

CARDIA

Jaarverslag 2014

Jaarverantwoording Zorginstellingen



Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. Profiel van de organisatie.....	3
2.1 Algemene identificatiegegevens.....	3
2.2 Structuur van het concern.....	3
2.2.1. Juridische structuur.....	3
2.2.2. Organisatiestructuur.....	3
2.2.3. Besturingsmodel.....	3
2.2.4. Toelatingen waarover Cardia beschikt.....	3
2.3 Kerngegevens.....	4
2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering.....	4
2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....	4
2.3.3. Werkgebieden.....	5
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap.....	7
3.1 Normen voor goed bestuur.....	7
3.2 Raad van Bestuur.....	7
3.3 Toezichthouders Raad van Toezicht.....	7
3.4 Bedrijfsvoering.....	10
3.5 Cliëntenraad en Wet medezeggenschap cliënten zorgsector.....	10
3.6 Ondernemingsraad.....	11
3.6.1. Samenstelling OR / Verkiezingen.....	11
3.6.2. Overzicht vergaderingen.....	12
4. Beleid, inspanningen en prestaties.....	14
4.1 Meerjarenbeleid.....	14
4.1.1. Identiteit.....	14
4.1.2. Strategische prioriteiten.....	14
4.2 Algemeen beleid verslagjaar.....	14
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid.....	17
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten.....	17
4.4.1. Kwaliteit van zorg.....	17
4.4.2. Klanttevredenheidsonderzoek.....	17
4.4.3. Klachten en Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz).....	19
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	20
4.5.1. Personeelsbeleid.....	20
4.6 Samenleving en belanghebbenden.....	22
4.7 Jaarverslag vertrouwenspersonen medewerkers Cardia.....	23
4.8 Financieel beleid.....	23

1. Inleiding

*“Als jij zit, dan sta je al.
Als je staat, dan loop je al.
Als je loopt, dan kook je al.
Als je kookt, dan bid je al.
Als je bidt, dan eet je al.”*

Met deze simpele woorden kan de dynamiek binnen Cardia in dit verslagjaar getypeerd worden. Met energie en ondernemingszin is gewerkt aan het vormgeven van vele veranderingen.

De ouderenzorg maakt een grote transitie door. De sector moet veranderen om de zorg ook in de toekomst voor een groeiende groep ouderen, met andere verwachtingen en wensen, te kunnen blijven aanbieden. In 2014 was het laatste jaar van de Awbz. De nieuwe wet- en regelgeving is gebaseerd op de visie dat uitgegaan moet worden van de kracht en mogelijkheden van de zorgvrager en diens omgeving. Professionele (betaalde) zorg wordt dan, meer dan voorheen, ingezet voor de “noodzakelijke” zorg. Wij kunnen ons prima vinden in deze zienswijze. Het tempo waarin de wijzigingen doorgevoerd worden ligt hoog. Dit vroeg in 2014 om anticiperend vermogen om de financiële kortingen op de verzorgingshuis- en thuiszorg op te vangen. Om de “krimp” goed op te vangen én de kwaliteit van zorg onverminderd hoog te houden, wil Cardia als organisatie anders gaan werken. In het transitieprogramma “*Het roer om*” geven we vorm aan deze veranderingen. Het is onvermijdelijk dat we daarin ook moeilijke keuzes moeten maken, dat is niet makkelijk, zeker waar het personele gevolgen betreft.

In de media wordt opvallend veel aandacht besteed aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Enerzijds is het positief dat er maatschappelijk veel interesse bestaat in de (ouderen)zorg, anderzijds is het jammer dat soms ingezet lijkt te worden op het voeden van negatieve beeldvorming. Dit kan het beeld oproepen dat de zorg in verpleeghuizen onder de maat is. Cardia biedt van oudsher waardige en liefdevolle zorg waar we trots op kunnen zijn. De resultaten van de recente CQ-klanttevredenheidsmeting bevestigen dit. Onze cliënten zijn meer dan gemiddeld tevreden over onze zorg- en dienstverlening. Dat is een prachtige uitkomst waar we oprecht blij mee zijn. De drukte “achter de schermen” wordt niet zichtbaar voor onze cliënten. Daar gaan we mee in het tempo en de dynamiek die door hen aangegeven wordt in zitten, staan, lopen, koken, bidden en eten... Wat een prestatie van onze medewerkers om de drukte van de “systeemwereld” niet door te trekken naar de persoonlijke leefwereld van onze cliënten!

Tot slot wil ik een ieder danken voor de grote inzet voor onze mooie zorgorganisatie.

Henriëtte Bertels-Stam,
Bestuurder Cardia

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Cardia
Adres	Johan van Oldenbarneveltlaan 2
Postcode	2582 NN
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070-3384600
Identificatienummer Kamer van Koophandel	27283988
E-mailadres	info@cardia.nl
Internetpagina	www.cardia.nl

2.2 Structuur van het concern

2.2.1. Juridische structuur

Stichting Cardia is een christelijke zorgorganisatie in Den Haag, opgericht op 1 januari 2006. Cardia bestaat uit de volgende organisatieonderdelen:

- Locatie Tabitha te Den Haag,
- Locatie Landscheiding te Den Haag,
- Locatie Onderwatershof te Rijswijk (ZH),
- Extramurale zorg en dienstverlening,
- Bedrijfsbureau.

Met ingang van 1 januari 2011 vormt het bestuur van Stichting Cardia tevens het bestuur van stichting Hoeven Zyt Windt.

2.2.2. Organisatiestructuur

Cardia heeft gekozen voor een platte organisatiestructuur. Het bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht (RvT) en is belast met het besturen van de stichting en het leidinggeven aan de organisatie. Cardia heeft vanaf 1 januari 2014 een MT dat gevormd wordt door de bestuurder, drie regiomanagers en manager bedrijfsvoering & control. De regiomanagers zijn elk verantwoordelijk voor een locatie met verpleeg- en verzorgingshuiszorg waar vanuit wijkverpleging/-verzorging en diensten geleverd wordt. De locaties vervullen een wijkfunctie. Binnen de locaties sturen teamleiders de verschillende afdelingen en de zelforganiserende wijkteams aan. De business unit huishoudelijke hulp staat los van de regionale structuur en heeft een stedelijk werkgebied.

2.2.3. Besturingsmodel

Cardia stelt vanuit het meerjarenbeleidsplan een centrale kaderbrief op met speerpunten voor het komende jaar. De regio's werken deze doelstellingen vervolgens op decentraal niveau uit. Hierbij wordt veel samengewerkt tussen regio's om gezamenlijke doelstellingen te behalen. De beleidscyclus is nauw verweven met de planning & control cyclus, waaruit de begroting jaarlijks voortvloeit. Op maandbasis worden de resultaten geconfronteerd met de begroting.

2.2.4. Toelatingen waarover Cardia beschikt

Cardia is een toegelaten instelling voor de volgende AWBZ-functies:

- Persoonlijke verzorging,
- Verpleging,
- Begeleiding,
- Verblijf,
- Behandeling,
- Uitleen van verpleegartikelen.

Cardia levert vanuit de WMO:

- Huishoudelijke hulp,
- Algemeen maatschappelijk werk,
- Ontmoetingscentra vroeg-dementie.

2.3 Kerngegevens

2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

Cardia heeft een divers zorg- en dienstverleningsaanbod teneinde ketenzorg te realiseren. Er is zowel sprake van AWBZ- en WMO gefinancierde producten, als van een service- en dienstverleningsaanbod waarvoor de cliënt een eigen bijdrage betaalt. Cardia bedient met haar aanbod van producten, diensten en services met name senioren. Cardia biedt vanuit de AWBZ persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding in de extramurale zorg. Vanuit de WMO worden huishoudelijke hulp en algemeen maatschappelijk werk aangeboden. Cardia heeft in Loosduinen en Mariahoeve in Den Haag en in Rijswijk ontmoetingscentra (vroeg-dementie) voor thuiswonende cliënten.

Binnen de intramurale setting van de woonzorgcentra wordt kort- en langdurig verblijf en behandeling geboden. Het merendeel van de cliënten met een verblijfsindicatie bevindt zich in de range Zorg Zwaarte Pakketten (ZZP) 3 tot en met 6. De zorgzwaarte neemt toe. Daarnaast biedt locatie Tabitha in Loosduinen dagverzorging en vervoer dagverzorging. Op alle locaties wordt verpleeghuiszorg psychogeriatric en somatiek aangeboden. Cardia levert daarnaast services aan cliënten in de vorm van private activiteiten, zoals service-abonnementen, maaltijdservice in de wijk en in de restaurants van de woonzorgcentra, persoonsalarmering en welzijnsactiviteiten.

