

# **Verslag 2017**

## **Stichting Woon-Zorgcentra De Rijnhoven**

Het verslag over 2017 is onderdeel van het jaardocument 2017 zoals deze is gepubliceerd  
op [Jaarverslagenzorg.nl](http://Jaarverslagenzorg.nl)

### 2.1 ALGEMENE GEGEVENS

De Stichting Woon-Zorgcentra De Rijnhoven is statutair gevestigd te Utrecht.

Postadres:	Spruit en Bosch 1
Postcode en plaats:	3481 EZ Harmelen
Telefoonnummer:	0348-441714
Identificatienummer	KvK: 412 65 029
E-mailadres:	<a href="mailto:info@rijnhoven.nl">info@rijnhoven.nl</a>
Internet website:	<a href="http://www.rijnhoven.nl">www.rijnhoven.nl</a>
Nza nummer	300 942
Bankrekeningnummer	NL33 FVLB 0699 305 985

De Rijnhoven is ISO - gecertificeerd

De Rijnhoven is lid van het Waarborgfonds Zorg (WFZ)

**Do294**

Stichting Woon-zorgcentra De Rijnhoven is een organisatie voor Verpleging en Verzorging in de ouderenzorg. In verschillende woon- zorgcentra wordt verpleeg- en verzorgingshuiszorg georganiseerd. Daarnaast levert De Rijnhoven Wijkzorg. Onder Wijkzorg wordt thuiszorg, ketenzorg dementie, deeltijdzorg en huishoudelijke zorg verstaan. Daarnaast levert het Behandel- en Adviescentrum (ook eerstelijns) behandeling en consult.

De statuten van De Rijnhoven zijn aangepast en de akte is gepasseerd op 27 december 2017, ingaande 2018.

<b>AGB kodes:</b>	<b>De Rijnhoven</b>	<b>41 41 0905</b>
Woerden:	Vijverhof	46 46 0248
Utrecht:	Coninckshof	47 47 1812
	Parkhof	42 42 0497
	Veldhof	42 42 4596
	Wijkzorg pilot Zilveren Kruis	75 75 2515
Montfoort:	Antoniushof	42 42 0479

#### Gelieerde stichtingen:

De volgende zelfstandige stichtingen zijn in deze jaarrekening meegeconsolideerd omdat ze onderdeel uitmaken van de groep en gelden als een economische eenheid :

Stichting Antoniushof & Kloosterhof	Identificatie KvK:	41186056
Stichting Vastgoed de Bongerd	Identificatie KvK:	41186055
Stichting Beheer Zonnewijzer Vleuten-De Meern	Identificatie KvK:	41178292
Stichting Beheer Aanleunflats Vleuten-De Meern	Identificatie KvK:	41183040

#### Algemeen Nut Beogende Instelling:

Vanaf 1 januari 2008 is Stichting Woon- Zorgcentra De Rijnhoven aangemerkt als ANBI.

Vanaf 7 december 2010 is Stichting Antoniushof & Kloosterhof aangemerkt als ANBI.

#### 4.1 VISIE, STRATEGIE EN MEERJARENBELEID

Tot in 2018 loopt het meerjarenbeleidsplan: De Rijnhoven is voor kwetsbare ouderen de deskundige en toekomstbestendige organisatie in de regio waar het wonen, welzijn, zorg en behandeling betreft. Dat geldt zowel voor ouderen die zelfstandig wonen, als voor hen die gekozen hebben om te verblijven in één van onze prachtige locaties.

In de oriëntatie op de volgende beleidsperiode is een aanpassing op het zorgconcept geagendeerd en zijn de volgende gespreksonderwerpen actueel: 'langer thuiswonen, korter intramuraal wonen, onbegrepen gedrag en focus op welzijn'.

*Motto:* **TOON-AANGEVEND DICHTBIJ**

De Rijnhoven is een vernieuwende zorgorganisatie aan de westzijde van Utrecht. Wij zijn er voor wonen, welzijn, zorg en behandeling, met een breed pakket aan dienstverlening. We zijn specialist op het terrein van kwetsbare ouderen, met name psychogeriatric. De Rijnhoven is stevig verankerd in de verschillende kernen in de regio en biedt wonen met zorg, behandeling, zorg thuis, deeltijdzorg, en zelfstandig wonen voor senioren.

