



woonzorgcentrum
De Annenborch

Directieverslag 2016

Stichting Woonzorgcentrum De Annenborch

De Hoef 100
5242 CN ROSMALEN

Index Directieverslag 2016

Hoofdstuk 1 Uitgangspunten van de verslaglegging	pagina 3
Hoofdstuk 2 Missie, doelstellingen en grondslag	pagina 4
Hoofdstuk 3 Hoofdpijnen van strategisch beleid 3.1 Samenwerkingsverbanden	pagina 5
Hoofdstuk 4 Bestuur en toezicht 4.1 Bestuur 4.2 Raad van Toezicht	pagina 7
Hoofdstuk 5 Kwaliteit, inspanningen en prestaties 5.1 Meerjarenbeleid 5.2 Financiën en resultaat 5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid 5.4 Medezeggenschap cliënten 5.5 Klachten 5.6 Veiligheid	pagina 9
Hoofdstuk 6 Personeelsbeleid	pagina 14
Hoofdstuk 7 Toekomst	pagina 15

Hoofdstuk 1

Uitgangspunten van de verslaglegging

In dit directieverslag blikken we terug op onze activiteiten in 2016 en de gerealiseerde resultaten daarvan. Het was een jaar waarbij ingezet is op behoud van bestaande kwaliteiten van de Annenborch zoals de goede relatie met en zorgverlening aan cliënten en hun betrokken omgeving. Daarnaast werden voorbereidingen getroffen om blijvend te kunnen voldoen aan de steeds hogere verantwoordings-eisen op het gebied van registratie, communicatie en bedrijfsvoering.

De Annenborch herkent in haar praktijk de maatschappelijke ontwikkelingen. Er is meer en zwaardere zorg aan meer cliënten verleend dan vooraf afgesproken. De bureaucratische rompslomp kost meer energie en inzet dan dat de cliënt er beter van wordt. We constateren blijvend formatieruimte op verpleegkundig kwalificatieniveau.

Desondanks wist de Annenborch haar hoge niveau in de kwaliteit van zorgverlening te handhaven en werden ook alle productieafspraken met het Zorgkantoor gerealiseerd.

Deze resultaten konden slechts worden bereikt mede dank zij de grote inzet, betrokkenheid en flexibiliteit van onze medewerkers en vrijwilligers. Wij zijn hen daarvoor zeer erkentelijk.

Tot slot, heb ik, zoals een jaar eerder aangekondigd, per 31 december 2016 de Annenborch verlaten door gebruik te maken van de mogelijkheid tot vervroegde pensionering. Na een eervolle afscheidsreceptie in december, wens ik mijn opvolger Janneke Pander veel succes en plezier om met de Annenborch als kleine zelfstandige organisatie kwalitatief hoogwaardige zorg te blijven bieden aan de ouderen in Rosmalen.

Rosmalen, december 2016

Drs. H.L.(Henk) Hermsen, MBA
Directeur/bestuurder

Hoofdstuk 2

Missie, doelstelling en grondslag

Stichting Ouderenzorg De Annenborch is een toegelaten zorginstelling voor het bieden van de functies: huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding, (tijdelijk) verblijf en extramurale zorgverlening.

Tevens beschikt de stichting over een officiële erkenning voor verpleeghuisplaatsen, bestemd voor het bieden van zorg aan bewoners geïndiceerd volgens de wet op de BOPZ = Bijzondere Opneming Psychiatrisch Ziekenhuis artikel 60.

De stichting kent een algemeen Christelijke signatuur. In haar opnamebeleid maakt de organisatie geen onderscheid in geloofsovertuiging, ras, seksuele geaardheid of politieke voorkeur.

Missie:

De Annenborch geeft, met behoud van eigenheid, in Rosmalen op een persoonlijke, flexibele en innovatieve manier een thuisgevoel aan ouderen met een zorgbehoefte.

Met deze visie geeft de Annenborch aan dat het leveren van zorg een middel is. Een middel om ouderen, thuis of in het woonzorgcentrum, op een waardige en prettige manier oud te laten worden. Dit doen we vanuit de principes van gastvrijheid. Iedere dag zijn we nieuwsgierig naar onze klanten en hun wensen.

De Annenborch staat garant voor kwalitatieve en persoonlijke zorg- en dienstverlening ingevuld door deskundige medewerkers met passie voor het vak, bewoner en klant. Ons motto is zorgzaam, oprecht en gastvrij. Medewerkers worden uitgedaagd om kritisch naar het eigen handelen te kijken en zo voortdurend bezig te zijn met verbeteren. De Annenborch investeert in haar medewerkers en geeft hen de kans om zich te blijven ontwikkelen.

