



Bestuursverslag 2017

J. Riteco
Mei 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Algemene informatie	4
2. Financiële informatie	10
3. De voornaamste risico's en onzekerheden	13
4. De toepassing van gedragscodes	13
5. Maatschappelijke aspecten van ondernemen.....	13
6. Onderzoek en ontwikkeling.....	17
7. Actuele ontwikkelingen en het zorgproces	17
8. De toekomst.....	18
Bijlage 2: Jaarverslag Cliëntenraad, Deelraad Verwanten.....	21
Bijlage 3 Jaarverslag Cliëntenraad, Deelraad Cliënten	24
Bijlage 4 Jaarverslag Ondernemingsraad	28



PricewaterhouseCoopers
Accountants N.V.
Uitsluitend voor
identificatiedoeleinden

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van De Waerden over 2017. Samen met de jaarrekening 2017 en het accountantsverslag vormen deze het jaardocument 2017. Het jaardocument 2017 wordt ook gepubliceerd op de website van De Waerden.

Naast dit formele jaarverslag verschijnt er ook een digitaal publieksjaarverslag waarin we een beeld schetsen van hetgeen 2017 de cliënten van De Waerden gebracht heeft.

Per 1 januari 2018 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden.

Jannie Riteco
Raad van Bestuur
De Waerden

1. Algemene informatie

1.1 Algemene gegevens van de stichting

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting De Waerden
Adres	G. Rietveldweg 9
Postcode	1703 DD
Plaats	Heerhugowaard
Telefoonnummer	072 – 576 56 56
Identificatienummers Nza	600-860 en 600-861
Kamer van Koophandel inschrijvingsnummer	37107589
E-mailadres	info@dewaerden.nl
Internetpagina	www.dewaerden.nl

1.2 Missie

De Waerden ondersteunt mensen met een beperking bij een gelukkig leven.

1.3 Visie

- Alle medewerkers van De Waerden accepteren onvoorwaardelijk de mens met zijn beperking.
- Wij werken aan een samenleving waaraan ieder mens een bijdrage mag leveren. Cliënten participeren ook in onze eigen organisatie, immers onze organisatie is ook een onderdeel van de samenleving.
- Wij ondersteunen onze cliënten bij het hebben en houden van een veilige en gezonde leefomgeving. Wij doen dat gewoon, kleinschalig, regionaal en zetten technologie gericht in.
- Onze werkwijze kenmerkt zich door optimale samenwerking met cliënten, verwanten, vrijwilligers en collega's. Medewerkers spelen een actieve rol in de buurt en hebben een focus op de samenwerking in het sociaal domein.
- De medewerkers van De Waerden nemen verantwoordelijkheid, passend bij hun kwaliteiten en hun functie.
- Binnen De Waerden wordt het gewaardeerd als medewerkers experimenteren en creatieve oplossingen bedenken. Medewerkers geven vertrouwen aan elkaar.
- Ook als er hobbels genomen moeten worden houden we onze samenwerking vast en blijven we op koers. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

1.4 Kernactiviteit

De kernactiviteit van De Waerden is het bieden van maatschappelijke ondersteuning, langdurige zorg en jeugdzorg aan mensen met een handicap.

1.5 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	2013	2014	2015	2016	2017
Cliënten					
Aantal verblijfs cliënten (incl.vpt)	304	285	317	317	320
Aantal cliënten dagactiviteiten	403	421	374	326	390
Aantal extramurale cliënten (excl. dagbesteding)	379	367	357	336	358
Capaciteit					
Aantal beschikbare plaatsen met Wlz-verblijf inclusief gvt (tot 2014: AWBZ-verblijf) of WMO Beschermd Wonen of Jeugdwet	275	283	311	285	267
Productie					
Aantal verpleegdagen en gvt-bezettingsdagen	103.705	104.236	105.302	110.100	107.575
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	101.043	100.555	98.710	94.267	93.283
Aantal uren extramurale productie (exclusief dagactiviteiten)	37.053	34.059	31.923	38.120	34.843
Personeel					
Aantal personeelsleden in loondienst per einde jaar	415	381	365	383	419
Aantal FTE personeelsleden inzet gemiddeld	279	257	226	246	258
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde jaar	260	247	228	240	255
Vrijwilligers					
Aantal vrijwilligers met een contract	116	152	168	190	176
Bedrijfsopbrengsten					
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's)	21.936.080	22.495.587	20.768.375	22.855.245	21.930.862
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg	19.843.695	20.874.046	15.696.785	17.604.059	17.226.066
Waarvan WMO en Jeugdzorg	*	*	3.416.366	3.259.999	3.207.573
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	2.092.385	1.621.541	1.364.833	1.991.187	1.497.223

1.6 Werkgebieden

Het werkgebied van De Waerden bestrijkt de provincie Noord-Holland ten noorden van Amsterdam. In de volgende zorgkantorregio's wordt zorg geboden:

Noord-Holland Noord:

- Noord-Kennemerland;
- Noordkop;
- West-Friesland.

Kennemerland:

- Midden-Kennemerland;
- Zuid-Kennemerland.

In de volgende gemeenten wordt vanaf 1-1-2015 jeugdzorg en maatschappelijke ondersteuning geboden:

Regio Alkmaar:	Gemeente
Kop van Noord Holland	Den Helder Hollands Kroon Schagen Texel
Zuid kennemerland en IJmond	Beverwijk Bloemendaal Haarlem Haarlemmerliede en Spaarnwoude Haarlemmermeer Heemskerk Heemstede Velsen Zandvoort
Regio Alkmaar	Alkmaar Bergen Castricum Heerhugowaard Heiloo Langedijk Uitgeest
West Friesland	Hoorn Medemblik

1.7 Toezicht, bestuur en organisatie

De Waerden heeft zich, als lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), geconformeerd aan de Zorgbrede Governancecode.



PricewaterhouseCoopers
Accountants N.V.
Uitsluitend voor
identificatiedoeleinden

Samenstelling raad van toezicht

Naam	Aandachtsgebied	Hoofd en Nevenfuncties
G. Valk , voorzitter <i>Juli 2016 – Eerste termijn</i>	Algemene Zaken	Eigenaar Valk Advies Voorzitter stichting het Veteraneninstituut Lid Raad van Commissarissen Ontwikkelingsbedrijf Noord-Holland Noord lid Raad van Toezicht ROC Horizoncollege lid Raad van Toezicht Basisscholen Present Voorzitter Raad van Toezicht Stedelijk Museum Alkmaar Vice voorzitter Raad van Toezicht Stichting Kinderopvang Alkmaar Lid Raad van Toezicht Carante Groep
C. J. van Geffen (op voordracht cliëntenraad) <i>2011 – Tweede termijn Niet herbenoembaar</i>	Kwaliteit	Zelfstandig adviseur en interim manager, Van Geffen Advies Vice voorzitter Raad van Toezicht Tabor College
J.F. Gerrits Jans <i>2010 – Tweede termijn Niet herbenoembaar</i>	Financiële zaken	Zelfstandig adviseur en interim manager Vice voorzitter Raad van Toezicht Kenter Jeugdhulp Penningmeester bestuur van de Stichting Kwaliteitsverbetering Gezondheidszorg Voorzitter van de rekenkamer Midden Delftland Vice voorzitter rekenkamercommissies Beverwijk Penningmeester bondsbestuur Koninklijke Nederlandse Zwembond
J.A. Oostenbrink <i>2010 – Tweede termijn, Niet herbenoembaar</i>	Bouwzaken	Adviseur Huisvesting en Vastgoedbeheer ROC Horizon College Senior Consultant KOVON

		Voorzitter Stichting Zwembad Wognum – Nibbixwoud
R.B.M. Jaspers (op voordracht ondernemingsraad) 2012 – Tweede termijn Niet herbenoembaar	Personeel en Organisatie	Voorzitter Raad van Bestuur GGNet Penningmeester Bestuur GGZ Nederland Penningmeester bestuur CCAF

