

## **BESTUURSVERSLAG 2019**

### ***Inleiding***

Het is inmiddels het vijfde exploitatiejaar van Stichting ZorgWiel, waarover wij verslag doen. Na het voorbereidingsjaar in 2014 zijn we voorjaar van 2015 begonnen met zorgverlening in twee woon-/gezinshuizen: Ons Huis in Uden en Gezinshuis Meiners in Velp.

Nu bijna vijf jaar verder kunnen we vaststellen dat we erin zijn geslaagd om de kernwaarden (onze dromen) die de basis waren voor de oprichting van ZorgWiel daadwerkelijk invulling te geven:

- Behoud van kleinschaligheid
- Persoonlijke en langdurige relaties met bewoners, collega's, ouders/familieleden en vrijwilligers
- Professionele, maar ook warme en betrokken zorg- en dienstverlening
- Transparantie in samenwerking (ons kwetsbaar durven opstellen, afspraken nakomen), maar ook transparantie in onze bedrijfsvoering (inkomsten en uitgaven).

ZorgWiel heeft zowel zorginhoudelijk als bedrijfsmatig een solide basis om de toekomst met vertrouwen tegemoet te gaan.

### ***Bewoners/bewonerszorg***

In 2019 hebben we zorg en begeleiding mogen bieden aan 116 bewoners. De zorg die we verlenen is breed en gevarieerd: van intensieve 24-uurszorg voor bewoners met ernstige meervoudige beperkingen tot ambulante begeleiding in de thuissituatie voor mensen met een lichte (verstandelijke) beperking, ook qua leeftijd van jong tot oud. Inmiddels zijn een paar bewoners de pensioengerechtigde leeftijd gepasseerd. En door de samenwerking met Gezinshuis Angerlo (sinds 1 januari 2019) ook verblijfszorg voor kinderen onder de Jeugdwet. Naast Gezinshuis Angerlo is in 2019 de zorgverlening aan de bewoners van De Boterbloem in Zeeland van start gegaan. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Stichting van ouders, De Spil.

Ten opzichte van 2018 zijn er 27 nieuwe bewoners in zorg gekomen. Twee bewoners zijn verhuisd naar een andere zorgaanbieder en voor twee cliënten is de ambulante zorg beëindigd.

De Bewonersraad heeft in 2019 vier keer vergaderd. Daar waar mogelijk neemt vanuit ieder woonhuis een bewoner deel aan de Bewonersraad. In de vergaderingen is steeds aandacht besteed aan nieuwe ontwikkelingen binnen ZorgWiel. Ook de formele stukken, zoals het Jaarplan, de Begroting en het Kwaliteitsrapport zijn besproken. De Staf zorgt ervoor dat deze stukken in begrijpelijke taal aan de leden worden uitgelegd. Van het Kwaliteitsrapport is een aparte Bewonersversie gemaakt. Twee leden van de Bewonersraad hebben deelgenomen aan de bespreking van het Kwaliteitsrapport 2018 met het Zorgkantoor Arnhem van Menzis. In december heeft een vertegenwoordiger van Zorgkantoor Noordoost-Brabant van VGZ de Bewonersraad uitleg gegeven over de rol van het Zorgkantoor.

Een vast agendapunt is de bijzonderheden in de woonhuizen. Het afgelopen jaar kreeg de invulling van het 'bewonersuitje', dat is aangeboden door ZorgWiel, regelmatig de aandacht.

Belangrijk in 2019 was de keuze voor het Bewonerstevredenheidsonderzoek. Op basis van de informatie van Het LSR (Landelijk Steunpunt (Mede)zeggenschap Cliëntenraden) is samen met de Bewonersraad hun methodiek 'Cliënten over Kwaliteit' gekozen. Het onderzoek is in het najaar uitgevoerd. We zijn bijzonder blij met de hoge respons en het mooie resultaat. De respons was 81% en de bewoners waarden de zorg- en dienstverlening met een 8,6. Een cijfer waar we gepast trots op mogen zijn.



Voor de bewoners met een ernstige meervoudige beperking hebben de ouders/familieleden aan het onderzoek meegedaan met een respons van 96%.

Komend voorjaar worden de uitkomsten door de Bewonersraad samen met Het LSR besproken. Daarna zal de Staf met de Bewonersraad bekijken waarin we ons binnen ZorgWiel nog kunnen verbeteren.

De leden van Bewonersraad delen de informatie met alle bewoners in de woonhuizen via de Huiskamer- of Bewonersoverleggen, onder andere aan de hand van de luisterversie in de Nieuwsbrief van ZorgWiel, die ieder kwartaal verschijnt.