De Annenborch is met haar expertise in seniorenzorg het lokale kenniscentrum voor samenwerkingspartners en de wijk. Door een open en transparante bedrijfsvoering zijn de financiële en kwalitatieve resultaten inzichtelijk en toetsbaar voor externe deskundigen.

Hoofdstuk 3

Hoofdpijnen van het strategisch beleid

We vervullen een sleutelrol in de ouderenzorg in Rosmalen.

In Rosmalen is De Annenborch het kennis- en expertisecentrum op het gebied van seniorenzorg. Met haar proactieve houding creëert zij binnen het woonzorgcentrum een podium voor informatie-uitwisseling en het delen van kennis. De Annenborch versterkt haar positie in de lokale markt door het aangaan van strategische allianties met (zorg)organisaties en goede samenwerking met de Gemeente. Met haar samenwerkingsrelaties heeft De Annenborch structureel overleg waarbij evaluatie, productontwikkeling en samenwerking de belangrijkste agendapunten vormen.

De Annenborch vult vanuit haar expertise in seniorenzorg een centrale rol in als kenniscentrum voor samenwerkingspartners en de wijk. De Annenborch is daartoe aangesloten bij het Zorgzaam Netwerk Rosmalen en neemt deel aan het zorgteam van dit netwerk. De Annenborch ondersteunt de inwoners van Rosmalen om zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te blijven wonen door het aanbieden van zorg thuis, maaltijdvoorziening aan huis en dagbesteding. Ook stelt de Annenborch haar professionals op het terrein van dementie beschikbaar voor ondersteuning van en kennisoverdracht aan mantelzorgers in de wijken van Rosmalen. We organiseren hiervoor bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten. De Annenborch, centraal in de ouderenzorg in Rosmalen.

Wij bieden een breed pakket aan diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Bewoners van De Annenborch voelen zich thuis in hun eigen, ruime en veilige woonomgeving in De Hoef. De nieuwe en moderne omgeving faciliteert bewoners bij behoud van privacy, zelfredzaamheid en regie. In de klant van morgen ziet De Annenborch een actieve senior, die zo lang mogelijk thuis blijft wonen met inzet van zorg thuis en moderne technologie.

Met een uitgebreid pakket aan zorg- en dienstverlening ondersteunt De Annenborch senioren in hun behoefte aan zelfredzaamheid en keuzevrijheid. De Annenborch werkt met deskundige medewerkers die hun vak vanuit wederzijds respect en met passie invullen. Hierbij ligt de regie zoveel mogelijk bij de bewoner (en zijn naasten) en de klant. Medewerkers worden uitgedaagd om kritisch naar het eigen handelen te kijken en zo voortdurend bezig te zijn met verbeteren. Zij worden ingezet op basis van hun competenties waarbij De Annenborch een actief beleid voert op het gebied van deskundigheidsbevordering en loopbaanperspectief. De komende periode ligt het zwaartepunt in scholing en training op de benodigde kennis, houding en vaardigheden die de verschuiving van intramurale zorg naar zorg thuis met aanvullende dienstverlening met zich meebrengt.

Wij zijn voorkeursaanbieder voor zorg bij mensen thuis.

De Annenborch is een sterk merk volgens een begin 2014 uitgevoerd imago-onderzoek onder senioren inwoners van Rosmalen, doorverwijzers, afnemers van thuiszorg en mantelzorgers.

De Annenborch staat bekend als gastvrij en zorgzaam en onze dienstverlening wordt door bewoners en klanten beleefd als betrouwbaar, betrokken en professioneel. Dit geeft een sterke basis voor de realisatie van onze strategische ambitie om in de komende drie jaren uit te groeien tot de toonaangevende zorgorganisatie voor zorg thuis in Rosmalen.

Toonaangevend betekent dat we door potentiële cliënten, mantelzorgers en verwijzers gekozen worden als voorkeursaanbieder voor zorg bij mensen thuis. Volgens hen leveren wij de beste kwaliteit.

Wij blijven zelfstandig en zijn financieel gezond.

Belangrijke pijlers voor deze doelstelling zijn omzetbehoud, solvabiliteit en beheerkosten. Voor haar omzetbehoud ontwikkelt de Annenborch zich in de komende jaren van een organisatie met een sterke focus op intramuraal wonen naar een organisatie waarbij

extramurale zorg en dienstverlening in Rosmalen, naast de intramurale woonfunctie, een belangrijk element wordt van haar dienstverlening.

3.1 Samenwerkingsverbanden

In het verslagjaar werd samen met de samenwerkingspartners verder vorm en inhoud gegeven aan het Zorgzaam Netwerk Rosmalen (ZNR).

