

Jaarverantwoording Trivium Meulenbelt Groep

Jaardocument 2014

Inhoudsopgave

1. Uitgangspunten van de verslaggeving	4
2. Profiel van de organisatie	4
2.1 Algemene identificatiegegevens.....	4
2.2 Structuur van het concern.....	5
2.3 Kerngegevens	5
3. Bestuur en toezicht.....	6
3.1 Normen voor goed bestuur	6
3.2 Raad van Toezicht - Raad van Bestuur model	6
3.3 Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	7
3.4 Algemeen beleid van de Trivium Meulenbelt Groep inzake toezicht.....	9
3.5 Toezicht in 2014.....	10
3.6 Verslag van de Raad van Bestuur over 2014.....	11
3.7 De Ondernemingsraad	13
3.8 De Cliëntenraad	14
4. Algemeen kwaliteitsbeleid	21
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	21
4.2 Veiligheid	21
4.3 Kwaliteitsbeleid ten aanzien cliënten/bewoners	22
4.4 Klachten.....	23
4.5 Kwaliteitsbeleid t.a.v. medewerkers	24

Inleiding

De Jaarverantwoording Zorginstellingen 2014 is vastgesteld door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) op grond van de Regeling Verslaggeving WTZi. Met ingang van verslagjaar 2012 vervalt het maatschappelijk verslag als onderdeel van de jaarverantwoording. De gegevens uit de jaarverantwoording worden verzameld, beheerd en uitgeleverd door het CIBG, een agentschap van het ministerie van VWS. De jaarverantwoording wordt vastgesteld in het jaardocument 2014.

Wat is het jaardocument?

Het jaardocument is een vragenset aan de hand waarvan zorgaanbieders zich verantwoorden over hun prestaties in het verslagjaar. Met het jaardocument zijn vroegere verplichte verantwoordingsdocumenten vervallen, waardoor de administratieve lasten zijn verlicht. Uitgangspunt van het jaardocument is: éénmaal aanleveren, meermalen gebruiken. Daarmee wordt bedoeld dat het jaardocument gebruikt kan worden voor de verantwoording aan meerdere belanghebbenden. Denk aan interne belanghebbenden zoals de cliënten, Cliëntenraad of Ondernemingsraad, en aan externe belanghebbenden zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), zorgverzekeraars, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), het ministerie van Justitie en het ministerie van VWS.

Het jaardocument bevat verantwoording over belangrijke onderwerpen als kwaliteit, goed bestuur en financiële prestaties. Het jaardocument vraagt gegevens die op grond van een wettelijke verplichting moeten worden aangeleverd. Het jaardocument heeft drie functies. In de eerste plaats wordt door gebruik van het document aan de jaarlijkse verantwoordingsverplichtingen voldaan. De tweede functie is die van de maatschappelijke verantwoording. Met het jaardocument wordt aan de buitenwereld verantwoording gegeven over de organisatie. De derde functie is het bevorderen van transparantie van de zorgsector.

Waaruit bestaat het jaardocument?

Het jaardocument bestaat uit:

- De jaarrekening (als PDF)
- De kwantitatieve gegevens (via webapplicatie DiGiMV)

Het maatschappelijk verslag

Met ingang van verslagjaar 2012 is het voorgeschreven model voor het jaarverslag komen te vervallen. Alhoewel het niet verplicht wordt gesteld, zal in dit jaardocument aandacht worden besteed aan de Kwaliteitswet zorginstellingen, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en de Wet klachtwet cliënten zorginstellingen. Tevens wordt ingegaan op het richtinggevend normenkader van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) voor goed bestuur en goed toezicht. Dit normenkader staat bekend als de Zorgbrede Governancecode. Het maatschappelijk verslag wordt op de website geplaatst en is openbaar (www.jaarverslagenzorg.nl).

De jaarrekening moet aansluiten bij de modeljaarrekening, zoals uitgelegd op de site www.jaarverslagenzorg.nl. De jaarrekening wordt met de accountantsverklaring op de website gezet en is openbaar. De kwantitatieve gegevens worden via de webapplicatie DiGiMV opgevraagd. De gegevens worden in een databank opgeslagen. Vanuit deze databank krijgen de instanties aan wie verantwoording moet worden afgelegd, hun gegevens automatisch aangeleverd. De meeste gegevens zijn openbaar.

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Het voorliggende rapport betreft de verantwoording over het jaar 2014 van de Stichting Trivium Meulenbelt Groep. Dit is de moederstichting van:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg (TMZ)
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

Alle rechtspersonen zijn stichtingen, die over dezelfde Raad van Toezicht en Raad van Bestuur beschikken.

