



Bestuursverslag 2019

Van de bestuurder

Het jaar 2019 is relatief rustig afgesloten en zo dachten we ook 2020 invulling te geven. De werkelijkheid is dat we in 2020 vanaf maart hebben gewerkt in een Covid-19 crisisorganisatie en deze invloed heeft gehad op al onze reguliere processen en werkzaamheden. Vertrouwde zekerheden en methodieken hebben plaatsgemaakt voor directe aansturing en landelijke c.q. regionale aanwijzingen. In de loop van de zomer is de crisisorganisatie afgeschaald naar een parate waakstand. De Covid19 crisis heeft effecten op onze organisatie, de bedrijfsvoering en de ontwikkelplannen.

De jaarrekening 2019 en de accountantsverklaring zijn overeenkomstig de planning per eind mei vastgesteld door de raad van toezicht. We hebben in 2019 een scheiding gemaakt tussen het bestuursverslag en het kwaliteitsverslag. Het kwaliteitsverslag geeft een uitgebreid inzicht in de resultaten en de ontwikkelingen van de kwaliteit en veiligheid van de door PZC verleende zorg. Het kwaliteitsverslag 2019 en het bestuursverslag 2019 zijn in het directieoverleg van september 2020 vastgesteld.

Het motto waarmee Protestantse Zorggroep Crabbehoff (PZC) het jaar 2019 is begonnen 'Zinvol leven en werken' is verder uitgewerkt in de strategie. PZC wil het zinvolle verschil maken voor cliënten en medewerkers. Door een zinvolle relatie centraal te stellen in het werken, zijn we erop gericht de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en de beleving hiervan te continueren en voortdurend te verbeteren. Het betreft de beleving van alle kwaliteitsaspecten die wonen, welzijn, zorg en behandeling van de cliënt persoonlijk direct en indirect raken. Onze christelijke waarden worden daarbij vertaald in een sfeer waarin onze cliënten ervaren dat er ruimte en aandacht is voor vragen, gesprekken, discussie, begeleiding en ondersteuning op het gebied van levensvragen, zingeving, levensbeschouwing en spiritualiteit. De zinvolle relatie en het zingevingsgericht werken zijn van groot belang voor bewoners en medewerkers.

Het jaar stond in het teken van de uitwerking van de koers in een organisatie brede meerjaren strategie. Er is ook een begin gemaakt tot de vertaling van de plannen in de meerjaren strategie voor het PZC vastgoed, personeel- en opleiding en de begroting. Steeds vanuit het oogpunt de grote plannen, klein toepasbaar te maken voor de medewerkers in de verschillende doelgroepen. De samenwerking met de verschillende partners in de regio en de ontwikkelingen in ons lerend netwerk Care4Q maken dat we ook onze positie en plannen in de regio zichtbaar maken.

De denkkraft en creativiteit van onze medewerkers, vrijwilligers en onze geledingen (CCR, OR, PAR, Identiteitsraad) gecombineerd met de flexibiliteit, het meedenken en meewerken van onze bewoners en hun familie geven vertrouwen voor de toekomst.

Johan Groen
Bestuurder PZC Dordrecht

Inhoud

Van de bestuurder	2
1. Het bestuursverslag	4
1.1 Organisatie.....	4
1.2 Organisatiegegevens en organigram.....	4
1.3 Medezeggenschap.....	5
1.4 Samenwerking	7
1.5 Financiële resultaten	8
1.6 Vastgoed	8
1.7 Risico's en onzekerheden.....	9
1.8 Maatschappelijk ondernemen.....	10
1.9 Overige informatie.....	10
1.10 Toekomstparagraaf	10
2.0 Toezichtsverslag	11

Bijlage a: Organogram PZC Dordrecht 31-12-2019

1. Het bestuursverslag

1.1 Organisatie

PZC biedt in Dordrecht een kwalitatief hoogwaardig en samenhangend dienstenpakket van wonen, welzijn en zorg. Zo bieden we in onze verpleeghuizen Crabbhoven en Het Parkhoff intensieve zorg aan ouderen en jongeren die niet meer thuis kunnen wonen.

Vanuit woon-zorgcentrum Dubbelmonde en Henri Polakhof bieden wij woonvoorzieningen in de vorm van woon-zorg appartementen en aanleunwoningen.

Op onze revalidatieafdelingen (Crabbhoven en Albert Schweitzerplaats (ASP)) bieden wij geriatrische revalidatiezorg en op de afdeling voor niet-aangeboren hersenletsel (NAH) langdurige (woon)zorg en ondersteuning bij NAH en langdurige intensieve neurorevalidatie (LIN) na coma. Vanuit het behandelcentrum gelegen in de wijk Crabbhof bieden we dagbesteding en extramurale 1^e lijnsbehandeling.

Onze thuiszorgdiensten bestaan uit persoonlijke verzorging, verpleegkundige zorg en huishoudelijke hulp. Kijk op onze website www.pzcdordrecht.nl voor meer informatie over onze diensten.

PZC is een organisatie die aantoonbaar integer is en waarin compliance vanzelfsprekend is. Dit houdt in het naleven van wet- en regelgeving en integer gedrag. PZC conformeert zich onder andere aan de eigen gedragsregels en interne regelingen alsook aan

- Governancecode Zorg 2017, www.governancecodezorg.nl
- Gedragscode voor de goede bestuurder 2017, NVDZ www.nvzd.nl
- Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen die uitvoering geven aan de zorg en behandeling.
- Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)

Verder voldoen wij aan de wet- en regelgeving met betrekking tot onze rol als werkgever, beheerder/eigenaar van gebouwen et cetera. Er is contact met NVTZ en ActiZ en mogelijk andere (branche)organisaties voor juridische consultatie en er wordt een relevant netwerk onderhouden van collega's en juridische adviesbureaus op specifieke onderwerpen.