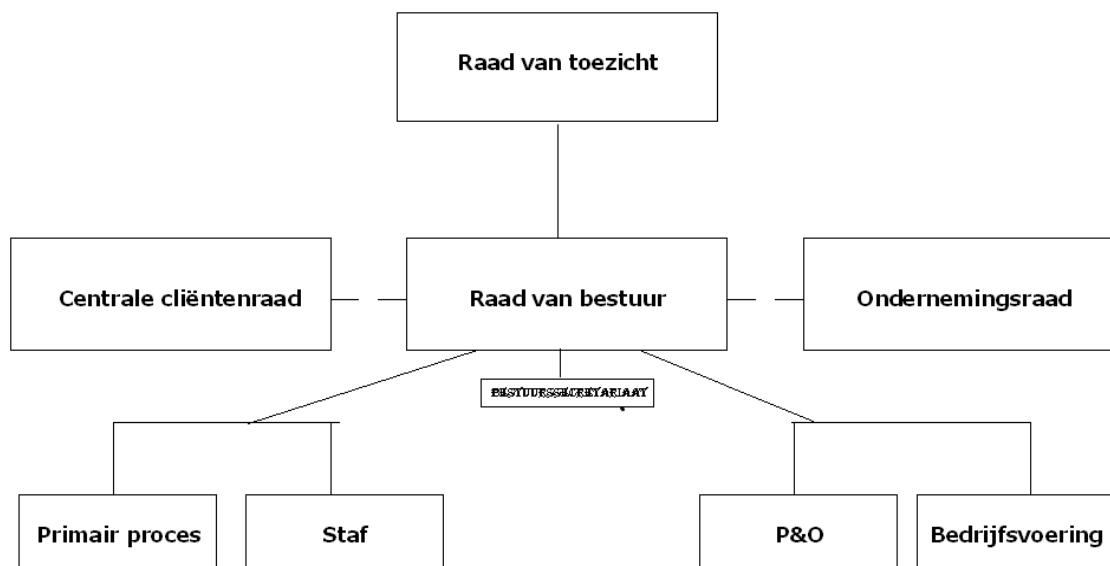
Voor het jaarverslag van de raad van toezicht zie bijlage 1.

1.8 Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Drs. H. Jansen Tot 1 januari 2018	Statutair bestuurder	Lid van Provinciale Staten in de provincie Friesland Bestuurslid Wopke Eekhofstichting Bestuurslid Stichting ELF Adviescommissie VOO
Drs. J.A. Riteco Vanaf 1 januari 2018	Statutair bestuurder	Lid Raad van Toezicht Liliane Fonds Lid Raad van Toezicht SWZ Lid Raad van Toezicht Wemos Lid Raad van Toezicht Responz

1.9 De organisatie

De Waerden is een stichting met een raad van bestuur / raad van toezicht model. De raad van toezicht houdt integraal toezicht op het algemene beleid en het functioneren van de raad van bestuur en staat deze met advies ter zijde. De raad van bestuur bestuurt en vertegenwoordigt de stichting.



Het managementoverleg van De Waerden bestond in 2017 uit de raad van bestuur (voorzitter), de managers primair proces en de manager staf. In 2018 is het managementteam uitgebreid met het hoofd bedrijfsvoering en het hoofd P & O.

De mens- en zorgvisie van De Waerden geven richting aan de stijl van leidinggeven die De Waerden hanteert.

Teamleiders zijn belast met de uitvoering van (gedelegeerde) taken, die binnen de organisatorische eenheden plaatsvinden. De teamleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatorische eenheid.

Persoonlijk begeleiders zijn verantwoordelijk voor het opstellen, coördineren, uitvoeren en evalueren van de ondersteuningsplannen van de cliënten.

Een multidisciplinair team van deskundigen, onder meer bestaande uit een arts, gedragskundigen en therapeuten, ondersteunt teamleiders en (persoonlijk) begeleiders.

Verschillende facilitaire diensten zijn voorwaardenscheppend en ondersteunen het primair proces.

De Waerden is door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) toegelaten voor de uitoefening van de Wlz-functies: verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding en verblijf.

1.10 Medezeggenschap

Cliënten/verwanten

De collectieve medezeggenschapsraden van De Waerden omvatten zowel deelraden voor cliënten als deelraden voor verwanten.

Op lokaal niveau kent De Waerden lokale deelraden cliënten en lokale deelraden verwanten. Op centraal niveau is er een centrale deelraad cliënten en een centrale deelraad verwanten (voor de jaarverslagen van de beide deelraden zie bijlage 2 en 3).

Steeds vaker maakt het management van De Waerden gebruik van meedenk-groepen. Deze groepen bestaan uit vrijwillig aangemelde cliënten die ten aanzien van een concreet onderwerp gevraagd worden in een aantal sessies mee te denken en mee te praten.

Medewerkers

De ondernemingsraad heeft 9 zetels.

Op de locaties waar geen OR-lid is, heeft de ondernemingsraad OR-contactpersonen. Enerzijds spelen zij belangrijke informatie vanuit de OR door aan de directe collega's en anderzijds geven zij belangrijke zaken die spelen op de locatie door aan de OR. De OR heeft de volgende commissies: financiële commissie, achterbancommissie, arbeidstijdencommissie, commissie sociaal beleid en arbocommissie (voor het jaarverslag van de ondernemingsraad zie bijlage 4).

1.11 Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten en medewerkers van De Waerden. De klachtencommissie bestond in 2017 uit een onafhankelijke voorzitter, een onafhankelijk lid namens de organisatie, een onafhankelijk lid namens de ondernemingsraad en een onafhankelijk lid namens de cliëntenraad. Voor alle leden is ook een plaatsvervanger benoemd.

De klachtencommissie heeft in 2016 geen klachten ontvangen.

In verband met de invoering van de WKKGZ is de klachtencommissie opgeheven per 1-1-2017.

De Waerden heeft een nieuwe klachtenregeling met interne klachtenfunctionarissen en is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie in de zorg. Voor de jeugd maakt De Waerden gebruik van de externe klachtencommissie van Parlan.

1.12 Het gevoerde beleid

In 2017 werken we voor een deel met zorgarrangementen en hebben we met een aantal gemeenten afspraken gemaakt. De arrangementen maken het mogelijk om verschillende vormen van ondersteuning op maat in te zetten bij iedere individuele cliënt. In de regio Alkmaar is per 1-1-2017 de resultaatgerichte bekostiging¹ doorgevoerd en krijgen we per arrangement betaald. Het werken met vrijwilligers, het koppelen van maatjes aan cliënten die daar behoefte aan hebben en de deelname van cliënten aan buurtactiviteiten of sport, is steeds meer gemeengoed in onze organisatie.

2. Financiële informatie

Er is in 2017 een negatief resultaat gerealiseerd (€ 61.553, -0.28 % van de opbrengsten). Het begrote resultaat was € 150.000. Er zijn geen grote ontwikkelingen geweest in 2017. De cliënten populatie binnen de verschillende financieringsvormen is redelijk stabiel. In de begroting is rekening gehouden met 75% ziektevervangings op 5,25% verzuim van personeel. Het werkelijke ziekteverzuim is hoger (7,7%) waardoor de hogere kosten voor vervanging (€ 120.000) het resultaat sterk drukken.

Productie

In 2017 zijn per financiering de volgende inkomsten gegenereerd.

Omzetverhoudingen 2017			
Wlz	€	17.226.066	84%
Wmo (incl Beschermd Wonen)	€	2.139.365	10%
Jeugdwet	€	1.068.208	5%
Totaal	€	20.433.639	100%

Wlz

In 2017 is zowel bij zorgkantoor VGZ als bij Zilveren Kruis overproductie gerealiseerd. De overproductie betreft het verschil tussen de werkelijk gerealiseerde productie en de toegekende productie in de beschikking 2017.

Overproductie tov afspraak zorgkantoor	Zilveren		
	VGZ	Kruis	Totaal
Intramuraal	88.690	39.265	127.955
Dagbesteding en begeleiding	77.913-	41.120	36.793-
Volledig pakket thuis	56.198	9.661-	46.537
Totaal	€ 66.975	€ 70.724	137.699

De beschikking wordt bepaald op de werkelijke productie over de periode januari tot en met mei. In het eerste en tweede kwartaal 2017 was er op een aantal plekken leegstand. In het derde kwartaal is de leegstand weer opgelost. Dit verklaart de hogere productie op intramuraal en VPT ten opzichte van de beschikking. Het betreft geen groei of zorgverzwaring. De overproductie op dagbesteding en begeleiding bij zorgkantoor Zilveren Kruis is ontstaan doordat over het product speltherapie vóór de beschikking geen overeenstemming bestond over de productcode. Later in het jaar is hier overeenstemming over gekomen en is de volledige productie speltherapie via het berichtenverkeer goedgekeurd (24K). Daarnaast is er meer ambulante begeleiding ingezet in de tweede helft van het jaar (17K). De onderproductie op dagbesteding en begeleiding bij zorgkantoor VGZ komt voort uit

¹ Bij resultaatgerichte bekostiging wordt het beoogde resultaat (wat we willen bereiken) door de wmo-consulent samen met de cliënt en de persoonlijk begeleider vastgesteld, hierbij hoort een bepaalde bekostiging. Hoe we werken naar het resultaat toe, bepaalt de cliënt (+ zijn verwant) met zijn persoonlijk begeleider, dit staat los van de bekostiging.

een terugloop van productie op kinderdagcentrum de Vijfhoek (-95K). Deels wordt dit veroorzaakt door verschuiving naar andere financieringsstromen (Jeugdwet en Wlz-subsidie) en deels uit seizoens patronen. In de zomermaanden zijn er minder cliënten aanwezig op het dagcentrum. Ook in de ambulante begeleiding zijn er minder uren geleverd ten opzichte van de beschikking (-10K). De dagbesteding voor volwassenen is na de beschikking iets aangetrokken (34K). Er is totaal bij beide zorgkantoren een overproductie gerealiseerd ten opzichte van de beschikking. Omdat niet zeker is of de overproductie via de nacalculatie zal worden toegekend aan het budget van De Waerden, is de opbrengst niet meegerekend in het resultaat 2017.

