
Bestuursverslag 2019

St. Pieters en Bloklands Gasthuis

Amersfoort



St. Pieters en Bloklands Gasthuis
Wervershoofstraat 157
3826 EM Amersfoort
Telefoon: 033 434 5600
Email: secretariaat@pietersenbloklands.nl

Sociale media :

www.pietersenbloklands.nl

www.facebook.com/pietersenbloklands

www.instagram.com/pietersenbloklandsgasthuis

www.linkedin.com/company/st.-pieters-en-bloklands-gasthuis-te-amersfoort

Voorwoord

Het doet mij genoegen u hierbij het bestuursverslag 2019 van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis aan te bieden.

Het jaar 2019 is een belangrijk jaar geweest voor het St. Pieters en Bloklands Gasthuis. Vanuit de goede traditie van gastvrijheid, is wonen, welzijn en zorg geboden op een niveau en een wijze waar we trots op zijn.

In 2019 waren speerpunten:

- Bevorderen van het welbevinden van bewoners op gebied van activiteiten die aansluiten op de behoefte van de bewoner zoals bewegen, muziek, kunst en cultuur.
- Versterken van de familieparticipatie en medezeggenschap.
- Vergroten van de kwaliteit van zorg door scholing, trainen en coachen van medewerkers, vooral op het gebied van belevingsgerichte zorg, omgaan met onbegrepen gedrag en communicatie.

Het overstappen naar een nieuw elektronisch cliëntdossier met verandering in het zorgplan, cliëntplanning, roosteren, zorgadministratie en verantwoording was een uitdaging in 2019. Het project is inmiddels als geslaagd geëvalueerd. De invoering van het gebruik van tablets in de zorg, verbetering van de zorgdomotica en WiFi plus verbetering van het systeembeheer (wijziging outsourcing) waren volgtijdelijk een grote uitdaging en markeerden het jaar 2019. We kregen kansen en vraagstukken die opgelost moesten worden. Over het algemeen gesproken is dat goed gegaan.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis sluit het jaar 2019 af met een positief resultaat van € 11.848. Het genormaliseerd resultaat in het boekjaar 2019 (resultaat in 2019 minus incidentele baten en lasten) is € 69.728,-. Incidentele kosten zijn met name toe te rekenen aan een overbesteding kwaliteitsbudget en hogere kosten ten gevolge van het nieuwe ECD en IT infrastructuur.

Kleinschalige organisaties als het St. Pieters en Bloklands Gasthuis geven het bewijs dat zij wendbaar zijn en snel kunnen anticiperen op veranderingen die vanuit het maatschappelijk domein gevraagd worden. Dat is in 2019 gebeurd. Onze woonzorgorganisatie is in Amersfoort een herkenbare en aantrekkelijke werkgever, met een actieve en positieve aanwezigheid ook op sociale media (facebook, instagram, LinkedIn).

Medewerkers, vrijwilligers en vrienden hebben op inspirerende wijze bijgedragen aan de gastvrije en waardige zorg voor al onze bewoners. Wij willen hen daarvoor hartelijk bedanken.

Heeft u naar aanleiding van dit bestuursverslag 2019 vragen of suggesties aan het St. Pieters en Bloklands Gasthuis? Neemt u dan contact met ons op per e-mail: secretariaat@pietersenbloklands.nl

26 mei 2020,

Bob Pluijter, bestuurder



Inhoudsopgave

	blz nrs
1 Inleiding	4
1.1 Missie, visie en kernwaarden	4
1.2 Uitgangspunten van de verslaggeving	6
1.3 Profiel van de Stichting	6
1.4 Koningsjaar	8
2 Governance	10
2.1 Raad van Toezicht	10
2.2 Governance	11
2.3 Raad van Bestuur	11
2.4 Management en bedrijfsvoering	12
2.5 AO/IC	12
2.6 Meerdere PBG Stichtingen	12
3 Kwaliteit en veiligheid	13
3.1 Kwaliteitskader	13
3.2 Cliënttevredenheid	14
3.3 Klachten bewonerszorg	14
3.4 Cliëntenraad	15
3.5 Vrijwilligersbeleid	17
3.6 Privacy en AVG	17
4 Personeelsbeleid, medewerkers en organisatie	19
4.1 Professionalisering	19
4.2 Ziekteverzuim	20
4.3 Melding Incidenten Medewerkers	21
4.4 Verbinden door opleiden	22
4.5 Ondernemingsraad	23
5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	24
5.1 Participatie	24
5.2 Milieu en duurzaamheid	25
6 Financieel beleid	26
6.1 Algemeen	28
6.2 Ontwikkeling omzet en kosten	28
6.3 Genormaliseerd resultaat	29
6.4 Verwachtingen komende jaren	30
7 Risicoparagraaf	31

1 Inleiding

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft de wortels van haar bestaan in de 14^e eeuw. Vanaf die tijd biedt zij een beschut onderdak, zorg en welzijn aan haar bewoners. Deze eeuwenoude achtergrond brengt bijzondere waarden met zich mee.

Het Gasthuis is een volwaardige zorgorganisatie met twee locaties in Amersfoort: locatie Wervershof en locatie Davidshof. Zij biedt een thuis aan mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen, met indicaties ZZP 4, 5, 6, 7, intramuraal en op basis van VPT zorg en MPT zorg (via de Wet Langdurige Zorg), wijkverpleging (via Zorgverzekeringswet) en huishoudelijke hulp (via de WMO). De kleinschaligheid van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis en de zelfstandigheid van de organisatie zorgen voor een positieve en hechte sfeer en biedt de randvoorwaarden voor flexibiliteit en korte lijnen. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis verhuurt appartementen en biedt extramuraal zorg, welzijn en diensten aan huurders. Ook biedt het St. Pieters en Bloklands Gasthuis diensten aan bewoners in Amersfoort woonachtig rondom de woonzorglocaties.

Wervershof staat als woonzorglocatie midden in de moderne Amersfoortse wijk Vathorst. Alle appartementen zijn geschikt voor zowel één- als tweepersoonshuishouden. Locatie Wervershof biedt daarnaast een kleinschalige en veilige woonplek voor ouderen met dementie. Locatie Wervershof heeft een duidelijke wijkfunctie. Door het onderhouden van goede contacten in de wijk en omgeving kunnen wij onze bewoners en ook niet-bewoners een grote verscheidenheid aan faciliteiten bieden. Zo kunnen bewoners ruimte met of zonder catering huren in De Gasteling en deelnemen aan gezellige culinaire avonden.

Het monumentale pand Davidshof in het centrum van Amersfoort is omgebouwd tot een verpleeghuis en voldoet aan alle eisen van deze tijd. Ook de locatie Davidshof biedt een kleinschalige en veilige woonplek voor ouderen met dementie. Daarnaast bieden wij woonruimte en zorg aan mensen die vanwege somatische aandoeningen een indicatie langdurige verpleging en verzorging hebben; Zorg Thuis.



1.1 Missie, visie en kernwaarden

Missie:

St Pieters en Bloklands Gasthuis biedt wonen, zorg en welzijn aan bewoners/cliënten waarbij 'individuele zorg met de warmte van het Gasthuis' uitgangspunt is. Het Gasthuis staat voor goede, warme, persoonsgerichte zorg. Gastvrijheid gaat over het persoonlijk thuis voelen en over het participeren in en het deel uit maken van de 'community' in het Gasthuis. Het Gasthuis staat voor kwaliteit en wil in samenwerking met de bewoner en familie veilige zorg en comfort bieden in de laatste fase van het leven. Dit doet zij in een eigentijdse en duurzame opzet in samenwerking met partners in de regio Amersfoort.

Visie:

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis realiseert haar doelstellingen door aandacht en respectvolle bejegening voor de medemens als individu, in verschillende levensfasen en vanuit verschillende generaties. Goede zorg is relationele zorg met aandacht afgestemd op de individuele bewoner en

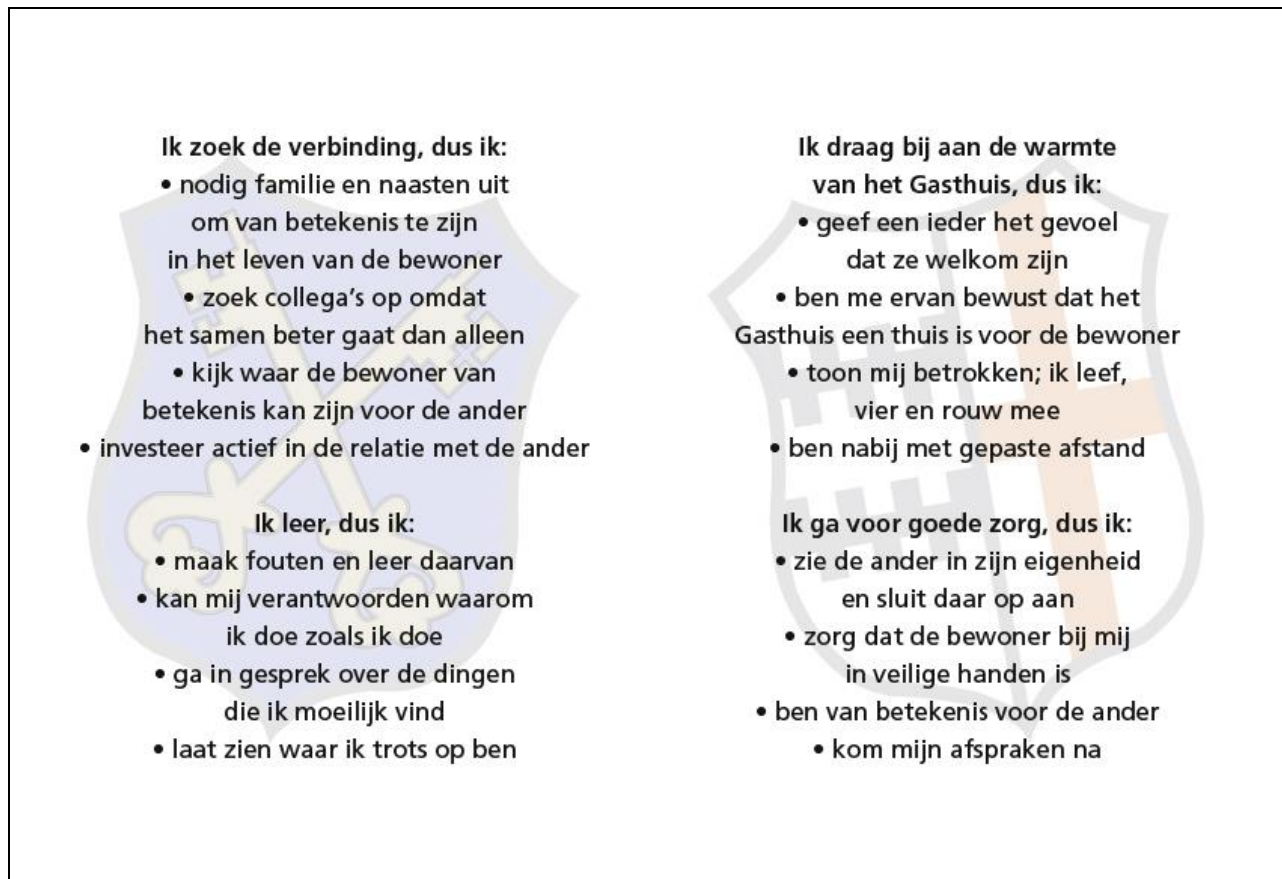
op de mogelijkheden en middelen van de medewerker. De basis voor goede zorg komt voort uit de dialoog en het aangaan van verbindingen tussen bewoner, familie, medewerker en vrijwilliger. De Stichting 'gaat voor' het gezamenlijk creëren van een verbindende en waarden gedreven werkomgeving waarin professionaliteit en zakelijkheid samengaat met passie, ontplooiing en zingeving. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is toekomstbestendig en sluit met goede zorg en bedrijfsvoering aan bij de behoeften van ouderen in de regio Amersfoort.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is HKZ-ISO gecertificeerd door DNV GL (Germanischer Lloyds).

Waarden:

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis, opgericht vanuit het gedachtegoed van Geert Groote in de 14^e eeuw, heeft de waarde 'barmhartigheid', wat we nu noemen 'medemenselijkheid', in haar genen. Al die eeuwen lang, loopt medemenselijkheid als een rode draad door het Gasthuis.

Het waardengericht werken krijgt extra elan door het ontwikkelen en uitgeven van de waardenkaart. Deze waardenkaart is tot stand gekomen in dialoog met medewerkers en bewoners. Kernvragen zoals 'wat vinden we belangrijk', 'waar staan we voor', 'wat kunt u verwachten', 'waarop kunt u ons aanspreken', hebben geholpen de waardenkaart te maken. Niet wat 'moet', van buitenaf, maar wat wij willen, vanuit onszelf, vanuit ons menszijn en onze professionele beroepshouding, dat motiveert. Daar doet de waardenkaart een beroep op. Elke dag zien we de waardenkaart, aan de muur, en zelfs op ons openingsscherm op de PC.



