

# Jaarverslag 2020

(inclusief kwaliteitsverslag)

## Huize Winterdijk



**Datum** : Juni 2021  
**Plaats** : Gouda

# 1 Inhoud

Inleiding .....	3
1. Profiel van de organisatie .....	5
1.1 Algemene gegevens .....	5
1.2 Structuur van de organisatie .....	5
1.3 Kerngegevens .....	6
1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering .....	6
1.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten .....	7
1.3.3 Werkgebied .....	8
1.3.4 Samenwerkingsrelaties of externe en interne stakeholders .....	8
2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	9
2.1 Normen voor goed bestuur .....	9
2.2 Samenstelling en bezoldiging Raad van bestuur .....	10
2.3 Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van toezicht .....	10
2.4 Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad .....	11
2.5 Samenstelling en werkwijze van de ondernemingsraad .....	11
3. Beleid kwaliteit en veiligheid .....	12
3.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	12
3.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	12
3.1.2 Wonen en welzijn .....	13
3.1.3 Veiligheid .....	14
3.1.4 Leren en werken aan kwaliteit .....	15
3.1.5 Leiderschap, governance en management .....	16
3.1.6 Personeelssamenstelling .....	17
3.1.7 Gebruik van hulpbronnen .....	17
3.1.8 Gebruik van informatie .....	18
4. Bedrijfsvoering .....	21
4.1 Interne beheersing .....	21
4.2 Informatievoorziening .....	21
4.3 Financieel beleid .....	22
4.4 Risicomanagement .....	22
4.5 Vooruitblik begroting 2021 van Huize Winterdijk .....	23
Bijlage 1: Jaarverslag van de Raad van Toezicht 2020 .....	24
Bijlage 2: Jaarverslag van de cliëntenraad 2020 .....	29
Bijlage 3: Jaarverslag van de ondernemingsraad 2020 .....	31

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van Huize Winterdijk. Het jaarverslag geeft een terugblik op de onderwerpen die in 2020 aan de orde zijn geweest. Naast organisatorische informatie bevat het jaarverslag een overzicht van de inspanningen die zijn gedaan en de voortgang die in het afgelopen jaar is geboekt op het terrein van de kwaliteit en veiligheid van de zorg en dienstverlening. Het jaarverslag wordt afgesloten met een financiële verantwoording over 2020.

Huize Winterdijk heeft een periode achter de rug waarin veel zaken tegelijkertijd de aandacht vroegen. De Raad van Toezicht wisselde van samenstelling. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) toonde zich eind 2018 niet tevreden over de kwaliteit van zorgverlening op afdeling Het Baken. De elkaar snel opvolgende veranderingen in de ouderenzorg en de toenemende zorgzwaarte van de bewoners hadden hun tol geëist.

Eind 2019 trad een volledig nieuwe Raad van Toezicht aan. Na een periode van oriëntatie op de problematiek in de organisatie besloot de Raad van Toezicht medio 2020 een interim bestuurder aan te trekken met de opdracht de organisatiestructuur door te lichten, verhoudingen te herstellen, de kwaliteit van de zorg weer op het gewenste niveau te brengen en de organisatie financieel toekomstgericht en gezond te maken.

De medewerkers en vrijwilligers, het management, de medezeggenschapsraden en de raad van toezicht hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt aan alle ontwikkelpunten. In december 2020 bracht de Inspectie opnieuw een bezoek aan Huize Winterdijk en constateerde dat de organisatie vrijwel volledig voldoet aan de normen die door de Inspectie worden opgelegd. Slechts op één getoetst onderdeel voldoet Huize Winterdijk grotendeels aan de norm. Op alle andere getoetste onderdelen voldoet de organisatie volledig aan de norm. Op geen enkel punt scoorde de organisatie een onvoldoende. De inspectie heeft haar vertrouwen uitgesproken in de wijze waarop Huize Winterdijk stuurt op kwaliteit en veiligheid en heeft de bezoeken afgesloten. Wat betreft de financiële situatie is een herstelplan in gang gezet waarvan de eerste resultaten inmiddels zichtbaar zijn. De eerste maanden van 2021 laten een positief resultaat zien. De organisatie is financieel in control.

In maart 2020 werd Huize Winterdijk net als de hele wereld opgeschrikt door het coronavirus Covid-19. Tot op de dag van vandaag is de impact van dit virus op de bewoners, de medewerkers en vrijwilligers en het functioneren van de hele organisatie groot. In 2020 zijn meerdere uitbraken geweest, die door professioneel handelen van het management en alle medewerkers beheersbaar bleven. Vanaf de eerste confrontatie met het virus is een coronacrisisteam ingezet bestaande uit de leden van het managementteam, de kwaliteitsverpleegkundige en sleutelfunctionarissen uit de organisatie. Het coronacrisisteam kwam minimaal een keer per week bijeen en indien de situatie erom vroeg meerdere keren per week. Er is een speciale nieuwsbrief in het leven geroepen om medewerkers te informeren omtrent alle maatregelen. Bewoners en familieleden werden voortdurend op de hoogte gehouden middels bewonersbrieven. In 2020 is veelvuldig overleg geweest met zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad om de te nemen stappen in het bestrijden van de crisis door te nemen.

Op aanwijzing van de overheid werden in 2020 de deuren van Huize Winterdijk gesloten voor alle bezoek. Voor de bewoners was dit een emotionele periode met vele eenzame momenten. De pijn werd enigszins verzacht door te werken met video bellen, waardoor bewoners in ieder geval een

familieleden konden zien. Als gevolg van het virus is Huize Winterdijk vaker geconfronteerd met ziekte van bewoners en van een aantal bewoners is afscheid moeten nemen.

Deze periode heeft ook van medewerkers veel gevraagd. Door de onbekendheid met het virus was er veel onzekerheid onder de medewerkers en waren er zorgen voor het thuisfront. Door uitval van collega's als gevolg van een besmetting met het coronavirus hebben medewerkers extra diensten gedraaid. De werkdruk was vooral ten tijden van een uitbraak zo nu en dan erg hoog. Vanwege de bijzondere prestaties van medewerkers heeft Huize Winterdijk voor alle medewerkers die hier recht op hadden een zorgbonus aangevraagd en toegekend gekregen. De zorgbonus is uitgekeerd in december 2020. Huize Winterdijk kan dankbaar terugkijken op een grote inzet van medewerkers met een groot hart om goed voor alle bewoners te zorgen. Dankzij de inzet van de medewerkers is de tevredenheid van bewoners en cliënten van Huize Winterdijk onverminderd hoog. Cliënten geven de zorg van Huize Winterdijk gemiddeld een 8,4 (intramurale zorg) en een 7,4 (thuiszorg).

In 2021 staat het opstellen van het strategisch plan op de agenda, dit zal naar verwachting na de zomer gereed zijn. Cliënten, medewerkers en leiding kijken met vertrouwen naar de toekomst. Zij beseffen vooral dat aan Gods zegen alles is gelegen.

Jacqueline van Ginneken  
Bestuurder a.i.

# 1. Profiel van de organisatie

## 1.1 Algemene gegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting tot oprichting en instandhouding van bejaardenoorden en verzorgingstehuizen
Adres	Winterdijk 8
Postcode	2801 SJ
Plaats	Gouda
Telefoonnummer	0182-680000
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41172086
E-mailadres	bestuur@huizewinterdijk.nl
Internetpagina	www.huizewinterdijk.nl

## 1.2 Structuur van de organisatie

Huize Winterdijk is een stichting en exploiteert in Gouda de volgende bedrijfsonderdelen:

- Kleinschalige woongroepen op afdeling Het Bakken met 24 uren zorg en ondersteuning;
- Thuiszorg voor zelfstandig wonende cliënten in de serviceappartementen van Huize Winterdijk;
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten in de serviceappartementen van Huize Winterdijk;
- Dagverzorging De Oever voor interne en externe cliënten;
- Eerstelijns verblijf voor zelfstandig wonende cliënten met een tijdelijke opnamewens;
- Logeeropvang en respijtzorg voor zelfstandig wonende cliënten met een tijdelijke opnamewens;
- Maaltijdservice voor alle interne bewoners;

Huize Winterdijk is een stichting met een éénhoofdige raad van bestuur en een raad van toezicht. De raad van bestuur vormde in 2020 samen met de manager wonen en de manager zorg het managementteam. De Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) gelden als advies- en medezeggenschapsorgaan ten behoeve van de raad van bestuur.

Huize Winterdijk gaat uit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. Deze verbintenis wordt door alle betrokkenen erg gewaardeerd. Om de identiteit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland te bewaken en de bestuurder te adviseren over identiteitsvraagstukken heeft Huize Winterdijk een Identiteitsraad.

Huize Winterdijk is toegelaten als zorgaanbieder voor de functies: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Er zijn contracten gesloten met zorgverzekeraars in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor wijkzorg en Eerste Lijns Verblijf en met twee gemeenten voor de uitvoering van de Wmo voor begeleiding groep en individueel.

Huize Winterdijk heeft een holdingconstructie met de BV Linquenda Domus. Linquenda Domus ontwikkelt en exploiteert in verschillende gemeenten in Nederland woningen voor ouderen. De bestuurder van Linquenda Domus is verantwoordelijk voor deze BV en als zodanig verantwoording verschuldigd aan de bestuurder van Huize Winterdijk. Huize Winterdijk is enige aandeelhouder van de BV.

## **1.3 Kerngegevens**

### **1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering**

Huize Winterdijk is een kleine ouderenzorgorganisatie voor wonen met zorg en thuiszorg. Op de intramurale afdeling Het Baken verblijven 31 bewoners met psychogeriatrische en/of somatische problematiek. De organisatie exploiteert daarnaast 135 service-appartementen, waar ouderen wonen die de nabijheid van het woonzorgcentrum op prijs stellen. In deze appartementen ontvangen circa 80 cliënten thuiszorg op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg in de vorm van een VPT of MPT.

