



Stichting  
Woonzorgcentrum De Zeeg  
bestuursverslag  
& jaarrekening  
2017

# 0 | Inhoud

<b>1 </b>	<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>2 </b>	<b>Profiel van de organisatie .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Algemene identificatiegegevens .....	4
2.2.	Structuur van de organisatie .....	4
2.3.	Kerngegevens .....	6
2.4.	Samenwerkingsrelaties.....	7
<b>3 </b>	<b>Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....</b>	<b>8</b>
3.1.	Normen voor goed bestuur .....	8
3.2.	Raad van Bestuur.....	8
3.3.	Toeziethouders: Raad van Toezicht.....	9
3.4.	Medezeggenschaporganen .....	11
<b>4 </b>	<b>Algemeen beleid .....</b>	<b>12</b>
4.1.	Visie, strategie en meerjarenbeleid .....	12
4.2.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap .....	18
4.3.	Naleving gedragscodes .....	18
4.4.	Risicoparagraaf .....	18
4.5.	Toekomstparagraaf .....	18
<b>5 </b>	<b>Bedrijfsvoering.....</b>	<b>19</b>
<b>6 </b>	<b>Financieel beleid .....</b>	<b>20</b>
<b>7.1</b>	<b>Jaarrekening 2017</b>	
7.1.1	Balans per 31 december 2017	
7.1.2	Resultatenrekening over 2017	
7.1.3	Kasstroomoverzicht over 2017	
7.1.4	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	
7.1.5	Toelichting op de balans per 31 december 2017	
7.1.6	Mutatieoverzicht materiële vaste activa	
7.1.7	Toelichting op de resultatenrekening over 2017	
7.1.8	WNT-verantwoording 2017	
<b>7.2</b>	<b>Overige gegevens</b>	
7.2.1	Nevenvestigingen	
7.2.2	Statutaire regeling resultaatbestemming	
7.2.3	Resultaatbestemming	
7.2.4	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	

# 1 | Voorwoord

In dit bestuursverslag legt Woonzorgcentrum De Zeeg verantwoording af over het gevoerde beleid in het verslagjaar 2017. Sinds het verslagjaar 2012 is de wettelijke verplichting tot het opstellen van een maatschappelijk verslag vervallen. Voor de maatschappelijke verantwoording van haar activiteiten staan De Zeeg andere middelen ter beschikking dan deze toelichting bij de jaarrekening, zoals het contactblad De Waterkraan en het Jaarbeeld. De Zeeg volstaat met een verslag aanvullend op de informatie die wordt gegeven via DigiMV.

De nadruk lag in 2017 op het verbetertraject naar aanleiding van de resultaten van de medewerkerraadpleging, verbeteren van de managementinformatie, de verdere professionalisering van de medewerkers, het uitvoeren van langetermijnhuisvestingsbeleid en het optimaliseren van de ICT.

Arnhem, april 2018

Dorine Navis, bestuurder

## 2 | Profiel van de organisatie

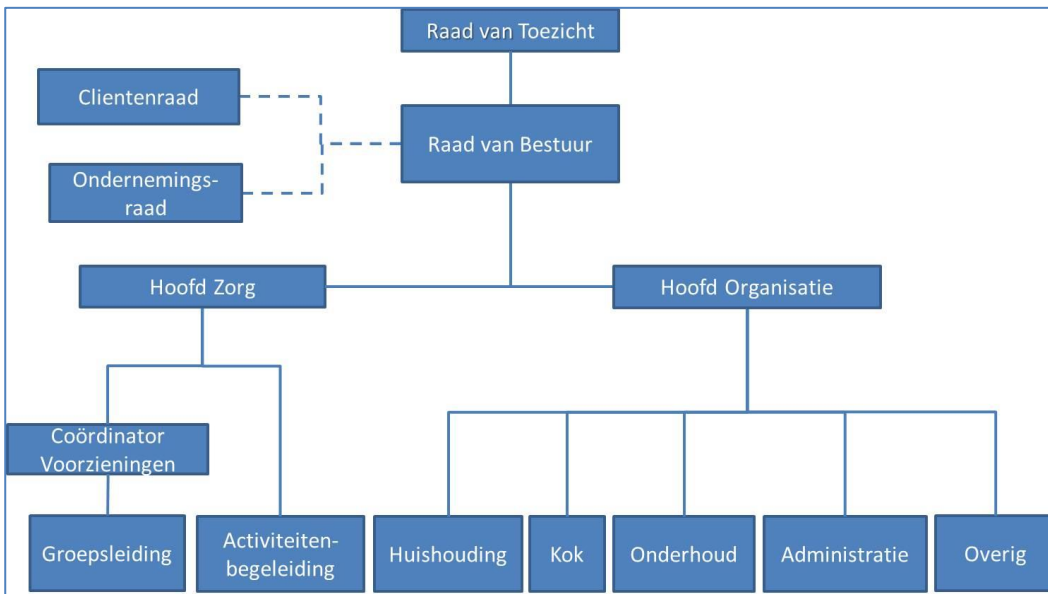
### 2.1. Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Woonzorgcentrum de Zeeg
Adres	Den Haagweg 5
Postcode	6843LP
Plaats	Arnhem
Telefoonnummer	026-3891086
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41046503
E-mailadres	info@dezeeg.nl
Internetpagina	www.dezeeg.nl

### 2.2. Structuur van de organisatie

Woonzorgcentrum de Zeeg is in 1979 onder de naam AGSV opgericht. Eind 2006 is de stichting AGSV overgegaan in de rechtspersoon Stichting Woonzorgcentrum de Zeeg. De Zeeg heeft een platte organisatiestructuur. Goed opgeleide medewerkers dragen zelfstandig verantwoordelijkheid en voeren zelf de regie over de indeling en vormgeving van hun werkzaamheden, binnen de grenzen van de functiebeschrijving en de taakopvatting van het management. Iedereen is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. Door de korte communicatielijnen verloopt de onderlinge afstemming doelmatig en soepel.

