



Stichting Doopsgezind Zorgcentrum
Het Mennistenerf

Jaarverslag 2015



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V.

Inhoudsopgave

Voorwoord: 2015, voortgang in veranderingen	3
Algemene informatie	4
Kernactiviteiten en nadere typering	5
Strategisch beleid.....	10
Bedrijfsvoering/ financieel beleid	11
Kwaliteit.....	14
MIC en MIM	15
Klachten	15
Medezeggenschap en governance.....	15
Personeelsbeleid.....	19
Interne ontwikkelingen.....	19
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	20



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V. 2

Voorwoord: 2015, voortgang in veranderingen

Voortgang in veranderingen, oftewel voortdurende verandering. Verandering is anno 2015 een vast gegeven. Het Mennistenerf heeft aangetoond zich goed staande te kunnen houden in tijden van verandering, tegelijkertijd realiseren we ons dat dit veel inspanning kost van een ieder die bij de organisatie betrokken is. Chapeau, de inzet was weer enorm afgelopen jaar!

Op 1 januari 2015 is de hervorming van de langdurige zorg een feit: wijkverpleging deed z'n herintrede, begeleiding en dagbesteding ging over naar de Wmo en de verzorgingshuiszorg verdwijnt steeds meer richting extramurale zorg of juist verpleeghuiszorg. Deze veranderingen vragen om permanente afweging van de juiste richting voor onze organisatie, vooral kijkend naar wat de cliënt en de samenleving van ons vraagt. Om financiële scenario's en op de centen letten. Om aandacht voor onze medewerkers en vrijwilligers die in deze tijden dezelfde kwaliteit van zorg moeten leveren.

Op basis van de toenemende vraag hebben we in 2015 een open PG afdeling met acht plaatsen geopend. Op deze etage wordt cliënten een dagstructuur geboden en is extra toezicht aanwezig. Andere ontwikkelingen in 2015 betreffen de voorbereidingen voor de implementatie van CuraWeb (elektronisch cliëntdossier), de introductie van veiligheidsrondes door het auditteam en de voorbereiding van een nieuwe aanpak van verzuim (o.a. door het aanstellen van een nieuwe arbo-arts).

We hebben 2015 ingeluid met een nieuwe huisstijl in Zaans Groen en een nieuwe website. Het Mennistenerf steekt zich hiermee in een eigentijds nieuw jasje, klaar voor de toekomst als Zaanse zorgaanbieder geworteld in Zaandam Zuid. Er is hard gewerkt aan bijbehorend nieuw informatiemateriaal zoals een informatieboekje voor potentiële cliënten.

In 2015 is het besluit genomen de oude Stichting Wijksteunpunt Dirk Prins juridisch te laten fuseren met Het Mennistenerf. Voor het Wijksteunpunt Dirk Prins als buurthuis is een nieuwe stichting opgericht welke volledig los van Het Mennistenerf staat als een aparte entiteit, met een eigen vrijwilligersbestuur. Tegelijk is ook het pand opgeknapt in lijn met de nieuwe (groene) huisstijl. Een prettige plek voor wijkbewoners om elkaar en ons te ontmoeten. Een belangrijke nieuwe samenwerking is de deelname aan de projectgroep 'Samenwerking rondom kwetsbare ouderen in de eerste lijn'.

Ik sluit af met een vooruitblik naar 2016: het jaar waarin de vernieuwde strategische koers wordt uitgezet, het jaar waarin de kernwaarden worden bestendigd, het jaar waarin welbevinden voorop staat, het jaar waarin we onze eerste schreden op het pad naar zelforganisatie zetten en het jaar waarin de begane grond van het zorgcentrum wordt verbouwd.

Anne-Els Rensenbrink
Raad van Bestuur



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatiedoeleinden
KPMG Accountants B.V.

Algemene informatie

Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Doopsgezind Zorgcentrum Het Mennistenerf
Adres	H. Gerhardstraat 77
Postcode	1502 CC
Plaats	Zaandam
Telefoonnummer	075-6123262
Identificatienummer NZa	300.129
Nummer Kamer van Koophandel	41231279
E-mailadres	info@mennistenerf.nl
Internetpagina	www.mennistenerf.nl
Toelating onder AGB	Code 5140

Structuur van het concern

Het Mennistenerf is een stichting die wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht is naast toezichthouder ook een klankbord en adviseur van de Raad van Bestuur. De Stichting Wijkzorg Dirk Prins is middels een bestuurlijke fusie in 2015 opgegaan in Het Mennistenerf. Het wijksteunpunt is als buurthuis in 2015 een aparte entiteit geworden.

Directie en managementteam

Het directieoverleg van de organisatie bestond in december 2015 uit:

- Mevrouw A.E. Rensenbrink (Raad van Bestuur)
- De heer M. van der Ark (Hoofd Economische en Administratie Dienst)
- De heer R. van der Veer (Facilitair Manager)

Naast het directieoverleg is het middenkader van de organisatie verenigd in het managementteam. In de algemene vergadering van het managementteam worden actuele ontwikkelingen besproken alsmede stuurinformatie voor het management. Vanuit iedere afdeling wordt een thermometer aangeleverd met een aantal vaste punten:

- verzuimcijfers;
- ontwikkelingen P&O;
- ontwikkelingen zorg;
- financiële zaken;
- facilitaire zaken
- kwaliteit: audits, MIC/ MIM commissie, infectiepreventiecommissie en preventie- en veiligheidsrondes;
- ontwikkelingen/ overleg Zorgkantoor;
- andere belangrijke zaken, zoals relevante externe ontwikkelingen.

Behalve de algemene vergadering van het managementteam wordt periodiek ook een managementoverleg kwaliteit georganiseerd.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatiedoel: KPMG Accountants N.V.

Kernactiviteiten en nadere typering

De organisatie biedt een volledige zorgketen van signalering van zorgbehoeften en ondersteuning in dagelijkse activiteiten, via het aanbieden van activiteiten aan thuiswonende cliënten, de mogelijkheid tot dagverzorging, het aanbieden van professionele thuiszorg en intramurale verzorging en verpleging binnen Het Mennistenerf.

De organisatie had in 2015 het volgende intramurale zorg- en dienstenaanbod, mede ingegeven door de invoering van de Wet langdurige zorg per 1-1-2015:

Intramurale capaciteit	
Kleinschalig Wonen (PG) voor ZZP 5 en 7 (met behandeling)	24 plaatsen
Langdurige intensieve zorg met verblijf (ZZP 5, 6 en 8)	67 plaatsen
Multifunctionele appartementen voor tijdelijk verblijf	2 plaatsen

- Zorg met verblijf - verzorgingshuiszorg*
Intramurale, gecoördineerde, planbare en niet planbare 24 uurszorg bij zelfzorgtekorten op somatisch, psychosomatisch en psychosociaal gebied. De zorg wordt geleverd vanuit de Zorgzwaarte Pakketten (ZZP's). Hiervoor dient de cliënt geïndiceerd te zijn door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).
- Zorg met verblijf - kleinschalig wonen voor verpleeghuisgeïndiceerde cliënten met een BOPZ-indicatie*
In juli 2011 is een afdeling kleinschalig wonen voor 24 psychogeriatrische (PG) cliënten gerealiseerd. Aan cliënten met ZZP 5 of hoger wordt een gestructureerd dagprogramma en groepsgewijze activiteiten aangeboden. De zorg voor deze cliënten wordt besproken met de specialist ouderengeneeskunde.
- Open PG afdeling*
Op de eerste etage van het zorgcentrum is een open PG afdeling gerealiseerd. Hier wordt gestructureerde zorg geboden aan 8 cliënten met lichte tot matige dementie.
- Tijdelijk verblijf*
Wanneer dit nodig is kan men terecht bij Mennistenerf voor tijdelijk verblijf. Kortdurend eerstelijns verblijf is mogelijk als men om medische redenen niet thuis kan wonen en daarom in een zorginstelling verblijft, bijvoorbeeld na ontslag uit een ziekenhuis. Ook in de laatste levensfase is kortdurend verblijf mogelijk, bijvoorbeeld als terminale zorg thuis niet mogelijk is. Daarnaast is tijdelijk verblijf ook mogelijk ter ontlasting van mantelzorg (vanuit de Wmo).

