



Jaarstukken Maatschappelijke Verantwoording 2012



Rooms-katholieke Stichting Zorgcentra Meerlanden

Voorwoord

Voor u ligt het jaardocument 2012 van de Rooms Katholieke Stichting Zorgcentra Meerlanden. In het kader van haar maatschappelijke verantwoording wenst Zorgcentra Meerlanden inzicht te geven van haar activiteiten die een goed zorgondernemer behoort uit te voeren.

Hoewel het financiële resultaat goed is, is 2012 een bewogen jaar te noemen. Zowel extern als intern is een aantal belangrijke beslissingen genomen, die bepalend worden voor de stichting.

Extern is eindelijk de beslissing genomen in het kader van het scheiden van wonen en zorg. De eerste contouren hiervan werden al duidelijk tijdens het zogenaamde Kunduzakkoord, eind mei 2012. In het regeerakkoord zijn die contouren nader uitgewerkt. De uitgaven in de zorg dienen drastisch gekort te worden. Voor de ouderenzorg betekent dit dat de lichtere zorgvragers (zzp 1 t/m 4) geen toegang meer krijgen voor intramurale zorg en dat vrijwel alle extramurale zorg wordt overgeheveld naar de WMO (wet maatschappelijke ondersteuning, waarvoor de gemeenten verantwoordelijk zijn), waarbij tevens forse bezuinigingen worden doorgevoerd. Aangezien ongeveer 60% van de huidige zorgvragers binnen de stichting nog vallen binnen die groep zzp 1 t/m 4 hebben deze voorgenomen politieke beslissingen een enorme impact op onze organisatie en zijn we, zodra dit enigszins bekend werd, druk doende om de noodzakelijke transitie voor te bereiden.

Intern zijn de gewone processen onder de noemer “going concern” gewoon doorgegaan, waarbij niet onvermeld mag blijven dat de stichting na enige extra acties gehercertificeerd is voor het HKZ kwaliteitskeurmerk.

Speerpunten van het beleid zijn:

- Transitie, waaronder dan ook de extramuralisering en een aangepaste visie op het eten en drinken vallen.
In een projectgroep worden op basis van de herziene uitgangspunten van de overheid nieuwe kaders voor onze organisatie vastgesteld. Dit moet uitmonden in een ander aanbod (zwaarder zorg, meer gericht op de thuiswonende oudere, aanpassing beleid rond eten en drinken), aanpassingen van de gebouwen, andere inzet van personeel en een andere deskundigheidsmix. In het najaar van 2013 zal voor de drie locaties een passend bedrijfsplan gereed moeten zijn, waarin alle gevolgen zijn berekend, waarna vervolgens een plan van aanpak kan worden opgesteld. Een forse uitdaging, maar vanwege de goede naamsbekendheid van onze stichting en zeker ook in de wetenschap dat we zeer betrokken en loyaal personeel kennen, zeker niet kansloos.
In 2012 zijn de projectstructuren ingericht, projectopdrachten uitgewerkt en is vooral ook aandacht besteed aan informatie uitwisseling (Raad van Toezicht, Management Team, O.R., Cliëntenraden, middenkader, personeel en bewoners).
- Het Servicecentrum.
Mede door de toenemende complexiteit van de financiering van de zorg, alsmede de veel hogere frequenties van mutaties c.q. aanpassingen van de indicaties, leefde al langer de wens om alle processen rondom zorgvraag en financiering van die zorg te centraliseren. Die processen zouden dan effectiever verlopen waardoor de hoofden zorg & welzijn - die hieraan nu veel tijd moeten besteden – de zorgprocessen beter kunnen coördineren en minder administratieve werkzaamheden hoeven te verrichten. Een naastgelegen, minstens zo belangrijke doelstelling is ook dat het servicecentrum cliëntvriendelijker is, immers alle vragen over zorg, indicatiestelling en financiering kunnen daar behandeld worden. Er is in 2012 vooral veel werk verzet door de betrokken projectgroep om alle processen rond opnames, indicaties en financiering goed in kaart te brengen, waarna de scheidslijn tussen de centrale processen en datgene wat decentraal bij de locaties moet blijven goed gemaakt kon worden. In 2013 zal het servicecentrum worden gerealiseerd; de vacatures van de zorgbemiddelaars zijn inmiddels uitgezet.
- Automatisering.
Zorgcentra Meerlanden beschikt over diverse onderdelen van het UNIT4 Cura pakket, maar maakt slechts in beperkte mate gebruik van de mogelijkheden die dit informatiesysteem biedt. Door de functionaliteit van de informatiesystemen beter te benutten, kunnen de interne bedrijfsprocessen worden geoptimaliseerd.
In eerste instantie is dit speerpunt van beleid gericht geweest op het optimaal gebruik maken van het roosterprogramma. Samen met de direct leidinggevenden is allereerst opnieuw vastgesteld waar

ieder personeelslid onder valt. Vervolgens zijn de direct leidinggevendenden geïnstrueerd over het gebruik van het programma. Ingaande per 1 januari 2013 wordt het opstellen van de rooster en het verwerken van de gewerkte roosters volledig ondersteund door het roosterprogramma.

De volgende stappen van dit speerpunt zijn:

- het verfijnen van de managementinformatie, zodat ook de afdelingsmanagers over meer informatie beschikken om te kunnen sturen op formatie en productie;
- de invoering van een passende elektronisch cliëntendossier.

2012 sluit af met een positief exploitatieresultaat. Bij de financiële paragraaf staat uitvoerig beschreven hoe één en ander tot stand is gekomen. Van doorslaggevende betekenis is geweest dat na goede afstemming met het zorgkantoor de gerealiseerde overproductie kon worden vergoed. Die overproductie, veroorzaakt door de zorgverzwaring was overigens al aangegeven tijdens het maken van de productieafspraken in het najaar 2011.

Een tweetal bijzondere gebeurtenissen in 2012 wil ik graag in dit voorwoord benoemen:

1. In De Meerstede is een enorm toename gerealiseerd van de extramurale zorg. Door het anders inrichten van de coördinatie, waardoor onder andere veel meer mogelijk werd dat de zorgvrager een vaste medewerker hield, kreeg die extramurale zorg aldaar een nieuwe impuls.
2. In 't Kloosterhof lag een mooi plan voor uitbreiding van de grote zaal. Tijdens de voorbereidingen van de bouwactiviteiten werd echter een aantal tekortkomingen rond brandveiligheid geconstateerd, ook omdat de eisen voor de brandveiligheid de afgelopen 10 jaar enorm zijn verzaamd. Vanzelfsprekend is, zodra dit duidelijk werd, besloten om allereerst alles in het kader van die veiligheid, conform de huidige eisen, aan te passen. Dit resulteerde in een bouwproces, dat naast de hoge kosten, extra medewerking vroeg van zowel bewoners als personeel. Met genoegen kan ik vaststellen, dat die medewerking altijd beschikbaar was.

Dat genoegen geldt gelukkig niet alleen voor personeel, bewoners en vrijwilligers in 't Kloosterhof, maar geldt voor de gehele stichting. Er wordt steeds meer gevraagd van personeel, vrijwilligers en ook van onze cliënten. Het is dan goed te bemerken dat de saamhorigheid en betrokkenheid, in alle drie de locaties aanwezig is. Dat geeft ook vertrouwen voor de toekomst!

Drs. J.H.F. Lans
Algemeen directeur/ bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Uitgangspunten van de verslaggeving.....	6
2. Profiel Zorgcentra Meerlanden	7
2.1 Organisatiestructuur	7
2.1.1 Zorgcentra Meerlanden.....	7
2.1.2 Locaties	7
2.1.3 Organisatiestructuur Zorgcentra Meerlanden.....	7
2.1.4 Medezeggenschapsstructuur	7
2.2 Missie & Visie	8
2.3 Samenwerkingsrelaties	8
2.3.1 Financiers.....	9
2.3.2 Zorgaanbieders	9
2.3.3 Samenwerkingspartners	9
2.3.4 Scholing.....	9
2.3.5 Overige.....	9
3. Beleid, inspanningen en prestaties.....	10
3.1 Beleid	10
3.1.1 Beleidsontwikkelingen	10
3.1.2 Algemeen beleid 2012	10
3.2 Kwaliteitsbeleid.....	11
3.2.1 Kwaliteitssysteem	11
3.2.2 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten.....	11
4.1 HRM-beleid	14
4.1.1 Kwaliteit van personeel.....	14
4.1.2 Beschikbaarheid van personeel	15
4.1.3 Verloop van personeel.....	15
4.1.4 Klachtenbeleid	15
4.2 Kwaliteit van het werk.....	16
4.2.1 Medewerkersoordeel:	16
4.2.2 Naleving Arboret.....	16
4.2.3 Werkdruk	17
4.2.4 Veiligheid medewerkers.....	17

4.3. Financieel beleid	18
4.3.1 Behaalde omzet en resultaten	18
4.3.2 Immateriële vaste activa	18
4.3.3 Activiteiten op het gebied van onderzoek en ontwikkeling	18
4.3.4 Gebeurtenissen na balansdatum	18
4.3.5 Investerings/instandhouding	18
4.3.6 ICT	19
4.3.7 Toekomstige financieringsbehoefte	19
4.3.8 Financiële positie	19
5. Jaarrekening	20
Bijlage 1 Organogram 31-12-2012.....	21
Bijlage 2 Jaarverslag Raad van Toezicht 2012.....	22
Bijlage 3 Jaarverslag Centrale Cliënten- en Familieraad 2012.....	26
Bijlage 4 Jaarverslag Ondernemingsraad 2012	28

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2012 van de Rooms-katholieke Stichting Zorgcentra Meerlanden (Zorgcentra Meerlanden), waartoe de zorgcentra De Meerwende in Badhoevedorp, De Meerstede in Hoofddorp en 't Kloosterhof in Aalsmeer behoren, werd voorheen opgesteld volgens het stramien van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording Zorg. Vanaf 2012 mag een zorgorganisatie hier een eigen invulling aan geven. Zorgcentra Meerlanden heeft gekozen het profiel van Zorgcentra Meerlanden te beschrijven, gevolgd door informatie over het algemene beleid, kwaliteitsbeleid, personele beleid en het financiële beleid.

