

CARDIA

Jaardocument 2013

Jaarverantwoording Zorginstellingen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Profiel van de organisatie	3
2.1 Algemene identificatiegegevens	3
2.2 Structuur van het concern	3
2.3 Kernegegevens	4
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	8
3.4 Bedrijfsvoering	12
3.5 Cliëntenraad en Wet medezeggenschap cliënten zorgsector	12
3.6 Ondernemingsraad	13
4. Beleid, inspanningen en prestaties	16
4.1 Meerjarenbeleid	16
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	17
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	18
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	19
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	20
4.6 Samenleving en belanghebbenden	21
4.7 Jaarverslag vertrouwenspersonen medewerkers Cardia	22
4.8 Financieel beleid	23

1. Inleiding

De (ouderen-)zorg is volop in beweging. De overheid stimuleert zelfredzaamheid, participatie en samenwerking met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren en te besparen op de kosten in de zorg. Cardia waardeert het dat na jaren van intenties en plannen nu heldere keuzes gemaakt zijn. Dit vraagt van Cardia om actief en adequaat in te spelen op de ingrijpende wijzigingen.

In 2013 hebben wij daarom onze strategische visie opnieuw geformuleerd. Vanzelfsprekend was reflectie bij onze startpositie van belang voor het kunnen bepalen van realistische ambities en doelen. In dit jaarverslag wordt op een groot aantal aspecten verantwoord waar Cardia zich bevindt. Ook de benchmarkrapportage zorg 2013 heeft ons hierin gefaciliteerd. Op een drietal indicatoren is de organisatie hierin getypeerd in relatie tot andere organisaties en de eerdere scores.



Wij zijn dankbaar voor de A-scores gegeven door de medewerkers en voor de bedrijfsvoering. Graag hadden we ook gezien dat de cliënttevredenheid (gemeten in het voorjaar 2012) zich op eenzelfde niveau had bevonden. We zijn daarin realistisch dat een stijging in cliënt tevredenheid lastig is bij een veel vragende omslag van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg.

Vanuit de benchmarkrapportage ontvingen we de volgende feedback; “Uw medewerkers zijn positief over u als werkgever en u heeft een goede financiële positie. U heeft daarmee een goede uitgangspositie om uw cliëntscores te verhogen en door te groeien naar koploper. De benchmark leert dat dit het best kan over de boeg van de medewerker. Het is daarom aan te bevelen te zoeken naar indicatoren die de relatie medewerker-cliënt kunnen beïnvloeden. Uw bedrijfsvoering biedt ruimte voor investering in cliënten en medewerkers, met aandacht voor optimalisatie en doelmatigheid.”

Graag nemen we deze aanbeveling over en zien ernaar uit om in goede samenwerking met alle betrokkenen onze cliënten het beste in zorg- en dienstverlening te geven. Cardia wil deze opgave ruim oppakken vanuit de overtuiging dat het niet alleen gaat om “meten en weten”. Wij willen graag met onze cliënten verder ontdekken wat het betekent om op een betekenisvolle wijze oud te worden of met verlies van mogelijkheden om te gaan. Lichaam en ziel zijn hierin belangrijk. Met de blik gericht op ouderdom of verlies worden de vragen die voor het hele leven gelden, immers scherper geformuleerd. Geloof, hoop en liefde kunnen hierin troost bieden.

“De grootste innerlijke rust komt voort uit het ontwikkelen van liefde en compassie.”

Henriette 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:

- Woonzorgcentrum Tabitha te Den Haag,
- Woonzorgcentrum Landscheiding te Den Haag,
- Woonzorgcentrum 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. In 2013 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden, zoals beschreven in paragraaf 3.2. In het najaar 2013 is een actualisatie van de organisatiestructuur voorbereid. In dat model vervalt de extramuraal manager en wordt de thuiszorg gevoegd bij de locaties. De functie van locatiemanager wordt verbreed tot regiomanager. De functie van de manager Finance & Control wordt gewijzigd in manager Bedrijfsvoering & Control, de aansturing van de afdelingen Personeel & Organisatie en Beleid, Kwaliteit en Communicatie valt ook onder diens verantwoordelijkheid. Het MT wordt vanaf 1 januari 2014 gevormd door de drie regiomanagers en manager bedrijfsvoering & control. Binnen de locaties sturen teamleiders de verschillende afdelingen. Binnen locaties vindt afstemming op afdelingsniveau plaats in teamoverleggen.

2.2.3. Besturingsmodel

Cardia stelt vanuit het meerjarenbeleidsplan een centrale kaderbrief op met speerpunten voor het komende jaar. Locaties werken deze doelstellingen vervolgens op decentraal niveau uit. Hierbij wordt veel samengewerkt tussen locaties 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. Tabitha is hiermee op 1 maart 2013 en Onderwatershof op 1 december 2013 gestart.. 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

	2012	2013
Gemiddeld aantal intramurale cliënten	305	302,3
Aantal intramurale plaatsen	305	291 (op 31-12-2013 als gevolg van afbouw verzorgingshuiszorg)
Aantal extramurale cliënten, excl. cliënten dagactiviteiten WMO	159	251
Aantal uren extramurale productie (geheel verslagjaar)	24.562	22.838
Aantal personeelsleden in loondienst	547	584
Gemiddeld aantal fte in loondienst	318	350
Totaal bedrijfsopbrengsten (in Euro's)	21.131.263	23.130.727
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	16.900.324	18.725.274