Wmo en Jeugdwet

Bij een aantal gemeenten gelden budgetplafonds. In 2017 is De Waerden binnen de budgetplafonds gebleven of zijn er afspraken gemaakt waarbij ruimte in het budgetplafond is afgestemd met de gemeenten. De productie in de Wmo en de Jeugdwet heeft De Waerden daardoor volledig toegekend gekregen.

Resultaat

Het resultaat over 2017 bedraagt € 61.553 negatief. Het resultaat 2017 is per saldo € 8.000 negatief beïnvloed door de volgende bijzondere posten:

Voordelige effecten:

- a. De ontvangen gelden uit de nacalculatie 2016 (€ 172.000)
- b. Afboeking van fondsen uit oude jaren (€ 52.000)

Nadelige effecten:

- c. Doelmatigheidsafpraak met VGZ (€ 94.000)
- d. De nog niet toegekende gerealiseerde overproductie 2017 (€ 138.000)

Toelichting op bovenstaande verschillen:

Ad a) In 2016 was sprake van overproductie. In de nacalculatie 2016 is er € 172.000 toegekend aan De Waerden. Uit voorzichtigheid was deze opbrengst nog niet opgenomen in de opbrengst 2016.

Ad b) Er zijn een aantal giftenrekeningen naar nihil afgeboekt. Het betreft giften die jaren geleden op de balans zijn gezet. De uitgaven die op de locaties zijn gedaan vanuit deze giften zijn door de jaren heen direct ten laste van het resultaat geboekt. De restanten op de balans zijn nu ten gunste van het resultaat geboekt.

Ad c) Met zorgkantoor VGZ is over 2017 en 2018 een doelmatigheidsafpraak gemaakt voor de inzet van beeldzorg.

Ad d) In 2017 is zowel bij zorgkantoor VGZ als bij Zilveren Kruis overproductie gerealiseerd. De overproductie betreft het verschil tussen de werkelijk gerealiseerde productie en de toegekende productie in de beschikking 2017. Uit voorzichtigheid is deze opbrengst nog niet opgenomen in de opbrengst 2017.

In het onderstaande overzicht zijn de verschillen tussen de begroting van 2017 en de jaarrekening van 2017 te zien:

Rubriek	begroot		realisatie		verschil
Opbrengsten	€	21.483.768	€	21.930.862	€ 447.094
Kosten					
Personeelskosten	€	12.013.962	€	12.426.223	€ 412.261
Personeel niet in loondienst	€	1.827.123	€	1.858.091	€ 30.968
Overige personeelskosten	€	551.391	€	554.290	€ 2.899
Clientgebonden kosten	€	1.782.787	€	1.942.665	€ 159.878
Huisvestingskosten	€	941.000	€	755.116	€ -185.884
Organisatiekosten	€	1.341.151	€	1.494.516	€ 153.365
Kapitaalslasten	€	2.876.354	€	2.961.515	€ 85.161
Totaal kosten	€	21.333.768	€	21.992.416	€ 658.648
Resultaat	€	150.000	€	-61.554	€ -211.554

De begrote opbrengst in de Wlz is gelijk aan de initiële afspraak 2016 met de zorgkantoren. Voor de begroting 2017 zijn zowel de inkomsten als de uitgaven niet geïndexeerd. Tarieven en prijzen zijn voor de begroting gelijk gehouden aan het jaar 2016. Een stijging van zorgtarieven (opbrengsten) en een stijging van onder andere salarissen uit cao verhogingen en inflatie op overige posten (kosten) in 2017, vallen vrijwel geheel tegen elkaar weg. Het verwachte resultaat blijft daarmee gelijk aan de begroting. Het verschil in werkelijk en begroot resultaat (€ -211.554) komt voort uit de extra kosten vanwege hoger dan begroot ziekteverzuim (€ -120.000, personeelskosten), uitloop van kosten 2016 (€ -80.000, organisatiekosten), hogere kosten voedingsgeld cliënten (€ -100.000, cliëntgebonden kosten), te laag begrote huurkosten (€ -85.000), diverse overige kosten hoger dan begroot (€ -50.000), saldo van lagere kosten en hogere investeringen (afschrijvingen) huisvesting (€ 150.000) en hogere opbrengsten Wmo arrangementen regio Alkmaar (€ 90.000).

De ratio's

Resultaatratios	2017	2016
Totale opbrengsten	21.930.862	22.855.245
Resultaat boekjaar	61.553-	1.021.956
Resultaattratio	-0,3%	4,5%

Liquiditeit	2017	2016
Vlottende activa (inclusief liquide middelen)	3.714.032	4.124.888
Vlottende activa (exclusief liquide middelen)	852.763	1.518.903
Totaal kortlopende schulden	3.590.129	3.766.639
Liquiditeit	103,5%	109,5%

Solvabiliteit	2017	2016
Totaal opbrengsten	21.930.862	22.855.245
Totaal eigen vermogen	6.984.782	7.046.335
Balanstotaal	13.956.307	14.764.559
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	50,0%	47,7%
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / totaal opbrengsten)	31,8%	30,8%

Financiering en liquiditeit

De liquiditeit is in orde. De liquide middelen zijn ten opzichte van 2016 licht toegenomen. Er zijn ruim voldoende middelen vrij beschikbaar om aan de verplichtingen te voldoen. De positieve kasstroom uit operationele activiteiten in 2017 is ruim 1mln euro.

De investeringen zijn in 2017 beperkt gebleven. Er zijn geen grote projecten geweest. De negatieve kasstroom uit investeringsactiviteiten bedraagt ruim 475K euro.

In 2017 zijn er geen nieuwe financieringen aangetrokken. De kasstroom uit financieringsactiviteiten betreft alleen de aflossingen van de bestaande langlopende schulden. De negatieve kasstroom uit financieringsactiviteiten bedraagt 434K euro.

De liquiditeitsplanning voor de komende 12 maanden ziet er gezond uit.

Impairment

Er is een analyse gedaan op triggers die een impairment nodig zouden maken voor de panden in eigendom van De Waerden. Bij een impairmentanalyse wordt beoordeeld of de boekwaarde realiseerbaar is. Indien de hoogte van de bedrijfswaarde of opbrengstwaarde lager is dan de boekwaarde bestaat een risico dat een duurzame waardevermindering noodzakelijk is. Er zijn bij de analyse geen triggers gevonden die een impairmentanalyse nodig zouden maken.

3. De voornaamste risico's en onzekerheden

Begin 2017 zijn de risico's voor 2017 in beeld gebracht. Kort samengevat werden de krapte op de arbeidsmarkt, het hoge ziekteverzuim en de gegevensbeveiliging als hoge risico's beschouwd. Het hoge ziekteverzuim is al langer een punt van zorg en tot nu toe moeilijk te beïnvloeden geweest.

4. De toepassing van gedragscodes

De Waerden onderschrijft de Zorgbrede Governancecode, de Beloningscode Bestuurders en de Adviesregeling Honorering Toezichthouders.

De bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht en het bestuur vindt plaats binnen de normen die gesteld zijn in de WNT. De codes zijn te vinden op www.nvtz.nl en het financiële verslag.

5. Maatschappelijke aspecten van ondernemen

5.1 Transparantie en verantwoording

Transparantie over de wijze van werken en de resultaten staan bij De Waerden hoog in het vaandel. Onderzoek naar de resultaten en benchmarking met andere instellingen maken onderdeel uit van ons kwaliteitsbeleid. De resultaten worden gebruikt om de organisatie en het beleid te verbeteren en om de rapporteren naar de samenleving.