1.2 Organisatiegegevens en organigram

De organisatie bestaat uit:

- Stichting Protestantse Zorggroep Crabbhoff
Groen van Prinstererweg 38, 3317 SP Dordrecht
078 652 88 88
info@zorggroepcrabbhoff.nl
KvK-nummer 41118005
- Registergoedstichting Protestantse Zorggroep Crabbhoff

De dagelijkse leiding berust bij de bestuurder. Het betreft een eenhoofdige Raad van Bestuur, onder toezicht van de Raad van Toezicht (RvT) bestaande uit vijf leden. De RvT heeft twee commissies, te weten de commissie zorgkwaliteit en de commissie bedrijfsvoering. De commissies bereiden deelonderwerpen voor. De adviezen worden besproken in de commissie en besloten in de RvT-vergaderingen.

Segmentering : in de jaarrekening wordt onderscheid gemaakt tussen drie segmenten: zorg- en dienstverlening, woningcomplexen en Stichting Registergoed.

Toelatingen: de locaties van Zorggroep Crabbehoff zijn toegelaten voor verblijf met behandeling volgens de WTZi.¹

Zes van de acht afdelingen voor kleinschalige dementiezorg hebben in 2019 een BOPZ-erkenning. In de voorbereidingen voor de overgang naar de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn de acht afdelingen aangemeld als accommodatie in het www.locatieregister.dwangindezorg.nl.

Ons werkgebied is de regio Drechtsteden. De doelgroep niet-aangeboren hersenletsel heeft geheel Nederland als werkgebied voor wat betreft de cliënten van de afdeling langdurige intensieve neurorevalidatie.

Met de benoemingen van directeur bedrijfsondersteuning en manager bedrijfsvoering behandeldienst is de organisatie wijziging (gestart eind 2017) afgerond. Tegelijk met de start van de manager bedrijfsvoering behandeldienst zijn de geestelijk verzorgers deel uit gaan maken van het team behandelaren. In bijlage a: is het organogram PZC Dordrecht 31-12-2019 opgenomen waarin deze wijzigingen zijn verwerkt.

Afbeelding: organigram PZC per 31 december 2019

1.3 Medezeggenschap

Cliëntenraad

De lokale cliëntenraden van Crabbehoven en van Dubbelmonde vormen een representatieve vertegenwoordiging van de cliënten van het huis. Zij bestaan uit cliënten, vertegenwoordigers van cliënten of leden die op een andere wijze betrokken zijn bij cliënten van PZC Dordrecht.

In 2019 is de centrale cliëntenraad gestart met professionele ondersteuning door een ambtelijk secretaris. Tevens is in samenhang met de herziene organisatiestructuur van PZC de eigen rol en medezeggenschapsstructuur geëvalueerd.

Deze beschouwing heeft ertoe geleid dat de beide lokale cliëntenraden zijn opgegaan in één centrale cliëntenraad met een vertegenwoordiging per doelgroep.

Er is regelmatig overleg tussen het dagelijks bestuur van de cliëntenraad en de bestuurder en de overige directieleden. Eén keer per jaar heeft de cliëntenraad afstemming met het lid van de RvT dat is voorgedragen door de cliëntenraad.

De centrale cliëntenraad heeft in 2019 regulier advies uitgebracht over begroting en jaarrekening, kwaliteitsverslag en meerjaren kwaliteitsplan.

Specifieke adviezen zijn uitgebracht over rookbeleid, klachtenregeling, invoering van de wet Zorg en Dwang, vastgoedbeleid, het strategisch beleid van PZC Crabbehoff, de nieuwe organisatiestructuur, diverse benoemingen in het directieteam en in de Raad van Toezicht en de invulling van het landelijk project Waardigheid & Trots.

De centrale cliëntenraad is er trots op, dat men een actieve bijdrage heeft geleverd aan:

- De keuze van een nieuwe maaltijdleverancier. De centrale cliëntenraad heeft hier veel tijd en energie in gestoken, omdat de maaltijden voor de cliënten nu eenmaal belangrijke momenten op de dag zijn.
- De besteding van gelden ten behoeve van een zinvolle dagbesteding (Waardigheid & Trots-gelden) in 2019 en afspraken over de continuering daarvan in het komende jaar en de wijze waarop de middelen worden besteed.
- De realisatie van de tuin bij Crabbehoff. De cliëntenraad is actief betrokken geweest bij de gesprekken over de inrichting van de tuin.

¹ Wet toelating zorginstellingen

Titel : Bestuursverslag 2019

Status : Definitief vastgesteld directieoverleg 28-9-2020

Auteur : Bestuurssecretaris

Datum en versie: 20200928 vs. 1.08

- Een goede samenwerking met de managers en teamleiders.
- De realisatie van twee koppelbedden. Deze zijn beschikbaar gesteld dankzij de Roparun.
- De feestelijke bijdrage in de Plaza van de cliëntenraad tijdens Koningsdag.

Voor het functioneren van de centrale cliëntenraad is de relatie en frequent contact met de achterban van groot belang. De raad is op locatie c.q. doelgroep nauw betrokken bij de huiskamergesprekken / familiegesprekken en krijgen zo signalen over de kwaliteit van zorg. Deze signalen worden besproken in de overleggen. De centrale cliëntenraad heeft zijn verantwoording gedeeld in haar jaarverslag 2019.

Ondernemingsraad

Voor de ondernemingsraad heeft in 2019 het thema vitaliteit hoog op de agenda gestaan met de door hen georganiseerde vitaliteitsmarkt voor medewerkers. De ondernemingsraad neemt ook deel in de PZC werkgroep vitaliteit en deze zal in 2020 nog verder voortgaan. In 2019 is dit ook zichtbaar geworden in de proef met de stoelmassage als onderdeel van het vitaliteitsplan.