2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

	2013	2014
Gemiddeld aantal intramurale cliënten	302,3	281
Aantal intramurale plaatsen	291 (op 31-12-2013 als gevolg van afbouw verzorgingshuiszorg)	264 (op 31-12-2014, als gevolg van afbouw verzorgingshuiszorg)
Aantal extramurale cliënten, excl. cliënten dagactiviteiten WMO	251	248
Aantal uren extramurale productie (geheel verslagjaar)	22.838	29.839
Aantal personeelsleden in loondienst	584	597
Gemiddeld aantal fte in loondienst	350	374
Totaal bedrijfsopbrengsten (in Euro's)	23.130.727	23.607.754
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	18.725.274	19.608.133
Aantal huurders	16	41

2.3.3. Werkgebieden

Cardia is werkzaam binnen het gebied van Zorgkantoor Haaglanden. Het werkgebied van Cardia bestrijkt Den Haag en Rijswijk.

Samenwerkingsrelaties 2014

Belanghebbenden	Relatie tot Cardia
<i>Samenwerkings- en ketenpartners</i>	
Bronovo-Nebo	Leverancier behandelexpertise in Landscheiding. Samenwerkingspartner in pilot behandeling in de thuiszorg in regio Landscheiding. De Schakelafdeling van Bronovo/Nebo is tot februari 2014 voor een periode van vier jaar in Onderwatershof (Rijswijk) gehuisvest geweest.
Hoeven Zyt Windt	Leveren van voorzieningen: verhuur locatie Landscheiding.
Parnassia	Informatie/advies/ondersteuning van cliënten inzake GGZ.
Florence	Uitwisseling expertise (innovatieproject langer thuis met dementie), leveren van personeel en specialisme in de thuiszorg, opvolging persoonsalarmering.
Woningbouwstichting Staedion	Verhuur woonzorgcomplex Mozartduin en aanleunwoningen Landscheiding, groepswoningen voor ouderen in Loosduinen
Woningbouwstichting HaagWonen	Verhuur ouderenwoningen Alphons Diepenbrockhof
Woningbouwstichting Rijswijk Wonen	Verhuur locatie Onderwatershof en seniorenwoningen Beukenheim.
Medisch diensten centra Loudon, Waldeck en Vredenburgh	Informatie/advies/ondersteuning cliënt, leveren van voorzieningen: apotheek, fysiotherapie, huisarts.
Zorgnetwerk Loosduinen/Den Haag Transmuraal/Zorgscala	Bevorderen samenhang (keten-)zorgpartners, afstemming wonen-zorg-welzijn
Philadelphia	Samenwerking thuiszorgteam regio Landscheiding ten behoeve van ouder wordende auditief beperkte cliënten van Philadelphia
Novicare	Leverd behandeldienst aan Tabitha en Onderwatershof
Trifier	Samenwerkingsverband m.b.t. veilige zorgrelatie Trifier verzorgt de trainingen.
Actiz	Cardia is lid van brancheorganisatie Actiz
<i>Cliëntenorganisaties</i>	
Algemene Nederlandse Ouderenbond, Protestants Christelijke Ouderenbond, Stichting Alzheimer, Landelijk Orgaan Cliëntenraden (LOC),	Informatie, advies en ondersteuning van cliënten.
PEP (participatie emancipatie professionals)	Bevorderen van sociale samenhang, informatie/ advies/ondersteuning van cliënt/mantelzorgers/ vrijwilligers.
Planetree Nederland	Cardia is lid van deze organisatie die zorginstellingen de best mogelijke mensgerichte zorg helpt realiseren.
In voor zorg	Een programma voor de langdurige zorg van VWS en Vilans. In voor zorg coach is verbonden aan het project kansen en kanjers binnen Cardia. Deelname

	aan het bestuurdersnetwerk.
Wijkgebonden welzijnsorganisaties, waaronder Stichting Xtra	Bevorderen van sociale samenhang, informatie/advies/ondersteuning van cliënt.
Wijkgebonden scholen (VO Haaglanden, Stichting Lukas Onderwijs, ROC Mondriaan Onderwijsgroep, St. Paul College)	Onderwijs en uitwisseling van studenten/stagiaires en projecten.
Christelijke Hogeschool Ede	Onderwijs en uitwisseling van studenten/stagiaires en projecten.
Leger des Heils	Bevorderen sociale samenhang en maatschappelijke hulpverlening
Stichting de Haven	Maatschappelijke hulpverlening (vrouwenopvang)
STEK	Voor Stad en Kerk, samenwerkingsprojecten met geestelijke verzorging Cardia
Kerken	Iedere locatie onderhoudt contacten met lokale kerken t.b.v. kerkdiensten, diaconaat en pastoraat
<i>Zorgverzekeraars</i>	
Zorgkantoor CZ-Haaglanden	Cardia maakt afspraken met zorgkantoor CZ-Haaglanden over de hoogte van de jaarlijkse productie en de te hanteren tarieven zoals die zijn vastgesteld door de NZa.
Zorgverzekeraars	Afspraken met betrekking tot de medisch specialistische verzorging thuis.
<i>Gemeenten</i>	
Gemeente Den Haag Gemeente Rijswijk	De gemeenten zijn een belangrijke partij als opdrachtgever voor de uitvoering van de huishoudelijke verzorging. Er zijn overeenkomsten gesloten met deze gemeenten om te komen tot uitvoering van de huishoudelijke verzorging. Door de decentralisatie van AWBZ naar de WMO is de invloed en regie van de gemeente op de ouderenzorg vergroot. De gemeente Den Haag speelt hier actief op in door onder meer tafels van kwaliteit, expertgroepen en Centra voor Ouderen. Cardia participeert in deze initiatieven.
<i>Toezichthouders</i>	
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	De IGZ houdt toezicht op de kwaliteit van zorgverlening.
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	De Inspectie SZW houdt toezicht op de werkomstandigheden.
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	De Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit houdt toezicht op de kwaliteit en hygiëne van maaltijdbereiding.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Cardia hanteert de Good Governance Code van de branche VVT. Good Governance, ofwel 'goed bestuur', heeft te maken met het inrichten van bestuur en intern toezicht. Dit betekent dat het bestuur de organisatie effectief en doelmatig bestuurt en beheert. Hierbij wordt gestreefd naar de best mogelijke kwaliteit van zorg.

De Raad van Toezicht toetst de toepassing van de Good Governance Code op:

- De uitgangspunten van de statuten,
- Door het bestuur verstrekte informatie,
- Een periodieke beoordeling van het functioneren van het bestuur.

3.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RvB) werd in 2014 gevormd door drs. H. Bertels- Stam. Haar nevenfuncties zijn:

- Vicevoorzitter Stichting Protestants Christelijke Onderwijs Groene Hart,
- Bestuurslid Zorgscala.

De rechtsvorm van Cardia is een stichting. Het bestuur is belast met het besturen van de stichting en het leidinggeven aan de organisatie. Het functioneren van het bestuur is vastgelegd in een door de RvT vastgesteld Reglement Raad van Bestuur en in de statuten van Cardia.

3.3 Toezichthouders Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht (RvT)

Naam	Aandachtsgebied	Overige functies
Dhr. Mr. T. Vroon	<ul style="list-style-type: none">- Voorzitter- Remuneratiecommissie- Commissie identiteit	<ul style="list-style-type: none">- Bestuurder College Bouw Zorginstellingen- Lid Raad van Commissarissen Stichting Habion- Lid Raad van Commissarissen Stichting Habion vastgoed sector- Voorzitter bezwaaradviescommissie College Sanering Zorginstellingen- Voorzitter bezwaaradviescommissie FGzP- Voorzitter bezwaaradviescommissie KNMG- Voorzitter Geschillencommissie KNMP- Voorzitter Commissie voor Bezwaar en Beroep V&VN- Voorzitter Commissie voor Advies en Geschilbeslechting KNMT- Voorzitter Commissie Integriteitszaken Voortgezet Onderwijs Gooi en Eemland- Voorzitter Raad van Advies BOB advies- Kerkelijke functies.
Dhr. C.E.W. Veenstra cfm. (t/m 31 december 2014)	<ul style="list-style-type: none">- Vice voorzitter- Commissie vastgoed- Commissie veiligheid en milieu	
Mw. W. van Breda Vriesman (t/m 31 december	<ul style="list-style-type: none">- Lid- Commissie kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none">- Lid adviescommissie voor de woningbouw en woonomgeving gemeente Leidschendam-Voorburg

