



Zonnehuisgroep Noord

Jaarverslag 2020

27 mei 2021



Samen, leren, eigen kracht

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Samenvatting	2
Kwaliteit en Veiligheid	5
Corona	6
Impact Coronavirus - ontwikkelingen in 2020	8
Impact Coronavirus - (verwachte) ontwikkelingen in 2021	9
Cliënttevredenheid	10
Cliënttevredenheidsonderzoek	10
Fondsen	11
Klachten cliënten	12
ZorgkaartNederland	12
Goede en veilige zorg	12
Melding incidenten cliënten (MIC) meldingen	12
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	13
Gegevensbescherming & informatieveiligheidsbeleid	14
Mondverzorging	15
Zorg en dwang	15
Kwaliteit	17
Waardigheid en Trots	17
Cliëntreis Wlz - beleid in en uit zorg	17
Cliëntportaal	18
Taakherschikking en - delegatie	18
Casemanagement dementie	19
Palliatieve zorg	19
Zorgalarmering en zorgtechnologie	20
ZorgDomein	21
Eten en drinken	21
Schone omgeving	22
Commissie Ethiek	22
Medewerkers	23
Tevredenheid en duurzame inzetbaarheid	24
Medewerkertevredenheidsonderzoek	24

Medewerkersvertrouwenspersoon	24
Klachten en incidenten medewerkers	25
Verzuim	26
Fit – Functioneren in teams	26
Personele inzet op orde	26
Uitstroom medewerkers	27
BBL en BOL	27
Summerschool	27
Plannen en roosteren	28
Triage	29
Visie op flexibel werken	30
Vergewisplicht	30
Subsidies	31
Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB)	31
Organisatie	33
Automatisering en processen	33
Topdesk	33
Projectmanagementorganisatie (PMO)	33
Microsoft Office 365	33
Optimalisatie zorgprocessen	34
Bedrijfshulpverlening (BHV)	34
Marketing en communicatie	35
Meerjarenstrategie 2020-2030	36
Vastgoed	37
1. Het Groninger Zorgakkoord	37
2. Nieuwbouw Marum	39
3. Herinrichting Zonnehuis St. Jozef	39
Financieel beleid	40
Analyse van het resultaat	40
Vermogenspositie	40
Liquiditeit	41
Verwachte gang van zaken 2021	42
Financiële instrumenten	42
Risicoparagraaf	42

Inleiding

Ieder jaar legt Zonnehuisgroep Noord in de jaarverantwoording verantwoording af over het in het verslagjaar gevoerde beleid en over de geleverde prestaties aan alle rechthebbenden en belangstellenden.

De jaarverantwoording bestaat uit drie delen:

- het bestuursverslag;
- de jaarrekening;
- de kwantitatieve gegevens (DigiMV).

Het voorliggende document is het jaarverslag van Zonnehuisgroep Noord dat betrekking heeft op het verslagjaar 2020. Op basis van art. 393 lid 3 boek 2 BW is door de accountant gecontroleerd dat het jaarverslag, voor zover kan worden nagegaan, verenigbaar is met de jaarrekening 2020.

Zonnehuisgroep Noord heeft aan het begin van 2020 de volgende doelen gesteld:

1. Tevreden cliënten (persoonsgerichte zorg, zinvolle dagbesteding, familieparticipatie, inzet vrijwilligers aansluitend op de behoefte van de cliënt);
2. Kwaliteit en veiligheid binnen de wettelijke kaders;
3. Personele inzet op orde;
4. Duurzame inzetbaarheid van medewerkers;
5. Goede marktpositie (zorg met behandeling op alle locaties, goed imago, behoud van zorg in het werkgebied);
6. Processen en systemen ondersteunend aan primair proces;
7. Continuïteit – toekomstperspectief (gezonde exploitatie).

In dit jaarverslag gaan we in op het beleid, de inspanningen en prestaties ten aanzien van de organisatiedoelen.

Nienke Ybema, Raad van Bestuur

Karel Zuidema, Raad van Bestuur

Illustraties in het jaarverslag: Willemijn Lambert, www.drawin.ink

Samenvatting



Het jaar 2020 ligt achter ons. Een jaar waarin wij gepland hadden stevig te gaan bouwen aan onze mooie organisatie. Met veel enthousiaste zorgprofessionals, behandelaren, adviseurs, leidinggevendenden en andere in- en externe stakeholders. Er lag een stevige jaaragenda met uiteenlopende grote en kleine projecten gericht op het versterken van onze basis, het implementeren van nieuwe wetgeving en belangrijke vastgoedprojecten.

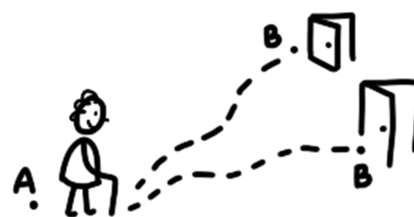
We hadden, als heel Nederland, buiten Corona gerekend. Door de pandemie verliep 2020 heel anders dan gedacht. In twee golven kwam de pandemie binnen in enkele van onze Zonnehuizen: BetingeStaete, Oostergast en St. Jozef. Ook de wijkverpleging van Zonnehuis Thuis en Revalidatiecentrum Eemsdelta werden zwaar getroffen. 14 Cliënten zijn overleden met het Coronavirus en veel cliënten en medewerkers zijn ziek geworden. Er was verwarring, verdriet, angst en ook grote vermoeidheid bij al die medewerkers en vrijwilligers die alles op alles hebben gezet om de zorg voor de cliënten door te laten gaan. Direct aan het bed, als behandelaar of juist om extra medewerkers te werven. Voor hulpmiddelen, desinfecterende en beschermende middelen te zorgen, regie te voeren op een gezamenlijke aanpak of de schier eindeloze berichtgeving over maatregelen, beleid en processen te verzorgen en een eigen testlocatie te openen.

Wij zijn enorm trots op de professionaliteit en betrokkenheid van onze medewerkers. Trots op het mooie samenspel dat we hebben gezien en op de energie en creativiteit die loskwam toen alles anders ging dan we gewend waren. Corona heeft ons veel gekost, maar ook iets gebracht: we zijn ons er bewuster van geworden dat we professionals zijn, ieder op haar/ zijn eigen terrein. Dat we meer aankunnen dan we denken en dat we met elkaar ook deze pandemie aankunnen. Tenslotte heeft Corona de samenwerking tussen de zorgorganisaties in de provincie een boost gegeven. De positie van Zonnehuisgroep Noord hierin is duidelijk zichtbaar, wat bijdraagt aan een imago van een organisatie die stevig inzet op samenwerking met externe partners.



Corona is nog niet voorbij. Er is de dreiging van besmettelijker varianten en er is hoop door het beschikbaar komen van vaccins. We gaan er van uit dat we tot ver in 2021 nog met Corona rekening moeten houden. Wel hopen we dat Corona in 2021 langzaam maar zeker naar de achtergrond verschuift en wij ons nog nadrukkelijker kunnen richten op het verder verbeteren van en bouwen aan onze organisatie.

In 2020 hebben we, ondanks Corona, ook mooie resultaten behaald waar we trots op zijn. De tevredenheid van cliënten over onze zorg is onverminderd hoog. Uitschieter is dat 98 procent van de thuiszorgcliënten Zonnehuis Thuis aanbeveelt met een rapportcijfer van 8 of hoger. De ondersteuning van Waardigheid en Trots-coaches is na drie jaar tot een tevredenstellende afronding gekomen. We zijn er nog niet, maar we hebben geconstateerd dat we op eigen kracht verder kunnen. Het samenspel tussen teams, praktijkverpleegkundigen, teamcoaches en leidinggevenden is verder verbeterd. In multidisciplinaire teams hebben we cliëntreizen gemaakt voor de Wlz en Zvw en werken we in 2021 aan de cliëntreis GRZ en Wmo. We hadden graag meer gedaan aan de implementatie hiervan op de werkvloer. Door Corona konden we de fysieke bijeenkomsten die hiervoor nodig zijn niet organiseren.



Een uitgewerkt meerjaren strategisch plan is met veel betrokkenen uit de organisatie gemaakt en goedgekeurd door de medezeggenschapsraden (Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad) en de Raad van Toezicht. Er zijn grote stappen gezet in onze drie projecten van Het Groninger Zorgakkoord: van al deze projecten is het visie- en haalbaarheidsdocument door de toetsgroep goedgekeurd en is de subsidie voor het vervolg onderweg. En last but not least: de handtekeningen voor een nieuwe De Hoorn zijn gezet: de bouw is begin 2021 inmiddels begonnen.

Er zijn ook belangrijke onderwerpen waar we verder mee hadden willen zijn. Het roosterbeleid is er op papier, maar in de praktijk sluit de werkelijkheid vaak nog onvoldoende aan bij beleid en afgesproken werkwijze. Hier is nog veel werk aan de winkel. Hetzelfde geldt voor de implementatie van de cliëntreizen, het compliant werken en de interne controle. De implementatie is nog gaande en we moeten nog de nodige stappen zetten voordat we hierover tevreden zijn. Het organisatiebreed goed implementeren kost tijd, vraagt focus en een aanspreekcultuur en dat verhoudt zich slecht tot Corona crisismanagement.

In 2020 hebben we een resultaat van € 3,8 mln. positief gerealiseerd (2019: € 0,9 mln. negatief). De stijging van de zorgwaarde heeft een positief effect gehad op onze omzet. Door een betere balans in de medewerker inzet is het rendement verbeterd ten opzichte van 2019. In 2020 hebben we tevens de boekwinst van € 1,5 mln. gerealiseerd als gevolg van de verkoop van locatie Solwerd. De gerealiseerde Covid-19 meerkosten en omzetsderving worden naar verwachting vrijwel volledig vergoed. Deze compensatie is volledig verwerkt in het jaarresultaat 2020.