*Missie en visie:*

Onze missie is het ondersteunen van kwetsbare ouderen bij een optimale kwaliteit van leven met behoud van zoveel mogelijk zelfstandigheid. Dit doen wij als professionele leverancier van gastvrije zorg en services. Wij hebben een verbindende rol om de zelfredzaamheid van ouderen in samenhang met het (sociale) netwerk te optimaliseren.

*Strategie:*

De Rijnhoven wil zorg en ondersteuning thuis bieden. Als zelfstandig wonen niet meer gaat, biedt zij een veilige woonomgeving met zorg en behandeling in de nabije omgeving. Zij doet dit door het aanbod kleinschalig, flexibel en vertrouwd te organiseren voor cliënten en door medewerkers, passend binnen de financiële kaders en tot tevredenheid van cliënt en medewerker.

*Ambitie:*

Onze ambitie die de komende jaren richting geeft aan de keuzen die wij maken is het bewerkstelligen van een optimale kwaliteit van leven. Medewerkers krijgen de ruimte door zelfregeling hun werk zo dichtbij mogelijk bij de cliënt en diens netwerk te organiseren en zoveel mogelijk aan te sluiten bij hun belevingswereld. De kwaliteit van de relatie is dé basis om kwaliteit van leven te kunnen bieden. Daarnaast wil De Rijnhoven in regio west Utrecht toonaangevend zijn in de zorg voor kwetsbare ouderen.

### *Werkgebied:*

Ons werkgebied concentreert zich op de westzijde van Utrecht en betreft de plaatsen Woerden, Harmelen, Vleuten, De Meern, Montfoort en Utrecht Leidsche Rijn.

### *Kernwaarden:*

**VERBINDEN VERTROUWEN VAKBEKWAAM**

Onze cliënten bepalen zoveel mogelijk zelf hoe zij hun leven willen vormgeven en welke hulp daarbij nodig is. Onze zorg en dienstverlening sluiten hierop naadloos aan.

Onze medewerkers, in alle functies van onze organisatie, zijn vakbekwaam. Ze verbinden zich met de organisatie en waar deze voor staat. Ze zijn oprecht geïnteresseerd in de cliënt en zijn of haar problematiek en omstandigheden. Ze onderhouden een professionele relatie met elkaar en met de cliënt die gebaseerd is op respect en vertrouwen. Er wordt gewerkt in zelforganiserende teams die een grote mate van regelruimte en verantwoordelijkheid hebben.

Onze vrijwilligers en mantelzorgers leveren graag hun bijdrage en doen veel extra werk. Wij ondersteunen hen daarbij waar wij kunnen.

Onze leiding is inspirerend, toont leiderschap en is vakbekwaam. Samen met de medewerkers laten zij de organisatie excelleren.

Onze organisatie is stabiel. Tijden en inzichten veranderen en De Rijnhoven verandert steeds mee. Onze organisatie is open van cultuur en flexibel genoeg om snel en goed in te spelen op verandering. We zijn bedrijfsmatig gezond, hebben mooie locaties en werken efficiënt en servicegericht.

Onze reputatie in de regio is uitstekend. Ouderen kloppen vanzelfsprekend bij óns aan voor wonen, welzijn, zorg of behandeling. Professionals willen graag bij ons werken. Alle relevante partijen in de wijk werken graag met ons samen. We zijn transparant en leggen verantwoording af niet alleen waar het moet, maar ook waar het kan.