2.3.3. Werkgebieden

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

Samenwerkingsrelaties 2013

Belanghebbenden	Relatie tot Cardia
<i>Samenwerkings- en ketenpartners</i>	
Bronovo-Nebo	Leverancier behandelexpertise in Landscheiding. De Schakelafdeling van Bronovo/Nebo is tot februari 2014 voor een periode van vier jaar in Onderwatershof (Rijswijk) gehuisvest.
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. Partner in nog te ontwikkelen ouderenhuisvesting op de Benedictuslocatie.
Medisch diensten centra Azalea, Waldeck en Vredenburg	Informatie/advies/ondersteuning cliënt, leveren van voorzieningen: apotheek, fysiotherapie, huisarts.
Zorgnetwerk Loosduinen/Den Haag Transmuraal/Zorgscala	Bevorderen samenhang (keten-)zorgpartners, afstemming wonen-zorg-welzijn
<i>Belangenorganisaties</i>	
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 met 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.
Leger des Heils	Bevorderen sociale samenhang en

	maatschappelijke hulpverlening
Stichting de Haven	Maatschappelijke hulpverlening (vrouwenopvang)
STEK Kerken	Voor Stad en Kerk, samenwerkingsprojecten met geestelijke verzorging Cardia Iedere locatie onderhoudt contacten met lokale kerken t.b.v. kerkdiensten, diakonaat 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) wordt tot 1 oktober 2013 gevormd door:

Naam	Nevenfuncties
Drs. H. Bertels-Stam	Vicevoorzitter Stichting Protestants Christelijke Onderwijs Groene Hart Bestuurslid Zorgscala
P. Kavelaar	Lid Contact Bedrijfsleven Onderwijs (CBO), adviesorgaan Kamer van Koophandel

De portefeuillevindeling van de RvB is tot 1 maart 2013 als volgt:

- Dhr. P. Kavelaar (voorzitter RvB) stuurt de woonzorglocaties aan,
- Mw. Drs. H. Bertels-Stam (lid RvB) stuurt de manager facilitair, de extramurale zorg en het bedrijfsbureau aan.

Op 1 maart 2013 vindt een bestuurs- en portefeuillevisseling plaats. Drs. H. Bertels- Stam is vanaf deze datum bestuursvoorzitter, dhr. P. Kavelaar lid van de Raad van Bestuur. De portefeuillevindeling van de RvB vanaf 1 maart 2013 is als volgt:

- Mw. Drs. H. Bertels-Stam stuurt de woonzorglocaties, het bedrijfsbureau en de manager facilitair aan.
- Dhr. P. Kavelaar stuurt de extramurale zorg en de ontwikkelingen op vastgoed aan.

Vanaf 1 oktober 2013 zijn de werkzaamheden van dhr. P. Kavelaar beëindigd. Mw. Drs. H. Bertels-Stam vormt vanaf deze datum het eenhoofdig bestuur van Cardia.

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. T. Vroon	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter - Aandachtsgebied: Werkgeverschap bestuur en identiteit - Remuneratiecommissie en commissie identiteit 	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuurder College Bouw Zorginstellingen - Lid kenniskring Lectoraat Architecture in Health (tot 1 mei 2013) - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Cardia - Lid Raad van Commissaris Stichting Habion Vastgoed Zorgsector - Voorzitter bezwaaradviescommissie College Sanering Zorginstellingen - Co-voorzitter bezwaaradviescommissie FGzP - Voorzitter bezwaaradviescommissie KNMG - Voorzitter Geschillencommissie KNMP - Voorzitter Commissie voor Bezwaar en Beroep V en VN - Voorzitter Commissie voor Advies en Geschilbeslechting NMT - Voorzitter Commissie Integriteitszaken Voortgezet Onderwijs Gooi en Eemland - Voorzitter Raad van Advies BOB advies - Kerkelijke functies
Dhr. C.E.W. Veenstra	<ul style="list-style-type: none"> - Vice voorzitter - Aandachtsgebied: Vastgoed, veiligheid en duurzaamheid - Commissie vastgoed en commissie veiligheid en milieu 	<ul style="list-style-type: none"> - Manager Vastgoed en projectontwikkeling Amsta Zorgorganisatie (tot 1 september 2013)
Mw. W. van Breda Vriesman- de Wit	<ul style="list-style-type: none"> - Lid. - Aandachtsgebied: Kwaliteit van de zorg en dienstverlening, cliënt-aangelegenheden - Commissie kwaliteit van zorg 	<ul style="list-style-type: none"> - Lid adviescommissie voor de woningbouw en woonomgeving gemeente Leidschendam-Voorburg
Mw. P.I. Bos	<ul style="list-style-type: none"> - Lid - Aandachtsgebied: Juridische zaken, Werkgeverschap bestuur - Remuneratiecommissie 	<ul style="list-style-type: none"> - Partner bij Pro 10 B.V. - Eigenaar van Bos Legal Consultancy
Dhr. A.M.J.B.H. van den Assum (t/m 31 december 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Lid - Aandachtsgebied: Financiële zaken, ICT, management en beheer - Auditcommissie financiën 	<ul style="list-style-type: none"> - Financieel directeur Hogeschool Rotterdam