In 2021 gaan we verder waar we gebleven zijn. We hebben gekozen voor vier strategische thema's, die bijdragen aan het verder versterken van onze basis:

1. Kwaliteit van Zorg & Behandeling: het professionaliseren van onze werkprocessen
2. Boeien en Binden van onze medewerkers
3. Facilitair & Vastgoed
4. Innovatie & Technologie

Voordat we doorschakelen naar 2021 ronden we het jaar 2020 samen af. We wensen u veel leesplezier toe. Heeft u vragen naar aanleiding van het jaarverslag, dan horen wij dat graag.

27 mei 2021, Karel Zuidema, Nienke Ybema

Kwaliteit en Veiligheid

Voor cliënten willen wij:

- ★ dat zij tevreden zijn.
- ★ goede specialistische (thuis)zorg, behandeling en ondersteuning bieden, ook in de palliatieve levensfase.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek, de meldingen op ZorgkaartNederland en de afhandeling van de klachten blijkt dat cliënten van Zonnehuisgroep Noord in het algemeen (erg) tevreden zijn. Zie hiervoor de paragraaf Cliënttevredenheid. Verbeterpunten die cliënten aangeven pakken wij op omdat we ons willen blijven ontwikkelen.

In 2020 hebben we ondanks Corona, veel aandacht kunnen besteden aan zorginhoudelijke thema's zoals medicatieveiligheid, mondverzorging, wondverzorging, de invoering van de Wet Zorg en Dwang, advanced care planning, valpreventie en hygiëne en infectiepreventie. De doelen van 2020 hebben we grotendeels gehaald. In het hoofdstuk goede en veilige zorg leest u daar meer over.

Kwaliteit van zorg staat bij Zonnehuisgroep Noord hoog in het vaandel. In 2020 is het kwaliteitstraject van Waardigheid en Trots afgerond, hebben we het zorgleefplan beleid verbeterd en gekozen het cliëntportaal als communicatiemiddel naar cliënten en hun vertegenwoordigers in te zetten. Taakherschikking en -delegatie heeft onverminderd de aandacht gehad, er is ingezet op casemanagement dementie, voorbereidingen zijn getroffen ten behoeve van het kwaliteitskader palliatieve zorg, ZorgDomein is ingevoerd en

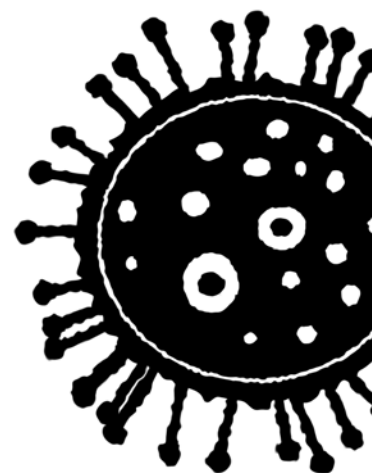


er zijn investeringen gedaan ten aanzien van zorgalarmering. Ook op facilitair gebied zijn mooie stappen gezet, ten aanzien van de schoonmaak en eten & drinken. In het kader van Corona, is het heel fijn geweest, dat de ethische commissie is ingesteld; er waren ten aanzien van de Corona-maatregelen verschillende ethische kwesties. In het hoofdstuk Kwaliteit leest u wat we hebben gerealiseerd in 2020.

2020 stond vooral in het teken van Corona, daarom starten we dit jaarverslag met een terugblik op één jaar Corona.

Corona

Voor onze cliënten en medewerkers was 2020 een jaar van angst en onzekerheid. Er was plotseling een ziekte in ons midden die ernstige gevolgen kon hebben, waaraan mensen overleden. En deze ziekte kon je overal oplopen; thuis, bij vrienden, op straat, op je werk. Dit is ook cliënten, familie van cliënten, medewerkers en vrijwilligers overkomen. Anderen waren (en zijn) hier bang voor of zijn bezorgd om hun kwetsbare naasten. En er was (en is nog steeds) onzekerheid over de maatschappelijke gevolgen: wat als de ziekenhuizen overbelast raken?



Heel 2020 stond in het teken van Corona, de impact op onze organisatie was groot. We hebben een Centraal Coronateam gevormd, met afgevaardigden van de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad, die landelijk beleid en maatregelen vertaalde naar organisatiebeleid en regels. Daarnaast werden bij besmettingen lokale Coronateams ingericht. De landelijk afgekondigde lockdown, met een bezoekverbod voor intramurale cliënten, had enorme impact op het welzijn van cliënten, hun naasten en onze medewerkers en vrijwilligers. Het werd zoeken naar een goede balans tussen kwaliteit van leven en het voorkomen van de verspreiding van het virus. We werden creatief in het zoeken naar alternatieven om contacten mogelijk te maken; via spreek/luister verbindingen, in tenten (Coronaproof) buiten de locaties, met tablets en

telefoons beeldbellen, etc. Dit kon het echte contact niet vervangen, maar gaf wel mogelijkheden om elkaar te zien en spreken. De maatregelen veranderden in hoog tempo, wat een enorme impact heeft gehad op de interne bedrijfsvoering. De beperkte beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen in het begin van 2020, was een facilitaire en logistieke uitdaging om te zorgen dat medewerkers veilig konden werken. Het testbeleid in de eerste fase tot de zomer, toen er nog beperkt getest werd, heeft ertoe geleid dat we een eigen testlocatie in Zuidhorn hebben ingericht voor medewerkers en vrijwilligers, waarna in de tweede helft van 2020 ook het testen op locaties mogelijk werd. Wij zijn trots op de wijze waarop we dit organiseerden. Van de IGJ kregen we complimenten over ons Coronabeleid en de Corona organisatie. De wijze waarop de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de ethische commissie hebben meegedacht in het Coronabeleid was waardevol. Hun inbreng is van grote waarde geweest.

De Coronacrisis heeft ons geleerd hoeveel veerkracht en flexibel organisatievermogen er is. We hebben alles goed draaiende weten te houden. Niet zonder slag of stoot en ook zeker niet perfect, maar we hebben kunnen blijven zorgen voor onze cliënten en voor elkaar. Naar eer en geweten hebben we onze koers gevaren. Dat geeft hoop en vertrouwen voor wat nog komen gaat: het besef dat we het samen doen, dat we professionals zijn, veerkrachtig en dat we elkaar opvangen wanneer het nodig is.

Hieronder een overzicht van het aantal Coronabesmettingen onder cliënten en medewerkers in 2020.

	Positief getest op Corona	Overleden - met Corona besmetting
Cliënten	86	14
Medewerkers	77	0

Impact Coronavirus - ontwikkelingen in 2020

Sinds de ontdekking van het COVID-19 virus in China in december 2019 is er sprake van een wereldwijde pandemie met veel patiënten en slachtoffers. In februari 2020 werden de eerste COVID-19 besmettingen in Nederland geconstateerd waarna het virus ook hier snel om zich heen greep. Begin maart 2020 nam de regering als gevolg daarvan een aantal ingrijpende maatregelen, waaronder het nagenoeg stilleggen van het openbare leven in Nederland. De zorgsector stond voor de taak de zorg voort te zetten met inachtneming van de maatregelen tegen besmetting (1,5 meter afstand, beeldbellen, cohort afdelingen). Gezien de grote besmettelijkheid van het Corona-virus leidde dit tot drastische hygiëne- en veiligheidsmaatregelen die ook in 2021 nog steeds gelden.

Het belangrijkste risico voor Zonnehuisgroep Noord gedurende 2020 was het kunnen organiseren van de continuïteit van de geleverde zorg voor onze cliënten op een verantwoorde wijze. Aspecten die daarbij een rol hebben gespeeld zijn onder meer een sterke stijging van het ziekteverzuim door besmette medewerkers, gebrek aan voldoende hulp- en beschermingsmiddelen, maar ook de steeds wijzigende RIVM-richtlijnen.

De situatie is zorgwekkend sinds december 2020 door sterk oplopende besmettingen, mede door mutaties van het virus (Britse en Zuid-Afrikaanse variant). Halverwege december resulteerde dit in een tweede volledige lockdown. In Nederland is in januari 2021 het vaccineren gestart, beginnend met onder andere de zorgmedewerkers. Dit moet het begin inluiden van het onder controle krijgen van de gevolgen van het virus.

Alle door de Zonnehuisgroep Noord in 2020 getroffen maatregelen, waaronder keuzes in het primaire zorgproces, zijn gemaakt in lijn met de beleidsregels van de NZa in afstemming met zorgverzekeraars, zorgkantoor en gemeenten en vallen voor zover noodzakelijk binnen de kaders van de afspraken gemaakt in ROAZ-verband (Regionaal Overleg Acute Zorg).

Impact Coronavirus - (verwachte) ontwikkelingen in 2021

Als gevolg van een landelijke forse toename van besmettingen en daarop gebaseerde noodzakelijke overheidsmaatregelen (lockdown en social distancing) begint Zonnehuisgroep Noord 2021 met het vooruitzicht van enige vorm van omzeterdving en hogere kosten. De extra kosten bestaan vooral uit:

- extra inzet (waaronder uitbreiding arbeidsovereenkomsten), omscholing en inhuur van zorgmedewerkers in combinatie met een hoog ziekteverzuim;
- kosten voor het testen van cliënten en medewerkers;
- extra kosten voor persoonlijke beschermingsmiddelen van medewerkers.

De noodzaak blijft om ook in de komende periode het beleid en het advies van de diverse nationale instanties te volgen en tegelijkertijd de uitdaging aan te gaan om de zorgactiviteiten zo goed en veilig mogelijk voort te zetten, zonder daarbij de gezondheid van de medewerkers en cliënten in gevaar te brengen.