Naast de intramurale zorg heeft het Mennistenerf ook een ruim aanbod in de wijk.

Overzicht van diensten in 2015 toegankelijk voor wijkbewoners met een indicatie:

Hulp bij huishouden	Groepsbegeleiding voor mensen die behoefte hebben aan daginvulling	Groepsbegeleiding voor mensen met geheugenproblematiek
Individuele begeleiding in de thuissituatie	Tijdelijke opname t.b.v. ontlasting mantelzorg	Tijdelijke opname t.b.v. herstel
Ondersteuning bij persoonlijke verzorging	Ondersteuning bij verpleegkundige handelingen	Volledig Pakket aan zorg in de thuissituatie

- *Hulp bij Huishouden*

De organisatie biedt huishoudelijke verzorging in Zaandam Zuid, zowel aan cliënten met een beschikking vanuit de Wmo en particulier.

- *Dagverzorging*

In 2014 is gekozen voor het combineren van de doelgroepen somatiek en psychogeriatric in de dagverzorging. In de gecombineerde dagverzorging is er sprake van meer onderlinge stimulans tussen cliënten. De dagverzorgingsgroepen zijn van verschillende niveaus en bieden plaats aan 10-12 cliënten per dag.

Voor lotgenoten / mantelzorgers van cliënten die deelnemen aan dagverzorging worden 4x per jaar themabijeenkomsten georganiseerd.

- *Wijkverpleging*

De organisatie biedt haar professionele extramurale zorg onder de noemer van 'Thuiszorg Dirk Prins'. De zorg aan cliënten wordt door een team verpleegkundigen en verzorgenden geleverd. Dit team wordt voor de medisch-technische handelingen ondersteund door wijkverpleegkundigen van Evean.

- *Volledig Pakket Thuis*

Voor thuiswonende cliënten bestaat de mogelijkheid voor het volledig pakket thuis (VPT): een totaal pakket van hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging. Dit houdt in dat er zorg wordt verleend aan iemand die anders naar een verzorgingshuis moet omdat thuis wonen niet verantwoord is.

- *S1 Wijkverpleegkundige*

In 2015 is invulling gegeven aan de nieuwe functie van S1 wijkverpleegkundige. Onder meer heeft de wijkverpleegkundige alle herindicaties voor wijkverpleging uitgevoerd in de eerste helft van 2015. De wijkverpleegkundige vervult een belangrijke schakel tussen wijkbewoners, eerstelijns hulpverleners (bijvoorbeeld huisartsen), het sociaal wijkteam, en Thuiszorg Dirk Prins.

- *Maaltijden*

De cliënten van de aanleunwoningen en uit de wijk kunnen gebruik maken van de maaltijdservice en cateringdienst van Het Mennistenerf. Bij gebruikmaking van de maaltijdservice worden de maaltijden thuisbezorgd of de (wijk)bewoners komen naar het restaurant van Het Mennistenerf om de maaltijd te nuttigen. Daarnaast kan men vier avonden per week gebruik maken van het avondrestaurant in de Arend Dikzaal.

Overzicht van diensten in 2015 toegankelijk voor alle wijkbewoners:

Activiteiten in het wijkcentrum	Diverse kortingen voor diensten via de wijkpas	Mantelzorgondersteuning
Warme maaltijden aan huis	Vervoersdiensten	Alarmering
Bemiddeling bij particuliere hulp in de huishouding	Advies, Instructie en Voorlichting van de wijkverpleegkundige bij gezondheidsproblemen	Bezoek vrijwilligers via het buurtpanel

- *Activiteiten*

De organisatie heeft een uitgebreid en divers activiteitenaanbod, zowel voor haar cliënten als voor wijkbewoners. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen therapeutische activiteiten en entertainment-activiteiten.

Het wijkcentrum ondersteunt (jongere) ouderen (55+) en gehandicapten uit Zaandam-Zuid bij het zo lang mogelijk voeren van de regie over hun eigen leven, alsmede het organiseren van

KPMG

KPMG Audit

Document waarop ons rapport d.d.

11 mei 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatiedoelenden 6
KPMG Accountants N.V.

sociale contacten. Hiertoe worden in het wijkcentrum activiteiten georganiseerd op het gebied van ontspanning, educatie en lichaamsbeweging.

Naast een aantal vaste activiteiten worden bustochten en maandelijkse themadagen georganiseerd en is het wijksteunpunt een open soosruimte met een mini bibliotheek en mogelijkheid tot biljarten. Bezoekers worden ontvangen en begeleid door gastvrouwen.

Na een flinke verbouwing die de gehele zomer in beslag nam, is voormalig Wijksteunpunt Dirk Prins omgetoverd tot een prachtig en ruim Wijkcentrum voor Zaandam-Zuid. De zalen zijn veranderd in prachtige lichte ruimtes met moderne groene tinten, mooie strakke meubelen die toch een huiselijke sfeer uitstralen. Het nieuwe wijkcentrum is op 8 oktober 2015 feestelijk heropend.

- *Wijkpas*

In oktober 2011 heeft de introductie plaatsgevonden van de Wijkpas in Zaandam-Zuid. De Wijkpas geeft wijkbewoners korting op diensten en activiteiten van Het Mennistenerf. Op deze manier wil de organisatie er aan bijdragen dat ouderen, mensen met een functiebeperking en chronisch zieken, zelfstandig kunnen blijven wonen en volwaardig blijven meedoen in de samenleving. De Wijkpas biedt inwoners van Zaandam-Zuid praktische diensten (klusjes, boodschappen, etc.) en persoonlijke ondersteuning, uitgevoerd door vrijwilligers en professionals, daarbij ondersteund door een beroepskracht.

- *Geestelijke verzorging*

Binnen de organisatie wordt geestelijke verzorging aangeboden. De geestelijk verzorger biedt diverse activiteiten aan bewoners en wijkbewoners zoals kerkdiensten en gespreksgroepen.

- *Wachtlijstbemiddeling*

De organisatie leverde in 2015 overbruggingszorg aan toekomstige cliënten die op de wachtlijst stonden. Dit houdt in dat bemiddeling plaatsvindt in een ander verzorgingshuis of het aanbieden van alternatieven zoals dagverzorging, wijkverpleging of Volledig Pakket Thuis. Ook is aan deze cliënten aangeboden deel te nemen aan de activiteiten.

- *Zorgmobiel en rolstoelbus*

De organisatie beschikt over twee personenauto's als zorgmobiel. Deze zorgmobielen worden bestuurd door vrijwilligers en zijn bedoeld voor ouderen of minder mobiele mensen. De zorgmobiel kan gebruikt worden voor ritjes naar het ziekenhuis, de fysiotherapie, maar ook voor een bezoekje aan vrienden of de kapper. Tevens beschikt de organisatie over een rolstoelbus voor cliënten van Het Mennistenerf die rolstoelafhankelijk zijn.

