



ZORGBALANS JAAROVERZICHT 2015



Zorgbalans Omdat goede zorg heel persoonlijk is



FOCUS 2015: NIEUW ZORGSTELSEL EN DUURZAME ORGANISATIE

In 2015 is het stelsel voor de langdurige zorg in Nederland grondig hervormd. Dit heeft geleid tot nieuwe financieringsstromen, nieuwe producten, oude producten in een nieuw jasje, veranderde indicatiestelling en administratie. Wij zijn trots dat het onze organisatie is gelukt goed in te spelen op alle veranderingen. Het nieuwe speelveld is nog volop in beweging. We houden daarom de veranderingen in het zorgveld, de zorgvraag en administratieve processen in de gaten.

Afgelopen jaar hebben we gekeken op welke punten we onze strategie moeten aanpassen om als organisatie economisch duurzaam te blijven. We hebben ontwikkelingen in de maatschappij en de gezondheidszorg onderzocht en nagedacht over onze marktpositie. Daarmee bepalen we de strategische agenda voor de periode 2016 - 2019. Duidelijk is dat we Goede Zorg willen blijven bieden aan onze cliënten en Goed Werk aan onze medewerkers.

Tegelijkertijd hebben we plannen gemaakt om te zorgen dat we er als organisatie over een paar jaar nog beter voor staan: Kwaliteit 2.0, Zorgplan 2.0, Leren 2.0, Besturen 2.0 en Ondersteunen 2.0. Doelen die we ons daarbij

stellen zijn: cliëntwensen en ruimte voor welbevinden centraal, aantrekkelijke werkgever zijn voor medewerkers en vrijwilligers, gebruikmaken van slimme (zorg)technologie en informatiesystemen.

Dankzij de inspanningen van alle medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners kunnen we terugkijken op een goed verlopen spannend jaar!

Anja Schouten en Eduard van Bockel,
Raad van Bestuur Stichting Zorgbalans



WAAR STAAN WIJ VOOR?

Onze missie is:

"Mensen met een zorgbehoefte helpen zo lang mogelijk zelfstandig en op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven".

Wij bieden zorg en ondersteuning aan mensen die dat echt nodig hebben. Dat doen we bij mensen thuis, in onze woonzorgcentra en ontmoetingscentra. We gaan uit van de vragen, wensen en mogelijkheden van onze cliënten, veelal ouderen en chronisch zieken.

Wij organiseren de zorg en ondersteuning zoveel mogelijk in de buurt vanuit een klein team. Samen met de partner, familie, andere

zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers zoeken we naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie.

We bewegen mee met de ontwikkelingen in de samenleving. We veranderen om aan te sluiten in wat cliënten en de samenleving van ons vragen. Dat doen we samen met medewerkers, vrijwilligers, mensen om cliënten heen en met organisaties en zorgprofessionals in de regio. We helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.