In de bijlage zijn de jaarverslagen van de Raad van Toezicht, Centrale Cliënten- en Familieraad en de Ondernemingsraad opgenomen, alsmede het organogram van Zorgcentra Meerlanden.

Het jaardocument geeft een indruk van de ontwikkelingen die in 2012 in Zorgcentra Meerlanden hebben plaatsgevonden. Dit jaardocument is bedoeld voor cliënten, medewerkers en vrijwilligers van Zorgcentra Meerlanden, voor de leden van de Raad van Toezicht en, ter informatie, voor officiële instanties, collega-zorgcentra en andere belangstellenden.

2. Profiel Zorgcentra Meerlanden

2.1 Organisatiestructuur

2.1.1 Zorgcentra Meerlanden

De Rooms-katholieke Stichting Zorgcentra Meerlanden is een stichting die tot doel heeft:

- **het bevorderen van de verzorging, huisvesting en verpleging van zorgbehoevenden;**
- **al hetgeen dat met het vorenstaande rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.**

Zorgcentra Meerlanden staat voor het bieden van persoonlijke en kwalitatieve zorg en diensten. In principe kunnen cliënten hun laatste levensfase in Zorgcentra Meerlanden afronden; intramurale cliënten worden alleen overgeplaatst als er geen kwalitatief verantwoorde zorg meer verleend kan worden.

Zorgcentra Meerlanden onderscheidt hierbij de volgende doelgroepen, cliënten met een:

- somatische aandoening/beperking/ lichamelijke handicap;
- psychogeriatrische aandoening/beperking/ psychosociale problemen;
- geronto-psychiatrische aandoening.

Zorgcentra Meerlanden is een relatief kleine organisatie en wil ook relatief klein blijven. Via het luisteren naar de cliënt en de professional en het zo laag mogelijk neerleggen van de verantwoordelijkheden kan Zorgcentra Meerlanden snel schakelen en dicht bij de cliënt en medewerker staan. Op deze wijze kan uitvoering gegeven worden aan “slim sturen” en aan:

“borg voor service en zorg”.

2.1.2 Locaties

Zorgcentra Meerlanden bestaat uit de volgende locaties:

- Zorgcentrum De Meerwende is een zorgcentrum gelegen in Badhoevedorp met een capaciteit van 121 plaatsen. De Meerwende heeft 27 plaatsen met behandeling (PG).
- Zorgcentrum De Meerstede, te Hoofddorp, heeft 70 plaatsen intramuraal, waarvan 44 met behandeling (14 somatiek en 30 PG).
- Zorgcentrum 't Kloosterhof is een zorgorganisatie in Aalsmeer. 't Kloosterhof heeft 58 intramurale plaatsen, waarvan 10 met behandeling (PG).

2.1.3 Organisatiestructuur Zorgcentra Meerlanden

De algemeen directeur/bestuurder heeft statutaire bevoegdheden aangaande de dagelijkse leiding van Zorgcentra Meerlanden en is in dienst van de stichting. Hij wordt hierbij geadviseerd door het managementteam, bestaande uit de managers Zorg & Welzijn, manager Facilitaire dienstverlening, manager Human Research Management, manager Finance, Planning en Control en de beleidsmedewerker.

De statuten van de stichting voorzien in een Raad van Toezichtstructuur. Een Raad van Bestuur bestuurt de stichting en de Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de stichting. De Raad van Toezicht staat de Raad van Bestuur met advies terzijde. Op bijlage 2 is het jaarverslag van de Raad van Toezicht opgenomen.

Op bijlage 1 wordt het organogram van de Rooms-katholieke Stichting Zorgcentra Meerlanden gepresenteerd.

2.1.4 Medezeggenschapsstructuur

(Centrale) Cliënten- en Familieraad

Zorgcentra Meerlanden betreft op actieve wijze de mening van de Centrale Cliënten- en Familieraden in haar beleid, volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

In alle drie de locaties is nog een lokale Cliënten- en Familieraad aanwezig, die binnen het kader van de doelstellingen van Zorgcentra Meerlanden in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten in de eigen locatie behartigt.

Dit krijgt uitwerking in de informatie-uitwisseling met de manager Zorg & Welzijn en het als gevolg van (verzwaard) advies- en instemmingsrecht voorgelegd krijgen van beleidsvoorstellen aangaande de locatie.

Ten aanzien van de organisatie als geheel is een Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) actief, die de belangen van de cliënten van Zorgcentra Meerlanden behartigt. Er vindt in dit kader informatie-uitwisseling plaats met de algemeen directeur/bestuurder en er wordt aan de CCFR beleidsvoorstellen voor advies/ instemming, aangaande de hele stichting voorgelegd.

Bijlage 3 bevat het jaarverslag 2012 van de Centrale Cliënten- en Familieraad.

(Centrale) Ondernemingsraad

Zorgcentra Meerlanden betreft tevens op actieve wijze de mening van de OndernemingsRaad (OR) in haar beleid, volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

Zorgcentra Meerlanden kent één Ondernemingsraad die bestaat uit een afvaardiging van de drie locaties. Bijlage 4 geeft het jaarverslag 2012 van de Ondernemingsraad weer.

2.2 Missie & Visie

Zorgcentra Meerlanden wil een gezonde en dynamische organisatie zijn, die zich profileert als een veelzijdige zorgaanbieder van de op de persoon afgestemde diensten op het terrein van de ouderenzorg. Tevens wil Zorgcentra Meerlanden een deskundige partner zijn voor andere zorgaanbieders, financiers en overheid, alsmede een betrouwbare werkgever voor haar medewerkers.

Zorgcentra Meerlanden heeft haar visie onderverdeeld in een mensvisie en een zorgvisie:

- De mens heeft het recht zelf richting te geven aan zijn eigen leven, dat wil zeggen: eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid.
- Ieder mens is een unieke persoonlijkheid in lichamelijk, geestelijk en sociaal opzicht en kan niet los gezien worden van zijn/haar eigen leefwereld en achtergrond.
- In overleg met de oudere (en/of diens zaakwaarnemer) wordt de zorg- en dienstverlening zodanig aangeboden dat wordt uitgegaan van het vermogen tot zelfzorg van de cliënt. Direct daarop aansluitend worden de zelfzorgtekorten van de cliënt aangevuld.
- Er wordt vanuit de unieke persoonlijkheid van de oudere ingespeeld op de specifieke zorgvraag op zowel lichamelijk, geestelijk als sociaal terrein, voor zover dit binnen de mogelijkheden van Zorgcentra Meerlanden ligt. Indien dit laatste niet mogelijk is, zal een andere weg worden aangegeven. Het zorg- en dienstenaanbod zal in overleg met de cliënt op de cliënt worden afgestemd.
- De cliënt wordt altijd met respect benaderd en verzorgd. Aandachtspunten voor Zorgcentra Meerlanden zijn veiligheid, geborgenheid, gehechtheid, huiselijkheid en integratie binnen het gehele zorgcentrum. Ook wordt zo veel mogelijk gestimuleerd dat cliënten deelnemen aan activiteiten die bij hun belangstelling en vitaliteit aansluiten.

In dit kader is een vijftal kernbegrippen bepaald vanuit de missie en visie:

- zelfsturing (ruimte voor ontwikkeling);
- welzijn (aandacht voor welbevinden);
- huiselijkheid (inspirerende omgeving);
- veiligheid (veilige omgeving);
- geborgenheid (vertrouwen en respect).

2.3 Samenwerkingsrelaties

Zorgcentra Meerlanden tracht de samenwerkingsrelaties zo goed mogelijk te laten zijn en wil daarbij een betrouwbare partner zijn in het belang van de ouderenzorg. Vanzelfsprekend is daarbij ook de eigen positie van de stichting onderdeel van die samenwerking. Met genoegen kan worden vastgesteld dat de relaties in het algemeen langdurig en goed te noemen zijn.

2.3.1 Financiers

Met betrekking tot de uitvoering van de wetgeving zoals AWBZ, WMO en zorgverzekeringswet, subsidies en financiering van vastgoed heeft Zorgcentra Meerlanden afspraken met:

- Bank Nederlandse Gemeenten, te Den Haag
- Rabobank Amsterdam, te Badhoevedorp
- Zorgkantoor Amstelland en de Meerlanden (zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid), te Leiden
- Nederlands Zorgautoriteit (NZa), te Utrecht
- Gemeente Haarlemmermeer

2.3.2 Zorgaanbieders

Met een aantal zorgaanbieders zijn samenwerkingsafspraken gemaakt inzake de continuïteit van het zorgaanbod:

- Amstelring uit Amsterdam (behandeling, ketenzorg dementie, pg dagopvang in 't Kloosterhof)
- Flexicura uit Haarlem (huishoudelijke zorg in Hoofddorp en Badhoevedorp)
- Zorgcentrum Aalsmeer uit Aalsmeer (huishoudelijke zorg in Aalsmeer, linnenverzorging)
- In Geest uit Haarlem (zorg voor ouderen met psychiatrische problematiek)

Daarnaast zijn er veelvuldig contacten met collega instellingen uit de directe omgeving, maar ook door het hele land. Die contacten worden gebruikt om ontwikkelingen in de branche uit te wisselen.

2.3.3 Samenwerkingspartners

Zorgcentra Meerlanden kent de volgende samenwerkingspartners:

- Facit uit Velsen Noord (c.q. meting en cliëntenvertrouwenspersoon, onafhankelijke klachtencommissie voor medewerkers)
- Puls uit Houten (projectondersteuning en advies en interim management)
- 365 Hoofddorp (Bedrijfsarts en Arbodiensten)
- Robidus uit Zaandam (herverzekering WGA risico's)
- LOC uit Utrecht (ondersteuning cliëntenraden)

2.3.4 Scholing

Zorgcentra Meerlanden biedt diverse opleidingen en stages aan. Hiervoor wordt samengewerkt met:

- Calibris uit Bunnik (Zorgcentra Meerlanden is een door Calibris erkend leerbedrijf)
- ROC uit Amsterdam
- Nova college uit Haarlem

2.3.5 Overige

Zorgcentra Meerlanden is aangesloten bij Actiz (brancheorganisatie).