2014)		
Mw. Mr. P.I. Bos (t/m 31 december 2014)	- Lid - Remuneratiecommissie	- Partner bij Pro 10 B.V. - Eigenaar Bos Legal Consultancy
Dhr. Drs. F. Verschoor (vanaf 1 januari 2015)	- Vice voorzitter - Vastgoedcommissie	- Bestuurder Parnassia Bavo Groep vastgoed - Lid Raad van Toezicht Schakelring - Voorzitter Raad van Toezicht Sensire - Lid Raad van Commissarissen Waterweg Wonen
Dhr. Mr. J. Verduijn	- Lid - Auditcommissie - Vastgoedcommissie	
Mw. Dr. J.P. Schermers	- Lid - Commissie kwaliteit van Zorg	- Universitair docent publieke gezondheid Julius Centrum, Universiteit van Utrecht - Vice-voorzitter Raad van Toezicht Antroz - Lid Raad van Commissarissen Ikazia Ziekenhuis - Lid Raad van Toezicht Medisch Centrum Amstelveen - Vice voorzitter Programmacommissie 'Verbeterprogramma Palliatieve Zorg', ZonMW
Dhr. Drs. A.P.W. van Eindhoven RA	- Lid - Auditcommissie financiën	- Directeur efficiency gemeente Rotterdam - Lid Raad van Toezicht Longfonds - Lid Raad van Toezicht Meerkring (Stichting voor openbaar primair onderwijs Amersfoort) - Voorzitter Rekenkamer Groene Hart - Lid van Rekenkamer Breda - Lid van subcommissie Assurance van de Nederlandse Beroepsvereniging van Accountants

Voor zover statutair al geen goedkeuringsvereiste is geformuleerd, geldt als bestendig gebruik dat het bestuur strategische besluiten vooraf binnen de RvT ter discussie aanbiedt.

Op deze wijze is de RvT betrokken bij de besluitvorming over:

- de jaarlijkse beleidsprioriteiten (kaderbrief);
- de financiële doelen (begroting);
- de inrichting van de organisatie (indien wijzigingen aan de orde zijn);
- bouw en vormgeving van de infrastructuur;
- samenwerking met andere organisaties.

De RvT monitort op basis van algemene voortgangsrapportages van het bestuur, financiële en vastgoed rapportages, periodieke rapportage rond de beleidsprioriteiten van de kaderbrief en cliënt-

en/of medewerkertevredenheid- onderzoeken (jaarlijks). Jaarlijks vindt overleg plaats tussen de RvT en de accountant, het gezamenlijk management overleg, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Bijzondere aandacht gaat uit naar de financiële beheersing en controle. Daarover vindt periodiek overleg plaats tussen de Auditcommissie, de manager finance & control en het bestuur. De accountant is daarbij op gezette tijden aanwezig.

Elke vergadering krijgt de RvT een selectie van nieuwe beleidsnota's, nieuwe regelgeving en recente publicaties gepresenteerd. Hierover vindt discussie plaats. Elk RvT-lid volgt ieder jaar tenminste één externe cursus. Daarnaast wordt jaarlijks voor de RvT en de RvB een dag georganiseerd, waarbij bepaalde thema's nader worden uitgediept. Op 25 november 2014 werd een bezoek gebracht aan het Bartholomeus Gasthuis in Utrecht. Op deze dag waren er tevens presentaties van de heer Mersman van De Betekenisfabriek over Identiteitsmarketing en van de heer Buiting, directeur NVTZ, over Governance en identiteit in de zorg.

De besluiten van het bestuur waaraan de RvT zijn goedkeuring heeft verleend:

- de besluiten ter zake van de begroting en de jaarrekening;
- de jaarlijkse beleidsprioriteiten (kaderbrief);
- het jaardocument;
- wijziging strategisch vastgoedplan als gevolg van nieuwbouw/verbouw Landscheiding en Tabitha.

Overige agendapunten en acties in het verslagjaar:

- Werving en selectie van nieuwe leden Raad van Toezicht door het Nationaal Register zodat een onafhankelijke werving en selectie kon plaatsvinden. Aftredend in 2014 waren mevrouw Bos, mevrouw van Breda Vriesman en de heer Veenstra. Per 1 januari 2015 werd de heer Verschoor benoemd als vice-voorzitter van de Raad van Toezicht met de portefeuille vastgoed.
- bijwonen van een vergadering van de cliëntenraad door twee leden Raad van Toezicht;
- bijwonen van een vergadering van de ondernemingsraad door een lid Raad van Toezicht;
- diner Raad van Toezicht voorafgaand aan vergaderingen met de cliëntenraad en ondernemingsraad;
- gesprekken met alle Vriendenstichtingen van Onderwatershof, Tabitha en Landscheiding door een afvaardiging van de Raad van Toezicht over statutenwijzigingen;
- deelname activiteiten NVTZ;
- toelichting accountant op jaarrekening.

Hoe is geborgd dat de leden van het toezichthoudend orgaan onafhankelijk zijn?

De statuten stellen eisen ten aanzien van incompatibiliteiten. Verder heeft de voorzitter hier een bijzondere taak. De RvT is zodanig samengesteld dat onafhankelijkheid is gegarandeerd. Een lid van de RvT onderschrijft de grondslag en het doel van de stichting en de wijze waarop daaraan is vormgegeven in identiteitsreglement en beleidsuitgangspunten en wil aan het bereiken van dat doel bijdragen. De meerderheid van de leden is lid van één van de protestants-christelijke kerken.

De competentie van een lid van de RvT voor de vervulling van zijn functie blijkt uit:

- aantoonbare kennis en ervaring als toezichthouder in de zorgbranche, of in een daarmee vergelijkbare organisatie, dat wil zeggen beschikkend over het vermogen tot onderscheiden en beoordelen van de hoofdlijnen van het beleid;
- onafhankelijkheid (zonder zakelijk belang, vrij van last en ruggespraak);
- deskundigheid inzake één van de aandachtsvelden;
- bereidheid en de feitelijke mogelijkheid om vrijwel alle vergaderingen bij te wonen en zich daarop voor te bereiden;

- een minimale beschikbaarheid van circa zes werkdagen per jaar;
- bereidheid en het vermogen om zo nodig verantwoording over het gevoerde toezicht af te leggen aan in- en externe belanghebbenden.

Bij de samenstelling van de RvT wordt op spreiding van deskundigheid gestuurd.

Welk beleid voert de stichting over de bezoldiging van toezichthouders en op welke wijze is dit beleid in het verslagjaar in de praktijk gebracht?

De richtlijnen van de NVTZ zijn gevolgd.

Hoe beoordeelt de RvT het bestuur?

Jaarlijks vindt een functioneringsgesprek plaats. De remuneratiecommissie wint vooraf de opvattingen van elk lid van de RvT in.

Hoe evalueert de Raad zijn eigen functioneren?

De evaluatie van het eigen functioneren van de Raad is in maart 2014 begeleid door Governance University Advisory.

Hoeveel vergaderingen zijn in het verslagjaar gehouden en hoe vaak was het bestuur aanwezig bij deze vergaderingen?

Er vonden vijf plenaire vergaderingen plaats. Het bestuur was daarbij steeds aanwezig, behoudens het agendapunt dat zijn/haar eigen functie betrof.

Hoe is het overleg met de externe accountant ingericht?

In 2014 is eenmaal overleg geweest tussen de auditcommissie en de accountant in het kader van de jaarrekening. Daarnaast heeft eenmaal overleg plaatsgevonden tussen de complete RvT en de accountant inzake de jaarrekening.

Welke informatiebronnen heeft het toezichthoudend orgaan gehanteerd?

Rapportages van het bestuur, rapportages van de accountant, rapportages van de Inspectie, cliënt- en medewerker tevredenheidsonderzoeken, documenten van het ministerie van VWS, NZa en relevante adviesorganen, publicaties van de NVTZ en vakliteratuur.

3.4 Bedrijfsvoering

Door borging van procedures en systemen streeft de organisatie naar het verstrekken van juiste, volledige en concrete informatie, zowel ten behoeve van interne als externe stakeholders.

In de kwaliteit-, beleid-, en financiële cyclus zijn de volgende procedures opgezet:

- Meerjarenbeleidsplan,
- Kaderbrief,
- Jaarplannen,
- Kwartaalrapportages,
- Begroting,
- AO/IC,
- Jaarrekening,
- Financiële managementrapportages en kwartaal- en jaarevaluaties.