Huize Winterdijk maakt voor de vergoeding van haar zorg- en dienstverlening gebruik van de volgende financieringsstromen:

#### **Wet langdurige zorg (Wlz):**

- Huisvesting, zorg en dienstverlening aan cliënten met een verblijfsindicatie woonachtig op afdeling Het Baken (ZZP zonder behandeling);
- Huisvesting, zorg en dienstverlening aan cliënten met een tijdelijke opname wens op de een van de vier zorgkamers van het woonzorgcentrum (KDO);
- Thuiszorg voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie (Modulair Pakket Thuis dan wel Volledig Pakket Thuis);
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie (valt sinds 2017 onder het Modulair pakket Thuis);
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie.

#### **Zorgverzekeringswet:**

- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging en verpleging thuis) aan zelfstandig wonende cliënten;
- Eerstelijns verblijf voor thuiswonende cliënten met een tijdelijke opname wens op een van de vier zorgkamers van het woonzorgcentrum (ELV).

#### **Wet maatschappelijke ondersteuning:**

- Begeleiding thuis aan zelfstandig wonende cliënten zonder verblijfsindicatie;
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten zonder verblijfsindicatie.

#### **Particuliere gefinancierde zorg- en services:**

- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging, verpleging) op basis van een persoonsgebonden budget (PGB);
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten op basis van een PGB;
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten op basis van een PGB;
- Alle vormen van zorg en dienstverlening voor gemoedsbezwaarden;
- Maaltijdservice voor zelfstandig wonende cliënten.

### Subsidies:

- Stagefonds en praktijkleren: ten behoeve van de begeleiding van leerlingen in de reguliere zorgopleidingen;
- Sectorplan Plus: een meerjarige subsidie (2017 - 2021) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor werkgevers in de Zorg en Welzijn om een extra impuls te geven aan opleidingsprojecten die gericht zijn op nieuwe instroom, met ontslag bedreigde werknemers, opscholing binnen de organisatie via de beroepskwalificerende scholing of opleidingen tot praktijk/werkbegeleiders.

In onderstaand overzicht wordt inzicht gegeven in de verdeling van de omzet in 2020 naar de verschillende financieringsstromen.

### 1.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens (peildatum 31 december 2020)	Aantal
<b>Cliënten Wlz</b>	
Aantal cliënten op basis van den ZZP/zorgprofiel	31
Aantal cliënten met een Volledig pakket Thuis	5
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis	3
Aantal cliënten PGB Wlz	1
Aantal cliënten extramurale behandeling	31
<b>Cliënten Zvw</b>	
Aantal cliënten wijkverpleging	72
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	2
<b>Capaciteit</b>	
Aantal beschikbare service-appartementen:	134
waarvan eenkamer appartementen	13
waarvan tweekamer appartementen	85
waarvan driekamer appartementen	36
Aantal plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz zorg met verblijf	31
Aantal beschikbare zorgkamers dat beschikbaar is voor eerstelijnsverblijf en/of Wmo cliënten	4
<b>Productie</b>	
Aantal dagen ZZP zonder behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	10.959
Aantal dagen VPT zonder behandeling in verslagjaar	815
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	156
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	56,74 Fte
Instroom nieuwe medewerkers	11,04 Fte
Uitstroom medewerkers	15,58 Fte
Aantal vrijwilligers per einde verslagjaar	120

<b>Bedrijfsopbrengsten geconsolideerd</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	7.063.705
Waarvan opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	4.503.617
Waarvan Subsidies (inclusief zorgbonus)	369.750
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	2.190.338

### 1.3.3 Werkgebied

Het werkgebied van Huize Winterdijk is geconcentreerd in de gemeente Gouda.

### 1.3.4 Samenwerkingsrelaties of externe en interne stakeholders

De belanghebbenden van Huize Winterdijk zijn in eerste instantie de bewoners/cliënten van Huize Winterdijk en hun familie/vertegenwoordigers en de medewerkers en vrijwilligers van de organisatie. Daarnaast zijn er uiteenlopende belanghebbenden: het zorgkantoor en de zorgverzekeraars, gemeente Gouda en de diverse inspecties.

Belangrijke samenwerkingspartners in de uitvoering van de zorg- en dienstverlening zijn de huisartsen in Gouda, de apotheek, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtiste, Novicare voor de inzet van de psycholoog en de Specialist Ouderengeneeskunde, het Groene Hart ziekenhuis, collega instellingen in de regio, de GGZ en de tandarts.

Huize Winterdijk participeert in de volgende netwerken: Care2Care, Transmuraal Netwerk, Palliatief netwerk, netwerk CVA en Tandem.

Huize Winterdijk is voor de behandeling van klachten aangesloten bij het CBKZ. Zij leveren de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Daarnaast levert het CBKZ de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Voor klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang is Huize Winterdijk aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het KCOZ behandelt alle klachten die betrekking hebben op de inzet van onvrijwillige zorg bij psychogeriatrische bewoners. De cliënt-vertrouwenspersoon Wzd wordt geleverd door Zorgstem. Cliënten met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking, en hun vertegenwoordigers, die te maken hebben met onvrijwillige zorg, kunnen bij onze cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd) terecht voor informatie, advies en ondersteuning.

Huize Winterdijk is een erkend leerbedrijf. Voor het opleiden van stagiairs en leerlingen wordt samengewerkt met meerdere MBO- en HBO opleidingen.

Huize Winterdijk is lid van de Brancheorganisatie Actiz, het Landelijke Overleg Cliëntenraden (LOC) en de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders (NVTZ).



## 2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

### 2.1 Normen voor goed bestuur

Binnen de organisatie geldt de Zorgbrede Governancecode als belangrijk toetsingskader voor bestuur en toezicht. De Governancecode Zorg bestaat uit zeven principes, welke ook door Huize Winterdijk worden nageleefd.

De zeven principes zijn:

1. **Goede zorg:** De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van Huize Winterdijk is het bieden van goede zorg aan cliënten.
2. **Waarden en normen:** De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van Huize Winterdijk.
3. **Invloed belanghebbenden:** Huize Winterdijk schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. **Inrichting governance:** De raad van bestuur en raad van toezicht zijn vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van Huize Winterdijk.
5. **Goed bestuur:** De raad van bestuur bestuurt Huize Winterdijk gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. **Verantwoord toezicht:** De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van Huize Winterdijk.
7. **Continue ontwikkeling:** De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

The infographic is titled 'Governancecode Zorg' and lists seven principles, each with a number, a title, and a small circular icon. The principles are: 1. Goede zorg (green icon), 2. Waarden en normen (yellow icon), 3. Invloed belanghebbenden (blue icon), 4. Inrichting governance (orange icon), 5. Goed bestuur (purple icon), 6. Verantwoord toezicht (brown icon), and 7. Continue ontwikkeling (teal icon). To the left of the list, the text 'Principes voor goed bestuur en toezicht in Nederland' is written vertically. To the right, a text box explains that the code is a framework for care organizations, and a 'Download Governancecode' button is provided. At the bottom, a small line of text reads: 'DE GOVERNANCECODE ZORG 2017 IS EEN INITIATIEF VAN ACTIE, GGZ NEDERLAND, NPU, NZU EN VCN VERENIGD IN DE BRANCHEORGANISATIE ZORG (BOZ)'.

## 2.2 Samenstelling en bezoldiging Raad van bestuur

Naam	Functie	Nevenfuncties
De heer ir. H.C. van Beijnum	Bestuurder	
Mw. drs. J.H.M. van Ginneken	Interim bestuurder vanaf 22 juni 2020	Eigenaar/consultant Bureau Ouderenzorg  Voorzitter Raad van Toezicht Park Zuiderhout te Teteringen.  Vicevoorzitter Raad van Toezicht Stichting Woon-Zorgcentra de Rijnhoven te Harmelen.  Lid Raad van Toezicht Middin te Rijswijk (tot 1 juli 2020 in verband met fusie met Stichting Orion).

Er bestond in 2020 geen belangenverstrengeling tussen de functie van raad van bestuur en de verrichte nevenfuncties.

Zowel de honorering van de vaste bestuurder als van de interim bestuurder passen binnen de kaders van de WNT. Voor de openbaar te maken informatie over de bezoldiging van topfunctionarissen in de zin van de 'Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)' en de daarvan onderdeel uitmakende 'Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector' wordt verwezen naar de toelichting in de jaarrekening.

Voor zover bekend zijn in 2020 geen onkosten vergoed aan de voormalige raad van bestuur. De voormalige raad van bestuur heeft voor zover bekend geen geschenken aangenomen en is niet ingegaan op uitnodigingen door derden. In 2020 zijn geen onkosten vergoed aan de interim bestuurder. Zij heeft geen geschenken aangenomen en is niet ingegaan op uitnodigingen door derden.

## 2.3 Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van toezicht

De raad van toezicht van Huize Winterdijk bestaat in 2020 uit vier leden. De leden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het toezicht op de continuïteit van de bedrijfsvoering, de strategische doelstellingen, de kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten die getoetst wordt aan wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode. Daarnaast hebben de individuele leden van de raad van toezicht ieder een eigen aandachtsgebied. Het jaarverslag van de raad van toezicht van Huize Winterdijk is toegevoegd in bijlage 1.