Met de stakeholders wordt op bestuurlijk niveau periodiek overleg gevoerd om daarmee zo goed als kan de gemeenschappelijke belangen te dienen.

3. Beleid, inspanningen en prestaties

3.1 Beleid

3.1.1 Beleidsontwikkelingen

De ouderenzorg staat grote veranderingen te wachten. Het MT heeft samen met het middenkader in november tijdens een beleidsdag gesproken over hoe Zorgcentra Meerlanden in moet spelen op deze veranderingen.

De veranderingen leiden tot een drietal trends:

- van intramurale naar extramurale zorg- en dienstverlening;
- naast formele ook aandacht voor informele zorg;
- naast zorg ook aandacht voor welzijn.

Zorgcentra Meerlanden dient haar beleid aan te passen, omdat er

- in de locaties veel cliënten met ZZP 1 tot en met 4 gehuisvest zijn;
- op de wachtlijsten veel cliënten met een ZZP van 1 tot en met 4 staan.

Zorgcentra Meerlanden zal derhalve haar beleid structureel moeten veranderen (transitie) en wil hierbij een twee sporenbeleid volgen:

- intramuraal cliënten met een hogere ZZP opnemen (waardoor Zorgcentra Meerlanden meer plekken met behandeling krijgt);
- meer extramuraliseren; omdat cliënten met een lagere ZZP in hun eigen woonomgeving (moeten) blijven, zal hen zorg en diensten aangeboden moeten worden om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Een belangrijke ontwikkeling hierbij is het oprichten van het Servicecentrum. Dit Servicecentrum zal een belangrijke rol spelen bij de bemiddeling en begeleiding van nieuwe en bestaande cliënten bij het beantwoorden van de zorg- en welzijnsvragen binnen bestaande wet- en regelgeving en financiële kaders.

Om bovenstaande te kunnen realiseren is het onder meer nodig om:

- de vraag van de extramurale cliënten helder te hebben
- duidelijk te krijgen welke zorg en diensten Zorgcentra Meerlanden wil/ kan bieden;
- te onderzoeken:
 - welke zwaardere doelgroep in de organisatie komt wonen (zwaardere PG- cliënten, zwaardere somatische cliënten of beide groepen)
 - consequenties voor de gebouwen
 - consequenties voor de deskundigheid van medewerkers.

Om dit nader te onderzoeken zijn 3 projectgroepen gestart:

- Projectgroep "Transitie" (Scheiden Wonen & Zorg/ Extramuralisering)
- Projectgroep "Servicecentrum"
- Projectgroep "Automatisering"
- Projectgroep "Restauratieve Dienstverlening" (start in 2013)

Via nieuwsbrief en "zeepkistbijeenkomsten" worden medewerkers op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van de projectgroepen.

3.1.2 Algemeen beleid 2012

- Het beleid levenseinde is geëvalueerd en enigszins bijgesteld. De consequenties hiervan zijn meegenomen in het communicatie- en aannemebeleid.
- In 2012 is besloten de toenemende vraag naar extramurale zorg van De Meerstede te honoreren.
- Er is een procedure "giftenbeleid" opgesteld met duidelijke afspraken over het schenken van giften van cliënten aan medewerkers en/of cliënten en het (niet) aannemen van leningen door personeel.

- In 2012 is een document “familiebeleid” opgesteld om te voorkomen dat familieleden in een hiërarchische lijn met elkaar werken en dat cliënten door een direct familielid worden verzorgd.
- Er is gesproken over uitbreiding van de grote zaal in 't Kloosterhof.
- In 2012 is gestart met roosteren en productregistratie extramuraal via Cura via een gefaseerde aanpak.
- In het kader van “ouderen mishandeling” is een meldcode opgesteld en zijn aandachtsfunctionarissen aangesteld. wordt nog even aangehouden.
- Besloten wordt om cliënten met ZZP7 vooralsnog niet in productie te nemen. In 2013 wordt een plan van aanpak gemaakt om te voldoen aan de kwaliteitscriteria om ZZP7 wel te kunnen leveren.
- Er is gesproken over het overstappen op een andere arbodienst
- Het project Brandveiligheid is afgerond.

3.2 Kwaliteitsbeleid

3.2.1 Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitsbeleid van Zorgcentra Meerlanden past binnen het algemene beleid en de zorgvisie van Zorgcentra Meerlanden en biedt een kader voor het vaststellen en beoordelen van de kwaliteitsdoelstellingen. Jaarlijks wordt verantwoording van het kwaliteitsbeleid en van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening opgenomen in het Jaardocument MV.

Zorgcentra Meerlanden betreft de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) bij het vormgeven van het kwaliteitsbeleid. Procedures die cliënten dan wel medewerkers direct aangaan, worden geagendeerd ter informatie/advisering of instemming in de vergaderingen van de OR danwel CCFR-vergadering; andere procedures worden uitgereikt.

In het kader van het kwaliteitsbeleid worden jaarlijks interne audits gehouden en worden tweejaarlijks tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder cliënten en medewerkers/ vrijwilligers. De verbeterpunten die hieruit voortvloeien worden in een plan van aanpak opgenomen dat uitwerking krijgt.

Ten aanzien van de kwaliteitsbewaking en -verbetering is een plan van aanpak opgesteld, dat uitwerking krijgt.

Zorgcentra Meerlanden hanteert de procedures Melding Incidenten Cliëntenzorg (voor incidenten van cliënten) en bedrijfsongevallen (voor medewerkers). Hiermee worden incidenten/ongevallen geregistreerd en geanalyseerd op basis waarvan eventuele acties ondernomen kunnen worden. Deze gegevens worden per locatie en stichtingsbreed geanalyseerd.

De directie/het management van Zorgcentra Meerlanden beoordeelt het kwaliteitsmanagementsysteem met geplande tussenpozen, in ieder geval één maal per jaar, om ervoor te zorgen dat dit bij voortduring geschikt en doeltreffend is.

Zorgcentra Meerlanden beschikt over het HKZ-certificaat, afgegeven door Lloyds. In het najaar van 2012 heeft opnieuw een volledige certificering plaatsgevonden door Lloyds. Helaas was de uitkomst hiervan dat op basis van deze audit nog geen nieuw certificaat verstrekt kon worden vanwege:

- een constatering van een “onvolkomenheid” in de medicatieveiligheid
- twee kleine onvolkomenheden ten aanzien van:
- de cliëntveiligheid
- het (niet) opvolgen/ registreren van de opdracht van de huisarts.

In november heeft hiertoe een aanvullend bezoek plaatsgevonden in De Meerstede en 't Kloosterhof om de punten ten aanzien van medicatieveiligheid te controleren.

Tijdens dit bezoek werd helaas in De Meerstede nog een tweetal zaken geconstateerd die voor verbetering vatbaar waren. In februari 2013 volgde het laatste bezoek en is het certificaat verlengd.

3.2.2 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Tevredenheidsonderzoek cliënten

In april/ mei 2011 hebben in alle locaties cliëntraadplegingen plaatsgevonden, door een onafhankelijk bureau. Het onderzoek is gedaan op basis van de systematiek van de CQ index, een goed gevalideerde methode voor het meten van klantervaringen.

De CFR-en hebben aan kunnen geven welke drie aandachtspunten zij graag het eerst gerealiseerd willen zien:

- specifiek voor De Meerwende: communicatie en bejegening;
- specifiek voor De Meerstede: veiligheid voedsel, gastvrijheid en sfeer restaurant en herkenbaarheid/ bekendheid/ aanwezigheid medewerkers Kleinschalig Wonen;
- specifiek voor 't Kloosterhof: informatie over brandveiligheid.

Deze aandachtspunten zijn vervolgens in een plan van aanpak opgenomen dat in de eigen locatie verder uitwerking krijgt. Het locatiemanagement is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van het plan van aanpak.

Tevens is een vijftal aandachtspunten op stichtingsniveau benoemd, die opgenomen zijn in een stichtingsbreed plan van aanpak:

- beleid levenseinde: de beleidsnotitie is aangepast
- alarmering: er is een folder ontwikkeld en de prijzen zijn gelijk getrokken
- activiteitenbegeleiding: er is een beleidsplan ontwikkeld
- EVV-structuur: de notitie EVV is herijkt
- medicatieveiligheid: er zijn audits gehouden en er is een procedure opgesteld

Met de Cliënten- en Familieraad is afgesproken dat ieder kwartaal verantwoording wordt afgelegd over de voortgang van de verbeterpunten.

In 2013 zal weer een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek worden verricht.

Klachten

Zorgcentra Meerlanden geeft jaarlijks in het Jaardocument MV een overzicht van eventuele klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg- en dienstverlening, alsmede welk gevolg hieraan gegeven is.

Zorgcentra Meerlanden beschikt over een klachtenregeling, gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In het klachtenreglement wordt omschreven hoe Zorgcentra Meerlanden omgaat met de klachten van de cliënten. De doelstelling van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten, het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van Zorgcentra Meerlanden en deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

Op basis van het reglement is een klachtencommissie ingesteld, waar klachten kunnen worden ingediend. Deze klachtencommissie is benoemd door Zorgcentra Meerlanden en bestaat uit personen die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Zorgcentra Meerlanden, noch anderszins een binding via cliënten of medewerkers hebben. De Centrale Cliënten- en Familieraad heeft ingestemd met de benoeming van de voorgedragen kandidaten.

De wijze van het indienen van klachten is standaard opgenomen in het huisorgaan en tevens is hierover informatie opgenomen in de informatiemap die nieuwe cliënten uitgereikt wordt.

In 2012 zijn er geen officiële klachten ingediend.

Uiteraard worden er naast formele klachten ook informele klachten via de klachtenprocedure, dat wil zeggen via de lijn, afgehandeld.