De wijze waarop voor 2021 invulling wordt gegeven aan de vergoeding/dekking van de COVID-19 kosten en gedeelde inkomsten is nog niet voor alle opbrengstenstromen bekend. Hierover wordt landelijk overlegd tussen de betrokken partijen, waarbij de verwachting is dat hier in lijn met 2020 passende afspraken komen. Daarnaast is over 2020 gebleken dat de omvang van de omzeterdving relatief beperkt is gebleken, dit in tegenstelling tot de initiële verwachtingen in de beginfase van de pandemie. Alle partijen spreken daarbij de hoop uit dat 2022, na een succesvolle vaccinatiecampagne, voor de zorg weer zoveel mogelijk een jaar wordt als voor de uitbraak van Corona waarin op gebruikelijke wijze contracten worden gesloten en zorg kan worden verleend.

Op basis van de meest actuele inzichten bij het vaststellen van de jaarrekening 2020, kunnen de financiële gevolgen van Corona worden opgevangen binnen de gemaakte afspraken. Daarbij hebben we rekening

gehouden met de kredietlimiet en de overeengekomen ratio's met de banken en is er geen sprake van een concreet financieel continuïteitsrisico als gevolg van Corona. In de jaarrekening 2020 hebben wij een bedrag van €2,8 miljoen opgenomen voor de vergoeding van Corona-meerkosten voor de Wlz, Zvw en Zvw Covid-huis.

Cliënttevredenheid

Tevreden cliënten



Cliënttevredenheidsonderzoek

We hebben eind 2020 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten en cliëntvertegenwoordigers.

Totaal	Aantal ingevulde vragenlijsten	Response percentage	Toelichting
582 cliënten en vertegenwoordigers (91% van het totaal aantal cliënten)	115	19,8%.	Response is lager a.g.v. Corona en andere meetmethode dan 2019 (37,9%)

Over het algemeen hebben de cliënten en hun vertegenwoordigers de zorg- en dienstverlening van Zonnehuisgroep Noord positief beoordeeld.

Onderwerpen	Uitkomsten onderzoek	Toelichting
Daginvulling	68% (heel) tevreden	
Huiskamer	72% (heel) tevreden over de sfeer 78% (heel) tevreden over begeleiding	De meerderheid van de cliënten, 58%, is overdag in de gezamenlijke huiskamer.
Warme maaltijd	61% tevreden over de smaak	
Cliëntportaal	63% tevreden over de werking 18% geeft als antwoord 'n.v.t./weet ik niet'	
NPS score	60,2% De modus (cijfer dat het meest is ingevuld) ligt op een 8.	Verbeterpunten zijn vooral de communicatie met vertegenwoordigers en interne afstemming. Ook worden activiteiten als verbeterpunt genoemd.

Fondsen

In 2020 zijn ten behoeve van het welzijn van cliënten weer subsidies aangevraagd, onder andere voor het zwemmen met cliënten, muziekovertredens en beleefstafels.

Klachten cliënten

	Aantal	Onderwerp
Klachten die bij de managers zijn ingediend	98 (2019: 88)	restaurant, winkel, alarmering, bezoeksregeling door Corona, communicatie en informatie en zorgverlening.
Klachten die zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris	16 (2019: 31)	

ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland laat zien dat cliënten die een waardering hebben gegeven over Zonnehuisgroep Noord erg positief zijn; met een gemiddeld cijfer 8.8 (= - 0.1 t.o.v. 2019) van de 50 waarderingen (= + 29 t.o.v. 2019). Dit is inclusief thuiszorg, intramuraal, GRZ en De Mantel. We stimuleren het geven van een waardering op ZorgkaartNederland.

Goede en veilige zorg

Melding incidenten cliënten (MIC) meldingen

Het gemiddeld aantal meldingen per cliënt met een Wlz (Wet langdurige zorg) indicatie was 1,8 in 2020. Binnen de Wlz blijft als gevolg van een hogere zorgzwaarte het aantal meldingen per cliënt stijgen evenals in 2019. Het gemiddelde aantal meldingen per cliënt met geriatrische revalidatiezorg (GRZ) was 4,3 in 2020. Binnen de GRZ is er sprake van een afname van het aantal incidenten per cliënt.

Het name agressie-incidenten en medicatie-incidenten zijn in de loop van 2020 toegenomen. Het betreft veelal een beperkt aantal cliënten waarvoor veel incidenten gemeld worden.

Voor alle incidenten geldt dat na bespreking op cliëtniveau met onder andere arts en in het kwaliteitsteam, acties uitgezet worden zoals het aanpassen van het beheer van de eigen medicatie, bed op de laagste stand zetten (bij vallen). De afspraken met cliënt/familie worden opgenomen in het zorgdossier.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2020 heeft de IGJ onze organisatie bezocht voor een themabezoek over hygiëne en infectiepreventie en Corona.

De IGJ was tevreden, we hebben veel complimenten gekregen voor de wijze waarop wij omgaan met infectiepreventie en Corona. Op de juiste wijze wordt aandacht gegeven aan alle aspecten rondom Corona, samen met het Centraal Coronateam, de deskundige infectiepreventie en de Commissie Hygiëne en Infectiepreventie. Ook zijn het beleid rondom reiniging en desinfectie van verpleegmaterialen, het Handboek HACCP en het Handboek Schoonmaak verbeterd.

Daarnaast heeft de IGJ aangegeven dat er een aantal puntjes op de i gezet mogen worden. Voor het [rapport](#) klik op de link.

In 2020 zijn drie meldingen gedaan bij de IGJ door Zonnehuisgroep Noord. Het betrof eenmaal mogelijk geweldsincident tussen cliënten, tweemaal ontslag wegens disfunctioneren. In 2020 is deelname aan het Waarschuwingsregister in gang gezet.

Gegevensbescherming & informatieveiligheidsbeleid

Informatie en in het bijzonder persoonsgegevens, komen in verschillende vormen voor in onze organisatie. De kwaliteit van deze informatie is essentieel voor een effectieve en een kostenefficiënte zorg en essentieel voor het verlenen van zorg die voldoet aan professionele standaarden. Binnen het informatie- en privacybeleid hebben wij de wettelijke verplichtingen een plaats gegeven.



Zonnehuisgroep Noord vindt het belangrijk dat we met de gegevens van een ander omgaan zoals iedereen zou willen dat er met de eigen persoonsgegevens wordt omgegaan. Dit betekent privacy bewustzijn bij iedere medewerker versterken. Hierbij nemen we de volgende punten mee bij het maken van keuzes:

- privacy en gegevensbescherming mag de zorg niet in de weg staan;
- evenwicht tussen gebruikersgemak en gegevensbescherming;
- uitgangspunt is vertrouwen in de professionaliteit van de medewerker maar er vindt wel controle plaats;
- zorgvuldigheid staat voorop maar het helemaal uitsluiten van datalekken is helaas niet mogelijk.

In 2020 zijn er 25 meldingen gedaan bij de Functionaris Gegevensbescherming. Dit waren 24 incidenten en 1 datalek. Hiervan zijn geen datalekken gemeld aan de betrokkenen omdat het datalek geen inbreuk maakte op hun privacy.

In 2020 heeft Zonnehuisgroep een interne audit privacy & informatie-beveiliging uitgevoerd onder medewerkers, waaruit blijkt dat 98% van de deelnemers bekend is met de AVG en bij 83% van de deelnemers wordt aandacht gegeven aan dit onderwerp binnen het team.

In 2020 hebben 747 medewerkers de e-learning privacy gevolgd. Zonnehuisgroep Noord vindt het belangrijk, dat medewerkers weten wat privacy betekent, waarom gegevensbescherming belangrijk is en wat de regels zijn voor het werken met persoonsgegevens.

Mondverzorging

In 2020 hebben we besloten om de organisatie van de tandheelkundige zorg aan cliënten die zorg met behandeling krijgen, volledig uit te besteden aan Fresh Unieke Mondzorg. Medewerkers worden cyclisch geschoold. De kwaliteit van mondzorg wordt periodiek geaudit. De verbeteracties op basis van de audit worden binnen de locatie en/of organisatiebreed opgepakt.

Het resultaat eind 2020 is:

- Alle cliënten zorg met behandeling krijgen tandheelkundige behandeling in de eigen zorgstudio met behulp van de mobiele units, tandartsen en mondhygiënisten van Fresh Unieke Mondzorg.
- Scholing is op al die locaties gegeven aan medewerkers door Fresh Unieke Mondzorg.
- Aanpassing van ons mondzorgbeleid en de aanbidding van Fresh Unieke Mondzorg aan cliënten die zorg zonder behandeling hebben, is in voorbereiding.

Zorg en dwang

2020 was een overgangsjaar voor de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd), die in de plaats is gekomen van de BOPZ. Gedurende dit jaar kregen we de gelegenheid om de zorg in te richten volgens Wzd. De Wzd richt zich op cliënten met een diagnose Dementie, Korsakov, Huntington en Niet aangeboren hersenletsel. Ondanks dat Corona de planning in de war heeft geschopt, zijn we er trots op dat we toch een heleboel voor elkaar hebben kunnen krijgen.