De Zeeg wordt bestuurd in een RvB-RvT-model. De eenhoofdige Raad van Bestuur is belast met de dagelijkse leiding en met de uitvoering van de strategie, de Raad van Toezicht ziet toe op het beleid en de algemene gang van zaken. De formele medezeggenschap van bewoners is geborgd in de vorm van een cliëntenraad (CR), die van de medewerkers door middel van een ondernemingsraad (OR). In 2015 werd de Raad van Bestuur voor het eerst gevormd door de heer J. Willemse. Per 1 januari 2018 is hij opgevolgd mevrouw D. Navis, voorheen Hoofd Organisatie. Zij vormt samen met het Hoofd Zorg het managementteam van de Zeeg.



Afb. 1 Organogram gedurende het verslagjaar 2017

## 2.3. Kerngegevens

### 2.3.1. Kernactiviteiten en nadere typering

De Zeeg biedt vanuit de Wlz geïndiceerde zorg en dienstverlening aan ongeveer 50 volwassenen met een verstandelijke beperking met een zorgprofiel VG vanaf ZZP 1 tot en met ZZP 6. Daarvan kunnen ZZP 1 en 2 als Volledig pakket thuis geleverd worden. Vanaf zijn ontstaan heeft Woonzorgcentrum de Zeeg zich toegelegd op de meer complexe zorg en begeleiding van verstandelijk gehandicapten in een kleinschalige woonvorm midden in de woonwijk Elderveld in Arnhem. De Zeeg heeft een huiselijk karakter waarbij cliënten zich thuis voelen en waarbij de menselijke maat het uitgangspunt is. In 2017 werden op basis van de toelating voor de functies persoonlijke verzorging, begeleiding, behandeling en verblijf, de volgende zorgproducten aangeboden:

- (Kort) Verblijf zonder behandeling: de bewoner woont bij De Zeeg en krijgt persoonlijke verzorging, huishoudelijke verzorging, verpleging en individuele begeleiding;
- Verblijf met behandeling: de bewoner woont bij De Zeeg en krijgt persoonlijke verzorging, huishoudelijke verzorging, verpleging, individuele begeleiding en behandeling;
- Volledig pakket thuis: de bewoner huurt zelf woonruimte en krijgt van De Zeeg persoonlijke verzorging, huishoudelijke verzorging, verpleging, individuele begeleiding en behandeling;
- Begeleiding groep: dagactiviteiten gericht op zinvolle bezigheden (huiskameractiviteiten).

### 2.3.2. Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens 2017	Aantal/bedrag
<i>Patiënten/cliënten /productie/capaciteit</i>	
Aantal intramurale cliënten op 31 december 2017	52 waarvan 5 VPT
Aantal feitelijke intramurale plaatsen op 31 december 2016 waarvan 4 plaatsen volledig pakket thuis	52
Aantal intramurale cliënten dat intern dagbesteding afneemt	27
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagactiviteiten op 31 december 2017	1
Totaal aantal dagen geleverde productie in 2017	18349 incl. logees 18114 excl. logees
Aantal dagdelen extramurale productie in verslagjaar	19
<i>Personeel</i>	
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december 2017	61
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december 2017	38,65
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	3.347.698
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	3.326.214
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	21.484

### **2.3.3. Werkgebieden**

Het werkgebied van de Zeeg is Arnhem en meer in het bijzonder de wijk Elderveld. De stichting is gevestigd in de wijk Elderveld in Arnhem-Zuid. Binnen een straal van een paar honderd meter heeft de Stichting de beschikking over 5 eengezinswoningen (waarvan 2 in eigendom) en 13 gehuurde seniorenwoningen; in het (gehuurde) centrale gebouw De Zeeg zijn groepsruimtes, 17 eenpersoonsappartementen en twee grote logeerkamers. In totaal is er woonruimte voor 52 zorgvragers met een VG zorgprofiel ZZP 1-6 en 8.

### **2.4. Samenwerkingsrelaties**

De primaire processen worden uitgevoerd door eigen medewerkers van De Zeeg. Voor de ondersteunende en/of randvoorwaardelijke processen worden externe bureaus ingehuurd. De Zeeg maakt deskundigheid die niet in huis aanwezig is beschikbaar door goede samenwerkingsrelaties. Met de GZ-psycholoog, thuiszorg, huisartsen, apotheken, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten en tandartsen heeft De Zeeg afspraken over de (medische) zorg aan individuele bewoners.

Op zorginhoudelijk, bedrijfsmatig en strategisch niveau werkte de Zeeg in 2017 o.a. samen met AAG (financiële en salarisadministratie), Elver (diensten AVG, psycholoog, orthopedagogen), Presikhaaf en Driestroom, Siza, Elver, Epric (externe dagbesteding), Nedap (leverancier roosterprogramma). De Zeeg is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, brancheorganisatie voor de gehandicaptenzorg. Daarnaast participeert de Zeeg in de Alliantie M3, een samenwerkingsverband van 15 instellingen om kennis te delen en krachten te bundelen in het belang van de menselijke maat in de zorg.

Menzis Zorgkantoor is de enige partij die zorg inkoopt bij de Zeeg. Op wijkniveau zijn er contacten met het wijkteam van de Gemeente Arnhem.