Op zorginhoudelijk vlak is het netwerk met collega-organisaties en zorgspecialisten verder uitgebreid, onder andere met eerstelijnspraktijken voor fysio- en ergotherapie. Met Koninklijke Visio is een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor specialistische ondersteuning op het gebied van visusbeperkingen. Daarnaast is het traject in gang gezet voor verdere verdieping in de zorg voor ouder wordende mensen met een verstandelijke beperking.

### ***Medewerkers/Medewerkersraad***

Eind 2019 waren er bij ZorgWiel 135 (80 FTE) medewerkers in dienst. Ten opzichte van 2018 is dat een toename met 19 medewerkers. De groei komt vooral door de start van de zorgverlening in De Boterbloem in Zeeland. We prijzen ons gelukkig dat we ondanks de arbeidsmarktproblematiek in de zorgsector nog steeds goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers aan ons kunnen verbinden. We ervaren dat het kleinschalige karakter van de organisatie en de korte communicatielijnen daaraan positief bijdragen. We bieden in de woonhuizen mogelijkheden voor (langdurige) stages en enkele leer-werkplekken. Het komt vaak voor dat de leerlingen en stagiaires na hun studie of stage graag op basis van een (klein) arbeidscontract verbonden blijven met de bewoners en collega's van het betreffende woonhuis.

Het opleidingsprogramma voor de medewerkers bestond naast de regelmatig terugkerende zaken als Bedrijfshulpverlening, Medicatie en bijscholing van bekwaamheid voor Voorbehouden en Risicovolle handelingen uit:

- **Intervisie.** Dit is gelinkt aan het thema van de Presentiebenadering van prof. Andries Baart. Na de startbijeenkomst in 2018 heeft dit thema een praktisch vervolg gekregen in een paar themabijeenkomsten per woonhuis. Op de gezamenlijke themadag van 31 oktober zijn er vanuit de teams mooie bijdragen geleverd over 'klein kijken' vanuit Presentie.
- **Teamreflecties.** Deze vonden plaats in het kader van de Kwaliteitsrapportage over 2018. De teams hebben de afgesproken verbeterplannen uit de rapportage 2017 geëvalueerd en nieuwe plannen besproken en vastgesteld.
- **Interne visitaties** tussen de woonhuizen. Deze hebben tot doel om informatie uit te wisselen en van elkaar te leren. Dat is gebeurd aan de hand van de onderwerpen: rol en positie van ouders/belangenbehartigers en de praktische implementatie van de Wet Zorg & Dwang. De uitkomsten worden meegenomen in de Kwaliteitsrapportage over 2019.

ZorgWiel is gaan deelnemen aan de Leergang van de VGN-Academie. Dit stelt onze medewerkers in de gelegenheid om op basis van hun eigen leer- en ontwikkelingsplan deel te nemen aan de diverse modules van de Academie. In de jaarlijkse Mijn Wielgesprekken (functioneringsgesprekken) bespreken de Teamleiders de individuele leer- en ontwikkelingsplannen met de medewerkers.



We willen de Presentiebenadering voor de toekomst borgen in de zorg- en dienstverlening van ZorgWiel. Daarom zijn de Teamleiders begonnen met de 'Leergang relationeel werken' van de Stichting Presentie.

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg & Dwang in werking getreden. Ter voorbereiding daarop is een workshop gegeven over de impact van deze nieuwe wet voor Teamleiders en Persoonlijk begeleiders A. 2020 is nog een overgangsjaar, maar de impact van de wet vraagt veel en leidt tot de nodige extra administratieve lasten. Gelukkig is daarvoor op landelijk niveau (Ministerie, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) de nodige aandacht.

Het ziekteverzuim hebben we het afgelopen jaar helaas niet terug kunnen dringen. Vooral door enkele ernstig langdurig zieke medewerkers, waarvan de oorzaak veelal niet werk gerelateerd is, hadden we te kampen een gemiddeld verzuim van ruim 9%. Het kortdurend verzuim is gelukkig relatief laag. Samen met de teams, de Medewerkersraad en onze Arbodienst werken we waar mogelijk aan verbeteringen om het verzuim terug te brengen.

De Medewerkersraad is samengesteld uit één vertegenwoordiger vanuit ieder team. De raad heeft in 2019 vier keer vergaderd. Ook zij hebben de gelegenheid gehad input te geven voor het Jaarplan, de Begroting en het Kwaliteitsrapport. Andere onderwerpen hadden vooral betrekking op hoe we binnen ZorgWiel bepaalde aspecten vanuit de CAO praktisch invulling geven en mogelijke extra faciliteiten die we medewerkers vanuit ZorgWiel kunnen bieden. De Staf heeft met de Medewerkersraad gesproken over de verdere ontwikkeling van hun rol. De invulling komt nu nog voor een belangrijk deel vanuit de Staf. We hebben geconstateerd dat dit geleidelijk moet verschuiven naar de Medewerkersraad zelf.