Met diverse partijen, zoals collega zorginstellingen, ouderenorganisatie, welzijnsinstelling, maatschappelijk werk, huisartsen en Gemeente wordt binnen dit netwerk regelmatig overleg gevoerd over de verdere ontwikkeling van een ouderenbeleid in de lokale setting.

Naast een overleg op bestuurlijk niveau is er eveneens een zorgteam gevormd, bestaande uit professionals van de deelnemende organisaties. Binnen dit zorgteam worden hulpvragen van burgers uit de wijken besproken en wordt gekeken door wie en op welke wijze deze hulpvraag het beste beantwoord kan worden. Het zorgteam heeft een onafhankelijk voorzitter.

Het ZNR past in de sterke traditie van burgerinitiatieven en goede wijkorganisatie binnen Rosmalen.

Periodiek vindt overleg plaats tussen de bestuurders van de zorginstellingen voor verpleging, verzorging en thuiszorg in de regio 's-Hertogenbosch. In dit overleg vindt afstemming plaats over de ontwikkeling en uitvoering van de zorg in de regio en over de aanpak van gezamenlijke initiatieven.

Ook de samenwerking met woningbouwvereniging Kleine Meierij is in het verslagjaar gecontinueerd. Er vindt regelmatig afstemming plaats over de invulling van vrijkomende appartementen en onderhoudsvraagstukken van het gebouw.

Met betrekking tot productie en financiën werd ook in het verslagjaar overleg gevoerd met het Zorgkantoor Noordoost Brabant, onze "huis" bankier ING en de Rabobank.

Met betrekking tot de uitvoering van Arbobeleid bestaat een duurzame samenwerkingsrelatie met de arbodienst Human Capital Care.

Naast bovengenoemde samenwerkingspartners vindt door medewerkers van onze organisatie op bilateraal niveau regelmatig overleg plaats met collega's uit de regio. Dit overleg heeft veelal een professioneel inhoudelijk karakter

Hoofdstuk 4 Bestuur en toezicht

4.1. Bestuur

Naam	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Drs. H.L. Hermsen MBA-H	Directeur/bestuurder	Voorzitter bestuur Stichting Vrijwilligers Thuiszorg Geldrop-Mierlo en Nuenen c.a. Lid commissie bezwaren toelating Strabrechtcollege Geldrop-Mierlo. Voorzitter bewonersoverleg Herdersveld, Geldrop-Mierlo en lid huurdersvereniging.

4.2 Toezichthouders

Naam	Hoofdfunctie	Nevenfunctie(s)
A.G. Hengeveld CMC, voorzitter	Organisatieadviseur	Voorzitter rekenkamercommissie Land van Cuijk Voorzitter Raad van Toezicht Samenwerkingsverband P.O. 30-10 Voorzitter Rekenkamercommissie Hollandse Delta.
Drs. N.W. Zeller - van der Werf, vicevoorzitter	Lid Raad van Bestuur Ziekenhuis Gelderse Vallei	Lid bestuur Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen(NVZ) Lid bestuur Stichting Bestuurlijk Voorzitter College Ziekenhuis Opleidingen Lid bestuur Kalmthout foundation
Mr. R.J.H. van den Dungen	Advocaat/mediator, Kantonrechter – plaatsvervanger arrondissement Breda	Voorzitter Raad van Toezicht Traverse Tilburg Lid Raad van Toezicht Bijzonder Jeugdwerk Brabant te Deurne Lid Commissie van Toezicht Justitiële inrichtingen Vught Waarnemend Deken en lid van de Raad van Toezicht Orde van Advocaten arrondissement 's-Hertogenbosch Voorzitter bestuur muziekcentrum De Toonzaal

De Raad van Toezicht functioneert conform de richtlijnen van de Zorgbrede Governance code 2010. Naast de verschillende overlegmomenten toetst de Raad het functioneren van de bestuurder formeel middels het jaargesprek, waarin uitvoering van beleid en strategie centraal staat. De resultaten worden vastgelegd in een formeel document en toegevoegd aan het personeelsdossier van de bestuurder.

Met de externe accountant bespreekt de Raad naar aanleiding van de jaarcontrole en de daaruit voortvloeiende managementbrief de interne risicobeheersings- en controlesystemen.