Er is in 2019 advies gegeven over:

- De wijziging structuur behandeldienst en de toevoeging van de groep geestelijk verzorgers aan deze dienst. Middels achterban raadpleging en het inschakelen van een extern deskundige heeft de ondernemingsraad verschillende adviezen en suggesties aan de bestuurder gedaan in deze procedure. Een belangrijk aandachtspunt was ook de procedure rondom het vervallen van de functies van de teamleiders.
- De procedure verplichte scholing is een dossier in 2019 waar de ondernemingsraad verschillende malen heeft aangegeven dat de afspraken niet eenduidig zijn en er onduidelijkheid bij medewerkers was. Dit heeft eind 2019 nog niet geleid tot een heldere afspraak en dit dossier neemt de ondernemingsraad dan ook mee naar 2020.
- Werving directeur bedrijfsondersteuning.
- Eindrapportage organisatiewijziging.
- Procedure dual/trial management.
- Notitie werving leden RvT.
- Notitie wijziging secretariaat bedrijfsondersteuning.

De volgende instemmingsvragen zijn behandeld:

- Halfjaarlijkse meting deeltijdverband.
- Voorstel tot een gezamenlijke IBC voor het lerend netwerk Care4Q.
- Herziene klachtenregeling cliënten.
- Procedure bijzondere aangelegenheden voor medewerkers.
- Protocol cameratoezicht.

De ondernemingsraad heeft een vertegenwoordiging naar de doelgroepen en maakt gebruik van de kring om de OR van zo'n 55 medewerkers die regelmatig de ondernemingsraad van informatie voorzien. Deze informatie vormt een basis vormt voor de regelmatige gesprekken die het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad heeft met de bestuurder. De ondernemingsraad heeft ook actief deelgenomen aan de werkgroep die tot de invoering van intranet PerZic heeft geleid. Deze vorm van sociale communicatie met de achterban zal in 2020 verder vorm krijgen.

Naast de twee-wekelijkse informele gesprekken is er bijna iedere maand formeel overleg tussen de ondernemingsraad en bestuurder. De bestuurder informeert regelmatig de ondernemingsraad met berichten die de organisatie aangaan maar geen formele instemming

of advies behoeven. De ondernemingsraad heeft zijn verantwoording 2019 gedeeld in een jaarverslag.

Professionele adviesraad (PAR)

In 2019 is de werving voor de PAR gestart. Hiervoor zijn aanmeldingen vanuit de verschillende disciplines gekomen en is de raad eind van de zomer samengesteld. In het najaar is de eerste training gevolgd, zijn de taken binnen de raad verdeeld en heeft men de voorbereidingen getroffen om vanaf 1 januari 2020 van start te gaan. Het dagelijks bestuur van de PAR wordt gevormd door een verpleegkundige en een fysiotherapeut. De secretariële ondersteuning wordt gegeven door de managementassistent zorg en kwaliteit.

1.4 Samenwerking²

PZC wordt meer en meer een netwerkorganisatie. De keuze om te focussen op vijf expertises heeft geleid tot inhoudelijke samenwerkingsverbanden met organisaties op het gebied van geriatrie, revalidatie, niet-aangeboren hersenletsel en psychogeriatric. Voor onze bewoners in de aanleunwoningen c.q. de woon-zorgcentra wordt binnen de wijken geparticipeerd in diverse initiatieven, samenwerkingsverbanden en gemeenschappen. Ten behoeve van cliënten die kwetsbaar zijn en langdurig bij ons wonen en zorg ontvangen, wordt geparticipeerd in samenwerkingsverbanden rond specifieke onderwerpen. Het overkoepelende verband is Drechtzorg waarin 36 ketenpartners participeren. De behoefte om van elkaar te leren, heeft geresulteerd in een lerend netwerk Care4Q met drie gelijksoortige zorginstellingen: Zorgwaard, de Blijde Borgh en Waardeburgh. Op alle niveaus zijn initiatieven tot samenwerking genomen.

De bestuurder neemt deel aan het Directeuren Bestuurders Verpleging, Verzorging en Thuiszorg Drechtsteden (DVVD), waarin de ontwikkelingen m.b.t. het zorg- en behandelbeleid, facilitair beleid en bestuurlijk beleid in de sector VVT wordt besproken.

Het opleiden van professionals of bijdragen aan de opleiding gebeurt voor zorg-, behandel- en medische functies. Naast eigen medewerkers worden vele stagiaires begeleid en is er een leerafdeling in samenwerking met het Da Vinci College.

Met onze leveranciers brengen we in co-creatie nieuwe samenwerkingsvormen in praktijk. Innovaties op het gebied van LIN binnen het samenwerkingsverband EEN na coma en ook in dit jaar continueren we de samenwerkingsvormen in de wijk (project 'Wij Crabbhof' - in samenwerking met Aafje en MEE Drechtsteden).

In de wijk Dubbeldam vanuit ons woon-zorgcentrum Dubbelmonde zijn op informele basis samenwerkingen gestart met onder andere Helpende Handen (wijkleerbedrijf), Fitclub Dubbeldam en Dubbeldammers voor Dubbeldammers waarbij het Kruispunt in de locatie een centrale rol speelt. In het najaar van 2019 is een samenwerking aangegaan met de ICT leverancier Adsysco en innovatiebedrijf Pro-Feel in het initiatief 'Dubbeldam ontmoet'. Dit project heeft tot doel om voor de wijkbewoners in Dubbeldam de verschillende bovengenoemde initiatieven samen te brengen in een platform van diensten en services. Gericht om de verbinding tussen wijkbewoners te stimuleren en een antwoord te bieden op eenzaamheid en sociale isolatie. De door velen ervaren muren tussen woon-zorg complexen en de wijk worden virtueel geslecht.