5.2 HKZ

De HKZ certificering is nog steeds actueel. In 2017 heeft een vervolgaudit plaatsgevonden met een als resultaat dat een in 2016 geconstateerde tekortkoming is opgeheven en dat acht tekortkomingen nog open staan tot de beoordeling tijdens de volgende vervolgaudit in 2018. Onder voorbehoud dat deze tekortkomingen in 2018 worden opgeheven is het kwaliteitscertificaat afgegeven tot 2020.

5.3 Cliënttevredenheid

In 2016 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarbij is gebruik gemaakt van ‘Mijn Mening’, een instrument dat is ontwikkeld door Koraal groep. Mijn Mening is een van de gecertificeerde cliënttevredenheidsonderzoeken uit het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. De Waerden had voor dit instrument gekozen omdat het een digitaal instrument betreft dat werkt met een app en dat na invullen direct onderzoeksgegevens zou genereren. Een aantal bevindingen maakt dat we het gebruik van dit instrument voor een onderzoek in 2019 heroverwegen: het instrument moest worden vertaald naar De Waerden; degene die inlogt kan de ingevulde gegevens zien van alle cliënten, aanmaken van accounts bleek lastig, veel moest handmatig worden ingevoerd en conclusies konden niet op alle gewenste niveaus worden getrokken. Het heeft veel inspanningen van de projectleider gevraagd om het onderzoek tot een goed einde te brengen. Het onderzoek liet een grote mate van tevredenheid zien onder de cliënten. De response onder de cliënten Wonen was 65% en de gemiddelde totaalscore op een lijst van 0 tot 10 waarbij 10 de hoogste tevredenheid uitdrukt was 7,94. Het laagst (7,2) scoorde de tevredenheid over het leefklimaat.

De respons bij de groep Dagbesteding was 59%. De gemiddelde score van 8 beoordeelden we als goed. Het laagst scoorde het aspect inspraak (7,3).

Bij de groep Ambulant zagen we de laagste respons, namelijk 49%. De respondenten scoorden gemiddeld een 7,8, een mooi rapportcijfer. Veiligheid scoorde het laagst, gemiddeld 8,2. Een vraag hierbij was bijvoorbeeld: “Voel je je ’s nachts veilig”.

Gezien de goede scores leverde het geen expliciete verbeterpunten op voor de locaties. Het instrument bood de mogelijkheid om op individueel niveau, dat wil zeggen in een gesprek van cliënt met zijn begeleider, de scores door te spreken en bij lage scores te zoeken naar verbeteringen.

Eind 2017 is de tevredenheid van cliënten die worden ondersteund in het kader van de Wmo nagegaan. Dit is afgelezen uit de antwoorden die cliënten geven op vragen die in hun ondersteuningsplan worden gesteld. De respons was laag hetgeen niet verwonderlijk is omdat dit nooit eerder zo gebruikt is. De tevredenheid van cliënten was groot. Daarbij ging het onder andere om de samenwerking met de begeleider, het nakomen van gemaakte afspraken en de samenwerking met andere zorgpartijen.

5.4 Medewerkerstevredenheid/ziekteverzuim

In 2017 is er geen medewerkersonderzoek geweest. Het medewerkersonderzoek vindt 1x per 2 jaar plaats en dat betekent dat het volgende onderzoek is gepland in 2018.

Het ziekteverzuim is in 2017 helaas opnieuw gestegen en is relatief hoog in vergelijking tot de benchmark in de sector. Vanwege het verzuim is er soms ook sprake van een negatieve spiraal van soms hoge werkdruk en veel en/of wisselende inval. Het is in 2017 niet gelukt het verzuim te verlagen. Dat betekent dat we in 2018 moeten zoeken naar een nieuwe aanpak.

Verzuimpercentages	
2011	6,6 %
2012	5,6 %
2013	5,3 %
2014	6,4 %
2015	6,2 %
2016	6,8 %
2017	7,5%

5.5 Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Het Kwaliteitskader dat betrekking heeft op de zorg die onder de Wlz valt, heeft in 2017 een ingrijpende verandering ondergaan. De werkwijze richt zich meer op de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking en de bijdrage van de zorg en ondersteuning daaraan; leren en verbeteren in de praktijk krijgt een sterk accent en er is sterk aandacht voor wat cliënten zelf vinden van kwaliteit.

Het kader kent vier bouwstenen:

- 1: zorgproces rond de individuele cliënt;
- 2: onderzoek naar cliëntervaringen;
- 3: zelfreflectie in teams
- 4: kwaliteitsrapport en visitatie

De Waerden heeft een kwaliteitsrapport 2017 opgesteld dat invulling geeft aan dit nieuwe kader. Daarin wordt een sterk accent gelegd op leren en verbeteren. Wij hebben dit nieuwe kader met beide handen opgepakt en hebben onze bevindingen op de verschillende bouwstenen direct vertaald in verbeteracties.

5.6 Incidenten

Sinds enkele jaren worden meldingen digitaal gedaan. Dit geeft de mogelijkheid dat een medewerker de (afhandeling van de) melding kan volgen en dat gegevens gegenereerd kunnen worden en ontsloten kunnen worden in Business Intelligence (BI), ons managementinformatiesysteem. De afhandeling van een incident kent drie stappen: 1. De melding; 2. De beoordeling door de teamleider; 3. De beoordeling door een gedragskundige.

Waar dit nodig wordt geacht door de teamleider komen meldingen bij de manager en/of het managementteam. Meldingen met betrekking tot huiselijk geweld komen altijd bij de manager stafdiensten en leiden altijd tot een multidisciplinair overleg of een commissie die wordt gevormd rond een vermoeden van misbruik of mishandeling.

Op geaggregeerd niveau bespreekt de commissie melden van incidenten (MIC) de meldingen en zoekt naar trends en naar opvallende incidenten. Wanneer hier aanleiding toe is maar in ieder geval altijd wanneer gemeld wordt bij de Inspectie, analyseert de MIC een incident met behulp van de Prisma light methode.

Incidenten ten aanzien van cliëntveiligheid

Soort cliëntmelding	2014	2015	2016	2017
Medicatie incident	104	78	96	146
Agressie incident	113	85	50	85
Val incident	23	38	26	53
Andere risicovolle situaties	49	25	17	48

Huiselijk geweld	2014	2015	2016	2017
Vermoeden seksueel misbruik	3	3	3	4
Overig huiselijk geweld	2	4	2	3

5.7 Samenwerkingspartners

De Waerden heeft samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met de volgende partners.

Maatschappelijke partners

Met een aantal partijen in het maatschappelijk domein heeft De Waerden afspraken gemaakt voor het verrichten van dagactiviteiten.

Carante Groep

De Waerden is al jaren aangesloten bij Carante Groep, een samenwerkingsverband van dertien zelfstandig opererende care-organisaties. Deze organisaties, verspreid over het hele land, zijn actief in de zorg- en dienstverlening aan mensen met een beperking, de psychiatrie, de jeugdzorg en de ouderenzorg.

Autisme

In 2009 sloot De Waerden een samenwerkingsovereenkomst af met eenentwintig andere Noord-Hollandse organisaties die betrokken zijn bij de hulpverlening aan mensen met een stoornis in het autistisch spectrum. Deze overeenkomst heeft vorm gekregen in een stuurgroep die activiteiten bevordert die bijdragen aan het zichtbaar maken van mensen met een stoornis in het autistische spectrum (zoals de week van autisme) en in kerngroepen die in regionaal verband kennis delen, initiatieven uitwisselen en eventueel gezamenlijk initiatieven nemen.

Woningbouwcorporaties

De Waerden werkt samen met vele woningbouwcorporaties, dit ten behoeve van een goede huisvesting van haar cliënten. Het betreft Woontij, Woonwaard, Eigen Haard, de Woonschakel, het Grootslag en Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De Waerden heeft een intentieovereenkomst met Woningstichting Woonwaard Noord-Kennemerland en de Gemeente Alkmaar, in het kader van het project *Wonen, Welzijn & Zorg*, in de wijk Overdie.

Triversum

Triversum, een centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie, en De Waerden hebben al enkele jaren een samenwerkingsovereenkomst. Triversum biedt De Waerden zorginhoudelijke ondersteuning in onze locaties in Onderdijk en Grootebroek. Na de aanloopfase van de locaties in West-Friesland waarin intensiever werd samengewerkt zien we dat de samenwerking nu vooral plaatsvindt rond de aanmelding en eventuele tussentijdse behandeling van kinderen. De ervaring is dat we elkaar weten te vinden waar dat nodig is.