Na een inventarisatie om welke cliënten het ging, waarbij het stappenplan gevolgd zou moeten worden, is voor deze cliënten een multidisciplinair overleg gehouden, waarna het stappenplan is gestart. Het ging daarbij om in totaal 11 cliënten die gebruik maken van een tafelblad of een gordel in de rolstoel, een verpleegdeken of een jumpsuit. Deze middelen beperken de bewegingsvrijheid van de cliënt. Daarom wil de Wzd ervoor zorgen dat hier uiterst zorgvuldig mee wordt omgegaan, met behulp van het stappenplan. Uit de inventarisatie is naar voren gekomen dat gedragsbeïnvloedende medicatie wordt ingezet, in totaal bij 72 cliënten. De Wzd beoogt om daar waar mogelijk gedragsbeïnvloedende medicatie, een vorm van onvrijwillige zorg af te bouwen of een minder zware vorm van zorg in te zetten. Voor de gedragsbeïnvloedende medicatie lijkt dit echter niet zo eenvoudig. Er moet zorgvuldig gekeken worden naar afbouw van deze gedragsbeïnvloedende medicatie en geschikte alternatieven.

De praktijkverpleegkundigen zijn geschoold om vervolgens scholing op de locaties te kunnen geven. Zij zijn begonnen op de locaties waar cliënten met dementie verblijven. Bijna alle teams van deze locaties zijn geschoold. Voor een aantal teams staat de scholing nog gepland.

De Wzd-functionarissen zijn benoemd, de CCR heeft met deze benoemingen ingestemd.

Door optimale betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordiger en het sociale netwerk van de cliënt, inzet van deskundige verzorgenden en professionals én optimalisering van de woonomgeving van de cliënt wordt de inzet van onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen. De wensen en behoeften van de cliënt blijven ook tijdens de inzet van onvrijwillige zorg te allen tijde leidend.

Kwaliteit

Waardigheid en Trots

De afgelopen drie jaar is Zonnehuisgroep Noord gecoacht in het verbeteren van de kwaliteit van zorg door coaches van het programma Waardigheid en Trots.



Dit programma is in december 2020 afgesloten. De coaching had als doel de zorgverlening op het niveau te brengen van het kwaliteitskader verpleeghuishouding, in 2020 op de locaties BetingeStaete, Ufkenshuis, Wiemersheerd en Woonzorgappartementen Oostergast. Met de coaches en de manager van het programma Waardigheid en trots hebben we geconstateerd dat we op eigen kracht verder kunnen en is het programma succesvol beëindigd.

Clïentreis Wlz - beleid in en uit zorg

In 2020 is gewerkt aan het beschrijven en vastleggen van de clïentreizen. Een clïentreis beschrijft het moment dat een cliënt binnenkomt (de oriëntatie, wachtlijst en opname) in zorg is (de zorgverlening) tot het moment dat de cliënt uit zorg gaat. Er zijn clïentreizen beschreven voor de Wlz, GRZ, Wmo en de Zvw. De clïentreis voor de Wlz is vastgesteld. De andere clïentreizen worden in 2021 afgerond.



Het zorgleefplanbeleid en de processen zijn in 2020 geactualiseerd en het implementatieplan voor scholing en borging is begin 2021 afgerond.

Clïëntportaal

We werken met een cliëntportaal. Dit is een beveiligde website waarmee de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger direct digitaal toegang hebben tot het eigen cliëntdossier. Ze kunnen op elk moment en zelfstandig het eigen zorgleefplan en de rapportages lezen. Naast individuele cliëntinformatie kan de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger in het cliëntportaal ook nieuwsberichten vinden, van bijvoorbeeld de locatie waar ze wonen, de lokale Cliëntenraad of Zonnehuisgroep Noord.

Inmiddels wordt op elke locatie (en ook in de thuiszorg) gebruik gemaakt van het cliëntportaal. Door de Coronaperiode is het gebruik van het cliëntportaal toegenomen. Cliënten en cliëntvertegenwoordigers hebben ervaren dat het een snel, veilig en effectief communicatiemiddel is.

Eind 2020 maakt 60% van de intramurale cliënten/cliëntvertegenwoordiger actief gebruik van het Cliëntportaal. Het gebruik van het cliëntportaal stimuleren we verder in 2021.

Taakherschikking en - delegatie

Herschikking en delegatie van een aantal medische taken naar andere bevoegde en bekwame professionals kan een bijdrage leveren aan de duurzame inzet van de specialisten ouderengeneeskunde binnen Zonnehuisgroep Noord. Om de specialisten ouderengeneeskunde te ontlasten van taken die ook andere professionals kunnen doen zijn in 2020:

- 2 verpleegkundig specialisten in opleiding gestart;
- 5 verpleegkundig specialisten, 1 physician assistant, 3 Basisartsen in dienst gekomen;
- het aantal verpleegkundigen niveau 5 en 6 is toegenomen tot: 11 triage verpleegkundigen en 11 praktijkverpleegkundigen;
- is de triagedienst Oostergast 24/7 bemand door triageverpleegkundigen, waardoor praktijkverpleegkundigen aandacht kunnen geven aan het verbeteren van de kwaliteit op de eigen afdeling.

Casemanagement dementie

Zonnehuisgroep Noord zet casemanagers dementie of maatschappelijk werkers in bij meer specialistische sociale problematiek en ondersteuning en begeleiding van cliënt en diens netwerk. Bij onze locaties en in de thuiszorg is daarom extra casemanagement gerealiseerd. Begin 2021 breiden we dit nog verder uit en wordt de werving gestart voor een derde casemanager.

Palliatieve zorg

Om de kwaliteit van palliatieve zorg een forse impuls te geven en ervoor te zorgen dat aan de wensen en waarden van mensen in de laatste levensfase voldaan wordt, werd het [Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland](#) uitgebracht.



Binnen Zonnehuisgroep Noord is de zelfevaluatie in 2020 uitgevoerd en geeft inzicht in hoe ver we zijn als het gaat om het werken conform het kwaliteitskader Palliatieve zorg. Op basis daarvan passen we het beleid in 2021 aan en bereiden we scholing voor om de zorgmedewerkers mee te nemen in de nieuwe werkwijzen. De waarden, wensen en behoeften van de cliënt en diens naasten op fysiek, psychologisch, sociaal en spiritueel gebied vormen hierbij het uitgangspunt.



Zorgalarmering en zorgtechnologie

Besloten is om bij alle locaties over te gaan op een nieuw zorgalarmeringssysteem. Dit omdat de alarmering verouderd en technisch is afgeschreven. De invoering daarvan is in 2020 technisch voorbereid en wordt vanaf 2021 fasegewijs ingevoerd. Het Centrum Chronische Beademingszorg gaat in 2021 als eerste over op het nieuwe zorgalarmeringssysteem in verband met de kwetsbaarheid van deze doelgroep.



We willen zorgtechnologie toepassen en daar in investeren in. In 2020 is onze visie op zorgtechnologie vastgesteld:

Met het inzetten van zorgtechnologie willen we bereiken dat cliënten zo goed mogelijk de regie over hun mogelijkheden en leven houden.

Tevens willen we onze zorgprofessionals ondersteunen, enerzijds om de kwaliteit van leven van onze cliënten te verbeteren en te behouden door sociale en technologische innovaties en anderzijds omdat we inventiever met onze medewerkersinzet moeten omgaan bij een krappe arbeidsmarkt.

Om zorgtechnologie een vast onderdeel te laten worden van het reguliere zorgproces, is in het najaar de projectgroep zorgtechnologie gestart. De eerste focus van het project ligt op het vergroten van de digitale vaardigheden van medewerkers, door het werven van digicoaches binnen de organisatie.



ZorgDomein

Vanaf 5 oktober is Zonnehuisgroep Noord aangesloten bij ZorgDomein. We kunnen daarmee verwijzingen digitaal ontvangen en versturen. Huisartsen, medisch specialisten en andere verwijzers kunnen eenvoudig **digitaal** naar ons **doorverwijzen** via ZorgDomein. We laten **verwijzers en cliënten** heel duidelijk zien wat we bieden bij een specifieke zorgvraag. Tevens kan men diagnostiek aanvragen, een specialist consulteren en is online overleg tussen zorgverleners mogelijk.

De voordelen van ZorgDomein zijn:

- betrouwbare, complete, snelle en veilige digitale uitwisseling van gegevens (voorkomt telefoontjes en papierverspilling);
- verwijzers hebben een duidelijk overzicht van het zorg- en behandel aanbod (voorkomt onnodige bezoeken);
- samenwerking in de zorgketen verbetert (best passende zorg);
- betere informatie en kortere wachttijden voor de cliënt (goed voorbereid).

Eten en drinken

De nieuwe visie op eten & drinken is vastgesteld na instemming van de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad. In de nieuwe visie zijn nieuwe uitgangspunten geformuleerd ten aanzien van eten & drinken voor cliënten. Centraal hierin staat persoons- of groepsgerichte zorg op maat, passend binnen de financiële kaders en met inachtneming van de HACCP-regels en de eisen voor gezonde voeding van het Voedingscentrum.



Per locatie/situatie kijken we met de cliënten en lokale cliëntenraad welk voedingsconcept passend is. Gekozen kan worden uit regenereren, koken op de groep of een combinatie hiervan. In 2020 zijn vier huiskamers in Zonnehuis Oostergast zodanig ingericht, dat gewerkt kan worden volgens de visie op eten & drinken. Daarnaast is gestart met de aanpassing van vijf huiskamers van Zonnehuis St. Jozef. Deze aanpassing is naar verwachting in

2^e kwartaal 2021 afgerond. Andere locaties volgen, waarbij we rekening houden met de nieuw- en verbouwkalender van de organisatie.

Schone omgeving

Om de kwaliteit en de kosten van de schoonmaak beter te borgen hebben we een gemiddelde norm ontwikkeld voor de cliëntkamers en een norm voor de algemene ruimten, gebaseerd op het aantal vierkante meters.