Ik zoek de verbinding, dus ik:

- nodig familie en naasten uit om van betekenis te zijn in het leven van de bewoner
- zoek collega's op omdat het samen beter gaat dan alleen
- kijk waar de bewoner van betekenis kan zijn voor de ander
- investeer actief in de relatie met de ander

Ik leer, dus ik:

- maak fouten en leer daarvan
- kan mij verantwoorden waarom ik doe zoals ik doe
- ga in gesprek over de dingen die ik moeilijk vind
- laat zien waar ik trots op ben

Ik draag bij aan de warmte van het Gasthuis, dus ik:

- geef een ieder het gevoel dat ze welkom zijn
- ben me ervan bewust dat het Gasthuis een thuis is voor de bewoner
- toon mij betrokken; ik leef, vier en rouw mee
- ben nabij met gepaste afstand

Ik ga voor goede zorg, dus ik:

- zie de ander in zijn eigenheid en sluit daar op aan
- zorg dat de bewoner bij mij in veilige handen is
- ben van betekenis voor de ander
- kom mijn afspraken na

1.2 *Uitgangspunten van de verslaggeving*

Het bestuursverslag 2019 wordt gepubliceerd inclusief de jaarrekening. Via het bestuursverslag wordt tevens voldaan aan de verantwoordingsverplichtingen in het kader van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Verantwoording vindt op concernniveau plaats aan de hand van de ons bekende bedrijfsgegevens en resultaten. In de landelijke toelichting op het jaarverslag is een concern gedefinieerd als 'de houder van de rechtspersoon die verantwoording aflegt'. Het concern is in dit geval het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

Op grond van het intramurale kwaliteitskader heeft het St. Pieters en Bloklands Gasthuis tevens een kwaliteitsverslag over 2019 gemaakt. Om die reden en tevens om de administratieve lastendruk overzienbaar te houden, wordt in dit algemenere bestuursverslag onder verwijzing naar het separaat beschikbare kwaliteitsverslag slechts beperkt ingegaan op de thema's kwaliteit en veiligheid, zorg, wonen en welzijn.

1.3 *Profiel van de Stichting*

De algemene gegevens zijn:

Stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis
Wervershoofstraat 157
3826 EM Amersfoort
Telefoon: 033 434 5600
E-mail: secretariaat@pietersenbloklands.nl
Website: www.pietersenbloklands.nl
Facebook: www.facebook.com/pietersenbloklands

De stichting is geregistreerd bij de Kamer van koophandel met nr: 41190614
Het vestigingsnummer Kamer van Koophandel locatie Wervershof is: 000021557438
Het vestigingsnummer Kamer van Koophandel locatie Davidshof is: 000031809952
Het Registratienummer bij de NZA is: 300-89

Kerngegevens in 2019

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis richt zich op ouderen die op grond van een indicatie (ZZP 4, 5, 6, 7) in aanmerking komen voor zorg- en dienstverlening volgens de Wet langdurige zorg (Wlz). De bewoners met in het verleden afgegeven indicaties voor ZZP 2 en 3 blijven rechtmatig in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis wonen met behoud van (intramurale) zorg. Nieuwe bewoners worden uitsluitend opgenomen met indicaties 4 - 7, conform afspraken met het zorgkantoor van Zilveren Kruis / Achmea. Zorgappartementen worden via verhuur aangeboden.

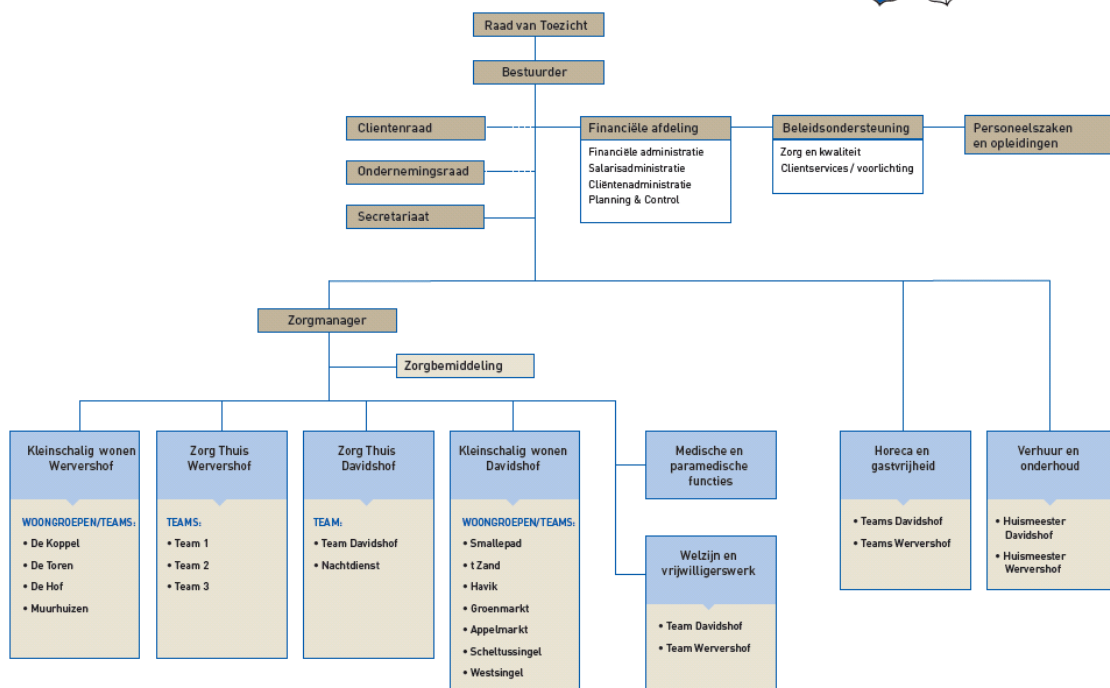
De kern van intramurale zorg- en dienstverlening bestaat uit wonen, welzijn en zorg. Het aanbod betreft complexgebonden wonen, waaraan 24-uurs beschikbaarheid en aanwezigheid van zorg- en dienstverlening gekoppeld is. De dienstverlening bestaat uit zorg voor cliënten met somatische- en psychogeriatrische problematiek. Het Gasthuis biedt tevens VPT zorg en MPT zorg (via de Wet Langdurige Zorg), wijkverpleging (via Zorgverzekeringswet) en huishoudelijke hulp (via de WMO). Diensten die geleverd worden zijn onder andere huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging en maaltijdverstrekking.

Het organisatieschema per 31 december 2019 is toegevoegd (zie volgende pagina).

Werkgebied

Door de ligging van de locatie is vooral de gemeente Amersfoort en omgeving als thuisbasis aan te merken. Verblijf in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis kent ten aanzien van de relatie tot het gebied geen beperkingen.

Via het maandblad De Verbinding worden cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers op de hoogte gehouden van actualiteiten in en rond het Gasthuis.



Samenwerkingsrelaties

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft een samenwerkingsovereenkomst met de behandeldienst SilverRade, onderdeel van ISZ/De Brug. De multidisciplinaire behandeling wordt geboden onder verantwoordelijkheid van vaste medisch specialisten (de specialist ouderengeneeskunde, SOG) en paramedici. Samen met de zorgteams staan zij garant voor kwalitatief goede en veilige zorg. Met Lyvore en De Koperhorst vormt het St. Pieters en Bloklands Gasthuis een lerend netwerk. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis werkt daarnaast op diverse terreinen met andere organisaties samen, onder andere met zorginstellingen uit de regio zoals het Meander Medisch Centrum, Accolade Zorggroep, Amaris, Beweging 3.0 en De Haven. Verder is er veelvuldig contact met de woningcorporatie Portaal, apothekers, huisartsen, GGZ Centraal, Kwintess, Amerpoort, het zorgkantoor, meerdere zorgverzekeraars en regionale opleidingscentra (ROC). Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis werkt samen met de gemeente Amersfoort, onder andere met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, WMO en de zorgbehoefte in het werkgebied.

Kerncijfers 2019

Productiebeschrijving	Verslagjaar 2019	Vorig verslagjaar 2018
Aantal cliënten in instelling op basis van een Zorgzwaarte pakket (ZZP)	108	110
Aantal cliënten in instelling op basis van een volledig pakket thuis (VPT)	52	49
Aantal extramurale cliënten (inclusief cliënten met begeleiding of dagbesteding)	41	36
Aantal dagen zorg met verblijf (ZZP)	38.749	42.282
Aantal dagen zorg o.b.v. volledig pakket thuis (VPT)	18.944	15.754
Aantal dagdelen dagbesteding (Wlz)	26	98
Aantal dagdelen dagbesteding (WMO)	40	293
Aantal uren extramurale zorg (Wlz)	4.339	2.506
Aantal uren extramurale zorg (ZVW)	7.317	6.196
Aantal uren extramurale zorg (huishoudelijke hulp, (WMO)	2359	2398

Personeel	Verslagjaar 2019	Vorig verslagjaar 2018
Aantal personeelsleden in loondienst per einde van het verslagjaar	319	301
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar	186,08	156,14
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar - zorggerelateerd	138,22	122,43
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar - zorggerelateerd t.o.v. totaal fte (%)	74,28%	78,4%

Som der bedrijfsopbrengsten	Verslagjaar 2019	Vorig verslagjaar 2018
Totaal opbrengsten in verslagjaar	14.730.122	€ 13.297.030
Waarvan opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	13.465.553	€ 12.249.476
Waarvan subsidies (exclusief WMO)	229.827	€ 106.685
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	1.034.742	€ 940.869

Opbrengsten zorgprestaties	Verslagjaar 2019	Vorig verslagjaar 2018
Totaal opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	13.465.553	€ 12.249.476
Waarvan opbrengsten Wlz	13.042.607	€ 11.885.762
Waarvan opbrengsten ZVW	360.828	€ 298.538
Waarvan opbrengsten WMO	61.961	€ 65.176
Waarvan opbrengsten persoonsgebonden en volgende budgetten	157	€ -

WachtlIJst

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft sterke lokale en regionale wortels en participeert in de lokale maatschappij. Ook is de landelijke naamsbekendheid als één van de oudste zorgorganisaties in Nederland met een prachtig monumentaal gebouw, een belangrijk kenmerk. Belangstelling van cliënten overstijgt de lokale adherentie. In 2019 werd een systematische kwartaalregistratie van de wachtlIJst van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis verder ontwikkeld. De stichting waarborgt continuïteit mede met de bestaande wachtlIJst. Deze bestaat uit actief wachtende cliënten en wenswachtende cliënten.

1.4 Koningsjaar

Het Gasthuis kent zijn oorsprong in de Middeleeuwen. Op 2 april in het jaar 1393, was het de gemeenteraad van Amersfoort die het 'Nye Gasthuys bij de Spoeye', vlakbij de Koppelpoort, de formele erkenning gaf. Sindsdien heeft het Gasthuis haar maatschappelijke functie, het bieden van zorg en huisvesting in Amersfoort, waargemaakt tot op de dag van vandaag. Het St. Pieters- en Bloklands Gasthuis vierde op 2 april 2019 gerekend vanaf 1393, haar 626^{ste} verjaardag.

Op 27 april 2019 werd Koningsdag in Amersfoort gevierd. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis lag aan de route die door het Koninklijk paar werd gelopen. Zij passeerden het Gasthuis zowel aan de voorzijde als aan de kant van het Smallepad. De binnenstad werd die dag voor een groot deel afgezet. Dit had gevolgen voor de bereikbaarheid van het Gasthuis. Er werd op prettige wijze overlegd met het team dat namens de gemeente Amersfoort verantwoordelijk was voor de organisatie ervan. Bereikbaarheid en veiligheid was tijdens deze dag een belangrijk thema, afspraken werden hierover vastgelegd met de RVU, brandweer, arts en ambulance.

De activiteitenteams zorgden op zowel locatie Wervershof als Davidshof voor een afwisselend en feestelijk programma voor de bewoners. Op beide locaties werden schermen geregeld waardoor de bewoners de uitzending van de NOS live konden volgen. Ook de koks bereidden passende menu's voor.

Het burgemeester Brouwerplantsoen aan de voorzijde van het gebouw en het terrein rondom het Smallepad werd ingericht als festival terrein. Bewoners zaten vanuit hun woning zo op de eerste rij. Een speciaal publiekswak werd ingericht voor de bewoners wat hen de mogelijkheid gaf op het laatste moment, vlak voor het bezoek, de beste plek langs de route te krijgen. Een geweldige ervaring voor bewoners, familie en medewerkers om dit bezoek van zo dichtbij te kunnen volgen. De 105-jarige mevrouw Werther haalde diverse media omdat zij wuivend voor haar raam zowel de Koning als de burgemeester heeft toegewuifd.