Dhr. J. Verduijn	<ul style="list-style-type: none"> - Lid - Aandachtsgebied: Financiële zaken, ICT, management en beheer, vastgoed en medewerkers-aangelegenheden - Auditcommissie en commissie Vastgoed 	-
Mw. J.P. Schermers (vanaf 1 juni 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Lid - Aandachtsgebied: kwaliteit van zorg en dienstverlening, cliëntaangelegenheden - Commissie: kwaliteit van zorg 	<ul style="list-style-type: none"> - Universitair docent publieke gezondheidszorg 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. A.P.W. van Eijndhoven (vanaf 1 juni 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Lid - Aandachtsgebied: Financiële zaken, ICT, management en beheer - Auditcommissie financiën 	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur efficiency gemeente Rotterdam - Lid Raad van Toezicht van het Longfonds - Lid Raad van Toezicht Meerkring (Stichting voor openbaar primair onderwijs in Amersfoort) - Voorzitter Rekenkamer Groene Hart - Lid van de Rekenkamer Breda - Lid van de 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 (elke vergadering), managementrapportages (elke vergadering), periodieke rapportage rond de beleidsprioriteiten van de kaderbrief (tweemaal per jaar), het HKZ-traject en cliënt- en 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. In 2013 werd daartoe een werkbezoek afgelegd inzake innovatie in de zorg bij Stichting Smart Homes, Nationaal kenniscentrum domotica & slim wonen.

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

- de besluiten ter zake van de begroting en de jaarrekening;
- het meerjarenbeleidsplan 2014-2016;
- de jaarlijkse beleidsprioriteiten (kaderbrief);
- het jaardocument;
- het strategisch vastgoedplan;
- de bestuurswisseling;
- het vertrek van het lid van de Raad van Bestuur.

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. De voorzitter van de CCR is lid geweest van de werving- en selectiecommissie. Twee nieuwe leden zijn aangetrokken, het derde nieuwe lid heeft het lidmaatschap vanwege agenda technische redenen een jaar uitgesteld. Dhr. Veenstra is daarom een jaar langer lid van de Raad van Toezicht. In verband met het verstrijken van de zittingstermijn werd afscheid genomen van de heer van den Assum;
- instemming cliëntenraad en ondernemingsraad portefeuillewisseling Raad van Bestuur per 1 maart 2013;
- 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 van de cliëntenraad en ondernemingsraad;
- gesprekken met CCR en OR in het kader van de beëindiging van de werkzaamheden van het lid van de Raad van bestuur per 1 oktober 2013;
- gesprek met Vrienden van Onderwatershof door een afvaardiging van de Raad van Toezicht;
- deelname activiteiten NVTZ;
- bespreking van en instemming met de actualisatie organisatiestructuur per 1 januari 2014;
- toelichting accountant op jaarrekening;
- presentatie strategisch vastgoed plan door BOB advies, adviseur maatschappelijk vastgoed;
- hervorming langdurige zorg;
- uitbreiding verpleeghuiszorg;
- benchmarkrapportages 2013;
- invulling Raad van Bestuur na vertrek van bestuurslid.
-

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 een 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-NVZD 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?

In 2013 is besloten het eigen functioneren van de Raad te laten evalueren door een extern deskundige. De opdracht hiervoor is gegeven aan Governance University Advising. In maart 2014 zal deze evaluatie plaatsvinden.

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 2013 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, het Nationaal Register 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. De voornaamste risico's in de bedrijfsvoering over 2013 zijn:

- inhuur externe zorgverleners door onvoldoende tempo in aantrekken van hoger gekwalificeerd zorgpersoneel (niveau 3 en 4),
- onvoldoende capaciteitstoewijzing op verpleeghuiszorg,
- uitblijven van substantiële groei in omzet van extramurale zorg V&V,
- strakke budgettering WMO- activiteiten.

Deze ontwikkelingen ziet Cardia tegelijk ook als een kansrijke uitdaging. Ondernemerschap is hierbij op zijn plaats. De risico's worden beheerst door maatregelen hierop mee te nemen in de jaarplannen van de verantwoordelijken. Elk kwartaal vindt een evaluatie van de risico's plaats.

3.5 Cliëntenraad en Wet medezeggenschap cliënten zorgsector

Elke locatie van Cardia heeft een lokale cliëntenraad en sinds dit jaar is er ook een cliëntenraad extramuraal. Twee leden van elk van deze raden vormen de Centrale Cliënten Raad, die wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter. De CCR wordt ondersteund door een secretaresse van Cardia en de leden ontvangen een onkostenvergoeding.

Jaarlijks vindt een bijeenkomst plaats met de RvT en twee leden van de RvT bezoeken eenmaal per jaar een reguliere vergadering van de CCR.

De voorzitter en de bestuurder bereiden samen de agenda voor van de reguliere vergaderingen. Tenminste eenmaal per jaar is er een overleg met de OR en tussentijds informeren de voorzitters van beide organen elkaar over belangrijke onderwerpen. Aanvullend is, op aanvraag, budget beschikbaar voor deskundigheidsbevordering, scholing en het bijwonen van externe bijeenkomsten.

Cardia is aangesloten bij de landelijke commissie vertrouwenslieden voor het geval een onoplosbaar probleem zou ontstaan tussen de cliëntenraad en de raad van bestuur. Met een goed overlegklimaat en onderling een hoge mate van vertrouwen hoefde hier ook in 2013 geen gebruik van gemaakt te worden.

In 2013 is over veel belangrijke onderwerpen gesproken. Niet in de laatste plaats over de veranderingen in de zorg die vanaf 2014 op ons af komen en de visie en strategie hierop zoals neergelegd in het meerjarenbeleidsplan. Dit jaar is onder andere positief geadviseerd over de begroting 2013 en jaarrekening 2012, aanvullend beleid brandveiligheid, calamiteitenplan, voorziening linnenservice Tabitha, aangepaste zorgleveringsovereenkomst, projectplan kansen en kanjers, elektronisch cliëntendossier, prijswijziging uitbrengmaaltijden en de CCR heeft een bindende voordracht gedaan betreffende een vacature in de RvT.