Op elke locatie en afdeling wordt deze basisnorm geïmplementeerd. Daarmee hebben we straks op alle locaties en afdelingen een schoonmaakprogramma, gebaseerd op dezelfde normen. We scholen medewerkers in het gebruik van de microvezelmethode en krijgen ze daarvoor de juiste middelen, materialen en ondersteuning tot hun beschikking.

In 2020 hebben we deze aanpassingen geïmplementeerd bij Revalidatiecentrum Eemsdelta, Woonhaven Opwierde, Zonnehuis BetingeStaete (inclusief Woonhaven) en Zonnehuis de Hoorn (inclusief Woonhaven). Bij de overige locaties volgen in 2021.



Commissie Ethiek

In 2020 is de commissie Ethiek ingesteld. De commissie Ethiek is er voor alle cliënten en medewerkers en wordt gevormd door medewerkers van verschillende locaties en teams en lagen uit de organisatie. De commissie Ethiek is ondersteunend en adviserend. Zij bevordert het denken over ethiek in de dagelijkse zorgverlening. Zij komt niet met pasklare oplossingen, maar denkt mee in het proces. Zij analyseert en verheldert de vraag of het dilemma.

De commissie heeft zich in 2020 beziggehouden met ontwikkelingen binnen de organisatie waarbij ethiek een rol speelde; dit betrof met name de Corona maatregelen. De commissie heeft geadviseerd op het gebied van veiligheid en kwaliteit van zorg.

Medewerkers



Het is onze ambitie om voor medewerkers een organisatie te zijn waar:

- ★ ze graag werken en trots op zijn;
- ★ ze groeimogelijkheden hebben en deskundigheid bevorderd wordt;
- ★ ingezet wordt op duurzame inzetbaarheid en professionaliteit;
- ★ ze gefaciliteerd en ondersteund worden in de uitvoering van hun werk;
- ★ ze goed samenwerken, met een gevoel van veiligheid, vertrouwen en verbinding.

In 2020 zien we dat ten aanzien van de tevredenheid en duurzame inzetbaarheid veel medewerkers een goede balans werk-privé hebben en ze met plezier naar hun werk gaan. Medewerkers voelen zich betrokken bij het werk en staan positief tegenover het werken bij Zonnehuisgroep Noord. Tegelijkertijd zien we dat de werkdruk hoog ligt, onder meer door Corona. Corona heeft een enorme weerslag gehad op de medewerkers, zo hadden 77 medewerkers Corona. Dit had grote effecten op de teams: meer uren werken, langer (door)werken etc. Ook de impact van de besmettingen bij cliënten had effect op de werkdruk. Het verzuimpercentage lag met 9,44% exclusief zwangerschap in 2020 boven de norm die we gesteld hadden. De toename heeft vooral te maken met psychische klachten. We zijn in 2020 gaan samenwerken met een andere Arbodienst: Drent Medisch advies en tevreden over de samenwerking.

In 2020 is de personele inzet in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en hebben we aanvullend extra medewerkers ingezet voor ondersteuning van teams in de Coronacrisis. Verder is ingezet op uitbreiding van het aantal BOL (stage) en BBL (werk/leer) plaatsen en hebben we vakantiekrachten geworven, gekoppeld aan een Summerschool (korte scholing).

Andere onderwerpen ten aanzien van het personeelsbeleid waren in 2020 het roosterbeleid, de invoering van de vergewisplicht en een visie op flexibel werken.

Tevredenheid en duurzame inzetbaarheid

Medewerkertevredenheidsonderzoek - thema werkdruk/werkbeleving

Het medewerkertevredenheidsonderzoek is uitgezet onder alle 1640 medewerkers en is door 354 medewerkers ingevuld (ca. 21%), waarvan 293 zorgmedewerkers.



De uitkomsten zijn:

- 75% balans werk-privé: goed/neutraal;
- 74,3% gaat met plezier naar het werk;
- 84% voelt zich betrokken bij het werk;
- 89,5% staat positief tegenover het blijven werken bij Zonnehuisgroep Noord;
- Werkdruk is voor verbetering vatbaar;
- Flexwerkers voor drukke momenten zijn wenselijk;
- Er zijn te weinig scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden.

Medewerkersvertrouwenspersoon

Ten behoeve van een veilig werkklimaat werken we met een interne en een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. De vertrouwenspersonen hebben in 2020 twee reglementen gemaakt, die zijn vastgesteld:

- klachtenregeling ongewenste omgangsvormen en regeling
- integriteitschendingen en (vermoedens van) misstanden.

De vertrouwenspersonen hebben een concept gedragscode gemaakt, die we in 2021 vaststellen.

In 2020 hebben 12 medewerkers zich gemeld bij de vertrouwenspersonen. Het aantal meldingen binnen Zonnehuisgroep Noord is gemiddeld, vergeleken met landelijke trends.

De thema's die bij de meldingen aan de orde kwamen waren:

- Ongewenste omgangsvorm (8)
- Vermoedens van misstanden en/of integriteitschendingen (1)
- Organisatie & medewerkers (ziekteverzuim/re-integratie/functioneren) (3)

De vertrouwenspersonen hebben op basis van de meldingen adviezen gegeven en aanbevelingen gedaan, ter verbetering van het werkklimaat, die met de managers besproken worden in 2021.

Klachten en incidenten medewerkers

	Aantal	Onderwerpen
Intern gemelde klachten	105	Aantrekkelijkheid van het werk, veranderen, alarmering en ongewenst gedrag medewerker-medewerker.
Externe Klachtencommissie	1	
Meldingen incidenten	144	Met name meldingen ongewenst gedrag, aangevallen en bedreiging.

Klachten en incidenten worden altijd met de betrokkenen besproken en zijn afgehandeld. De rode draad van de klachten en incidenten zijn besproken in de kwaliteitsteams om ervan te leren en verbeteringen door te voeren. Zo waren er veel klachten over de alarmering, er is daarom besloten om ons alarmeringssysteem te vervangen. Klachten over de aantrekkelijkheid van het werk hebben ertoe geleid dat het binden en boeien één van de vier strategische thema's is voor 2021.

Verzuim

- Verzuimpercentage is in 2020 toegenomen tot 9,44% exclusief zwangerschap. Er was relatief veel uitval door niet werkgerelateerde psychische klachten.
- Positieve ervaring met inzet ondersteuning Kalytéra voor medewerkers met burn-out(klachten).
- Toename in de instroom Ziektewet en WGA ten opzichte van 2019.

Fit – Functioneren in teams

We onderzoeken een andere manier voor het voeren van functioneringsgesprekken die past bij onze visie en praktisch uitvoerbaar is. Er is afgesproken een vervolg pilot in een aantal zorgteams te doen met de FIT-methode. Na afronding van de sessies van de teams vindt er een evaluatie plaats. Deze evaluatie is de input voor een advies van P&O over beleid inzake jaargesprekken.



Personele inzet op orde

- Inzet van ongeveer 28 horecamedewerkers sinds de tweede Coronagolf om teams te ontlasten door het uitvoeren ondersteunende taken.
- Inzet afdelingsassistenten zorg ter ondersteuning rond Corona, dit zijn hoofdzakelijk studenten.

Uitstroom medewerkers

De totale uitstroom van medewerkers (inclusief vakantiekrachten) was in 2020 336 medewerkers, 21,06%. Van de vertrokken medewerkers hebben 71 de vragenlijst bij vertrek ingevuld. De belangrijkste vertrekredenen die hieruit naar voren komen zijn: omvang contracturen (te weinig of teveel uren) en type dienstverband (bijvoorbeeld vast contract); privé-omstandigheden (reis- of studieplannen, mantelzorg, etc.) en werk-privé balans.

BBL en BOL

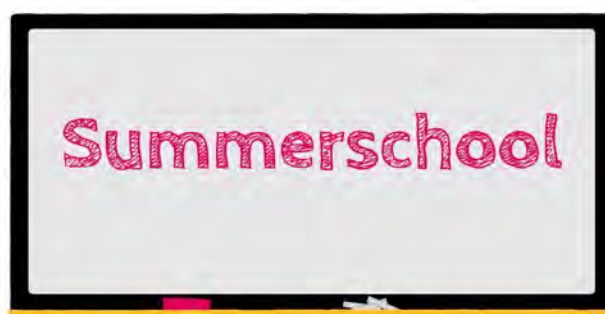
Stages (BOL): In 2020 zijn 207 studenten op diverse stageplaatsen gematcht, variërend van niveau 1 t/m niveau 6 (hoofdzakelijk verzorgende IG /maatschappelijke zorg en mbo-V).

BBL: In 2020 zijn 14 medewerkers gestart met een zorggerelateerde opleiding (VIG, hbo-V, mbo-V, persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, praktijkverpleegkundige). Daarnaast waren er nog ongeveer 80 medewerkers in opleiding (waarvan 67 mbo-V via loopbaanontwikkeling).

Gezien de opbouw van ons medewerkersbestand verwachten we de komende jaren een aanzienlijke uitstroom van Verzorgenden (IG) vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. BBL is een belangrijk instrument voor de personele instroom. Eind 2020 is besloten de komende jaren de BBL-plaatsen geleidelijk uit te breiden, tot we structureel 34 plaatsen hebben voor reguliere BBL-trajecten.

Summerschool

Om aanstormend jong talent te binden hebben we tijdens de zomervakantie van 2020 een Summerschool aangeboden en leerlingen die het eerste jaar van een zorgopleiding volgen ingezet in de functie van afdelingsassistent zorg.



De Summerschool bestond uit een gezamenlijke scholingsdag in combinatie met e-learningmodules.