#### 4.2 ALGEMEEN BELEID EN BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN IN HET VERSLAGJAAR

Dit jaar van uitvoering van het vastgestelde Meerjarenbeleidsplan 2015-2018 stond in het teken van aanpassing van onze organisatie. Door de zorgteams de mogelijkheid te geven de organisatie van de zorg meer in eigen hand te nemen kan sneller en effectiever ingespeeld worden op hetgeen voor de cliënten wenselijk en/of noodzakelijk is. Het team is zelfstandig in het plannen van de uren en bijvoorbeeld het doen van uitgaven voor het huishouden. Het lijkt het antwoord op de toenemende zorgzwaarte van cliënten waarbij beleid- en regelgeving ervoor zorgt dat indicaties nauwelijks meer boven de gemiddelde indicatie uitkomen. Het gevolg is dat er gemiddeld intensievere zorg verleend moet worden. Ook in de wijkzorg geldt dat het beleid erop gericht is om assessments (de wijkverpleegkundige indicaties) laag te houden. Uitgangspunt is dat ook mantelzorg en informele zorg optimaal ingezet moeten worden. Om deze omslag naar meer zelforganisatie te bewerkstelligen is een transitieplan opgesteld en in uitvoering genomen. Het plan beslaat twee jaar en kent een begroting ad € 1,75 miljoen. In de jaarrekening 2015 is voor dit bedrag een bestemmingsreserve gevormd. In 2016 is het plan in uitvoering gegaan en zijn de totale kosten ten laste van de exploitatie gebracht.

Als uitvoering van het regeringsbeleid om tot een reductie te komen van verzorgingshuisplaatsen (extramuralisering lage ZZP's) heeft De Rijnhoven de afgelopen jaren een herschikking en reductie van bedden geëffectueerd in de verschillende locaties:

- ☼ Locatie De Meerstroom (8 plaatsen verpleeghuiszorg) is in 2015 vroegtijdig afgebouwd en de plaatsen zijn tijdelijk overgeheveld naar het gerenoveerde woon- zorgcentrum Parkhof. Een drietal aanleunwoningen zijn gehuurd en aan de locatie toegevoegd om zo de capaciteit aan verzorgingshuisplaatsen niet te ver terug te dringen. De locatie (verzorgingshuis) Nijveelt werd immers tegelijkertijd afgebouwd, en uiteindelijk vroegtijdig in 2015 gesloten. Hiermee heeft De Rijnhoven voldaan aan de opdracht tot capaciteitsreductie.
- ☼ Bloesemhof in Montfoort is verbouwd en in 2016 is de groepswoning uitgebreid met 2 plaatsen, van 6 naar 8 verpleeghuisplaatsen. Hierdoor is de verpleeghuiszorg in Montfoort iets beter exploiteerbaar. Het deeltijdcentrum in Montfoort is naar Antoniushof verhuisd en de BOPZ verklaring voor de uitbreiding van de groepswoning kwam begin 2016 beschikbaar.
- ☼ Omdat de zorgexploitatie van Coninckshof al jaren problematisch is, is opnieuw onderzoek gedaan naar mogelijkheden om dit aan te pakken. In 2016 zijn enige aanpassingen aan het gebouw gepland, die in 2017 uitgevoerd zijn. De aanvraag tot uitbreiding van de capaciteit is in 2017 met twee plaatsen gehonoreerd. Er zijn nu 3 groepswoningen voor zes en 2 voor zeven bewoners op deze locatie. Met de eigenaar van het pand lopen onderhandelingen over benutbaar maken van 'overtollige ruimte'. De plannen liggen klaar voor uitvoering in 2018. In deze ruimte wordt een 6e groepswoning geëffectueerd. Dit is mede mogelijk als gevolg van het 'geld volgt cliënt'-beleid en loslaten van capaciteitsplafonds.
- ☼ Bijzonder was dat De Rijnhoven - nadat het zorgkantoor in 2016 in de 'herschikking' het contract voor De Rijnhoven (krap) had vastgesteld - gevraagd werd om tijdelijk extra verpleeghuisplaatsen beschikbaar te maken. Het bleek dat er in Utrecht een wachtlijst was voor verpleeghuisplaatsen. De Rijnhoven werd benaderd om hierin mee te denken. De vraag concreetiseerde zich in oktober tot tijdelijk 5 extra plaatsen. Deze plaatsen werden gegarandeerd als extra plaatsen zolang de betreffende cliënten bij ons wonen. Vanuit maatschappelijk belang is een afweging gemaakt en is hiervoor een oplossing in locatie Vijverhof gerealiseerd. Een snelle verbouwing heeft ertoe geleid dat in november de eerste van de vijf cliënten kon worden opgenomen. Hierdoor bestaan nu vijf van de 22 groepswoningen uit woningen voor 7 bewoners. Vanaf april 2017 zijn hiervan nog 3 extra plaatsen in gebruik. Door het loslaten van 'capaciteitsplafonds' per 1.1.2018 zijn deze plaatsen in de formele capaciteit opgenomen.