Een ander belangrijk onderwerp dat indringend is besproken is het strategisch vastgoedplan en huren met zorg voor cliënten met ZZP 1,2 en 3.

In januari 2014 ben ik teruggetreden als voorzitter vanwege de been heb deze functie, in het volle vertrouwen, overgedragen aan de heer Theo de Natris.

Namens de centrale cliëntenraad,
Frank van Drunen, voorzitter tot 31 december 2013

3.6 Ondernemingsraad

3.6.1. Samenstelling OR / Verkiezingen

Samenstelling OR Cardia

De OR van Cardia mag bestaan uit negen leden. In 2013 bestond de OR uit zeven leden, t.w. mw. N. Polstra (voorzitter), mw. H. Barberien (vice voorzitter), dhr. D. van 't Wout (penningmeester), mw. M. Rappa (res. secretaris), mw. L. van Dijk, mw. F. Jochems, dhr. H. Rozeboom, mw. H. van Staalduinen (ambtelijk secretaris, geen lid).

OR commissies

De OR heeft commissies met een eigen aandachtsgebied:

Financiën: L. van Dijk, F. Jochems
P&O: H. Barberien, M. Rappa
Arbo: D. van 't Wout, H. Rozeboom

Overzicht vergaderingen

OR overlegvergaderingen	OR vergaderingen
24 januari 2013	10 januari 2013
26 februari 2013	4 februari 2013
21 maart 2013	4 maart 2013
23 mei 2013	2 april 2013
6 juni 2013	14 mei 2013
27 augustus 2013	27 mei 2013
26 september 2013	4 juli 2013
24 oktober 2013	12 september 2013
21 november 2013	8 oktober 2013
19 december 2013	4 november 2013
	3 december 2013

Besproken onderwerpen

Aanbesteding WMO huishoudelijke hulp	Kledingvoorschriften
Aanstellingsbeleid	Logboek cameratoezicht
Arbo	Maaltijden Tabitha
Bedrijfsarts	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
Beleid t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en andere ingrijpende gebeurtenissen	Meerjarenbeleidsplan 2014-2016
Beleid Wajong/arbeidsgehandicapten	MIM/MIC
Benchmark in de zorg 2013	Mutaties functiegebouw
Besturing en organisatie	Nulurencontracten
Bestuursreglement Alcohol binnen Cardia	Opleidingsplan
CAO	Planetree evaluatie
Cardia begroting 2013	Protocol Ziekte, arbeidsongeschiktheid en re-integratie
Cliëntenraad	Raad van Toezicht
ECD	Regeling Bedrijfskleding
Exit rapportages	Regeling Fietsenplan
Formulier aanvraag verlof	Regeling voor afspraken vakantie en andere vrije uren
Formulier jaargesprek	Scheiden van wonen en zorg
Gedragsregels ICT	Strategisch Vastgoedplan
Herregistratie Wet BIG voor verpleegkundigen	Uitbrengmaaltijden Keuken van Scheveningen/Duinrust
Huren met zorg	Vakbondsconsulent
Identiteitsbewust Personeelsbeleid	Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn
In voor Zorg (Kansen en Kanjers)	Werkafspraken en verworven rechten
Interne flexpool	Werkdruk
Introductielunches	Wijziging arbeidstijden
Introductie map nieuwe medewerkers	Ziekteverzuim
Kaderdoelstellingen 2014	
Kernwaarden Cardia	

Advies uitgebracht over:

- Bestuursreglement Alcohol binnen Cardia
- Beleid t.a.v. Grensoverschrijdend gedrag en andere ingrijpende gebeurtenissen
- Scholingsplan 2013
- Eenmalige bonus personeel huishoudelijke hulp
- Besturing & organisatie
- Eigen risicodragerschap ziekte wet flexwerkers

Instemming verleend aan:

- Regeling Fietsenplan
- Protocol Ziekte, arbeidsongeschiktheid en re-integratie en Handleiding Ziekte, arbeidsongeschiktheid en re-integratie
- Regeling vakantie en andere vrije uren
- Protocol Gedragsregels ICT
- Wijziging Aanstellingsbeleid t.a.v. WMO
- Protocol Representativiteit
- Formulier Jaargesprek met handleiding leidinggevend en handleiding medewerker
- Identiteitsbewust Personeelsbeleid
- Wijziging Aanstellingsbeleid t.a.v. facilitaire medewerkers

Initiatiefvoorstel uitgebracht over:

- Introductie map nieuwe medewerkers op extranet
- Overzicht bevoegdheden OR (voor leidinggevend)

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. Vijfmaal was een interne manager te gast bij een OR overlegvergadering.

Op 18 november 2013 hebben N. Polstra en H. Barberien een informatiebijeenkomst bijgewoond over het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn, georganiseerd door ZorgZijnWerk.

Arbo

Op 4 maart 2013 heeft de OR in een interne vergadering overleg gevoerd met de bedrijfsarts dhr. R. Gräffinger. Op 21 november 2013 maakte de OR kennis met de nieuwe bedrijfsarts, dhr. H. Pijpers.