De Raad van Toezicht is in het verslagjaar 6 maal bijeen geweest. Naast de algemene gang van zaken en de resultaatontwikkeling binnen de instelling heeft de Raad in het verslagjaar de volgende onderwerpen behandeld:

- Financiële ontwikkeling (jaardocument en de jaarrekening 2015), exploitatieresultaten en de mogelijke risico's voor De Annenborch;
- De begroting voor 2017;
- Het beleidsplan 2016 en de resultaten van doelen en de speerpunten bedrijfsvoering zoals vastgelegd in dit beleidsplan;
- Voortgang dagbesteding in het kader van de WMO;
- De meerjarenprognose t/m 2018, waarbij uitgebreid aandacht is besteed aan de beleidskeuzes in het kader van de transitie in de zorg en de risico's die deze voor de Annenborch met zich mee zouden kunnen brengen. Dit onderwerp zal ook in de komende jaren een vast bespreekpunt zijn van de Raad van Toezicht.

In het verslagjaar hebben bijeenkomsten plaatsgevonden met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van De Annenborch, waarin beleidsontwikkelingen in brede zin zijn besproken. Eveneens vond een bijeenkomst plaats met de leden van het beleidsteam. In deze bijeenkomst werd de Raad door de leden van het beleidsteam geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de verschillende diensten, zoals zorg, voeding en administratie/receptie. Centraal thema was daarbij natuurlijk ook de reeds geschetste ontwikkelingen in de ouderenzorg en de wijze waarop daar in de organisatie op wordt geanticipeerd.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar met name stilgestaan bij de continuïteit en de toekomst van de Annenborch. De externe ontwikkelingen gaven daar alle aanleiding toe. De positie van een financieel gezonde en kwalitatief sterke organisatie moet behouden worden en daar is uitgebreid bij stilgestaan. De betekenis van ICT voor de zorg en de bedrijfsvoering is voor de komende jaren vastgelegd en wordt in 2016 dan ook concreet gerealiseerd. In overleg met de Bestuurder is de bedrijfsvoeringsfunctie versterkt met het aantrekken van een hoofd Bedrijfsvoering.

De Raad van Toezicht heeft besloten de omvang van de Raad terug te brengen naar 3 leden om beter in verhouding te zijn met de omvang van de organisatie. Gelet op het rooster van aftreden is ook een procedure gestart voor een nieuw lid per 1 januari 2017.

Gelet op de pensionering van de Bestuurder eind 2016 heeft de Raad in de eerste helft van 2016 de selectieprocedure gedaan voor de nieuwe bestuurder en die aangesteld per 1 november 2016.

Het in 2016 geldende maximumsalaris van de huidige directeur-bestuurder (in dienst sinds 1 oktober 2008) wijkt daar naar boven van af en derhalve is de overgangsregeling van toepassing.

Hoofdstuk 5

Kwaliteit, inspanningen en prestaties

5.1 Meerjarenbeleid

De Annenborch richt zich op senioren in Rosmalen en biedt hen een breed pakket aan dienstverlening op het gebied van wonen, zorg en welzijn. We doen dit vanuit het strategisch beleidskader 2015-2017. Belangrijk onderdeel van dit strategisch kader is dat De Annenborch haar positie in de lokale markt wil versterken door enerzijds het creëren van toegevoegde waarde op basis van het gastvrijheidsconcept en anderzijds door het aangaan van allianties met andere (zorg)organisaties.

Het strategisch kader vormt ook het uitgangspunt voor de beleidsplannen die jaarlijks door de verschillende diensten binnen de organisatie worden geformuleerd en vastgesteld. De bestuurder rapporteert de voortgang in een rapportage aan de Raad van Toezicht. In een jaarlijkse bijeenkomst van het beleidsteam met de toezichthouders worden deze geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de verschillende diensten en afdelingen. Op deze wijze hebben de beleidsplannen een dynamische status en worden de te nemen stappen overzichtelijk en inzichtelijk gehouden.

Alle medewerkers en vrijwilligers nemen via het teamoverleg en door middel van de verslagen kennis van de actie- / verbeterpunten.

5.2 Financiën en resultaat

Informatievoorziening

In 2016 ontving de bestuurder maandelijks de managementrapportages gericht op informatievoorziening over de (ontwikkeling in) personele inzet ten opzichte van de productiecijfers (intra- en extramuraal) van die maand.

Deze overzichten werden in het Managementteam besproken t.b.v. de bijsturing.

Per kwartaal zijn uitgebreidere financiële overzichten aan de bestuurder verstrekt en besproken. Ook de Raad van Toezicht werd per kwartaal geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. de financiën, productiecijfers en personele formatie/ inzet.

Op verzoek of bij gelegenheid werden de genoemde rapportages aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad verstrekt en toegelicht.

Resultaat jaarrekening 2016

Bij het opmaken van de jaarrekening op 2 mei 2017, komt het totaal genormaliseerd resultaat boekjaar uit op (afgerond) € 33.000,- positief.

In de cijfermatige presentatie in de jaarrekening, is vermeld bij 5.1.2 pag. 5:

Resultaat boekjaar € 189.797,- negatief.