BEDRIJFSSTRUCTUUR EN BESTUUR

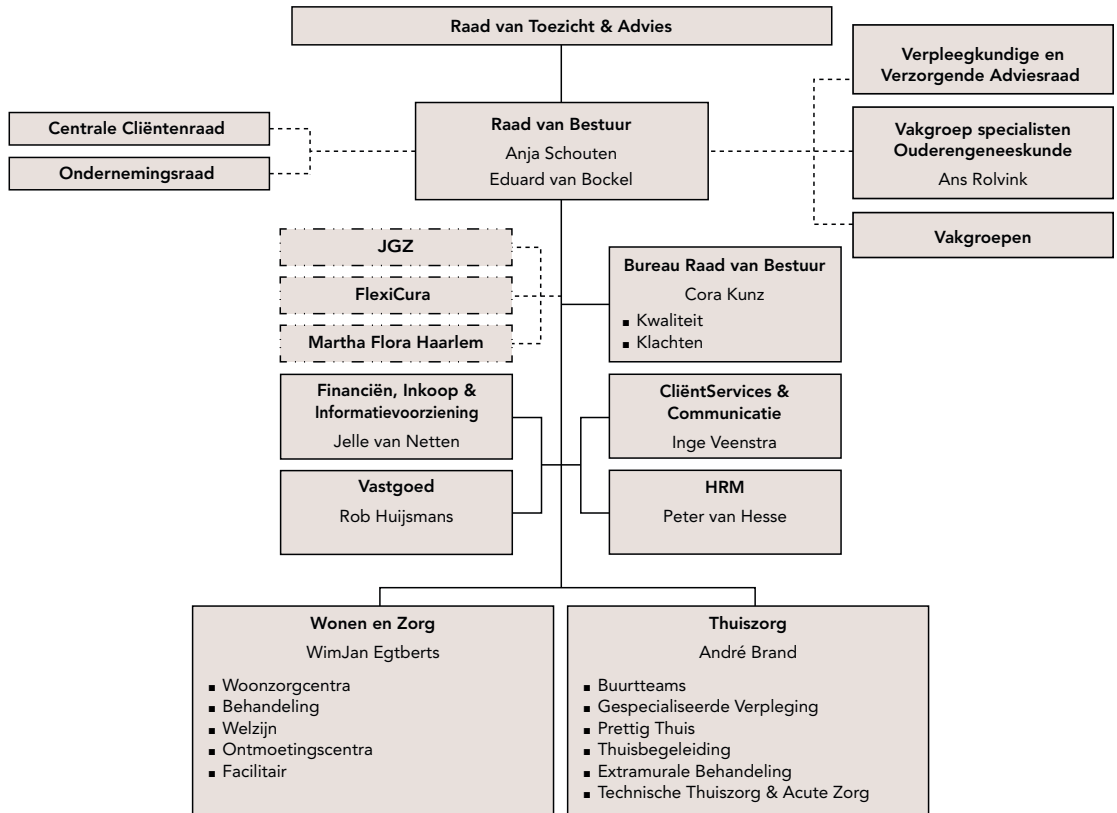
Zorgbalans is een stichting met een dochterbedrijf, FlexiCura BV, en twee deelnemingen, Jeugdgezondheidszorg Kennemerland BV en Martha Flora Haarlem B.V.

We hebben een besturingsmodel met een Raad van Toezicht & Advies (5 leden) en een Raad van Bestuur (2 leden). De Ondernemingsraad (OR) en Centrale Cliëntenraad (CCR) hebben medezeggenschap bij de besturing en besluitvorming. Het strategisch management is in handen van het managementteam dat bestaat uit de leden van de Raad van Bestuur, de managers van de zeven organisatieonderdelen en de leidinggevend arts.

In maart 2015 is het organisatieonderdeel Facilitair Bedrijf samengevoegd met het onderdeel Intramuraal tot het nieuwe organisatieonderdeel 'Wonen en Zorg'. In september 2015 zijn de afdelingen Frontoffice en Communicatie samengevoegd tot de afdeling 'CliëntServices & Communicatie'.