- *Zorgwoningen*

Het Mennistenerf heeft 109 zorgwoningen (aanleunwoningen). Hiervan zijn 77 woningen gevestigd naast Het Mennistenerf, allen voorzien van een alarmsysteem. Dit alarmsysteem maakt het mogelijk voor Het Mennistenerf om 24 uur per dag in verzorging te voorzien. In de Wetstraat staan ook 32 aanleunwoningen, die zijn voorzien van een spreek-/luisterverbinding, waardoor in noodsituaties de bewoners een beroep kunnen doen op Het Mennistenerf. De bewoners van de aanleunwoningen kunnen tevens gebruik maken van diensten en activiteiten van Het Mennistenerf.

Werkgebied

De organisatie bedient haar klanten in de regio van het Zorgkantoor Zaanstreek/Waterland. De organisatie levert intramurale en extramurale zorg- en dienstverlening aan de inwoners van Zaandam-Zuid.

Samenwerkingsrelaties



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft
Paraaf voor identificatiedoeleinden
KPMG Accountants N.V.

De organisatie heeft te maken met verschillende samenwerkingsrelaties. Hieronder wordt aangegeven welke relaties de organisatie onderhoudt met andere partijen.

Hervormd Centrum Pennemes

Op zowel operationeel, tactisch en strategisch niveau vindt regelmatig overleg en afstemming plaats tussen HC Pennemes en Mennistenerf. Hierbij wordt gezocht naar gebieden waar samenwerking een win-winsituatie oplevert. In voorkomende gevallen, bijvoorbeeld bij aanbestedingen, wordt soms gekozen voor het bundelen van krachten.

Verpleeghuis Lauwershof

Met Verpleeghuis Lauwershof wordt samengewerkt op het gebied van verpleeghuiszorg. Een specialist ouderengeneeskunde is betrokken bij cliënten vanaf ZZP 5.

Gemeente Zaanstad

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) bestaat een intensief contact met de Gemeente Zaanstad. Tevens is voor het realiseren van een zorg- en dienstverleningsketen in de wijk de samenwerking met de Gemeente Zaanstad belangrijk. Het overleg ten aanzien van het realiseren van WoonService Wijken is opgevolgd door het Clipperoverleg (8x per jaar). Dit overleg betreft een breder terrein dan alleen de woonservicewijken of de Wmo, het betreft de gehele keten in de wijk, maar ook het bespreken van kansen voor Zaanstad en het ontwikkelen van een toekomstperspectief.

Jaarlijks vindt een voortgangsoverleg plaats met de gemeente / wethouder Zorg en Welzijn ten aanzien van de Wmo, de positie van de organisatie in Zaandam-Zuid, participatie vanuit de organisatie in diverse werkgroepen en de knelpunten in de wijk.

De bestuurder van Mennistenerf participeert daarnaast in het Zaans Expertteam dat input levert voor het "Plan voor de Stad". In dit expertteam zit een brede afvaardiging van sectoren zoals onderwijs, veiligheid en wonen.

Wijk Zaandam-Zuid

De bestuurder heeft in 2015 drie maal gesprekken gevoerd met buurtbewoners over de wijk.

In voorgaande jaren was de organisatie, samen met Hervormd Centrum Pennemes, actief als kartrekker en deelnemer in het sociale wijkteam in Zaandam-Zuid. Met ingang van 1 januari 2015 is het hoofdaannemerschap voor het sociale wijkteam overgegaan naar DOCK. De korte lijnen met het sociaal wijkteam blijven gerealiseerd doordat het sociaal wijkteam gevestigd blijft in het wijkcentrum.

Huisartsen

Nieuwe bewoners houden hun eigen huisarts aan indien dit mogelijk is. Goede contacten met de huisartsen zijn van belang, omdat Het Mennistenerf streeft naar een eenduidige manier van werken en afspraken maken. Drie huisartsen houden altemeerend spreekuur in Het Mennistenerf. Belangrijke informatie wordt overgedragen aan de verzorgenden.

Apotheek

Apotheek Mediq is in 2014 ingehuisd op de begane grond van het zorgcentrum. Dit draagt bij aan de zelfredzaamheid van bewoners en cliënten en biedt goede mogelijkheden tot samenwerking in diverse projecten.

Woningbouwcorporaties/ Vestia

Vestia Midden-Nederland is eigenaar van Het Mennistenerf, de aanleunwoningen, en het wijkcentrum. Het scheiden van wonen en zorg vraagt veel aandacht in de samenwerking en het maken van afspraken over verantwoordelijkheden waar het onderhoud en renovatie van woningen betreft. In Zaandam heeft de organisatie verder nog te maken met de



KPMG Audit

Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

aanleunwoningen, en het

het maken van afspraken over verantwoordelijkheden waar het onderhoud en renovatie van

(mede) betrekking heeft. Paraaf voor identificatiedoelen van: KPMG Accountants N.V.

woningcorporaties ZVH en Parteon. ZVH is eigenaar van veel huizen in Zaandam-Zuid en Parteon is eigenaar van de aanleunwoningen in de Wetstraat en een groot deel van de panden in de Rosmolenwijk. Met het oog op de zorgverlening in de wijk in het kader van de WoonServiceWijken werkt de organisatie veel met deze corporaties samen.

Evean Thuiszorg

Er vindt samenwerking plaats met Evean Thuiszorg ten aanzien van het verrichten van medisch technische handelingen in de wijk. Op organisatorisch niveau wordt gezamenlijk deelgenomen in een werkgroep domotica en aanschaf software (o.a. Medimo en eGPO).

Zorgkantoor Achmea

In het kader van de dialoog rondom de zorginkoop Wlz 2016 heeft de organisatie in opdracht van Zorgkantoor Zaanstreek-Waterland een zelfanalyse uitgevoerd op diverse kwaliteitsthema's. Op basis van de zelfanalyse zijn op zeven thema's ontwikkelplannen opgesteld: versterken van de deskundigheid van medewerkers, passende zorg op de juiste plek, versterken eigen regie, kwaliteit van leven op cliëntniveau in kaart brengen voor alle doelgroepen, beweegruimte voor cliënten, integrale welzijnsondersteuning en langer thuis blijven wonen. De ontwikkelplannen bij deze thema's zullen de komende twee jaar leidend zijn in de verdere ontwikkeling van de organisatie en het kwaliteitsbeleid. Daarnaast is de in 2014 gestarte pilot rondom het scoren van kwaliteitsindicatoren dementie verder uitgebouwd en geïmplementeerd binnen Mennistenerf.

Regio College Zaanstreek-Waterland

Met het oog op de aankomende vergrijzing van werknemers wordt waar mogelijk samengewerkt met het Regio College Zaanstreek-Waterland voor het plaatsen van leerlingen voor niveau 2 (helpende) en niveau 3 (verzorgende). In samenwerking met het Regio College beoordelen teamleiders van Het Mennistenerf leerlingen van de opleiding op hun eindportfolio.

VMBO Pascal Zuid / Compaen

Samen met het Compaen worden er maatschappelijke stageplekken verzorgd in het restaurant.

Dynamica V.O.