2 Governance

Het meerjarenbeleid van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is vastgelegd tot 2022. Financiële scenario's zijn tot 2026 doorgerekend, zowel voor de zorgexploitatie als de vastgoedexploitatie.

In het Gasthuis is de jaarplansystematiek in gebruik afgeleid van de A3 methode. Daarmee is letterlijk op één bladzijde een overzicht beschikbaar van de doelstellingen en beoogde resultaten alsmede van de kritische succesfactoren voor het komende jaar. In het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is de PDCA-cyclus ingevoerd op basis van 4-maandsperioden (januari - april, mei - augustus, september - december).

In 2019 waren speerpunten:

- Bevorderen van het welbevinden van bewoners op gebied van activiteiten die aansluiten op de behoefte van de bewoner zoals bewegen, muziek, kunst en cultuur.
- Versterken van de familieparticipatie en medezeggenschap.
- Vergroten van de kwaliteit van zorg door scholing, trainen en coachen van medewerkers, vooral op het gebied van belevingsgerichte zorg, omgaan met onbegrepen gedrag en communicatie.

2.1 Raad van Toezicht

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft een Raad van Toezicht die toezicht houdt op het functioneren en de prestaties van de stichting, die de formele rol heeft van werkgever naar de Raad van Bestuur en die tevens als klankbord dient voor de Raad van Bestuur.

De Raad van Toezicht bestond per 31 december 2019 uit de volgende personen:

- Dhr. H. van der Velden, voorzitter
- Mw. M. Kroezen, vice-voorzitter
- Dhr. M.J.V. van Logten, lid
- Dhr. H. van der Pouw, lid
- Mw. I. Duckers, lid

In 2019 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de samenstelling van de Raad van Toezicht.

Conform reglement is één van de leden van de Raad van Toezicht benoemd na bindende voordracht van de cliëntenraad (mevrouw M. Kroezen).

De Raad van Toezicht kent een commissie kwaliteit en veiligheid, een financiële auditcommissie en een remuneratiecommissie. De Raad van Toezicht heeft in het kader van de governance één keer per jaar een ontmoeting met (een vertegenwoordiging van) de cliëntenraad en één keer per jaar met (een vertegenwoordiging van) de ondernemingsraad samen met de Raad van Bestuur. Leden van de Raad van Toezicht zijn op een aantal momenten in het jaar betrokken bij de organisatie en ontmoeten daar medewerkers en vrijwilligers, waaronder de nieuwjaarsbijeenkomst in januari en de personeelsbijeenkomst in december.

In de Raad van Toezicht is in 2019 diverse malen stilgestaan bij de ontwikkelingen ten aanzien van de Wet langdurige Zorg, de WMO, het beleid van het zorgkantoor en het scheiden van wonen en zorg. Daarbij werd gesproken over de betekenis van deze ontwikkelingen voor de strategie van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis. Verder passeerde een veelheid aan onderwerpen de revue in de toezichthoudende vergadering, waaronder:

- actualiteiten in de samenleving die PBG raken; veranderingen in de arbeidsmarkt, marktwerking, sociale media & communicatie;
- het jaardocument en de jaarrekening 2018 en het accountantsrapport 2018 (besproken in het bijzijn van de accountant);
- het zorgbeleid, kwaliteits- en veiligheidsbeleid, kwaliteitskader en de bewonerstevredenheid;
- zorgexploitatie en vastgoedexploitatie van de beide woonzorglocaties; rapportages over de productiecijfers;
- de huisvestigingsontwikkelingen;
- organisatorische- en managementontwikkelingen binnen de stichting.

2.2 Governance

De Zorgbrede Governancecode is een instrument om de governance van een zorginstelling zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen. Deze Governancecode wordt toegepast binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

De Governancecode is op zeven principes gebaseerd:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.
2. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgt een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De Raad van Bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

De code stimuleert tot aanhoudende reflectie op en gesprek over het functioneren van bestuurders en toezichthouders. De code is geen afvinklijst maar een gemeenschappelijk referentiekader en een hulpmiddel om op terug te vallen in lastige situaties. Het Gasthuis en zo ook de Raad van Toezicht stellen zich lerend op, onder andere zichtbaar in de deelname aan NVTZ bijeenkomsten.

Bij het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is het waardengericht werken – en dus ook het waardengericht toezicht - uitgangspunt. De basis van goede zorg komt voort uit de dialoog en het aangaan van verbindingen tussen bewoners, familie, medewerker en vrijwilliger. Waardengericht werken vertaalt zich naar de kernwaarden van het Gasthuis. Ook het toezicht vindt plaats binnen de context van waardengericht werken zoals dat binnen het Gasthuis vastgesteld is.

Het reglement Raad van Toezicht sluit aan bij de nieuwste Governancecode. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis voldoet met de statuten aan de Governance regeling die de branchevereniging ActiZ verplicht stelt. Alle leden van de Raad van Toezicht zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ). Naast het reglement voor de Raad van Toezicht is het reglement voor de Raad van Bestuur actueel. Verder is een profielschets voor leden Raad van Toezicht en een evaluatieprotocol ten behoeve van de Raad van Toezicht beschikbaar. De Raad van Toezicht heeft conform de normen voor goed bestuur in 2019 haar eigen functioneren als toezichthoudend orgaan geëvalueerd.

Over het verslagjaar 2019 heeft een bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht plaatsgevonden op basis van een vrijwilligersvergoeding. De honoreringsregeling voor leden van de Raad van Toezicht houdt in, dat alle activiteiten van leden van de Raad van Toezicht in het jaar verricht worden voor uitsluitend een vrijwilligersvergoeding van € 1.700 per jaar (voorzitter RvT: plus € 500). Dit beleid komt voort uit de traditie van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

De leden van de Raad van Toezicht zijn afkomstig uit verschillende maatschappelijke domeinen relevant voor het St. Pieters en Bloklands Gasthuis, binnen en buiten Amersfoort. Een overzicht van nevenfuncties wordt beheerd door de directiesecretaresse. Nevenfuncties zijn niet conflicterend met de opdracht en taak als toezichthouder bij het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

2.3 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van de St. Pieters en Bloklands Gasthuis bestond in het verslagjaar 2019 uit de heer ir. B. Pluijter (vanaf 1 september 2015). De heer Pluijter is geaccrediteerd lid van de NVZD.

De Raad van Bestuur vergaderde in 2019 maandelijks. De Raad van Bestuur meldt haar besluiten in de managementteamvergadering en diens besluiten worden in de notulen van deze MT-vergadering vastgelegd.

2.4 Management en bedrijfsvoering

Het managementteam is in 2019 ingevuld door:

- Dhr. B. Pluijter (voorzitter)
- Mw. G. Schreuder (zorgmanager)
- Mw. M. Oelen (hoofd P&O)
- Dhr. P. Brücker / Dhr F.J. Slagter (controller)

Verder waren in 2019 op ad hoc basis dikwijls in het managementteam aanwezig: teamleider horeca en gastvrijheid, beleidsmedewerker zorg en kwaliteit, specialist ouderengeneeskunde en teamleider verhuur en onderhoud. De financiële / administratieve afdeling is onder leiding van de controller verantwoordelijk voor de financiële administratie, de bewonersadministratie, verhuurders-administratie en de personeels- en salarisadministratie. De financiële / administratieve afdeling is als functie geoutsourced middels een samenwerkingsovereenkomst met service level agreement (SLA) met AAG in Den Bosch.

In 2019 is de interne budgettering en interne controlecyclus verder verstevigd. In de procuratieregeling is taakscheiding en een vierogenprincipe gewaarborgd. De financiële / administratieve afdeling presenteert maandinformatie met betrekking tot productie, formatie, exploitatie en ziekteverzuim en geeft daarbij een kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling.

In november 2019 is de begroting 2020 gereed gekomen en toegelicht ook aan de cliëntenraad en ondernemingsraad. Per vier maanden wordt in het managementteam de risicoparagraaf van de begroting doorgenomen. De accountant stelde bij de interimcontrole in november 2019 dat in 2019 in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis sprake is van positieve ontwikkelingen met versteviging van de processen en met grip op de risico's waar elke zorgorganisatie in Nederland thans mee te maken heeft.

2.5 AO/IC

De functie van interne controlefunctionaris is binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis neergelegd bij een aparte functionaris, met supervisie van de controller. In het proces van zorgregistratie, zorgdeclaratie en controle op de declaratie zijn de verschillende taken onderverdeeld bij drie medewerkers, zodat functiescheiding voldoende geborgd is. De interne controle vindt conform het AO/IC beleid eenmaal per 4 maanden plaats, gevolgd door rapportages aan controller en managers. Op grond daarvan voeren de managers verbeteringen door in de administratieve organisatie binnen de woonzorglocatie en in de bewoners gerelateerde registraties (zoals zorgdossiers). De productiecontrole door de interne controller vindt maandelijks plaats.

De financiële auditcommissie van de Raad van Toezicht kwam met de bestuurder en de controller in 2019 driemaal samen, bij één van de bijeenkomsten van de financiële auditcommissie was tevens de accountant aanwezig. Het verslag van de auditcommissie werd in de daarop volgende reguliere RvT vergadering besproken.

2.6 Meerdere PBG Stichtingen

Wonen en zorg wordt ondersteund met extra's die door de Stichting Vrienden van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis mogelijk gemaakt worden. Wij zijn blij dat met incidentele en periodieke giften de Vriendenstichting in staat wordt gesteld het Gasthuis te ondersteunen. Naast het St. Pieters en Bloklands Gasthuis bestaat de stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis – Cultureel Erfgoed. Zij is eigenaar van het gebouw en terrein locatie Davidshof, van de Mannenzaal en van het cultureel erfgoed. Tevens bestaat de Stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis – Beleggingen. Met de Stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis – Beleggingen en de Stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis bestaat een leningovereenkomst, deze zal eind 2021 afgelost zijn. Herstel van de financiële ratio's zal volgens prognose inclusief de liquiditeitsratio daarom na 2021 gerealiseerd zijn.

3 Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zijn verankerd in het kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Er zijn vier met elkaar samenhangende pijlers geformuleerd waarop het kwaliteits- en veiligheidsbeleid verder gefundeerd en ontwikkeld wordt.

De pijlers zijn:

- kwaliteit en veiligheid van de zorg en de cliënt;
- kwaliteit en veiligheid van en voor medewerkers;
- kwaliteit en veiligheid van gebouwen, materialen en bij calamiteiten;
- kwaliteit en veiligheid van de bedrijfsvoering.

In 2019 is het St. Pieters en Bloklands Gasthuis voortgegaan met het borgen van het kwaliteitssysteem. Hierbij is DNV als certificerende instantie gecontracteerd om het kwaliteitssysteem van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis jaarlijks te beoordelen. Op 4 en 5 februari 2019 vond de externe audit plaats, dit leidde tot een positieve beoordeling en continuering van het certificaat.

3.1 Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader is richtinggevend in het kwaliteitsdenken binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis. Kwaliteit van leven en welbevinden van de bewoner op de vier levensdomeinen, waarbij de bewoner zelf een zo groot mogelijke vorm van regie heeft. Het intramurale kwaliteitskader verpleeghuiszorg waarvoor extra financiële middelen werden aangereikt, vormde daarbij een extra beleidsimpuls.

Het St. Pieters Bloklands Gasthuis heeft een kwaliteitsplan voorafgaand het jaar opgesteld, en een verantwoordinggevend kwaliteitsrapportage na afloop van het boekjaar (voor 2019: gereed juni 2020). In 2019 is veel geïnvesteerd in de zorg en in de zorgformatie, conform het kwaliteitsplan, en daarover is in het separate kwaliteitsverslag over 2019 ook uitvoerig over gerapporteerd.

Het zorgplan is een belangrijk instrument. Samen met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger wordt het zorgplan opgesteld en minimaal halfjaarlijks geëvalueerd. Minimaal twee maal per jaar worden van elke bewoner de gezondheidsrisico's in kaart gebracht en waar nodig geïntegreerd in het zorgplan. Het elektronisch cliënten dossier (ECD) dat PBG gebruikt, is gestoeld op het kwaliteitskader en daarmee een belangrijk hulpmiddel/instrument.

Multidisciplinair worden risico's op het gebied van cliëntveiligheid op diverse vlakken bewaakt en verbeteringen worden beleidsmatig geborgd binnen de diverse commissies, zoals de commissie Infectiepreventie, de BOPZ commissie, de Melding Incidenten Cliënten commissie.

Veiligheid (veilige zorg) staat vast op de agenda van het managementteam van de stichting. Vanuit het oogpunt van governance staat veiligheid (veilige zorg) ook vast op de agenda van de reguliere RvT vergaderingen, met een rapportage van de bestuurder.