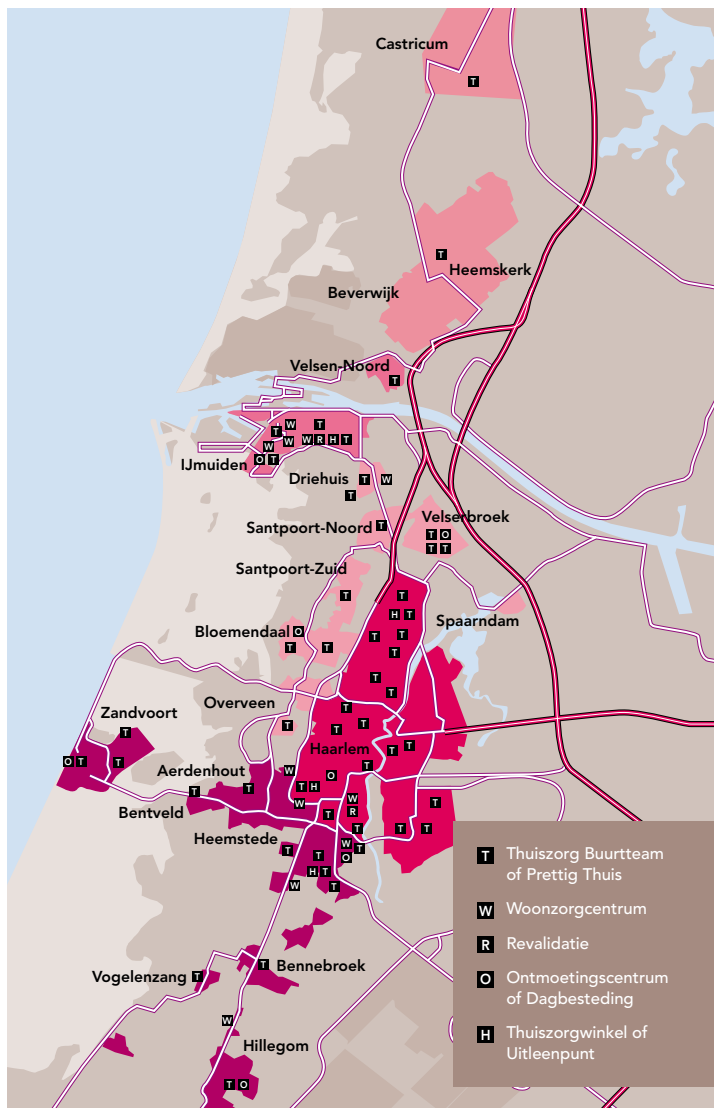


Het organogram begin december 2015:



WERKGEBIED

Ons werkgebied omvat de regio's Kennemerland en Zuid-Holland Noord.



LOCATIES EN TEAMS

Eind 2015 beschikten we over:

- 11 Woonzorgcentra, waarvan er 2 revalidatie bieden
- 47 Thuiszorg Buurtteams
- 9 teams Prettig Thuis
- 9 Gespecialiseerde Behandel- en Verpleegteams
- 7 Ontmoetingscentra
- 2 Medipoint Thuiszorgwinkels en 2 Uitleenpunten
- FlexiCura
- Servicepaspoort



DE CIJFERS VAN 2015

Cliënten

Woonzorgcentra en Prettig Thuis

1.316 cliënten
483.764 dagen zorg en verpleging

Thuiszorg (exclusief FlexiCura)

3.738 cliënten
725.040 uren zorg en verpleging

Ontmoetingscentra

274 bezoekers
67.188 dagdelen dagactiviteiten

Financieel (bedragen in € mln)

Bedrijfsopbrengsten	€ 142,6
Bedrijfskosten	€ 141,7
Resultaat	€ 0,96
Eigen Vermogen	€ 29,5
Solvabiliteit	30,75%
Werkkapitaal	€ 14,6

In 2015 hebben de woonzorgcentra en FlexiCura beter gedraaid dan begroot. De thuiszorg had minder opbrengsten dan verwacht. Dat komt vooral door de hoge personele inzet, scholingen en aanpassingen voor de nieuwe zorgwetgeving in de thuiszorg. Organisatiebreed zijn de financiële voorzieningen voor reorganisaties en jubilea verhoogd.

Medewerkers

Aantal

1.903 fte waarvan 1.804 fte bij Zorgbalans en 99 fte bij FlexiCura
1.017 vrijwilligers bij Zorgbalans

Investerings in leren en opleiden

€ 3,1 miljoen, 3,6% van de loonkosten

Ziekteverzuim

6,1%



NIEUWE ZORGWETGEVING

Op 1 januari 2015 ging de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, de AWBZ, over in drie nieuwe wetten die de zorg en ondersteuning regelen en financieren vanuit:

- de gemeente, via de Wet maatschappelijke ondersteuning 2016 (Wmo)
- de zorgverzekeraars, via de Zorgverzekeringswet (Zvw)
- de centrale overheid, via de Wet langdurige zorg (Wlz).

