wijkverpleging

Inhoudende: De wijkverpleging ondersteunt cliënten thuis in dagelijkse handelingen als wassen, douchen, aan- en uitkleden. Ook voor het deskundig verzorgen van wonden, stoma's en het geven van injecties en medicijnen behoort tot het takenpakket van de wijkverpleging.

Financiering: Wijkverpleging wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet. De client heeft een indicatie nodig. Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met CZ, Zilveren Kruis Achmea, Multizorg, DSW, Menzis, en VGZ.

Verpleging en verzorging voor mensen met lichamelijke beperkingen

Inhoudende: Voor cliënten die niet zelfstandig kunnen wonen en verzorging, verpleging, ondersteuning en begeleiding nodig hebben vanwege lichamelijke beperkingen zijn er appartementen in locatie de Wieken bestaande uit een woon-/slaapkamer en een aparte badkamer met toilet en douche.

Kleinschalig wonen voor mensen met dementie

Inhoudende: Voor cliënten die niet meer zelfstandig kunnen wonen en verzorging, verpleging, ondersteuning en begeleiding nodig hebben vanwege psychogeriatrische beperkingen zijn er meerdere afdelingen waar cliënten 'kleinschalig verblijven' in locatie de Wieken. Dit betekent dat cliënten een eigen appartement hebben, maar ook gebruik kunnen maken van een gezamenlijke huiskamer.

Financiering: Opname in het verpleeghuis wordt gefinancierd vanuit de Wet langdurige Zorg. Een indicatie is noodzakelijk voor opname in het verpleeghuis. Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met CZ zorgkantoor.

Kortdurend verblijf

Inhoudende: Voor cliënten die tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen na een ziekenhuisopname of operatie en verzorging, verpleging, ondersteuning en begeleiding nodig hebben, zijn er appartementen in locatie de Wieken bestaande uit een woon-/slaapkamer en een aparte badkamer met toilet en douche waar cliënten 6 tot 12 weken kunnen verblijven.

Financiering: Tijdelijke opname in het verpleeghuis wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet of via de Wet Maatschappelijke ondersteuning. Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met CZ, Zilveren Kruis Achmea, Multizorg, DSW, Menzis, en VGZ betreffende de financiering vanuit de zorgverzekeringswet en SVWO, die namens alle gemeenten in de regio afspraken maakt met de zorgaanbieders. Een indicatie is noodzakelijk voor tijdelijke opname in het verpleeghuis.

Verhuur appartementen Mitt Hem

Inhoudende: Mitt Hem biedt een woon-, ondersteunings- en begeleidingsaanbod voor mensen met een Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH) en ouderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. huurders huren een appartement en wonen zelfstandig, maar hebben de mogelijkheid gebruik te maken van 24 uur zorg, ondersteuning en begeleiding.

Verhuur appartementen 't Nieuwe Vrije

Inhoudende: Een samenwerking tussen Eilandzorg en Zeeuwland. Huurders wonen hier zelfstandig en ontvangen zorg van een vast team van de wijkverpleging.

Verhuur aanleunwoningen De Wieken

Inhoudende: Een samenwerking tussen Eilandzorg en Woonzorg Nederland. Huurders wonen hier zelfstandig en ontvangen zorg van een vast team van de wijkverpleging.

Financiering: De cliënten betalen huur voor het appartement. Zij kunnen in aanmerking komen voor huursubsidie. Voor zorg, ondersteuning en begeleiding is een indicatie nodig. Deze wordt vergoed van de zorgverzekeringswet. Eilandzorg heeft afspraken over de te leveren zorg en de tarieven gemaakt met CZ, Zilveren Kruis Achmea, Multizorg, DSW, Menzis, en VGZ.

Welzijnsactiviteiten

Inhoudende: Zowel voor cliënten als omwonenden organiseert Eilandzorg welzijnsactiviteiten zoals Meer bewegen voor ouderen, een koffieochtend, high tea, een handwerkclub, klaverjassen en een weeksluiting. Ook kunnen omwonenden dagelijks voor de warme maaltijd aanschuiven.

Financiering: Welzijnsactiviteiten voor cliënten van locatie de Wieken worden gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg. Daarnaast kunnen deze cliënten tegen betaling aan extra welzijnsactiviteiten deelnemen. Omwonenden kunnen tegen betaling aan welzijnsactiviteiten deelnemen.

Hoe staan we ervoor?