In 2019 werd het beleid verstevigd waarbij de cliëntenraad of leden daarvan betrokken werden in een vroegtijdige fase van beleidsontwikkeling: bij ontwikkelen van en uitvoering geven aan het mantelzorgbeleid, bij de ontwikkeling van de visie met betrekking tot zorg en dwang, bij de ontwikkeling van kwaliteitsplan en kwaliteitsrapportage. Deze actieve vorm van participatie sluit aan bij de visie en waarden van het Gasthuis, het smaakt naar meer.

Het jaar 2019 is een belangrijk en eenmalig kanteljaar geweest, waarin wij met een aanloop van meerdere jaren (2017, 2018) uitvoering hebben gegeven aan de wijziging van het elektronisch cliëntdossier. Dit impliceerde ook een verandering in het zorgplan en de rapportage, plus verandering in de cliëntplanning, het roosteren en verantwoording van gewerkte uren van medewerkers, de zorgadministratie en verantwoording. Iedereen ging op scholing, soms meerdere keren voor meerdere onderdelen van de grote wijziging. Het was een van de grootste investeringen in het Gasthuis sedert de nieuwbouwingebruikname van locatie Davidshof en Wervershof, en als project een grote kans om ons te bekwamen in projectmanagement. En het is ons gelukt, met positieve evaluatie, wetend van de enorme extra druk die het voor medewerkers betekend heeft.

3.2 Cliënttevredenheid

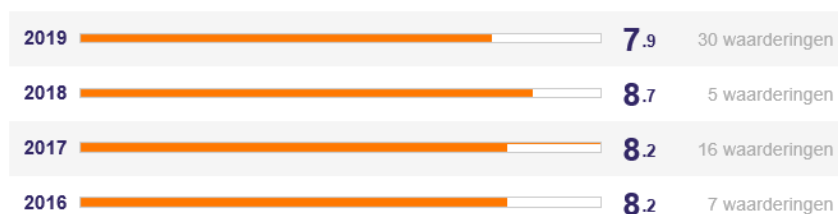
Het Gasthuis meet de cliënttevredenheid jaarlijks met hulp van een vragenlijst, mede opgesteld met de Cliëntenraad. De resultaten zijn gebruikt als input voor verdere gesprekken met de Cliëntenraad, bewoners en naasten om gezamenlijk en in dialoog te komen tot kwaliteitsverbetering. Deze kwaliteitsverbetering is vertaald naar ontwikkelafspraken die ook in het jaarplan van team, afdeling en stichting geborgd zijn.

Op Zorgkaart Nederland heeft het St. Pieters en Bloklands Gasthuis over het jaar 2019 een gemiddelde waardering van 7,9. De ontwikkeling van de beoordeling van 2016-2019 is in onderstaande grafiek weergegeven. In 2019 zijn er met externe interviewers een groot aantal extra bewoners (40) volledig a-select naar hun mening gevraagd, en met het aantal spontane meldingen (8) kwamen we op 48 waarderingen in 2019 tegenover 5 waarderingen in 2018.

PBG totaal

Waarderingen

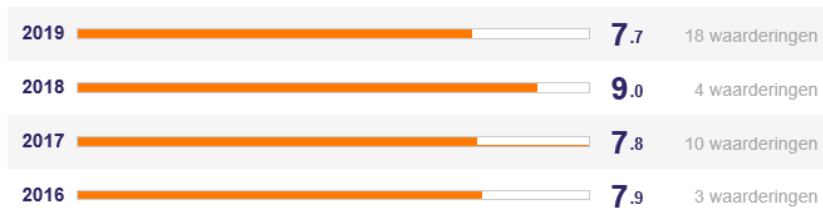
Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



Locatie Wervershof

Waarderingen

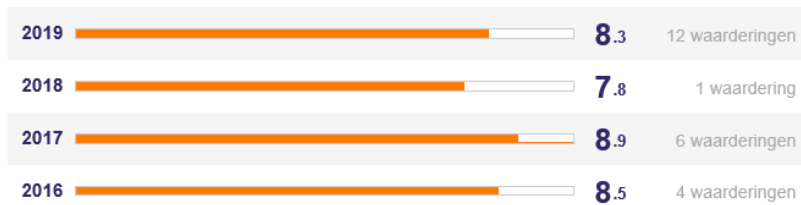
Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



Locatie Davidshof

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



3.3 Klachten bewonerszorg

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is aangesloten bij een onafhankelijk regionaal opererende klachtencommissie. Bij opname krijgt de bewoner of diens vertegenwoordiger een brochure waarin de klachtenprocedure beschreven staat. Er is een reglement en een werkwijze waarmee de

behandeling van klachten is geregeld zoals bedoeld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Bij het St. Pieters en Bloklands Gasthuis geldt een open attitude tegenover klachten en signalen van (gepercipieerd) tekortschieten van zorg. Het beleid is om een klacht bespreekbaar te maken daar waar tot een verbetering van de zorgverlening en dienstverlening kan worden gekomen. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis beschouwt een klacht als een kritisch en waardevol advies. Waar de EVV-er of manager een klacht niet naar tevredenheid kan oplossen, is de Raad van Bestuur bemiddelend aanwezig en beschikbaar. Desgewenst worden klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie ingeschakeld.

In 2019 heeft de interne klachtenfunctionaris 8 klachten ontvangen en behandeld. In 2019 heeft de externe klachtencommissie geen klachten ontvangen van het Gasthuis. Ook zijn er geen geschillen gemeld bij de Landelijke Geschillencommissie.



3.4 *Clëntenraad*

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) verplicht tot het instellen van een cliëntenraad. Binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is in overleg met de locaties gekozen voor één cliëntenraad voor beide locaties de gezamenlijke cliëntenraad "GCR". De cliëntenraad heeft gelijke vertegenwoordiging vanuit beide locaties. Beide locaties hebben hun bevoegdheden verenigd in een gemeenschappelijke raad.

Conform de Wmcz is een huishoudelijk reglement vastgesteld. De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van de betreffende locaties en behartigt hun gemeenschappelijke belangen. De cliëntenraad signaleert en voert overleg met en verstrekt (gevraagd en ongevraagd) advies aan de leiding van de stichting. De cliëntenraad denkt mee over het beleid van de zorgorganisatie en heeft het recht om het bestuur te adviseren, gevraagd en ongevraagd.

Begin 2018 is de gezamenlijke cliëntenraad (GCR) van start gegaan na ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst van de locaties en bestuurder. Er is per 1 januari 2018 een ambtelijk secretaris benoemd voor 2 uur per week, inmiddels is deze door verdere professionalisering van de raad per 1 januari 2019 uitgebreid tot 4 uur.

Om zijn werk goed te kunnen verrichten heeft de cliëntenraad een budget en andere mogelijkheden ter beschikking. Hiervan worden de abonnementen op tijdschriften, cursusgelden, reiskosten en attenties betaald. De cliëntenraad stelt ieder jaar in overleg met de bestuurder een begroting vast zodat de stichting dit in haar begroting kan betrekken.

De cliëntenraad van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is lid van het LOC, dit is de Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden. LOC signaleert ontwikkelingen, beïnvloedt (landelijk) beleid en ontwikkelt ondersteuningsmateriaal voor cliëntenraden. Adviseurs staan cliëntenraden bij door middel van onder andere regiobijeenkomsten. In december hebben leden van de GCR deelgenomen aan het landelijk congres van LOC, met als onderwerp de nieuwe wet op de medezeggenschap cliëntenraden.

De agenda van de cliëntenraad wordt niet alleen bepaald door adviesaanvragen vanuit bestuurder of teamleiders zelf, maar ook door dat wat de cliënten van PBG aandragen en de cliëntenraad

signaleert. Communicatie is het sleutelwoord. Met een externe trainer/begeleider werd in mei 2019 met de bestuurder en de leden een themamiddag "communicatie" gehouden.

De cliëntenraad maakte in 2019 gebruik van diverse communicatiemiddelen, zoals:

- het huisblad De Verbinding voor alle cliënten, naasten van cliënten, medewerkers, vrijwilligers en andere geïnteresseerden van PBG;
- familie-avonden voor familie / vertegenwoordigers bewoners Kleinschalig wonen en huurders;
- Zorg Thuis bijeenkomsten, Zorg Thuis bewoners betreffende onderwerpen zoals; verzorging, planning, activiteiten, faciliteiten en voeding.
- een voor cliënten bereikbare eigen brievenbus op beide locaties en een eigen e-mail adres;
- een speciale folder, die ook op de website staat vermeld.
- de bewoners informatiebrief die aan alle bewoners en vertegenwoordigers wordt gestuurd en waar de besproken onderwerpen van de voorgaande vergadering in staan. In iedere informatiebrief wordt een oproep tot inbreng van de bewoners en cliënten gedaan. Van twee GCR leden, één per locatie, zijn rechtstreekse telefoonnummers standaard opgenomen. Deze informatiebrief is in 2019, 7 keer verspreid.

In 2019 kwam de gezamenlijke cliëntenraad 8x keer bijeen. Drie leden vertegenwoordigen de lokale en algemene belangen bij zowel Davidshof en drie leden Wervershof; zij zijn aanspreekpunt voor de bewoners en vertegenwoordigers van Kleinschalig Wonen en bewoners van Zorg Thuis.

In de medezeggenschapsvergaderingen zijn o.a. de volgende onderwerpen besproken:

Regelingen :

- samenwerkingsovereenkomst GCR / bestuur
- huishoudelijk reglement GCR

Bestuur en beleid :

- Kwaliteitsplan & jaarplan 2020 met uitbreiding van activiteiten voor bewoners in weekends en meer op maat voor bewoners Kleinschalig wonen / Zorg Thuis.
- Jaarplan & begrotingen controle op voortgang gedurende het kalenderjaar.
- Inzet pedicure en kosten.
- Enquêtes met betrekking tot cliënttevredenheid.
- De kwaliteit en variatie van voeding.
- Het rookbeleid.
- De contractuele koppeling van huisvesting door PBG als verhuurder en door PBG te leveren zorg voor de bewoners Zorg Thuis.
- De bevoegdheid om als GCR ook de belangen van de huurders te vertegenwoordigen.
- De grondslagen voor de berekening van de servicekosten (zelfstandig wonen) en dienstverlening binnen en buiten de diverse zorgpakketten.
- De vergoeding van de Raad van Toezicht.

Om slagvaardig te kunnen opereren zijn er in het 4^e kwartaal van 2018 drie commissies geformeerd t.w. de financiële commissie, de facilitaire commissie en de huurcommissie. Deze laatste commissie vertegenwoordigt de huurders in het kader van wonen in relatie met zorg. Door de benoeming van de commissies kan de vergaderfrequentie van de GCR naar beneden worden aangepast.

De gezamenlijke cliëntenraad bestond per 31 december 2019 uit: mw. M. Peels-Nooter, (voorzitter), dhr. C. Steijger (vice-voorzitter en secretaris), dhr. P. Gorzeman, mw. S. Jipping-de Jonge voor Zorg Thuis, dhr. B. Zeilstra en mw. I. Westerhout voor Kleinschalig Wonen.

De lokaal vertegenwoordigende leden van de cliëntenraad zijn:

- locatie Davidshof : dhr. P. Gorzeman, mw. I. Westerhout en dhr. C. Steijger.
- locatie Wervershof : mw. M. Peels, mw. S. Jipping-de Jonge en dhr. B. Zeilstra.

Gevraagd en ongevraagd advies / verzwaard advies

In 2019 heeft de gezamenlijke cliëntenraad over de volgende onderwerpen gevraagd of ongevraagde (verzwaarde) adviezen gegeven:

- aanstelling teamleider Zorg Thuis.
- werving ambtelijk secretaris.
- rookbeleid.
- voedingsbeleid.
- servicekosten.

3.5 Vrijwilligersbeleid

Het Gasthuis vindt vrijwilligerswerk van groot belang. Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken uit de zorg en geven kleur aan welzijn. Op de eerste plaats uiteraard voor onze bewoners. Vrijwilligers geven bewoners persoonlijke aandacht, bieden tijd en gezelligheid. Zij kunnen bewoners en verschillende disciplines ondersteunen. Ze vormen mede de oren en ogen van de organisatie.

Omdat de maatschappij verandert, is het niet meer vanzelfsprekend dat mensen die met pensioen gaan vrijwilligerswerk gaan doen. Zij moeten of langer werken of gaan op hun kleinkinderen passen. Er zullen andere bronnen gezocht moeten worden. Daar zijn we mee begonnen, door met andere organisaties samen te gaan werken. Cliënten van hen komen bij ons vrijwilligerswerk doen. Ook de re-integranten via de gemeente en/of UWV zullen steeds vaker voorkomen. Dit betekent dat de begeleiding intensiever wordt maar er ook meer van deze vrijwilligers gevraagd kan worden.

In het Gasthuis zijn 172 vrijwilligers. We hebben van 35 vrijwilligers afscheid genomen en hebben 38 nieuwe vrijwilligers welkom geheten. Wanneer vrijwilligers hun vrijwilligerswerk afronden is dat meestal omdat ze een baan hebben gevonden of omdat het vrijwilligerswerk fysiek te zwaar werd.