## **2.4 Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad**

Huize Winterdijk heeft een cliëntenraad. Deze vertegenwoordigt de belangen van de bewoners van afdeling Het Baken, van de cliënten van de thuiszorg, de bezoekers van dagverzorging De Oever en van de huurders van de serviceappartementen. De cliëntenraad van Huize Winterdijk bestaat in 2020 uit vijf leden. De raad van bestuur en de cliëntenraad hebben minimaal 6 keer per jaar een overlegvergadering. Hierbij is het uitgangspunt dat onderwerpen aan bod komen waar de cliëntenraad zich op grond van de Wmcz over moet buigen. Daarnaast kunnen op verzoek van de cliëntenraad of de raad van bestuur andere onderwerpen aan de orde worden gesteld. Het jaarverslag van de cliëntenraad is toegevoegd in bijlage 2.

## **2.5 Samenstelling en werkwijze van de ondernemingsraad**

Huize Winterdijk heeft een ondernemingsraad. Deze vertegenwoordigt de belangen van alle medewerkers van Huize Winterdijk. De ondernemingsraad van Huize Winterdijk bestaat in 2020 uit 4 leden. De raad van bestuur en de ondernemingsraad hebben minimaal 6 keer per jaar een overlegvergadering. Hierbij is het uitgangspunt dat onderwerpen aan bod komen waar de ondernemingsraad zich op grond van de Wor over moet buigen. Daarnaast kunnen op verzoek van de ondernemingsraad of de raad van bestuur andere onderwerpen aan de orde worden gesteld. Het jaarverslag van de ondernemingsraad is toegevoegd in bijlage 3.

### 3. Beleid kwaliteit en veiligheid

#### 3.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

In dit hoofdstuk wordt verantwoord hoe Huize Winterdijk in 2020 heeft gewerkt aan de doelen en de plannen zoals geformuleerd in het Kwaliteitsplan van 2020. De doelen en plannen zijn gebaseerd op de 8 thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van het Zorginstituut Nederland:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwame medewerkers)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

##### 3.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onderwerp	Resultaat
Zorgdossiers en zorgleefplannen	Binnen afdeling het Bakken wordt gewerkt met Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden als eerste aanspreekpunt voor de bewoners zelf en het sociale netwerk van de bewoner. In 2020 is het aantal EVV'ers uitgebreid van 3 naar 6 EVV'ers, waardoor iedere bewoner en/of vertegenwoordiger een eerste aanspreekpunt heeft. In 2020 zijn meerdere audits uitgevoerd met betrekking tot de zorgdossiers. Op basis van deze audits zijn voortdurend verbeteringen doorgevoerd onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige. In de thuiszorg is in november 2020 een start gemaakt met het op orde brengen van de zorgdossiers conform de hiervoor geldende standaarden.
Cultuur gericht op persoonsgerichte zorg en professioneel handelen	In 2020 is een externe coach ingezet om de gewenste cultuurverandering te begeleiden. De leidinggevenden zijn zich ervan bewust om de cultuur te blijven uitstralen waardoor de veranderingen geborgd blijven.
Multidisciplinaire samenwerking	In 2020 is de multidisciplinaire samenwerking op het Bakken verder vormgegeven. In september 2020 is de aanwezigheid van behandelaars tijdens het MDO opnieuw vastgesteld, waarbij het kernteam zal bestaan uit de volgende disciplines: EVV'er, huisarts/kaderarts, psycholoog, Specialist Ouderengeneeskunde (1 keer per jaar), apotheker, kwaliteitsverpleegkundige of manager zorg. De pastoraal medewerker, de ergotherapeut en de fysiotherapeut kunnen op afroep worden ingezet.
Specialist Ouderengeneeskunde en psycholoog	In september 2020 is een nieuwe specialist ouderengeneeskunde aangetrokken en een nieuwe psycholoog. Zij worden ingehuurd vanuit Novicare.

Benaderingsplannen en omgangsoverleggen	De psycholoog heeft in 2020 voor alle bewoners met moeilijk verstaanbaar gedrag benaderingsplannen opgesteld. In januari 2021 is een start gemaakt met het houden van omgangsoverleggen met de psycholoog en verzorgenden. In dit overleg werden 4 bewoners besproken n.a.v. de benaderingsplannen en werden tips gegeven hoe je het beste kunt omgaan met het gedrag van de bewoner. In 2021 zullen de omgangsoverleggen verder worden voortgezet.
---	---

### 3.1.2 Wonen en welzijn

Onderwerp	Resultaat
Zinnvolle dagbesteding op het Baken	<p>In 2020 zijn de wensen van de bewoner met betrekking tot een zinnvolle dagbesteding beschreven in het zorgdossier. De dementiescholing van een externe, waarin aandacht wordt besteed aan de koppeling tussen zorg en welzijn, heeft nog niet plaatsgevonden vanwege het coronavirus. Zodra de omstandigheden dit weer toelaten zal in het nieuwe jaar de scholing plaatsvinden.</p> <p>In de tweede helft van 2020 hebben de welzijnsassistenten een training gekregen met betrekking tot het SOAP rapporteren over de daginvulling van bewoners. Hierdoor is de aandacht niet alleen gericht op de medische zaken maar ook op het welzijn van de bewoners.</p>
Integratie zorg/welzijnsassistenten en vrijwilligers	De in 2020 geplande scholing rondom dit onderwerp heeft vooralsnog geen doorgang kunnen vinden vanwege het coronavirus.
De vrijwilligers worden meer betrokken bij alle ontwikkelingen binnen Huize Winterdijk en kunnen indien gewenst gebruik maken van scholingen.	In februari 2020 is er een transferscholing geweest voor vrijwilligers. In het eerste kwartaal is tevens een vrijwilligersbijeenkomst geweest. Vanwege het coronavirus zijn na februari geen bijeenkomsten geweest. Een deel van de vrijwilligers heeft tijdelijk de werkzaamheden neergelegd vanwege een kwetsbare gezondheid en/of een hoge leeftijd. Andere vrijwilligers hebben juist extra taken opgepakt om het personeelstekort tijdens een Covid 19 uitbraak te verlichten. O.a. op de huiskamer en in de persoonlijke verzorging.
Familieparticipatie.	<p>Familie en/of mantelzorgers zijn erg belangrijk voor het welzijn van onze bewoners. Zij leveren een waardevolle bijdrage aan de realisatie van persoonsgerichte zorg.</p> <p>Uit de dossiers blijkt dat de familie altijd betrokken wordt bij de multidisciplinaire overleggen en het opstellen en evalueren van de zorgleefplannen indien de bewoner dit zelf niet meer kan. Daarnaast kan de familie meelesen in het dossier met behulp van Caren Zorgt. Vanwege het Coronavirus zijn er in 2020 geen familiebijeenkomsten georganiseerd. Dit zal in 2021 weer worden opgepakt, zodra de omstandigheden dit toelaten.</p>

### 3.1.3 Veiligheid

Onderwerp	Resultaat
Indicatoren basisveiligheid	<p>Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijft wat cliënten en naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Een van de verplichtingen vanuit het Kwaliteitskader betreft het aanleveren van kwaliteitsinformatie aan het Zorginstituut Nederland. Dit betreft onder andere informatie over de indicatoren basisveiligheid. Er zijn drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit de zeven keuze-indicatoren. De twee keuze-indicatoren waar Huize Winterdijk voor heeft gekozen zijn decubitus en continëntie.</p> <p>In juli/augustus 2020 heeft een meting indicatoren basisveiligheid op afdeling het Baken plaatsgevonden. De uitkomsten van deze meting zijn aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. De volgende meting dient plaats te vinden in januari - februari 2021.</p>
Medicatieveiligheid	<p>Medicatiefouten worden altijd gemeld in het MIB-registratiesysteem. Medicatiefouten worden besproken in de MIB-commissie en in de teamoverleggen. Op advies van de MIB-commissie zal in 2021 het elektronisch registratie en toediensysteem Medimo worden aangeschaft en geïmplementeerd.</p>
Zorginhoudelijke risicosignalering	<p>Binnen afdeling Het Baken wordt het beleid gehanteerd dat voor iedere cliënt minimaal twee keer per jaar een vragenlijst moet worden ingevuld om gezondheidsrisico's in kaart te brengen. Deze zogenaamde risicosignalering moet worden uitgevoerd bij opname, halfjaarlijks tijdens het multidisciplinaire overleg of bij een verandering van de zorgvraag. Met behulp van de vragenlijst dienen de volgende risico's in kaart gebracht te worden: valrisico, mondzorg, huidletsel/decubitus, voeding, depressie, pijn en beoordeling medicatie. Naar aanleiding van de beide inspectiebezoeken is in 2020 veel aandacht besteedt aan het actueel houden van deze risicosignaleringslijsten en de daarbij behorende zorgdoelen.</p>
MIB-commissie	<p>Alle MIB-meldingen worden geregistreerd en in de MIB-commissie geanalyseerd en voorzien van verbeteracties. De MIB-meldingen staan als vast agendapunt op het werkoverleg van de afdelingen. Door deze werkwijze leert en verbetert Huize Winterdijk naar aanleiding van incidenten en risico's.</p>
Corona	<p>In verband met de mogelijke gevolgen van het coronavirus is in 2020 het zorgcontinuïteitsplan herzien en zijn de protocollen in het kader van infectieziekten aangevuld met een protocol voor het voorkomen en verspreiding van het Covid 19 virus.</p> <p>In de coronatijd vormde de veiligheid van bewoners en medewerkers voortdurend een punt van aandacht. Huize</p>