Overleg Raad van Toezicht

Op 5 maart 2013 hebben enkele OR leden tijdens een diner een gesprek gehad met de RvT. Op 18 en 21 september 2013 hebben gesprekken plaatsgevonden met leden van de RvT over de pensionering van de heer P. Kavelaar. Als vervolg hierop vond op 7 november 2013 een gesprek plaats met de heren Vroon en Verduijn.

Overleg Cardia Cliëntenraad

Op 2 april 2013 waren de heren F. van Drunen (voorzitter), G. Mater (voorzitter cliëntenraad Onderwatershof), F. Jansen (voorzitter cliëntenraad Tabitha) en D. Gabriël van der Linden (voorzitter cliëntenraad Landscheiding) te gast in een interne vergadering. Op 22 oktober 2013 zijn OR en Cliëntenraad gezamenlijk door de bestuurder geïnformeerd over het Meerjarenbeleidsplan 2014-2016 en het Strategisch Vastgoedplan.

OR contactpersonen

In 2011 is de OR gestart met het werven van OR contactpersonen. Dit zijn medewerkers waarmee 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. Het streven van de OR is om in een combinatie van OR leden en OR contactpersonen, alle disciplines en locaties van Cardia in de OR vertegenwoordigd te zien. Er is tweemaal per jaar overleg met de OR contactpersonen en tevens regelmatig persoonlijk, telefonisch of digitaal contact. Er is momenteel nog één contactpersoon. Hij heeft op 26 februari 2013 en 4 november 2013 een OR vergadering bijgewoond.

Introductielunches/medewerkerslunches

Gedurende 2013 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. Vanaf het najaar van 2013 is de OR gestart met informatieverstrekking tijdens de medewerkerslunches op de diverse locaties.

OR cursussen

Op 15 en 16 april 2013 hebben de OR leden een cursus gevolgd met o.a. als onderwerpen: Planetree, In voor Zorg en achterbanraadpleging.

Op 13 maart 2013 volgden de leden van de financiële commissie de "Basiscursus Financiën" van de Werkplaats voor Medezeggenschap.

Op 16 mei 2013 hebben vier OR leden het Nationaal OR congres 2013 bijgewoond.

Op 25 en 26 november 2013 hebben de OR leden een cursus gevolgd met o.a. de onderwerpen: de huidige situatie in de zorg, landelijke ontwikkelingen en de gevolgen hiervan voor de situatie bij

Cardia en wijzigingen in de WOR. Tijdens het middagedeelte van de tweede cursusdag was ook de bestuurder aanwezig.

Vakbondsconsulent

In 2012 is het voorstel van de OR tot aanstellen van een vakbondsconsulent besproken met de bestuurder. In september 2013 is de definitieve functieomschrijving vastgesteld.

Namens de OR,
Hanneke van Staalduinen
20 februari 2014

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

4.1.1. Identiteit

De christelijke identiteit van Cardia 'is' er niet alleen, maar wordt zichtbaar in een dynamisch proces van beleid en uitvoering. In 2013 is door de Commissie Identiteit in samenwerking met de afdelingen Beleid, Kwaliteit & Communicatie en Personeel & Organisatie gewerkt aan een uitwerking van de identiteit op de volgende onderwerpen:

- Vernieuwd identiteitsreglement,
- Vernieuwde kernwaarden,
- Identiteitsbewust personeelsbeleid,
- Vertaling van aanvullende zorg en zingeving.

De vernieuwde kernwaarden en het identiteitsbewust personeelsbeleid zijn in 2013 vastgesteld en geïmplementeerd. Het identiteitsreglement is in conceptvorm en wordt in 2014 verder uitgewerkt. De vertaling van aanvullende zorg en zingeving is uitgewerkt en wordt in 2014 geïmplementeerd.

Cardia staat met 'Hart voor zorg' voor mensgerichte zorg. De visie hierop wordt 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. Door middel van het Planetree concept richt Cardia zich niet alleen op cliënten, bewoners en familie, maar ook op medewerkers en vrijwilligers binnen de 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, Bijbelstudies, 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.

4.1.2. Strategische prioriteiten

De in het meerjarenbeleidsplan 2011-2013 beschreven ontwikkelingen in aanmerking genomen, zal Cardia de volgende doelstellingen moeten realiseren om voorbereid te zijn op de toekomst:

- inzicht in de behoefte van de cliënt en de flexibiliteit om hierop in te springen,
- geborgde en gecertificeerde kwaliteit,
- voldoende en bekwaam personeel,
- bedrijfsmatig handelen met behulp van een flexibele bedrijfsvoering.

Op basis van deze doelstellingen heeft Cardia voor de periode 2011-2013 de volgende twaalf pijlers geformuleerd, gebaseerd op het Planetree model:

1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening,
2. Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie,
3. Uitstekende behandeling en zorg,
4. Gezond eten, drinken en bewegen,
5. Aanvullende zorg en zingeving binnen een christelijke organisatie,
6. Menswaardige technologie,
7. Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid,
8. Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol,
9. Tevreden cliënten,
10. Tevreden en gemotiveerde medewerkers,
11. Gezonde financiële resultaten,
12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden.

De strategische pijlers zijn voor 2013 uitgewerkt in de kaderbrief 'Bewust op koers'.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Het beleid voor 2013 is beschreven in de kaderbrief 2013 'Bewust op koers'. De inhoud hiervan is breed gecommuniceerd binnen de organisatie. De kaderbrief is vertaald naar jaardoelen voor locaties en afdelingen. De stand van zaken van op de doelstellingen is per kwartaal geëvalueerd in het bestuursoverleg en managementteam en daarna verder gecommuniceerd binnen Cardia. De doelen met behaalde resultaten in 2013 zijn als volgt:

1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening.