De capaciteit intramuraal voor De Rijnhoven kende tot 2017 dus 'plafonds' in maximaal te bezetten plaatsen. Naast een begrenzing van de fysieke capaciteit geldt het financiële plafond van de kavel-budget-contractering. Het hele jaar blijft onzekerheid over de vraag of het initieel toegekend budget voldoende aangevuld wordt in oktober/november. En dan is sturing aan het einde van het jaar voor een zorgaanbieder lastig realiseerbaar.

Voor de Wlz zorg geldt, dat als gevolg van een adequate herschikking in 2017, alle gedeclareerde zorg is gehonoreerd.

In de wijkzorg zijn, vanaf 2016 voor het eerst, met de afzonderlijke zorgverzekeraars contracten gesloten. Bij twee van deze contracten is in 2016 het contractbudget overschreden.

In 2017 zijn contracten aan het eind nog bijgesteld waardoor alleen nog een risico ad € 6.500 in het contract met Menzis resteert.

In 2016 heeft 'Zilveren Kruis' voor haar verzekerden in de stad Utrecht een pilot van drie jaar afgekondigd. Een deel van het verzorgingsgebied van De Rijnhoven ligt in het pilotgebied. Een beperkt aantal aanbieders werd gecontracteerd en wel in de vorm van een 'kavelbudget'. Aangezien het hele thuiszorgpakket aangeboden moest worden hebben De Rijnhoven en Careyn samen voor de twee kavels in Vleuten en De Meern ingeschreven. Deze kavels zijn ook toegewezen. De overige 'oncontracteerde' aanbieders mogen leveren maar tegen maximaal 75% van het tarief.

Het bleek niet eenvoudig om in deze pilot de benodigde afstemming en formaliteiten geregeld te krijgen:

- ☞ De Rijnhoven was mede-partij in een rechtzaak tegen Zilveren Kruis vanwege de verwachte consequenties van deze pilot. Wij voorzagen dat deze ontwikkeling o.a. de keuze-vrijheid in de weg zou staan. De rechtzaak is verloren.
- ☞ Ook bleek Zilveren Kruis hardnekkig in de 'ontkenning' dat De Rijnhoven feitelijk eenzelfde status toekwam als voorkeursaanbieder zoals Careyn. Ondanks de juridische, bestuurlijke en administratieve drukte die het tot op heden gekost heeft, is er nog steeds veel onduidelijkheid en is ook de informatievoorziening tussen Zilveren Kruis, Careyn en De Rijnhoven niet geheel op orde. Careyn heeft inmiddels wel het voorschot tarief 75% over 2016 aangevuld tot 85% van het Nza tarief, waarmee in principe voldoende dekking is voor de geleverde S2 zorg. Uit onderzoek is gebleken dat de pilot niet het gewenste effect heeft gehad: Veel niet-gecontracteerde aanbieders leveren en declareren zorg tegen het 75% tarief; echter overschrijden het indicatie-regime dat voor de gecontracteerde zorgaanbieders geldt ruimschoots. Het bleek dat Zilveren Kruis hier geen materiële controles op kon uitvoeren waardoor de gecontracteerde aanbieders steeds verder in de knel kwamen met hun kavelbudget. Na het faillissement van een van de gecontracteerde aanbieders heeft Zilveren Kruis een aantal aanpassingen doorgevoerd in 2017. Voor 2018 - het laatste pilotjaar - zijn integrale tarieven aan de orde, waarbij het tarief dat is afgesproken nog wel een correctie behoeft omdat Careyn een groter aandeel in de duurdere (specialistische) verpleegzorg heeft.