² Gedetailleerde informatie treft u aan in het kwaliteitsverslag.

1.5 Financiële resultaten

Het financieel resultaat over het jaar 2019 is positief. De opbrengsten van de Stichting voor GRZ-zorg, WLZ-zorg, ELV-zorg en Wijkverpleging namen toe ten opzichte van 2018, hoofdzakelijk als gevolg van de toekenning van de zgn. Kwaliteitsmiddelen.

In 2019 is meer uitgegeven aan personeel dan in de voorgaande jaren. De toegekende Kwaliteitsmiddelen zijn geheel besteed aan zorgpersoneel.

Het positieve resultaat wordt toegevoegd aan de balansreserves.

In 2019 is, net als in voorgaande jaren, geïnvesteerd in gepland onderhoud van het vastgoed van de organisatie. Deze investeringen zijn met eigen middelen gefinancierd. Het aantrekken van (externe) financiering was niet nodig.

Met de Bank Nederlandse Gemeenten zijn enkele ratio's overeengekomen ten aanzien van de financiering van de Stichting. In 2019 is voldaan aan de eisen hieromtrent.

De zorgsector is onderhevig aan steeds groter wordende risico's die vanuit maatschappelijk en politiek beleid op de zorgsector afkomen. Naast het genoemde resultaat en de huidige vermogenspositie zijn ook maatregelen genomen om financiële risico's te beheersen.

Op juridisch/aansprakelijkheidsvlak is PZC verzekerd tegen financiële gevolgen van aansprakelijkheidsclaims op bestuurlijk - en/of medewerkers niveau. Het vastgoed is verzekerd tegen uiteenlopende schades. Jaarlijks wordt een uitgebreide financiële begroting opgesteld en maandelijks wordt op diverse niveaus gerapporteerd over de financiële ontwikkelingen in de organisatie. In iedere begroting is ruimte vrijgemaakt voor onverwachte uitgaven gedurende het boekjaar.

Investeringen gedurende een jaar mogen in principe niet groter zijn dan de vrije kasstroom gedurende dat jaar. Indien investeringen toch groter zijn, wordt eerst overlegd met de Raad van Toezicht en de Bank alvorens tot investering overgegaan wordt. In 2019 was een dergelijk gesprek niet nodig.

Uiteindelijk kan ook het weerstandvermogen (Reserve Aanvaardbare Kosten) worden aangesproken indien toekomstige ontwikkelingen niet of niet snel genoeg opgevangen kunnen worden binnen de reguliere bedrijfsvoering.

Voor gedetailleerde inzage in de financiële resultaten en financiële positie van PZC Dordrecht verwijzen wij naar de Jaarrekening 2019. Voor het jaar 2020 is een sluitende begroting opgesteld, waarin wordt voorzien in groei in de langdurige zorg, alsmede groeiende personeelslasten. Met zorgverzekeraars wordt in 2020 nauwkeurig gemonitord of de overeengekomen productieplafonds en kwaliteitsmiddelen toereikend zijn om de door de zorggroep geleverde zorg te kunnen betalen.

1.6 Vastgoed

Er is gestart met een nieuw strategisch huisvestingsplan(SHP). Dit document geeft inzicht in de functionele- en technische staat van de huidige vastgoedportefeuille en de verdeling ervan over beide hoofdlocaties. Het beschrijft interne en externe uitdagingen in relatie tot vastgoed en huisvesting, evenals de voorgenomen ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen staan in nauwe relatie met de visie, uitgangspunten en strategie van de organisatie, beschreven in de PZC Koers 2019-2024 en zullen verbonden worden door het in 2020 opgestelde meerjaren strategie PZC 2020-2024.

Om optimale zorg en dienstverlening te kunnen bieden, wordt samengewerkt met een netwerk van specialisten. Elk met een eigen expertise, zowel zorginhoudelijk als logistiek. Voor herontwikkeling van de twee hoofdlocaties is intensieve samenwerking met externe partijen noodzakelijk. Voor Locatie Crabbehoven geldt dit voor de samenwerking met een regionaal woningbouwbedrijf en de gemeente Dordrecht. Deze samenwerking is vastgelegd in een startnotitie om het gezamenlijke vertrekpunt te bepalen. De hoofdlijnen uit deze startnotitie zijn verwerkt in dit SHP.

Zo ontstaat een duidelijk verschil zitten tussen beide locaties. Crabbehoven betreft bewoners met zeer intensieve zorgvraag met geïntegreerd zorg en behandelaanbod. In de periferie op deze locatie met woonbehoefte al dan niet gecombineerd met thuiszorg vraag.

De locatie Dubbelmonde focust zich op de intensieve zorgvraag zonder behandeling. Dit vraagt nauwe samenwerking met huisartsen en expertiseteams. De veelvoud aan huisartsen is een uitdaging in deze samenwerking. We stellen voor dat intensievere zorg en basis zorg in Dubbelmonde door elkaar wonen. In vakjargon heet dat gestippeld wonen.

Om aan hedendaagse wensen en eisen aangaande huisvesting te voldoen én om de voorgenomen groei te kunnen huisvesten, is grootschalige herontwikkeling van de twee hoofdlocaties noodzakelijk. Het doel is te komen tot een vastgoedportefeuille die voldoet aan hedendaagse en toekomstige wensen en eisen. Naast comfort en functionaliteit, zullen gebouwen ook duurzaam worden ontwikkeld, geheel in lijn met Wet- en Regelgeving. Er wordt gestreefd naar optimaal gebruik van (digitale) technologie, overeenkomstig een van de aanbevelingen van de Commissie Bos. Daarmee kunnen schaarse zorgmedewerkers doeltreffend en efficiënt worden ingezet terwijl de kwaliteit van zorg verbetert en tijd voor persoonlijke aandacht aan cliënten toeneemt.