In 2012 is vier maal gebruik gemaakt van de diensten van de vertrouwenspersoon voor cliënten. Bij alle meldingen heeft de communicatie een cruciale rol gespeeld. Het ging daarbij elke keer om de communicatie met de familie, die in alle gevallen de melding deed. Bij de eerste drie meldingen speelde ook de onderlinge communicatie een rol. Gebleken is weer dat door onvoldoende communicatie onbegrip en onwetendheid kan ontstaan en door een open en heldere communicatie kunnen de klachten opgelost en het vertrouwen hersteld worden.

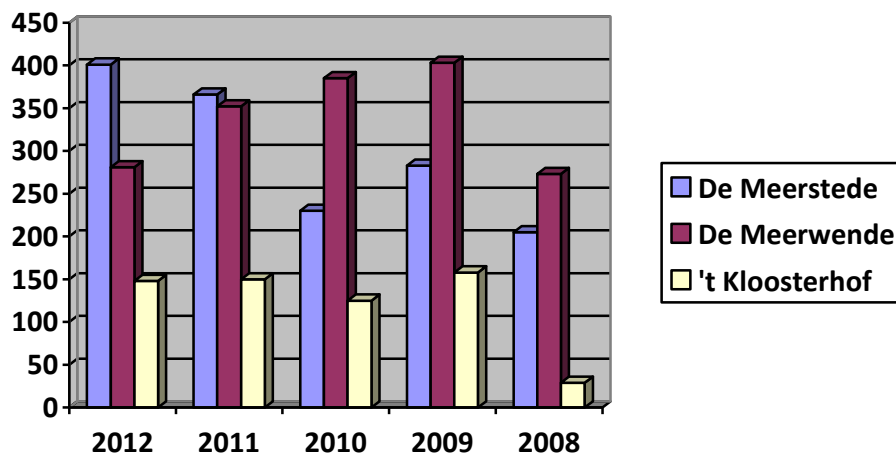
Het advies van de vertrouwenspersoon op grond van de vier klachten – hetgeen een klein aantal is - is om altijd snel en volledig met de familie te communiceren. Ook moeten vragen en klachten van familie altijd serieus worden genomen. Daarnaast dient de vakkundigheid met betrekking tot de doelgroep dementerenden voldoende op peil te zijn bij de verzorgenden. Meer contactmomenten met de familie

zijn inmiddels gerealiseerd alsmede borging van de communicatie van medische informatie naar de familie.

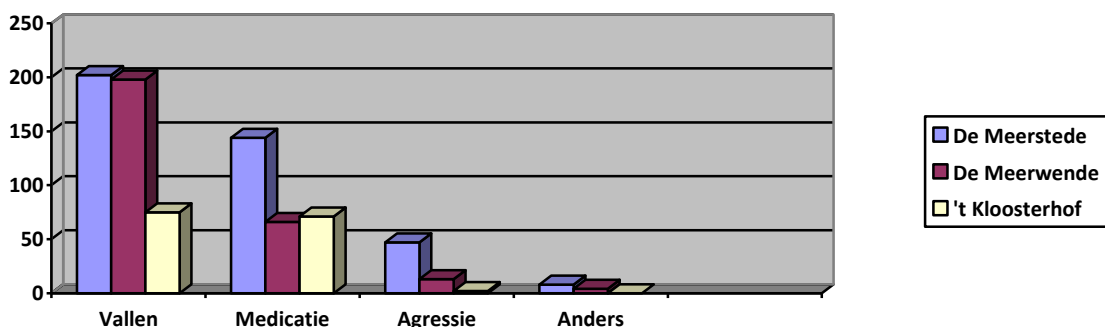
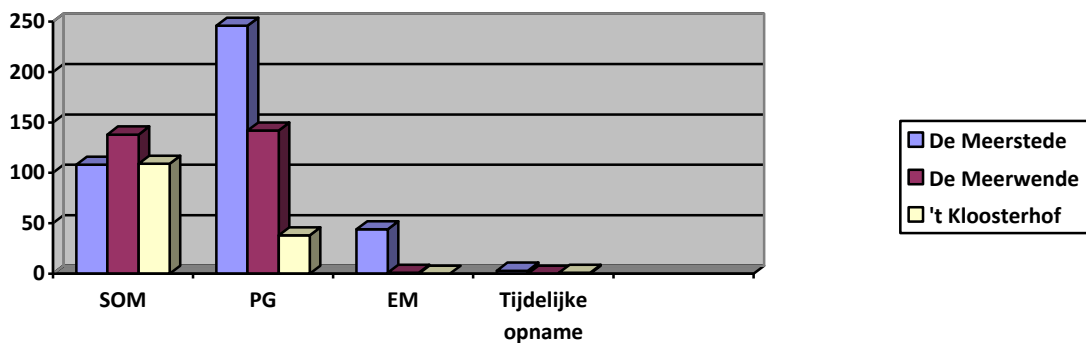
Veiligheid

Zorgcentra Meerlanden werkt op verschillende niveaus aan de cliëntveiligheid. In alle drie de locaties is een Melding Incidenten Cliënten (MIC)– commissie actief, op eigen wijze ingevuld. Eens per kwartaal bespreekt deze commissie de geanonimiseerde incidenten van de afgelopen maanden. Alle MIC-meldingen worden via een geautomatiseerd systeem ingevoerd. Bij één cliënt kan sprake zijn van meerdere meldingen.

Onderstaande grafiek laat het verloop van het aantal MIC meldingen in de periode 2008 tot en met 2012 zien:



Onderstaande tabellen geven inzicht in de verdeling van de MIC meldingen over de “afdelingen” en naar soort:



4. HRM-beleid

De verantwoording over kwaliteit ten aanzien van medewerkers omvat het HRM-beleid en de kwaliteit van het werk.

4.1 HRM-beleid

4.1.1 Kwaliteit van personeel

Zorgcentra Meerlanden bewerkstelligt dat medewerkers zich bewust zijn van de invloed van hun handelen op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, middels functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken (leerlingen), bespreken van casussen, intervisiebijeenkomsten en klinische lessen. De deskundigheidsbevordering (bijvoorbeeld casuïstiekbesprekingen) en opleidingen zijn gericht op het verkrijgen en behouden van het vereiste deskundigheidsniveau van de medewerkers, afgestemd op de (nieuwe) doelgroepen, (nieuw) producten- en dienstenaanbod en op kwaliteitszorg. Tevens wordt op de locatie de kwaliteit van het professioneel handelen systematisch getoetst en worden de hierbij gehanteerde methodieken en criteria geëxpliceerd.

Er is een opleidingsbeleidsplan vastgesteld. Hierin staat beschreven dat elke medewerker de handelingen waarvoor hij functioneel bevoegd en bekwaam moet zijn, middels een door de werkgever aangeboden scholing op peil dient te houden. Medewerkers zijn verplicht (hebben een eigen verantwoordelijkheid) om de aangeboden bij- en nascholing te volgen en de bewijzen van de gevolgde scholing in een portfolio te verzamelen.

Elk jaar bespreekt de medewerker tijdens het functioneringsgesprek de bij- en nascholingen met de leidinggevende. Er kan tijdens dit gesprek een Persoonlijk OntwikkelPlan (POP) en een Persoonlijk Actieplan (PAP) worden gemaakt. In het PAP worden de afspraken vastgelegd. De medewerker die in een (voorbehouden) handeling of onderwerp bevoegd en bekwaam dient te zijn, is verplicht om elke twee jaar de proeve van bekwaamheid af te leggen.

Zorgcentra Meerlanden biedt scholing aan door middel van klinische lessen en themabesprekingen. De na- en bijscholing wordt elk jaar cyclisch aangeboden. Zorgcentra Meerlanden beschikt over een eigen Opleidingscentrum genaamd "Opleidingscentrum Meerlanden".

In 2012 heeft er een oriëntatie plaatsgevonden op de mogelijke voordelen van e-learning voor Zorgcentra Meerlanden. E-learning staat niet op zichzelf. Het maakt integraal onderdeel uit van de strategie van de organisatie op het gebied van ontwikkeling van kennis en kwaliteit. Het benaderen van e-learning vanuit dit bredere perspectief draagt bij aan een goede inbedding en duurzame implementatie van e-learning binnen Zorgcentra Meerlanden.

Onze visie bij de mogelijke implementatie van e-learning:

Strategisch: waarborgen dat het opleidingsbeleid aansluit op de organisatiedoelen vanuit een vastgestelde eenduidige visie.

Tactisch: ontwikkeling van een leeraanbod en leerlijnen die passen bij de functies en rollen binnen onze organisatie.

Operationeel: kies voor processen, systemen en stuurinformatie die passen bij en gedragen kunnen worden binnen Zorgcentra Meerlanden.

In 2012 is op basis van het opleidingsbeleidsplan een centraal opleidingsjaarplan opgesteld. Zorgcentra Meerlanden heeft van Calibris en Ecabo voor alle locaties een aantal leererkenningen gekregen.

ECABO erkent Zorgcentra Meerlanden als leerbedrijf voor de volgende richtingen/ kwalificaties:

Financiële beroepen: Bedrijfsadministratief Medewerker

Juridisch: Medewerker Personeel en Arbeid

Secretarieel: Directiesecretaresse, Managementassistent en Secretarieel Medewerker

Calibris heeft Zorgcentra Meerlanden erkend voor alle reguliere zorgopleidingen, niveau 1 tot en met 4, in de VVT branche.

In 2012 zijn de volgende BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) -opleidingen aangeboden:

Locatie	De Meerwende	De Meerstede	't Kloosterhof
4 MMZ (Medewerker Maatschappelijke Zorg)	-	-	-
Niveau 4	-	-	2
Niveau 3 IG	1	2	1
Niveau 2	-	-	-
Praktijkopleider			1
EVV	3	1	-

4.1.2 Beschikbaarheid van personeel

Zorgcentra Meerlanden wil medewerkers aan zich binden door:

- het creëren van een goede werksfeer;
- het creëren van een leeromgeving;
- het creëren van een open sfeer en toegankelijke cultuur;
- het bieden van een rechtvaardig/stimulerend systeem voor erkenning en waardering;
- het aanbieden van voldoende mogelijkheden ten behoeve van zelfontplooiing;
- het zorgdragen voor een goed arbobeleid;
- bieden van een pakket marktconforme arbeidsvoorwaarden, zoals fietsplan en verzekeringen.