Daarnaast zijn eigentijdse automatiseringssystemen (cliënt/personeel/voeding/kwaliteit/financieel) geïmplementeerd en kent Cardia een extranet.

3.5 Cliëntenraad en Wet medezeggenschap cliënten zorgsector

Elke locatie van Cardia heeft een Regionale Cliëntenraad. Twee leden van elke Raad vormen – samen met de bestuurder van Cardia – de Centrale Cliëntenraad (CCR) die Cardiabreed functioneert. De CCR heeft een onafhankelijke voorzitter met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Begin 2014 was

de medezeggenschap voor thuiszorg-cliënten geborgd middels een separate Cliëntenraad Extramuraal. Gelet op de wijzingen in het zorglandschap die in het verslagjaar duidelijke vorm kregen én om de inspraak extramuraal effectiever te kunnen laten functioneren conform de gewijzigde organisatiestructuur, is deze Raad medio 2014 ondergebracht in de bestaande Raden met aanpassing van de Convenanten.

Als gebruikelijk is de Cliëntenraad in 2014 bijeengekomen met de Raad van Toezicht en met de Ondernemingsraad, met wederzijdse ideeën uitgewisseling. Tevens hebben regelmatig gasten vanuit de organisatie plannen en ideeën toegelicht in de vergaderingen.

De samenwerking tussen de Cliëntenraad en (de bestuurder van) Cardia was plezierig en opbouwend, zelfs in een periode van vele veranderingen. Veel onderwerpen zijn besproken, waarbij regelmatig 'de communicatie' en planning punten van aandacht waren. Goede onderlinge communicatie is de basis voor een optimale samenwerking en cruciaal in de roerige tijden waarin de organisatie en de cliënten zich nu bevinden ('het roer om').

Cardia wil voor alle bewoners een plezierige en veilige plek zijn én blijven. Het is de taak van de Cliëntenraad om hierover binnen de wettelijke kaders voortdurend constructief, maar positief kritisch mee te praten en te adviseren (al dan niet bindend). Als voorzitter van de Centrale Cliëntenraad wil ik de bestuurder van Cardia en mijn collega raadsleden zeer bedanken voor het vertrouwen en de meer dan plezierige samenwerking.

*Namens de Centrale Cliëntenraad,
Theo de Natris, voorzitter*

3.6 Ondernemingsraad

3.6.1. Samenstelling OR / Verkiezingen

Samenstelling OR Cardia

De OR van Cardia bestond begin 2014 uit zeven leden, te weten Nelly Polstra (voorzitter), Hermien Barberien (vice voorzitter), Dick van 't Wout (penningmeester), Monica Rappa (res. Secretaris), Liesbeth van Dijk, Fabiënne Jochems, Henk Rozeboom en Hanneke van Staalduinen (ambtelijk secretaris, geen lid). In mei 2014 heeft Fabiënne Jochems Cardia en de OR verlaten.

OR verkiezingen

In oktober 2014 liep de zittingstermijn af van Nelly Polstra en Hermien Barberien. Er werd een tijdelijke verkiezingscommissie ingesteld. Hierin hadden zitting: Nelly Polstra, Monica Rappa, Hanneke van Staalduinen en Xavier de Graaf (onafhankelijk lid). De verkiezingscommissie stelde de bestuurder voor om het aantal leden uit te breiden naar het wettelijke aantal van 11. De bestuurder ging hiermee akkoord.

Als verkiezingsdatum werd 15 oktober 2014 vastgesteld. Bij het sluiten van de kandidaatstermijn hadden zich tien kandidaten gemeld voor zeven vacatures. Er werd een schriftelijke stemming gehouden door middel van antwoordenvoloppen.

Na het tellen van de stemmen werd de nieuwe samenstelling van de OR als volgt:

- Dick van 't Wout (voorzitter), medewerker catering II
- Jeannette Brouwer (vice voorzitter), verzorgende IG
- Shitel Autar, helpende
- Hanneke Bal, EV Verzorgende
- Jessica Bastiaan, kok
- Liesbeth van Dijk, medewerker welzijn
- Michella van den Oever, EV Verzorgende
- Monica Rappa, helpende II thuiszorg
- Henk Rozeboom, medewerker techniek en onderhoud
- Helen Taal, medewerker hoteldienst
- Daisy Vonk, medewerker catering

OR commissies

De OR heeft commissies met een eigen aandachtsgebied:

Financiën: Jessica Bastiaan, Liesbeth van Dijk

P&O: Jeannette Brouwer, Michella van den Oever, Monica Rappa, Daisy Vonk

Arbo: Henk Rozeboom, Helen Taal

PR: Shitel Autar, Hanneke Bal

3.6.2. Overzicht vergaderingen

OR overlegvergaderingen	OR vergaderingen (intern)
21 januari 2014	7 januari 2014
10 februari 2014	3 februari 2014
17 maart 2014	6 maart 2014
22 april 2014	1 april 2014
10 juli 2014	12 mei 2014
25 augustus 2014	12 juni 2014
26 september 2014	17 juli 2014
17 november 2014	11 september 2014
19 december 2014	6 oktober 2014
	7 november 2014
	4 december 2014

Besproken onderwerpen

Aanbod uren oproepkrachten (ter instemming)	Jaarrekening 2013
Aanstellingsbeleid (ter instemming)	Kaderbrief 2015
Bedrijfskleding	Logboek cameratoezicht
Beleid arbeidsgehandicapten	MIM
Beleid Hepatitis B (ter instemming)	Nieuwbouw Tabitha (ter advies)
Beveiliging Onderwatershof (ter advies)	Nulurencontracten
Beveiliging Tabitha	Opleidingsplan (ter instemming)
BIG-assessoren	OR Verkiezingen
CAO	Planetree (ter advies)
Cliëntenraad	POP/Functioneringsgesprekken
Contractbeleid	Procedure jaargesprekken
CQ	Protocol representativiteit
Decentralisatie thuiszorg (ter advies)	Renovatie Landscheiding
Eindevaluatie Kansen & Kanjers	Resultaten heraccreditatie audit HKZ
Evaluatie project medicatieveiligheid	RI&E en scan brandveiligheid
Exit rapportage	Strategisch Vastgoedplan
Fietsenplan	Veilige Zorgrelatie (ter advies)
Griepvrij	Verhuizing bedrijfsbureau (ter advies)
Het roer om	Visie op Welzijn
Herstructurering team BKC (ter advies)	Vrijwilligersbeleid
HR pakket	Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn
Huren met zorg	Werkkostenregeling
Informatiebeveiligingsbeleid	Werktijden Landscheiding (deelinstemming)
Inkoopafspraken 2015	Wetsvoorstel Werk en Zekerheid
Jaaranalyse MIC	Ziekteverzuim

Interne/externe adviseurs

De OR nodigt regelmatig deskundigen uit om met de kennis van deze medewerkers een betere inhoudelijke beoordeling van voorstellen en notities te kunnen maken.

Arbo

Op 17 juli 2014 heeft de OR kennisgemaakt met de nieuwe bedrijfsarts, de heer R. Tegelaar.

Overleg Raad van Toezicht

Op 23 september 2014 heeft de OR tijdens een diner een gesprek gehad met de leden van de Raad van Toezicht. Op 17 november 2014 heeft de heer J. Verduijn een OR overlegvergadering bijgewoond.

Overleg Cardia Cliëntenraad

Op 17 juli 2014 hebben vier leden van de Centrale Cliëntenraad een bezoek gebracht aan de OR vergadering.

OR contactpersonen

OR contactpersonen zijn medewerkers met wie de OR een structureel contact onderhoudt. De onderlinge informatie-uitwisseling werkt drempelverlagend en geeft de OR een beter inzicht bij besluitvorming over adviezen en instemmingen. Er is tweemaal per jaar overleg met de OR contactpersonen en tevens regelmatig persoonlijk, telefonisch of digitaal contact. Er is momenteel één OR contactpersoon; Jan van den Bor.

Introductielunches/medewerkerlunches

Gedurende 2014 was een afvaardiging van de OR aanwezig bij de introductielunches voor nieuwe medewerkers (onderdeel van de Planetree belevingsdag), om informatie te geven over het werk van de OR. In het kader van de OR verkiezingen zijn enkele OR leden aanwezig geweest bij medewerkerlunches om collega's op te roepen zich verkiesbaar te stellen.