Aan vrijwilligers zijn de volgende workshops aangeboden: hoe ga je als vrijwilligers om met bewoners met een dementie, een transfercursus (hoe help je bewoners in en uit de stoel/rolstoel en van de stoel naar de rollator en vice versa). De workshops zijn mede bedoeld als versterking van de onderlinge band met het Gasthuis en de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers.

Er worden op verschillende manieren vrijwilligers geworven, via de PBG website, de vrijwilligers vacature bank, gemeente, UWV, Facebook, krant. Maatschappelijke stages worden bij St. Pieters en Bloklands Gasthuis gelopen bij het restaurant, dit verloopt goed.

Er is op geregelde basis een vergadering. Eén keer per jaar wordt deze gehouden met een lunch, één keer per jaar wordt er een informatieve vrijwilligersavond georganiseerd. Vrijwilligers nemen deel aan dezelfde attenties als medewerkers als het gaat om bijvoorbeeld, bloemetje bij langdurige ziekte, attentie bij de dag van de zorg, het eindejaarspresentje / kerstpakket.

3.6 Privacy en AVG

Op 25 mei 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in heel Europa van toepassing. De AVG verplicht organisaties om in hun handelen zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan en om daarover verantwoording af te leggen, zowel naar het publiek als naar de toezichthouder. Daarnaast vereist de AVG dat organisaties die naar hun aard veel bijzondere persoonsgegevens verwerken, zoals grote zorginstellingen, intern onafhankelijk toezicht organiseren door een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan te stellen. In 2018 is de Functionaris Gegevensbescherming bij het St. Pieters en Bloklands Gasthuis benoemd. De Functionaris Gegevensbescherming (FG) heeft de wettelijke taak om gevraagd en ongevraagd advies te geven. De FG ziet toe op de naleving van de AVG, meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en is hun contactpunt bij de afhandeling van dergelijke incidenten.

Er is in 2019 nieuw privacybeleid opgesteld. Dit beleid beoogt een verbinding te maken tussen missie en kernwaarden van de organisatie en de privacy aanpak anderzijds. Parallel hieraan is gewerkt aan een nieuwe privacyverklaring. Deze verklaring richt zich op de bewoners en bezoekers van PBG en op de buitenwereld. De nieuwe verklaring is gebaseerd op het register van verwerkingen en geeft een nauwkeurig beeld van de manier en de redenen waarom gegevens van betrokkenen door de organisatie worden gebruikt. Uitgangspunt van het register is de beschrijving

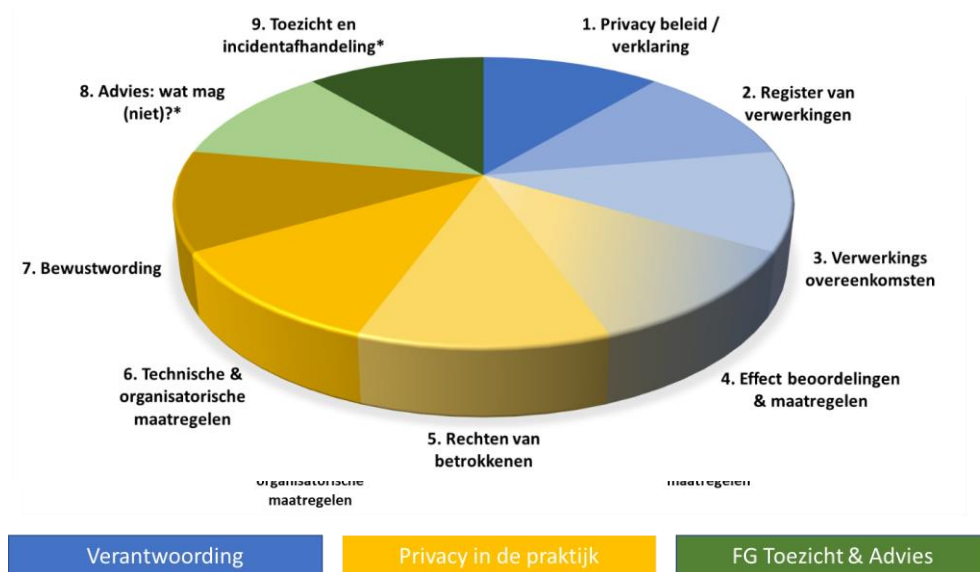
die PBG eerder van haar processen maakte. Daarbij werden alle formulieren die in deze processen worden gebruikt in kaart gebracht wanneer daarin persoonsgegevens voorkomen. Alle verwerkingen werden vervolgens met input van de proceseigenaren en met inbreng van andere experts beschreven en alle beschrijvingen werden ter controle aan de proceseigenaren voorgelegd. Het register is een 'levend document'. De FG ziet er op toe dat het register actueel gehouden wordt.

In het kader van de invoering van het nieuwe ECD werd in 2019 een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (GEB/DPIA) uitgevoerd. De beoordeling werd ter advies voorgelegd aan de FG. De opmerkingen van de FG hebben geleid tot aanscherping van de GEB en tot nader onderzoek naar de controle op het gebruik van gegevens (logging) en aandacht voor de mogelijkheid van betrokkenen om hun rechten te kunnen uitoefenen.

Medio 2019 werd het beveiligd mailen ingevoerd. Om technische redenen werd de invoering voorsnog beperkt tot teamleiders. Een vervolgstap is in 2020 om te beoordelen in hoeverre de invoering effectief is en of voor al het gevoelig mailverkeer, ondanks de beperking qua toegankelijkheid, ook daadwerkelijk van de nieuwe mogelijkheid gebruikt wordt gemaakt. Op basis van het register van verwerkingen zal in 2020 tevens worden onderzocht hoe in overleg met leveranciers van applicaties onnodig lange opslag van gegevens kan worden voorkomen. Een voorbeeld hiervan betreft het kassasysteem.

Privacy in de praktijk betekent dat management en medewerkers met vragen terecht moeten kunnen over wat wel of niet mag. Vragen betroffen het uitvragen van cliënten huishoudelijke hulp en het delen van cliëntinformatie met medebewoners of hun familieleden. Daarnaast is aandacht gegeven aan het doorgeven van cliëntinformatie in de zorgketen. Op alle leidinggevende niveaus heeft de bescherming van persoonsgegevens aandacht gekregen onder meer door de uitvoering van de GEB, het leveren van informatie voor de nieuwe versie van het register van verwerkingen, en de afhandeling van een verzoek van een familielid van een bewoner en van een incident. Betrokkenen hebben geen verzoeken gedaan om hun recht uit te oefenen op inzage, rectificatie, vergetelheid, beperking van de verwerking of overdracht van gegevens.

Toezicht en incidentafhandeling heeft in 2019 met name plaatsgevonden door het in detail analyseren en doorspreken van het gebruik van persoonsgegevens in het kader van het opstellen van het register van verwerkingen. Naar aanleiding hiervan moet in een aantal processen actie worden ondernomen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens niet langer bewaard blijven dan nodig. De organisatie heeft in 2019 één eigen datalek geregistreerd. Het betrof persoonlijke aantekeningen die gedurende een dagdeel of korter niet in een gestructureerd bestand waren opgeslagen. Omdat het onwaarschijnlijk was dat de inbreuk gevolgen had voor de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, is het datalek niet gemeld. De AVG was niet van toepassing. Wel is dit als casus aangegrepen binnen PBG om de alertheid en zorgvuldigheid te vergroten.



* Wettelijke taken FG

4 Personeelsbeleid, medewerkers en organisatie

4.1 Professionalisering

In 2019 hebben we ook ten aanzien van het personeelsbeleid ingezet op professionalisering en actualisering. We werken vanuit het principe van integraal management waarbij de leidinggevende resultaatverantwoordelijk is voor de verschillende aspecten binnen de eigen eenheid: het woon/zorgklimaat, kwaliteit van zorg, financiën en bedrijfsvoering en ook het personeelsmanagement. De personeels- en salarisadministratie worden centraal afgehandeld. De salarisadministratie werd in 2019 door AAG uitgevoerd.

De reputatie op de arbeidsmarkt van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis als werkgever is goed. In 2019 hebben we aan onze naamsbekendheid als werkgever in de regio gewerkt, door middel van gemeentelijke bijeenkomsten, netwerkborrels, open dagen en banners en vacatures via allerlei kanalen. Ook zijn we sinds medio 2019 actiever op Social media, LinkedIn, Facebook en Instagram. Dit heeft tot gevolg dat toestroom van nieuw personeel op openstaande vacatures via de huidige arbeidsmarktstrategie en ingezette middelen nog steeds goed loopt, waardoor openstaande vacatures met moeite maar met overzienbare termijn wel ingevuld kunnen worden. Frequent zijn er ook open sollicitaties voor verschillende functies.

De belangrijkste redenen voor het afronden van arbeidsovereenkomsten in 2019 waren:

- afstand woon-werkverkeer.
- start met opleiding / positie verbetering / carrière.
- behoefte aan verandering / nieuwe uitdaging.

In 2019 is 40,06 fte ingestroomd en 34,44 fte uitgestroomd. Omgezet in percentages afgezet tegen een gemiddelde van 180,06 fte over 2019 bedraagt het uitstroompercentage 15,4% waarvan 12% op eigen verzoek de organisatie heeft verlaten.

"Er komen meer werknemers in de zorg dan er weggaan, zegt het CBS in het laatste kwartaal 2019" (Bron CBS 28-11-2019)

Ook wij zien dat we nog steeds meer medewerkers aan ons kunnen binden dan dat zij de organisatie verlaten. We zien dat we de functie van Helpende beter kunnen vervullen dan Verzorgende IG. Daarom kiezen we strategisch om door middel van scholing medewerkers ontwikkelperspectief te bieden en zich mede daardoor aan ons te binden.

Het jaar 2019 is een jaar geweest waarin een verscheidenheid aan P&O thema's is opgepakt en vormgegeven.

- Het melden van de incidenten cliënten (MIC) en medewerkers (MIM) worden sinds april 2019 volledig in het Meldplein gedaan. Het proces rondom afhandeling en opvolging is geoptimaliseerd en hierdoor is het sneller inzichtelijk op team niveau waar er geoptimaliseerd kan worden om onze kwaliteit van zorg te waarborgen dan wel te verbeteren.
- Processen rondom declaraties en aanvraag werkgeversverklaringen zijn geautomatiseerd in YouForce en gedigitaliseerd voor medewerkers waardoor er minder fouten kunnen voorkomen.
- De Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) is geactualiseerd en gevalideerd (methode Pythias).
- Het medewerkers-tevredenheidsonderzoek is in 2019 uitgevoerd (i.s.m. Actiz): eindscore 7,4.
- Personeelshandboek: Beleid en procedures zijn beschreven danwel geactualiseerd.
- Werkgeverschap: Focus op het " binnenhalen en behouden" van medewerkers, creëren van goede primaire en secundaire (arbeids)voorwaarden. We blijven extra exposure geven aan onze maandelijkse netwerkborrel. Hier krijgen geïnteresseerde potentiële kandidaten de mogelijkheid om op een laagdrempelige wijze met ons in gesprek te gaan over de mogelijkheden binnen onze organisatie.

De introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers en de lunch met nieuwe medewerkers na zes maanden zijn beide ingebed in onze processen en worden als zeer positief ervaren. Het geeft nieuwe medewerkers vanuit onze kernwaarden een warm welkom. De informatieverstrekking aan medewerkers middels de P&O Nieuwsbrief is voortgezet en is in 2019 een algemeen bekend informatiekanaal gebleken. Het is informatief en uitnodigend om te lezen.

De grootste wijziging voor 2019 waar ook P&O nauw bij betrokken was is de implementatie van ONS, onderdeel roosteren. Hiermee hebben we een professionaliseringslag gemaakt in het totale ECD maar ook in het digitaal en online beschikbaar stellen van roosters. Naast al deze nieuwe

ontwikkelingen bleef het reguliere en administratieve werk doorgang vinden. Zaken die ongepland kwamen werden eveneens opgepakt, denk aan de ORT-nabetaling, starten van de BBL-opleiding, GVP-opleiding en andere beleidsmatige zaken zoals rookbeleid en hepatitis B beleid.

4.2 Ziekteverzuim

In 2019 was het ziekteverzuim 6,9 % (*excl. zwangerschap*). Het ziekteverzuim bestaat voor 0,6 % uit kort verzuim (< 7dagen), 0,9 % van de verzuimgevallen is tussen de 8 - 42 dagen ziek (middellang). In 5,4 % van de gevallen is er sprake van langdurig verzuim, namelijk 43 dagen of langer.