Dit verschil wordt grotendeels veroorzaakt, doordat de geheel vooraf geplande investering in ICT, technologie en kwaliteit, ten laste van de exploitatie is verantwoord en ten langen leste in de resultaatverwerking eerst wordt gedekt door de reserves, ook geheel vooraf gepland.

Cijfermatige toelichting:

In 2016 zijn de uitgaven voor investeringen in ICT, voornamelijk voor het project Caress, Elektronisch cliëntendossier en overige technologie en kwaliteit, groot € 208.183,-.

Deze worden gedekt uit de Algemene Bedrijfsreserve voor € 186.879,-, hiertoe vooraf geheel bestemd en geaccordeerd door de Raad van Toezicht. Voor het overige uit de Reserve Technologie en Kwaliteit ad. € 21.304,-.

Derhalve beschouwt De Annenborch dit buiten de reguliere exploitatie en is het negatieve saldo van € 189.797,- te verhogen met € 208.183,- tot € 18.386,- positief. Daarbij opgeteld de bijzondere posten in 2016, hieronder verder toegelicht, resulteert in een genormaliseerd resultaat van € 33.000,-.

Toelichting op het resultaat 2016

Terugkijkend op het afgelopen boekjaar 2016, dat zich kenmerkt door een aantal opvallende zaken, hieronder genoemd, kunnen we tevreden zijn over het resultaat.

- Waar we in 2015 een percentage ziekteverzuim hadden van 7,46 (incl. zwangerschap), was dit in 2016 gemiddeld 3,86 % over het gehele jaar. Begroot was 5%, derhalve een fors lagere last op personele kosten, omdat minder vervanging/inhuur nodig was.
- Het medewerkerportaal Caress (ECD) is ingevoerd. De projectkosten zijn gedekt uit deels de reserve technologie en kwaliteit en de algemene bedrijfsreserve.
- De controle- en advieskosten van accountants, juridisch adviseurs en ICT-specialisten zijn toegenomen en hoger dan begroot. In de begroting 2017 is hiermee rekening gehouden, als gevolg van de toegenomen complexiteit van het veld waarin we opereren.
- Het jaar kenmerkte zich door onzekerheid over de zorgopbrengsten. Het zorgkantoor kende “clickmomenten” voor aanvullend budget en de zorgverzekeraars verhoogden hun budgetplafonds mondjesmaat gaande het jaar. Enkelen hebben eerst na afloop van het jaar nog extra budget beschikbaar gesteld. Desondanks is alles vergoed, m.u.v. € 9.000,- op de wijkverpleging.
- Als gevolg van een onderzoek van OAZ op de regelingen voor loonkostensubsidies, opleidingssubsidies (Praktijkleren en Stagefonds) etc. zijn extra inkomsten gerealiseerd en belastingvoordelen behaald.
- Door bovengenoemde meevallers konden we onvoorziene kosten van de CAO-verhogingen en de ORT-nabetalingen dragen. De uitbetalingen in februari 2017 zijn nog in het saldo 2016 verwerkt.

Wel moet nog rekening worden gehouden met toekomstige risico's (claims) m.b.t. ORT, in de komende 5 jaar. Dit is voor De Annenborch tot maximaal € 9.000,- ingeschat. Andere risico's zijn actueler, zoals privacy wetgeving en de Wet op de Datalekken. De Annenborch heeft hiervoor de interne regelingen aangescherpt en protocollen opgesteld. Hiermee moet ook het risico op imagoschade beperkt worden.

Balans per 31-12-2016

De Algemene Bedrijfsreserve is met de bovenstaande onttrekking per 31-12-2016 nihil.

De dotatie aan de Reserve Technologie en Kwaliteit ten laste van het resultaat boekjaar, vloeit voort uit het ambitieniveau van De Annenborch om o.a. het cliëntportaal Caress (ECD) in de loop van 2017 te realiseren, de noodzakelijke ICT hardware te vervangen, de bedrijfsprocessen verder te digitaliseren en te investeren in de nieuwe HKZ-norm voor nog verdere verbetering van het kwaliteitsniveau.

Het saldo van de Reserve Technologie & Kwaliteit is per 31-12-2016 daarmee € 278.696,- (resteert uit 2016 € 128.696,- plus dotatie ad. € 150.000,-). Hiermee kijkt De Annenborch met vertrouwen naar de toekomst en de bijbehorende middelen ten behoeve van het ambitieniveau en de plannen voor de jaren 2017 en 2018.