# 3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

## 3.1. Normen voor goed bestuur

De bestuurder is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling, het realiseren van de doelstellingen en de dagelijkse gang van zaken. De RvT houdt integraal toezicht en is adviseur en klankbord voor de bestuurder. De (bezoldigde) leden van de RvT hebben een zittingstermijn van vier jaar. Zij kunnen statutair een keer worden herbenoemd. Bevoegdheden van en afspraken tussen RvB en RvT liggen vast in de statuten en bij bestuursreglement. RvT-leden beschikken naast algemene deskundigheid voor het beoordelen van beleid ook over specifieke deskundigheid voor de eigen portefeuille. Taken, werkwijze, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn sinds de laatste statutenwijziging in 2012 in overeenstemming met de Zorgbrede Governancecode. In 2017 en 2018 wordt overgegaan naar de Governancecode Zorg uit 2017. Bestuurder en toezichthouders werken samen in een dialoogmodel waarin de OR en CR een zelfstandige plaats hebben. Er vindt statutair regulier jaarlijks overleg plaats tussen de OR, RvT en RvB. De RvT volgt jaarlijks een inhoudelijke training. In 2017 betrof dit een bijeenkomst over de nieuwe Governancecode Zorg.

## 3.2. Raad van Bestuur

De Zeeg had in 2017 een éénhoofdige Raad van Bestuur, bestaand uit de heer J.H.W.M. Willemse.

De heer Willemse was naast bestuurder op de Zeeg:

- Directeur Breidablick binnen de Rafaelstichting te Schoorl
- Lid RvT stichting Ygdrasil te Wijhe

Voor alle nevenfuncties is toestemming van de Raad van Toezicht vereist. Ter voorkoming van belangenverstremgeling wordt artikel 5.3 Belangenverstremgeling uit de statuten nageleefd.

Bezoldiging van RvB en RvT leden van de Zeeg is binnen de WNT, conform klasse I. Bezoldiging van de bestuurder is ingedeeld binnen de CAO Gehandicaptenzorg schaal 75. In 2017 zijn er geen kostendeclaraties aan Raad van Toezichtleden uitbetaald.



### 3.3. Toezichthouders: Raad van Toezicht

In 2017 bestond de RvT uit:

Naam	RvT	Hoofdfunctie	Nevenfunctie(s)
H.A. Wiggers	voorzitter, juridische zaken, medezeggenschap medewerkers	Advocaat en belastingkundige bij Wiggers Ross Advocaten en belastingkundige te Zevenaar	- Raadsheerplaatsvervanger Gerechtshof 's-Hertogenbosch - Bestuurslid Stichting Jeugd en Jongerenraad te Duiven - penningmeester van een "slapende" Stichting, welke functie zeer spoedig zal eindigen.
H.G.A. Blanke	lid, zorginhoudelijke zaken, zorgorganisatorische zaken, medezeggenschap cliënten, kwaliteitszorg	Manager sector Zorg bij Insula Dei Huize Kohlmann te Arnhem	Bestuurslid Stichting Bukomi Het Dorp
H.J. Schuurman	lid, financiële zaken, economische zaken, kwaliteitszorg	Accountant bij VWG Nijhof	- Voorzitter RVC van SWH - Beoordelaar bij NBA
N.H. Wassenaar	lid, HRM, personele zaken, medezeggenschap medewerkers, kwaliteitszorg	Manager consultancy	Eigenaar bij Solution Focused Projectmanagement
M. Vollebergh	vicevoorzitter	Directeur-Bestuurder van Moveoo te Roermond	Lid Raad van Toezicht Prezzent

Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

Naam	In functie treding	Einde 1e termijn	Einde 2e termijn
H.A. Wiggers	01-09-2008	01-09-2012	01-09-2016 Verlengd tot 01-01-2018
H.G.A. Blanke	01-02-2011	01-02-2015	01-02-2019
H.J. Schuurman	01-02-2011	01-02-2015	01-02-2019
N.H. Wassenaar	01-02-2011	01-02-2015	01-02-2018
M. Vollebergh	01-01-2017	01-01-2021	
R.G.B. Kampshoff	01-01-2018	01-01-2022	

### **Werkwijze Raad van Toezicht**

In de statuten van de Zeeg staat de werkwijze van de Raad van Toezicht vermeld (artikel 7. tot en met artikel 10.). Ook de onafhankelijkheid en het voorkomen van belangenverstrengeling door leden van de Raad van Toezicht is in de statuten geborgd.

Het traject om terug te gaan in het aantal Raad van Toezicht leden, van 5 leden naar 3, is in 2017 gestart. Voorwaarde is dat alle benodigde kwaliteiten en ervaring in de Raad van Toezicht vertegenwoordigd moeten blijven.

Begin 2018 zijn afgetreden de heer H.A. Wiggers en mevrouw N.H. Wassenaar. Per 1 januari 2018 is de heer R.G.B. Kampshoff aangetreden als lid Raad van Toezicht. In de loop van 2018 zal er één nieuw lid worden geworven, zodat de Raad van Toezicht in 2019 zal bestaan uit totaal 1 voorzitter en 2 leden Raad van Toezicht.

### **Vergaderingen**

De Raad van Toezicht heeft vier maal vergaderd. De Bestuurder en Hoofd Organisatie waren bij deze vergaderingen aanwezig. De Raad van Toezicht heeft daarnaast één keer alleen vergaderd waarin ze de Raad geëvalueerd hebben. Ook is er tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder herhaaldelijk (voor)overleg geweest.

De leden Raad van Toezicht hebben samen met de Bestuurder en Hoofd Organisatie een workshop over De Nieuwe governancecode in de zorg gevolgd.

De Raad van Toezicht heeft zichzelf ook in 2017 geëvalueerd.

### **Besluitenlijst**

- Dhr. Willemse verlaat volgens plan per 1 januari 2018 de Zeeg, hij wordt opgevolgd door mevr. Navis.
- Het vermogen van de Zeeg zal over meerdere banken gespreid worden.
- Jaarrekening en jaarverslag 2016 zijn vastgesteld.
- Begroting 2018 is goedgekeurd.
- Klokkenluidersregeling is vastgesteld.
- Bestuursreglement en conflictregeling zijn vastgesteld
- WNT-klassenindeling

### **Commissies**

De Voorzitter Raad van Toezicht, H.A. Wiggers, en lid Raad van Toezicht, H.G.A. Blanke, hebben functionerings- en evaluatiegesprekken gevoerd met Johan Willemse en Dorine Navis. Het voorstel van deze commissie is als besluit overgenomen. Zie ook de besluitenlijst.