We hebben behoorlijk wat tijd gestoken in overleg met financiers, met zorgpartners en in uitzoekwerk om te zorgen dat cliënten optimaal gebruik kunnen maken van de zorgmogelijkheden die de nieuwe zorgwetgeving biedt. De nieuwe wetgeving en het veranderende marktveld leiden tot nieuwe activiteiten en initiatieven. We noemen er een paar.

- Samen met vertegenwoordigers van huisartsen, aanbieders van verpleging- en verzorging, gemeenten en zorgverzekeraar Zilveren Kruis hebben we een regionaal zorgsysteem voor Wijkgerichte Zorg gemaakt. Hiermee krijgen kwetsbare ouderen, waaronder mensen met dementie, thuis en in de buurt de zorg die ze nodig hebben. Alle gemeenten in ons werkgebied, de meeste huisartsen en de organisaties die wijkverpleging bieden, doen mee aan Wijkgerichte Zorg.

- Oprichting Transformatie Informatiepunt (TIP) waar medewerkers terecht kunnen met vragen.
- Wijkverpleegkundigen van onze Thuiszorg Buurtteams stellen nu zorgindicaties voor verpleging en verzorging thuis (Zvw-zorg) voor de zorgverzekeraars en in een pilot ook voor Wmo-zorg in de gemeenten Haarlem en Zandvoort.
- Om het aanvragen van zorgindicaties makkelijk te maken voor huisartsen, is de Zorgbalans Indicatielijin ingericht. Huisartsen kunnen bellen of een online formulier invullen. Een wijkverpleegkundige neemt binnen 12 uur contact op met de cliënt om een zorgindicatie te stellen. Het Buurtteam kan daarop binnen 24 uur met de zorg starten.



LANGER THUIS WONEN

De door de overheid gewenste beweging naar langer thuis wonen is goed ingezet en in onze organisatie te merken. De vraag voor wonen met zorg daalde en de vraag naar thuiszorg steeg (in omvang, intensiteit en complexiteit). Hieronder een aantal voorbeelden hoe we daarop hebben ingespeeld.

- Het aantal teams Prettig Thuis, Thuiszorg Buurteams en Ontmoetingscentra is uitgebreid. Zo zijn er thuiszorgteams bijgekomen in: Castricum, Driehuis, Velsbroek, Haarlem Noord en Hillegom. Er startten twee nieuwe ontmoetingscentra voor mensen met dementie en hun mantelzorgers: Spaarnestroom in Haarlem en Bloemenstroom in Bloemendaal.
- Sinds 1 januari 2015 bieden we ook huishoudelijke ondersteuning binnen de Wmo.



In het voorjaar is daar de 'tientjeshulp' bij gekomen. Daarmee krijgen thuiszorgcliënten en mantelzorgers huishoudelijke hulp met een toelage van de gemeente.

- Er is een BUUV makelaar aangenomen die cliënten aan buurtgenoten koppelt via de digitale marktplaats voor burenhulp BUUV.
- We zijn regionale expertiseteams gestart voor palliatieve zorg, Parkinson en niet-aangeboren hersenletsel (BrainZ). Met de kennis en ervaring van deze expertiseteams geven we onze cliënten specifieke zorg en ondersteuning: thuis, in een woonzorgcentrum of hospice (palliatieve zorg).
- We bouwen de Methodische Thuisbegeleiding in 2016 af, omdat het ons in de huidige marktsituatie niet lukt om deze dienst financieel dekkend te krijgen.
- Met de regionale partners hebben we besloten Draagnet per 1 januari 2016 te beëindigen en de zorg voor kwetsbare ouderen onder te brengen in Wijkgerichte Zorg.
- Met het Spaarne Gasthuis werken we samen in de Transmurale Zorgbrug die - o.a. door nazorg - de overgang van het ziekenhuis naar huis verbetert voor patiënten/cliënten.