OR cursussen

Op 22 mei 2014 hebben Hermien Barberien en Monica Rappa deelgenomen aan de studiedag 'Nieuw ontslagrecht'. Gezien de verkiezingen in het najaar, is de tweedaagse cursus in deze periode komen te vervallen.

Namens de OR,
Hanneke van Staalduinen

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

4.1.1. Identiteit

Cardia is een christelijke en open zorgorganisatie. Vanuit de kracht van geloof, hoop en liefde hebben wij compassie met mensen. Dit inspireert ons om het beste in zorg- en dienstverlening te bieden. Iedereen die zich herkent in deze waarden is welkom. We zijn een kleinschalige organisatie en werken in kleine teams. Daardoor voelen onze cliënten en medewerkers zich persoonlijk gekend. Cardia zet zich in voor laagdrempelige persoonlijke en informele contacten tussen de medewerkers en cliënt/familie en medewerkers onderling.

De christelijke identiteit van Cardia 'is' er niet alleen, maar wordt zichtbaar in een dynamisch proces van beleid en uitvoering. De visie op de zorgverlening wordt mede vormgegeven met ondersteuning van het Planetree concept, een zorgconcept dat organisaties ondersteunt in het ontwikkelen van betere zorg, een gastvrije omgeving en een gezonde organisatie. Eén domein binnen Planetree is specifiek gericht op zingeving. Cardia geeft hieraan vorm door een duidelijke keuze te maken voor de inzet van geestelijk verzorgers, kerkdiensten, verdiepingsbijeenkomsten, scholing voor medewerkers op het gebied van aandacht voor zingeving bij cliënten en een welzijnsaanbod dat naast recreatie ook bewust is gericht op zingeving en aandacht voor het levensverhaal van de cliënt. Daarnaast functioneert een Commissie Identiteit binnen Cardia. Deze commissie ondersteunt de organisatie bij de identiteit-uitwerking op verschillende onderwerpen. In 2014 zijn het identiteitsbewust personeelsbeleid, de vernieuwde kernwaarden en de vertaling van aanvullende zorg en zingeving ontwikkeld en geïmplementeerd.

4.1.2. Strategische prioriteiten

Het meerjarenbeleidsplan 2014-2016 heeft als ondertitel 'Geloofwaardig groeien in persoonlijke zorg'. De reductie van collectief gefinancierde zorg in combinatie met een groot aanbod aan zorg, veroorzaakt een krimpende en zeer competitieve markt. Cardia zoekt in deze overspannen markt consolidatie van de huidige omzet. Cardia hanteert 8 "marketing P's" om de uitdagingen succesvol aan te gaan om christelijke zorg nu en in de toekomst te kunnen blijven bieden:

- Passie
- Product
- Prijs
- Personeel
- Plaats
- Partners
- Positionering en profilering
- People, planet, profit

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

De doelen met behaalde resultaten in 2014 zijn als volgt:

Passie

Toegevoegde waarde genereren op de zorgmarkt, door vorm en inhoud te geven aan geloof-waardig zijn in persoonlijke zorg. De kernwaarden, de christelijke identiteit en het Planetree concept inspireren hierin.

Evaluatie: In 2014 is het Planetree concept opnieuw gepositioneerd. Er is verbinding gelegd met het (e-learning)programma 'U woont nu hier' (Gerke de Boer), waarmee alle medewerkers van Tabitha en Onderwatershof gestart zijn. In 2015 gaan ook de medewerkers van Landscheiding dit programma volgen. Uitgangspunt van dit programma is dat de eigen gewoonten van bewoners

centraal staan binnen bij Cardia, waarop de medewerkers zoveel mogelijk aansluiten. In het voorjaar van 2014 is ook het identiteitsbewust personeelsbeleid geïmplementeerd.

Product

Snelle ontwikkeling van nieuwe producten en diensten met toepassing van innovaties, naar verschillende woonconcepten:

1. Beschermd wonen; verdere ontwikkeling van de behandelfunctie voor cliënten met een psycho-geriatrische en somatische zorgvraag tot veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg- en dienstverlening.
2. Geclusterd beschut wonen; beschut wonen volgens het principe van wonen en zorg; zowel in huidige woonzorgcentra als op nieuwe plekken.
3. Wonen in de wijk; thuis wonen met thuisverpleging en thuiszorg.

Cardia kent haar markten en (potentiële) cliënten en bouwt op basis van de cliëntbehoefte en -wensen en besteedbare inkomens haar zorg- en dienstverlening op. Met de eigenheid van doelgroep en mogelijkheden in de woonzorgcentra, heeft iedere locatie een couleur locale. Cardia past 'bewezen' technologische en sociale innovaties toe om mensgerichte zorg te versterken en de betaalbaarheid en toegankelijkheid te borgen. Cardia heeft hiertoe zicht op nieuwe innovaties en implementeert deze in de fase van early majority.

Evaluatie: In 2014 heeft Cardia het project 'Langer thuis met dementie' in samenwerking met de Vierstroom, Florence, de Haagse Hogeschool en Focus Cura succesvol afgerond, waardoor met toepassing van innovaties invulling gegeven kon worden aan langer wonen in de wijk. Het nieuwe product huren met zorg is in 2014 vormgegeven. De leegkomende appartementen, als gevolg van de afbouw verzorgingshuiszorg, worden als zelfstandige woning verhuurd. De behandelfunctie is bij Cardia verder ontwikkeld door ontwikkeling, uitwerking en implementatie van visiedocumenten op zowel somatische als psychogeriatrische behandelenzorg.

Prijs

Cardia weet met een beperkter budget cliënten te helpen en bereikt een goede prijs/kwaliteitsverhouding, door efficiënte cliëntgerichte processen en inzet van bewezen technologie en bezuinigingen. Cardia kan snel de kosten aanpassen aan wisselende inkomsten door een hoge mate van flexibiliteit in personeelskosten en materiële kosten teneinde positieve bedrijfsresultaten te realiseren. De ondersteunende processen maken de flexibiliteit mogelijk.

Evaluatie: In 2014 zijn de ondersteunende systemen verder doorontwikkeld; een voorwaarde om een stap te kunnen zetten in eigentijdse bedrijfsvoering. In 2014 zijn voorbereidingen getroffen voor het invoeren van een nieuw cliënt informatiesysteem (Nedap) en HR-systeem (AFAS). Beide zijn op 1 januari 2015 succesvol geïmplementeerd. Daarnaast is het datawarehouse geïmplementeerd, waardoor stuurinformatie gemakkelijker gegenereerd kan worden. Het tweede deel van 2014 stond in teken van 'Het roer om', een bezuiniging van 1,5 miljoen voor 2015. Verschillende plannen van aanpak zijn gericht op het efficiënter inrichten van processen en meer kosteneffectieve inzet van personeel. Positieve resultaten hierop werden eind 2014 zichtbaar en zullen in 2015 doorzetten.

Personeel

Goede kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van het personeelsbestand waarbij mogelijkheden voor flexibiliteit optimaal benut worden. Beter positioneren van vrijwilligers en mantelzorgers in de ondersteuning van de cliënt. Cardia gaat daarbij uit van de kracht en mogelijkheden van de informele zorg en ondersteunt en faciliteert hen daarin. Hiertoe worden goede samenwerkingsmodellen tussen professionals en mantelzorgers ontwikkeld.

Evaluatie: In 2014 is het mantelzorgbeleid opgesteld. Uitgangspunt in dit beleid is dat de mantelzorg een cruciale rol heeft in het samenspel met de cliënt en (zorg)medewerker. Tegelijkertijd is een traject gestart om het certificaat Goed Geregeld voor het vrijwilligersbeleid in

2015 te behalen. Door mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen en faciliteren, kan door middel van een goede samenwerking de juiste zorg aan cliënten geboden worden.

In 2014 is het transitieproject Kansen en Kanjers van 'In voor Zorg' succesvol afgerond. Medewerker zijn door middel van coaching en training gestimuleerd in het vergroten van eigenaarschap en professioneel handelen. Daarnaast is gestuurd op een goede kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van het personeelsbestand. Veel zorgpersoneel is opgeleid naar een hoger deskundigheidsniveau en inzet van uitzendkrachten is sterk verminderd.

Plaats

Snelle ontwikkeling van een wijkgerichte aanpak vanuit bestaande locaties voor zorg, welzijn en dienstverlening door goede relaties met relevante stakeholders, waaronder de gemeenten voor nieuwe WMO arrangementen. Krachtige inzet op uitbreidingslocaties waar een positieve business case aan ten grondslag ligt.