De accountant is bij de bespreking van de jaarrekening en zijn accountantsrapport. De accountant publiceert ook een managementletter. Deze bespreekt hij met bestuurder.

Een delegatie van de Raad van Toezicht overlegt eenmaal per jaar met cliëntenraad en ondernemingsraad .

### **3.4. Medezeggenschaporganen**

#### *Cliëntenraad (CR)*

De Zeeg ziet de bewoners en hun vertegenwoordigers als belangrijke belanghebbenden. Tussen bestuurder en CR is er regelmatig overleg en het enquêterecht ligt bij de CR. Alles wat volgens de wettelijke regeling instemming of advies behoeft, wordt door de bestuurder voorgelegd. Het overleg is open en constructief. De reacties in de vergaderingen worden meegenomen bij de verdere ontwikkeling en vaststelling van beleid.

#### *Medezeggenschapsoverleg*

Eind 2015 hebben de toen zittende leden van de OR hun zetels beschikbaar gesteld. Er meldden zich geen andere kandidaten. We interpreteren dit als een positieve ontwikkeling. De verdiepingsdagen, de jaargesprekken en de dagelijkse omgang geven medewerkers de ervaring dat zij zeggenschap hebben over hun werk en de noodzakelijke keuzes.

Eenmaal per zes weken is er een medezeggenschapsoverleg, waaraan ieder die zich daartoe geroepen voelt, deel kan nemen. De RvB bespreekt dan de algemene gang van zaken en beleidsthema's met deze medewerkers.

In 2017 is voor de wettelijke borging opnieuw een OR in het leven geroepen. Deze wordt geraadpleegd wanneer de WOR dat vraagt. De medezeggenschapsoverleggen blijven daarnaast voortbestaan en geven ruimte aan brede medezeggenschap en toetsing van beleid.

# 4 | Algemeen beleid

## 4.1. Visie, strategie en meerjarenbeleid

### Mens- en zorgvisie

De Zeeg biedt als kleinschalige woonvoorziening in de wijk zorg, begeleiding en ondersteuning aan volwassenen met een verstandelijke beperking, zowel individueel als in groepsverband. Kenmerken van de mens- en zorgvisie zijn:

- De Zeeg beschouwt en behandelt mensen met een beperking als mensen met mogelijkheden. De Zeeg doet een beroep op de eigen verantwoordelijkheden en mogelijkheden waarover de bewoners beschikken. Waar mogelijk voeren de bewoners de regie over het eigen leven, daarbij ondersteund door De Zeeg. De Zeeg schept de voorwaarden om bewoners het leven te laten leiden dat zij wensen. De primaire verantwoordelijkheid van De Zeeg hierbij is zo helder mogelijk krijgen wanneer de bewoners wel en geen ondersteuning wensen en de bewoners zoveel mogelijk zelf keuzes te laten maken.
- De Zeeg heeft de functie van vangnet, waardoor bewoners ook risico's kunnen en durven nemen. De Zeeg kan uiteraard niet alle eventualiteiten voor zijn of voorkomen. Wel probeert De Zeeg waar mogelijk (bij) te sturen en samen met de bewoner(s) beslissingen te nemen.
- Mensen met een beperking hebben een veilig klimaat nodig. De Zeeg biedt zorg in de betekenis van 'waken over'. Geen betutteling, maar zorgvuldige aandacht met respect voor de wensen van bewoners.

### Zorgmissie

De Zeeg wil bereiken dat bewoners:

- zich naar vermogen ontwikkelen tot deelnemers aan de maatschappij;
- eigen keuzes kunnen maken;
- de regie van het eigen leven in eigen hand kunnen hebben;
- zich veilig voelen en goed voelen.

*Dat mensen met een verstandelijke beperking:*

- kunnen wonen in een gewoon huis in een gewone straat;
- kunnen werken of activiteiten ontplooiën in een bedrijf of dagcentrum;
- zich in hun vrije tijd kunnen bezighouden met educatieve, (re)creatieve en culturele activiteiten.

### Meerjarenbeleid 2017 en daarna

Motto van het Meerjarenbeleidsplan 2017-2019 van De Zeeg is *Veranderen om hetzelfde te blijven*.

Hieronder volgt het meerjarenbeleid van de Zeeg:

### Strategie

De Zeeg scoort op belangrijke indicatoren zeer positief.

Bewoners en hun belangenbehartigers zijn tevreden. Er is sprake van een sterke betrokkenheid vanuit de groep belangenbehartigers. De meesten worden actief betrokken bij het evalueren van zorgplannen. Bewoners krijgen regelmatig bezoek, niet alleen van directe verwanten, ook van neefjes/ nichtjes, ooms en

tantes. Een indicatie is de jaarlijkse familiedag, waarbij op 50 bewoners er ongeveer 200 bezoekers geteld kunnen worden. Hetzelfde zien we bij de nieuwjaarsreceptie, sinterklaasfeest en jubilea.

De cliëntenraad (waarin naast 2 bewoners enkele belangenbehartigers de bewoners vertegenwoordigen) is voor bestuur en raad van toezicht een belangrijke partner. De raad van toezicht heeft eenmaal per jaar een overleg met de CR.

Medewerkers verbinden zich langdurig met De Zeeg, gemiddeld 12 jaar, maar velen ook 20 jaar of zelfs bijna 40 jaar. Vanaf 2015 is het verzuim toegenomen van 4% naar 8%, en vervolgens gedaald naar 6% over 2017. Het zijn duidelijk niet werkgerelateerde omstandigheden op grond waarvan mensen verzuimen. Niettemin denken we dat het geen toeval is dat het verzuim is gestegen vanaf het moment dat de voormalig bestuurster met een lang dienstverband afscheid nam. Evenmin sluiten we de ogen voor het gegeven dat er sprake is van veranderende problematiek (meer GGZ) bij nieuwe bewoners.