Aansluitend hebben 36 leerlingen vakantiewerk gedaan onder supervisie van ervaren zorgmedewerkers op alle woonzorglocaties van Zonnehuisgroep Noord. Vanuit een evaluatie is geconcludeerd dat de Summerschool goed is verlopen. De positieve geluiden vanuit de locaties, de Summerschool medewerkers zelf en de scholen maken dat we, in overleg met de clustermanagers, in 2021 opnieuw een Summerschool organiseren.

Plannen en roosteren

Ons doel is:

- Een eenduidig en uniform roosterproces: taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk omschreven.
- Basisroosters, teamafspraken en flexscenario's voor ieder intramuraal team.
- Een rooster- en planorganisatie, met deskundige medewerkers die met hun kennis op het gebied van workforce management ondersteunend zijn aan alle locaties.



Het behaalde resultaat is:

- Het roosterbeleid is vastgesteld, afspraken over implementatie zijn gemaakt.
- Is uitgevoerd, maar heeft nog niet op iedere locatie de gewenste situatie opgeleverd. Op meerdere locaties moeten de teamafspraken herzien en het basisrooster nog aangepast worden.
- De deskundigheidsontwikkeling op het gebied van workforce management heeft plaatsgevonden; inzet van deze kennis bij de ondersteuning moet nog meer vorm krijgen.

De invoering van het roosterbeleid volgen we in 2021 doorlopend en verbeteren waar dat nodig is.

Triage

Ons doel is:

- de praktijkverpleegkundigen en triageverpleegkundigen werken mee aan betere kwaliteit van zorg en behandeling op de locaties.

Het behaalde resultaat is:

- Eenduidige werkwijze praktijkverpleegkundigen is vastgesteld in beleid (kaderdocument praktijkverpleegkundigen). Aandachtsvelden zijn verdeeld en er wordt in 2021 verder gewerkt aan structuur op locatie. De teamcoach begeleidt het praktijkverpleegkundigenteam bij het verder ontwikkelen van vaardigheden in het coachen van medewerkers.
- Het triageprotocol is vastgesteld. In 2020 is gestart met scholing van alle verpleegkundigen op triage in het verpleeghuis. Deze loopt door in 2021.



Visie op flexibel werken

Thuiswerken is door Corona voor veel medewerkers die niet direct in contact staan met cliënten de nieuwe (voorlopige) norm geworden. Iedere medewerker maakt afspraken met de leidinggevende, rekening houdend met de functie, dat er sprake moet zijn van een gezonde werk-privébalans en dat medewerkers open staan voor moderne werkstijlen.

In onze visie hebben we onder meer beschreven wat de mogelijkheden met betrekking tot thuiswerken zijn en hoe je op kantoor veilig kunt werken. We faciliteren een gezonde en veilige werkplek en communicatiemiddelen en zorgen voor instructie via e-learning voor het inrichten van een thuiswerkplek.

Vergewisplicht

Als zorgorganisatie zijn wij verplicht de geschiktheid van nieuwe medewerkers te onderzoeken die bij ons in dienst treden. Dit heet de vergewisplicht. Hiervoor doen wij onderzoek naar het arbeidsverleden van de sollicitant die we voornemens zijn aan te nemen als nieuwe collega.

Wij gebruiken hiervoor de volgende onderdelen:

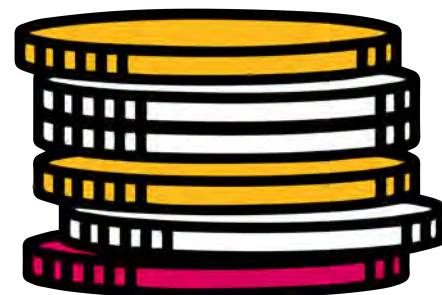
- Het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- Controleren van het BIG register
- Controleren van het Waarschuwingsregister
- Referenties opvragen



Subsidies

Zorg-Praktijkleren

Voor de kosten van de begeleiding van BBL leerlingen doen we een beroep op de subsidieregeling Praktijkleren. Voor 51 BBL trajecten en drie hbo-v'ers is dit toegekend, in totaal een bedrag van € 94.592,-.



Stagefonds

Het stagefonds zorg heeft over het studiejaar 2018/2019 een subsidie toegezegd van € 297.168.

Sectorplan Plus

Het SectorplanPlus is een meerjarige subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport waarmee wij een extra impuls kunnen geven aan opleidingsprojecten die zijn gericht op:

- Het scholen van nieuwe collega's;
- Het scholen met het oog op het behoud van medewerkers;
- Opscholing binnen de organisatie (om ruimte te creëren voor nieuwe instroom) via kwalificerende scholing;
- Het opleiden van extra praktijk/werkbegeleiders;
- Scholing in het kader van Corona;
- Summerschool.

Zorgbonus

Voor medewerkers die zich hebben ingezet voor cliënten met Corona hebben we een aanvraag ingediend voor medewerkers en ZZP'ers werkzaam in of voor de organisatie. In november is dit bedrag uitgekeerd en aan medewerkers uitbetaald.

Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB)

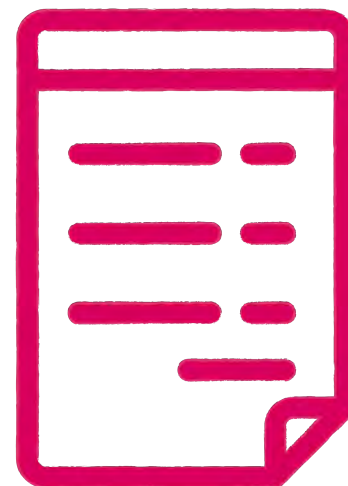
Per 1 januari 2020 is de WAB in werking getreden, als vervanger van de Wet werk en zekerheid. In december 2019 is een notitie vastgesteld over de impact van deze wet.

De maatregel met de grootste financiële impact door de WAB is de invoering van één landelijke WW-premie voor alle werkgevers, in plaats van een sectorafhankelijke WW-premie.

Er is sprake van een 'lage' WW-premie van 2,94% voor medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd én een vaste arbeidsomvang. Voldoen wij hier niet aan, dan is er sprake van een 'hogere' WW-premie van 7,94%. In het jaar 2019 was er voor Zonnehuisgroep Noord sprake van een premie van 4,07%.

Voor 2020 leek er een belang op het sturen op de inzet op contracturen van medewerkers (bij 30% of meer aan verloonde uren is de hoge WW-premie van toepassing) en waar noodzakelijk bijstelling van de contractomvang. Gedurende het jaar werd bekend gemaakt dat de hoge WW-premie als gevolg van extra werk boven de contractuele arbeidsduur tijdelijk werd opgeschort. De reden is dat de bepaling tot onbedoelde gevolgen kan leiden voor werkgevers waar veel extra overwerk nodig is door het Coronavirus.

Alertheid op het omzetten van contracten naar onbepaalde tijd waar mogelijk bleef een aandachtspunt. Ook het terugdringen van het aantal min-max contracten is verder doorgevoerd, waardoor eind 2020 nog ongeveer 20 medewerkers een min-max contract hebben, waarvoor de hoge WW-premie van toepassing is.



Organisatie

Automatisering en processen

Topdesk

In 2020 is voor het doen van meldingen, bestellingen en reserveringen gekozen voor een nieuw systeem: Topdesk. Topdesk draagt tevens bij aan de planning van technisch onderhoud. Eind 2020 is de Selfservicedesk live gegaan.

Daarnaast is er een koppeling gemaakt tussen Outlook en Topdesk.



Projectmanagementorganisatie (PMO)

In 2020 is het PMO ingericht om meer grip te krijgen op het werken met projecten. We doen dat door opdrachtgevers en projectleider van tools en tips te voorzien en om samenhang tussen projecten te bewaken. Het gaat dan om formats voor projectopdracht, projectplan, tussen – en eindevaluatie en planningen.

Microsoft Office 365

In september 2020 is Microsoft Office 365 (M365) ingevoerd voor alle medewerkers. Het was een complexe operatie met forse consequenties voor medewerkers. De beoogde deelresultaten zijn gerealiseerd. Niet alles verliep vlekkeloos en knelpunten moesten worden opgelost. Tijdens de invoering zijn de medewerkers op locatie ondersteund door externe experts en adviseurs van de ondersteunende diensten. Vanaf eind oktober is er in overleg met de locatie structurele ondersteuning van ICT op de locaties voor vragen over M365 en andere applicaties. Eind oktober is door de manager zorgondersteuning in samenwerking met de projectleider M365 een interne projectevaluatie uitgevoerd. Het evaluatierapport is begin 2021 opgeleverd. We hebben in 2020 80% van onze Citrix Servers uitgefaseerd.

Optimalisatie zorgprocessen

Het verbeteren van de zorgregistratie behorend bij de verschillende financieringsstromen heeft onze continue aandacht. De optimalisatie van de zorgregistratie in onze ECD's ligt nog niet op het door ons vereiste niveau. Hierbij is het onze doelstelling om de interne beheersing in te regelen in het administratieve zorgproces. De afhankelijkheid van interne controles, die achteraf worden uitgevoerd, wordt hiermee verlaagd. De verbeteringen maken onderdeel uit van het uitwerken van de cliëntreizen en het inrichten van het controleplan. Belangrijke onderdelen hierin zijn het inrichten van het controlemodel en het toepassen van het beheersingskader risicomanagement.



Met de uitwerking van de cliëntreizen en de voorbereiding van de scholing voor de Wlz hebben we belangrijke stappen gezet in het optimalisatieproces. Scholing van medewerkers en de inrichting van het monitoring proces wordt in 2021 gerealiseerd.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Alle medewerkers met een verpleegkundige, verzorgende of helpende taak zijn aangewezen als bedrijfshulpverlener. Bedrijfshulpverlener is een functiegebonden taak bij Zonnehuisgroep Noord. Binnen het centraal bureau en de facilitaire dienst worden voldoende medewerkers opgeleid tot Bhv'er om te voldoen aan de wettelijke eisen en de maatregelen zoals beschreven in de RI&E. In 2020 zijn alle Bhv'ers, ondanks Corona, geschoold.