	Winterdijk heeft altijd voldoende beschermings- en desinfectiemiddelen op voorraad gehad, waardoor medewerkers veilig konden werken.
Wet zorg en dwang	Er is in 2020 een beleidsdocument geformuleerd in het kader van de Wzd inclusief een implementatieplan. Alle onvrijwillige zorg is geïnventariseerd. Alle rollen zijn gedefinieerd en belegd bij de verschillende disciplines, waaronder de Wzd-functionaris. De clientvertrouwenspersoon is aangesteld. Huize Winterdijk is geregistreerd in het locatieregister. Er is een Wzd-commissie aangesteld en de klachtenregeling is aangepast. De aangepaste klachtenregeling is inmiddels in het kwaliteitshandboek en op de website geplaatst. De kaderarts ouderengeneeskunde heeft de medewerkers een scholing aangeboden over de Wzd. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers de e-learning Wzd gemaakt. Er is 4 keer per jaar een Wzd spreekuur waar bewoners worden besproken. Voor de tweede helft van 2020 is een Wzd-analyse uitgevoerd, welke conform de regelgeving naar de IGJ is verzonden. De cliëntenraad is bij de implementatie van de Wzd voortdurend betrokken.
BHV	In 2020 heeft het MT besloten om alle verpleegkundigen, verzorgenden en helpende plus op te leiden tot BHV'er. Op deze manier zijn er altijd voldoende BHV'ers op de locatie aanwezig. Meerdere collega's hebben in 2020 weer een training gekregen. De training BHV wordt gedurende het jaar meerder malen aangeboden door Zorg voor Leren.
HACCP	In september 2020 heeft een audit plaatsgevonden op het gebied van voedselveiligheid in de afdelingskeukens en in de centrale keuken. Alle keukens scoorden een cijfer hoger dan een 8. Alle aanbevelingen naar aanleiding van de audit zijn opgepakt.

### 3.1.4 Leren en werken aan kwaliteit

Onderwerp	Resultaat
Verantwoording Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en kwaliteitskader wijkverpleging.	Huize Winterdijk heeft in 2020 een kwaliteitsplan geformuleerd conform de vereisten zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsverslag 2019 is voor 1 november 2020 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut en conform de regelgeving gepubliceerd op de eigen website.
Kwartaalrapportage Kwaliteit en Veiligheid	Om de voortgang van alle plannen te monitoren is in 2020 een start gemaakt met de Kwartaalrapportage Kwaliteit en Veiligheid. Deze rapportage wordt vastgesteld door het MT en verzonden naar de raad van toezicht, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de kwaliteitsverpleegkundigen en de wijkverpleegkundigen. Medewerkers worden middels de nieuwsbrief op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Keurmerk ISO 9001:2015	In 2020 heeft de thuiszorg en de huishoudelijke hulp thuis het ISO 9001:2015 keurmerk behaald.
Scholingskalender 2020/2021	In de tweede helft van 2020 is een scholingskalender opgesteld met veel aandacht voor ziektebeelden en praktijkgerichte opleidingen. Huize Winterdijk heeft een overstap gemaakt naar een eigen leerplein met verschillende modules op basis van e-learning. In de maand oktober 2020 volgden alle zorgmedewerkers en welzijnsassistenten de module dementie. In november 2020 werd de e-learning Wzd aangeboden. De kaderarts ouderengeneeskunde heeft een aantal scholingen verzorgd over ziektebeelden en de Wet zorg en dwang.
Auditplan	In 2020 is het auditplan voor 2021 door het MT vastgesteld.

### 3.1.5 Leiderschap, governance en management

Doelstelling	Resultaat
Zorgbrede Governancecode	<p>In 2020 zijn alle reglementen voor de raad van toezicht in het kader van de Governancecode geactualiseerd en vastgesteld: reglement raad van bestuur, reglement raad van toezicht, reglementen van de commissies, het informatieprotocol, een visie op toezicht, een conflictregeling, een onkostenregeling en een rooster van aftreden. Deze documenten zijn conform de code op de website van Huize Winterdijk geplaatst. Binnen de raad van toezicht is in 2020 een tijdelijk lid aangesteld met de zorginhoudelijke portefeuille, waardoor het toezicht op de zorginhoud beter geborgd was. Eind 2020 is een nieuw lid met de zorginhoudelijke portefeuille op bindende voordracht van de cliëntenraad aangesteld. Zij is tevens benoemd als voorzitter van de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht.</p> <p>In het vierde kwartaal heeft de raad van toezicht conform de Governancecode een zelfevaluatie gedaan. Tevens heeft de raad van toezicht voor zichzelf een opleidingsplan geformuleerd.</p>
Zichtbaarheid bestuurder	De bestuurder en de beide Mt-leden waren in 2020 zichtbaar in de organisatie. De bestuurder is door het veelvuldig contact met medewerkers en bewoners van Huize Winterdijk goed op de hoogte van alle ontwikkelingen binnen de organisatie.
CR en OR	In 2020 is er veelvuldig overleg geweest met de beide medezeggenschapsraden. Deze overleggen verliepen constructief. De OR heeft een klein aantal leden. In september 2020 is een nieuw lid aangesteld, waardoor het aantal leden 4 bedraagt. De CR wordt administratief ondersteund door een externe secretaris. Indien gewenst volgen de leden van de CR trainingen via het LOC.



	De OR is nog steeds op zoek naar 1 lid om zitting te nemen in de OR. Getracht wordt om een lid te werven die werkzaam is op afdeling het Baken.
--	---

### 3.1.6 Personeelssamenstelling

Onderwerp	Resultaat
Invulling vacatures	In 2020 is een formatieplaatsenplan opgesteld aan de hand van de roosters passend bij de zorgzwaartes van de bewoners. Hierdoor is inzicht verkregen in het aantal vacatures per deskundigheidsniveau nu en over een jaar. In 2020 is meerdere keren een advertentie geplaatst in het RD, DWS en in verschillende kerkbladen. Dit heeft slechts beperkt resultaat opgeleverd. Er zijn mensen enthousiast geworden om te werken in Huize Winterdijk. Ook merken we dat er weer een aantal mensen bij ons wil komen werken omdat ze positieve verhalen horen in de wandelgangen. Dat stemt hoopvol.
Vertrouwenspersoon voor medewerkers	In 2020 is een vertrouwenspersoon voor medewerkers aangesteld via het CBKZ. Haar naam staat op de website vermeld. Medewerkers zijn via de nieuwsbrief op de hoogte gesteld van de nieuwe vertrouwenspersoon. Er is in 2020 geen beroep gedaan op de vertrouwenspersoon voor medewerkers.
Personeelssamenstelling	Conform het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg dienen zorginstellingen jaarlijks gegevens aan te leveren over de personeelssamenstelling van de afdelingen met Wlz-zorg. Het betreft hier gegevens over een vijftal indicatoren: aard van de aanstellingen, kwalificatieniveaus van de zorgverleners, het ziekteverzuim, in- door en uitstroom en ratio personeelskosten /opbrengsten. Huize Winterdijk heeft deze gegevens over het verslagjaar 2020 voor 28 juni 2021 aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. In bijlage 1 wordt inzicht gegeven in de "Indicatoren Personeelssamenstelling 2020".
Nieuwsbrieven	In 2020 is een hernieuwde start gemaakt met een maandelijkse nieuwsbrief. Medewerkers worden middels deze nieuwsbrief op de hoogte gehouden over alle ontwikkelingen binnen de organisatie.

### 3.1.7 Gebruik van hulpbronnen

Onderwerp	Resultaat
Auditprogramma hulpmiddelen en gebouwelijke omgeving	In 2020 heeft preventief onderhoud plaatsgevonden aan alle installaties en (verpleegtechnische) hulpmiddelen.

Brandveiligheid	<p>De brandmeldinstallatie is in 2020 maandelijks gecontroleerd. In februari 2020 is de brandmeldinstallatie en ontruimingsinstallatie wederom gecertificeerd. Het nieuwe certicaat is geldig tot februari 2021.</p> <p>In juli 2020 heeft een inspectie plaatsgevonden van alle brandblussers. In november 2020 heeft een inspectie plaatsgevonden van het brandwerend rolscherm.</p>
Legionella	<p>In het kader van het legionella beheer worden de leidingen wekelijks gespoeld en wordt de temperatuur van het water gemeten. Tot en met juli 2020 werden deze werkzaamheden uitgevoerd door firma Barth. Met ingang augustus 2020 voert Huize Winterdijk deze werkzaamheden zelf uit met behulp van vrijwilligers. Vanwege het risico op verhoogde concentraties van legionella is in 2020 maandelijks een micro-biologisch onderzoek uitgevoerd door een extern bedrijf (Normec).</p> <p>Medio 2020 is een legionella beheersplan opgesteld door een extern bedrijf Control Scope. Dit bedrijf heeft tevens een audit uitgevoerd of alle installaties aan de wettelijk vereiste voldoen met betrekking tot het beheersen van legionella. Ter voorkoming van legionella zijn in 2020 in alle appartementen keerkleppen geplaatst.</p>
Hulpmiddelen verpleging en verzorging	<p>In september 2020 heeft preventief onderhoud plaatsgevonden van de tilliften en de douchwagen. In november heeft een inspectie plaatsgevonden van het bad, de badlift en de bedpanspoeler. In december 2020 is het zusteroproepsysteem nagekeken. Eventuele aandachtspunten naar aanleiding van de controles zijn direct opgepakt.</p>
Contractbeheer	<p>Alle contracten van de technische dienst met de leveranciers worden vanaf het vierde kwartaal 2020 opgeslagen in het digitale contractbeheersysteem Oveso. Het streven is om ook alle andere contracten in dit systeem onder te brengen.</p>
ICT	<p>In 2020 heeft Huize Winterdijk haar ICT volledig geoutsourcet aan het bedrijf BizzCon, waardoor de kennis over ICT altijd up to date is. Huize Winterdijk beschikt over een redelijk dekkend wifi-netwerk. De interne bereikbaarheid van medewerkers en de alarmering is geregeld middels dect-telefoons.</p>