Het programma 'Kansen en Kanjers' van In voor zorg is in 2013 Cardia breed uitgerold. Met dit programma wordt verbetering van communicatie, bejegening en het luisteren naar elkaar en cliënten beoogd. In 2014 wordt dit programma voortgezet.

2. Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie.

Het zorgleefplan heeft een vitale rol gekregen, daarin worden keuzes van cliënten vastgelegd.

3. Uitstekende behandeling en zorg.

- Het aantal plaatsen met ZZP 4 of hoger is gestegen naar 67,2 procent. Inspectiebezoeken met betrekking tot psychogeriatrische zorg waren positief en deze zorg is in 2013 HKZ-geaccrediteerd. Daarnaast is op gebied van personeel en organisatie gewerkt aan doorontwikkeling van de verpleeghuiszorg door middel van werving en selectie, scholing en opleiding. Vanuit facilitair oogpunt geldt dat woningen zijn aangepast op het kunnen bieden van zorg voor ZZP 4 en hoger.
- In 2013 is een veiligheids- en calamiteitenbeheersplan geïmplementeerd op alle locaties van Cardia.

4. Gezond eten, drinken en bewegen.

Cardia biedt gezonde en smakelijke maaltijden en zorgt voor gezonde keuzes in restaurants en in de winkeltjes. Ondernemerschap op dit gebied wordt gestimuleerd.

5. Aanvullende zorg en zingeving binnen een christelijke organisatie.

In 2013 zijn kernwaarden (gedragscode), beleid rond levenswijze en een identiteitsbewust personeelsbeleid geformuleerd en geïmplementeerd. Het identiteitsreglement en aanvullende zorg en zingeving zijn in concept en worden doorgevoerd in 2014.

6. Menswaardige technologie.

In 2013 is gestart met het Electronisch Cliënten Dossier (ECD). Na een positieve evaluatie van deze pilot wordt in 2014 het ECD ook ingevoerd bij locaties Tabitha en Onderwatershof.

7. Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid.

- Het strategisch vastgoedplan is vastgesteld in 2013,
- Het aanbod Huren met Zorg is ontwikkeld, waardoor (toekomstige) cliënten extramurale zorg kunnen ontvangen in een veilige en sociale omgeving,
- In 2013 is de inrichting van Tabitha vernieuwd en de warmteproblematiek in Onderwatershof opgelost. Aan de hand van uitkomsten van de Planetree scans wordt in 2014 gerenoveerd op de andere locaties.

8. Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol.

Ondersteuning door familie, vrienden, mantelzorgers en gemeenschap is essentieel voor een goede fysieke en geestelijke gezondheid. Cardia organiseert en stimuleert de betrokkenheid van de omgeving zoveel mogelijk.

9. Tevreden cliënten.

Cardia wil verpleeghuiszorg van hoge kwaliteit bieden en daarmee een hoge tevredenheid onder cliënten bereiken. In 2013 namen vertegenwoordigers van cliënten met PG-problematiek in Tabitha en Landscheiding aan een extra klanttevredenheidsonderzoek deel (zie ook paragraaf 4.4.1). Ook het project Kansen & Kanjers is gericht op cliëntgerichtheid zorg.

10. Tevreden en gemotiveerde medewerkers.

Met het medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft Cardia in 2013 de op één na hoogste respons in de sector behaald (89,4%) en een score A behaald in medewerkerstevredenheid. Hiermee zijn de resultaten van 2012 verbeterd. In 2012 was de respons 41,1 procent en werd een score B behaald in medewerkerstevredenheid. Door middel van het programma Kansen & Kanjers wordt gewerkt aan het verduidelijken van grenzen en verantwoordelijkheden van medewerkers, waarbij zij eigen keuzes, regelruimte, regie, zelfstandigheid en meer verantwoordelijkheid hebben.

11. Gezonde (financiële) resultaten.

Zie hiervoor de financiële paragraaf van dit jaardocument en de jaarrekening van Cardia.

12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden.

De marktpositie is stevig voor de intramurale zorg; Cardia heeft wachtlijsten. Capaciteitsuitbreiding voor verpleeghuiszorg PG is ontvangen van het zorgkantoor. Het meerjarenbeleidsplan 2014-2016 is ontwikkeld vanuit het onderscheidend vermogen in de markt.

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 2013	31 oktober 2014	Dekra
HKZ Intramuraal	Ja	31 oktober 2013	31 oktober 2014	Dekra
Veilig Voedsel (HACCP)	Ja	5 april 2013 1 nov. 2013 10 dec. 2013	- (op basis van onaangekondigde bezoeken)	Veiligvoedsel.nl

In januari 2013 heeft een HKZ audit plaatsgevonden op de verpleeghuiszorgafdeling, met een uitstekend resultaat. In juni 2013 heeft een vervolgaudit plaatsgevonden. Het HKZ certificaat is opnieuw verkregen. De startdatum van dit certificaat is 31 oktober 2013. Expiratiedatum hiervan is 31 oktober 2014. In mei 2014 vindt een heraccreditatie plaats. Cardia beschikt reeds vele jaren 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 2013 scoorde elke locatie van Cardia hoger dan een 7,5.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1. Kwaliteit van zorg

Cardia onderzoekt regelmatig de ervaring van cliënten met de zorg- en dienstverlening. De zorginhoudelijke indicatoren zijn in 2013 op alle drie de locaties en in de thuiszorg gemeten. De meetresultaten zijn geaccordeerd en geplaatst op de website www.kiesbeter.nl.