Marketing en communicatie

Als Corona één ding duidelijk maakt, dan is dat wel het grote belang van marketing en communicatie in de zorg. Allereerst op het gebied van issue- en crisiscommunicatie, maar tevens de interne en externe communicatie naar tal van betrokkenen. Van cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers tot verwijzers, leveranciers, zorgkantoor, zorgverzekeraars, overheden, toezichthouders en media.

Denk aan alle communicatie over de maatregelen, bezoekregels, besmettingen, quarantaine-afdelingen, inrichting van speciale cohortafdelingen, vaccinaties, financiële consequenties (zorgbonus, coviduren, piketuren) en over alle praktische vragen en problemen rondom het Coronavirus die we additioneel in 2020 hebben verricht.

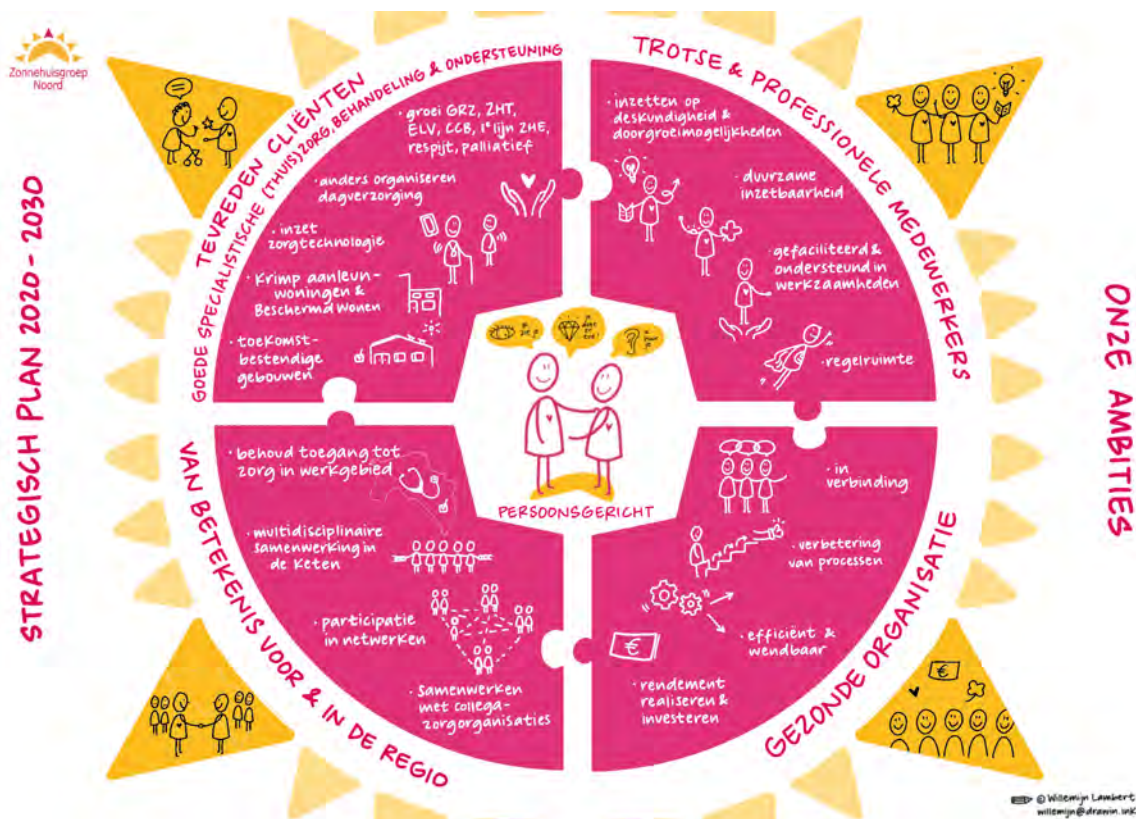


Anders communiceren en samenwerken

Door de Coronacrisis werken we anders samen, daarnaast neemt ook het belang van goede verander- en projectcommunicatie toe. De normale lijncommunicatie tussen management en teams is op veel plekken vervangen door digitale meetings.

In 2020 was communicatie hard nodig bij grote en belangrijke ICT-projecten zoals een nieuw intranet, M365, zorgalarmering, ZorgDomein, Topdesk en het herinrichten van ons Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Daarnaast communicatie over nieuwbouw, herinrichting en versterking van gebouwen, de verhuizing van de Geriatrische Revalidatie Zorg (van Solwerd in Appingedam) naar Revalidatiecentrum Eemsdelta in Delfzijl én de ontwikkeling van een eigen huisstijl voor Revalidatiecentrum Eemsdelta.

Meerjarenstrategie 2020-2030

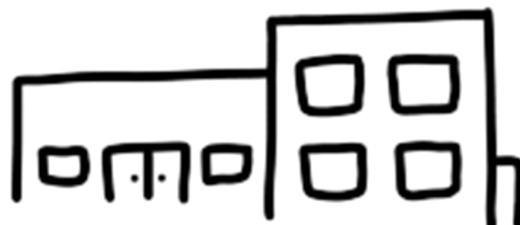


In samenwerking met (cluster)managers, behandelaren, praktijkverpleegkundigen, teamcoaches en adviseurs hebben we de meerjarenstrategie bepaald. We hielden meerdere werksessies om de meerjarenstrategie te formuleren. De Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad hebben advies gegeven en de Raad van Toezicht heeft de strategie goedgekeurd.

Vastgoed

1. Het Groninger Zorgakkoord

Nadat in 2019 Het Groninger Zorgakkoord was getekend, is medio 2020 finale overeenstemming bereikt over de financiële verdeling en werkwijze rond de 9 kansrijke projecten.



Het innovatieve karakter en delen van kennis en ervaringen kreeg een boost door de diverse kennistafels die in de loop van het jaar zijn georganiseerd door de externe projectorganisatie. Thema's van de kennistafels waren: nieuwe coalities in de zorg, e-health & domotica, combineren formele en informele zorg, circulariteit en duurzaamheid, maatschappelijk ondernemerschap en duurzaamheid & menselijke maat versus haalbaarheid. Zonnehuisgroep Noord heeft deelgenomen aan de kennistafels.

A. Delfzijl Noord

In Delfzijl Noord realiseren Cosis en Zonnehuisgroep Noord nieuwbouw voor respectievelijk 27 en 107 cliënten. Plan is om dit samen te ontwikkelen met Cosis. Dat doen we in nauwe samenspraak met de gemeente Eemsdelta en woningbouwcorporatie Acantus. Met KAW als ondersteunende partij hebben we het visie- en haalbaarheidsdocument "Verbonden en vertrouwd" vastgesteld in oktober 2020 en ingediend bij de toetsgroep van Het Groninger Zorgakkoord. Die heeft het positief beoordeeld. Met die uitkomst zijn we eind 2020 de voorbereidingen begonnen voor het opstellen van het Voorlopig Ontwerp.

Zorginhoudelijk zijn we een traject gestart om de samenwerking tussen Cosis en Zonnehuisgroep Noord op zorg en ondersteuning verder uit te werken. De uitkomsten daarvan nemen we mee in het Voorlopig Ontwerp.

B. Expertisecentrum Eemsdelta, Delfzijl

In Delfzijl realiseren we met De Hoven en Lentis het Expertisecentrum Eemsdelta. Hier komen 50 kamers voor revalidanten van Revalidatiecentrum Eemsdelta. Het gebouw is tevens de thuisbasis voor de behandelaars van De Hoven, Lentis en Zonnehuisgroep Noord in de gemeente Eemsdelta. Plan is om dit als eigendom te ontwikkelen met De Hoven en Lentis.

Het kernteam Expertisecentrum heeft in opdracht van de drie bestuurders het visie- en haalbaarheidsdocument "Opstaan en Vernieuwen" opgesteld en voorgelegd aan de toetsgroep. De toetsgroep heeft het positief beoordeeld.

Het kernteam heeft zich vervolgens gericht op de organisatorische inrichting van het Expertisecentrum Eemsdelta. Het samenwerken van behandelaars was daarbij de meest complexe vraag. In de Roadmap Expertisecentrum Eemsdelta, een Plan Van Aanpak, hebben we het vervolg beschreven. Dit alles is onderdeel van het Voorlopig Ontwerp, dat we in 2021 willen vaststellen.

C. Wiemersheerdgebied, Loppersum

In Loppersum werken we met Woonzorg Nederland en de gemeente Eemsdelta (tot 1-1-2021 gemeente Loppersum) aan de herontwikkeling van het Wiemersheerdgebied. Zonnehuisgroep Noord krijgt in het plan ruimte voor 40 cliënten die zorg met behandeling nodig hebben. Woonzorg Nederland krijgt ruim 60 zelfstandige wooneenheden. Zonnehuisgroep Noord wordt hier huurder van Woonzorg Nederland.

Met de drie partijen hebben we in 2020 de visie uitgewerkt: van 0 tot 110 wonen in Loppersum. Het Concept Wonen met een PLUS is daarbij de onderliggende drager. Met externe partijen uit Loppersum, zoals de Zorgcoöperatie Loppersum, hebben we daar een aantal bijeenkomsten over gehad.



Met Weusthuis en Partners als ondersteunende partij hebben we het visie- en haalbaarheidsdocument "Wonen met een PLUS" vastgesteld en voorgelegd aan de toetsgroep. De toetsgroep heeft positief geadviseerd.