De Zeeg kent een sterke financiële positie met een solvabiliteit van 85%.

De Zeeg kent een goed imago bij het zorgkantoor en bij collega- aanbieders.

De Zeeg is een eenvoudige en bescheiden organisatie die haar werk goed doet. Ze heeft weinig pretenties en geen behoefte om een boodschap uit te zenden naar collega zorgaanbieders of andere belanghebbenden anders dan dat we goede zorg bieden

Het motto van dit beleidsplan is niet voor niets: veranderen om hetzelfde te kunnen blijven. We doen het goed en voor zover er veranderingen noodzakelijk zijn komen deze voort uit de verwachtingen/ eisen die door de veranderende omgeving worden geformuleerd.

In deze omgeving gaat het over de Governancecode (goed bestuur), compliance (voldoen aan wet- en regelgeving), transparantie (laten zien en toetsbaar maken wat je doet), nieuwe financieringsvormen, scheiden van wonen en werken, emancipatie van cliënten (eigen regie), inclusie (In de samenleving plaats maken voor mensen met een beperking), enz.

We zien ook veranderingen bij mensen die worden aangemeld bij de Zeeg. En we willen anticiperen op veranderingen die we zien onder huidige en toekomstige medewerkers.

#### *Huidige en toekomstige bewoners*

Bij de huidige bewonersgroep zien we dat de veroudering leidt tot dementie. Vroegtijdige dementie in vergelijking met doorsnee mensen in de samenleving. We gaan er vanuit dat dit zich de komende jaren voortzet. De Zeeg kiest ervoor om bewoners tot aan hun levensende te blijven begeleiden. Dit stelt bijzondere eisen aan de medewerkers. En het vraagt om een goede samenwerking met huisarts, Arts Verstandelijk Gehandicapten, verpleging/ verzorging/ thuiszorg en met specialisten.

Bij nieuwe aanmeldingen is er sprake van meervoudigheid in de beperkingen. We krijgen combinaties van verstandelijke beperkingen met GGZ-problemen: verslaving, autisme, psychiatrische problematiek.

Voor haar kwaliteitsbeleid gebruikt de Zeeg het eigen kwaliteitshandboek. HKZ-certificatie is in samenspraak met het zorgkantoor losgelaten. In plaats daarvan wordt het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gevolgd.

Kwaliteit wordt bewaakt in het cyclische karakter van het begeleiding- en behandelproces: een zorgplan, een handelingsplan, periodieke evaluatie, rapportage- en registratiesysteem. De Zeeg werkt daarnaast met 'Mijn Plan'. Een plan dat een samenvatting/ concretisering is van het zorgplan in een beeldtaal die begrijpelijk is voor de betrokken bewoner. Met Mijn Plan worden de mogelijkheden van de bewoner om zijn/ haar eigen leven te sturen, sterk vergroot. Daarnaast wordt met ingang van 2016 jaarlijks een clienttevredenheidsonderzoek onder elke bewoner uitgevoerd, dit is vervolgens input van de zorgplanevaluatie om tot nieuwe doelen in het zorgplan en Mijn Plan te komen.

In de volgende hoofdstukken van dit beleidsplan komen thema's aan de orde die allen gericht zijn op het versterken van de kwaliteit.

#### *Medewerkers:*

##### Samenstelling van het team

Bij De Zeeg is de groep pioniers een belangrijk onderdeel van het team. Het is een groep vrouwen die al vanaf de begin jaren bij De Zeeg werkt. Zij vormen de basis van de cultuur van grote betrokkenheid, onbaatzuchtigheid, collegialiteit. De komende jaren gaan we hen aanbieden om de werkzaamheden/ -tijden aan te passen aan hun mogelijkheden.

Deze pioniers hebben de afgelopen decennia een groep medewerkers ingewerkt, die de cultuur verder draagt. Het zijn collega's, die inmiddels ook 15 tot 25 jaar bij De Zeeg werken.

In de periode 2015 – 2017 is het team uitgebreid met nieuwe medewerkers. Voor een deel mensen, die elders ervaring hebben opgedaan. Daarnaast enkele jonge, energieke collega's, die vers van de opleidingen komen.

Al met al een team dat evenwichtig van samenstelling is. Het blijkt wel dat het lastig is om mannen in de zorg te werven en te behouden, het begeleiden van bewoners sluit meer aan bij hun behoefte dan het verzorgen van bewoners. En dat laatste is ook onderdeel van het werk van woonbegeleiders.

##### Professionaliteit

De kracht van het team van De Zeeg is de familiecultuur: grote betrokkenheid op bewoners en op elkaar, onbaatzuchtig, goede en gezellige sfeer.

De familiecultuur kent ook valkuilen: onvoldoende professionele afstand, beperkte zelf- en collegiale reflectie, onvoldoende evenwicht tussen eigen verantwoordelijkheid en gedeelde verantwoordelijkheid.

Voor de komende jaren ligt er de opdracht om de professionaliteit te versterken, waarbij de sterke kanten van de familiecultuur worden geoptimaliseerd en waarbij de kennis en vaardigheden van de medewerkers worden afgestemd op het ouder worden van de huidige en op de complexere problematiek van de nieuwe bewoners.

Sinds 2015 is het volgende in gang gezet:

##### Stuurgroepen

Voor elke individuele bewoner gaat een groep van (5–7) medewerkers een dagdeel bij elkaar zitten om diepgaand de casus te bespreken. De samenstelling wijzigt zich per bewoner. Er is aandacht voor de biografie, voor het familiesysteem, voor de beperkingen, de mogelijkheden en de verlangens van de bewoner, voor het gemak of de moeite die medewerkers met hem/ haar hebben. De bijeenkomst wordt voorbereid door de gedragskundige en het hoofd zorg. De stuurgroep werkt vervolgens zelfstandig een Behandelplan of Plan van Aanpak voor deze bewoner uit. Ten slotte verzorgt de Stuurgroep een presentatie

van dit Plan van Aanpak of Behandelplan van deze bewoner aan alle medewerkers op een verdiepingsdag. Een belangrijk effect van deze werkwijze is dat bij medewerkers inzicht ontstaat in welk gedrag goed te begrijpen is gezien de beperking van een bewoner. Ook ontstaat er methodisch handelen.