PZC zal vastgoed ontwikkelen dat kan meebewegen met een veranderende zorgvraag. Dit betekent dat gebouwen flexibel zijn en dat woningen kunnen worden verhuurd aan zelfstandig wonende ouderen, maar ook passend zijn voor cliënten met een verblijfsindicatie. In de 2020 zullen de plannen voor herontwikkeling nader worden uitgewerkt en begroot. De uitgangspunten op hoofdlijnen zijn inmiddels vastgesteld

De afdeling Vastgoed & Facilitair heeft een Meerjarenonderhoudsplan waarin nog geen rekening is gehouden met voorgenomen herontwikkeling van de hoofdlocaties. Na definitieve vaststelling van deze herontwikkeling en bijbehorende planning, zal Vastgoed en Facilitair een nieuw MJOP laten opstellen. Dit zal een goed beeld geven van het benodigde onderhoud in de komende 10 jaar.

De onderhoudswerkzaamheden voor de huidige vastgoedportefeuille zullen vanzelfsprekend worden aangepast aan de voorgenomen herontwikkeling. Totdat dit is uitgewerkt (Q4 2020) zal terughoudend worden omgegaan met gebouwinvesteringen in de gebouwen die zijn aangewezen om te vervangen (sloop en nieuwbouw).

In 2019 is er desondanks veel mogelijk gemaakt; voorbeelden zijn de realisatie van de binnentuin in Crabbehoven, de huiskamer projecten, de winkel in de plaza en zo zijn er nog vele voorbeelden.

1.7 Risico's en onzekerheden

Wet- en regelgeving

Bij het naleven van wet- en regelgeving is het belangrijk om goed geïnformeerd te blijven in verband met wijzigingen. Het risico bestaat dat implicaties van wijzigingen niet worden herkend, waardoor er niet tijdig op wordt geparticipeerd. PZC hanteert een overzicht van stakeholders, met daaraan toegewezen inhoudsdeskundige relatiebeheerders. De bestuurder draagt zorg voor een compliant systeem, hij bewaakt het proces en signaleert opvolging en integer gedrag. Hij wordt hierin ondersteund door een staf. De medewerkersvertrouwenspersonen, de

cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon klokkenluiden zijn actieve 'oren en ogen' in onze organisatie.

Risicomanagement

Risico's worden benoemd en gemonitord in de kwartaalbeschouwing van de directie. Hiertoe stelt de directie vast dat een proces kritisch is en bepaalt de te behalen norm. Acties en eigenaar van het kritisch proces worden benoemd en verantwoordelijk gesteld voor de beheersing. Opvolging vindt plaats in het directieoverleg. Een van de instrumenten om een risico inzichtelijk te maken is de 4xO (oorzaak, omvang, oplossing en operationaliteitscheck) systematiek voor analyses en verbetermaatregelen. Daarnaast is er een mogelijkheid tot een prospectieve risicoanalyse (PRI) uitgevoerd. De eigenaar voert de verbetermaatregelen uit en de rapportage is onderwerp van het directieoverleg en de PZC-kwartaalrapportage. De directie bewaakt een balans tussen uitvoering en toezicht.

COVID-19

Zoals eerder genoemd in dit verslag is 2020 begonnen met een crisissituatie als gevolg van de COVID-19-uitbraak. Ondanks dat dit niet een verwacht risico was, hebben de trainingen op gebied van crisisbeheersing die in 2019 zijn gevolgd, ervoor gezorgd dat wij in korte tijd een goed functionerende crisisorganisatie konden opstarten. Het langdurig verkeren in een crisisorganisatie was een nieuwe ervaring die in augustus 2020 geëvalueerd werd.

1.8 Maatschappelijk ondernemen

PZC wil duurzaam ondernemen. Milieuaspecten zijn mede beslissend bij de vervanging van materialen en installaties. De energieanalyses zijn in 2019 uitgevoerd en vormen de basis voor meerjaren investeringen, -begroting en afspraken met leveranciers. Bij de prioritering wordt gekozen voor investeringen die binnen vijf jaar tijd renderend zijn.

1.9 Overige informatie

Bij de functionaris gegevensbescherming (FG) zijn in 2019 enkele datalekken geconstateerd en onderzocht. Deze onderzoeken hebben niet geleid tot een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Eind 2019 is het PZC intranet PerZiC live gegaan. In eerste instantie voor de groep van ongeveer 250 medewerkers die voor hun dagelijkse werkzaamheden beschikken over een account. ER was een technische belemmering om op dat moment ook de overige 550 medewerkers aan te sluiten. Onder druk van de Covid-19 crisis, en de noodzaak snel over actueel nieuws te beschikken zijn deze medewerkers in april 2020 aangesloten op PerZiC. Dit werd vereenvoudigd omdat er ook een app voor telefoon en tablet beschikbaar kwam. Met ingang van april 2020 is dan ook gestopt om via de persoonlijke mail medewerkers, via het PZC journaal te informeren over organisatie zaken.

1.10 Toekomstparagraaf

Bij het samenstellen van dit bestuursverslag is de realiteit dat het vergezicht voor de toekomst en de vertaling in plannen voor 2020-2021 op non-actief zijn gezet. De organisatie is herstellend van de eerste Covid-19 golf en voortdurend alert en waakzaam op een mogelijke volgende Covid-19 besmetting bij bewoners of personeel. In 2019 is wel een basis gelegd om in 2020 de meerjaren strategie 2020-2024 nader te formuleren en de afgeleide strategie voor huisvesting, personeel en ICT vorm te geven. Voortschrijdend inzicht ten tijde van het opstellen van dit bestuursverslag

Titel : Bestuursverslag 2019
Status : Definitief vastgesteld directieoverleg 28-9-2020
Auteur : Bestuurssecretaris
Datum en versie: 20200928 vs. 1.08

maakt dat we prioriteit geven om de financiën van de verschillende doelgroepen op orde te krijgen in een gezamenlijk herstelplan.