Ook hier werken we in 2021 toe naar een Voorlopig Ontwerp, dat voor de zomer klaar moet zijn. De plannen van e-health & domotica, sensor-technologie & dementie, Wonen met een PLUS worden onderdeel van het Voorlopig Ontwerp.

2. Nieuwbouw Marum

In 2020 is intensief verder gewerkt aan de nieuwbouwplannen in Marum. Zonnehuisgroep Noord wordt hier huurder van Woonzorg Nederland. Eind december werd, na een langdurig voortraject, de huurovereenkomst getekend. Dat was het moment dat we in- en extern het goede nieuws konden delen. Met het nieuwe gebouw spelen we goed in op de toenemende behoefte aan zwaardere zorg in Marum en omstreken.

In het gebouw komen 66 zorgstudio's, verdeeld over drie verdiepingen en zes woongroepen, met ieder 11 cliënten. Elke woongroep beschikt over een ruime huiskamer met een keuken, eethoek en zithoek. De nieuwbouw wordt naast het bestaande gebouw gerealiseerd. Daardoor verhuizen cliënten maar een keer. De oplevering van de nieuwbouw is medio 2022. Aansluitend wordt het oude gebouw gesloopt.

3. Herinrichting Zonnehuis St. Jozef

In Zonnehuis St. Jozef in Sappemeer is in 2020 de interne verbouwing gerealiseerd. We hebben grotere, gezamenlijke huiskamers met een keuken op de eerste, tweede en derde verdieping gemaakt. Door de verbouwing is het gebouw toekomstbestendig en kunnen we kleinschalig groepswonen voor mensen met een zware zorgvraag goed toepassen. De komende jaren gaan we de zorgstudio's moderniseren. Hiervoor is een stappenplan gemaakt en een aannemer gecontracteerd, die jaarlijks gefaseerd een aantal studio's verbouwt.

Financieel beleid

Analyse van het resultaat

In 2020 is een resultaat van € 3,8 mln. positief gerealiseerd (2019: € 0,9 mln. negatief). De stijging van de zorgzwaarte heeft een positief effect gehad op onze omzet. Door een betere balans in de medewerker inzet is het rendement verbeterd ten opzichte van 2019. In 2020 hebben we tevens de boekwinst van € 1,5 mln. gerealiseerd als gevolg van de verkoop van locatie Solwerd. De gerealiseerde Covid-19 meerkosten en omzetsderving worden naar verwachting vrijwel volledig vergoed. Deze compensatie is volledig verwerkt in het jaarresultaat 2020.



Vermogenspositie

Inclusief het resultaat over 2020 bedraagt het eigen vermogen van Zonnehuisgroep Noord ultimo 2020 € 24,9 mln. (2019 € 22,1 mln.) bij totale baten in 2020 van € 89,2 mln. (2019: € 78,9 mln.).

	2020	2019	Norm
Solvabiliteit	31,0%	27,9%	25%
Eigen vermogen als percentage van de totale opbrengsten	27,9%	26,7%	

De solvabiliteit uitgedrukt als eigen vermogen/totaal vermogen bedraagt ultimo 2020 31,0% (2019 27,9%). Los van het specifieke risicoprofiel van een organisatie, wordt algemeen als norm voor deze ratio 25% gehanteerd. Zonnehuisgroep Noord voldoet ultimo 2020 aan deze norm. Een andere ratio

voor de beoordeling van de vermogenspositie is het eigen vermogen uitgedrukt als percentage van de totale opbrengsten. Ultimo 2020 bedraagt dit 27,9% (2019: 26,7%).

Zonnehuisgroep Noord beschikt ultimo 2020 over een gezonde financiële basis. In het eerste kwartaal 2020 is de meerjarenbegroting 2020 – 2030 opgeleverd. De meerjarenbegroting laat zien dat de vermogenspositie en liquiditeitspositie van Zonnehuisgroep Noord zich positief zullen ontwikkelen.

Realisatie van deze uitkomsten is mede afhankelijk van drie aandachtsgebieden:

- reductie van het verzuim en (mede samenhangend daarmee)
- het in balans brengen van personele inzet en
- geleidelijke toename van de zorgwaarde.



Liquiditeit

Over 2020 zijn de liquide middelen gedaald van € 18,1 mln. ultimo 2019 naar € 16,8 mln. ultimo 2020. De nog te ontvangen Corona-compensatie 2020 van € 2,8 mln. zal in 2021 een positief effect hebben op het liquiditeitssaldo. Ultimo 2020 bedraagt de current ratio 2,0 (2019: 2,0). Deze ratio geeft inzicht in hoeverre Zonnehuisgroep Noord aan haar kortlopende verplichtingen kan voldoen, vaak wordt hiervoor 1,0 als norm gehanteerd. Met 2,0 zit Zonnehuisgroep Noord ver boven deze norm.

De debt service coverage ratio bedraagt 2,9 (2019: 1,2). Deze ratio geeft de financierbaarheid van de organisatie aan. De stijging van deze ratio is het gevolg van de verlaging van de rente op onze langlopende schulden.

Verwachte gang van zaken 2021

In 2021 wordt blijvend geïnvesteerd in de doorontwikkeling van de informatievoorziening, de verdere optimalisatie van de bedrijfsprocessen (waaronder het zorgregistratieproces) en de inrichting van het Control Framework. Daarnaast heeft uiteraard de ontwikkeling van de Covid pandemie onze voortdurende aandacht.

Financiële instrumenten

Zonnehuisgroep Noord maakt in de normale bedrijfsuitoefening behoudens de reguliere debiteuren en crediteuren zeer beperkt gebruik van financiële instrumenten die Zonnehuisgroep Noord blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's.



Risicoparagraaf

De impact van COVID-19 in 2020 en 2021 is op de gehele organisatie groot. Strengere eisen aan persoonlijke veiligheid en hygiëne, hoge werkdruk en ziekteverzuim, en overheidsmaatregelen zoals de lockdown en social distancing, hebben de zorgverlening sterk beïnvloed. Deze ontwikkelingen hebben vooral een zware wissel getrokken op de medewerkers en de bedrijfsvoering. Ook in 2021 zal COVID-19, in ieder geval tot aan de zomermaanden, een forse impact hebben op medewerkers en bedrijfsvoering en zullen de cliënten de impact ervaren.

Vanuit financieel perspectief is als gevolg van (sectorale) afspraken met zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten en de Minister van VWS (onder andere CB-regeling en hardheidsclausule) de impact van COVID-19 op Zonnehuisgroep Noord in 2020 relatief beperkt geweest. De wijze waarop voor 2021 invulling wordt gegeven aan de vergoeding/dekking van de COVID-19 kosten en gedeelde inkomsten is nog niet bekend. Hierover wordt landelijk overlegd tussen de betrokken partijen, waarbij de verwachting is dat hier in lijn met 2020 passende afspraken komen. Daarom is er voor Zonnehuisgroep Noord ook komende periode naar de inschatting van het management, geen sprake van een concreet financieel continuïteitsrisico als gevolg van COVID-19.

Werkgebied Zonnehuisgroep Noord per 1 juli 2020

- Wijkteams Zonnehuis Thuis**
 - Wijkteams Appingedam
 - Wijkteams Delfzijl
 - Wijkteam Grootegast
 - Wijkteam Hoogezand-Sappemeer
 - Wijkteam Leek-Marum
 - Wijkteam Loppersum
 - Wijkteam Middelstum
 - Wijkteam Slochteren-Menterwolde
 - Wijkteam Zuidhorn

06 21 59 98 28
06 31 77 08 61
06 43 16 86 34
06 46 88 53 07
06 43 88 99 62
06 55 19 38 12
06 21 52 41 44
06 21 52 41 66
06 14 34 35 91

- Zonnehuizen**
 - Zonnehuis BetingeStaete
 - Zonnehuis de Marne
 - Zonnehuis Wiemersheerd
 - Zonnehuis de Hoorn
 - Zonnehuis St. Jozef
 - Zonnehuis Ufkenshuis
 - Zonnehuis Oostergast

Delfzijl
Leens
Loppersum
Marum
Sappemeer
Siddeburen
Zuidhorn

- Specialistische Zorg**
 - Hospice de Mantel
 - Centrum voor chronische beademing
 - Woongroep niet-aangeboren hersenletsel
 - Woongroep gerontopsychiatrie
 - Revalidatiecentrum Zuidhorn
 - Revalidatiecentrum Eemsdelta

Zuidhorn
Zuidhorn
Zuidhorn
Zuidhorn
Zuidhorn
Delfzijl

- Woonhavens**
 - Woonhaven Opwierde
 - Woonhaven BetingeStaete
 - Woonhaven Marum
 - Woonhaven Oostergast

Appingedam
Delfzijl
Marum
Zuidhorn

- Dagbesteding**
 - Zonnehuis de Hoorn (De Hoornse Sociëteit)
 - Dagbesteding Muntendam
 - Zonnehuis St. Jozef (d' Oetkomst)
 - Zonnehuis Oostergast

Marum
Muntendam
Sappemeer
Zuidhorn

- Behandelcentra Zonnehuis Experts**
 - Zonnehuis BetingeStaete (1e lijn)
 - Zonnehuis Oostergast (Kompaan)

Delfzijl
Zuidhorn

- Huurappartementen en aanleunwoningen**
 - BetingeStaete
 - Internos I
 - Internos II
 - St. Jozef
 - OostergastStaete

Delfzijl
Hoogezand
Hoogezand
Sappemeer
Zuidhorn

Onze wijkteams zijn
24 uur per dag
bereikbaar!

Meer informatie:
Bel 0594 508 501
of mail contact@zonnehuisgroepnoord.nl



www.zonnehuisgroepnoord.nl