Prevent Partner heeft evenals in 2017 een Medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn ook positief: een hogere respons dan in 2017: 76% (in 2017 68%) en ook een mooie waardering van de medewerkers voor het werken bij ZorgWiel: gemiddeld een 8.2. Op basis van de inhoud van het rapport bespreken we met de teams van de woonhuizen en de Medewerkersraad waarin we met elkaar verbeteringen kunnen doorvoeren.

### ***Ouders/ouderbesturen***

De woonhuizen waar ZorgWiel zorg mag verlenen, zijn bijna alle ontstaan als zogeheten 'ouderinitiatieven'. Ouders die in gezamenlijkheid in verenigings- of stichtingsverband plannen hebben gemaakt voor een toekomstige woonvorm voor hun zoon, dochter of familielid met een beperking. Dat betekent dat zij intensief betrokken zijn en blijven bij de woonvorm van hun familielid.

De samenwerking met ouders en ouderbesturen staat daarom hoog in het vaandel van ZorgWiel. We geven daar invulling aan door regelmatig overleg en afstemming met hen. In het voorjaar 2019 hebben we de eindresultaten 2018 besproken: het jaarplan van het woonhuis is geëvalueerd, de urenverantwoording is vastgesteld en het financiële resultaat is geanalyseerd. Voor de woonhuizen waar dat al van toepassing is, is de bestemmingsreserve vastgesteld. De urenverantwoordingen worden gebruikt voor onze externe accountantscontrole.

In juli/augustus vonden tussentijdse overleggen plaats om met elkaar de balans op te maken van de ureninzet, de personele situatie in het woonhuis, eventuele aanpassing in de begeleidingsroosters en de financiële vooruitzichten.

In oktober/november zijn de jaarplannen, begeleidingsroosters en begrotingen voor 2020 besproken en vastgesteld. Dit ter voorbereiding op de totstandkoming van de Stichtingsbegroting. De besprekingen vinden altijd in een open en constructieve sfeer plaats. De ouderbesturen zijn content met de transparantie die we als ZorgWiel bieden.

Bij de collectieve vergaderingen van ouders is naast de Teamleider altijd een lid van de Staf aanwezig, zodat we goed voeling houden over wat er onder ouders/belangenbehartigers leeft en we adequaat kunnen reageren op hun signalen.

### **Organisatie-ontwikkelingen**

In 2019 hebben we zorg verleend in 11 woon- of gezinshuizen aan 116 bewoners.

1. Gezinshuis Meiners - Velp:	5 bewoners	sinds 1-4-2015
2. Ons Huis - Uden:	12 bewoners	sinds 1-4-2015
3. 't Span - Nijmegen:	9 bewoners	sinds 1-1-2016
4. De Strang - Gendt:	12 bewoners	sinds 1-5-2016
5. De Blitz - Uden:	12 bewoners	sinds 1-10-2016
6. Ganzenvlucht - Gendt:	10 bewoners	sinds 1-12-2016
7. Octopus - Sevenum:	8 bewoners	sinds 1-1-2017
8. Villa Ramon - Elst	13 bewoners	sinds 1-1-2018
9. geWoon - Sevenum	7 bewoners	sinds 1-10-2018
10. Gezinshuis Angerlo	8 kinderen (verblijf)	vanaf 1-1-2019
	3 deelnemers (ambulant)	vanaf 1-1-2019
11. De Boterbloem - Zeeland	15 bewoners	vanaf 1-1-2019
Ambulante zorg	2 deelnemers	

Met vijf stichtingen/verenigingen van ouders zijn intentieverklaringen gesloten om te zijner tijd zorg te verlenen in het nieuwe woonhuis voor hun familieleden. In het voorbereidingstraject bieden we ondersteuning voor een zorgvuldige totstandkoming.

De bouw van De Vlinder in Schaijk, een nieuw huis voor 10 bewoners, is najaar 2019 begonnen. Het huis zal na de zomervakantie 2020 in gebruik worden genomen.

De andere vier woonhuizen in ontwikkeling komen in de periode 2021/2022 tot stand. Dat zijn:

1. Stichting Het Klavier - Uden	14 bewoners
2. Stichting WoonDroom - Wijchen	13 bewoners
3. Stichting Uniek - Uden	10 bewoners
4. Stichting Majstro - Nijmegen	10 bewoners

De afgelopen twee jaar zijn we veelvuldig benaderd door Stichtingen/Verenigingen van ouders of groepjes ouders die een woonhuis willen ontwikkelen met het verzoek om een samenwerking aan te gaan. Met onze Raad van Toezicht hebben we zorgvuldig overwogen en besloten dat we hier vanuit ZorgWiel niet meer op kunnen ingaan. Na de totstandkoming van de genoemde huizen in voorbereiding zal ZorgWiel niet verder uitbreiden. Deze keus is gemaakt om het overzichtelijke, kleinschalige karakter met de persoonlijke contacten en korte lijnen in de nabije toekomst te blijven waarborgen. Bij verdere groei zou een extra managementlaag nodig zijn en dat gaat ten koste van onze lage organisatiekosten.