4.1.3 Verloop van personeel

Zorgcentra Meerlanden vindt voldoende aandacht voor het behoud van goede en gekwalificeerde medewerkers van groot belang. Het is belangrijk om te weten wat mensen aan de organisatie bindt of waarom medewerkers juist niet tevreden zijn en op zoek gaan naar een andere baan. Hiertoe is een exitbeleid ontwikkeld.

Verloop personeel (inclusief stagiaires en oproepkrachten)	Aantal personeelsleden	Aantal FTE
Instroom personeel in loondienst (totaal) in verslagjaar	110	15,01
Uitstroom personeel in loondienst (totaal) in verslagjaar	112	21,04

Ziekteverzuim exclusief zwangerschapsverlof in percentages (ArboNed)	
Personeelsformatie	percentage
Verzuim totaal personeel in loondienst	6.2
Verzuim De Meerstede	7.9
Verzuim De Meerwende	5.8
Verzuim 't Kloosterhof	5.4
Verzuim Koepel	1.1

Vacatures	Totaal aantal vacatures per 31 december 2012	Moeilijk vervulbare vacatures per 31/12/12
Totaal personeel	4	2
Personeel met cliëntgebonden functies	3	

4.1.4 Klachtenbeleid

Zorgcentra Meerlanden beschikt over een klachtenregeling voor medewerkers waarmee klachten van medewerkers serieus genomen worden. Deze klachtenregeling biedt medewerkers de mogelijkheid door hem ervaren gevoelens van onvrede over werkgerelateerde zaken kenbaar te maken. Deze regeling geldt ook voor vrijwilligers.

In dit kader beschikt Zorgcentra Meerlanden over een klachtencommissie voor medewerkers en een vertrouwenspersoon.

4.2 Kwaliteit van het werk

4.2.1 Medewerkersoordeel:

In het najaar van 2011 heeft Zorgcentra Meerlanden deelgenomen aan de MedewerkersMonitor van de benchmark.

Uit het onderzoek bleek dat de medewerkers over het algemeen positief waren over onder meer de sfeer en plezier, de inhoud van het werk, zelfstandigheid, de cultuur, de ontwikkeling en loopbaan, de zorg voor cliënten, de interactie met cliënten, de visie & ambitie en communicatie over veranderingen. Uiteraard kwamen uit het onderzoek ook een aantal punten naar voren die volgens de medewerkers voor *verbetering* vatbaar zijn, zoals samen werken/ informatie uitwisselen met andere eenheden/ medewerkers, werkdruk, duidelijkheid visie, innovatie en verbeterklimaat. Zorgcentra Meerlanden kreeg als werkgever het gemiddelde cijfer: **7,2**.

In 2012 is een externe procesbegeleider aangesteld die samen met de leidinggevende de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft doorgenomen. Daarna is de medewerkers van de afdeling gevraagd om, aan de hand van de afdelingsuitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, samen met de procesbegeleider en hun leidinggevende een concept plan van aanpak te maken. Op deze wijze konden de medewerkers input geven en kon gekomen worden tot een gedragen plan van aanpak waar iedereen verantwoordelijk voor is. Alle afdelingen van Zorgcentra Meerlanden hebben een plan van aanpak gemaakt, die in juni 2012 aan het MT gepresenteerd zijn.

4.2.2 Naleving Arboret

Ook in 2012 is aandacht besteed aan arboreid.

Er zijn per locatie een aantal ergocoaches opgeleid die zich bezig houden met fysieke belasting. De ergocoaches komen één maal per kwartaal bijeen in het kader van afstemming en ook om klinische lessen voor te bereiden. te nemen. De ergocoaches hebben zichzelf op de eigen afdeling, over het algemeen in het werkoverleg, voorgesteld. Een voorbereidingsgroepje is bijeen gekomen, om de eerste klinische les voor te bereiden. Deze klinische les zal gaan over tiltechnieken en dan niet werken met tilliften maar het echte tillen/ draaien. De cursus zal aangeboden worden aan de zorgmedewerkers maar ook aan facilitaire medewerkers. Tot slot hebben de ergocoaches per locatie een map gemaakt met naslagwerk over arbo en hebben zij zich gebogen over welke arbohulpmiddelen gewenst zijn voor het volgende jaar. In 2013 zullen twee ergocoaches werkplekanalyses verrichten.

Er worden twee maal per jaar rondgangen gemaakt door de medewerkers met preventietaken, één maal in de eigen locatie en één maal in een andere locatie. De aandachtspunten die hieruit voortkomen worden besproken met de verantwoordelijke.

In het najaar van 2013 wordt een nieuwe risico-inventarisatie- en evaluatie verricht waarvan de resultaten opgenomen worden in het geautomatiseerd arbomanagementsysteem.

Overige arbozaken die in 2012 opgepakt zijn, zijn onder meer:

- Planbord voor aanwezigheid BHV/ De receptie is op de hoogte gesteld over wie BHV is
- Reguliere trainingen en opfriscursussen BHV
- Nieuwe medewerkers die al BHV opgeleid zijn bij hun vorige werkgever krijgen een rondleiding zodat ze bekend zijn met zaken als waar het bedrijfsnoodplan is en de nooduitgangen ed.
- Het luchtkanaal in de rokersruimte van De Meerwende is verplaatst

Vanuit arbo oogpunt is het dragen van goede schoenen van belang om bijvoorbeeld rugklachten te verminderen/ voorkomen. In de Meerlandennieuwsbrief is hierover informatie opgenomen.

4.2.3 Werkdruk

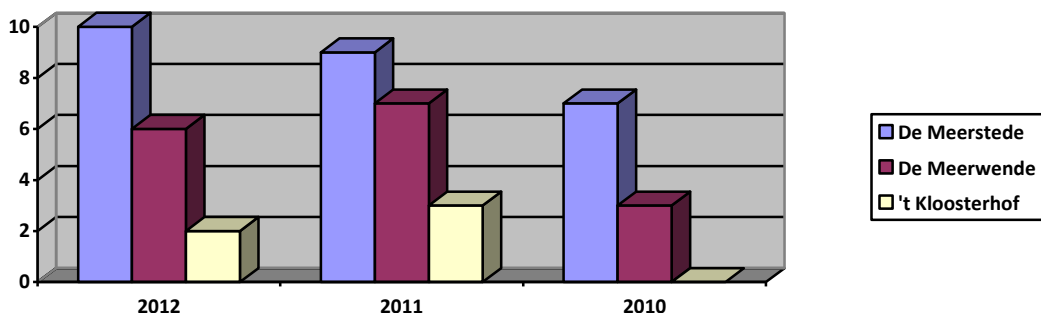
In 2012 is aandacht besteed aan psychische belasting. Er zijn op alle locaties cursussen psychische belasting aangeboden. Naast theorie is er ook inhoudelijk ingegaan op de ervaren werkdruk. De uitkomsten hiervan worden meegenomen in de op te stellen plannen van aanpakken naar aanleiding van de MedewerkersMonitor.

4.2.4 Veiligheid medewerkers

Ten aanzien van de veiligheid van medewerkers beschikt Zorgcentra Meerlanden over een bedrijfsongevallenprocedure. Daarbij is er ook een protocol ontwikkeld inzake agressie, seksuele intimidatie en geweld.

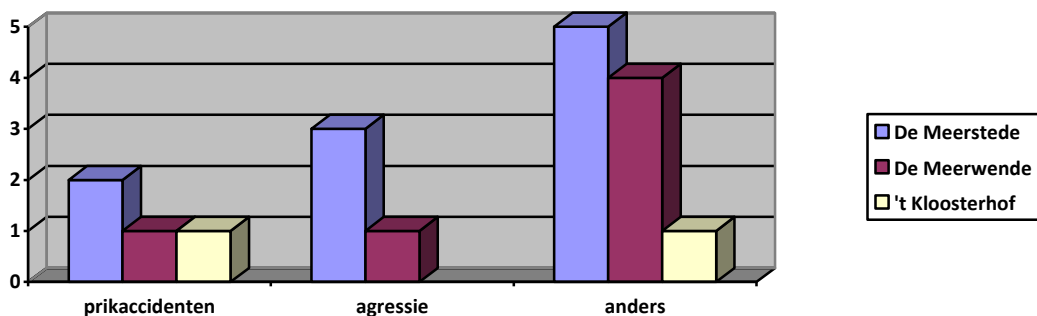
Jaarlijks worden opfriscursussen gegeven aan de bedrijfshulpverleners.

In 2012 zijn er 18 bedrijfsongevallen gemeld en 1 gevaarlijke situatie. Onderstaande tabel geeft een specificatie hiervan weer:



Uit bovenstaande gegevens blijkt dat het totaal aantal bedrijfsongevallen na een toename in 2011 in 2012 een lichte daling laat zien, uitgezonderd in De Meerstede.

Als de bedrijfsongevallen gespecificeerd worden, blijkt dat in 2012 het aantal, dat niet onder te brengen zijn in een rubriek, het hoogste te zijn:



Naar aanleiding van de ongevallen/ gevaarlijke situaties is actie ondernomen.

4.3 Financieel beleid

4.3.1 Behaalde omzet en resultaten

Het wettelijk budget voor aanvaardbare kosten AWBZ-zorg ligt in 2012 € 1.300.000 hoger dan in het voorgaande jaar. De stijging van deze opbrengst wordt voor een belangrijk deel verklaard door een zwaardere productiemix in combinatie met een verhoging van de tarieven. De verhoging van de tarieven vanwege de intensiveringsmiddelen bedroeg voor Zorgcentra Meerlanden ongeveer € 230.000. Door de zwaardere productiemix groeide het budget met nog eens € 835.000.

Het restant van het gestegen budget wordt enerzijds verklaard door een hogere extramurale productie van ongeveer € 115.000 en anderzijds door een hogere vergoeding voor kapitaallasten van eveneens € 115.000.

De bedrijfslasten zijn met bijna 6% gestegen ten opzichte van vorig jaar. De stijging met € 750.000 wordt voor € 310.000 verklaard door de hogere personeelskosten. Deels wordt dit veroorzaakt vanwege de nieuwe cao en de inzet van de hogere gemiddelde inzet van fte's ten opzichte van 2011. De stijging van de sociale lasten en de pensioenpremies bedraagt vergeleken met 2011 € 125.000. De inzet van personeel niet in loondienst nam in 2012 af met € 157.000.