2.0 Toezichtsverslag

De Raad van Toezicht (RvT) ziet toe op PZC Dordrecht en op de Stichting Registergoed Zorggroep Crabbehoff.

Visie op toezicht

In onze zorg- en dienstverlening zoeken wij samen met bewoners en familie naar wat zinvol is. Dat doen wij door te verbinden, de mensen om ons heen te ondersteunen en initiatieven op elkaar af te stemmen. Mensen zorgen voor Mensen.

Het toezien en besturen geschiedt door geïnspireerde mensen die het verschil willen maken voor de ander. Zien - Bewogen worden – Bewegen is de drietrap in ons denken en doen. Het gedrag is gericht op het “omzien” naar de ander die hulp, ondersteuning, service en begeleiding wil. Het Zien van de RvT strekt verder dan zich laten informeren. De raad zet instrumenten in om ook met eigen ogen te zien vanuit de gedachte dat de verschillende perspectieven van het zien, leiden tot een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg en dienstverlening voor de cliënt.

De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van PZC Dordrecht is het bieden van goede zorg aan onze cliënten. De RvT hanteert hierbij de waarden en normen vanuit de christelijke identiteit van de organisatie en die passen bij de maatschappelijke positie van PZC Dordrecht. Als leidraad hanteert de RvT de Zorgbrede Governancecode bij de wijze van toezichthouden uitgaande van de maatschappelijke waarden rechtmatigheid, rechtvaardigheid en rechtszekerheid.

Programma ‘Goed Toezicht’ en toezichtsplan

‘De moderne toezichthouder heeft oog voor de juiste samenstelling van zijn RvT, besteedt voldoende tijd aan (bij)scholing, evalueert zijn eigen optreden en herijkt steeds zijn visie. Voorts is hij bereid verantwoording af te leggen over zijn werkzaamheden, is hij aanspreekbaar op zijn functioneren en dus ook vindbaar.’ (*De vrijblijvendheid voorbij, Commissie Brenninkmeijer, 2015*). Deze overwegingen staan aan de basis van het programma Goed Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ). De RvT is lid van de NVTZ en neemt derhalve automatisch deel aan dit programma.

Het programma ‘Goed Toezicht’ beoogt raden van toezicht te inspireren en te stimuleren om voortdurend aan hun kwaliteit van toezicht te werken. ‘Goed Toezicht’ gaat uit van drie waarden die als leidraad dienen voor professionalisering. Als eerste ‘goed beslagen ten ijs’, ten tweede ‘evaluatie en reflectie’ en ten derde ‘transparantie’.

Naast deelname aan het programma Goed Toezicht heeft de RvT een toezicht plan geschreven waarin de visie op toezicht en de uitwerking hiervan zijn opgenomen. De evaluatie van het toezicht plan is onderdeel van de zelfevaluatie van de RvT.

Plenaire vergaderingen

De RvT kwam vijf keer in vergadering bij elkaar. Naast de vaste agenda-onderwerpen bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en kwaliteit, is er aandacht besteed aan de integrale uitwerking toekomst- en vastgoedvisie, gebaseerd op het zorgaanbod en de zorgomzet, de ontwikkelingen in de doelgroepen NAH (niet-aangeboren hersenletsel), somatische zorg en geriatrische revalidatiezorg en de mogelijke participatie in een buurtcommunity. Meer specifiek heeft de RvT gesproken over de positie van de behandeldienst en de geestelijk verzorgers hierin.

Voorafgaand aan de plenaire vergaderingen heeft de RvT een werkbezoek gebracht aan de afdelingen dementiezorg en geriatrische revalidatie en aan de locatie Dubbelmonde. De RvT heeft zich daar door management en medewerkers laten informeren over de ontwikkelingen en knelpunten in het dagelijkse werk.

Een delegatie van de RvT heeft op 10 juli overleg gehad met de OR.

In 2019 zijn er twee studiedagen met het managementteam gehouden die in het teken stonden van de uitwerking van de strategische koers en de ondersteuning hierbij door *The Alignment House*.

Zoals altijd heeft de RvT ook dit jaar weer deel genomen aan het geledingendiner, waar behalve de RvT en de bestuurder ook vertegenwoordigers aan tafel zitten van de directie, de cliëntenraad, de identiteitsraad en de ondernemingsraad. Dit diner is bedoeld om de onderlinge verbondenheid te bestendigen en het gesprek met elkaar gaande te houden.

Kwaliteit van zorg

De commissie Zorgkwaliteit speelt een actieve rol als het gaat om effectief toezicht houden op de kwaliteit van de zorg. Twee leden van de raad vormen deze commissie. De directeur zorg & behandeling is vaste deelnemer aan de commissievergaderingen. De commissie is in 2019 vier keer bijeen gekomen (30 januari, 15 mei, 18 september en 4 december).

In de vergaderingen is onder andere aandacht uitgegaan naar de impact van het Toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) dat in het laatste kwartaal van 2018 is gepubliceerd. Standaard stonden op de agenda de voortgang van het Meerjaren Kwaliteitsplan, de bespreking van de kwartaalrapportages van de diverse doelgroepen alsmede de voortgang en uitkomsten van de audits. Verder is gesproken over de voortgang van de opvolging van de uitkomsten van het IGJ inspectierapport uit 2018. De indrukken uit de vergaderingen zijn teruggekoppeld in de plenaire vergaderingen van de RvT.