De Raad van Toezicht heeft in 2019 vijf keer vergaderd. In deze vergaderingen zijn alle formele (jaar)stukken besproken en vastgesteld: Jaar- en WNT-verantwoording 2018, Kwaliteitsrapport 2018, Jaarplan en Begroting 2020. Verder volgt de Raad van Toezicht de gang van zaken nauwgezet op basis van de zorginhoudelijke en bedrijfsmatige informatie die de Staf maandelijks of per kwartaal aanlevert.

In september vond het jaarlijkse werkbezoek van de Raad van Toezicht aan enkele woonhuizen plaats. Dit keer Villa Ramon en De Boterbloem. De persoonlijke kennismaking die dan plaatsvindt tussen bewoners, ouders/familie, medewerkers en de leden van de Raad van Toezicht wordt over en weer zeer op prijs gesteld.

### **Financiën**

De financiële positie van ZorgWiel mag solide worden genoemd, hetgeen ook blijkt uit de analyse (rapportage) van onze externe accountant. Dit jaar is een flinke stap gezet in de gefaseerde vermogensopbouw van ZorgWiel.

Het eigen vermogen van ZorgWiel (incl. bestemmingsreserves van de woonhuizen) is in 2019 gestegen van € 164.863,-- naar € 581,598,--.

De Raad van Toezicht en directie van ZorgWiel achten deze geleidelijke vermogensopbouw verantwoord, omdat de financiële risico's door beperkte langlopende investeringen laag zijn. ZorgWiel heeft immers geen vastgoed in eigendom, geen kantoorpand en geen investeringen gedaan in gebouwen. De huur die woningstichtingen en/of particulieren voor een aantal woonhuizen bij ons in rekening brengen, past binnen de richtlijnen van de Wet Langdurige Zorg. Daarnaast worden in de jaarlijkse financiële verantwoordingen toereikende voorzieningen opgenomen voor langdurig zieke medewerkers en saldi aan verlof- en PBL-uren van de medewerkers.

De zorgproductie en declaratie van zorg wordt strak gemonitord en bij eventuele (te verwachten) afwijkingen is hierover vroegtijdig afstemming met de Zorgkantoren van Menzis en VGZ. Sinds begin 2019 lopen er ook financieringscontracten voor Verblijf Jeugd, Beschermd Wonen en Ambulante begeleiding met een aantal gemeenten in Centraal Gelderland en de Achterhoek. Na een aanvankelijk moeizame start lopen de zorg- en financieringsafspraken met deze gemeenten goed.

De liquiditeit van ZorgWiel was het afgelopen jaar dusdanig dat we in staat waren om onze onderhandse lening, die destijds nodig was voor de opstart van ZorgWiel, vervroegd af te lossen. Dit betekent dat onze organisatie eind 2019 lening vrij is.

Bij de start van ZorgWiel hebben we ons ten doel gesteld om minimaal 85% van de zorggelden te bestemmen voor de directe zorgverlening in onze woonhuizen. Dat is goed gelukt. De woonhuizen dragen gemiddeld 13% van de externe inkomsten bij aan de organisatiekosten van ZorgWiel.

### **Risico's**

Er worden voor de komende jaren geen bijzondere risico's voorzien.

### **Tenslotte**

Per 1 januari 2020 heb ik de rol van directeur-bestuurder van ZorgWiel formeel overgenomen van mijn collega en oprichter van ZorgWiel, Bert Vedder. Hij zal per 1 april met pensioen gaan. Het was een groot voorrecht gedurende 2,5 jaar samen intensief te werken aan de verdere ontwikkeling van ZorgWiel en de geleidelijke overname van de leiding van ZorgWiel. Bert heeft een prachtige organisatie neergezet. De voltallige staf van ZorgWiel is Bert zeer erkentelijk voor hetgeen hij voor ZorgWiel heeft betekend. Wij zijn dankbaar en trots dat wij het mooie werk van onze organisatie



# ZORGWIEL

met menselijke maat

voor bewoners, ouders/familieleden en medewerkers mogen voortzetten vanuit onze inmiddels zeer herkenbare kernwaarden.

*Sandra Simons, directeur*