### 3.1.8 Gebruik van informatie

Onderwerp	Resultaat
IGJ	<p>De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in 2018 en 2019 een inspectiebezoek gebracht aan afdeling Het Bakken. Hierbij is met name getoetst op de onderdelen persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Tijdens deze bezoeken scoorde de</p>

	<p>afdeling op een groot deel van de veldnormen onvoldoende. In 2020 zijn een groot deel van de verbeterpunten opgepakt. Op 8 december 2020 heeft de inspectie wederom een bezoek gebracht aan afdeling Het Bakken. Tijdens dit bezoek spraken de inspecteurs waardering uit over alle doorgevoerde verbeteracties en de zichtbaar positieve ontwikkelingen. In 2021 zal de aandacht met name gericht zijn op de borging van alle verbeterpunten.</p> <p>Er hebben in 2020 geen incidenten of calamiteiten plaatsgevonden.</p>
PREM tevredenheidsonderzoek	<p>In verband met het Kwaliteitskader Wijkverpleging dienen zorgaanbieders jaarlijks een PREM wijkverpleging uit te voeren, waarbij de data moeten worden aangeleverd bij het openbare databestand van het Zorginstituut Nederland. Eind september 2020 heeft binnen het Huis een PREM wijkverpleging plaatsgevonden. Hoewel nog niet alle vragenlijsten zijn ingevoerd, zijn de voorlopige resultaten van het onderzoek bekend. Uit het onderzoek komt naar voren dat de thuiszorg van Huize Winterdijk met name op twee punten matig scoort: krijgt u zorg van vaste zorgverleners en komen de zorgverleners op de afgesproken tijd.</p> <p>In november 2020 is een project van start gegaan om bovenstaande aandachtspunten op te pakken: "Het Huis, thuis in de wijk" o.l.v. Irma Wielens, advies en training. Tijdens het project is een analyse gemaakt van het huidige plan en roosterproces in de thuiszorg op basis waarvan aanbevelingen zijn gedaan om het plannen en roosteren te verbeteren met het oog op een hogere tevredenheid onder de cliënten en medewerkers en een efficiëntere bedrijfsvoering. Dit zal in 2021 worden opgepakt.</p>
Tussen en eindevaluaties	<p>Om de ervaringen van bewoners en/of vertegenwoordigers van Het Bakken te kunnen meten is in 2020 bij ieder MDO een tussenevaluatie gehouden en aan het einde van de zorglevering een eindevaluatie.</p> <p>Uit de evaluaties komt naar voren dat bewoners en/of vertegenwoordigers over het algemeen tevreden zijn over de geleverde zorg. De zorgplannen zijn actueel en bewoners en familie worden betrokken bij het opstellen van het zorgplan. Er moet wel voortdurend aandacht blijven op deskundigheidsbevordering met betrekking tot het gebruik van een tillift, wondbehandeling en medicatieveiligheid. Daarnaast wordt in een tweetal evaluaties aangegeven dat er meer aandacht zou mogen zijn voor een zinvolle dagbesteding zoals bijvoorbeeld het schillen van aardappelen of andere (huishoudelijke) activiteiten. Een ander aandachtspunt betreft de rapportage, welke in een aantal gevallen uitgebreider zou mogen zijn.</p>
ZorgkaartNederland	<p>Begin 2021 zal een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden op afdeling Het Bakken door het interviewteam van ZorgkaartNederland. Aan de hand van de uitkomst van dit onderzoek zullen de verbeterpunten worden opgepakt. Een belangrijke vraag in dit</p>

	<p>onderzoek betreft de aanbevelingsvraag. Hoe hoger de score op deze vraag, hoe meer mensen Huize Winterdijk aanbevelen aan mogelijk nieuwe bewoners.</p>
Klachten	<p>Huize Winterdijk heeft in 2020 een contract gesloten met het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de zorg) voor de levering van een externe klachtenfunctionaris. In verband met de invoering van de Wet zorg en dwang is de klachtenregeling aangepast. Klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunnen niet worden behandeld door de raad van bestuur, maar moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Huize Winterdijk is hiervoor aangesloten bij het KCOZ (Klachtencommissie onvrijwillige zorg) van ActiZ en het LOC. De nieuwe klachtenregeling heeft de instemming verkregen van zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad en is op de website van Huize Winterdijk geplaatst.</p> <p>In 2020 werd een officiële klacht ingediend. Deze klacht betrof het onjuist handelen van Huize Winterdijk en de huisarts in relatie tot de eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner. Tussen de eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger bestond een verschil van inzicht over de behandeling van de bewoner. De bestuurder heeft de klagers uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Dit gesprek verliep goed en de klacht kon naar tevredenheid worden opgelost.</p>
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	<p>In 2021 zal een MTO worden uitgevoerd. Hierbij zal worden aangesloten bij de landelijke MedewerkersMonitor van ActiZ.</p>

## **4. Bedrijfsvoering**

### **4.1 Interne beheersing**

Van Huize Winterdijk wordt verwacht dat de registratie en verwerkingen van de productie voldoet aan de eisen van de financiers. De organisatie dient periodiek een controle uit te voeren op de rechtmatigheid van de geleverde en gedeclareerde zorg. Huize Winterdijk heeft hiertoe een controleplan opgesteld.

De extern accountant stelt jaarlijks een managementletter op met daarin de bevindingen en aanbevelingen. In 2020 is naar aanleiding van de aanbevelingen in de managementletter een verbeterplan opgesteld. Het verbeterplan staat als vast agendapunt op de vergadering van de raad van toezicht.

De 2<sup>e</sup> helft van 2020 heeft – naast de kwaliteit van zorg – in het teken gestaan van het op orde brengen van de financiën. In oktober 2020 is hiervoor een herstelplan geschreven en zijn in overleg met de cliëntenraad een aantal investeringen op een lager pitje gezet. De eerste cijfers van de maanden januari tot en met april laten een positief resultaat zien conform het begrote resultaat. De ingeslagen weg in 2021 laat in deze maanden het effect zien van de uitgezette acties in 2020.

Zo zijn de opbrengsten gestegen, doordat in Het Huis meer bewoners zijn komen wonen met een Volledig Pakket Thuis (VPT). Hierbij wordt aangesloten bij het beleid van de overheid en het zorgkantoor. Met behulp van een VPT kunnen bewoners langer in het eigen appartement blijven wonen en hoeven zij niet te verhuizen naar een verpleeghuis. Daarnaast is Huize Winterdijk er ook in geslaagd om de personele kosten naar beneden te brengen. Dit is voor een groot deel bereikt via natuurlijk verloop. Het grootste resultaat is bereikt door de post “Personeel Niet In Loondienst (PNIL)” binnen de perken te houden. Het management van Huize Winterdijk hoopt dat de positieve trend zich voortzet en de verwachting is dat er geen nieuwe transities meer noodzakelijk zijn.

In 2020 zijn een aantal instrumenten ontwikkeld om de bedrijfsvoering te kunnen monitoren:

- ZZP-model, waardoor de personele inzet kan worden afgestemd op de zorgzwaarte van bewoners
- Formatieplaatsenplan per functie per afdeling, waardoor inzicht is in het aantal openstaande vacatures
- Begroting 2021 opgesteld per maand
- Maandelijks managementrapportage met een overzicht van het resultaat tot dan toe met een prognose voor het hele jaar inclusief een liquiditeitsprognose voor een jaar
- Maandelijks overzicht van het ziekteverzuim

### **Contractenregister**

In 2020 is een start gemaakt met het opstellen van het contractenregister.

### **4.2 Informatievoorziening**

Er wordt maandelijks een managementrapportage opgesteld, waardoor inzicht wordt verkregen op de ontwikkeling van met name de personele kosten, de opbrengsten en het contractbeheer. In de managementrapportage wordt tevens een overzicht gegeven van de ontwikkelingen van de

liquiditeit voor de opvolgende 12 maanden. De maandelijkse managementrapportage wordt gedeeld met de raad van toezicht, de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Jaarlijks wordt de jaarrekening opgesteld en gecontroleerd door de extern accountant. Het doel van een jaarrekeningcontrole is om gebruikers van de jaarrekening het vertrouwen te geven dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. De accountant rapporteert hierover in een controleverklaring waarin hij zijn onafhankelijke mening geeft.

### 4.3 Financieel beleid

#### Algemeen

Het boekjaar 2020 sluit af met geconsolideerd resultaat van € 102.260 positief. Enkelvoudig bedraagt het bedrijfsresultaat € 7.057 negatief en het resultaat uit deelnemingen (LD) € 109.317 positief.

#### Omzet

De totale bedrijfsopbrengsten in het verslagjaar bedragen € 7.063.705, waarvan € 4.503.617 opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning, € 369.750 subsidies en € 2.190.338 overige bedrijfsopbrengsten.

#### Vermogen

Het groepsvermogen van Huize Winterdijk bedraagt per ultimo 2020 € 11.651.972.