Wekelijks komen er leerlingen van Dynamica V.O.. Dit zijn zeer moeilijk lerende kinderen die onder begeleiding van een eigen docent kleine opdrachten in de praktijk uitvoeren.

Stichting Vrienden van Het Mennistenerf

De Stichting Vrienden van Het Mennistenerf levert een financiële bijdrage aan de vakantieweek voor bewoners en zij doen incidenteel giften aan de organisatie.

Veel activiteiten zijn ondanks de inzet van vrijwilligers te duur om door de bewoners te laten bekostigen. De organisatie heeft in dat kader met succes diverse ondernemers en particulieren bereid gevonden de organisatie af en toe te sponsoren.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft
Paraaf voor identificatiedoeleinden
KPMG Accountants N.V.

Strategisch beleid

De pijlers voor het strategisch beleid worden gevormd door de missie en zorgvisie van de organisatie.

Missie

Het Mennistenerf is er voor de (wijk)bewoners van Zaandam-Zuid. Onze cliënten (binnen en buiten het zorgcentrum) hebben zelf de regie in hun woon- en leefsituatie. Wij ondersteunen niet alleen onze cliënten, maar ook het netwerk van familie, vrienden en burens. Met als doel om ieders gevoel van welbevinden en kwaliteit van leven te versterken. Om dit te doen zijn we intensief verbonden met de wijk, al wat er gebeurt en ieder die er woont en werkt.

Visie op welzijn, wonen en zorg

Ieder mens geeft op eigen wijze invulling aan het leven, dit blijft overeind wanneer iemand ondersteuning vraagt op het gebied van welzijn, wonen of zorg. Men zal zich allereerst wenden tot familie, vrienden en burens en in de eigen kracht blijven staan. Wanneer dit niet toereikend is, kan het Mennistenerf ondersteuning bieden en *zorgen dat* iemand met onze hulp weer zelfredzaam is. Vanuit het Mennistenerf wordt zo een aanvulling geboden op hetgeen iemand zelf al georganiseerd heeft. De aandacht en professionele zorg vanuit het Mennistenerf is mogelijk binnen de gehele keten van welzijn, wonen en zorg, zowel in de wijk als binnen het zorgcentrum. Deze ondersteuning is in alle gevallen afgestemd op de individuele behoefte van onze cliënt, ook wanneer er sprake is van *zorgen voor*: we leveren zorg op maat in de hele keten. Wij doen dit vanuit een gastvrije attitude, in een samenwerkingsrelatie waarbinnen aandacht, vertrouwen en eerbied heel belangrijk zijn.

Het strategische uitgangspunt is dat 'de vraag van de cliënt centraal staat en de cliënt zolang mogelijk de regie over het eigen leven houdt'. Kern van die filosofie: ken je cliënten, wat dragen wij uit en leg de verantwoordelijkheden laag in de organisatie, dichtbij de dagelijkse zorg. Logisch, vinden wij, omdat het zorgproces in de relatie tussen medewerker en cliënt het bestaansrecht is van onze organisatie.

De veranderingen in de zorgsector betekenen echter ook dat er nog meer van onze organisatie en haar medewerkers wordt gevraagd. Het meest in het oog springend was de noodzaak om in de loop van 2015 een bezuiniging te realiseren. Voor 2015 kende Het Mennistenerf de volgende sleutelopdrachten (en realisatie):

Opdracht	Realisatie
Bezuiniging realiseren (organisatiebreed)	De stuurinformatie is sterk verbeterd, zo wordt maandelijks een tool ingevuld om de bezetting bewoners (ZZP's) t.o.v. personele inzet te monitoren. Daarnaast scherpere inkoop bij de keuken. Aantal diensten zijn onder de loep genomen, hierdoor zijn o.a. de kosten voor het wasabonnement verhoogd. Uniformen worden niet meer gewassen, maar door medewerkers thuis. Enkele diensten zijn aangepast (ingekort).
Implementatie kernwaarden GAVE	De kernwaarden hebben het hele jaar door de aandacht gehad via posters en maandelijks bespreking van een thema in de diverse werkoeverleggen. Daarnaast zijn uit de kernwaarden 10 TopGAVE's geformuleerd als algemene gedragsregels die gelden voor alle medewerkers. Deze TopGAVE's vormen weer de basis voor een nieuwe feedbacksysteem dat binnen de functioneringsgesprekken.

Opdracht	Realisatie
Uitvoering geven aan mantelzorgbeleid	Dit is als speerpunt opgepakt in samenwerking met de Cliëntenraad vanuit het oogpunt van familieparticipatie. In 2015 hebben twee hele grote mantelzorgbijeenkomsten plaatsgevonden met, ruim 100 personen qua bezoekers. Bij deze bijeenkomsten is o.a. gesproken over hoe om te gaan met dementie, wat is je rol als mantelzorger en is heeft de brandweer gesproken over veiligheid.
Verbouwing: WDP geschikt maken als wijkcentrum en het zorgcentrum toekomstbestendig maken (benedenverdieping met Arend Dik zaal)	Het WDP is verbouwd tot wijkcentrum. In 2015 zijn de vergunningen gerealiseerd voor verbouwing van het zorgcentrum.

De sleutelopdrachten schetsen meteen ook het aanwezige spanningsveld waarmee men moeten leren omgaan: een gastvrije attitude en tegelijkertijd het stimuleren van de zelfredzaamheid van cliënten en hun netwerk (mantelzorgers) en efficiënter werken. Het korte termijn beleid wordt zoals altijd uitgewerkt en gemonitord via de jaarplannen.

Bedrijfsvoering/ financieel beleid

De organisatie heeft een solide financiële basis en beschikt over goede reserves. Op basis van de verwachte ontwikkelingen worden regelmatig scenario's financieel doorgerekend. Een sterke financiële positie is een vereiste om het veranderingsproces te laten slagen. Uiteraard vraagt dit wel om gerichte sturing om de huidige positie optimaal in te zetten om de beoogde wijzigingen te ondersteunen. In 2015 is hiertoe gestart met het doorlichten van de interne (administratieve) processen.

Kerngegevens 2015	Aantal/bedrag
Patiënten/cliënten /productie/capaciteit	
Aantal intramurale cliënten in verslagjaar	137
Aantal feitelijke intramurale plaatsen op 31 december	89
Aantal extramurale cliënten wijkverpleging op 31 december	493
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (Wlz & Zvw)	25.278,25
Aantal dagdelen dagactiviteiten (Wmo & Wlz)	1.798
Aantal verzorgingsdagen Volledig Pakket Thuis in verslagjaar	7.442
Aantal intramurale verzorgings- en verpleegdagen in verslagjaar	31.548
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	268
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	146,9
Bedrijfsopbrengsten	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	9.997
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	8.803
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	1.194

Resultaat 2015

Het resultaat over 2015 is uitgekomen op € 795.000 ten opzichte van € 1.488.000 in 2014. In totaal een daling van 47%

Investerings

In 2015 is er voor ruim € 300.000 geïnvesteerd in huisvesting gerelateerde zaken zoals de tijdelijke huisvesting voor de ondersteunende diensten en de verbouwing van het pand waarin het buurtcentrum is gevestigd.

KPMG

KPMG Audit

Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft.

Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V.