De commissie spreekt waardering uit voor de transparante wijze waarop de commissie wordt geïnformeerd over de kwaliteit van zorg binnen de PZC.

Bedrijfsvoering

De commissie Bedrijfsvoering ondersteunt de RvT in de toezichthoudende functie op de bedrijfsvoering van de stichting. Met name over de planning- en controlcyclus, het risicomanagement en de financiële verslaglegging. Twee leden van de RvT vormen deze commissie. De directeur financiën en control en, sinds medio 2019, de directeur bedrijfsondersteuning, zijn vaste deelnemers aan de commissievergaderingen. De commissie is in 2019 vier keer bijeen gekomen (31 januari, 23 mei, 31 oktober en 18 december).

De Raad van Bestuur (RvB) bracht in 2019 per kwartaal verslag uit over de financiële situatie van de organisatie. De commissie Bedrijfsvoering besprak de resultaten en rapporteerde hierover aan de RvT. Verstegen Accountants en Adviseurs heeft de jaarrekening 2018 gecontroleerd. De RvT heeft de jaarrekening en het verslag van de accountant met de Raad van Bestuur, de directeur financiën en control en de externe accountant besproken en goedgekeurd.

Identiteit

Een lid van de RvT participeert in de Identiteitsraad. De Identiteitsraad heeft in 2019 driemaal vergaderd (28 februari, 4 juli en 21 oktober). Via deze vergaderingen is de verbinding gelegd tussen de Identiteitsraad en de RvT, over bijvoorbeeld de positie van de geestelijk verzorgers in de behandeldienst.

Organisatie Raad van Toezicht

Titel : Bestuursverslag 2019
Status : Definitief vastgesteld directieoverleg 28-9-2020
Auteur : Bestuurssecretaris
Datum en versie: 20200928 vs. 1.08

Na de statutenwijziging in 2018 is in 2019 het reglement van de RvT op enkele punten aangepast, zodat deze congruent met elkaar bleven. In 2020 volgt een meer algemene actualisatie van het reglement, ter voorbereiding op de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen en de ontwikkelingen in de zorgbrede governance.

Sinds mei 2019 wordt het secretariaat van de RvT gevoerd door een externe, onafhankelijke secretaris. De heer Voshol is aangetrokken om als secretaris van de RvT te ondersteunen op het gebied van governance, taken en bevoegdheden, organisatie en functioneren van de RvT. Het secretariaat van de vaste commissies van de RvT (zorgkwaliteit en bedrijfsvoering) wordt gevoerd door medewerkers uit de organisatie.

In 2020 wordt de ondersteuning van de RvT geëvalueerd en wordt het in de ontwikkelingsfase van de organisatie gewenste ondersteuningsprofiel van de RvT uitgewerkt.

Samenstelling Raad van Toezicht

De RvT bestond in 2019 uit de volgende leden:

Naam	Functie	Commissie	Termijn	Aftredend
de heer G. Veldhuijzen	voorzitter		2	1-1-2020
de heer J.W. Spijkman	vicevoorzitter	Bedrijfsvoering	2	1-1-2020
mevrouw J. van Meulebrouck	lid	Bedrijfsvoering	2	1-1-2022
mevrouw F. Kramp	lid	Zorgkwaliteit	1	1-1-2025
de heer R. de Vlaming	lid	Zorgkwaliteit Identiteitsraad	2	1-1-2021

Ter invulling van de vacatures die per 1 januari 2020 ontstaan door aftreden van de heren Veldhuijzen en Spijkman is een werving- en selectieprocedure doorlopen. De heren Bruggeman (voor de functie van voorzitter) en de heer Borgman (voor de financiële portefeuille) zijn, door tussenkomst van werving- en selectiebureau Bosman & Vos, geselecteerd en voor benoeming voorgedragen aan de geledingen. De benoeming heeft na een positief advies in januari 2020 plaatsgevonden. De heren Veldhuijzen en Spijkman zijn door de RvT en de RvB hartelijk bedankt voor hun jarenlange inzet.

Informatievoorziening

De RvT zag geen aanleiding om te veronderstellen dat de informatievoorziening van de RvB onvoldoende zou zijn geweest. Bij relevante agendapunten werden leden van de directie of medewerkers in de gelegenheid gesteld in de vergadering nadere informatie te verstrekken.

Financiën

De RvB bracht in 2019 per kwartaal verslag uit over de financiële situatie van de organisatie. De commissie Bedrijfsvoering besprak de resultaten en rapporteerde hierover aan de RvT. Verstegen Accountants en Adviseurs heeft de jaarrekening 2018 gecontroleerd. De RvT heeft de jaarrekening en het verslag van de accountant met de RvB, de directeur financiën en control en de externe accountant besproken en goedgekeurd.

De RvT heeft in 2019 nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het financiële meerjarenperspectief en de relatie tussen de strategische ontwikkelingen en het financiële perspectief daarbij.

Geestelijke zorg

PZC Dordrecht heeft vier geestelijk verzorgers in dienst, waarvan aanstelling, schorsing en ontslag de instemming behoeven van de RvT.

Toerusting

De leden van de RvT maken gebruik van faciliteiten om de eigen deskundigheid te bevorderen. Toezicht houden in de zorg vereist specifieke expertise die door de snelle ontwikkelingen in de zorg regelmatig dient te worden bijgesteld. Daarom maakt de RvT, naast de twee studiedagen,

gebruik van diverse scholingsactiviteiten. De scholingsactiviteiten worden in het kader van het programma Goed Toezicht geregistreerd in het portaal van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ).