Cardia wil verpleeghuiszorg van hoge kwaliteit bieden en daarmee een hoge tevredenheid onder cliënten bereiken. In 2013 namen vertegenwoordigers van cliënten met PG-problematiek in Tabitha en Landscheiding aan een extra klanttevredenheidsonderzoek deel. Deze vertegenwoordigers geven de behandeling van hun naaste gemiddeld een 8-. Zij ervaren de bejegening, sfeer en zorg van Cardia positief en zijn tevredener over de gezelligheid in huis en het contact met anderen dan in 2012. In Landscheiding en Tabitha is ingezet op verbeterde samenwerking met artsen, scholing van personeel, en verbeteracties voortkomende uit HKZ-audits en inspectiebezoeken. Uiteraard zijn er verschillen tussen locaties. Met de kracht van de ene locatie jaagt Cardia verbeteringen aan op andere locaties.

In het voorjaar en najaar van 2013 heeft Cardia een interne audit uitgevoerd, om de kwaliteit van zorg en eventuele risico's met betrekking tot de zorg inzichtelijk te maken. In totaal zijn in het voorjaar 33 gesprekken gevoerd. In het najaar zijn 23 gesprekken gevoerd, met zowel medewerkers en vrijwilligers als cliënten en mantelzorgers. De resultaten en risico's zijn in kaart gebracht, zodat de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden.

Op basis van het interne auditverslag zijn maatregelen geformuleerd, die worden opgevolgd middels de kwartaalrapportages en meegenomen worden in de bestuursevaluatie. Een vervolg interne audit (Cardiabreed) vindt plaats in maart 2014. Hiermee wordt nagegaan of verbeteracties uitgevoerd zijn en of de organisatie klaar is voor de HKZ audit in mei 2014.

De beleving van cliënten in de thuiszorg en vrijwilligers wordt gepeild met behulp van focusgroepen binnen het Planetree zorgconcept. Deze focusgroepen zijn in de periode van december 2013 tot februari 2014 afgenomen.

4.4.2. Klachten en Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Klachtenreglement

Cardia beschikt over een klachtenregeling waarin beschreven staat hoe Cardia omgaat met klachten van cliënten. Het klachtenreglement is opgesteld aan de hand van de modelregeling van Actiz en het LOC Zeggenschap in zorg, waarbij rekening is gehouden met de klachtenrichtlijn gezondheidszorg van het CBO. Het klachtenreglement voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz), de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) en het Besluit klachtenbehandeling BOPZ. De Wkcz verplicht elke zorgaanbieder een klachtenregeling op te stellen. De klachtenregeling moet erin voorzien dat de klachten van cliënten kunnen worden behandeld door een klachtencommissie. Cardia is verplicht cliënten op de hoogte te stellen van deze regeling.

De klachtenregeling van Cardia is in 2012 aan nieuwe wet- en regelgeving aangepast en is te vinden op de website van Cardia. 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. De klachtenprocedure van Cardia is te vinden op de website.

Klachten kunnen worden afgehandeld door:

1. de direct verantwoordelijke (teamleider of EVV-er);
2. de locatiemanager, manager extramuraal of teamleider/manager stafdienst;
3. de klachtenfunctionaris;
4. de onafhankelijke klachtencommissie.

Termijnen

Op een klacht dient binnen een week gereageerd te worden in de vorm van een ontvangstbevestiging en 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 op de website van Cardia.

Cardia maakt gebruik van een digitaal klachtenformulier, dat te vinden is in het Cardia-kwaliteitshandboek en bijdraagt aan een efficiënte aanpak van klachten.

In 2013 zijn in totaal 17 klachten ingediend door (vertegenwoordigers van) cliënten. De klachten hadden met name betrekking op de warmte in Tabitha tijdens de zomerperiode en de planning van de huishoudelijke hulp. Cardia heeft in 2013 geen klachten ontvangen van medewerkers of vrijwilligers. Alle klachten zijn naar tevredenheid intern afgehandeld.

Klachtencommissie

Cardia beschikt over een klachtencommissie conform Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (wkcZ). De klachtencommissie bestaat uit minimaal 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 Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (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.

Geschillencommissie

Tot slot verplichten de Algemene Voorwaarden voor aansluiting bij de Geschillencommissie in Den Haag. Conform deze verplichting 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.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1. Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid kenmerkte zich in 2013 door inzet op de volgende onderwerpen:

1. De Intensiveringsmiddelen die beschikbaar zijn gesteld hebben geleid tot de volgende acties (op hoofdlijnen):
 - a. Het aantrekken van een praktijkbegeleider;
 - b. Het aantrekken van leerlingen en stagiaires op verschillende niveaus;