Evaluatie: In juni 2014 is een transitie afgerond in de thuiszorg naar zelforganiserende teams. Cardia kiest voor een wijkgerichte aanpak. De rol van het woonzorgcentrum in de wijk staat hierin centraal. Herstructurering van de gebouwen is nodig om naar buiten te treden. Landscheiding wordt in 2015 gemoderniseerd. Op de begane grond komt een medisch diensten centrum en de restauratieve voorzieningen worden vernieuwd. Begin 2016 wordt Tabitha deels gesloopt voor nieuwbouw van 64 plaatsen verpleeghuiszorg. De oudbouw wordt gerenoveerd voor de doelgroep huren met zorg.

Partners

Cardia gaat strategische, tactische en operationele verbindingen aan met andere organisaties om werkelijk effectief te zijn. Hierin is Cardia proactief en streeft naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Evaluatie: Cardia heeft in 2014 actief samenwerking gezocht met andere netwerkpartners en daarmee haar netwerk opgebouwd. Binnen de wijkverpleging segment 1 gaat Cardia deelnemen door lidmaatschap van de coöperatie die wordt opgericht in 2015. In het kader van de ontschotting in de Wlz zijn plannen van aanpak opgesteld voor integrale samenwerking met de GGZ, gehandicaptenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsen. Uit evaluatie van de gemeente Den Haag blijkt dat het CvO (Centrum voor Ouderen) niet veel oplevert. Dit doel is omgezet naar sociale wijkteams, waarin Cardia actief deelneemt.

Positionering en profilering

Cardia wil een groter marktaandeel bereiken in de wijken rond de zorglocaties en in de randgemeenten en acteert vanuit actuele concurrentieanalyses. Cardia profileert zich door een krachtige cliënt- en arbeidsmarktcommunicatie.

Evaluatie: In 2014 heeft Cardia stappen gezet in de cliënt- en arbeidsmarktcommunicatie door middel van een nieuwe website en aangepaste (interne) systemen. Middels buurtbijeenkomsten, samenwerking met Stek, het netwerkoverleg Loosduinen en participatie in de werkgroep 'wereld Alzheimer week' profileert Cardia zich in de wijk Loosduinen. Het 20 jarig bestaan in september 2014 van het gebouw Landscheiding is aangegrepen om de profilering in de wijk te versterken. In Rijswijk is veel contact geweest in werkgroepen van de gemeente voor de transitie WMO.

People, planet, profit

Cardia geeft inhoud aan het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap en innoveert in navolging op best practices op pragmatische wijze.

Evaluatie: Cardia geeft al op verschillende gebieden inhoud aan het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap, bijvoorbeeld bij inkoop en afvalverwerking. Doelstelling is om in 2015 het Milieukeurmerk te behalen.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Cardia hanteert de volgende kwaliteitsinstrumenten en –systemen:

Kwaliteitsinstrument	Certificaat	Datum	Datum expiratie geldigheid	Naam toetsende organisatie
HKZ Extramuraal	Ja	31 oktober 2014	31 oktober 2017	Dekra
HKZ Intramuraal	Ja	31 oktober 2014	31 oktober 2017	Dekra
Veilig Voedsel (HACCP)	Ja	OWH 8 april 2014 TAB 3 juni 2014 LS 20 november 2014	- (op basis van onaangekondigde bezoeken)	Veiligvoedsel.nl

In mei 2014 heeft een Cardiabrede HKZ heraccreditatie audit op alle geleverde producten van Cardia plaatsgevonden, met een goed resultaat. In november 2014 heeft toetsing op implementatie van de verbeterplannen plaatsgevonden. Het HKZ certificaat is opnieuw verkregen, met een expiratedatum van 31 oktober 2017. Cardia beschikt reeds sinds 2011 over het HKZ certificaat.

De organisatie Veiligvoedsel.nl komt tweemaal per jaar onaangekondigd de kwaliteit en veiligheid van voedsel bij Cardia beoordelen. Wanneer de beoordeling hoger is dan een 7,5 blijft het keurmerk Veiligvoedsel.nl behouden. In 2014 scoorde Onderwatershof een 8,8, Tabitha een 8,4 en Landscheiding een 7,8.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1. Kwaliteit van zorg

Cardia onderzoekt regelmatig de kwaliteit van zorg. In 2014 heeft dit met name bestaan uit de interne en HKZ audit, Planetree focusgroepen en de CQ-meting. Tweemaal per jaar onderzoekt Cardia de eigen kwaliteit van zorg met behulp van een interne audit, waarin middels gesprekken met medewerkers de risico's voor de kwaliteit van zorg geïnventariseerd worden.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft Landscheiding in het voorjaar bezocht. Op basis van de geconstateerde aandachtspunten is een samenwerking aangegaan met een andere apotheek en zijn organisatiebreed structurele verbeteringen aangebracht in de werkwijzen rond medicatieveiligheid. In het najaar beoordeelde de IGZ de aanpak van Cardia positief en sloot dit dossier.

In het voorjaar is Cardia onafhankelijk getoetst op de kwaliteit van zorg- en dienstverlening door de HKZ (Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). De verbetervoorstellen en implementatie op een aantal aandachtspunten zijn in november 2014 positief beoordeeld. De auditor constateerde dat Cardia hard gewerkt heeft en kan laten zien dat er structurele verbeteringen zijn. De medicatieveiligheid is sterk verbeterd en de zorgdossiers zijn beter op orde. Cardia heeft hiermee een sprong gemaakt naar een hoger niveau van zorg en het HKZ-certificaat is verlengd met drie jaar.

Vanuit Planetree zijn er in de periode december 2013-februari 2014 zeven focusgroepen gehouden met vrijwilligers, extramuraal cliënten van alle drie de locaties en bewoners van Onderwatershof. Hieruit bleek dat de vriendelijkheid en de liefdevolle bejegening van het personeel bijzonder wordt gewaardeerd. Ook reageert het personeel in het algemeen goed op de individuele vraag of wens van de cliënt. Een verbeterpunt is het inzetten van de vrijwilligers op hun kracht, wat meegenomen is in het aangepaste vrijwilligersbeleid.

4.4.2. Klanttevredenheidsonderzoek

Vanuit de onafhankelijke CQ-meting (Consumer Quality) zijn in het najaar van 2014 de ervaringen van cliënten en bewoners met de zorg- en dienstverlening van Cardia gepeild. In vergelijking met andere organisaties in Nederland zijn bewoners met somatische aandoeningen en vertegenwoordigers van bewoners met een psychogeriatrische (PG) aandoening tevredener met de

zorg en dienstverlening van Cardia. Cliënten uit de thuiszorg zijn gemiddeld even tevreden als bij andere zorgorganisaties. Cardia onderscheidt zich in de PG-zorg op het bieden van een zinvolle dag (hieronder vallen leuke activiteiten en gezelligheid) en in de thuiszorg op de bejegening en het vertrouwen in de zorgverleners. In vergelijking met de vorige CQ-meting zijn er op 12 vragen significante verbeteringen gevonden en op twee vragen een significante verslechtering. Opvallend is de score op 'omgang met' elkaar in Landscheiding V&V. Nadere analyse heeft duidelijk gemaakt dat dit terug te voeren is op de sfeer in het restaurant. De mix van bewoners met PG problematiek en algemene problematiek bleek ongewenst gedrag te geven. Preventieve maatregelen zijn ingezet om de sfeer te verbeteren. Onder andere zijn de criteria om te eten op de huiskamers verruimd, meer bewoners met PG problematiek eten op de huiskamer.

In figuur 2 zijn zowel de Net Promotor Score (NPS) en het aantal sterren per product en locatie weergegeven. Figuur 1 geeft met trefwoorden weer hoe cliënten en familie de zorg op de psychogeriatrische afdeling in Onderwatershof ervaren. Cardia is blij met deze resultaten. De resultaten van deze verschillende soorten kwaliteitsonderzoek zijn besproken in het Management Team en met de Centrale Cliëntenraad.



Figuur 1. Wordwolk CQ Afdeling Psychogeriatric Onderwatershof.