#### Verdiepingsdagen

Sinds de tweede helft van 2015 worden alle medewerkers eenmaal per drie weken vrij geroosterd voor een verdiepingsdag. In de ochtend: achtergebleven rapportages, registratie, evaluaties, stuurgroepen, themagroepen (medezeggenschap), intervisie. 's Middags komen alle medewerkers samen en is er (tijdens de lunch) de zogenoemde rondvraag waarbij 'alles' aan de orde gesteld kan worden. Vervolgens zijn er de presentaties van de stuurgroepen. Het blijkt goed te werken. Belangrijke informatie komt bij ieder terecht. Er is sprake van teamontwikkeling. Vanaf 2017 vindt de verdiepingsdag eenmaal in de vier weken plaats, 10 keer per jaar. Met ingang van 2018 zijn de presentaties in de ochtend, gevolgd door de rondvraag tijdens de lunch en in de middag kunnen medewerkers zelf hun activiteiten invullen. Elk half jaar worden de zorgplannen, plannen van aanpak/behandelplannen geëvalueerd.

#### Presentie

Veel in de Zeeg gaat onbewust goed. Dit door de eerder genoemde cultuuraspecten van betrokkenheid, onbaatzuchtigheid en collegialiteit. Dat wat we goed doen, willen we meer bewust gaan doen. Daarmee kunnen we het verder ontwikkelen, ook bewustzijn krijgen over wat we minder goed doen.

In de presentiebenadering herkennen we veel van de (onbewuste) werkwijze van De Zeeg. Bovendien is aan deze benadering een taal verbonden, die ook goed past. En de presentiebenadering is geen methodiek, ze gaat dieper, doet iets op het gedrags- en belevingsniveau. In 2016 is de samenwerking met de stichting presentie gestart. In 2017 zijn een koplopersgroep van ca 8 medewerkers in company in de presentiebenadering geschoold. Het Hoofd organisatie heeft de leergang leidinggeven aan Presentie afgerond. In 2018 zal de koplopersgroep maandelijks bij elkaar komen om casuïstiek vanuit de presentiebenadering te bespreken. Ook zal met Stichting Presentie gekeken worden naar verdere verbreding van de presentiebenadering binnen de Zeeg.

#### (Mede)zeggenschap

Eind 2015 hebben de toen zittende leden van de OR hun zetels beschikbaar gesteld. Er meldden zich geen andere kandidaten. We interpreteren dit als een positieve ontwikkeling. Er is in 2017 een OR ingesteld waaraan de wettelijke zaken volgens de WOR worden voorgelegd. Daarnaast wordt vanuit het management met regelmaat benoemd dat het oprichten van een actieve OR tot de mogelijkheden behoort. Eenmaal per zes weken is er een medezeggenschapsoverleg, waaraan ieder die zich daartoe geroepen voelt, deel kan nemen. De RvB bespreekt dan beleidsthema's met deze medewerkers.

De verdiepingsdagen, de jaargesprekken en de dagelijkse omgang geven medewerkers de ervaring dat zij zeggenschap hebben over hun werk en de noodzakelijke keuzes.

#### *Huisvesting*

##### Lange Termijn HuisvestingsPlan

De Zeeg beschikt sinds december 2015 over een LTHP. In onderstaande paragrafen wordt dit plan samengevat.

### *Den Haagweg 9, hoofdlocatie*

Op deze locatie wonen 16 mensen in appartementen, die voldoen aan de wensen en behoeften van de bewoners en hun belangenbehartigers. Ieder heeft 42 vierkante meter met daarin zitkamer, slaapkamer en eigen badkamer.

Op deze locatie beschikken we over een keuken, een centrale ontmoetingsruimte, een activiteitenruimte en voldoende buitenruimte.

De toiletvoorziening voor gasten en medewerkers zijn in 2017 uitgebreid.

Dagbesteding die nog binnen de Zeeg plaatsvindt, is in de loop van 2016 verplaatst 'naar buiten'. Echter in 2017 is gebleken dat deze locatie ook te klein is voor de groeiende dagbesteding van de Zeeg. In 2017 is gezocht naar potentiële dagbestedingsruimte in de nabije omgeving van de Zeeg.

Hiermee ontstaat ook ruimte om de werkomstandigheden van de bestuurder, het hoofd organisatie, het hoofd zorg en het secretariaat te verbeteren. Ook worden er flexwerkplekken voor medewerkers geoptimaliseerd. Na voltooiing van de verbouwing van de appartementen bij het Steunpunt, zie hieronder, zal dit gerealiseerd worden.

### Appartementen en groepswoningen

Op 30 meter afstand van de hoofdlocatie beschikt de Zeeg over 12 appartementen die worden gehuurd van Vivare. Een van deze appartementen wordt gebruikt als steunpunt. Daar komen bewoners samen, gebruiken er hun maaltijden.

Deze appartementen voldoen niet aan de moderne opvattingen over het huisvesten van mensen met een beperking. Vanaf het najaar van 2017 worden ze verbouwd, waarbij er een- en tweepersoonswoningen ontstaan van een vergelijkbare kwaliteit als op de hoofdlocatie. In het voorjaar van 2018 worden deze appartementen opgeleverd.

De Zeeg huurt ook 4 (eengezin)woningen van Volkshuisvesting Arnhem. Daarnaast heeft de Zeeg een eengezinswoning in bezit. In deze woningen vindt groepswonen plaats. De woningen zijn er qua indeling niet op aangepast. De grootte van de kamers verschillen sterk. In het LTHP is het voornemen geformuleerd om deze woningen aan te passen.