De afschrijvingskosten op de immateriële en materiële vaste activa zijn gestegen met ongeveer € 263.000. De verklaring voor deze stijging is deels de aanpassing van de afschrijvingstermijnen onroerende goederen. Het betreft met name de zogenaamde "spookgebouwen" die in het kader van de Compensatieregeling vaste activa niet door de Nza als zodanig zijn erkend.

De overige bedrijfskosten zijn met € 151.000 (bijna 6%) gestegen. Deze stijging wordt voor € 100.000 verklaard door hogere onderhoudskosten. Het restant van de toename wordt verklaard vanuit de jaarlijkse prijsstijging.

4.3.2 Immateriële vaste activa

In 2011 heeft in het kader van de regeling Compensatie vaste activa overheveling plaatsgevonden van de zogenoemde "spookgebouwen". Dit zijn niet meer bestaande gebouwen waar in de balans nog boekwaarde tegenover staat. Voor deze activa is via de Nacalculatie 2011 een beroep gedaan op de genoemde compensatieregeling. Het beroep op de regeling is deels gehonoreerd. De onroerende zaken die niet als "spookgebouw" zijn erkend, zijn in de jaarrekening voor een bedrag van € 2.801.149 weer overgeheveld van de immateriële vaste activa naar de materiële vaste activa. De afschrijvingstermijnen van deze onroerende zaken zijn aangepast aan de verwachte economische levensduur.

4.3.3 Activiteiten op het gebied van onderzoek en ontwikkeling

In 2012 is geen geormerkt geld voor onderzoek en ontwikkeling beschikbaar gesteld.

4.3.4 Gebeurtenissen na balansdatum

Na de balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan, die van materiële invloed zijn op de gepresenteerde jaarrekening 2012.

4.3.5 Investerings/instandhouding

In het boekjaar is in totaal voor € 1.210.204 geïnvesteerd. Het gaat dan vooral om investeringen in terreinvoorzieningen, verbouwingen en instandhouding. Vanwege het voldoen aan eisen van brandveiligheid is in 't Kloosterhof voor € 625.000 geïnvesteerd in brandwerende maatregelen.

4.3.6 ICT

In 2012 zijn nadere voorbereidingen getroffen om meer gebruik te maken van de functionaliteit van de applicatie Cura van Unit4. Hierbij moet gedacht worden aan de registratie van intra- en extramurale productie, het digitaal accorderen van de zorgproductie en de toekomstige invoering van het elektronisch cliëntendossier (ECD). In 2012 is het geautomatiseerd roosteren geïmplementeerd. Tevens is het applicatiebeheer van Cura geborgd.

4.3.7 Toekomstige financieringsbehoefte

Zorgcentra Meerlanden streeft er naar haar solvabiliteit/weerstandsvermogen op een hoog niveau te houden, zodat zij de risico's van de nieuwe wijze van kapitaallastenfinanciering kan dragen en zodoende ook voldoende toegang tot de geld- en kapitaalmarkt blijft houden. Ook de overige risico's in de exploitatie kunnen zo in de toekomst beter worden opgevangen, zoals achterblijven van geraamde opbrengsten door onderbezetting, toenemende concurrentie in de zorg- en dienstverlening en korting op tarieven en capaciteit door bezuinigingen.

In 2012 is na intensieve onderhandelingen met de BNG de kortlopende financiering van het onroerend goed geconsolideerd in een lening met een looptijd van 15 jaar. Tevens is in 2012 het rekening courant kredietfaciliteit beëindigd.

4.3.8 Financiële positie

Resultaatio (exploitatieresultaat/totaal budget (totale opbrengsten)*100%	Vorig jaar	Verslagjaar
Resultaatio:	-1,22	2,91
Resultaat boekjaar	-164.661	429.923
Totale opbrengsten boekjaar	13.469.860	14.797.758

Liquiditeit (vlottende activa (incl. liquide middelen)/kortlopende schulden)	Vorig jaar	Verslagjaar
	43%	95%
Vlottende activa (inclusief liquide middelen)	3.067.735	2.846.081
Totaal kortlopende schulden	7.112.961	2.983.994

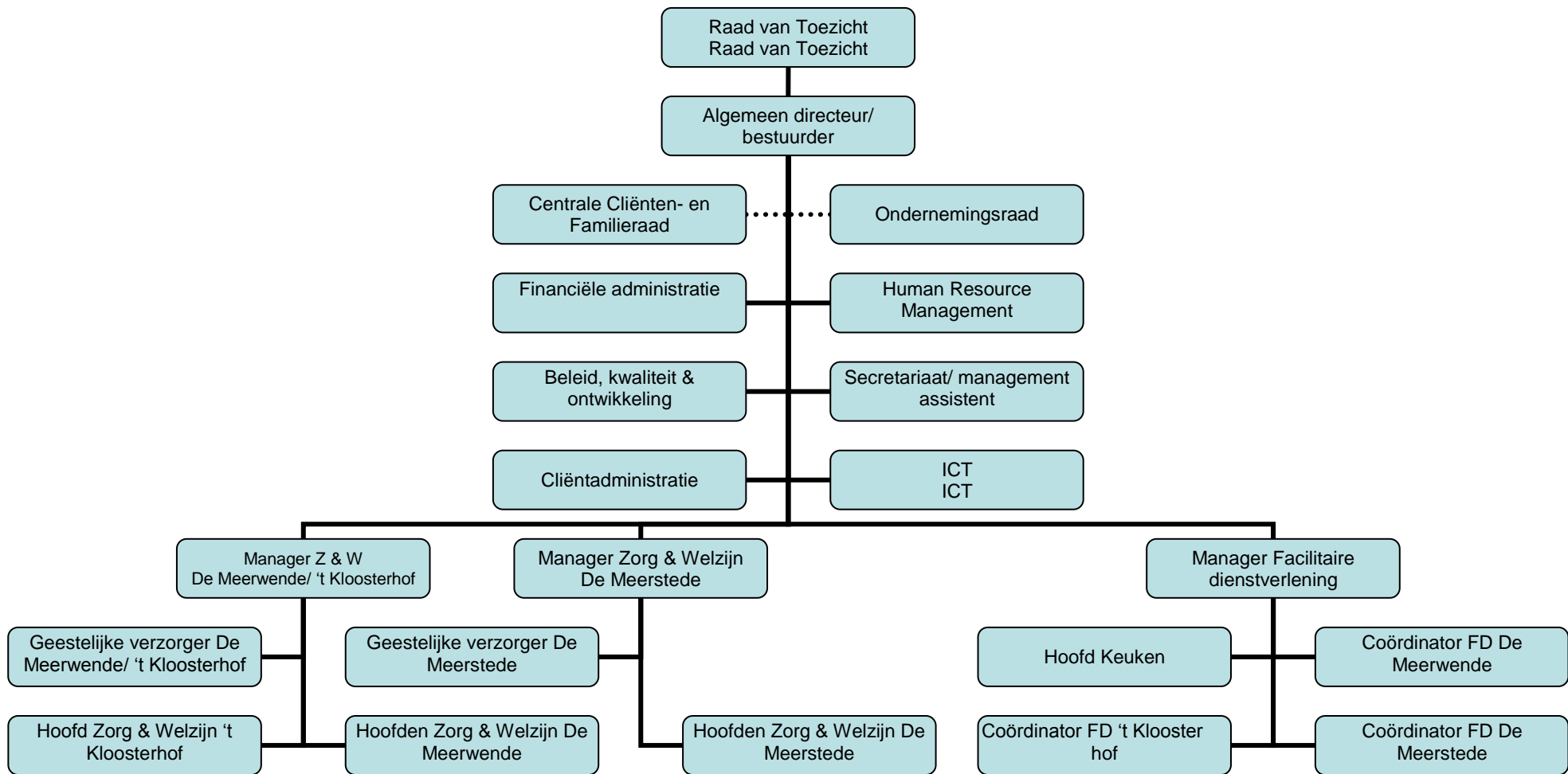
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen/totale opbrengsten*100%)	Vorig jaar	Verslagjaar
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	20 %	23%
Totaal eigen vermogen	4.890.014	5.319.937
Balanstotaal	23.999.745	23.506.455
Vermogensratio	36%	36%
Totaal eigen vermogen	4.890.014	5.319.937
Totaal opbrengsten	13.469.860	14.797.758

Kasstromen en financieringsbehoefte

De kaspositie van Zorgcentra Meerlanden is ruim voldoende om haar lopende verplichtingen te kunnen nakomen. Ten gevolge van hoge investeringen in materiële vaste activa is de kasstroom in 2012 negatief. Voor de financiering van de materiële, immateriële en financiële vaste activa wordt verwezen naar de jaarrekening 2012.

5. Jaarrekening

Bijlage 1 Organogram 31-12-2012



Bijlage 2 Jaarverslag Raad van Toezicht 2012

1. Samenstelling

De Raad van Toezicht was in het jaar 2012 als volgt samengesteld:

- de heer H.C.M Koning, voorzitter
- de heer G. Meijer, secretaris
- de heer F. van Tongeren, lid
- de heer P.A.M. Saelman, lid
- mevrouw E.P.J. Meijer, lid vanaf december 2012

2. Besproken onderwerpen

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar 6 keer vergaderd. Agenda onderwerpen waren:

Algemeen

- Kaderbrief 2013

Ontwikkelingen in de zorg

- Scheiden van wonen en Zorgcentra Meerlanden
- Projectplan transitie

Structuur/organisatie

- Samenstelling Raad van Toezicht en wijzigingen
- Verzuimoverzichten
- Kwaliteit en veiligheid, MIC-overzichten
- Uitbreiding grote zaal 't Kloosterhof en brandveiligheid
- Zorgproductie en zorginhoud
- Rapport inspectiebezoek De Meerstede

Financiën

- Productie- en formatie-overzichten (incl. verzuim)
- Begroting 2012 en 2013
- Offerte BNG (consolidatie financiering vastgoed 't Kloosterhof)
- Jaarrekening/jaardocument
- Controleverklaring nacalculatie 2011
- Vaststelling garantiebudget
- Offerte zorginkoop 2013/scoring prijscriteria
- Herschikking
- Exploitatieoverzichten
- Accountantsverslag van Deloitte 2011
- Offertetraject accountant
- Managementletter

Kwaliteit en veiligheid

- Kwaliteit en veiligheid vormen vast agendapunten op de agenda van de Raad van Toezicht vergaderingen.