Solvabiliteit en liquiditeitspositie

Solvabiliteit

Het balanstotaal van De Annenborch bedroeg ultimo 2016 € 3.697.842,-. De solvabiliteit (Eigen Vermogen gedeeld door Balanstotaal) steeg in 2016 van 63,69 % (31-12-2015) naar 67,07 % (31-12-2016).

Toelichting: Een stijging als gevolg van de aflossing van een langlopende lening (afname Vreemd Vermogen), daarentegen een lichte daling, die werd veroorzaakt door de extra investeringsuitgaven.

De Annenborch huurt het pand aan De Hoef 100 te Rosmalen, derhalve is dat niet op de balans opgenomen onder materiële vaste activa. Ingeval dit wellicht aan de orde is in de toekomst op basis van (Europese) wet- en regelgeving die in de maak is, gaat dit uiteraard

invloed hebben op de balans en de solvabiliteitspositie. Dan is die positie overigens lager, maar nog steeds voldoende te noemen o.b.v. de huidige situatie.

Liquiditeit

De current ratio (vlottende activa gedeeld door vlottende passiva) is 1,7 in 2016. In 2015 was deze 1,98. Deze daling wordt met name veroorzaakt door de afname van liquide middelen als gevolg van investeringen (in informatie en communicatie technologie) in 2016. De minimale eis is >1. Met 1,7 blijven we daar ruimschoots boven.

5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

In het verslagjaar hebben we veel aandacht besteed aan de versterking van de kwaliteit in onze zorg- en dienstverlening. Voor de thuiszorg is een wijkverpleegkundige aangesteld en werken we samen met een collega zorgaanbieder zodat de vervanging in beide organisaties is gegarandeerd.

Het vastleggen van de zorgafspraken en het proces van zorgverlening kreeg eenduidig vorm en inhoud door de invoering van het elektronisch cliëntdossier in Caress en het werken erin via het medewerkersportaal.

De ingezette transitie in de zorg kreeg concreet vervolg door een verandering in de teamstructuur, werd er eerst gewerkt vanuit één groot team voor intra- en extramurale cliënten, per één november is er gestart met een thuiszorg team.

Ook heeft in 2016 een opvolgingsaudit plaatsgevonden door het certificeringsbureau KIWA. Deze toetsing verliep positief en zonder op- of aanmerkingen. De algemene conclusie was dat het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie op orde was en voldeed aan de HKZ eisen. Het bestaande certificaat kon worden voortgezet.

Kwaliteitscyclus

Door protocollen een beperkte geldigheidsduur te geven, dwingt De Annenborch zich om de protocollen periodiek op actualiteit te screenen.

Op het gebied van algemene hygiëne laat De Annenborch jaarlijks een toets uitvoeren op het gebied van legionella door BrabantWater. Deze toets is goed verlopen. Op grond van de positieve resultaten in de voorbijgaande jaren heeft de GGD besloten om de hygiëne toets niet langer jaarlijks te doen, maar deze 1x per 2 jaar uit te voeren.

Cliëntenrechten

Alle bewoners van De Annenborch hebben een huur-/zorgovereenkomst. De rechten en plichten van bewoners van De Annenborch zijn samengevat in het huisreglement dat de bewoners krijgen als onderdeel van het totale pakket wanneer zij in De Annenborch komen wonen.

Aan bewoners van de BOPZ-afdeling wordt zoveel mogelijk vrijheid geboden om hun leven naar eigen wens in te richten. Alleen als de veiligheid in gevaar komt, wordt het gedrag bijgestuurd door diverse maatregelen, waarbij vrijheidsbeperkende maatregelen op de laatste plaats komen.

Individuele zeggenschap

De bewoners zijn de hoofdpersonen binnen de organisatie; vragen en/of wensen worden serieus behandeld. Iedere bewoner van het zorgcentrum bezit een eigen zorgdossier waarin onder meer zijn opgenomen: persoonlijke gegevens, wensen/ behoeftes, mogelijkheden en aard van de zorgvragen.

Veranderingen in de zorgvraag worden met accuratesse bijgehouden in de zorgdossiers. In de dagelijkse zorg- en dienstverlening houden medewerkers steeds rekening met de individuele wensen van bewoners en cliënten. De tevredenheid van alle bewoners wordt

iedere 2 maanden getoetst in de vorm van een checklist, die de EVV (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) doorspreekt met de bewoner en vervolgens invult. Alle 'minder-goed-scores' worden in een verbeterformulier vastgelegd en volgen conform HKZ voorschriften de routing.

De directie neemt deel aan de introductiegesprekken met nieuwe bewoners.