De Bedstee

Sinds vier jaar heeft De Waerden een samenwerkingsovereenkomst met VOF De Bedstee, in Zwaagdijk-Oost. In het zogenaamde gezinshuis wonen vijf verblijfscliënten van De Waerden en een PGB cliënt samen met een 'gewoon gezin'. De samenwerking bestaat er uit dat het gezinshuis zelf verantwoordelijk is voor de ondersteuning, personeel en huisvesting en rond alle processen een beroep kan doen De Waerden.

De Omring

Voor de woonlocaties op Texel, in Grootebroek en in Onderdijk heeft De Waerden een samenwerkingsovereenkomst met De Omring. De Omring biedt ons zo nodig ambulante nachtzorg.

WonenPlus Noord-Holland

De Waerden heeft, samen met andere zorginstellingen, een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met WonenPlus Noord-Holland. WonenPlus realiseert praktische dienstverlening aan cliënten, zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Enkele cliënten van De Waerden nemen diensten af en enkele cliënten zijn als vrijwilliger verbonden. De Waerden participeert in de stuurgroep WonenPlus Noord-Holland.

SIG - organisatie voor ondersteuning van mensen met een beperking

Zowel in Carante Groep als operationeel wordt al jaren goed samengewerkt met Carante-partner SIG, actief in Midden- en Zuid Kennemerland. SIG en De Waerden leveren elkaar onder meer vertrouwenspersonen voor cliënten.

Integrale Vroeghulp (IVH)

De Waerden participeert in het sector overschrijdend samenwerkingsverband voor Integrale Vroeghulp (IVH) in Noord Holland Noord.

Licht Verstandelijk Beperkt

De Waerden participeert in een regionale netwerkgroep LVB volwassenen en LVB jeugd.

Palliatieve zorg

De Waerden is mede-ondertekenaar van het convenant palliatieve zorg.

Triade en Sig

De Waerden werkt voor beeldzorg samen met SIG en Triade.

6. Onderzoek en ontwikkeling

In 2017 zijn we verder gegaan met Beeldzorg. Inmiddels is het aantal aangesloten cliënten uitgegroeid tot ruim 400, is er een concrete samenwerking met Triade rond de beeldzorg 's nachts, zijn cliënten van SIG aangesloten en zijn gesprekken over verdere samenwerking en uitrol met andere organisaties in volle gang. Diverse medewerkers participeren in werkgroepen of expertisegroepen in Carante groep verband die zich ten doel stellen om kennis te ontwikkelen, te delen en effecten te onderzoeken. Hierbij gaat het om zowel bedrijfsvoering, huisvesting, ICT, personeel en ontwikkeling als zorgontwikkeling. Deze groepen zijn belangrijke instrumenten om onze bedrijfs- en ondersteuningsprocessen te ontwikkelen.

7. Actuele ontwikkelingen en het zorgproces

De afgelopen tijd is gepoogd de zorg voor mensen met een beperking beter te laten aansluiten bij wat zij nodig hebben. Het stelsel van de langdurige zorg is herzien en de meest kwetsbare mensen krijgen recht op passende zorg in een beschermende omgeving in een nieuwe Wet langdurige zorg. Kernbegrippen bij die transities zijn: eigen regie, eigen sociale netwerk, hulp dichtbij, meedoen aan de lokale samenleving.

Deze verandering heeft voor zowel de dialoog met de omgeving als de onderliggende bedrijfsprocessen veel gevolgen. De dialoog met gemeentes, die ook op zoek zijn naar hoe hun verantwoordelijkheid goed te organiseren, neemt veel tijd en energie in beslag. Uitgangspunten als eigen regie, gewoon meedoen (inclusie), bescherming waar nodig waren al uitgangspunten van De Waerden, daar is niets in veranderd. Wat wel is veranderd, is de mate waarin medewerkers van De Waerden zich laten zien in de lokale gemeenschap, wijkcentra, bedrijven, maatschappelijke

voorzieningen om hen te ondersteunen en te adviseren over hoe mensen met een beperking te laten participeren. We zien met name in de dagbesteding dat cliënten toenemend hun weg vinden naar dagbesteding bij een maatschappelijke organisatie of bedrijf.

Met het in gebruik nemen van beeldzorg zien we dat het ondersteuningsconcept verandert en meer mogelijkheden biedt voor de cliënt om op zijn moment ondersteuning in te schakelen.

Ondersteuning is niet meer alleen een medewerker die langs komt maar bestaat uit een samenspel van het sociale netwerk, vrijwilligers, fysieke professionele ondersteuning en professionele ondersteuning op afstand. Beeldzorg voor de cliënt betekent ook dat hij gemakkelijk contacten kan leggen wanneer hij dit nodig heeft. Eenzaamheid is voor veel mensen en zeker ook voor onze cliënten een groot gevaar.

Het bevorderen en organiseren van het gehele ondersteuningsconcept en het bevorderen van inclusie door meer 'naar buiten' te werken vraagt een ander initiatief en soms een andere rol van de medewerker en vraagt meer regelruimte. Daar gaan we naar op zoek.

8. De toekomst

Extern worden we beoordeeld als een prima samenwerkingspartner, ondernemend en met een visie op zorg die aansluit bij hetgeen men graag ziet. Onze kleinschalige woonvormen, onze dagbesteding met verbinding naar de maatschappij en onze beeldzorg worden hoog gewaardeerd. Onze regionale verbondenheid in de wijken en gemeenten maakt ons sterk.

In 2017 is een nieuwe stip op de horizon gezet.

Onze stip voor 2020

De mensen die wij begeleiden zijn gelukkig en leveren, ieder op hun eigen manier, een bijdrage aan de samenleving.

Iedereen in de samenleving die een bijdrage wil leveren aan het geluk van onze cliënten, wordt door ons daarbij geholpen.

Er is in 2017 gewerkt aan de hand van vier trajecten die tot 2020 lopen:

- Zorg op maat: we hebben het methodisch werken versterkt en zijn met Waardevol Mens 2.0 begonnen
- Ruimte voor teams: er is gestart met een traject op weg naar zelforganisatie
- Borgen van kwaliteit: we hebben het Kwaliteitskader VGN toegepast
- Er is gestart met PCD 2.0, een nieuw elektronisch cliëntendossier

Terugkijkend laat zien dat we ons de afgelopen twee jaar vooral gericht hebben op de gemeenten en de dagbesteding (WMO) vanuit het maatschappelijk belang om onze cliënten zo veel mogelijk in de maatschappij te laten werken en te laten anticiperen. Het inspelen op de ontwikkelingen in de langdurige zorg en het wonen is daarmee onderbelicht geraakt. Zo hebben we niet voldoende proactief ingespeeld op de voorgenomen verlaging van de tarieven voor cliënten met een lagere ZZP indicatie in de Wlz.

Het negatieve resultaat in 2017 maakt veranderingen in de bedrijfsprocessen noodzakelijk die ook tijd nodig hebben. De focus zal weer meer gelegd moeten worden op een goede ondersteuning van de cliënten die bij ons wonen vanuit de bedoeling waarvoor wij staan. We willen dat onze cliënten en hun verwanten zoveel mogelijk een leven kunnen leiden zoals ieder ander. Om dit goed te kunnen ondersteunen en faciliteren hebben we sterke en gezonde teams nodig die in goede samenwerking flexibel op de vragen en behoeften van onze cliënten kunnen inspelen. Daar zijn we in 2018 gezamenlijk voortvarend mee aan de slag gegaan.

Bijlage 1: Jaarverslag Raad van Toezicht

In dit jaarverslag legt de Raad van Toezicht verantwoording af over de wijze waarop in 2017 invulling is gegeven aan zijn taken en bevoegdheden. Deze taken en bevoegdheden zijn vastgelegd in de statuten van De Waerden en in het reglement Raad van Toezicht en zijn in overeenstemming met de Zorgbrede Governancecode.

De Raad van Toezicht is in 2017 zes keer in reguliere vergadering bijeen geweest. Vast agendapunt zijn de kwartaalrapportages van de Raad van Bestuur. Daarin wordt een overzicht gegeven van de uitputtingscijfers, de productiecijfers, het ziekteverzuim en de incidentenrapportage. Daarnaast zijn aan de volgende onderwerpen in het verslagjaar speciaal aandacht geschonken:

- Risicoanalyse;
- Directiebeoordeling kwaliteitssysteem;
- Zorgbrede Governancecode;
- Ziekteverzuim;
- Reglement Raad van Bestuur;
- Het jaarverslag 2016 en de begroting 2018;
- Het jaarplan 2018;
- Meerjarenbegroting;
- Privacy en Datasecurity;
- Kaderbrief;
- Vier trajecten De Waerden;
- De gebiedsjaarplannen samen met de MT leden;
- Evaluatie van het eigen functioneren.