In 2019 heeft mevrouw Kramp als docent bijgedragen aan het *Governance chair programma* van NCD. De heer De Vlaming heeft bij TIAS een masterclass *Strategisch Management Non Profit* gevolgd.

Honorarium

De leden van de Raad en de voorzitter ontvingen in 2019 per maand de onderstaande vergoedingen. De vergoedingen zijn inclusief btw weergegeven. Vanwege een wijziging in het bijdragepercentage voor Zvw-premie is de vergoeding in 2019 aangepast. Dat percentage was in 2018 6,5% en is verhoogd naar 6,9%.

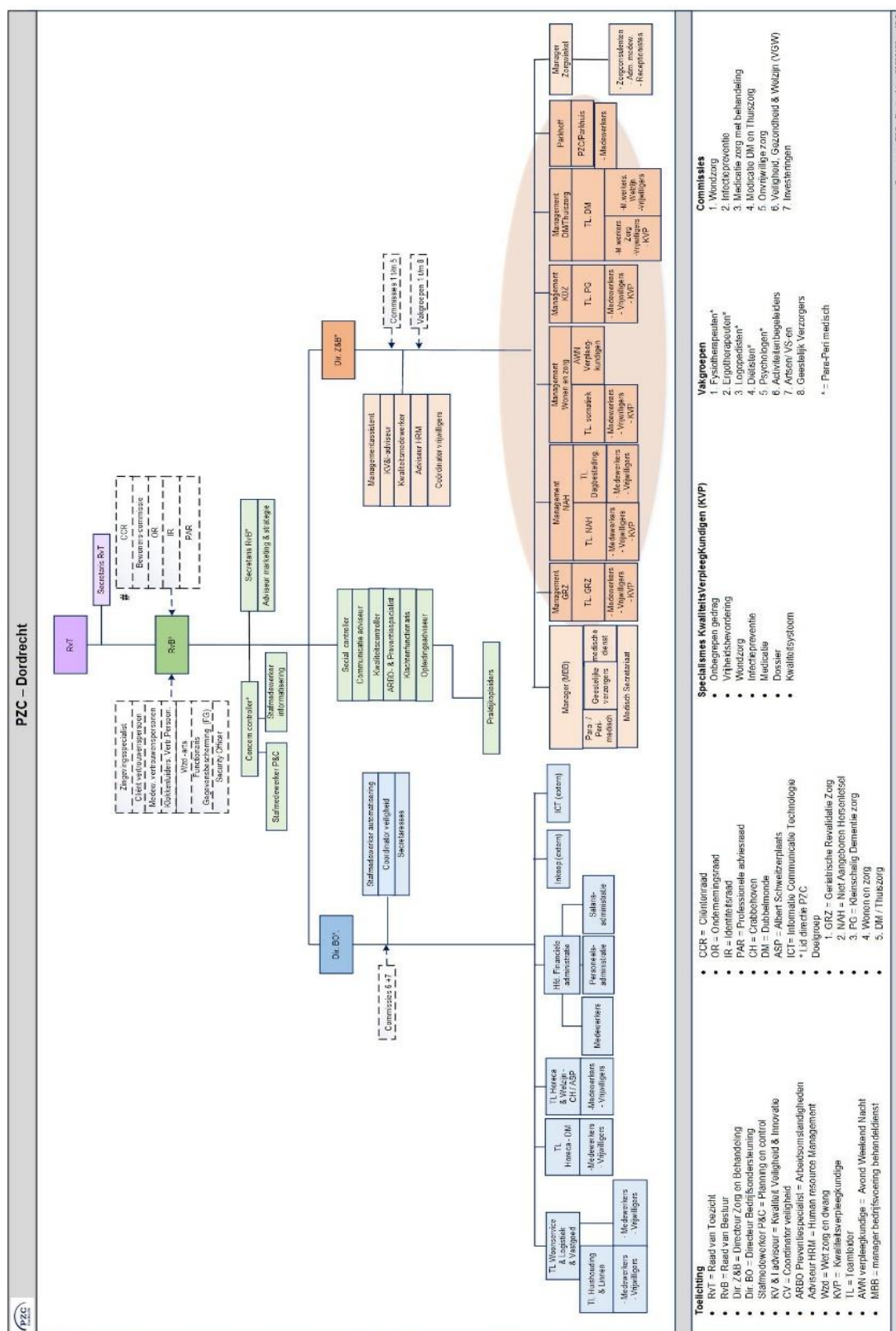
Functie	Vergoeding 2019	Vergoeding 2018
Lid raad van toezicht	€ 893,92	€ 890,10
Voorzitter raad van toezicht	€ 1.340,98	€ 1.335,25

Tot slot

In 2019 is de in 2018 ingezette ontwikkeling voortgezet. Er is steeds meer richting en invulling gegeven aan de strategische ontwikkeling van de organisatie. De kwaliteit en veiligheid van zorg en de financiële situatie van de organisatie is onverminderd goed gebleken. De RvT blijft de uitwerking van de gemaakte strategische keuzes en de integrale aanpak hiervan kritisch volgen. De vergrijzing, de beperkte collectieve middelen en problemen op de arbeidsmarkt zijn onverminderd aandachtspunten.

De RvT spreekt haar waardering uit voor alle medewerkers die zich dagelijks met toewijding inzetten voor de aan hun toevertrouwde medemensen. En dat is waarom het gaat in een zorggroep die het in immaterieel opzicht van christelijke naastenliefde moet hebben. Ook de RvT blijft zich daartoe inzetten en vertrouwt daarbij op Gods zegen.

Bijlage a: Organogram PZC Dordrecht 31-12-2019



Titel : Bestuursverslag 2019
 Status : Definitief vastgesteld directieoverleg 28-9-2020
 Auteur : Bestuurssecretaris
 Datum en versie: 20200928 vs. 1.08