In Veldhof wordt aan 21 zelfstandig wonende ouderen met een Wlz-indicatie volgens het concept VPT thuis' zorg verleend. Al eerder is gebleken dat de zorg voor bewoners van Veldhof met 'wijkzorg' in de klem kwam. Aanvankelijk was thuiszorg een goede optie, echter de ontwikkeling naar steeds zwaardere zorgvraag en de aanpassingen in regelgeving is niet goed uitgekapt. Het leveren van VPT aan deze groep bewoners in Veldhof lijkt voorsnog toch ook niet goed te verwezenlijken. Op deze locatie voldoet de zorg nog niet aan de kwaliteitsnorm die De Rijnhoven zich oplegt is hier - ook niet met het concept VPT - te realiseren. Er wordt gezocht naar een oplossing.

Ook in 2017 heeft Zilveren Kruis haar tarieven intramuraal, afhankelijk gesteld van het afspreken van ontwikkelprogramma's. Het basis tarief werd vastgesteld op 94% van de Nza tarieven. Drie procent gold als te verdienen toeslag. De Rijnhoven heeft de toeslagen toegekend gekregen door projecten uit te voeren, waardoor bijvoorbeeld het aantal vrijwilligers is toegenomen, de familieparticipatie is vergroot, de Robot Zora verder is geïntroduceerd en delen van het professionaliseringprogramma werden uitgevoerd. De projecten zijn gekozen omdat ze ontwikkeld waren en gepland waren als uitvoering van het meerjarenbeleidsplan. Het zorgkantoor heeft de uitvoering van de plannen positief beoordeeld.

Vastgesteld is, dat voor de toekomst een hoger scholingsniveau van de medewerkers noodzakelijk is. Om aan voldoende juist gekwalificeerde zorgmedewerkers te komen zijn veel acties uitgezet maar het perspectief ontbreekt. Steeds zijn er vacatures en zelfs uitzendbureaus kunnen niet altijd adequaat leveren.

Medewerkers van De Rijnhoven met een verouderde opleiding zijn bijgeschoold, zodat ze behouden konden worden en dit heeft zelfs tot opwaardering geleid doordat de nieuwe inzichten die ontstonden door de enthousiaste medewerkers ook weer breder uitgedragen werden. .

Er wordt daarnaast een professionaliseringsprogramma uitgevoerd, dat feitelijk alle medewerkers van De Rijnhoven betreft in de uitdaging waar we voor staan: *Eenzijds breed in de organisatie het ziektebeeld van dementie voldoende gaan begrijpen om hier ook adequaat mee om te kunnen gaan en anderzijds meer in de regio's te gaan bij het organiseren van de zorg*. Het professionaliseringprogramma is gestart medio 2016 met een 'kennismarkt' en loopt door tot in 2018. Het gaat bijdragen aan het op peil brengen en houden van de kwaliteit van zorg. Het professionaliserings-programma is mede mogelijk door inzet van middelen uit 'waardigheid en trots' en droeg in 2017 ook bij aan het effectueren van de ontwikkelafspraken met het zorgkantoor.

De deeltijdzorgcentra van De Rijnhoven hebben het goed gedaan. Cliënten vanuit drie verschillende bekostigingsmethodieken worden in deze centra opgevangen. Enerzijds de Wlz cliënten die deeltijdzorg als onderdeel van overbrugging naar opname krijgen of die in een MPT ook deeltijdzorg volgen. Anderzijds de Wmo cliënten die vanuit Utrecht toegewezen zijn waar een budget is afgesproken voor zorgtrajecten/-plaatsen. Danwel vanuit Montfoort, Woerden of Linschoten waar een bekostiging is met tarieven per prestatie. Met name in Montfoort is gebleken dat de concurrentie met andere vormen van deeltijdzorg te merken is. In Utrecht heeft de gemeente daarentegen extra arrangementen ingekocht.