- c. Het aantrekken van Verpleegkundigen en IG'ers (niveau 3 en 4)
 - d. Het opleiden van EVV'ers;
 - e. Het gebruik van een skills lab voor leerlingen en medewerkers om te oefenen en de toetsen op bevoegd- en bekwaamheid.
2. Er is een cultuurveranderingstraject in samenwerking met In voor Zorg (projectnaam: Kansen & Kanjers) ingezet om regie en eigen verantwoordelijkheid lager in de organisatie te beleggen. Elk team heeft een teamscan gehad, waaruit knelpunten naar voren kwamen. In 2014 worden de teamscans herhaald. In tussentijd wordt gewerkt aan verbeteringen.
 3. Er is een hygiëneprotocol geïmplementeerd voor alle medewerkers.
 4. Een groot deel van de personeelsdossiers is gedigitaliseerd, een deel volgt nog in 2014.
 5. Het ziekteverzuim is in 2013 hoog geweest. Er zijn maatregelen genomen om leidinggevenden te trainen en systemen zijn ingericht teneinde tijdig maatregelen te nemen of interventies te doen voor individuele werknemers.
 6. Een groot deel van de zorg- en facilitaire medewerkers (ca. 200) is getraind in het 'Luisteren naar cliënten'.
 7. Er is een personeelshandboek opgesteld voor medewerkers (ter vervanging van de introductiemap).
 8. Er is een nieuw formulier jaargesprek ontwikkeld en geïmplementeerd, in dit formulier is ruimte voor het bespreken van de kernwaarden en de voorbehouden en risicovolle handelingen (bevoegd- en bekwaamheid). Het jaargesprek vervangt het functioneringsgesprek.

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, wij zijn ontstaan vanuit de charitas; de liefde tot de naaste. Dat is onze inspiratie. Door een gericht vrijwilligersbeleid zetten we vrijwilligers in op basis van hun kwaliteiten. Hierdoor leveren vrijwilligers een essentiële bijdrage aan het welzijn van onze 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.

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. Wij denken na over hun specifieke inzetbaarheid binnen onze organisatie en wij vragen van het management tijd in te ruimen om hen te coachen. Wij vinden het onze 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 mantelzorg en de zorgverlening een rechtvaardige zorgbalans kunnen vinden waarin ruimte is voor de verschillende relatie tussen zorgvrager en cliënt, mantelzorg en cliënt én de relatie tussen zorgvrager en mantelzorg. Maar al te vaak gaat alle aandacht naar de patiënt/cliënt en wordt voorbijgegaan aan de impact op het leven van de direct naasten, die veelal de rol van mantelzorg 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. Mantelzorgers voelen zich gewaardeerd door medewerkers van Cardia.

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;
- oriëntatie op Milieuthermometer Zorg;
- gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en zeeproducten;
- scheiden van de verschillende stromen van afvalstoffen zoals:
Swill, papier, karton, gebruikte naalden en tl-buizen.

4.7 Jaarverslag vertrouwenspersonen medewerkers Cardia

Binnen Cardia functioneerden in 2013 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 2013 werd informatie gegeven over de taak en betekenis van vertrouwenspersonen voor de medewerkers, onder andere via de "Medewerkersnieuwsbrief".

In 2013 was er een achttal contacten en gesprekken op verzoek van medewerkers. Het aantal gesprekken per contact was in de helft van de contacten één gesprek, bij de overige vier contacten was het aantal gesprekken groter, tot vier gesprekken per contact. Het thema in vrijwel alle contacten was de ervaring onheus bejegend te zijn door collega's en/of leidinggevende. In drie van de contacten werd een vertegenwoordigende en bemiddelende rol gespeeld in gesprekken tussen de medewerker en zijn/haar teamleider, soms in aanwezigheid van een medewerker personeel en organisatie. 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

4.8 Financieel beleid

Resultaat

De omzet nam in 2013 toe met bijna 10%; deze omzetstijging deed zich voor op alle onderdelen van de bedrijfsvoering. De omzetgroei is gerelateerd aan de zorgverzwaring die gestalte kreeg door uitbouw van verpleeghuiszorg. Deze transitie ging gepaard met een personeelsgroei en een verhoging van het gemiddeld opleidingsniveau. Door de krappe arbeidsmarkt is voor een groot deel een beroep gedaan op externe krachten.

In 2013 heeft een impairment van € 1.016.000 (2012: € 750.000) op vastgoed plaatsgevonden. Verdere afwaardering wordt op grond van de huidige inzichten niet verwacht. In verband hiermee is een deel van de voorziening groot onderhoud vrijgevallen. Hierdoor namen de algemene bedrijfskosten af met 11%.

Het resultaat was met € 772.757 € 51.686 lager dan in 2012. Daardoor kwam de netto marge uit op 3,3% (2012: 3,9%). Rekening houdend met de forse impairments zijn de netto marges van de afgelopen twee jaar bevredigend.

De gemiddelde zorgzwaarte is in 2013 toegenomen van 3,4 naar 4,1 per ultimo 2013. Het aandeel van ZP 1 en 2 is gedaald van 27% naar 12%. Er is geen sprake van leegstand.

Liquiditeitspositie

De liquiditeitspositie van Cardia is toegenomen tot € 6,7 miljoen (2012: 5,3 miljoen). De kortlopende schulden zijn echter ook toegenomen van 4,0 miljoen tot 4,4 miljoen per ultimo 2013. Dit leidt tot een current ratio per ultimo 2013 van 1,90 (2012: 1,74).

Als gevolg van de positieve resultaten uit normale bedrijfsvoering is het werkkapitaal per ultimo 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 renovatieopgaven (gedeeltelijk) te kunnen financieren.

Balanspositie per 31 december 2013

Het vermogen bedroeg per ultimo 2013 € 4.523.379, een stijging van € 772.757 ten opzichte van 2012. De solvabiliteit bedraagt daarmee 32,1% (2012: 26,6%). Cardia is tevreden met de solvabiliteitsratio.

De Budgetratio is in 2013 toegenomen naar 19,6% (2012: 17,7%).

Vooruitblik op 2014

Het jaar 2014 zal als gevolg van de overheidsmaatregelen in de zorg in het teken staan van “scheiden wonen en zorg” en extramuralisering.