#### Ratio's

<b>Resultaatratio</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Resultaatratio	1,45 %	0,04 %
<i>Resultaat boekjaar</i>	102.260	2.295
<i>Totale opbrengsten boekjaar</i>	7.063.705	5.596.807
<b>Liquiditeit</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Liquiditeit	0,87	0,84
<i>Vlottende activa (inclusief liquide middelen)</i>	2.861.926	2.589.724
<i>Vlottende activa (exclusief liquide middelen)</i>	871.167	522.181
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	3.292.059	3.095.205
<b>Solvabiliteit</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	41,32 %	44,14 %
<i>Totaal eigen vermogen</i>	11.651.972	11.549.712
<i>Balanstotaal</i>	28.202.702	26.165.447
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	164,96%	206,36 %
<i>Totaal eigen vermogen</i>	11.651.972	11.549.712
<i>Totaal opbrengsten</i>	7.063.705	5.596.807

### 4.4 Risicomanagement

Huize Winterdijk heeft een risicomanagementsysteem, waarin de risico's voor de organisatie zijn benoemd. Bij alle risico's is aangegeven hoe groot de kans is dat het risico voorkomt en hoe groot de impact daarvan is voor de organisatie. Tevens is beschreven welke beheersmaatregelen zijn

genomen of welke beheersmaatregelen nog genomen moeten worden. De risico's zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: financieel en administratie, personeel, clientveiligheid, wet en regelgeving, ICT, markt, imagoschade en corona. Het overzicht wordt periodiek geëvalueerd en daar waar nodig aangevuld.

#### 4.5 Vooruitblik begroting 2021 van Huize Winterdijk

De begroting 2021 van Huize Winterdijk is vastgesteld met een resultaat van € 18.635 positief. Deze positieve verwachting is gebaseerd op de structurele effecten van het herstelplan dat medio 2020 voor Huize Winterdijk is vastgesteld. In het herstelplan zijn de maatregelen beschreven die ertoe moeten leiden dat zowel de personele kosten als de materiele kosten dalen en daar waar mogelijk de opbrengsten stijgen. Hierbij is vooralsnog geen rekening gehouden met het resultaat van Linqunda Domus.

De begroting 2021 van Huize Winterdijk is als volgt opgebouwd:

<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	4.314.409
Subsidies	45.000
Overige bedrijfsopbrengsten	1.620.481
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b>5.979.890</b>
<b>Bedrijfskosten</b>	
Personeelskosten	3.834.493
Afschrijvingskosten	956.778
Overige bedrijfskosten	1.169.984
Kapitaallasten	
<b>Som der bedrijfslasten</b>	<b>5.961.255</b>
<b>Resultaat 2021</b>	<b>18.635</b>

De voor de begroting gehanteerde uitgangspunten en veronderstellingen zijn toegelicht in een begrotingsdocument. In het begrotingsdocument is een separate risicoparagraaf opgenomen, waarin de belangrijkste risicofactoren en/of onzekerheden, maar ook kansen over de te verwachten financiële ontwikkelingen zijn opgenomen. Het grootste risico betreft de krapte op de arbeidsmarkt, waardoor Huize Winterdijk – evenals veel collega zorginstellingen - te maken krijgt met openstaande vacatures. De personele kosten zullen hierdoor toenemen als gevolg van de inzet van uitzendkrachten en ZZP'ers. Een ander risico betreft het teruglopen van de opbrengsten als gevolg van een afname van de zorgvraag. Een nieuwe uitbraak van corona vormt ook een groot risico voor de financiële bedrijfsvoering als gevolg van mogelijke inkomstenderving en een toename van het verzuim onder medewerkers. Kansen worden gezien in een toename van de opbrengsten doordat meer cliënten gebruik gaan maken van de diensten van Huize Winterdijk.

Verwacht wordt dat het resultaat 2021 zich gunstig ontwikkelt ten opzichte van de begroting, waarbij ook opgemerkt kan worden dat in de begroting nog geen rekening is gehouden met de verwachte resultaten vanuit de vastgoedexploitatie van Linqunda Domus.

## **Bijlage 1: Jaarverslag van de Raad van Toezicht 2020**

### **Inleiding**

De Raad van Toezicht wil met dit verslag inzicht geven in en verantwoording afleggen over zijn werkzaamheden in het jaar 2020. Deze werden verricht op grond van de taakstelling zoals die verwoord is in de Zorgbrede Governancecode 2017.

### **Rechtsvorm van de instelling**

Stichting: De Stichting tot oprichting en instandhouding van bejaardenoorden en verzorgingstehuizen. De stichting beheert een woonzorgvoorziening 'Huize Winterdijk' te Gouda en is sedert juli 2019 enig aandeelhouder van Linquenda Domus B.V., een besloten vennootschap, die kleinschalige appartementencomplexen realiseert voor senioren uit de gereformeerde gezindte. (<http://www.linquendadomus.nl/>).

### **Toelating als zorginstelling**

Huize Winterdijk is een door de overheid 'toegelaten zorginstelling' en dient te voldoen aan de eisen die de Wet Toelating Zorginstellingen stelt en aan de bepalingen genoemd in de Zorgbrede Governancecode 2017.

### **Taak Raad van Toezicht**

De taak van de Raad van Toezicht bestaat uit:

- Het integraal toezicht houden op de Raad van Bestuur, die belast is met de realisatie van de statutaire doelstelling van de stichting die Huize Winterdijk, exploitatie binnen de identiteitskaders, en de stichting als enig aandeelhouder van Linquenda Domus B.V. op de aandeelhoudersvergadering vertegenwoordigt;
- Werkgeverschap van de Raad van Bestuur;
- Klankbord en adviseur zijn van de Raad van Bestuur.

### **Extern toezichtkader**

Zorginstellingen opereren binnen het kader van wetten en regels zoals het Burgerlijk Wetboek (BW) en specifieke regelgeving voor zorginstellingen als Huize Winterdijk. Op de naleving ervan wordt extern toegezien. De Zorgbrede Governancecode 2017 zorgt daarnaast voor zelfregulering binnen de sector. Zorginstellingen moeten elk jaar verantwoording afleggen over de manier waarop zij hun geld besteden. Die verantwoording leggen zij af in de Jaarverantwoording zorginstellingen. De externe accountantscontrole is verricht door medewerkers van Verstegen accountants en adviseurs.

### **Intern toezichtkader**

Dit betreft het stelsel van statuten, reglementen en andere documenten die Huize Winterdijk zelf heeft opgesteld. Het zijn de vastgestelde spelregels waaraan de organisatie zich moet houden en zich in haar handelen naar moet richten. Essentieel daarin is het toezicht houden op de realisatie van de statutaire doelstelling, een taak die is opgedragen aan de Raad van Bestuur. Dit vormt ook de basis voor de Raad van Toezicht om besluiten van de bestuurder goed of af te keuren en zelf besluiten te kunnen nemen. Anders gezegd: de Raad van Toezicht stelt periodiek vast of het handelen van de bestuurder en de organisatie voldoet aan het overeengekomen kader. De Raad van Toezicht heeft hierin niet alleen een passieve rol. Naast het tot zich nemen en beoordelen van de aangeboden informatie, heeft de Raad van Toezicht ook een rol om eigen kennis en kunde in te brengen of te ontwikkelen.



### **Het toezichtkader wordt onder andere gevormd door de volgende zaken:**

- Statuten waarin de grondslag en doelstelling zijn omschreven
- Zorgbrede Governancecode 2017
- Reglement van de Raad van Toezicht Huize Winterdijk
- Reglement van de Raad van Bestuur Huize Winterdijk
- Reglement van de Identiteitsraad van Huize Winterdijk
- Begroting met de voorgenomen doelstellingen
- Treasurystatuut van Huize Winterdijk en Linquenda Domus BV

### **Het toetsingskader**

De Raad van Toezicht toetst het handelen van de bestuurder en de organisatie. Toetsen gebeurt aan de hand van wat eerder als beleid of doelstelling is vastgesteld. De tijdige, verantwoordingsgerichte en volledige informatievoorziening van de bestuurder is hierbij van essentieel belang. De toetsing gebeurt onder andere aan de hand van:

- Tussentijdse financiële rapportages over de realisatie van de begroting
- Jaarverslag en Jaarrekeningen
- Rapportage medewerkers tevredenheidsonderzoek
- Rapportage bewonerstevredenheidsonderzoek
- Accountantsrapportages en managementletter
- Document Identiteit Huize Winterdijk
- Risico-inventarisatie die periodiek door de bestuurder wordt uitgebracht
- Periodieke management rapportages

Naast deze documenten benut de Raad van Toezicht ook andere contacten om op de hoogte te blijven over de gang van zaken zoals overleggen waarbij ook (een afvaardiging van) de Identiteitsraad, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en het Managementteam aanwezig zijn en het bijwonen van de verkoopdagen, eindejaar bijeenkomst, nieuwjaarsreceptie etc., waarbij opgemerkt wordt dat door de coronapandemie de verkoopdagen en eindejaar bijeenkomst zijn geannuleerd.

### **Samenstelling**

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2020 was als volgt:

De Raad van Toezicht bestond uit 3 personen, die in 2019 zijn benoemd. De Raad is op basis van een wervings- en selectieprocedure benoemd, en bestaat uit de volgende personen:

#### A.R. van Doorn

*Functie en benoemingstermijn*

Voorzitter; 1<sup>e</sup> benoeming 1 oktober 2019, aftredend 30 september 2023, herbenoembaar.

*Aandachtsgebied*

Algemeen Bestuur

*Nevenfuncties*

- Eigenaar Fruitteeltbedrijf A.R. van Doorn
- Eigenaar Ierse Setter Kennel Rivervalley`s Red
- Medevenoot Dierenpension Rivervalley`s Red V.O.F.
- Eigenaar ARVADO Advies
- Penningmeester Stichting Landschapsbeheer Rivierenland

### J. van 't Goor

#### *Functie en benoemingstermijn*

Secretaris; 1e benoeming 1 oktober 2019, aftredend 30 september 2023, herbenoembaar.

#### *Aandachtsgebied*

Identiteit; Vastgoed

#### *Nevenfuncties*

- DGA Holding Jan van 't Goor BV
- Voorzitter bestuur Plaatselijke Kiesvereniging SGP te Kootwijkerbroek.

### G.J. Kwetters

#### *Functie en benoemingstermijn*

Penningmeester; 1e benoeming 1 oktober 2019, aftredend 30 september 2023, herbenoembaar.