	2019	2018	2017
Ziekteverzuim	6,9 %	8,5 %	6,8 %

Het verzuimpercentage 2019 van de sector VVT (verpleging en Verzorging was t/m 3^e kwartaal 2019 6,5 % (*bron: Onderzoek Arbeidsmarkt & Welzijn en CBS*). Het verzuimpercentage stijgt in alle sectoren licht ten opzichte van voorgaande jaren, onderschreven door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

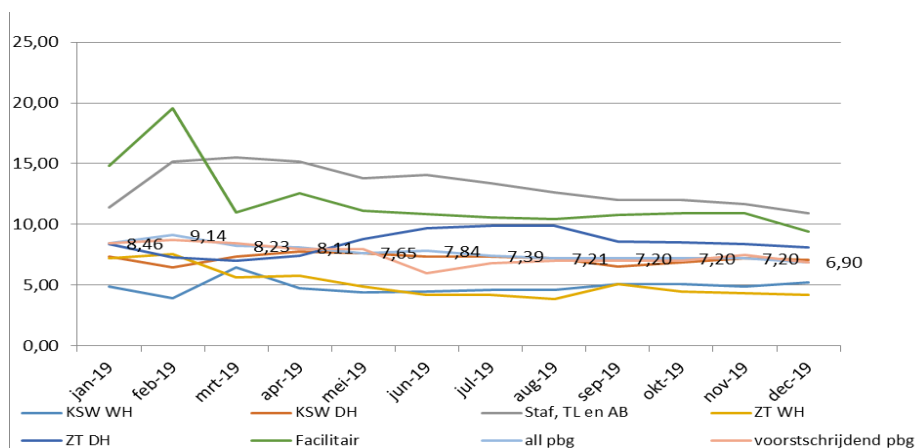
"In de zorg werden 51 dagen van alle duizend te werken dagen verzuimd. Het ziekteverzuim in deze sector is al langere tijd hoger dan gemiddeld in Nederland"
(Bron CBS)

We zien dat het verzuim grotendeels wordt veroorzaakt door het langdurig verzuim (>43 dagen). Er worden verzuimgesprekken gevoerd door de teamleiders en bewaakt door P&O. Het verzuimcijfer voor kort en middellang verzuim is vergelijkbaar ten opzichte van 2018.

In 2019 stond niet het verzuim centraal maar het kijken naar mogelijkheden (en niet naar beperkingen). Eind 2019 is nieuw verzuimbeleid geïntroduceerd "Samen Inzetbaar, Samen Doen" waarin we samen werken aan vitaliteit, preventie en verzuim centraal hebben gesteld. De visie die we hierin samen hebben ontwikkeld is: "We vinden het belangrijk dat ieder van ons verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen gezondheid. Samen hebben we aandacht en waardering voor onze inzetbaarheid, gezondheid en vitaliteit. We zijn hier open over naar elkaar, kunnen elkaar hierop aanspreken en indien nodig stemmen we het werk af op ieders mogelijkheden". Concreet betekent dit dat we inzetten op mogelijkheden in plaats van op ongeschiktheid. Samen met een werkgroep, collega's van alle disciplines, gaan we voor totale inbedding van het beleid in de organisatie.

Er is in 2019 in totaal 6 x een SMO geweest, hieraan namen bestuurder, bedrijfsarts, leidinggevenden en P&O deel. Inhoudelijk is met de bedrijfsarts regelmatig overleg en afstemming, zowel door de teamleiders als vanuit P&O. Het verzuim blijft kwetsbaar; we worden ouder en dat betekent dat duurzame inzetbaarheid des te belangrijker wordt. Gezond werken en verminderd verzuim zal ook in 2020 veel aandacht vragen. Managementinformatie over verzuim, verloop, meldingen incidenten medewerkers is beschikbaar en wordt regelmatig met leidinggevenden gedeeld en besproken.

Totaal voortschrijdend 2019



4.3 Melding Incidenten Medewerkers

In 2019 zijn 58 meldingen gedaan over incidenten waarbij medewerkers een (bijna) ongeval of incident meemaakten. In bijna alle gevallen betrof dit gedrag van bewoners naar medewerkers, waarbij verbaal of fysiek geweld plaatsvond. Deze incidenten vonden in de overgrote meerderheid plaats op de afdelingen Kleinschalig wonen en zijn direct in verband te brengen met de ziektebeelden van de bewoners aldaar. De procedure is dat leidinggevenden een voorval altijd met de betreffende medewerker bespreekt en de medewerker wordt, indien gewenst, nazorg geboden. Intern is naar aanleiding van de meldingen meer nadruk gelegd op het omgaan met bepaalde ziektebeelden en het omgaan met onbegrepen gedrag.

De 'vierhoek' van GVP - EVV – specialist ouderengeneeskunde – psycholoog heeft ook in 2019 een belangrijke plek verworven in het bespreken van incidenten die zowel bewonerswelzijn als medewerkerswelzijn betreffen. Soms is ter wille van medewerkerswelzijn of ter wille van medebewonerswelzijn, extra medisch handelen nodig. Vanuit P&O wordt daarin signalerend bijgedragen. *Locatie Davidshof: Totaal 30 meldingen*

4.4 Verbinden door opleiden

Goede zorg begint met het hebben van volle aandacht voor de mens en zijn behoeften. De ander leren kennen, open staan, ontmoeten en samen zorgen voor welbevinden. Dit vraagt tijd, kennis en kunde van de medewerker.

Leren is een kernwaarde bij het Gasthuis. De wil en bereidheid te leren is groot. Er is een opleidingscultuur en een meerjaren opleidingsplan, mede dankzij de extra financiële middelen vanuit Waardigheid en trots van het VWS en de extra middelen vanuit het Sectorplan Utrecht Zorg hebben we in 2019 het opleidingsplan kunnen realiseren. Samen zorgen en leren om te komen tot een zorgniveau waar we trots op kunnen zijn. Hier hebben we in 2018 in samenwerking, met onder andere Cerein, hard aan gewerkt. Nieuwe medewerkers worden ook geschoold volgens het belevingsgericht zorgconcept. De scholing is dan ook voortgezet in 2019.

Met ingang van september 2019 is een Praktijkbegeleider gestart naast de opleidingsfunctionaris om meer focus te kunnen geven aan het ondersteunen en begeleiden, in samenspraak met de werkbegeleiders van stagiaires en medewerkers die BBL/BOL opleiding volgen. Zoals al eerder genoemd zullen we meer gaan inzetten op het scholen van medewerkers en intern begeleiden van deze collega's.

In het meerjaren opleidingsplan zetten we in op kernkwaliteiten die we willen ontwikkelen bij onze zorgverleners: deze zijn zorg dragen voor uiterlijke en lichamelijke verzorging; alertheid en betrokkenheid; respect, genegenheid; vriendelijkheid en gezelligheid; aandacht, geduld, luisteren en veiligheid bieden; geen verwijten maken en behandelen als gelijke; stimuleren, activeren en zonder dwang handelen. Belevingsgerichte zorgverlening en palliatieve zorgverlening valt en staat met duidelijke teamdoelen, zorgplannen, feedback, intervisie en advies. Scholing in de vorm van opleiden, training, workshops, intervisie, gericht op hiergenoemde items zijn in 2019 uitgezet. In november 2018 zijn we gestart met het aanbieden van de cursus palliatieve zorgverlening voor verpleegkundigen en verzorgenden. In 2019 hebben meerdere groepen deze cursus ook gevolgd. Deze cursus is opgenomen in het programma naast beleving gerichte zorg, PDL en weerbaarheid en andere verplichte cursussen.

a) Zorginhoudelijk

Belevingsgerichte zorg: In 2019 zijn er weer 2 groepen (15 medewerkers) geschoold in het toepassen van belevingsgericht werken. Deze scholing heeft geresulteerd in een wijze van werken die aansluit op en meebeweegt met de bewoner. Doelstelling van deze training is:

- het benutten van de mogelijkheden om gewone dagelijkse dingen om te zetten naar een zinvolle activiteit en prikkels afstemmen op het individu;
- bewoners in hun waarde laten en tempo afstemmen op die van de bewoner die helpt met een activiteit;
- huiselijkheid / aankleding van leefomgeving wordt meer afgestemd op de doelgroep.

Daarnaast heeft een borgingsdag belevingsgericht werken voor EVV'ers plaatsgevonden.

De cursus PDL en weerbaarheid : deze is ook in 2019 ook aangeboden (1x PDL en 2x Weerbaarheid à 15 medewerkers per groep) en naar volle tevredenheid. We zien dit meer en meer terug in de zorg, waar bewoners die deze zorg nodig hebben, ondersteuning ervaren die bijdraagt aan het welbevinden.

Aandachtsvelden: Verpleegkundigen met aandachtsveld wondzorg volgen halfjaarlijks een Wondzorgcongres om de ontwikkelingen binnen de wondzorg te blijven volgen. Medewerkers met aandachtsveld palliatieve zorg hebben deel genomen aan een congres Palliatieve zorg. Leerervaringen worden gedeeld op de afdelingen. Medewerkers met aandachtsveld medicatie bezochten congressen om kennis en ervaring te gebruiken bij het Project Medicatieveiligheid.

Veiligheid: Trainingen til- en transfertechnieken worden jaarlijks uitgevoerd door bevoegde trainers. Medewerkers leren zorgvuldig om te gaan met hulpmiddelen en technieken om zorgvragers veilig en verantwoord te kunnen helpen.

BOPZ: De jaarlijkse BOPZ scholing is per afdeling/woning uitgevoerd door de Specialist Ouderenzorg. Deze teamscholing leidt ertoe dat men heel gericht actuele situaties kan bespreken waaruit blijkt hoe belangrijk het is dat we bewust zijn en blijven van de bedoeling van deze wetgeving.

E-Learning: Ook in 2019 konden zorgmedewerkers hun kennis via e-learning modules ontwikkelen en toetsen. Intern kon men vaardigheden intercollegiaal, door daarvoor aangewezen toetsers, laten toetsen aan de hand van de Vilans protocollen. In 2019 is ook REIN geïntroduceerd. Een online leerplatform ontwikkelt door een aantal zorgorganisaties in de regio Utrecht. REIN ondersteunt organisaties en de medewerkers in de zorg op het gebied van leren en ontwikkelen met als doel het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Wij zullen als pilot en koploper de komende twee jaar REIN inzetten en verder implementeren.

Bekwaam en Bevoegd: Om ervoor te zorgen dat zorgmedewerkers in het kader van de wet BIG bevoegd en bekwaam blijven, heeft het Gasthuis het ROC Midden Nederland gevraagd de toetsing van voorbehouden en risicovolle handelingen te toetsen. In 2019 heeft een groep van 12 medewerkers hun vaardigheden laten toetsen tot volle tevredenheid. In 2020 wordt dit gecontinueerd, maar zal de opzet van de toetsing worden aangepast.

b) Teamontwikkeling

Teams veranderen waardoor het nodig blijft om te blijven coachen of te trainen d.m.v. teambuilding. Daar waar meer behoefte bleek aan ondersteuning bij teambuilding is gekozen voor een training die aansloot bij de behoefte van het team.

b) Leerlingen en stagiaires

Het studentenaantal is ook dit jaar stabiel gebleven, een totaal van rond de 50 stagiaires. Vanuit verschillende scholen in de regio, MBO en HBO Zorg & Welzijn, Maatschappelijke dienstverlening en afdeling Horeca zijn studenten in de gelegenheid gesteld hun kennis en vaardigheid te vergroten in het gasthuis.

d) Organisatie; hygiëne en veiligheid

De BHV training is ook dit jaar weer naar tevredenheid uitgevoerd. Een aantal medewerkers van Kleinschalig wonen namen ook deel aan de training Eerste Hulp verlenen en Reanimatie. Wordt vervolgd in 2020, dan zal vooral Zorg Thuis geschoold worden conform het in 2019 nieuw vastgestelde BHV beleidsplan.

4.5 Ondernemingsraad

De samenstelling van de ondernemingsraad is per 31 december 2019 als volgt: vacant (voorzitter), mw. E. Wielinga (secretaris) en mw. B. Baaten, mw. V. Kuis (leden), totaal vacant 4 leden.

Onderwerpen die besproken zijn met bestuurder:

- beleidsplan en project verzuim, samen inzetbaar / samen doen
- instroom en verloop medewerkers
- fietsenstalling Davidshof en parkeerbeleid Davidshof
- rookbeleid
- begroting
- functiehuis
- leeftijdsbestendig personeelsbeleid
- bedrijfsopvangteam voor medewerkers (BOT)
- verkenning naar een toekomstige derde locatie
- verkiezing OR in 2020
- besteding van uren voor OR-leden
- medewerkerstevredenheidsonderzoek
- parkeerbeleid Davidshof
- feedback aan bestuurder, input tbv accreditatie bestuurder
- MKSA
- invoering nieuwe ECD/MIKZO/NEDAP/ONS
- RI&E
- AVG
- exit formulier

Onderwerpen met advies of instemming vanuit de OR waren in 2019:

- Instemming opzegtermijn nieuwe contracten (positief advies)
- Advies opzegtermijn bestaande contracten

In 2019 heeft de ondernemingsraad een financiële commissie met twee leden van de OR, B. Baaten en E. Wielinga. Het jaarplan 2020 en de begroting 2020 met de risicoparaagraaf en de invulling van het kwaliteitskader en de daarmee samenhangende formatie uitbreiding zijn in de financiële commissie in november 2019 met de OR besproken, in aanwezigheid van de bestuurder en de controller. Verder heeft de OR een PR commissie t.b.v. communicatie met de achterban ingevuld door M. Stevens en J. Latumahina en een commissie CAO en ARBO (V. Kuis en E. Wielinga).