ONTWIKKELEN WOONZORGCENTRA

Onze woonzorgcentra ontwikkelen we in de lijn van Goede Zorg en Goed Werk. Hieronder de grootste veranderingen, verbeteringen en innovaties van 2015.

- Na jaren van voorbereiding is het Zorgplan 2.0 gekomen waar alle woonzorgcentra in 2016 mee gaan werken. Dit zorgplan gaat helemaal uit van de wensen en behoeften van de cliënt.
- De woon- en leefomgeving in de woonzorgcentra is aangepast op de nieuwe doelgroep van mensen met een intensieve zorgvraag. Er is verbouwd, verhuisd, gerestyled, heringericht en uitgebreid.

Zuiderhout kreeg eenpersoonkamers, een nieuwe lobby met restaurant en is het eerste revalidatiecentrum in de regio waar mantelzorgers op de kamer van een revalidant kunnen logeren.

De Houttuinen beschikt nu over wooneenheden (huisjes) waar 10 bewoners met een vast team van medewerkers zelfstandig een huishouden voeren. Het gebouw werd aangevuld met nieuwe activiteitenruimtes, strandkamer, winkeltje en bioscoop.

De tuinen van Velsersduin, De Heemhaven en Breezicht zijn geheel vernieuwd.

- Parkzicht is overgenomen door Martha Flora Haarlem en wordt omgebouwd tot een private, beschermde leefomgeving voor oudere mensen met dementie.
- In De Moerberg zijn volgens plan meer huurappartementen gemaakt voor Zorgeloos Wonen in de gemeente Velsen.
- We hebben met Velison Wonen de bouw voorbereid van een beschermde woonvoorziening voor kwetsbare ouderen: Molenweid in Velsersbroek die in 2017 haar deuren opent.



LEREN EN OPLEIDEN

De afgelopen drie jaar hebben we veel aandacht besteed aan leren en opleiden. Onze medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun vakkennis en vaardigheden. Iedereen kan altijd en overal via e-learning kennis opdoen op het Zorgbalans Leerplein. We combineren verschillende leervormen en organiseren het leren zo dicht mogelijk bij de werplek. Voor de inhoud en organisatie van de opleidingen werken we samen met onderwijsinstellingen.

Afgelopen jaar zijn op alle niveaus collega's geschoold: EVB's, Verzorgenden 3IG, Helpenden 2, Verpleegkundigen niveau 4 en 5 en Verpleegkundig Specialisten. Onze wijkverpleegkundigen deden de post HBO-opleiding 'Zichtbare spil in de wijk'. Een grote groep collega's volgde een deelopleiding, zoals Psychiatrie en Voorbehouden Handelingen. Daarnaast waren er interne leertrajecten, waaronder het Leerprogramma Dementie. Verder delen we intern kennis en ervaringen via bijeenkomsten, presentaties en symposia.

MOBILITEIT

Begin 2015 zijn we het loopbaanprogramma 'Grip op je eigen toekomst' (Grip) begonnen met als doel medewerkers in beweging te krijgen. Dat is nodig om zoveel mogelijk collega's een baan te kunnen blijven bieden. Het aantal en soort functies binnen onze organisatie verandert namelijk, vooral in de woonzorglocaties. Grip helpt ieders talenten te ontdekken en wensen en mogelijkheden in kaart te brengen.

Maar liefst 65% van de 412 Grip-deelnemers is in beweging gekomen: ze volgden workshops en opleidingen, bezochten de interne loopbaanmarkt, liepen stage, schreven een loopbaanplan, vonden een andere baan of ontwikkelden zich in hun functie.