5.4 Medezeggenschap Cliënten

Binnen de Stichting functioneert een cliëntenraad met 4 leden, waarvan 1 vertegenwoordigend lid namens de cliënten van de afd. BOPZ. Binnen het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen wordt de Raad betrokken bij beleidsontwikkelingen en bij officiële en feestelijke aangelegenheden.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad wordt conform de Wet Medezeggenschap Cliënten betrokken bij de beleidsontwikkelingen en ook bij alle officiële en/of feestelijke aangelegenheden.

De Cliëntenraad is in het verslagjaar 7 x bijeen geweest. De secretaris verzorgt de verslaglegging die de bewoners bereikt via het huisboekje "De Annenborch Binding".

Naast de continuïteit van de zorgverlening, de algemene gang van zaken binnen de Annenborch, de begroting 2017 en de financiële rapportages waren voor de Raad in 2016 belangrijke thema's;

- Toestemming inzage cliëntendossier accountant
- Kennismaking Hoofd Bedrijfsvoering
- Aanpassing diensttijden en werkzaamheden voeding
- Nieuwe wet kwaliteit en geschillen zorg
- Bespreking profielschets en selectie nieuwe bestuurder met voorzitter RvT
- Voortgang Elektronisch Zorgdossier
- Samenstelling en het voorzitterschap Cliëntenraad
- Veranderingen personele formatie
- Kennismaking nieuwe directeur/bestuurder

Familieraad

Binnen de psychogeriatrische afdeling functioneert een familieraad. Deze is in 2016 2 maal bijeen geweest. Daarin werd gesproken over de algemene gang van zaken binnen de afdeling psychogeriatric.

5.5 Klachten

Bij de Regionale Klachtencommissie zijn er in het kalenderjaar 2016 vanuit De Annenborch van de kant van bewoners of verwanten geen klachten binnengekomen.

De interne klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is in 2016 niet verzocht te bemiddelen. Binnen de organisatie functioneert een MIC (Meldingen Incidenten Cliënten)commissie, die rapporteert aan de directie en het beleidsteam.

Incidenten

	2015	2016
Valincidenten	278	293
Met letsel	145	127
Zonder letsel	133	166
Medicatiefouten	208	314
Beschermende maatregelen	10	11

De valmeldingen stegen van 278 in 2015 naar 293 in 2016. Het merendeel van de bewoners kan moeilijk aangeven wat de val veroorzaakt heeft. Duidelijk is wel dat de toenemende

zorgvraag van cliënten hun kwetsbaarheid verhoogt. Ook de toename van het aantal bewoners met dementie problematiek maakt dat er vaker valincidenten voorkomen omdat zij nog onvoldoende hun (on)vermogen kunnen inschatten of de gevaren niet overzien.

Na het gelijkblijvende aantal medicatiemeldingen in 2015 steeg dit aantal in 2016 met 106 meldingen. In plaats van de verwachte afname, zagen we een stijging dit verslagjaar. Daarom zijn we per 1 januari 2017 gestart met het zichtbaar maken per team van de meldingen en zo de bewustwording te vergroten. De app van Boomerweb die in 2015 is ingevoerd voor de dubbele controle op risicovolle medicatie, werkt thans naar volle tevredenheid.

Beschermende maatregelen worden minimaal toegepast binnen de PG afdeling. Men kiest voor de minst belastende voorziening en dat is infrarood detectie. In 2016 zijn 11 meldingen binnengekomen over het niet of verkeerd toepassen van een beschermende maatregel. In geen van de gevallen heeft dit gevolgen gehad voor de betreffende bewoner.

5.6 Veiligheid

De Annenborch beschikt over een actueel calamiteitenplan. De bedrijfshulpverlening is goed georganiseerd. Ook in 2016 hebben weer herhalingscursussen plaatsgevonden voor BHV en EHBO. Naast 48 gediplomeerde BHV-ers en EHBO-ers beschikt de Annenborch ook over twee preventiemedewerkers.

Ten behoeve van beheer en onderhoud brandveiligheid beschikt de Annenborch over twee medewerkers met een gespecialiseerde opleiding. Er is een brandoefening gehouden rond het thema gebouw herkenning en oefening bij melding.

Ook vond een ontruimingsoefening plaats, waarbij 1 appartement onder rook werd gezet en er tot ontruiming moest worden overgegaan. Dit alles onder toezicht van een erkende instructeur.

Drie maal per jaar wordt a.h.v. een checklist het gebouw op veiligheid en toegankelijkheid gecontroleerd.

De Arbo commissie heeft in dit verslagjaar eveneens voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor bewoners en vrijwilligers over het thema brand en veiligheid.

Het Legionella-beheersplan wordt conform voorschrift uitgevoerd. De Arbo commissie heeft in het verslagjaar voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor bewoners en vrijwilligers omtrent brand en veiligheid.