De ondernemingsraad is in 2019 twee aansluitende dagdelen en een middag op cursus geweest om zich verder te bekwamen in de principes van medezeggenschap, de WOR en het functioneren als Raad als zodanig. Een aantal leden van de ondernemingsraad hebben in de tweede helft van 2019 hun functie in de OR neergelegd omdat zij een andere baan buiten de organisatie startten. Eén lid heeft de functie neergelegd omdat ze er achter kwam dat OR werk toch niet wat voor haar bleek te zijn.

5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

5.1 Participatie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen impliceert aandacht voor mensen, maatschappij en milieu (uit het Engels, de 'triple P: people, planet, profit'). Voor het St. Pieters en Bloklands Gasthuis betekent dat, dat zij 'midden in de maatschappij' staat en betrokken is bij een scala aan partners en organisaties en dat deze samenwerking met een ecologische grondhouding invult. De nadruk ligt op de inclusiviteit en de meerwaarde die we met onze diensten en producten creëren voor de mensen in de samenleving.

Social return

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis wil vanuit het oogpunt van inclusiviteit ook een organisatie zijn waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plaats vinden. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis vindt het belangrijk om deze mensen te betrekken bij haar werkzaamheden en wil zich daar actief voor inzetten.

Partners

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis participeert in gemeentelijke netwerken. Daarnaast is samenwerking met collega-instellingen in de ouderenzorg/verpleeghuiszorg belangrijk en essentieel voor het voortbestaan van kwalitatief goede en doelmatige zorg binnen de eigen instelling. Het St. Pieters en Bloklands onderhoudt daarom diverse relaties met collega zorgorganisaties van de VVT branche in de regio, waaronder De Koperhorst, Lyvore, Accolade Zorggroep, Amaris, De Haven en Beweging 3.0.

Waarneming Specialist Ouderen Geneeskunde:

We maken deel uit van een regionale waarnemingsdienst, stichting Avond-nacht-Weekend (ANW). Dit is een 24-uurs waarnemings-dienst van Specialisten Ouderen Geneeskunde. Daarmee is de artsenzorg continue geborgd.

Afstemming zorg

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis neemt deel aan het regionaal opnameoverleg, dit behelst 4x per jaar afstemming, casuïstiekbespreking, ervarings- en kennisuitwisseling met zorgbemiddelaars van De Haven, Beweging 3.0, Lyvore, Accolade Zorggroep en De Koperhorst. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft de intentieverklaring samenwerking in het Netwerk Palliatieve Zorg Eemland getekend.

IVVU

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is lid van de IVVU, vereniging van zorgaanbieders. De IVVU heeft 30 leden die zorg leveren in de zorgregio Utrecht (alle gemeenten in de provincie Utrecht, exclusief Eemnes maar inclusief Nijkerk). De aangesloten zorgorganisaties beheren ruim 100 locaties voor verpleging en verzorging, waaronder steeds meer locaties waar kleinschalige zorg wordt geboden. De organisaties bieden daarnaast zorg aan huis, dagactiviteiten en huishoudelijke hulp. In totaal bieden 15.500 medewerkers zorg aan ongeveer 25.000 ouderen.

Het verbeteren van de onderlinge samenhang van zorg tussen verschillende zorgaanbieders is belangrijk. Betere afstemming leidt tot effectievere en efficiëntere inzet van middelen en capaciteit in de zorg, en daarmee ook tot een betere zorg voor cliënten. Naast het verbeteren van de samenhang van de zorg voor cliënten, wil het samenwerkingsverband IVVU een aanjager zijn van innovatie in de zorg en een voorbeeld voor andere regionale netwerken in Nederland.

Vriendenstichting

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis onderhoudt een actieve relatie met de vrienden van het Gasthuis, vertegenwoordigd in de Stichting Vrienden van het St. Pieters Gasthuis. Deze stichting heeft een actief vriendennetwerk in de regio en zij ondersteunt de zorg aan bewoners in het

Gasthuis door het beschikbaar stellen van financiële middelen die niet uit het reguliere budget gedekt kunnen worden.

Sociale media

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft de website met een content management systeem ingericht. De website wordt veelvuldig bezocht. Nog actiever is het gebruik van Facebook zowel voor de zorgstichting als voor de Gasteling. In 2019 is het St. Pieters en Bloklands Gasthuis gestart met een eigen Instagram pagina, verder is het gebruik van LinkedIn met de eigen bedrijfspagina geïntensiveerd.

5.2 Milieu en duurzaamheid

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis wil de milieubelasting die het gevolg is van haar activiteiten voor zover als mogelijk verminderen dan wel voorkomen.

Binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis moet er in het kader van de Wet Milieubeheer sturing op de diverse afvalstromen plaatsvinden, waarbij de aandacht en prioriteit ligt op het voor zover als mogelijk voorkomen van het ontstaan van afval. Het inzamelen en laten afvoeren van het afval wordt zoveel als mogelijk gescheiden in stromen die het hergebruik van deze deelstromen zo optimaal mogelijk maken. De afvalstromen binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zijn: restafval, papier/karton, glas, grof vuil en vet. We willen deze afvalstromen de komende periode verder onder de loep nemen om zo te komen tot meer hergebruik en voorkomen van afval. We zijn bezig met een bewustwordingsproces bij bewoners en personeel, ook in kader van energie verbruik. PBG heeft inmiddels een duurzaamheidsscan uitgevoerd voor de beide locaties en het rapport is ook ingediend bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is zich ervan bewust dat voor het verkrijgen van de noodzakelijke diensten en goederen ten behoeve van het continueren van ons primaire en ondersteunende proces, vracht- en autotransporten plaatsvinden. Door het verminderen van het aantal toeleveranciers en de reguliere bestellingen beter op elkaar af te stemmen, is het aantal transportbewegingen teruggebracht.

Op 10 oktober 2019 is de Green Deal "Duurzame zorg voor een gezonde toekomst" getekend door onder meer VWS, ActiZ en andere brancheverenigingen, Milieuplatform Zorg en individuele zorgaanbieders. Inzet van de Green Deal is het terugdringen van CO₂-uitstoot, zuiniger gebruik van grondstoffen, minder medicijnresten in het water en een gezonde leefomgeving voor patiënt, cliënt en zorgmedewerkers. Ook het St. Pieters en Bloklands Gasthuis voelt zich verantwoordelijk voor het treffen van de noodzakelijke maatregelen; de zorgsector is medeveroorzaker van milieuvervuiling en klimaatverandering. De Green Deal sluit aan bij het klimaatakkoord, waarin ook zorgorganisaties afspreken de CO₂-uitstoot te verminderen.

Het ondertekenen van de Green Deal is de bevestiging van bewustwording, maar hoe kom je tot actie en welke maatregelen gaan het verschil maken? Het Gasthuis is grootverbruiker van bijvoorbeeld energie, water en voedsel en zij kan dus een grote bijdrage leveren om de druk op het milieu te verlichten. Het Gasthuis bereidt zich voor om vanaf 2020 meer invulling te geven aan de Green Deal.

6 Financieel beleid

6.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt in hoofdlijnen een toelichting gegeven op de verschillende posten in de jaarrekening 2019 van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

Het resultaat in het boekjaar 2019 is € 11.848,-.

Het genormaliseerd resultaat in het boekjaar 2019 (resultaat in 2019 minus incidentele baten en lasten) is € 69.728,-. In 2019 zijn incidentele baten ontvangen als gevolg van een onderzoek afdracht loonheffingen oude jaren. Incidentele lasten zijn gemaakt in het kader van afboekingen oude bedragen debiteuren en een overbesteding van de kwaliteitsmiddelen. Deze overbesteding is in de kwaliteitsrapportage verantwoord. Ten aanzien van het budget kwaliteitsmiddelen is het bedrag boven het initieel, toegekende budget nog onzeker, terwijl hier wel gerealiseerde kosten tegenover staan.

Balanspositie

Vaste Activa

Het totale vermogensbeslag van de vaste activa is in vergelijking met het boekjaar 2018 iets afgenomen tot een bedrag van € 1.934.928,-. In 2019 bedroeg de som van de afschrijvingen meer dan de som van de investeringen.

In totaal is in 2019 voor een bedrag van € 345.608,- geïnvesteerd. De investeringen zijn met eigen liquide middelen gefinancierd. De investeringen hadden onder andere betrekking op:

- Instandhouding gebouwen-installaties € 26.937,-
- Inventaris € 27.476,-
- Automatisering € 145.917,-
- Project ICT/ECD € 145.278,-

Vlottende Activa

Het bedrag van het financieringstekort is ten opzichte van voorgaand jaar gestegen. De stijging van het saldo ultimo 2019 komt hoofdzakelijk doordat het bedrag aan kwaliteitsmiddelen door het zorgkantoor voor 75% is voorgefinancierd. Nabetalings van 25% van het kwaliteitsbudget wordt bij afwikkeling van de nacalculatie en volledige benutting van het kwaliteitsbudget door het zorgkantoor betaalbaar gesteld. Het kwaliteitsbudget is door St. Pieters en Bloklands Gasthuis volledig besteed.

Het totaal van de post debiteuren en overige vorderingen is ten opzichte van 2018 toegenomen. Met name door een teruggave in de loonheffingen 2014 - 2018 eind, die pas in januari 2020 werd ontvangen is de post nog te ontvangen toegenomen. Tevens is inzichtelijk gemaakt welk bedrag over de jaren 2018 - 2019 nog ontvangen kan worden voor de subsidie sector gelden (opleidingen). Doordat dit bedrag pas ontvangen wordt bij afronding van de opleiding, is dit als vordering opgenomen.

Vooruitbetaalde kosten zijn toegenomen doordat een aantal grote facturen eind 2019 reeds zijn betaald voor 2020.

Liquiditeit	Verslagjaar	Vorig verslagjaar
Liquiditeit ratio	0,724	0,742
Vlottende activa (inclusief liquide middelen)	€ 1.247.750	€ 1.096.367
Vlottende activa (exclusief liquide middelen)	€ 706.424	€ 170.106
Totale kortlopende schulden	€ 1.723.770	€ 1.477.684

De liquide middelen zijn ultimo 2019 gedaald naar € 541.326,-. In het jaar 2018 was dit € 926.261,-.

Een gangbare norm voor de liquiditeitsratio is 1,0. Gezien bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de liquiditeitspositie van het St. Pieters en Bloklands ultimo 2019 stabiel is (matig), maar nog niet voldoet aan de norm. Gedane investeringen in 2019, gemaakte kosten inzake het elektronisch cliëntendossier en een overbesteding van het kwaliteitsbudget zijn hier hoofdzakelijk de redenen van. De liquiditeitspositie binnen St. Pieters en Bloklands wordt voortdurend bewaakt door het opstellen van liquiditeitsprognoses met een forecast van 12 maanden. Er is een borgstelling afgesproken alleen indien noodzakelijk, met de stichting PBG – Beleggingen. Er zijn op dit punt vooralsnog geen signalen aanwezig die wijzen op knelpunten in de bedrijfsvoering.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen van St. Pieters en Bloklands bedraagt eind 2019 € 903.035,-. Gezien het beperkte positieve resultaat, is de stand van het eigen vermogen ten opzichte van 2018, € 891.187,- licht toegenomen.

De onderstaande ratio's geven aan hoe St. Pieters en Bloklands Gasthuis presteert. Het sector gemiddelde van de solvabiliteit bedraagt 37,7%, het weerstandsvermogen 28,7% (bron: jaarverslagenanalyse 2019 intrakoop). Het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ) acht een weerstandsvermogen van tussen de 15% - 20% minimaal noodzakelijk bij een financieringsaanvraag.

Solvabiliteit	Verslagjaar	Vorig verslagjaar
Solvabiliteitsratio (EV / BT)	28,37%	29,11%
Weerstandsvermogen (EV / TO)	6,13%	6,70%
Eigen Vermogen (EV)	€ 903.035	€ 891.187
Balanstotaal (BT)	€ 3.182.678	€ 3.061.882
Totaal opbrengsten (TO)	€ 14.730.122	€ 13.297.030

Langlopende schulden

Ultimo 2019 lopen er nog 2 leningen met een resterende looptijd van tussen de 1 en 2 jaar. De lening met PBG Beleggingen is achtergesteld. Voor een nadere specificatie van de lening-portefeuille verwijzen we naar bijlage 1.1.7 van de jaarrekening, overzicht langlopende schulden ultimo 2019 van de jaarrekening. Het DSCR-ratio is 2,25 voor het boekjaar 2019 (2018: 2,87).