Resultaten CQ 2014-2015	V&V			PG			Thuiszorg
	LS	OWH	TAB	LS	OWH	TAB	
Aantal sterren (1-5)							
aantal interviews (respons)	28	30	30	24 (73%)	10 (67%)	33 (67%)	76 (69%)
NPS	54	33	53	8	60	32	43
NPS landelijk gemiddelde	24	24	24	18	18	18	44
kwaliteit van leven							
<i>lichamelijk welbevinden en gezondheid</i>							
ervaringen met maaltijden (smaak)	3	3	3	3	3	5	
ervaringen met maaltijden (sfeer)	3	3	3	-	-	-	
<i>Woon en leefsituatie</i>							
omgang met elkaar	1	3	3	3	4	3	
gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken	3	3	3	3	3	2	
gastvrijheid: ervaringen met inrichtingen	4	4	4	3	3	5	
gastvrijheid: ervaren privacy	4	4	4	3	3	3	
<i>Participatie</i>							
zinnvolle dag	4	3	3	3	4	5	
mentaal welbevinden							
respect voor mensen: ervaren bejegening	3	3	3	3	3	4	3
kwaliteit van zorgverleners							
ervaren beschikbaarheid personeel	5	4	5	3	4	5	
ervaren kwaliteit personeel	3	2	3	3	3	4	3
kwaliteit van de zorgorganisatie							
ervaren inspraak	5	4	4	3	3	4	3
ervaren informatie	5	3	3	2	3	4	3
<i>zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</i>							
ervaren veiligheid	3	3	3				
ervaringen met verzorging							3

Figuur 2. Overzicht CQ scores; Net Promotor Score (NPS) en aantal sterren per onderdeel (1* slechter dan gemiddelde van benchmark- 3* gelijk aan gemiddelde in benchmark- 5* beter dan gemiddelde van de benchmark).

4.4.3. Klachten en Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz)

Klachtenreglement

De Wkcz verplicht elke zorgaanbieder een klachtenregeling op te stellen. Het klachtenreglement van Cardia voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wkcz, de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling BOPZ. In het klachtenreglement staat beschreven hoe Cardia omgaat met de klachten van cliënten en voorziet erin dat deze klachten behandeld kunnen worden door een klachtencommissie. De klachtenregeling en het bijbehorende digitale klachtenformulier is te vinden op de website van Cardia en in het kwaliteitshandboek voor medewerkers.

De bekendmaking van de regeling bij cliënten, hun familie en medewerkers heeft plaatsgevonden via nieuwsbrieven, de website en het interne kwaliteitshandboek.

Klachtenprocedure

Cardia beschikt over een aantal mogelijkheden om klachten van cliënten te behandelen. Het staat cliënten en/of hun vertegenwoordigers vrij te kiezen op welke wijze zij een klacht behandeld willen zien. Klachten kunnen worden afgehandeld door de:

1. direct verantwoordelijke (teamleider of EVV-er);
2. regiomanager, teamleider of manager bedrijfsvoering & control;
3. klachtenfunctionaris;
4. onafhankelijke klachtencommissie.

Termijnen

Op een klacht dient binnen een week gereageerd te worden in de vorm van een ontvangstbevestiging. De afhandeling dient binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht te geschieden. Wanneer de klacht wordt gemeld bij de onafhankelijke klachtencommissie, gelden andere termijnen. Deze zijn te vinden in het klachtenreglement.

Klachten 2014

In 2014 zijn in totaal 21 klachten ingediend door (vertegenwoordigers van) cliënten. De klachten hadden met name betrekking op de planning van de huishoudelijke hulp. Cardia heeft in 2014 zes klachten ontvangen van medewerkers of vrijwilligers. Alle klachten zijn naar tevredenheid van zowel klager als aangeklaagde afgehandeld.

Klachtencommissie

Cardia beschikt over een klachtencommissie conform de Wkcz. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, onder wie een onafhankelijk voorzitter die niet voor de organisatie werkzaam is (geweest). Daarnaast is een ambtelijk secretaris benoemd die de klachtencommissie in praktische zin ondersteunt. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van hoorzittingen en uitspraken. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht (gedeeltelijk) gegrond moet worden verklaard.

Wanneer sprake is van een klacht gerelateerd aan de Wet BOPZ, wordt de klachtencommissie op afroep uitgebreid met enkele leden die specifiek zijn aangewezen voor de behandeling van dit soort klachten; een jurist en een specialist ouderengeneeskunde/BOPZ arts. In 2014 zijn geen klachten gemeld aan de klachtencommissie van Cardia.

Geschillencommissie

Tot slot is Cardia aangesloten bij de Geschillencommissie VVT. Als een klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan hij het als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie VVT, www.degeschillencommissie.nl. De Geschillencommissie VVT is daarnaast op grond van de Algemene Voorwaarden VVT bevoegd te oordelen over geschillen met betrekking tot de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder.

In 2014 zijn geen geschillen met betrekking tot Cardia gemeld bij de Geschillencommissie VVT.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

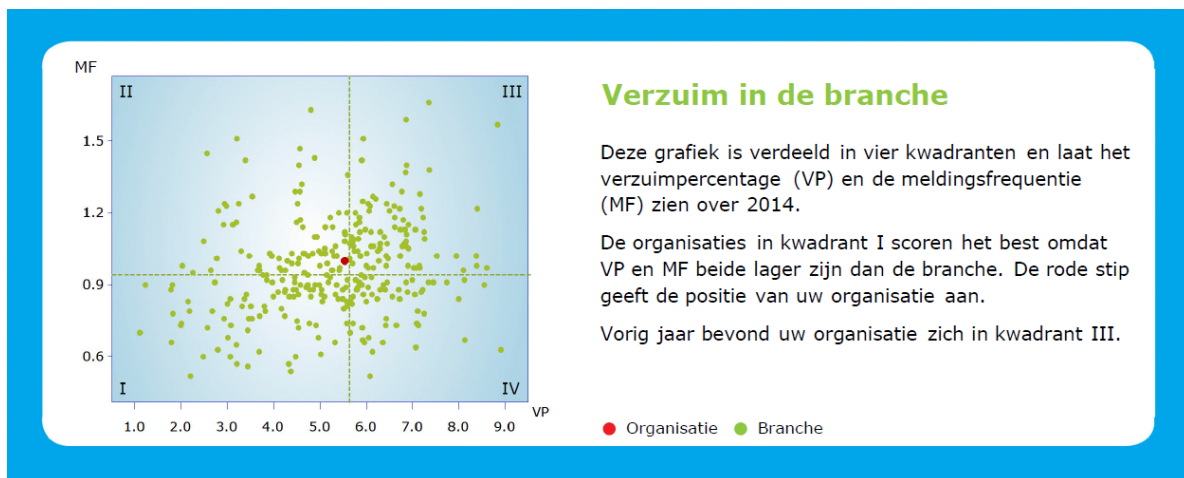
4.5.1. Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid kenmerkte zich in 2014 door inzet op de volgende onderwerpen:

1. De scholing "U woont nu hier" is gestart in Tabitha en Onderwatershof en wordt in september 2015 afgerond. In het voorjaar van 2015 start ook Landscheiding met dit programma. Door middel van een e-learningprogramma en intervisiebijeenkomsten leren medewerkers te werken vanuit de visie dat cliënten bij Cardia wonen. Dat betekent voor

medewerkers dat cliënten zich niet hoeven aan te passen aan medewerkers, maar medewerkers zich zoveel mogelijk voegen naar de gewoonten van cliënten.

2. In het kader van de wijzigingen in de dienstverlening is het aantrekken van zorgmedewerkers niveau 3 en 4 doorgezet. Tevens zijn verpleegkundigen niveau 5 aangetrokken en is in elke locatie een verpleegkundig specialist ouderengeneeskunde werkzaam.
3. Om te zorgen voor voldoende bevoegd en bekwaam personeel zijn in 2014 ongeveer 400 uren klinische lessen en trainingen in het skillslab gegeven.
4. In 2014 zijn meerdere medewerkers in hun opleiding begeleid. Het gaat hier om 2 HBO-verpleegkundigen, 3 MBO Verpleegkundigen, 23 Verzorgenden IG, 3 EVVers en 2 medewerkers met andere opleidingen. Tevens hebben 4 HBO-Verpleegkunde, 10 MBO-Verpleegkunde, 6 Verzorgende IG scholieren en 9 scholieren met welzijns- en facilitaire opleidingen bij Cardia stage gelopen.
5. Een nieuw personeels- en salarissysteem alsmede een rooster- en cliëntensysteem zijn uitgekozen. In de tweede helft van het jaar is hard gewerkt om deze systemen in de basis gereed te hebben zodat er vanaf 1 januari 2015 mee gewerkt kan worden.
6. Een aantal beleidsstukken en functiebeschrijvingen zijn herzien. In verband met wijzigingen in de wet is het aanstellingsbeleid aangepast.
7. Alle oproepkrachten hebben aan het eind van 2014 een brief ontvangen over de vorm van hun arbeidsovereenkomst acterend op de wet "Werk en Zekerheid".
8. Het verzuim in 2014 is bij Cardia lager dan in de zorgbranche (5,53 ten opzichte van 5,64, zie figuur 2). Tevens is het verzuim in 2014 binnen Cardia ten opzichte van 2013 gedaald. De samenwerking tussen Cardia, de bedrijfsarts en arbeidsdeskundige is in het afgelopen jaar nog verder geïntensiveerd.