Meldingen ongevallen en bijna ongevallen medewerkers 2016

Er waren in 2016 geen meldingen.

Hoofdstuk 6 Personeelsbeleid

Personeelsmanagement

Personeelsmanagement binnen De Annenborch is een lijnverantwoordelijkheid, zij worden daarbij ondersteund door een parttime personeelsfunctionaris.

Instroom, uitstroom en vacatures

De Annenborch kende ook in 2016 een geringe in- en uitstroom van personeel in loondienst.

Medewerkers tevredenheid

In 2016 heeft de Fanfactory een medewerkersonderzoek gedaan onder alle medewerkers. In totaal hebben 65,8% van de medewerkers de vragenlijst ingevuld.

Het werk in de organisatie kreeg van de medewerkers 7,4 als cijfer. Als werkgever kreeg de organisatie van haar medewerkers het cijfer 7,2. In een themabijeenkomst zijn de uitkomsten met elkaar besproken.

Rondetafelgesprekken medewerkers

In 2016 zijn er twee rondetafelgesprekken georganiseerd. Een voor alle nieuwe medewerkers en een voor alle medewerkers tot de 35 jaar. Het doel van deze bijeenkomst was om op een laagdrempelige manier te praten over trots- en verbeterpunten binnen de organisatie.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2016 gedaald t.o.v. 2015. Deze daling heeft enerzijds te maken met de afname van het aantal langdurige zieke medewerkers met een ernstige, complex ziektebeeld, niet arbeidsgerelateerd.

Ziekteverzuimpercentage exclusief zwangerschap		Ziekteverzuimpercentage inclusief zwangerschap	
2015	2016	2015	2016
7,30%	3,73%	7,46%	3,86%

Anderzijds is het frequent verzuim gedaald van 1,13 in 2015 tot 0,89 in 2016. Om dit te bewerkstelligen is eind 2015 een frequent verzuimbeleid ontwikkeld wat in 2016 is ingevoerd. De samenwerking met de arbodienst Human Capital Care was wederom uitstekend.

Hoofdstuk 7

Toekomst

De financiering van de zorg staat onder druk. Dat geldt voor alle sectoren en dus ook voor de ouderenzorg. Verlaging van de tarieven, productieplafonds in de thuiszorg en een stijging van de personele lasten door de noodzaak hoger gekwalificeerd personeel aan te stellen vanwege de sterk gestegen zorgwaarde. Dit maakt dat de focus steeds meer komt te liggen op de bewaking van een gezonde balans tussen omzet en kosten. Daarnaast moet steeds meer geïnvesteerd worden in kwaliteit van zorg en ondersteuning door technologie. Het lijken haast tegengestelde ontwikkelingen, te meer daar de “veronderstelde” winst door de inzet van technologie niet altijd direct zichtbaar wordt.

De Annenborch is nog steeds een financieel gezonde organisatie met een sterke focus op kwaliteit van zorg. Ook voor de komende jaren zullen we ons blijven richten op intramurale en extramurale zorg voor cliënten in Rosmalen waarbij wij streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg en dienstverlening aan onze cliënten. Investeren in technologie als ondersteuning voor die zorg en in de kwaliteit van de personele formatie zijn daarbij voor ons belangrijke uitgangspunten. Daarbij geldt ook dat we strakker gaan sturen op de relatie tussen omzet en kosten. Het is onze overtuiging dat een heldere visie op de toekomst met een sterke focus op de kwaliteit van de dienstverlening en een gezonde balans in de bedrijfsvoering ons ook een interessante partner kan doen zijn voor externe financiers. Om directer zicht en sturing te houden op de vele contractafspraken met financiers is er een hoofd bedrijfsvoering aangetrokken vanaf 1 januari 2016. Zij vervulde eveneens de rol van projectleider bij de invoering van het elektronisch cliëntdossier.

Aan het einde van 2015 gaf de bestuurder te kennen dat hij eind 2016 gebruik wilde maken van de mogelijkheid tot vervroegde pensionering. De Raad van Toezicht heeft aangegeven dat de Annenborch als zelfstandige organisatie verder gaat en heeft in 2016 voorzien in vervanging van de huidige bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft het aantal leden van de Raad per 1 januari 2016 teruggebracht van 5 naar 3 door het niet opnieuw invullen van vacatures die door het rooster van aftreden zijn ontstaan. Per 1 januari 2017 treedt de heer R. van den Dungen af en is de heer J. Vroege zijn opvolger.

De komende twee jaren (2018 en 2019) zullen ook de nog zittende leden worden vervangen omdat hun maximale zittingsperiode eindigt. Op deze wijze wordt de continuïteit van bestuur en toezicht in de Annenborch gewaarborgd.