Het beperkte bedrijfsresultaat, een hardere stijging van de huurlasten ten opzichte van dalende rentekosten en aflossingen, zorgde voor een daling van de ratio. Een DSCR-ratio van 1,3 wordt door banken als minimaal noodzakelijk beschouwd.

DSR-ratio/DSCR-ratio	Verslagjaar	Vorig verslagjaar
Debt service cover ratio ((BR+AF) / (RL+AFL))	2,246	2,866
Debt service ratio ((BR+HL+AF) / (HL+RL+AFL))	1,123	1,225
Bedrijfsresultaat (BR) *)	€ 22.824	€ 287.869
Huurlasten (HL)	€ 1.626.228	€ 1.585.062
Afschrijving (AF)**	€ 376.196	€ 334.353
Rente lasten (RL)	€ 10.976	€ 17.132
Aflossing langlopende schulden (AFL) *)	€ 166.660	€ 199.992
*) exclusief mutaties herstructurering PBG Groep		

Kortlopende schulden

De overige kortlopende schulden zijn ten opzichte van 2018 gestegen naar € 1.723.770,-. In 2018 bedroegen de overige kortlopende schulden € 1.477.684,-. Stijgende loonkosten waardoor bijbehorende rechten als vakantietoeslag en eindejaarsuitkering meestijgen plus een dotatie van ruim €170.000,- aan verlofgoeden eind 2019 zijn o.a. debet aan de stijging van de verplichtingen eind 2019. Ook de post overig nog te betalen is gestegen door ontvangen facturen die in 2020 zijn ontvangen, maar nog betrekking hadden op 2019.

6.2 Ontwikkeling omzet en kosten

Omzetontwikkeling

De bedrijfsopbrengsten zijn in 2019 gestegen met € 1,4 miljoen. Belangrijkste oorzaak van deze stijging is de stijging van het Wlz-budget. In 2019 heeft er een verdere verzwaring plaatsgevonden van de zorgvraag, waardoor er een hogere omzet gerealiseerd is. De stijging van de omzet heeft zich eveneens ook voorgedaan binnen de zorgverzekeringwet.

Een additionele bedrag aan kwaliteitsmiddelen verpleeghuizen kon tevens aan het budget 2019 worden toegevoegd. Voorwaarde van Zorgvezekeeraars Nederland (ZN) was dat 85% van dit budget ingezet werd in de directe zorgverlening en 15% was bestemd voor de ondersteuning hiervan. St. Pieters en Bloklands heeft aan deze voorschriften voldaan.

In 2019 was tevens een verdere ontwikkeling te zien van scheiden wonen en zorg. Het aantal VPT-plaatsten nam toe ten opzichte van voorgaand jaar, ten koste van het aantal ZZP-plaatsen. De huurinkomsten namen door de toename van het aantal plaatsten scheiden wonen en zorg tevens toe. Het budget aan kapitaallasten uit het WLZ nam af.

Ontwikkeling kosten

De bedrijfslasten zijn ten opzichte van 2019 gestegen met € 1,7 miljoen. De financiële lasten zijn met een bedrag van € 10.976,- in 2019 € 6.156,- lager dan het boekjaar 2018 als gevolg van verdere aflossingen op de langlopende leningen en dalende variabele rentepercentages.

De personele kosten namen met ruim €1,2 miljoen toe. Er werd in totaal 11,8 FTE meer verloond ten opzichte van voorgaand jaar. De lonen stegen in oktober 218 met 4%, hetgeen te merken was in de totale loonkosten van 2019. Daarnaast werd de eindejaarsuitkering in 2019 met terugwerkende kracht van voorgaand jaar verhoogd van 7,4% naar 8,33%. De OVA (overheidsbijdrage in arbeidskosten) in de zorgtarieven was lager, waardoor de budgettaire druk toenam.

De overige bedrijfskosten namen toe door vooral hogere automatiseringskosten door omzetting van de ICT omgeving en begeleiding/implementatie van een nieuw elektronisch cliëntendossier.

Voor toelichting(en) verwijzen wij naar de jaarrekening 2019 van St. Pieters en Bloklands Gasthuis 1.1.9 Toelichting op de resultatenrekening sub 14 tot en met 17.

6.3 Genormaliseerd resultaat

Het genormaliseerd resultaat kan als volgt worden gespecificeerd.

Genormaliseerd resultaat	2019	2018
Exploitatieresultaat	€ 11.848	€ 270.737
1) Compensatie huur locatie Wervershof (2011-2017)		€ -183.333
2) Compensatieregeling ABN-AMRO derivaten		€ -32.400
3) Vermindering afvalstoffenheffing 2016-2017		€ -8.064
4) Teruggaaf correctie loonheffingen 2014-2018	€ -71.873	
5) Afboeking bedragen debiteuren 2016-2018	€ 9.902	
6) Verrekening WGA 2018	€ 12.769	
7) Overbesteding kwaliteitsgelden	€ 80.634	
Genormaliseerd resultaat boekjaar	€ 43.280	€ 46.940

- 1) Met de verhuurder van de locatie Wervershof zijn gewijzigde huurafspraken gemaakt. Voor de periode 2018 heeft dit een eenmalig positief effect van € 183.333,-.
- 2) Voor de financiering van de vaste activa heeft PBG een hypotheek met ABN-AMRO met daaraan gekoppeld rentederivaten. PBG heeft voor de ABN-AMRO derivaten een compensatieregeling ontvangen voor een bedrag van € 32.400,-. Eind 2020 loopt de hypotheek met bijbehorende derivaten af.
- 3) In 2019 heeft PBG voor de locatie Wervershof de afvalstoffenheffing met terugwerkende kracht van drie jaar terug ontvangen. De afvalstoffenheffing was door de Gemeente Amersfoort ten onrechte in rekening gebracht.
- 4) Medio 2019 is er door een extern bureau een onderzoek gestart naar de juiste afdracht van de afdrachtsverminderingen over de jaren 2014-2018. Dit heeft per saldo geresulteerd in een incidentele bate van € 71.873,-.
- 5) In de debiteurenadministratie zijn eenmalig oude, oninbare bedragen van de jaren 2016-2018 ten laste van het resultaat gebracht.
- 6) In 2019 heeft een verrekening van de WGA-verzekeringspremie plaatsgevonden Dit heeft geresulteerd in een extra last in 2019, betrekking hebbend op 2018 van € 12.769,-
- 7) De overbesteding van de beschikbare kwaliteitsmiddelen worden aangemerkt als incidentele last, aangezien het bedrag boven het initieel toegekende budget nog onzeker is, maar hiervoor wel reeds kosten zijn gemaakt. Sturing op de kwaliteitsmiddelen blijft lastig, doordat de hoogte van het uiteindelijke budget van meerdere factoren afhankelijk is. Het betreft hier niet alleen de realisatie van de kwaliteitsplannen. Ook mutaties in FTE als gevolg van ziekteverzuim, extra werk, wijzigingen in ZZP-mix beïnvloeden de hoogte van het budget.

6.4 Verwachtingen komende jaren

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zoekt naar een "gezonde" verhouding tussen de zorgexploitatie (ZZP-inkomsten) en de vastgoedexploitatie (NHC-inkomsten), zonder daarbij de kwaliteit van zorg uit het oog te verliezen.

In 2020 heeft er een herijking plaatsgevonden op de WLZ-tarieven. Voor sommige producten zoals VV4 en VV6 betekende dit een tariefsverlaging van meer dan 20%, terwijl producten VV5 en VV7 weer harder stegen dan het gemiddelde. Organisaties waarbij de tariefherijking negatief uitpakte zijn door de overheid financieel gecompenseerd. Dit compensatiebudget is verrekend met de kwaliteitsmiddelen verpleeghuizen voor het jaar 2020. Voor het aankomende jaar heeft St. Pieters en Bloklands een sluitende begroting gepresenteerd. De kwaliteitsplannen behorend bij de kwaliteitsmiddelen 2020 zijn door het zorgkantoor goedgekeurd.

De loonkosten als gevolg van cao-stijgingen en sociale premies 2020 als gevolg van de invoering WAB zullen de komende jaren een grotere budgettaire druk leggen op de zorgprestaties van zorginstellingen. Daarnaast heeft de NZa een integrale tariefsvergelijking aangekondigd, waarvan nu nog niet duidelijk is wat hiervan de effecten zullen worden. Dat er meer differentiatie komt in de zorgtarieven is reeds aangekondigd. Gelijktijdig onderzoekt de overheid op dit moment plannen om wellicht in 2023 al volledig het scheiden van wonen en zorg door te voeren. Wijzigingen die ongetwijfeld grote impact gaan krijgen op de bedrijfsvoering van zorgorganisaties .

De meerjarenbegroting, jaarplan, begroting, maandelijks managementinformatie, risicobeheersing en een 3-maandelijks planning/control-cyclus met interne rapportages zijn in 2019 de belangrijke interne instrumenten binnen het St. Pieters en Bloklands Gasthuis geweest en blijven dat ook in 2020. Zodra veranderingen zoals hierboven meer duidelijkheid krijgen, zullen deze verwerkt worden in de prognoses, zodat tijdige sturing kan plaatsvinden.

7 Risicoparagraaf

Uitgangspunt is de kwaliteit van zorg, wonen en dienstverlening aan bewoners. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis staat voor de opdracht om in het huidige krachtenveld als kleinschalige zorgorganisatie optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden/de kansen die zich aandienen.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is als een stabiele organisatie, met hoge cliëntsatisfactie en positieve exploitatie, in een instabiele maatschappelijke omgeving. De externe ontwikkelingen vragen ook van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis om een adequaat antwoord.

Evenals in voorgaande jaren is het binden en boeien van kwalitatief goed opgeleid personeel een noodzakelijke voorwaarde om de doelstellingen te realiseren. De omvang van de organisatie en de kleinschaligheid maken dat het St. Pieters en Bloklands Gasthuis als werkgever aantrekkelijk en uitdagend blijft.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft een 'risico monitor' op basis waarvan zij handelt op die onderwerpen die (beleidsmatig) nodig zijn. Het Gasthuis heeft relatief nieuwe onderwerpen op de risico monitor toegevoegd, zoals cybersecurity, en verder zijn 'facilitaire' operationele risico's toegevoegd die grote impact op de zorg en de organisatie kunnen hebben (denk aan tijdelijke uitval van elektriciteit en/of andere nutsvoorzieningen, tijdelijke uitval van zorgdomotica, en gebouwgebonden calamiteiten).

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zal bewoners intensieve verblijfszorg blijven bieden (ZZP 4 - 7) . Voor andere bewoners heeft zij de omslag naar extramurale financiering in combinatie met verhuur van appartementen gemaakt. Denk hierbij aan VPT (Volledig pakket thuis), MPT (modulair pakket thuis), WMO (gefinancierd vanuit de gemeente) en ZVW zorg (wijkverpleging, zorgverzekeringswet). In 2020 en 2021 blijft de inspanning op het gebied van de te leveren zorg en het verhuurbaar houden van appartementen.

Het bieden van zorg veronderstelt – en vereist – een professioneel handelen. Het Programmaplan Kwaliteit Verpleeghuizen is daarbij een duidelijk landelijk kader. Met belangrijke instrumenten zoals het ECD en het Meldplein worden kwaliteits- en veiligheidsrisico's in beeld gebracht, verbeteringen in processen bewerkstelligd en bewaakt, en wordt de impact van deze verbeteringen gemonitord.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zal haar bedrijfsprocessen vanwege de verhuur maar vooral vanwege de zorginkoop bij meerdere loketten (meerdere zorgverzekeraars, zorgkantoor, Gemeente Amersfoort) verder inrichten. Het leveren van (thuis)zorg gecombineerd met het verhuren van appartementen en het aanbieden van een breed scala aan diensten vanuit 'Natura' of PGB is complex maar biedt nieuwe mogelijkheden mits deze goed ingeregeld worden met aanpassingen in de frontoffice en backoffice. De financiële functie zal daarom versterkt worden naar buiten (zorgcontractering, verantwoording) en naar binnen (aanvullingen in de planning & control, flexibilisering van formatie en inzet, lean inrichten van administratieve processen). Dit zal samen met AAG een belangrijk onderwerp blijven in 2020 en 2021. Dit betekent ook voortgaande investeringen in deskundigheid en beschikbaarheid van goede telefonie, zorgdomotica en een stabiele IT-omgeving.

De financiering van de kapitaalslasten op nacalculatiebasis is gekoppeld aan de gerealiseerde bezetting. Een eventuele leegstand leidt tot verlaging van de opbrengsten, terwijl de huisvestingslasten (voornamelijk huur) gelijk blijven. Dit verplicht ons tot aandacht geven aan de wachtlijst en de aantrekkelijkheid van de portfolio van diensten en services.