De raad van Toezicht stak veel tijd in het aantrekken van een nieuwe bestuurder als opvolger van Hetty Janssen die op 1 januari 2018 met pensioen ging.

De Raad van Toezicht kende in 2017 drie commissies, namelijk de remuneratiecommissie, de auditcommissie en de kwaliteitscommissie.

De auditcommissie kwam in het verslagjaar 2 x bijeen. Eénmaal in aanwezigheid van de accountant waarbij de jaarrekening werd doorgesproken.

De kwaliteitscommissie vergaderde 2 x. In het voorjaar is de directiebeoordeling besproken en in het najaar is het kwaliteitskader van de VGN aan de orde gekomen.

De Raad van Toezicht kwam in het verslagjaar éénmaal zonder de Raad van Bestuur bijeen. Eénmaal evalueerde zij het eigen functioneren.

Een delegatie van de Raad van Toezicht woonde een vergadering van de Ondernemingsraad bij en een vergadering van de Centrale Deelraad Cliënten en Centrale Deelraad Verwanten. Tijdens een reguliere Raad van Toezicht vergadering is met een delegatie van de OR en de verwanten gesproken.

Speciale bijeenkomsten

Op 22 juni 2017 brachten de leden een werkbezoek aan de locaties. Ieder 'werkte' een dagdeel mee om zodoende meer inzicht te krijgen in de dagelijkse gang van zaken en de wijze waarop ondersteuning en opvang geboden wordt.

De informele bijeenkomst waarmee we samen met Ondernemingsraad, Centrale Deelraad Cliënten, Centrale Deelraad Verwanten en de staf het jaar afsluiten vond op 12 december plaats bij de locatie Lef en Co van De Waerden in Alkmaar. Centraal thema op deze avond was Lef en Co, het nieuwe concept van Atelier de Voordam.

Deskundigheidsbevordering

In de zelfevaluatie heeft de Raad van Toezicht vastgesteld dat de vereiste deskundigheden en vaardigheden in de raad vertegenwoordigd zijn. In het kader van de verdere ontwikkeling van professionaliteit en deskundigheid hebben de leden in 2017 de volgende activiteiten verricht:

Mw. van Geffen:

- Themamiddag Raad van Toezicht toekomstontwikkelingen, spreker Sjoerd Slagter van Instituut voor toegepaste filosofie
- Verdiepende leergang: Toezicht op Kwaliteit & Veiligheid, 3 daagse NVTZ

Bijlage 2: Jaarverslag Cliëntenraad, Deelraad Verwanten

Inleiding

De Waerden heeft een Cliëntenraad die is opgesplitst in de Centrale Deelraad Cliënten (CDC) en de Centrale Deelraad Verwanten (CDV). De beide deelraden behandelen ieder op eigen wijze dezelfde onderwerpen. Om de drie jaar worden de leden opnieuw gekozen.

Door de verslagen wordt de CDV ruimschoots geïnformeerd over de activiteiten van diverse geledingen binnen De Waerden, onder andere van het Management Overleg en het Bestuur. Waar nodig wordt een en ander ter vergadering toegelicht of wordt advies of instemming van de raad gevraagd. Het betreft altijd notities die voor De Waerden als geheel zijn opgesteld en niet direct locatie gebonden onderwerpen.

In de eerste vergadering van het verslagjaar, 7 februari, is met dank voor hun inzet afscheid genomen van de leden van de oude CDV: Frank Zutt, Wim Kops, Nicolette Koole. Zij hebben de samenwerking als leerzaam en prettig ervaren. Nelleke Scheeper - bij 't Vuur heeft er een nieuwe termijn aan toegevoegd.

Na een aanmeldingsprocedure is in de vergadering van 4 april 2017 een nieuwe CDV geïnstalleerd. In de CDV is plek voor 7 leden. Omdat de kandidaat uit Texel zich heeft teruggetrokken, is besloten een extra lid te benoemen uit het uitgestrekte HAL-gebied (Heerhugowaard-Alkmaar-Limmen).

De CDV bestaat uit:

- Nelleke Scheeper-bij 't Vuur (gebied Velsen)
- Chris Visser (Vijfhoek)
- Han Quick (gebied HAL), voorzitter
- Willem Jan de Koning (gebied HAL)
- Jetske Bosgra (gebied Schagen)
- Hennie Pennings-Hulsebosch (gebied Anna Paulowna) vanaf 6 juni 2017
- Frans van Eck (gebied HAL) vanaf 4 september 2017.

Zij zijn met goede zin aan hun taak begonnen.

Algemeen

Vóór de vergaderingen van de CDV worden de notulen van de CDC, de managementteamvergaderingen, de bestuursrapportages en het bestuursverslag ter hand gesteld. Er is voldoende gelegenheid vragen te stellen over de onderwerpen die daarin aan de orde komen. Voor de bestuurder is het belangrijk om te horen of er aandachtspunten zijn.

Na iedere vergadering komt er een nieuwsbrief. Deze wordt digitaal aan de verwanten gestuurd.

De raad heeft aangegeven behoefte te hebben aan een huishoudelijk reglement. Dit is opgesteld en door de raad vastgesteld.

De raad heeft de uitwerking van een gehouden enquête onder verwanten doorgenomen. Een algemeen probleem blijkt bewegen te zijn. In het jaarplan 2018 is opgenomen dat locaties hier iets mee gaan doen. Daarnaast kan gebruik maken van beeldzorg door verwanten verbeterd worden. 70 Procent van de verwanten heeft aangegeven de nieuwsbrief van de CDV als nuttig te ervaren. Verwanten maken weinig gebruik van de CDV. Er wordt afgesproken om in het nieuwe jaar te agenderen wat de verwachtingen zijn ten aanzien van dit gremium en hoe het contact met verwanten kan worden verbeterd.

Onderwerpen waarover de raad is geïnformeerd:

- Beleid ten aanzien van seksualiteit en relatievorming
- Beleid ten aanzien van lichamelijk welbevinden. Dit gaat over vitaliteit, huisartsenzorg, gehoor, visus en medicatie
- Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek waaraan 61% van de cliënten heeft meegedaan. Doel van het onderzoek was om op individueel -, locatie- en organisatieniveau verbeteringen in te voeren. Het onderzoek heeft de tevredenheid ten aanzien van ondersteuning en leefomgeving van de cliënten in beeld gebracht. De raad heeft de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek ter kennisgeving aangenomen.
- Beheer cliëntgelden. Het bestuur van SCG Support (Stichting Cliëntengelden) heeft besloten de activiteiten van de stichting te beëindigen. Wetgeving staat belangenverstremming niet meer toe. DES bewindvoering neemt de werkzaamheden SCG Support over. Cliënten die geen bewindvoering hebben maar wel budgetondersteuning nodig hebben, kunnen hiervan gebruik maken. De verantwoording wordt geautomatiseerd. Er wordt een portaal ingericht waarbij bewindvoering en betrokkenen met elkaar kunnen samenwerken en via de chatfunctie in het portaal kunnen communiceren.
- Beleid melden van incidenten. Belangrijk is dat elk incident wordt gemeld en bespreekbaar gemaakt, zodat er van kan worden geleerd.
- Het ziekteverzuim onder begeleiders ligt tamelijk hoog. Medewerkers hebben het druk. Oorzaak hiervan is o.a. het helaas hoge aantal langdurig en ongeneeslijk zieke medewerkers, de transitie (overhevelen van het rijk naar de gemeenten en verzekeraars en daarmee gepaard gaande bezuinigingen), invoering van een nieuw ondersteuningsplan, interne verschuivingen om ontslagen te voorkomen. Een en ander heeft voor onrust gezorgd en van medewerkers veel flexibiliteit gevraagd. Er zijn verbeteracties ingezet.
- Zelfsturende teams. In de toekomst zullen de teams meer zelf zaken kunnen gaan organiseren. Aansturing van bovenaf zal een meer coachende begeleiding worden. Teamleiders krijgen een coachende of ondersteunende rol. De overgang zal geleidelijk doorgevoerd worden.
- Waardevol Mens 2.0. Enkele jaren terug zijn medewerkers geschoold in het gedachtegoed van De Waerden. Onder medewerkers is vraag naar verdere scholing en ontwikkeling van kennis en kunde. Mede om die reden is in 2016 met enkele teams een start gemaakt met scholing/ontwikkeling.
- Bestuursverslag en jaarrekening 2016. Mevr. Janssen licht het stappenplan en het verloop van de afgelopen jaren toe.
- De raad geeft aan het fijn te vinden dat De Waerden financieel gezond is en neemt het bestuursverslag en de jaarrekening verder ter kennisgeving aan.