Financiële positie

Het Mennistenerf heeft een solide financiële positie. Over 2015 bedroeg het resultaat € 795.000. Dit resultaat is, gezien de macro economische omstandigheden waarin de VVT instellingen zich bevinden, zeer positief te noemen. In 2015 heeft Het Mennistenerf geïnvesteerd in het moderniseren in het gedeelte van het pand waarin het buurthuis is gevestigd. Op deze wijze wil Het Mennistenerf haar betrokkenheid in de wijk tonen en haar positie als wijkgerichte zorgaanbieder versterken.

Verwachting 2016

In 2016 zullen de effecten van de decentralisatie verder duidelijk gaan worden daar waar het gaat om de verdere uitwerking van de WMO en de wijkverpleging. 2016 is een overgangsjaar voor zowel de WMO, de WLZ en de wijkverpleging. In 2017 zijn er voor de WLZ voor 500 mln aan bezuinigingen ingeboekt. De WMO zal verder teruglopen doordat er steeds meer een beroep wordt gedaan op familie en mantelzorg. Voor de wijkverpleging zal Achmea vermoedelijk verdere plannen gaan uitrollen voor het wijkgericht inkopen van zorg. De verwachting is dat voor 2016 er wel druk blijft staan op de inkomsten, maar dat het resultaat nog wel positief zal zijn. In 2016 staan er investeringen gepland in verband met het verder moderniseren van het pand. Deze worden geraamd op 1,2 mln euro.

Financiële instrumenten

Algemeen

De instelling maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de instelling blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's. Deze betreffen financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen.

De instelling handelt niet in financiële derivaten en heeft procedures en gedragslijnen om de omvang van het kredietrisico bij elke tegenpartij of markt te beperken. Bij het niet nakomen door een tegenpartij van aan de instellingen verschuldigde betalingen blijven eventuele daaruit voortvloeiende verliezen beperkt tot de marktwaarde van de desbetreffende instrumenten. De contractwaarde of fictieve hoofdsommen van de financiële instrumenten zijn slechts een indicatie van de mate waarin van dergelijke financiële instrumenten gebruik wordt gemaakt en niet van het bedrag van de krediet- of marktrisico's.

Kredietrisico

De vorderingen uit hoofde van handelsdebiteuren en overige vorderingen zijn gering. Het maximale bedrag aan kredietrisico bedraagt EUR 0,5 miljoen. De instelling heeft voor een bedrag van EUR 7,6 miljoen vorderingen op bancaire instellingen. Het kredietrisico van deze vorderingen wordt als zeer laag ingeschat.

Renterisico en kasstroomrisico

Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van uitgegeven leningen/deposito's. Bij deze deposito's is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De deposito's worden aangehouden tot het einde van de looptijd. De instelling heeft derhalve als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken om (tussentijdse) rentefluctuaties te beheersen.

Reële waarde

De reële waarde van de meeste in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder vorderingen, effecten, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan.

Risicomanagement

De veranderingen (zowel extern en intern) worden gemonitord door het in kaart brengen van de risico's voor de organisatie en waar nodig maatregelen te nemen. Risicomanagement is hiermee regelmatig onderwerp van gesprek binnen het managementteam, wat geborgd is in het masterplan risicomanagement. De te nemen acties worden opgenomen in de diverse



KPMG Audit

De in kaart brengen van risico's d.d.

11 Mei 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatie doeleinden:
KPMG Accountants N.V.

jaarplannen. De organisatie ziet risicomanagement als een belangrijke pijler om de organisatie op koers te houden en voor de realisatie van haar ambities. Het gaat daarbij niet alleen om risico's beheersen maar ook om weloverwogen te kiezen voor het benutten van kansen. Immers in het niet benutten van kansen schuilen veelal de risico's op langere termijn. De hoogste risico's zijn als volgt gedefinieerd:

Thema	Risico	Gevolg/ impact	Ingezette maatregelen/ resultaat
Wijzigingen in wet- en regelgeving – economie/ bezuinigingen/ effecten van decentralisatie	Fluctuerend bedrijfsresultaat als gevolg van decentralisatie: wijzigingen in wet- en regelgeving (veranderende eisen) of bezuinigingen (tariefstelling/ indicatie).	Minder inkomsten (interen op eigen vermogen).	Strategie en business canvas zijn ontwikkeld en worden actueel gehouden om op decentralisatie in te kunnen spelen. Consequenties van bezuinigingen zijn inzichtelijk. Presentatie doorkijk 2020 aan MT, medezeggenschapsraden t.b.v. bewustwording.
	Bij keuze voor uitbreiding/ groei (afhankelijk van product) kan initiële dip in inkomsten niet opgevangen worden door te weinig marge op tarieven.	Groei niet mogelijk.	Winstpercentages zijn inzichtelijk, nog niet alles is echter doorgerekend.
Zorginkoop	Inkoop wijkverpleging per wijk door Zilveren Kruis.	Verlies van hoofdaannemerschap in de wijk, gedwongen onderaannemer bij Evean.	
Afstemming interne organisatie en externe omgeving	Strategie matcht niet met de externe ontwikkelingen en/of is niet belegd in de organisatie waardoor er onvoldoende aansluiting is met de doelgroep, de organisatie onvoldoende partner is voor de gemeente en/of er kansen blijven liggen.	Verlies van leiderschap in de wijk (marktaandeel). Verlies van verzorgingsplaatsen/ inkomsten/ gebouw/ medewerkers. Klanten kiezen voor een andere zorgaanbieder.	Doelgroepen in kaart gebracht in business canvas. Strategie is uitgezet met aandacht voor kernwaarden en onderscheidend vermogen. Inspelen op wensen en behoeften van klant qua verzelfstandiging. Succesvol aanbesteed voor S1 en S2. Deelnemen in gemeentelijke werkgroep toekomstvisie Zaandam en andere gemeentelijke overleggen zoals HbH. Deelnemen aan directeurenoverleg en diverse stuurgroepen (verbinding zoeken). Blijvend aandacht besteden aan externe PR (o.a. richting ketenpartners), door goed organiseren van zorgvragen (klant centraal).
Wonen - Vestia	Verhoging van de huur (bij openbreken huurcontract conform wens Vestia).	Door hogere huurlasten gaat de financiële buffer omlaag.	Permanente overleg met Vestia, onder begeleiding van AT Osborne.
	Financieel risico want noodgedwongen investeren om aantrekkelijk te zijn voor doelgroep (onvoldoende financiële afspraken met Vestia om voor hun deel te investeren).	Investerings die volledig op kosten van de organisatie verhaald moet worden. Onderhoud blijft complex en onzeker. Leegstand.	Onderzoek AT Osborne, ondersteuning bij onderhandeling Vestia. Geld reserveren op begroting voor specifieke onderdelen voor dementerenden in de woningen (zoals beveiligde kranen, ingebouwde deursensoren). Opstellen vastgoedstrategie. Opstellen structuurplan voor vastgoed. Er is nu meer overzicht. Bewonerscommissie oprichten i.v.m. veel klachten van huurders.
	Zorgwoningen (extramuraal) zijn niet aantrekkelijk en onveilig door gebrek aan onderhoud.	Leegstand/ inkomensverlies. Door onveilige situaties kan bewoners of medewerkers iets overkomen.	Geld reserveren op de begroting voor mogelijk tussentijds onderhoud. Periodiek overleg met Vestia. Conditiemeting aangevraagd (in gebreke stelling Vestia als meting niet wordt uitgevoerd).

KPMG

KPMG Audit
Periodiek overleg met Vestia
Conditiemeting aangevraagd (in gebreke stelling Vestia als meting niet wordt uitgevoerd).