#### *Aandachtsgebied*

Financiën

#### *Nevenfuncties*

- DGA Visionplanner

Begin 2020 is als interim-toezichthouder voor de portefeuille zorg en welzijn benoemd mevrouw:

### M.C.A. van Odenhoven

#### *Functie en benoemingstermijn*

Interim toezichthouder; Benoemd 6-2-2020 voor max. 1 jaar

#### *Aandachtsgebied*

Zorgverlening/Kwaliteit

#### *Nevenfuncties*

- Manager Wonen met Zorg bij Amaris Zorggroep
- Voorzitter Raad van Toezicht stichting Robert Coppes
- Secretaris bestuur stichting Pieterskerkconcerten (onbezoldigd)
- Bestuurslid Humanitas Eemland (onbezoldigd)

Op 24 december 2020 is benoemd mevrouw:

### H.A. de Frel – Krijgsman

#### *Functie en benoemingstermijn*

Lid; 1<sup>e</sup> benoeming 24-12-2020, aftredend 23-12-2024, herbenoembaar.

#### *Aandachtsgebied*

Zorgverlening/Kwaliteit en veiligheid

#### *Nevenfuncties*

- Werkgroep lid/Secretaris en beheerdersechtpaar Linqenda Domus (Kleinschalige woonvorm te Hendrik-Ido-Ambacht)
- Redactie Kerkblad Gereformeerde Gemeenten in Nederland Hendrik-Ido-Ambacht

De post Juridische zaken is nog niet ingevuld. De RvT is op zoek naar geschikte kandidaten.

### **Vergoeding**

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen ieder een jaarlijkse vergoeding, naast een reis- en onkostenvergoeding. De vergoedingen zijn getoetst en zijn in overeenstemming met de bepalingen in de Wet op de Normering Topinkomens.

## **Nevenfuncties**

De leden van de Raad van Toezicht hebben geen nevenfuncties of werkzaamheden verricht waardoor hun onafhankelijkheid in het geding is gekomen of die tot belangenverstrengeling hebben geleid.

## **Vergaderingen**

Het uitbreken van een wereldwijde pandemie, veroorzaakt door het virus Covid-19 heeft nogal wat impact gehad op alle werkzaamheden binnen de organisatie. Het heeft veel gevraagd van zowel leidinggevenden als van medewerkers, vrijwilligers en cliënten/ bewoners. Ook de vergaderstructuren zijn flink door elkaar geschud. Soms konden we elkaar fysiek ontmoeten, maar ook verschillende keren hebben we digitaal vergaderd.

De Raad van Toezicht vergaderde vierentwintig keer. Vaak samen met de Raad van Bestuur. Daarnaast was er diverse keren overleg door de voorzitter van de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur. In het verslagjaar is er ook vijf keer vergaderd met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Identiteitsraad, onder andere over de profielschets van de te benoemen Interim-bestuurder.

Als er zaken van Linquenda Domus (LD BV.) werden geagendeerd, werd dit gedeelte van de vergadering mede bijgewoond door de bestuurders van LD BV. Tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht samen met de Raad van Bestuur zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest en waar nodig uitgesteld, vastgesteld of goedgekeurd:

- Jaarverslag Huize Winterdijk
- Jaarrekening Huize Winterdijk 2019
- Jaarrekening Linquenda Domus bv 2019
- Jaarverslag RvT (Raad van Toezicht) 2019
- Conflictregeling RvT/RvB
- Zelfevaluatie RvT
- Inspectierapport IGJ
- Verkenning overname Huize Avondrust te Opheusden
- Budgetafpraak Verstegen Accountants
- Werving en benoeming RvT
- Werving en benoeming RvB (interim-bestuurder)
- Waardigheid en Trots/Waardigheid op Locatie
- Honorarium bestuurder/RvT
- Functiewijziging bestuurder

Ook zijn in 2020 alle benodigde documenten die gevraagd worden vanuit de Governancecode zorg, geactualiseerd en op de website geplaatst:

- Statuten
- Identiteitsdocument
- Reglement Raad van Bestuur
- Reglement Raad van Toezicht
- Reglement commissie kwaliteit en veiligheid
- Reglement auditcommissie financiën en vastgoed
- Reglement remuneratiecommissie

- Toezichtvisie, toezichtkader en toetsingskader
- Informatieprotocol
- Conflictregeling
- Onkostenregeling Raad van Bestuur
- Rooster van aftreden Raad van Toezicht

### **Raad van Bestuur**

De heer ir. H.C. van Beijnum MC is sinds 1 januari 2011 bestuurder van Huize Winterdijk. De exploitatie van Huize Winterdijk valt onder zijn verantwoordelijkheid. De heer Van Beijnum heeft in het verslagjaar zijn werkzaamheden weer mogen verrichten. Wegens de grote druk o.a. door de Coronacrisis en de druk vanuit de Inspectie is in juni van het verslagjaar toegetreden als interim-bestuurder mevrouw J.H.M. van Ginneken. Zij kreeg als opdracht mee om de rust en het vertrouwen in de organisatie te herstellen. Ook is besloten dat de bestuurder H.C. van Beijnum vanaf juni zijn functie neerlegt, nadat is geconstateerd dat er verschil van inzicht is gerezen tussen bestuurder en Raad van Toezicht betreffende de wijze van aansturen van de organisatie. Dit is ook de reden van het vele vergaderen van de RvT.

### **Deputaatschap Bejaardenoorden en Identiteitsraad**

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bestuur van Huize Winterdijk. De Raad van Toezicht houdt daarop toezicht. Het is een wettelijke eis dat de Raad van Toezicht onafhankelijk is. Binnen de wettelijke vereisten wordt groot belang gehecht aan een goede binding met de achterban en het kerkverband van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. Daarom is een Identiteitsraad actief, die voeling heeft met het Deputaatschap Bejaardenoorden van dit kerkverband. De Identiteitsraad functioneert als een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur. De Raad heeft een goedkeurende functie bij de benoeming van pastoraal medewerkers en een adviserende functie bij de benoeming van leden van de Raad van Toezicht en leden van de Raad van Bestuur. De Identiteitsraad bestaat uit acht personen.

De samenstelling was gedurende 2020 als volgt:

Voorzitter: A.C. van Rinsum

Secretaris: G. Lodder

Leden: J. Beeke, P.J. van den Bosch, P.J. van Helden, A. Krijgsman, J. Rozendaal en M. Weststrate

### **Pastoraal medewerkers**

Als pastoraal medewerkers zijn werkzaam de heren P.M. den Harder en M.J. Slingerland. De uitbraak van Covid-19 heeft ook in het pastorale werk zijn sporen getrokken. Vaak kon er niet bijeen gekomen worden. Er was veel verdriet en eenzaamheid bij bewoners. Maar we hebben ook over wonderen des Allerhoogsten mogen horen.

## **Bijlage 2: Jaarverslag van de cliëntenraad 2020**

Het jaar 2020 was ook voor Huize Winterdijk in meerdere opzichten een aangrijpend jaar. Allereerst de coronapandemie, maar zeker ook de wisseling van Bestuurder was ingrijpend en niet te vergeten de externe druk van controlerende instanties op de tekortkomingen in de organisatie in het kader van kwaliteit.

Vanwege de beperkingen rondom corona hebben we in 2020 als cliëntenraad slechts vier keer vergaderd met de raad van bestuur en manager wonen. Daarnaast zijn er wel intensieve overlegmomenten geweest met een afvaardiging van de cliëntenraad en (interim)-bestuurder of externe organisaties.

In de vergadering van 6 februari 2020 hebben we afscheid genomen van een zeer gerespecteerd lid van de cliëntenraad, de heer F.J. Kwetters. Vooral zijn principiële inbreng en bewogenheid voor Huize Winterdijk moest de cliëntenraad node missen. In dezelfde vergadering konden we de heer N. Verdouw verwelkomen als nieuw lid van de cliëntenraad. Als mantelzorger van zijn zus Finy is hij al vele jaren nauw aan Huize Winterdijk verbonden. Inmiddels zijn zowel de heer Kwetters als Finy in 2021 overleden.

Begin 2020 heeft de cliëntenraad opnieuw haar ernstige bezorgdheid uitgesproken over de tekortkomingen, geconstateerd door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Sterk heeft de cliëntenraad de nadruk gelegd naar de toenmalige bestuurder om zich in te zetten de zorg op het Baken aan te passen aan de eisen van de inspectie en de aandacht naar externe activiteiten niet ten koste van Huize Winterdijk te laten plaats vinden. De cliëntenraad was verheugd dat in december 2020 na een vervolgininspectie zowel de IGJ als Lloyd's voor respectievelijk het Baken en de thuiszorg positieve beoordelingen hebben afgegeven.

Door de uitbraak van het coronavirus en het terugtreden van de bestuurder was het lange tijd niet mogelijk om overlegvergaderingen te houden. De cliëntenraad heeft in juni positief advies uitgebracht voor de aanstelling van de door de RvT voorgedragen interim-bestuurder. September 2020 mochten we als cliëntenraad mevr. Van Ginneken -als interim bestuurder- van harte welkom heten en spreekt de voorzitter de verwachting uit dat er een goede samenwerking zal ontstaan.

Prioriteiten zijn de voortgang van de door de inspectie aangegeven onderwerpen/tekortkomingen en op het gebied van de invoering van de Wet zorg en dwang. Kennis wordt er gemaakt met een nieuwe specialist Ouderengeneeskunde en een cliëntenvertrouwenspersoon voor de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Tevens is een psycholoog aangesteld. De cliëntenraad heeft in dit kader aandacht gevraagd voor het behoud van onze identiteit bij de bespreking van aangelegen vraagstukken met behandelaars en vertrouwenspersoon die niet uit de achterban komen.