Hoofdpijnen financieel beleid en risicobeheersing

Het financieel beleid van Eilandzorg is helder en duidelijk ; de exploitatiekosten dienen aan te sluiten bij de bekostiging. Er worden geen specifieke gelden geormerkt voor huisvesting, vastgoed is een bedrijfsmiddel en dient bij te dragen aan de zorgverlening. Geld dat voor zorg is bedoeld is niet bestemd voor vastgoed of andere doeleinden.

Dit beleid vraagt om een effectieve, efficiënte en daarmee toekomstbestendige bedrijfsvoering. Met een helder financieel beleid en een op het primaire proces gerichte bedrijfsvoering kan Eilandzorg kwalitatief goede zorg blijven bieden binnen gezonde financiële kaders én met behoud van de bestaande goede financiële positie.

De bedrijfsvoering wordt procesmatig beheerd en bewaakt. De middelen welke beschikbaar zijn worden maximaal ingezet voor het primaire proces: het zorgproces. Periodiek worden rapportages opgesteld waarin de realisatie, zowel op financieel gebied als op het gebied van de geleverde zorg, wordt afgezet tegen de begroting en productieafspraken. Tevens vinden analyses plaats van de personeelsbezetting, één en ander in relatie tot de geleverde c.q. de te leveren zorg. Deze rapportages en analyses leveren informatie op, op basis waarvan wordt bijgestuurd. In 2017 is binnen het traject 'Gewoon... doen' versterking van de bedrijfsvoering als één van de speerpunten opgepakt. Waar in 2018 al verder vervolgd hieraan is gegeven is in 2019 met het al eerder benoemde verbeterplan Samen....Vooruit! verder focus ontstaan op de organisatorische randvoorwaarden waarbinnen de zelfstandig werkende teams optimaal kunnen functioneren.

De administratieve werkzaamheden worden verricht binnen de procedures AO/IC, hierin zijn de werkzaamheden benoemd en kaders vastgesteld. Conform planning worden controles uitgevoerd en wordt hierover gerapporteerd aan de Raad van Bestuur.

Bij het besturen en in control zijn van een (zorg)organisatie gaan het risico denken en het beheersen van de risico's een steeds belangrijkere rol spelen. Dit hoort bij het gedachtegoed van Good Governance. Hierin is risicobeheersing, naast toezicht, verantwoording en prestatiebesturing, een belangrijk onderdeel. In 2019 is verder vormgegeven aan het risicomangement van Eilandzorg met als eerste uitwerking een risico-inventarisatie. Voor de risico's rondom de financiële instrumenten en de beheersing daarvan verwijzen wij naar de gegeven toelichting in de jaarrekening op dit vlak.

Beschrijving positie op balansdatum

In de volgende tabel is zijn de resultaat- en balansontwikkelingen gemeten op de balansdatum van 31-12-2019 opgenomen:

Resultaatratio

Resultaatratio	Verslagjaar	Vorig jaar
Resultaatratio:	-0,66%	-2,80%
Resultaat boekjaar	-45.542	-170.996
Totale opbrengsten boekjaar	6.860.551	6.106.072

Liquiditeit

Liquiditeit	Verslagjaar	Vorig jaar
Liquiditeit	201,88%	304,28%
Vlottende activa (inclusief liquide middelen)	1.550.023	1.941.345
Totaal kortlopende schulden	767.791	638.009

Solvabiliteit

Solvabiliteit	Verslagjaar	Vorig jaar
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	68,86%	72,51%
Totaal eigen vermogen	1.758.756	1.804.298
Balanstotaal	2.554.206	2.488.438
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	25,64%	29,55%
Totaal eigen vermogen	1.758.756	1.804.298
Totaal opbrengsten	6.860.551	6.106.072

Het resultaat 2019 is evenals 2018 negatief, maar is duidelijk verbeterd. Worden éénmalige kosten welke zich in 2019 hebben voorgedaan (inzake renovatie en vertrek directeur/bestuurder) geëlimineerd, dan resteert een positief resultaat. In het licht van een organisatie die verschillende ontwikkelingen met grote impact te managen heeft gehad in 2019 is ombuiging van forse negatieve resultaten eerdere jaren naar het resultaat van 2019 een teken van veer- en slagkracht.

Te meer omdat het positievere resultaat ook terug te voeren is op resultaten van de ingezette verbeteracties. Het terugdringen van het ziekteverzuim, het goed meebewegen personele inzet met de zorgvraag én een volumegroei wijkverpleging zijn hierbij de voornaamste te benoemen resultaten.