Thema	Risico	Gevolg/ impact	Ingezette maatregelen/ resultaat
	Verbouwing (modernisering gebouw/ verbouwing ME) kan (nog) niet gerealiseerd worden/ niet afgemaakt worden.	Gebouw is niet geschikt/ niet aantrekkelijk voor doelgroep(en).	Planvorming. Geld reserveren op de begroting voor verbouwing.
Externe verantwoording	Te hoge regeldruk door eisen externe verantwoording: door decentralisatie meer diverse verantwoording richting verschillende partijen. Moeilijk om medewerkers voor vrij te maken (kwetsbaar door platte organisatie) of expertise niet altijd in huis.	Mogelijk niet aan alle externe eisen voldoen. Is spanningsveld.	Samenwerking met andere standalone organisaties is onderdeel van vast overleg. Meer ruimte gecreëerd bij medewerkers en externe ondersteuning waardoor meer medewerkers kunnen zich op hun kerntaak kunnen richten. Extern advies ingehuurd.
Imago	Misplaatste quotering of negatieve berichtgeving in de pers (mondeling of schriftelijk).	Imagoschade (leegstand)	Bestuurder is 24 uur per dag bereikbaar. Communicatie naar buiten in één keer goed uitdragen m.b.t. PR bureau. Medewerkers goed informeren via nieuwsbrief en bijeenkomsten zodat geen verhalen de ronde doen. Communicatieplan is gemaakt.
Personele bezetting	Er is geen capaciteit in het personeelsbestand om intern op te leiden en op de arbeidsmarkt is niveau 5 niet te krijgen.	Kwetsbaarheid van de 24-uursbezetting met niveau 5.	Er is voor zover mogelijk intern opgeleid.
	Verzuim is te hoog a.g.v. oudere medewerkers die lang in dienst zijn (lang fysiek gewerkt, geen verloop, langer door moeten werken), moeilijk in te vullen vacatures, overbelasting.	Belasting van de overige collega's op de werkvloer, financiële lasten van verzuim en vervanging.	Scan is uitgevoerd door SOVIB, presentatie in december aan MT. Overgestapt naar andere arbo arts. Afspraken gemaakt over werken met verzuimcoach ter ondersteuning van teamleiders.

Kwaliteit

Binnen de organisatie wordt al zeer lang gestructureerd aan het kwaliteitsbeleid gewerkt. In oktober 2015 heeft opnieuw succesvol hercertificering plaatsgevonden voor continuering van het HKZ-kwaliteitscertificaat. Kwaliteit is een vast onderdeel van de MT-vergaderingen en het bespreken van onderwerpen als jaarplannen, prestatie-indicatoren, nieuwe of gewijzigde procedures, uitkomsten van interne audits, uitkomsten van interne enquêtes en externe onderzoeksrapporten is gemeengoed geworden. Ook komt kwaliteit vast op de agenda van de cliëntenraad.

Vanaf mei 2015 is er een nieuwe certificerende instelling aangetrokken voor de keuken en het restaurant, te weten Veiligvoedsel.nl. Na een nulmeting zal er middels een Plan van Aanpak gewerkt worden aan de geconstateerde afwijkingen en verbeterpunten.

In 2015 is een infectie-preventie-commissie ingesteld en is gestart met de uitvoering van preventie- en veiligheidsrondes. De organisatie zet hiermee stappen naar verdere professionalisering van het veiligheidsmanagementsysteem.

Eenmaal per twee jaar wordt binnen de organisatie een onafhankelijke cliëntenraadpleging uitgevoerd middels de CQ-index. Vanuit de verschillende doelgroepen zijn rapportcijfers toegekend aan de organisatie en haar medewerkers variërend van een 7,9 tot een 8,9. Dit is een resultaat waar de organisatie zeer tevreden mee is.

Het (onafhankelijke) medewerkertevredenheidsonderzoek is voor het laatst uitgevoerd in 2014. Medewerkers waarderen de organisatie met gemiddeld een 8,0. Dit is hoger dan gemiddeld in de branche en hier is de organisatie dan ook zeer tevreden mee.

Aandachtspunten uit het tevredenheidsonderzoek worden opgepakt via de jaarplannen.

Vrijwilligers zijn essentieel voor de organisatie en leveren een belangrijk bijdrage aan de voor cliënten. De organisatie hecht dan ook veel belang aan de tevredenheid van de vrijwilligers

en voert periodiek een intern tevredenheidsonderzoek uit onder deze groep. In 2014 is opnieuw een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Kwaliteitsweek

Van 5 tot 9 oktober was de jaarlijkse kwaliteitsweek in het Mennistenerf. Thema was dit keer **veiligheid**. Veiligheid is niet alleen belangrijk voor (familie van) bewoners en cliënten van het Mennistenerf, maar ook voor diens medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. Om die reden waren de activiteiten gericht op zowel bewoners/ cliënten als medewerkers en vrijwilligers. Er is onder meer aandacht besteed aan veilig werken bij de bereiding van maaltijden, BHV en handhygiëne.

MIC en MIM

Binnen Mennistenerf worden de meldingen van incidenten en onveilige situaties verwerkt en besproken in de MIC/MIM-commissie. Deze commissie bestaat uit de kwaliteitsfunctionaris, en de teamleiders zorg (IMZ en EMZ).

In 2015 zijn er in totaal 438 meldingen geweest van incidenten waar bewoners/ cliënten bij betrokken waren. Dit zijn vooral valincidenten. Het aantal medicatie incidenten is opvallend laag. Het vermoeden is dat er niet altijd gemeld wordt. Oorzaak hiervan lijkt niet te liggen in angst om te melden. Het onderwerp is goed bespreekbaar. Vergeten een MIC in te vullen lijkt de belangrijkste reden.

Naar aanleiding van de ActiZ richtlijnen in 'Het Nieuwe Melden' en de evaluatie van de huidige werkwijze van de MIC/MIM commissie zijn in 2015 diverse aanbevelingen gedaan ter verbetering. Deze worden geïmplementeerd.

Klachten

In het kader van de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen (WKCZ) wordt op deze plek verslag gedaan van de werkwijze van de klachtenregeling van de organisatie.

De organisatie is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Er zijn in 2015 geen formele klachten ingediend bij de externe klachtencommissie. Ook bij de cliëntvertrouwenspersoon zijn in 2015 geen klachten ingediend.

Intern zijn 12 informele klachten ingediend door cliënten/ familie van cliënten. Daarnaast kwam er een klacht vanuit een buurtbewoner. Daarnaast hebben twee medewerkers een informele klacht ingediend. Deze ongenoegens zijn intern naar tevredenheid van betrokken partijen opgelost.

Bij de extramurale zorg en huishouding komen zeer veel telefoontjes binnen per dag. In 2015 is een half jaar bijgehouden wat de aard was van deze telefoontjes om scherper te definiëren wat onder een (informele) klacht valt.

De organisatie beschikt over een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Alle klachten gaan langs de cliëntvertrouwenspersoon, alsmede de Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC). Hierdoor kan de cliëntvertrouwenspersoon makkelijker ingrijpen wanneer hij dat nodig acht.

De organisatie heeft zich in 2015 voorbereid op de invoering van de nieuwe klachtenwet Wkkgz.

Medezeggenschap en governance



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V.

De organisatie hecht belang aan kritische gesprekspartners om haar beleid te toetsen en conformeert zich aan de wetgeving op het gebied van medezeggenschap en aan de Zorgbrede Governancecode. In dit kader is transparantie een van de kernbegrippen.