ERKENNING VAN ONZE INSPANNINGEN

De mensen die voor Zorgbalans werken, spannen zich enorm in om kwaliteit te leveren. Dat is prettig voor onze cliënten en voor onze organisatie. Extra leuk is dat onze inspanningen lokaal, regionaal en landelijk worden opgemerkt en gewaardeerd.

- In april werd onze bestuursvoorzitter Anja Schouten Zorgmanager van het Jaar 2015. Een titel die het vakblad Zorgvisie ieder jaar toekent. Anja vond het al een hele eer om genomineerd te zijn, maar winnen is helemaal geweldig.

- De uitkomsten van het medewerker-tevredenheidsonderzoek (MTO) in 2014, leverden ons in 2015 een nominatie op voor Beste Werkgever van Nederland en een plaats in de top-50 van beste grote werkgevers van Nederland.

- Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft ons ingediende verbeterplan voor verpleeghuiszorg opgenomen in het programma 'Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor ouderen'. Daardoor krijgen we ondersteuning bij de uitvoering van het plan en delen we leerervaringen met andere zorgaanbieders.

- Met onze Thuiszorg Buurtteams en Ontmoetingscentrum Zandstroom zijn we in Zandvoort gekozen tot onderneming van het jaar 2015 in de categorie Dienstverlening/Zorg.



TOEKOMST

Nieuwe manier van werken

In de woonzorgcentra gaan we de zorg rond de cliënt organiseren vanuit zelforganiserende teams. Een veranderslag die we in de thuiszorgteams in 2013 hebben gemaakt. Teams van 8-15 medewerkers vormen de basis van de zorg. Zij kennen de cliënt het beste en weten dus wat goede zorg voor die cliënt is. In De Houttuinen en Velsersduin werken we al op die manier, naar tevredenheid van cliënten en medewerkers.

Herinrichting ondersteunende diensten

De ondersteunende diensten laten we aansluiten op wat de zelforganiserende teams nodig hebben. Daarvoor gaan we de ondersteunende processen herinrichten.



Daarbij moeten we flink besparen om onze organisatie financieel gezond te houden. Door de tariefkortingen hebben we minder inkomsten per cliënt. Het Regeerakkoord voorziet in bezuinigingen vanaf 2017. We willen zoveel mogelijk geld besteden aan directe cliëntenzorg. Daarom hebben we eind 2015 besloten de benodigde besparingen te halen uit de ondersteunende diensten.

Dat gaan we doen met de herinrichting van alle ondersteunende processen (management, administratie, financiën, inkoop, personeelszaken, cliëntservices & communicatie en ict). We richten de processen efficiënt in op de ondersteuning van zelforganiserende teams. In de ondersteunende functies zetten we minder mensen in. We doen alleen wat onmisbaar is voor goede cliëntenzorg. Op die manier halveren we de kosten voor de ondersteunende diensten tussen 2016 en 2018.

Voor medewerkers van de ondersteunende diensten verandert komende jaren de inhoud van hun functie en het aantal beschikbare functies. We willen zoveel mogelijk mensen aan het werk houden en vragen daarvoor interne en externe mobiliteit van medewerkers. Om hen daarbij te helpen bieden we het loopbaanprogramma Grip 2.





Dit boekje geeft een overzicht van de resultaten, gebeurtenissen en ontwikkelingen van Zorgbalans in 2015. Meer (achtergrond)informatie is te lezen in de boeken 'Wij zijn zorg' en 'Van zorgvisie naar praktijk', op onze websites, in de brochures 'De zorg van Zorgbalans' en 'Zorg en ondersteuning thuis' en in ons financieel en maatschappelijk jaarverslag.



Zorgbalans
Postbus 6166
2001 HD Haarlem
023 - 8 918 918
info@zorgbalans.nl

www.zorgbalans.nl