Het eigen vermogen uitgedrukt in percentage van de opbrengsten bedraagt, door een afname van het eigen vermogen € 1.804.298 naar € 1.758.756 bij toename van de opbrengsten eind 2019 afgerond 26%. In de zorgsector wordt gezien het toenemende risicoprofiel uitgegaan van een vrije reserve van 15-20% van het budget. Eilandzorg zit hier ruim boven.

De solvabiliteit uitgedrukt in het eigen vermogen ten opzichte van het balanstotaal is ten opzichte van 2018 iets afgenomen naar 68,86%. Dit percentage afgezet tegen hetgeen dat wat wordt gezien als 'gezond' (25-40%) laat duidelijk zien dat de solvabiliteit ruim voldoende is. De liquide middelen zijn in 2019 met € 425.000 afgenomen. De eigen investeringen inzake de renovatie zijn hiervoor de verklaring.

Te concluderen is dat alle parameters voor zowel de continuïteit op langere termijn (solvabiliteit) en op korte termijn (liquiditeit) boven of binnen de normen zijn. Wel zijn er de nodige aandachtspunten.

Analyse en toekomstverwachting

Een nadere analyse van de resultaten per segment over 2019 maar ook die voor de begroting 2020 laat zien dat het intramurale segment De Wieken 'de kurk' is waar Eilandzorg op drijft. In segment Wmo dienstverlening in de vorm van huishoudelijke hulp en zorg worden positieve resultaten gerealiseerd, voor de segmenten wijkverpleging en met name Mitt Hem zijn de businesscases 'fragiel' en deze zullen dan ook in 2020 onverminderde aandacht van het managementteam behoeven.

Met het (zeer recent) honoreren van de aanvraag kwaliteitsbudget 2020 waarin opgenomen is compensatie voorinvesteringen 2018, tevens met terugwerkende kracht 2019 is de onzekerheid die in 2018 en 2019 aanwezig was omtrent de benutting en toekenning kwaliteitsgelden weggevallen.

Kern voor gezonde financiële huishouding van Eilandzorg is het op peil brengen van de cliëntbezetting WIZ, de wachtlijst in combinatie met bekende demografische gegevens toont aan dat aan vraagkant voldoende ontwikkelingsmarge zit. Het aantrekken en behouden van voldoende personeel is een voorwaarde om ook deze vraag te kunnen bedienen. Met een volledig gerenoveerde intramurale woonvoorziening locatie de Wieken die voorziet in 56 Wlz plaatsen met daarbij ook de mogelijkheid om een 14 tal appartementen onzelfstandig te verhuren is het nu tijd om de investeringen uit voorgaande jaren te laten renderen.

Covid-19/Corona

Ten tijde van dit schrijven, na de balansdatum, is het moeilijk een inschatting te maken van de effecten van de Corona crisis voor de langere termijn. Eilandzorg blijft haar cliënten zo lang mogelijk die zorg en dienstverlening bieden, die zij van Eilandzorg gewend is. Wel is de realiteit dat de zorg en dienstverlening in de wijkverpleging enigszins afgeschaald is; cliënten willen minder of geen contactmomenten vanuit veiligheid/besmettingsgevaar. Ook kan er een situatie komen door minder beschikbaar personeel dat de zorg afgeschaald wordt. Bij locatie de Wieken en Mitt Hem signaleren we een leegstand; de RIVM-richtlijnen volgend voor deze pandemie maken dat cliënten zeer terughoudend zijn met inhuizen vanuit veiligheidsoverwegingen en de quarantaine verplichtingen. Genoemde redenen leggen druk op de afgesproken productienormen en inkomsten, waar vanaf medio maart 2020 een dalende lijn verwacht wordt ten opzichte van de begroting 2020. Vanuit gemeenten (WMO), NZA, CZ zorgkantoor en zorgverzekeraars is aangegeven dat er ruimhartige compensatie plaats gaat vinden over gemiste en gestagneerde inkomsten en extra corona-gerelateerde uitgaven. Nadere regelgeving hiertoe wordt uitgewerkt. Intussen is de liquiditeitsprognose door de continuerende bevoorschotting van door het zorgkantoor voldoende en kan Eilandzorg indien nodig een extra beroep doen op CZ zorgkantoor en overheid.

Mocht Eilandzorg ook daadwerkelijk te maken krijgen met een fors personeelsverzuim, dan heeft Eilandzorg zich hierop voorbereid door het uitvoeren van het zorg continuïteitsplan, welke Eilandzorg aan het begin van de Corona crisis heeft opgesteld.

Zierikzee, 9 juli 2020

Stichting Eilandzorg Schouwen-Duiveland

M.C.E. de Jong-Cox
Directeur/bestuurder