Cliëntenraad

In het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) wordt op deze plek verslag gedaan van de invulling van medezeggenschap binnen de organisatie via de Cliëntenraad.

Het Mennistenerf heeft een algemene Cliëntenraad en verschillende bewonerscommissies. De Cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners en aanwonenden van de organisatie bij zorg- en dienstverleningszaken op beleidsniveau.

De samenstelling van de Cliëntenraad was eind 2015 als volgt:

Naam	Aandachtsgebied
De heer K. de Vos (voorzitter)	Bouwtechnische aangelegenheden
Mevrouw M. de Bruin (secretaris)	Vertegenwoordiger Wijksteunpunt Dirk Prins
De heer R. Buijvoets (vice-voorzitter)	Afgevaardigde cliëntenraad in Raad van Toezicht bij financiële aangelegenheden
De heer W. Blank	Vertegenwoordiger inleunwoningen

De Cliëntenraad heeft in 2015 afscheid genomen van de heer F. Sikkema. De heer Sikkema wordt in 2016 opgevolgd door de heer H. Nool.

De Cliëntenraad heeft inzage in alle beleidsstukken van Het Mennistenerf. Indien gewenst kan de Cliëntenraad inhoudelijke ondersteuning krijgen via het managementteam. Daarnaast wordt voorzien in secretariële ondersteuning.

Er is bewust gekozen voor een Cliëntenraad vanuit familie van bewoners en maatschappelijk actieve personen die gezamenlijk de maatschappij vertegenwoordigen. Daarmee wordt tevens een breed scala aan kennis en kunde binnen de Cliëntenraad ingebracht. De Cliëntenraad werkt aan de hand van een jaarplan. Eens in het jaar legt de Cliëntenraad verantwoording af aan de bewoners in een gezamenlijke bijeenkomst met de bewonerscommissies. De bewonerscommissies behartigen de directe belangen van hun eigen achterban aangaande bijvoorbeeld de kwaliteit van het eten, de bejegening door het personeel en de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging. In het Erfnieuws wordt het maandelijks spreekuur (laatste vrijdag van de maand) van de Cliëntenraad vermeld.

De Cliëntenraad kent geen eigen budget, doch alle aanvragen die zij binnen het financieel spectrum doet bij de Raad van Bestuur worden gehonoreerd. Wel is er budget voor scholing van de Cliëntenraad gereserveerd. Bovendien nemen de leden van de cliëntenraad regelmatig deel aan bijeenkomsten van het LOC.

Een lid van de Cliëntenraad is “afgevaardigde” van de cliëntenraad in de vergadering van de Raad van Toezicht als er financiële zaken aan de orde komen; circa vier bijeenkomsten per jaar. De afgevaardigde koppelt dit terug aan de Cliëntenraad. Daarnaast is er in 2015 informeel overleg geweest tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad. In 2015 kwam de Cliëntenraad zes maal bijeen met de Raad van Bestuur. De bijeenkomsten zijn inclusief een openbare jaarvergadering in het najaar 2015 samen met de bewonerscommissie.

De volgende onderwerpen zijn in het overleg van de Cliëntenraad behandeld:

KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft.
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V.

- Speerpunten uit de jaarplannen voor de Cliëntenraad (te weten: keuken en relatie professionals en mantelzorg).
- Kwaliteit en veiligheid (standaard agendapunt).
- Overgang van AWBZ naar Wmo (standaard agendapunt).
- Nieuwe statuten.
- Communicatie, samenwerking met de Raad van Toezicht en voordracht nieuw lid vanuit de Cliëntenraad.
- Beleid en zorginkoop Zorgkantoor.
- Informele klachten.
- Diverse cliëntgerelateerde zaken.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) wordt betrokken bij het te vormen beleid, voornamelijk wanneer deze direct de werknemers en hun rechten betreffen. Zij heeft het recht een rol te spelen in de besluitvorming zoals beschreven staat in de WOR (Wet op de Ondernemingsraden). De OR heeft acht leden en vertegenwoordigt de gehele organisatie. De samenstelling van de Ondernemingsraad Het Mennistenerf/ Wijkcentrum Dirk Prins op 31-12-2015 is als volgt:

Naam	Aandachtsgebied
Dhr. M Ternede (voorzitter)	Algemeen
Mevr. T. Bieman (secretaris)	Algemeen
Mevr. Y. Schilp (vice-voorzitter)	CAO
Mevr. J. Wezel	Personeelsbeleid/CAO
Mevr. S Tijssen	Personeelsbeleid
Mevr. D. Duivis	Personeelsbeleid
Mevr. F. Klufft	RI&E
Mevr. S. K. Molenaar	Vitaliteitsbeleid

In 2015 zijn de leden van de Ondernemingsraad niet naar een studiedag geweest.

De Ondernemingsraad heeft als uitgangspunt om in goed overleg met de directie het personeelsbeleid te verbeteren en actueel te houden. Ook dit jaar is het een prettige samenwerking geweest waarin veel bereikt is.

De Ondernemingsraad heeft zich in 2015 met een aantal punten actief bezig geweest:

- De bezuinigingen binnen de organisatie blijft bij het overleg, voor de OR, een groot aandachtspunt.
- Het goed verlopen van de omschakeling naar nieuwe bedrijfskleding en het aanpassen van het kleding protocol.
- Het ziekteverzuim blijft onder de aandacht van de OR.
- De termijn van voorzitter bij de Raad van Toezicht was verlopen. De OR heeft zich actief opgesteld in de keuze van de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht.
- In 2015 zijn we gestart met een concept over de "kanteling werktijden" zoals aangegeven in het CAO.

De ondernemingsraad had in 2015 zes maal overleg met de raad van bestuur. De OR heeft besloten om de achterbanvergadering te verplaatsen naar het voorjaar van 2016.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Het Mennistenerf vormt het onafhankelijke toezichthoudende orgaan van deze organisatie. De onafhankelijkheid van de raad wordt gewaarborgd doordat de leden van de raad geen bezoldigde functies bekleden bij andere zorgorganisaties. Om verstrengeling van belangen te voorkomen wordt vóór aanname van een nieuw lid van de raad gevraagd naar de nevenfuncties die hij of zij bekleedt. Werving van nieuwe leden vindt

sinds 2015 plaats via Nationaal Register. Werving en selectie is gericht op het versterken en/of completeren van de (inhoudelijke) competenties binnen de raad. De Ondernemingsraad en Cliëntenraad hebben hierbij instemmingsrecht.

Binnen de Raad van Toezicht zijn de diverse aandachtsgebieden in de vorm van portefeuilles verdeeld, o.a. juridische zaken, doopsgezinde identiteit, financiën/fiscale zaken, zorg en vastgoed. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht de mogelijkheid om zich door externe adviseurs bij te laten staan. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding.

De samenstelling van de Raad van Toezicht op 31-12-2015 is als volgt:

Naam	Aandachtsgebied	Toegetreden	Aftreden
De heer J. Poutsma	Financiële en fiscale zaken	Sept 2009	Sept 2017
De heer C. Stam	Vastgoed	Jan 2011	Jan 2015
Mevrouw H. Keinemans-op den Velde	Afgevaardigde bij Cliëntenraad	Mei 2014	Mei 2018

De Raad van Toezicht heeft in 2015 afscheid genomen van de heer O. Hekelaar, voorzitter. De voorzittersfunctie was hiermee vacant op 31 december. Mevrouw J. Lanphen is aangesteld als voorzitter en zal vanaf 2016 deze functie vervullen.