Figuur 3. Verzuim Cardia ten opzichte van branche in 2014.

4.6 Samenleving en belanghebbenden

Cardia stemt haar beleid af op de ontwikkelingen binnen de samenleving:

1. gericht op Civil Society;
2. maatregelen gericht op het milieu.

Ad 1. Civil Society

Aan de basis van de WMO ligt de visie dat de samenleving (weer) meer maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich neemt. Inherent hieraan geldt dit ook voor instellingen/organisaties. Cardia wil graag inhoud geven aan bovenstaand uitgangspunt. Hierop is dan ook als volgt het beleid afgestemd.

Visie op vrijwilligers

Cardia betreft al jarenlang vrijwilligers bij haar organisatie en dan met name op het terrein van welzijn. Sterker nog, Cardia is ontstaan vanuit de charitas; de liefde tot de naaste. Dat is onze inspiratie. Door een gericht vrijwilligersbeleid zet Cardia vrijwilligers in op basis van hun kwaliteiten. Hierdoor leveren vrijwilligers een essentiële bijdrage aan het welzijn van cliënten. Vrijwilligers zelf kunnen daarbij ervaren - ieder op het eigen niveau - een zinvolle maatschappelijke bijdrage te leveren en hebben de mogelijkheid zich breder te ontplooiën. Cardia kent onder andere een "maatjes"-project. Cardia heeft het doel gesteld om het certificaat 'Goed Geregeld' te behalen in de zomer van 2015, teneinde zichtbaarheid van een goede inzet van tevreden vrijwilligers. In 2014 is het vrijwilligersbeleid opgesteld en zijn de eerste stappen gezet om te komen tot het behalen van dit certificaat.

Visie op mensen met een beperking

Binnen Cardia is ruimte voor mensen die door een lichamelijke of geestelijke beperking niet, of niet volledig inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Cardia denkt na over hun specifieke inzetbaarheid binnen onze organisatie en Cardia vraagt het management tijd in te ruimen om hen te coachen. Cardia vindt het haar maatschappelijke taak mogelijkheden te bieden, zodat ook zij kunnen ervaren volwaardig deel te nemen aan onze samenleving.

Visie op mantelzorg

Cardia's visie op mantelzorg kenmerkt zich door het samenspel tussen de bewoners, de mantelzorgers en familie en de zorgprofessionals. De vraag daarbij is hoe de cliënt, de mantelzorger en de zorgmedewerkers de balans kunnen vinden waarin ruimte is voor de verschillende relaties tussen zorgvrager en cliënt, mantelzorger en cliënt én de relatie tussen zorgvrager en mantelzorger. Maar al te vaak gaat alle aandacht naar de cliënt en wordt voorbijgegaan aan de impact op het leven van de directe naasten, die veelal de rol van mantelzorger vervullen. Vanuit de visie van Cardia is samenwerking de sleutel tot het succes. Samen staan wij sterk. Wij slaan de handen ineen en iedereen heeft en staat op zijn plek.

Ad 2. Maatregelen gericht op het milieu

Binnen Cardia wordt op diverse manieren aandacht besteed aan maatregelen ter bescherming van het milieu. De navolgende maatregelen worden actief uitgevoerd:

- toepassen van spaarverlichting of LED-verlichting;
- toepassen van energiebesparende thermostaatkranen bij verwarming van de gebouwen;
- toepassing van licht uitschakel automaten in de verschillende technische ruimtes;
- hergebruik van warmte uit ventilatiekanaal d.m.v. het zogenaamde warmtewiel;
- hergebruik van restwarmte bij de vaatwasstraat;
- energiezuinig koken met behulp van gas;
- gescheiden opslag van chemicaliën;
- gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en zeepproducten;

- scheiden van de verschillende stromen van afvalstoffen zoals: Swill, papier, karton, gebruikte naalden en tl-buizen.

In 2014 is de doelstelling bepaald om het Milieukeurmerk te behalen in 2015.

4.7 Jaarverslag vertrouwenspersonen medewerkers Cardia

Binnen Cardia functioneerden in 2014 drie vertrouwenspersonen voor alle medewerkers van Cardia. Deze drie zijn geestelijk verzorger en parttime verbonden aan de locaties Landscheiding, Onderwatershof en Tabitha. In het jaar 2014 werd informatie gegeven over de taak en betekenis van vertrouwenspersonen voor de medewerkers, onder andere via de "Medewerkersnieuwsbrief". In 2014 was er een zestal contacten en gesprekken op verzoek van medewerkers en één groepsgesprek op verzoek van een team. Het aantal gesprekken per medewerker was in één geval één gesprek, bij de overige vijf contacten was het aantal gesprekken groter, tot drie gesprekken per contact. Het thema in de gesprekken met medewerkers was eenmaal de ervaring onheus bejegend te zijn door een leidinggevende, eenmaal de ervaring van verbaal grensoverschrijdend gedrag door een mantelzorger, tweemaal het wegens disfunctioneren moeten verlaten van de organisatie en tweemaal persoonlijke omstandigheden. Het thema van het groepsgesprek was het functioneren van het team. In dat laatste gesprek had de vertrouwenspersoon een coachende rol. In de meerderheid van de contacten kon de situatie bevredigend worden opgelost en was er (begin van) herstel van de relatie. In geen enkel geval is een klacht ingediend.

*Mevrouw H. van der Stelt,
Vertrouwenspersoon Cardia Tabitha*

4.8 Financieel beleid

Resultaat

De omzet nam in 2014 toe met bijna 2%; deze omzetgroei deed zich met name voor in het (AWBZ) zorg gerelateerde onderdeel van de bedrijfsvoering. In 2014 is de verpleeghuiszorg nog verder uitgebouwd tot circa 50% van de AWBZ omzet van Cardia. Gaandeweg wordt de afbouw van verzorgingshuiszorg zichtbaar. Door de transitie was in 2014 sprake van een groter dan begrote inzet van uitzendkrachten.

De personeelslasten zijn in 2014 gestegen door het treffen van een voorziening voor een reorganisatie. Deze reorganisatie heeft te maken met de afbouw van de verzorgingshuiszorg in 2015. Cardia zal de vrijkomende appartementen inzetten door meer huur in het kader van het scheiden van wonen en zorg, daarnaast wordt het Bedrijfsbureau gehuisvest in Landscheiding.

Ondanks de vorming van een reorganisatievoorziening van € 275.000 in 2014 bedroeg het resultaat over 2014 € 560.213. Hiermee lag het resultaat € 212.544 lager dan in 2013. Daardoor kwam de netto marge uit op 2,4% (2013: 3,3%).

De gemiddelde zorgzwaarte is in 2014 toegenomen van 4,1 naar 4,2 per ultimo 2014. Het aandeel van ZP 1, 2 en 3 is gedaald van 33% naar 26%.

Liquiditeitspositie

De liquiditeitspositie van Cardia is toegenomen tot € 7,1 miljoen (2012: 6,7 miljoen). Dit leidt tot een current ratio per ultimo 2014 van 2,0 (2013: 1,9).

Als gevolg van de positieve resultaten uit normale bedrijfsvoering is het werkkapitaal per ultimo 2014 17,6% (2013: 16,8%), gerelateerd aan de bedrijfsopbrengsten.

Hypotheek worden binnen de grenzen van de hypotheekakte snel afgebouwd.

De hoge liquiditeitspositie wordt aangehouden om nieuwbouw en renovatieplannen (gedeeltelijk) te kunnen financieren.

Balanspositie per 31 december 2014

Het vermogen bedroeg per ultimo 2014 € 5.083.592, een stijging van € 560.213 ten opzichte van 2013. De solvabiliteit bedraagt daarmee 37,1% (2013: 32,1%). Cardia is tevreden met deze solvabiliteit.

De budgetratio is in 2014 toegenomen naar 21,6% (2013: 19,6%).

Vooruitblik op 2015

Het jaar 2015 zal in het teken staan van de uitvoering van de reorganisatie. Tevens wordt in het kader van de nieuwbouw- en renovatieplannen veel aandacht gegeven aan de uitvoering hiervan.