Wat ook de bewoners/cliënten direct raakt en de cliëntenraad zorg baart is de zorgelijke financiële situatie. Inmiddels neemt de cliëntenraad, en dan is het november 2020, kennis van een herstelplan, opgesteld door de interim-bestuurder. De cliëntenraad wijst op de optimale inzet van vrijwilligers in het Baken naast de zorgmedewerkers en welzijnsassistenten.

Het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 wordt gekenmerkt door de tweede golf van het coronavirus en de regels worden streng gehandhaafd ter voorkoming van besmetting. De cliëntenraad is periodiek betrokken bij de besluitvorming in het coronacrisisteam

Mw. Van Ginneken communiceert ook intensief met de cliëntenraad om “afschalen” van de zorg (zoveel mogelijk) te voorkomen. Concrete voorbeelden zijn opstellen van een noodplan, opvang verzuim personeel, inzet (corona) vrijwilligers, inzet familie/mantelzorgers, oproep reservisten etc.

De cliëntenraad heeft ook dit jaar dringend geadviseerd om actuele werving van vrijwilligers voor inzet in Het Bakken en het Huis. Daarbij is het haar streven om actief te werven onder de kerkelijke hulpverlening van de onder ons aanverwante kerken in de stad en in de regio.

Zoals we inmiddels gewoon zijn willen we ook nu weer een aantal belangrijke onderwerpen, die het welzijn van de bewoners raken en dit jaar intensief aandacht vroegen, eruit lichten:

- Kwaliteitsrapportages waarin verwoord wordt de voortgang van het verbeteringstrajekt n.a.v. de rapportage van het inspectieonderzoek;
- Betalen met pinpas in de winkel met overweging van consequenties;
- Kwaliteitsplan Thuiszorg, dit is in 2020 in ontwikkeling;
- Tarieven en onkosten, met name koffieronde en kosten horren Bruggebouw;
- Onderzoek naar mogelijkheid invoering familieberaad;
- Onderlinge communicatieverbetering en naar bewoners toe;
- Technisch onderhoud en parkeren in en rondom het gebouwencomplex;
- Afstemming met de RvB over de jaarlijkse huurverhoging en verrekening van servicekosten;
- Financieringsmogelijkheden diverse projecten;
- Positief advies gegeven inzake de benoeming van mevrouw De Frel als lid van de Raad van Toezicht;
- Deelnemen aan het overleg met het Zorgkantoor.

De intentie van de cliëntenraad is om op verantwoorde wijze een positieve inbreng en bijdrage te leveren aan Huize Winterdijk met het oog op het welzijn van de bewoners. Een belangrijke doelstelling van de cliëntenraad is om steeds aan te dringen bij bestuurder en het management te streven naar een goede en open communicatie, eenvoudige duidelijke toelichtingen en verslaggeving naar de bewoners.

Zoals gezegd, het jaar 2020 was een aangrijpend jaar. Als cliëntenraad sluiten we dit jaar met een jaarverslag 2020 af. Dit geldt niet voor het coronavirus! Wat eigenlijk in een jaarverslag van D.V. 2021 thuishoort, weten we inmiddels: de ernstige roepstemmen van de overleden bewoners van Huize Winterdijk, reeds nu bij de verschijning van dit jaarverslag.

Blijft naast het realiseren van de dagelijkse gang van zaken en mogelijke meer jaren wensen en noodzakelijke voorzieningen toch het belangrijkste: “Eén ding is nodig.....”

Rest ons als cliëntenraad te melden de uiterst prettige en positieve samenwerking met de interim-bestuurder mw. Van Ginneken en spreken we onze waardering uit -zeker ook in het belang van onze cliënten- voor de resultaten die bereikt zijn.

De wens wordt uitgesproken dat er in het nieuwe jaar de samenwerking bestendig blijft. Zowel met de interim-bestuurder, het MT, als met de nieuwe bestuurder.

Opgemaakt juni 2021.

Namens de Cliëntenraad van Huize Winterdijk:

Hr. L.H. Eits

Mw. H. Pas-Averesch

Hr. N. Verdouw

Hr. C. Weerheim

Mw. C.W. van 't Wout-Markus

Ondersteuner hr. W. de Groot

## **Bijlage 3: Jaarverslag van de ondernemingsraad 2020**

### **Samenstelling OR:**

Lyda Hovestad (voorzitter) werkt als wijkverpleegkundige en is preventiemedewerker.

Cora Chin-A-Kwie (secretaris) werkt als eerste medewerker in de huishouding.

Wilma Qualm (lid) werkt als eerste medewerker in de huishouding.

Maaïke de Wit werkt als helpende in Het Huis en is vrijwilliger op Het Bakken

Er is nu nog één vacature voor een OR-lid. Om de achterban goed te kunnen vertegenwoordigen zou het wenselijk zijn dat er een zorgmedewerker van het Bakken lid wordt van de OR.

### **Werkwijze:**

De OR ziet zichzelf als een bruggenbouwer tussen werkgever en werknemer in de meest brede zin van het woord. De OR behartigt de belangen van de werknemers, zonder daar het algemeen belang van heel Huize Winterdijk uit het oog te verliezen. De OR streeft ernaar proactief te zijn, een open en een transparante communicatie zullen van kracht zijn en blijven.

In 2020 heeft de OR 13 keer vergaderd, waarvan 6 keer aansluitend een overleg met de bestuurder.

Ook tussendoor weten de bestuurder en de OR elkaar te vinden.

### **Scholing en deskundigheid binnen de OR:**

In 2020 heeft de OR het Congres in de Zorg online gevolgd. Tevens verschillende webinars van de RMU.

### **Advies en instemmingszaken:**

De OR heeft onderstaande Instemmingverzoeken of adviesaanvragen gekregen:

#### ***Instemming teamkaderroostering Het Huis en Bakken:***

Dit instemmingsverzoek is komen te vervallen.

#### ***Instemming model klachtenregeling:***

De klachtenregeling is naar de eisen van de tijd aangepast. De OR vindt het belangrijk dat de klachtenregeling goed geregeld is en heeft ingestemd. Inmiddels is de klachtenregeling op de website geplaatst.

#### ***Instemming kwaliteitsplan:***

Na het lezen van het plan heeft de OR verschillende opmerkingen gemaakt en aanvullingen gegeven. Deze zijn verwerkt in het kwaliteitsplan. De OR heeft ingestemd.

#### ***Advies visie op zorgverlening en strategie:***

Alle adviesraden is gevraagd om hun visie te geven op de zorgverlening en strategie van Huize Winterdijk. De bedoeling is om van daaruit tot een gezamenlijke visie te komen.

**Advies interim bestuurder:**

De OR heeft kennis kunnen maken met de interim bestuurder, mevrouw J. van Ginniken en aan de hand van dat gesprek een positief advies gegeven.

**Advies organogram:**

In september kreeg de OR de adviesaanvraag over het organogram. Na gesprekken met de achterban en de interim bestuurder heeft de OR aangegeven dat dit organogram nu nog niet werkbaar is. Eerst moet de organisatie weer structuur hebben.

**Advies nieuw raad van toezicht lid:**

De Raad van Toezicht vroeg advies over het voorgenomen besluit mevrouw H.A. de Frel aan te stellen als RvT-lid met portefeuille Zorg. De OR heeft positief geadviseerd na een gesprek gehad te hebben met mevrouw H.A. de Frel.

**Advies herstelplan:**

De OR heeft een herstelplan ontvangen om de financiële bedrijfsvoering weer op orde en toekomstbestendig te krijgen. De OR heeft hier vragen over gesteld, nog wat andere mogelijkheden voorgesteld. De OR heeft aangegeven dat de begroting heel krap is opgesteld en dat het beoogde resultaat mogelijk zo niet gehaald gaat worden, advies gegeven om te kijken de inkomsten te vergroten

**Andere zaken waar de OR zich mee bezig heeft gehouden**

- Begin dit jaar heeft de OR een kennismakingsgesprek gehad met mevrouw M.C.A. van Odenhoven, interim RvT-lid met portefeuille Zorg.
- In het voorjaar was er het voornemen om in Huize Winterdijk een nieuwe structuur aan te brengen. De OR heeft de bestuurder een brief gestuurd met daarin het dringende advies te kijken naar een lange termijn structuur. Citaat uit deze brief: 'Kortom Huize Winterdijk is gebaat bij een duidelijke lange termijn structuur waarbij communicatie tussen medewerkers en directie centraal staat. Dit zal voorkomen dat hardwerkende en loyale collega's de organisatie verlaten, omdat zij zich niet gehoord voelen en betrokkenheid met de organisatie verliezen.'
- Aan het einde van het jaar ontvangt de OR altijd een instemmingsverzoek aangaande het meerkeuzesysteem. Dit jaar heeft de OR geen instemmingsverzoek ontvangen. De OR heeft ernaar gevraagd.

**Lopende zaken:**

- Verzuimcijfers: Ondanks corona blijven de verzuimcijfers onder het landelijk gemiddelde. We zijn dankbaar dat de medewerkers de gezondheid hebben ontvangen, om hun werk te kunnen doen.
- Achterban: De OR heeft geprobeerd meer bekendheid te krijgen onder de achterban. Naast de notulen van het overleg OR en bestuurder, krijgt de achterban via ONS een korte verslaglegging van de OR-vergadering. Er is een tiental medewerkers bereid gevonden om via mailwisseling met ons mee te denken.
- Financiële cijfers: De OR heeft inmiddels een externe adviseur die helpt bij het lezen van de financiële stukken en advies geeft waar we op moeten letten.