De belangrijkste functie van de raad bestaat uit het houden van toezicht op de Raad van Bestuur. Hiertoe vergadert de Raad van Toezicht één maal per twee maanden met de Raad van Bestuur om voornamelijk te spreken over actualiteiten in de ontwikkelingen van de organisatie aan de hand van de Thermometer die de organisatie aanreikt. Het overleg over strategische keuzes van de organisatie vormt een belangrijk onderwerp tijdens deze vergaderingen.

Naast de inhoudelijke- en klankbordfunctie van de Raad van Toezicht, heeft zij tevens de functie van beoordelaar van het functioneren van de Raad van Bestuur, waarbij de jaardoelen van de Raad van Bestuur worden geëvalueerd. Van deze beoordeling wordt door de Raad van Toezicht verslag gelegd.

Tot slot levert de Raad van Toezicht een bijdrage in de functie van klankbord ten behoeve van de jaarrekening en de planning- en controlecyclus. De productieresultaten van het afgelopen kwartaal zoals beschreven in de kwartaalrapportage worden in een bijeenkomst met de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad besproken en toegelicht door het Hoofd Administratie, de HEAD. Eenmaal per jaar vindt overleg plaats over de jaarrekening tezamen met de externe accountant, de Raad van Bestuur, het managementteam en een afgevaardigde van de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De Raad van Toezicht vergadert één keer per jaar zelfstandig. Doel van deze vergadering is zelfreflectie t.a.v. eigen functioneren gezamenlijk als Raad en van de leden individueel, daarnaast om zich te monitoren op risicomanagement en op alle politieke en maatschappelijke ontwikkelingen die invloed uitoefenen op zorgaanbieder Het Mennistenerf en Wijksteunpunt Dirk Prins. De Raad van Toezicht wordt op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in de branche door het volgen van de nieuwsberichten en circulaire binnen de sector.

In 2015 heeft de Raad van Toezicht de volgende onderwerpen behandeld:

- Nieuwe statuten.
- Begroting en jaarrekening.
- Voortgang verbouwing en relatie met Vestia (specifiek het huurcontract).
- Ontwikkelingen personeelsbeleid.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V.

- Kwaliteit en veiligheid.
- Voortgang jaarplannen.
- Samenwerking met Hervormd Centrum Pennemes.
- Diverse wijzigingen in beleid.

Personeelsbeleid

Ten aanzien van het personeelsbeleid is in 2015 de aandacht uitgegaan naar:

- Vernieuwing van het verzuimbeleid, in combinatie met een nieuwe arbodienst/arboarts;
- Voorbereiden van het strategisch opleidingsbeleid;
- Introductie van een nieuwe werkwijze functioneringsgesprekken, gekoppeld aan de kernwaarden via gedragsregels (TopGAVE's);
- Aanstellingsbeleid i.r.t. verlaging flexibele schil;
- Introductie nieuwe medewerkers;
- Aanpak disfunctionerende medewerkers.

Interne ontwikkelingen

Een jaar tijd brengt ook veel interne ontwikkelingen met zich mee. De belangrijkste ontwikkelingen richten zich op het voorbereiden van de organisatie op de toekomst, waarbij flexibiliteit en aanpassingsvermogen (bijvoorbeeld wisselende doelgroepen) van belang zullen zijn. Niet alleen zorginhoudelijk, maar ook facilitair en in het versterken van de ondersteunende administratieve en digitale systemen. Enkele van deze ontwikkelingen worden hier kort uitgelicht.

Verbouwing en samenwerking Vestia

Ten aanzien van de verbouwing van het zorgcentrum en de voortzetting van het huurcontract is in 2015 een intentieverklaring getekend met Vestia.

Beschikbaarheid verpleegkundige 24/7

In 2015 is een plan van aanpak opgesteld om te komen tot continuïteit in de verpleegkundige beschikbaarheid. Aanleiding hiertoe is de toenemende zorgwaarde en benodigde deskundigheid van medewerkers. Onder meer is ingezet op het opleiden van alle avondhoofden naar niveau 4 en het realiseren van telefonische bereikbaarheid van een verpleegkundige in de nacht.

Keten dementiezorg en delier

Op zorginhoudelijk gebied hebben de thema's keten dementiezorg en delier de aandacht gehad. Voor beide projecten zijn extra gelden ontvangen van het Zorgkantoor. In 2015 is mede hierdoor vorm gegeven:

- verbeteren van de kennis en deskundigheid bij medewerkers door het opleiden van zes verzorgenden (intramuraal en extramuraal) tot GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric);
- verbeteren van het contact met mantelzorgers en hun inbreng in de zorg en ondersteuning van de cliënt;
- een beter aanbod op maat realiseren met de start van een open PG afdeling;

- meer aandacht voor bewegen;
- innovatieplan dementiezorg in de wijk, waarbij domotica, veiligheid en adequate inzet personeel gecombineerd worden;
- participatie in de regionale zorgketen dementie;
- voorlichting, scholing en instructie medewerkers en mantelzorgers op het gebied van delier en implementatie van een scorelijst en multidisciplinaire aanpak.

Voorbereidingen Curaweb

Unit4 gaat starten met de web versie van Unit4. Dit heet Curaweb. Met Curaweb wordt het mogelijk om in de wijk te gaan werken met tablets en intramuraal met laptops. Het werken in de wijk met tablets biedt een aantal voordelen. Medewerkers kunnen via de tablet hun route inzien. Wijzigingen kunnen makkelijk verwerkt worden. Cliënten zullen straks via de tablet hun handtekening kunnen zetten op diverse documenten etc. Op langere termijn zal het ook mogelijk zijn dat mantelzorgers in een deel van het ECD kunnen meelezen. De planning is om medio 2016 volledig te zijn overgegaan op Curaweb.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Het Mennistenerf heeft aandacht voor een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering. Dit behelst onder meer milieugerelateerde zaken als het gebruiken van energiezuinige lampen en het plaatsen van zonneboilers op het dak, maar ook goed vrijwilligersbeleid en het bieden van stageplaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Mennistenerf zet zich in om invulling te geven aan de verplichting van de gemeente Zaanstad tot Social Return on Investment (SROI) en voldoet in 2015 aan de norm van 5% medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Zorg in de thuissituatie heeft als nadeel dat het doorbreken van het isolement van alleenstaande ouderen en het gevoel van veiligheid juist moeilijker te bereiken zijn in de thuissituatie. Om de cliënten thuis contactmogelijkheden en gevoel van veiligheid te bieden, zijn reeds veel technische middelen om zorg te ondersteunen (domotica) ontwikkeld, van eenvoudige alarmering, tot geavanceerde beeldcontactmogelijkheden. Door het inzetten van domotica gekoppeld aan zorginfrastructuur wordt beoogd zorgvragers langer thuis te kunnen laten wonen en in de thuissituatie alle zorg en diensten te bieden die zij nodig achten.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent ook (bedrijfs)risico's beheersen. Hiertoe wordt sinds 2011 een masterplan risicomanagement beheerd.

In het kader van maatschappelijke verantwoording heeft in 2015 een bestuurlijke audit plaatsgevonden.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport d.d.

11 MEI 2016

(mede) betrekking heeft:
Paraaf voor identificatiedoeleinden:
KPMG Accountants N.V. 20