Onderwerpen waarover de raad heeft geadviseerd.

- De raad heeft positief geadviseerd over definitieve samenwerking tussen De Waerden en Triade om 24/7 beeldzorg aan te bieden.
- Beleid en voorwaarden donaties en sponsoring t.b.v. steunstichtingen om goede afspraken vast te leggen met donateurs en sponsoren.
- De raad geeft aan het een goed document te vinden en geeft positief advies.

Onderwerpen waarmee de raad heeft ingestemd

- Beleid ten aanzien van vrijwilligers. De notitie beschrijft de positie van de vrijwilliger en gaat over werving,
- overeenkomst, scholing en onkostenvergoeding. De vrijwilligers moeten een verklaring van goed gedrag overleggen.
- De raad heeft instemming op het geactualiseerde beleid ten aanzien van vrijwilligers gegeven.

Raad van Toezicht (RvT)/Centrale Deelraad Verwanten

Namens de Raad Van Toezicht heeft de heer Jaspers de vergadering van de raad van 6 juni bijgewoond. De heer Jaspers waardeert het dat er een voltallige raad is geïnstalleerd en hoopt op een verwantenraad met ambitie. Onderwerpen die op de agenda van de CDV staan, komen ook aan de orde in de vergadering van de Raad Van Toezicht. De CDV bezoekt eveneens één maal per jaar een vergadering van de Raad Van Toezicht. Om inhoud aan het bezoek te geven is afgesproken om een thema aan dit bezoek te koppelen.

Procedure nieuwe bestuurder

De raad is vanaf het begin nauw betrokken geweest bij de wervings- en selectieprocedure van een nieuwe bestuurder in de plaats van mevr. Janssen. De cliëntenraad heeft bij deze procedure adviesrecht gehad. Daarbij zijn de taken opgesplitst, de voorzitter van de CDV heeft deelgenomen aan de profielschets, een vertegenwoordiger van de CDC heeft aan de gesprekken met de kandidaten deelgenomen.

De raad heeft het functieprofiel nieuwe voorzitter Raad van Bestuur ter kennisgeving aangenomen. De procedure nieuwe bestuurder is geresulteerd in de aanstelling van mevr. Riteco. De raad hoopt dat de samenwerking met haar net zo open en plezierig zal verlopen als met mevr. Janssen. De raad heeft in de vergadering van 13 november afscheid van mevr. Janssen genomen en haar bedankt voor het werk dat zij voor de raad en De Waerden heeft gedaan en voor de plezierige samenwerking.

Informele bijeenkomst

De informele bijeenkomst waarmee de CDV samen met Ondernemingsraad, Centrale Deelraad Cliënten, Raad van Toezicht en de staf het jaar afsluiten vond op 12 december plaats bij de locatie Lef en Co van De Waerden in Alkmaar. Centraal thema op deze avond was Lef en Co, het nieuwe concept van Atelier de Voordam.

Bijlage 3 Jaarverslag Cliëntenraad, Deelraad Cliënten

1. Samenstelling Centrale Deelraad Cliënten 2017

Afra Wijnker, Alie Ris, Claudia van de Zee, Lia Uijen, Conor Catney

Rianne Broersen (stil lid)

Lia Uijen/Claudia van der Zee (voorzitter)

Conor Catney/Ondersteuner (notulist)

2. Vergaderen

We hebben in totaal 19 vergaderingen gehad, waarvan 4 met de Raad van bestuur;

4 keer met Hetty Janssen en 1 x met vervangende manager Sylvia Mandemaker.

De vergaderingen zijn opgedeeld in een voorbespreking, hoofdbespreking en een nabespreking.

De voorbespreking wordt gebruikt om de stukken die besproken gaan worden tijdens de vergadering, samen met de bestuursleden zoveel mogelijk inzichtelijk te krijgen.

De nabespreking wordt gebruikt om de stukken die besproken zijn en waar besluiten uit gekomen zijn te bespreken te verduidelijken.

3. Documenten die ter advies, ter bespreking en ter informatie zijn ontvangen en besproken in de cliëntenraad

• Samenwerking Triade Beeldzorg in de Nacht, (19-01)

Duidelijk filmpje, de leden horen positieve geluiden over de beeldzorg. Zijn ook zeer tevreden ook over Triade.

Er gaan ook andere stichtingen beeldzorg aanbieden ZIG en ASVZ

De leden geven hierover een positief advies.

• Beleid t.a.v. Seksualiteit, relatievorming, kindervens en ouderschap (19-01)

(duidelijke PowerPoint presentatie) ter informatie aangenomen.

• Beleidsstuk vertrouwenspersoon, klachtenregeling 30-03

Drie personen zijn aangesteld als klachtenfunctionaris

Adviespunt: als cliënten vragen hebben over de klachtenfunctionarissen willen zij (telefoonnummer of email) dit graag in anonimiteit kunnen doen en niet dat dit door beeldzorg wordt geregistreerd. Ter informatie aangenomen.

• Beleidsstuk lichamelijk welbevinden 30-03

Adviespunten:

In overleg blijven met de cliënt.

Cliënt is eindverantwoordelijk.

Vrijwilliger mag ook mee met cliënt naar doktersbezoeken.

Client mag zelf de keuze maken of hij een vrijwilliger of begeleider mee wil naar doktersbezoeken.

Leden vragen zich af waarom Hetty 2 stukken niet bespreekt in haar Filmpje.

Hetty maakt een keuze in waar de verandering zit en toepasselijk is.

Dit wordt voortaan ondervangen omdat Beleidsstukken in zijn geheel worden doorgenomen.

• Uitslag cliëntentevredenheidsonderzoek 2016 (06-01)

Het cliënt tevredenheidsonderzoek wordt per cliënt meegenomen in zijn/haar ondersteuningsplan.

Pb'er of Teamleider bespreekt dit met de cliënt of Team
Er wordt gewerkt aan verbeter punten elk jaar komt er een nieuw onderzoek.
Adviespunten:

De leden geven aan dat er goed op de vraagstelling gelet moet worden, makkelijker en duidelijk taalgebruik, de persoon die de vragen afneemt moet goed op de vraagstelling letten, Jip en Janneke taal.

- **Beleid ten aanzien van Vrijwilligers (06-01)**
Contract voor zowel maatje als vrijwilliger wordt gelijkgesteld vrijwilligerscontract
Een maatje heb je ontmoet en een vrijwilliger is gezocht, Er is weinig tot geen verschil. De Raad adviseert om voortaan één naam te gebruiken: Vrijwilliger
- **Reglement Raad van Bestuur (06-01)**
De Raad van Toezicht wordt meer op de hoogte gehouden over eventuele problemen/geschillen tussen raad van bestuur en ondernemingsraad en cliëntenraad en of externe partijen elders in de organisatie
- **Werving en Selectieprocedure nieuwe bestuurder (06-01)**
De CDC gaat akkoord met deze wijze van invullen van het adviesrecht
De CDC en verwantenraad nemen contact met elkaar op
- **Vierde bestuursrapportage ter informatie aangenomen (13-07)**
- **Bestuursverslag de Waerden 2016 ter informatie aangenomen (13-07)**
- **Jaarrekening de Waerden 2016 ter informatie aangenomen (13-07)**
- **Accountverslag 2016 Ter informatie aangenomen (13-07)**
- **1^{ste} kwartaalrapportage 2017 Ter informatie aangenomen (13-07)**
- **Functieprofiel voorzitter Raad van Bestuur (13-07)**
Han Quick lid verwantenraad heeft zich voorgesteld en uitleg gegeven over de sollicitatieprocedure, Claudia van der Zee zal namens de cliëntenraad bij de gesprekken aanwezig zijn
- **Beleid en voorwaarden Donaties en sponsoring (28-09)**
De CDC geeft een positief advies over de nota Sponsoring en donaties
Het aangepaste beleidsstuk (film) gaf een duidelijk beeld over welke afspraken er zijn gemaakt en binnen welke kaders de Waerden de sponsoring en donaties hanteert
- **Evaluatie Medezeggenschap cliënten (28-09)**
Kees de Winter legt uit welke stappen er worden ondernomen voor de evaluatie Medezeggenschap.
Kees vraagt of de leden van de CDC mee willen denken over hoe de Medezeggenschap nu is geregeld bij de Waerden en of er verandering nodig is.
De leden gaan hierover in gesprek 23-11 wordt hier verder over gepraat.
- **Nota Waerdenvol Mens 2.0 ter informatie aangenomen (28-09)**