Overig

- Auditrapport Lloyds

3. Instemming

De Raad van Toezicht heeft besluiten goedgekeurd:

- Begroting 2012
- Vestiging hypotheek op het gebouw van 't Kloosterhof
- De Raad van Toezicht gaf de bestuurder het mandaat om de aanpassingen te laten uitvoeren die nodig zijn om aan de veiligheidseisen te voldoen in 't Kloosterhof.
- Jaarrekening/jaardocument
- Projectprogramma Transitie
- Begroting 2013

4. Overige

Verder werd iedere vergadering de schriftelijke rapportage van de algemeen directeur / bestuurder besproken. In deze rapportages kwamen de productiecijfers, de financiële tussenrapportages en de actuele ontwikkelingen in de organisatie en daarbuiten aan de orde.

Voor een afstemming tussen de Raad van Toezicht en de algemeen directeur/bestuurder is regelmatig overleg geweest met de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft in 2012 een functioneringsgesprek gehouden met de bestuurder. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in december een zelfevaluatie gedaan.

In 2012 zijn door middel van thema's een aantal onderwerpen verder onderzocht, uitgediept en gepresenteerd in de Raad van Toezicht. Waar mogelijk heeft de raad van toezicht de bestuurder geadviseerd. In 2012 zijn onderstaande thema's aan de orde geweest:

- Kwaliteit en veiligheid
- Strategisch beleid / maatschappelijke meerwaarde of effectiviteit / maatschappelijke verantwoordelijkheid / kwaliteit van bestuur en management
- Zorgproductie en zorginhoud
- Huisvesting (vastgoed) en scheiding van wonen en zorg
- Sociaal beleid, arbeidsvoorwaarden / operationele bedrijfsvoering

De leden van de Raad van Toezicht genieten geen bezoldiging.

Zorgbrede Governance Code

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hanteren de normen van de Good Governance code (ontwikkeld door de branche VVT) voor goed bestuur en het afleggen van openbare verantwoording over haar beleid en activiteiten:

Verantwoording

Zorgcentra Meerlanden draagt, als zijnde een zorgorganisatie met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid, zorg voor verantwoorde en resultaatgerichte zorg- en dienstverlening. Dit gebeurt door een zorgvuldig opnamebeleid, een nagenoeg 100% productie van alle zorgproducten, een kwalitatief verantwoord zorg- en dienstenaanbod en een goed financieel beleid.

Zorgcentra Meerlanden betreft belanghebbenden, zoals de (Centrale) Cliënten- en Familieraad en de Ondernemingsraad, bij het opstellen, implementeren en uitvoeren van haar beleid. In de overlegvergaderingen met de Centrale Cliënten- en Familieraad en de Ondernemingsraad worden beleidsontwikkelingen en –voorstellen ter informatie dan wel ter advisering of instemming aan deze organen voorgelegd.

Zorgcentra Meerlanden heeft het recht van enquête toegekend aan de Centrale Cliënten- en Familieraad. Zorgcentra Meerlanden legt jaarlijks verantwoording aan haar belanghebbenden af via het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording (MV).

In 2012 hebben alle belanghebbenden het Jaardocument MV 2011 ontvangen dan wel konden zij deze opvragen.

De Raad van Bestuur

Regels over de taak en werkwijze, de bezoldiging en openbaarmaking daarvan, alsmede ten aanzien van belangenverstrengelingen met betrekking tot de Raad van Bestuur zijn, volgens de Governance code, vastgelegd in het reglement van de Raad van Bestuur.

Ten aanzien van mogelijke belangenverstrengelingen is afgesproken dat alle nevenactiviteiten aan de Raad van Toezicht gemeld worden.

Hoewel de Raad van Bestuur formeel niet onder de CAO valt, wordt voor zowel de honorering als de overige arbeidsvoorwaarden de CAO als uitgangspunt genomen.

Samenstelling Raad van Bestuur		
Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
De heer J.H.F. Lans	Algemeen directeur/ bestuurder	Geen
Nevenfuncties of andere acties met enige relatie met de belangen van Zorgcentra Meerlanden dienen door de bestuurder gemeld te worden bij de Raad van Toezicht. Hier is nu geen aanleiding toe.		

Toezichthouders: Raad van Toezicht

De taak en werkwijze, benoeming en ontslag, deskundigheid en samenstelling, bezoldiging, onafhankelijkheid en belangenverstrengeling ten aanzien van de Raad van Toezicht zijn gewaarborgd via het reglement van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht bestond op 31 december 2012 uit een vijftal personen. In 2012 hadden de volgende personen zitting in de Raad van Toezicht:

Samenstelling Raad van Toezicht				
Naam	Datum 1 ^e benoeming	Jaar van aftreden volgens rooster	Bestuursfunctie/ Aandachtgebied	(Neven)functies
De heer H.C.M Koning	01-01-2004	2013 Herbenoeming	Voorzitter	bestuursassistent bij de gemeente Haarlemmermeer, cluster staf bestuur directie
De heer P.A.M. Saelman	01-01-2004	2013 Herbenoeming	Lid Zorgbeleid	Manager VGZ Zorgkantoor Noord-Holland Noord (verbonden aan Univé verzekeringen) Lid Raad van Toezicht van Odion gehandicaptenzorg.
De heer G. Meijer	01-09-2007	2015 Herbenoeming	Lid Financiën	Controller/Manager FINAD bij stichting Nusantara Lid RvT Vita welzijn & advies Peningmeester voetbalvereniging Haarlem-Kennemerland
De heer F. van Tongeren	01-09-2011	2015	Lid Facilitair	Manager facilitair bedrijf ViVa zorggroep
Mevrouw E.P.J. Meijer	01-12-2012	2016	Lid Juridisch	secretaris Raad van Bestuur Stichting Interconfessioneel Spaarne Ziekenhuis Bestuurslid Stichting Anna Catharina Fonds Bestuurslid Stichting Brodie Heijbrock Fonds Voorzitter Klachtencommissie Medewerkers Waterlandziekenhuis

De huidige leden van de Raad van Toezicht hebben geen enkel materieel of immaterieel belang bij Zorgcentra Meerlanden. De toezichthouders ontvangen geen beloning; wel worden gemaakte onkosten vergoed.

De Raad van Toezicht ziet erop toe hoe de governance processen verlopen en of dit goed geregeld is. De Raad van Toezicht vindt het belangrijk dat zij een eigen oordeel vormt en niet blind vaart op wat de bestuurder vertelt. De Raad doet derhalve meer aan eigen informatievergaring, in principe na afstemming met de algemeen directeur/ bestuurder.

De Raad van Toezicht geeft invulling aan haar taken middels regelmatig overleg, waarin de algemeen directeur/bestuurder informeert en advies vraagt over de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie.

Beleidsvoornemens ten aanzien van onder meer strategie en de stand van zaken ten aanzien van interne beheersings- en controlesystemen worden tijdens de vergaderingen met de Raad van Toezicht veelal aan de hand van een opgestelde rapportage besproken.

Tevens vindt voortdurend afstemming plaats tussen de Raad van Bestuur en de voorzitter van de Raad van Toezicht en zo nodig met andere leden van de Raad van Toezicht.

In 2012 zijn er geen commissies namens de Raad van Toezicht benoemd.

Bijlage 3 Jaarverslag Centrale Cliënten- en Familieraad 2012

1. Samenstelling

De samenstelling van de Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) was in 2012 als volgt:

- de heer T. van Poeteren (onafhankelijk voorzitter CCFR)
- mevrouw P. Timmerman (notulist)

De Meerwende

- mevrouw L. Binnekamp (voorzitter CFR – lid CCFR)
- de heer W. Schoutendorp (secretaris CFR – lid CCFR)
- mevrouw J. Heijma (penningmeester CFR – plaatsvervangend lid CCFR)

De Meerstede

- mevrouw A.C. Kronenburg-de Jager (voorzitter CFR - lid CCFR)
- mevrouw G. Doets (lid CFR, lid CCFR tot 17 oktober 2012)

't Kloosterhof

- mevrouw G. Jongkind (penningmeester CFR, lid CCFR)
- mevrouw E. Jacobs (secretaris CFR - plv. lid CCFR)
- A.H. Buijs (voorzitter CFR – lid CCFR tot 19 november 2012)

2. Vergaderingen

In 2012 heeft de Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) 6 maal onderling vergaderd.

Tevens heeft 6 maal een overlegvergadering plaatsgevonden met de algemeen directeur/ bestuurder.

3. Besproken onderwerpen

Werkplan

Begin 2012 is het werkplan van de CCFR voor 2012 besproken en na enkele aanpassingen vastgesteld.

Begroting Zorgcentra Meerlanden

De algemeen directeur/ bestuurder heeft de CCFR geïnformeerd over de begroting 2012 van Zorgcentra Meerlanden. De CCFR heeft positief geadviseerd.

Uitkomsten CQ-onderzoek

Tijdens diverse vergaderingen is de voortgang van het CQ-onderzoek besproken.

MIC-rapportage

De MIC-rapportages zijn twee tot vier maal per jaar in de lokale raden besproken en twee maal per jaar in de CCFR.

Brandveiligheid 't Kloosterhof

Tijdens de voorbereidingen voor de uitbreiding van de grote zaal zijn er problemen gevonden die te maken hadden met (brand)veiligheid. Er is voor gekozen om eerst de veiligheidsproblemen op te lossen en de uitbreiding van de grote zaal uit te stellen.