### *Dagbesteding en werk*

Een deel van de bewoners vindt hun werk/ dagbesteding bij andere zorgaanbieders. Voor een ander deel verzorgt de Zeeg de dagbesteding. In 2016 is met succes geëxperimenteerd met het aanbieden van de dagbesteding in Het Steunpunt, op loopafstand van de hoofdlocatie. Deze externe dagbesteding in de nabije omgeving van de andere locaties van de Zeeg blijkt goed voor de deelnemers. Het appartement in het Steunpunt is te klein gebleken om de langzaam groeiende groep deelnemers aan de dagbesteding te herbergen. In 2017 is begonnen met zoeken naar een alternatieve dagbestedingslocatie. In 2018 zal een blijvende oplossing gevonden worden.

### *ICT en communicatiebeleid*

Het systeem van De Zeeg bestaat uit de volgende elementen: een eigen server, een mailsysteem, een intranet, een externe website, een door De Zeeg zelf ontworpen rapportagesysteem, gedigitaliseerde zorgplannen en 'MijnPlan' (= vertaling zorgplan in toegankelijk taal voor bewoners), een planning- en roostersysteem, gedigitaliseerde personeelsdossiers, we beschikken (via AAG) over Beaufort en er is een elektronisch sleutelsysteem. De hard- en software elementen van het systeem, de applicaties worden



onderhouden door een extern bureau (PC Score). De content wordt onderhouden door de medewerkers, waarbij een medewerkster de coördinatie voert en collega's ondersteunt bij operationele vragen. Een (kennishoogwaardige) vrijwilliger adviseert de Zeeg over het geheel, kijkt naar de samenhang en beoordeelt de veiligheid i.v.m. privacyregels.

In 2017 is een elektronisch clientdossier gekozen dat goed bij de Zeeg past: Zilliz. In 2018 zal dit in gebruik worden genomen.

In 2018 zal ook een project worden uitgevoerd zodat de Zeeg voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die per eind mei van 2018 zal gelden. Dit zal onder leiding van een extern adviseur en in samenspraak met medewerkers van de Zeeg en PC Score uitgevoerd worden.

Uitgangspunt voor ons is dat de digitale techniek moet bijdragen aan:

- Maximaal mogelijke regie bij de bewoner
- Maximaal mogelijke verantwoordelijkheid bij de medewerker
- Openheid en zichtbaarheid t.o.v. verwanten/ familie/ wettelijk vertegenwoordigers
- Openheid t.o.v. partners als het zorgkantoor, de VGN, de gemeente, enz.
- Efficiënte beheersing van de financiën, de veiligheid en de eisen die aan ons worden gesteld vanuit wet- en regelgeving

We beginnen bij de vraag wat hebben we (medewerkers, leiding) aan digitale middelen nodig om goed te communiceren met bewoners, om de onderlinge communicatie tussen medewerkers te optimaliseren en om goed te communiceren met de overige belanghebbenden?

#### *Externe contacten*

De Zeeg onderhoudt contacten met personen en organisaties die van direct belang zijn voor de begeleiding van de bewoners: maatschappelijk werk, wijkverpleging, kerk, Leger des Heils, woningbouwverenigingen, huisartsenpraktijk, gemeente, zorgkantoor. Met woningbouwcorporatie Vivare overlegt De Zeeg met regelmaat, gericht op het verbeteren van de woningen. Van afgeleid belang zijn de contacten met Alliantie M3 en met de VGN. Voor de toekomst willen we contacten gaan leggen met kleinschalige initiatieven in de regio Arnhem. Dit omdat zij een zelfde kwetsbare positie innemen als de Zeeg.

#### *Vermogensbeheer*

Ten aanzien van het eigen vermogen hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Ondergrens voor het vermogen: solvabiliteit van 50%. Op dit moment (2017) is er sprake van 85%.
- Projecten ontwikkelen, gericht op het verhogen van de kwaliteit van leven van de bewoners en op duurzame investeringen. Zorg voor return on investments.
- Zorg voor een jaarlijkse sluitende begroting en exploitatie, zodat er stabiliteit is in het vermogen.

## **4.2. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap**

De Zeeg is een organisatie midden in de samenleving, middenin de wijk Elderveld in Arnhem. Bewoners van de Zeeg komen vanuit Arnhem en omstreken bij de Zeeg wonen. Daarnaast zijn er contacten met het wijkteam en biedt de Zeeg een consulteringsfunctie.

Op het gebied van werving en selectie worden vacatures vaak eerst uitgezet bij het Werkgeversservicepunt. Dit is een samenwerking van gemeenten, UWV, onderwijsinstellingen, kenniscentra en andere partijen.

Ook was in 2017 een medewerkster met een arbeidsbeperking, vallend onder het doelgroepenregister bij de Zeeg aan het werk.

Milieubewustzijn wordt bij medewerkers en bewoners gestimuleerd. Het gaat dan om afval scheiden; geen lampen aan wanneer niemand aanwezig; thermostaat van de CV laag als niemand aanwezig; meer gebruik van mail, waardoor minder printpapier; enz.

## **4.3. Naleving gedragscodes**

Binnen de Zeeg zijn twee gedragscodes van toepassing, die voor medewerkers en voor bewoners. Beide zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek van de Zeeg, bij wijzigingen worden bewoners en/of medewerkers geïnformeerd.

## **4.4. Risicoparagraaf**

Risico's en onzekerheden komen terug op verschillende plaatsen in de organisatie. Onder andere in het jaarplan, het kwaliteitsmanagementsysteem en de managementletter worden risico's expliciet vermeld. Daarnaast heeft het altijd een rol in besluitvorming.

Maatregelen genomen ter voorkoming of vermindering van risico's worden in het jaarplan of kwaliteitsmanagementsysteem benoemd of zijn terug te vinden in notulen waarin besluitvorming is vastgelegd. Maar ook in de zorgplannen, bewonersrapportages enz.