- **Onafhankelijke cliëntondersteuning (28-09)**
 Jose Doens van MEE heeft een presentatie gegeven over onafhankelijke cliënt ondersteuning.
 Duidelijke uitleg met PowerPoint presentatie
 Kees de Winter draagt er zorg voor dat het bekend word onder de cliënten en personeel van de Waerden
 - **Evaluatie Medezeggenschap, uitgenodigd Kees de Winter (23-11)**
 Medezeggenschap is meepraten en meebeslissen over je leven.
 Het beleid medezeggenschap wordt geëvalueerd.
 In het beleid staat hoe de Waerden medezeggenschap regelt.
 Evalueren betekent dat we kijken hoe het nu is geregeld en hoe het uitpakt.
 Als het niet goed genoeg werkt proberen we het te verbeteren.
 - **Nieuwe werkwijze cliëntenraad**
 De Cliëntenraad heeft een bestuur die elke week bijeenkomt op de donderdagochtend van 10.00 tot 12.00. Bestuursleden zijn Conor Catney, Lia Uijen
 Bestuursleden doen de voorbereiding voor de vergaderingen, onderhouden de contacten Centraal Bureau en achterban, maken de agenda en notulen.
 De centrale cliëntenraad gaat langs bij de lokale raden om te kijken hoe de Medezeggenschap is geregeld en of er punten zijn die besproken kunnen worden in de centrale cliëntenraad en zorg ervoor dat de Centrale cliëntenraad naam/ gezicht herkenning krijgt onder de cliënten. De leden zorgen ervoor dat er op elke locatie een planbord komt te hangen waarop de notulen van de Centrale Cliëntenraad gehangen kan worden.
 - **Plancare 2.0 uitgenodigd Gitte van der Veld (23-11)**
 Gitte heeft uitleg gegeven over plancare 2.0
 Ter informatie aangenomen
4. **Raad Van Toezicht**
 Hans Gerrits Jans
 Hans heeft verscheidene vragen gesteld aan de leden over Beeldzorg, het werken met de IPad, Cashless Cash.
 Zeer positief en gezellig gesprek
 Raad van toezicht komt een keer in het jaar langs op de werk/woonplekken van de Waerden dit zal 22 juni gebeuren.
 5. **Centrale Deelraad Verwanten**
 Han Quick lid verwantenraad heeft zich voorgesteld
 Notulen van de CDV worden besproken, aandachtspunt 2018 intensiver contact
 6. **Veranderingen Cliëntenraad 2017**
 Rianne Broersen stopt als actief lid, Rianne vindt het lastig om het te combineren met haar werk.
 Er is gekozen om Rianne als stil lid aan te houden.
 Conor Catney is aangenomen als nieuw lid
 7. **Contacten met Achterban**
 Dit blijft een aandachtspunt, dit moet en kan beter.
 aandachtspunt in 2018 langs bij de Locaties

8. Ondersteuning Cliëntenraad

De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door Peter Vriendjes
Nieuwe Communicatiedeskundige Pamela Hemmekam

9. Overige Activiteiten

- **Afscheid Hetty Janssen**
- **Nieuwe bestuurder Jannie Riteco**
- **Werkgroep OV-taxi**
Lia Uijen is afgevaardigde vanuit de Waerden
De werkgroep Regiotaxi komt op voor de belangen van de gebruikers van het WMO-vervoer.
Het is een interregionale werkgroep in Noord Holland Noord.
De werkgroep krijgt ondersteuning vanuit Esdégé-Reigersdaal
De werkgroep komt minimaal 4 x per jaar bij elkaar.
- **IPad**
Leden hebben afgesproken IPAD niet meer te gebruiken totdat er een duidelijke uitleg is
gegeven, IPAD is ter ondersteuning en wordt nu als last ervaren; in 2018 afspraak bij
DIGIBEET/Kattencafé voor uitleg over de IPAD
- **Informeel borrel**
Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, de ondernemingsraad, de centrale deelraad cliënten,
centrale deelraad verwanten, locatie Lef & Co
- **Locatiebezoek beeldzorgcentrale Schagen**
Beeldzorg centrale, Leden hebben een duidelijke uitleg gekregen over hoe er
gewerkt wordt bij de Beeldzorgcentrale.
- **Samen Sterk voor Kwaliteit 8 december 2017**
"Samen Sterk voor Kwaliteit in Lunteren"
**De positie van cliëntenraden, verwantenraden en familieverenigingen moet sterker
worden. Zodat zij meer invloed hebben op keuzes van de organisatie.**

Bijlage 4 Jaarverslag Ondernemingsraad

MISSIE:

De OR zorgt voor verbinding tussen beleid en duurzame inzetbaarheid van mensen.



VISIE:

- ✓ De OR streeft naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
- ✓ Hierin vinden we zelfzorg, werkplezier en ontwikkeling van groot belang.
- ✓ De OR doet het op een eigentijdse manier en let daarbij op interne en externe ontwikkelingen.
- ✓ We zijn actief in contact met onze omgeving.

Vergaderingen 2017:

De OR heeft 27 vergaderingen gehad waarvan 3 keer met de contactpersonen en 3 keer een OV met de bestuurder en twee keer een Art.24 met de bestuurder.

In de artikel 24 vergaderingen bespreken we de algemene gang van zaken en zijn we op een informele setting.

In de vergadering zijn afgelopen jaar meerdere mensen uitgenodigd.

- Hoofd bedrijfsvoering André van Bentum
- Voorzitter RvT Gerrit Valk
- Teamleiders
- Bedrijfsarts Marc van Reijssen
- Hoofd P&O Monique van Zon
- Personeelsadviseur Trees Pater
- Projectleider Ingrid van Heerde
- Manager primair proces Sylvia Mandemaker

De onderwerpen met de contactpersonen afgelopen jaar waren:

Februari:

- RI&E
- Gedeelde verantwoordelijkheid in ondersteuningsplan van wonen en dagbesteding

Mei:

- Uit de audits is gebleken dat op veel plekken de begeleidingsplannen niet op orde zijn. Wat heb je nodig om de plannen op orde te krijgen en te houden
- Hoe leeft het onderwerp zelforganiserende teams op de werkvloer en wat zijn de verwachtingen

- Het ziekteverzuim, hoe gaat jouw team om met het (hoge) ziekteverzuim en wat zijn jullie ideeën over de aanpak

Oktober:

- Hoe is de (algemene) stand van zaken op jouw locatie?
- Wat merken jullie binnen de teams over de 4 trajecten van de Waerden 2020? Leeft het zelf organiseren al in jullie team?

De instemmingsverzoeken die de OR heeft gekregen zijn:

- 17 maart Instemming beleid vertrouwenspersoon en klokkenluidersregeling
- 10 mei Instemming regeling vergoeding reiskosten
- 14 juni Instemming beleid t.a.v. vrijwilligers 2.9
- 24 november Instemmingsaanvraag jaarurensystematiek (is nog in behandeling)
- 28 november Instemming contract arbodienst

De adviesverzoeken die de OR heeft gekregen zijn:

- 8 mei Advies werving- en selectieprocedure nieuwe bestuurder
- 14 september Advies kaderbrief 2018
- 30 september Advies ERD-ZW
- 20 november Adviesaanvraag jaarplan, formatieplan en begroting 2018
- 29 november Adviesaanvraag roosterproces en flexpool.
- 15 december Advies beslisdocument fase A

De OR heeft een aantal keten een “nieuwsflits” op intranet geplaatst:

- Januari Missie en Visie van de OR
- Februari Installeren Petra Zuidewind en Yvonne de Vries
- Februari Oproep voor nieuwe contactpersonen
- Maart Oproep en filmpje Cor-Jan Molenaar
- Mei Installeren Cor-Jan Molenaar
- Oktober Het beslisdocument Zelforganisatie geplaatst ter info voor de achterban
- December Bedankje aan de achterban voor de reacties op het beslisdocument over zelforganisatie

Afgelopen jaar hebben de OR-leden persoonlijk of gezamenlijk een cursus en/of workshop gevolgd.

- 9 Maart Introductie in de WOR (Petra Zuidewind en Yvonne de Vries)
- 12 April Workshop Insights Discover (alle OR-leden en de ambtelijk secretaris)
- 19 April Cindy Fornari (alle leden)
- 14 Juni Introductie in de WOR (Cor-Jan Molenaar)
- 2 Oktober VGN bestuurstafel over arbeidszaken “rondetafelgesprek” (Anneke en Petra)
- 14 november Cindy Fornari (Overleg zelforganisatie)
- 16 November Praktijkdag RI&E: de volgende stap (Didy en Brenda)