Evaluatie reorganisatie facilitair

Tijdens een CCFR-vergadering is de reorganisatie facilitair besproken met de manager facilitaire dienstverlening, de heer Van der Meiden. Onder andere een plattere structuur, een kleiner aantal functiebeschrijvingen en de aanstelling van de huismeester en coördinatoren facilitair zijn het resultaat van deze reorganisatie.

Servicebureau

In 2011 werd besloten tot centralisering van de cliëntenadministratie. Onder andere zorgcontractering, opnameproces en cliëntenadministratie zullen worden gecentraliseerd in het Servicebureau. De bedoeling is om de meeste administratieve werkzaamheden (die steeds ingewikkelder worden) weg te halen bij bijvoorbeeld hoofden zorg & welzijn en EVV-ers zodat zij zich primair kunnen bezighouden met de cliënten. In 2012 is de voortgang besproken.

Jaarverslag klachtencommissie

Er zijn geen officiële klachten ingediend bij de klachtencommissie in 2012. De CCFR had geen inhoudelijke opmerkingen op het jaarverslag.

Directiebeoordeling

De directiebeoordeling maakt deel uit van de kwaliteitscyclus en moet gedaan worden in verband met de HKZ-audit. Het is de beoordeling van de directie van een aantal kwaliteitssystemen.

Wijzigingen in de zorg

Veelvuldig is gesproken over de wijzigingen in de zorg de komende jaren. Met namen de omslag van “verzorgingshuizen” naar “verpleeghuizen”. Door overheidsmaatregeling zal een transitie moeten plaatsvinden naar zwaardere zorg en extramuralisering van de lichtere zorg. Om deze grootschalige wijzigingen te kunnen doorvoeren, wordt een transitieprogramma geschreven waarin alle stappen beschreven staan die moeten worden genomen om Zorgcentra Meerlanden toekomstbestendig te maken. De wijzigingen die doorgevoerd moeten worden hebben onder andere gevolgen voor de mensen op de wachtlijst, gebouwvoorzieningen en de deskundigheidsmix van het personeel.

Veiligheid medicatie

Voor dit onderwerp is een plan van aanpak opgesteld.

Kwaliteit

Begin 2013 heeft Zorgcentra Meerlanden de hercertificering voor het HKZ-keurmerk gehaald. De hercertificering is geldig tot 2015.

4. Advies- en instemmingaanvragen

Eén van de belangrijkste taken van de Centrale Cliënten- en Familie Raad is gevraagd en ongevraagd advies geven aan de directie. Over alle belangrijke wijzigingen in het beleid en de organisatie die de cliënten aangaan wordt advies gegeven. Dit adviesrecht is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van 1 juni 1996.

De CCFR heeft in 2012 positief geadviseerd over:

Begroting van 2012

Aanstelling Manager zorg & welzijn, de heer S. Golstein

Projectplan scheiden wonen en zorg

De CCFR heeft in 2012 ingestemd met onderstaande procedures

Aanpassing van het zorgleefplan

Protocol ouderenmishandeling

Giftenregeling

Bijlage 4 Jaarverslag Ondernemingsraad 2012

1. Samenstelling (tot 1 november)

Namens de Meerwende zijn vertegenwoordigd:

- Tamara Balai, secretaris (i.v.m. andere baan gestopt 1 oktober)
- Coos Jongeneelen, lid
- Jolanda de Meijer, lid
- Ard Verbart, voorzitter

Namens de Meerstede zijn vertegenwoordigd:

- Elly van Voorst, lid
- Geja van Ouwerkerk, lid
- Maartje van de Graaf, lid

Namens 't Kloosterhof zijn vertegenwoordigd:

- Anita Schockman, lid
- Ingrid Silvis, lid

Samenstelling na de verkiezingen (vanaf 1 november):

Namens de Meerstede zijn vertegenwoordigd:

- Maartje van de Graaf, voorzitter
- Elly van Voorst, lid

Namens de Meerwende zijn vertegenwoordigd:

- Coos Jongeneelen, lid
- Afra van Wijk, lid
- Adrie van Es, lid
- Ard Verbart, secretaris

Namens 't Kloosterhof:

- Anita Schockman, lid
- Margriet Helder, lid

2. Vergaderingen

Overlegvergaderingen

De Ondernemingsraad is in een overlegvergadering met de algemeen directeur/bestuurder in het verslagjaar 2012 6 keer bijeen gekomen, te weten op 16 februari, 29 maart, 24 mei, 19 juli, 13 september en 6 december.

OR-vergaderingen

De Ondernemingsraad heeft in het verslagjaar 2012 zonder aanwezigheid van de algemeen directeur/bestuurder 2 keer met elkaar gesproken.

Extra vergaderingen

Op 1 maart is tijdens een aparte vergadering dieper ingegaan op de begroting. De heer Den Hollander heeft in deze vergadering de vragen van de OR beantwoord.

Op 30 mei heeft de OR deelgenomen aan de jaarlijkse vergadering met de bedrijfsarts.

Training Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft in 2012 na de verkiezingen een training gevolgd van twee dagen.

3. Visie/Missie Ondernemingsraad

RK Stichting Zorgcentra Meerlanden heeft een Ondernemingsraad, waarin formeel 9 leden zitting hebben. De zittingstermijn van de Ondernemingsraad in 2012 loopt af op 1 november 2012. De nieuwe termijn loopt van november 2012 tot november 2015. De OR wil een zo breed mogelijke afspiegeling van de organisatie zijn en streeft ernaar uit zowel facilitaire als zorg disciplines vertegenwoordigers te hebben, tevens zijn alle locaties vertegenwoordigd. In zijn Visie/Missie geeft de OR weer waarvoor hij staat.

Visie

De OR is de vertegenwoordiger van alle medewerkers van de RK ST Zorgcentra Meerlanden.

Missie

De OR vertegenwoordigt conform de wet alle medewerkers door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur en Managementteam.

Hierbij staan de volgende kernwaardes centraal:

- arbeidsomstandigheden
- betrokkenheid
- communicatie
- informatie
- motivatie
- teamwork
- toekomstgerichtheid
- veiligheid
- werkgelegenheid
- werken aan goed werkgeverschap en goed werknemerschap

4. Besproken onderwerpen

De Ondernemingsraadvergadering kent, naast de standaard agenda punten ook een aantal inhoudelijke vaste agenda punten, te weten arbobeleid, personeelsbeleid, beleid/structuur en kwaliteitsbeleid:

Begroting/financiën

De begroting is een aantal keren besproken tijdens vergaderingen.

Op 1 maart is tijdens een aparte vergadering dieper ingegaan op de begroting.

De heer den Hollander (Manager Planning, Finance & Control) was hierbij aanwezig en heeft tekst en uitleg gegeven over de begroting en de daaruit voortkomende vragen naar tevredenheid beantwoord. De OR heeft daarop ingestemd met de begroting 2012.

Cadeau-en giften regeling

Familiebeleid

De OR was het niet eens met regels betreffende familiebeleid die in de procedure werden genoemd, de notitie werd aangepast en is begin 2013 opnieuw geagendeerd.

Verzuimcijfers

Voor zover beschikbaar werden de verzuimcijfers regelmatig in de OR besproken.

Cao-onderhandelingen

De OR is diverse malen door zowel de bestuurder als diverse vakbonden op de hoogte gehouden over de cao onderhandelingen.

Verkiezingen Ondernemingsraad

2012 was het jaar van Ondernemingsraadverkiezingen, om dit in goede banen te leiden werd een verkiezingscommissie samengesteld. Deze bestond uit de volgende personen:

- Petra Timmerman, Geja Ouwerkerk, Ingrid Silvis

Werkdruk

Het punt werkdruk is diverse keren aan de orde geweest in de OR vergadering. Dit punt wordt meegenomen in de jaarplannen van de teams.

Middenkadertraject (management development)

Het gehele middenkader volgt een training. Ook de nieuwe hoofden zullen in dit traject mee gaan lopen.

Communicatie

Communicatie blijft binnen de organisatie een aandachtspunt.

Audit Lloyds

Tijdens audits van Lloyds werden twee tekortkomingen geconstateerd in verband met de beleidscyclus en medicijnfouten. Het is Zorgcentra Meerlanden gelukt deze zaken op orde te krijgen zodat de hercertificering voor HKZ werd verkregen.

Directiebeoordeling

De directiebeoordeling is een beoordeling van de bestuurder van de gemaakte afspraken op het gebied van het kwaliteitsbeleid.

Bedrijfsongevallen

Vanuit de OR is de wens uitgesproken om het beleid rondom agressie waar cliënten bij betrokken zijn scherper te omschrijven. Scholing op dit gebied is gewenst gezien de zorgaanvraag zwaarder wordt.

Ontwikkelingen in de zorg

In 2012 is uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkelingen in de zorg. De ontwikkelingen zullen verstrekkende gevolgen hebben voor cliënten en personeel. Het onderwerp werd meerdere keren besproken en wordt een vast onderdeel van de agenda de komende jaren. Om de ontwikkelingen goed te kunnen doorvoeren zijn bij Zorgcentra Meerlanden diverse projecten gestart welke ook een vast onderdeel gaan vormen van de agenda van de Ondernemingsraadvergaderingen. Het betreft onder andere de projecten: Transitie, servicebureau en extramuralisering.

Zorginkoop 2013**Overige onderwerpen**

De Ondernemingsraad is voor de personeelsleden te bereiken via de postbussen die hangen/staan in de personeelsruimtes. Ook kan men de Ondernemingsraad sinds 2012 bereiken via intranet. Daarnaast beschikt de Ondernemingsraad al langer over een eigen mail adres.

In 2012 heeft de OR 2 brieven ontvangen van het personeel. Deze brieven zijn vertrouwelijk behandeld.

Vast onderdeel van de vergadering was het rondje langs de locaties waarbij de locatiegerichte onderwerpen werden besproken.

5. Instemming met kwaliteitsprocedures

De Ondernemingsraad is gevraagd in te stemmen met procedures waarbij personeel rechtstreeks betrokken is.

De OR heeft ingestemd met:

- Begroting 2012
- Jaardocument 2012
- Plan van aanpak intensiveringsmiddelen (dit onderwerp is uitvoerig ter sprake geweest en de OR is hier goed over geïnformeerd)
- Cadeau- en giftenregeling