## **4.5. Toekomstparagraaf**

In 2016 is begonnen met uitvoering van het langetermijnhuisvestingsplan, dit is in 2017 voortgezet. In nabije en verder toekomst betekent dit een verbetering in kwaliteit van wonen en werken op de Zeeg. Daarnaast is en wordt geïnvesteerd in de programma's ONS van Nedap en Zilliz van Landmerc, dat zal zorgen voor efficiëntere inzet en planning van formatie en efficiëntere administratieve processen. Dat maakt de Zeeg ook aan de organisatorische kant toekomstbestendig.

Deskundigheidsbevordering door middel van zorginhoudelijke scholing (methode Urlings) en ook binnen de stuurgroepen wordt gecontinueerd. Verdere inbedding van de Presentie-benadering zal meer ruimte, duidelijkheid geven en een verdere professionalisering versterken.

Zie ook 4.1 Visie, strategie en meerjarenbeleid.

## 5 | Bedrijfsvoering

- Interne beheersing van processen en procedures: Deze worden conform HKZ in het kwaliteitshandboek beheerd, geëvalueerd en inzichtelijk gemaakt.
- Risicomanagement: Ook dit is onderdeel van het eigen kwaliteitsmanagementsysteem. Van de meest kritische processen van de Zeeg wordt jaarlijks een risico-inventarisatie gedaan, waarna zo nodig maatregelen genomen kunnen worden. Daarnaast worden in het jaarplan de risico's benoemd. Ten slotte wordt er met ingang van 2018 jaarlijks een risicomanagementrapportage opgesteld en door de RvT besproken.
- Kwaliteitsbeheersing: Het kwaliteitsmanagementsysteem van de Zeeg is ingericht naar de HKZ-normen en sinds 2009 HKZ-gecertificeerd. Het systeem functioneert naar behoren. De HKZ-certificatie levert de Zeeg weinig kwaliteitsverbetering meer op, bekeken zal worden of het kwaliteitsmanagementsysteem gecontinueerd kan worden zonder certificatie. Tegelijkertijd voert de Zeeg het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg uit en brengt hierover verslag uit.
- Informatievoorziening in- en extern: Interne communicatie verloopt via directe contacten tussen medewerkers, de formele overleggen, email en contactblad de Waterkraan. Externe communicatie verloopt via email, contactblad de Waterkraan en de website.
- Automatisering: Op de werkvloer is voor medewerkers van de Zeeg een medewerkster beschikbaar als applicatiebeheerder. Zij wordt ondersteund door een extern bedrijf in de hardware en software. Ditzelfde bedrijf heeft een helpdesk beschikbaar voor de Zeeg. Daarnaast wordt de Zeeg ondersteund door een onafhankelijk ICT adviseur. Deze persoon werkt beroepsmatig binnen de ICT en is op vrijwillige basis voor de Zeeg beschikbaar is. De samenwerking tussen deze partijen verloopt naar ieders tevredenheid. Voor 2018 wordt door een onafhankelijke partij een ICT/scan uitgevoerd en een implementatietraject doorlopen om te voldoen aan de AVG welke in per 25 mei 2018 van kracht wordt.
- Financiering: De Zeeg heeft één financier, zorgkantoor Menzis. Contacten met Menzis zijn goed en de overproductie is tot noch toe altijd toegekend. De financiering wordt in toenemende mate cliëntvolgend waardoor het risico voor de Zeeg afneemt.

## 6 | Financieel beleid

De Zeeg	2017
<b>Resultaatratio</b>	
WLZ-gefinancierde resultaten (voor financiële baten en lasten)	5,0%
Resultaat boekjaar	167.504
Totaal opbrengsten boekjaar	3.347.698
<b>Liquiditeit (current ratio)</b>	8,9
<b>Solvabiliteit</b>	
Totaal eigen vermogen / balanstotaal	84,0%
Eigen vermogen / totaal opbrengsten	88,1%

Hieronder volgen de verwachte gang van zaken in het komende verslagjaar:

- Bijzondere investeringen in 2018 betreffen de investeringen in huisvesting (verbouwing Steunpunt) en in de dagbesteding (huisvesting en/of formatie)
- De personeelsbezetting wordt ingezet op basis van het formatieplaatsenplan van de Zeeg. Bij wijzigingen in bezetting van bewoners of in personeelsformatie kan gekeken worden of dit nog in evenwicht is.
- De volgende uitgangspunten zijn in de begroting voor de opbrengsten gehanteerd:
  - Bezettingspercentage is gesteld op 98%;
  - De Zeeg is door zorgkantoor Menzis ingedeeld in categorie B. Voor het tarief betekent dit dat 96% van de maximale NZa tarief wordt gehanteerd.;

## Samenvatting begroting

	<u>Begroting 2018</u>
	€
<b><i>Bedrijfsopbrengsten</i></b>	
Wettelijk budget WLZ	3.349.602
Overige opbrengsten	3.800
	<hr/>
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b><u>3.353.402</u></b>
<b><i>Bedrijfslasten</i></b>	
Personeelskosten	2.189.328
Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten	196.200
Algemene kosten	279.885
Patiënt- en bewonersgebonden kosten	160.000
Onderhoud en energiekosten	118.000
Afschrijvingskosten op materiële vaste activa	128.885
Huur en leasing	219.215
Dotaties en vrijval voorzieningen	6.000
	<hr/>
<b>Som der bedrijfskosten</b>	<b><u>3.297.513</u></b>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>55.889</b>
Financiële baten en lasten	-
	<hr/>
<b>RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSVOERING</b>	<b><u>55.889</u></b>
Opleidingskosten (strategieplan)	-
Representatiekosten (strategieplan)	-
Personeel niet in loondienst	-
	<hr/>
<b>RESULTAAT INCL. INCIDENTELE KOSTEN</b>	<b><u>55.889</u></b>