Deze verantwoording is conform de richtlijnen voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en komt tegemoet aan de wens van de Trivium Meulenbelt Groep om vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid zo transparant mogelijk voor alle belanghebbenden te werken en te rapporteren.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Trivium Meulenbelt Groep
Adres	't Dijkhuis 1, Borne
Postcode	7622 CM
Plaats	Borne
Telefoonnummer	0900 - 2 453 453
Identificatienummer Kamer van Koophandel	08151405
E-mailadres	info@triviummeulenbeltzorg.nl
Internetpagina	www.triviummeulenbeltzorg.nl

2.2 Structuur van het concern

De Stichting Trivium Meulenbelt Groep is de holdingmaatschappij van:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg (TMZ)
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

2.3 Kerngegevens

Kernactiviteiten en nadere typering

TMZ biedt de volgende functies:

- Zorgbemiddeling
- Zorgsteunpunten in de wijk
- Personenalarmering
- Huishoudelijke hulp WMO
- Thuiszorg AWBZ
- Dagvoorzieningen
- Revalidatie
- Huisartsenzorg
- Paramedische zorg
- Verzorgingshuiszorg
- Verpleeghuiszorg
- Overbruggingszorg
- Terminale zorg

In de stichting Het Zwaantje worden 15 private appartementen geëxploiteerd. De Huisartsenpraktijk Geesteren wordt geëxploiteerd binnen de stichting Zorgcontinuüm.

Cliënten/bewoners en medewerkers (in loondienst)

Kerngegevens cliënten/bewoners inclusief WMO per einde verslagjaar:

- Zorg en verblijf: 834 cliënten/bewoners
- Dagactiviteiten: 343 cliënten
- Extramuraal:
 - AWBZ: 671 cliënten
 - AWBZ/WMO: 1346 cliënten
 - WMO: 1026 cliënten

Gemiddeld aantal personeelsleden in loondienst per verslagjaar: 1273 FTE

Werkgebieden

De Trivium Meulenbelt Groep is actief in zes gemeenten:

- Almelo
- Borne
- Enschede
- Hengelo
- Tubbergen
- Twenterand

3. Bestuur en toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

In 2010 is de herziene versie van de zogenaamde Zorgbrede Governancecode tot stand gekomen. Deze code dient te worden opgevat als een samenbundeling van moderne, en inmiddels breed gedragen, algemene opvattingen in de zorg over goed bestuur, toezicht en verantwoording. De code sluit daarbij aan op de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD, op de code voor de toezichthouder van de NVTZ en op het gedachtegoed van andere branche- en belangenverenigingen.

De Trivium Meulenbelt Groep past de principes uit de Zorgbrede Governancecode onverminderd toe. Het functioneren van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks beoordeeld door de Raad van Toezicht. Raad van Bestuur en Raad van Toezicht hebben afspraken gemaakt over de informatie die wordt verschaft aan de Raad van Toezicht. Deze afspraken zijn vastgelegd in het 'Reglement voor de Raad van Toezicht', vastgesteld in de vergadering van de Raad van Toezicht op 9 oktober 2006. Conform het reglement is de Raad van Bestuur verplicht informatie te verschaffen over kwaliteit van zorg, doelmatigheid en continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering, het innovatievermogen, de toegankelijkheid, cliënttevredenheid en medewerkertevredenheid.

3.2 Raad van Toezicht - Raad van Bestuur model

De Trivium Meulenbelt Groep werkt met een model, waarbij de Raad van Bestuur belast is met het besturen van de organisatie en verantwoording aflegt aan een intern toezichthoudend orgaan (de Raad van Toezicht).

De Raad van Toezicht van de Trivium Meulenbelt Groep is tevens het toezichthoudend orgaan van de volgende dochterstichtingen:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

Alle rechtspersonen zijn stichtingen, die over dezelfde Raad van Toezicht en Raad van Bestuur beschikken.

3.3 Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Overzicht nevenfunctie(s) leden Raad van Toezicht TriviumMeulenbeltZorg

NAAM	FUNCTIE	(Neven)functies
Dhr. G. van Dijk	Voorzitter ad-interim	<p><u>Functie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - hoogleraar (Cooperative) Financial services in developing countries, Nyenrode Business University - hoogleraar Social Venturing Universiteit van Tilburg <p><u>Nevenfuncties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lid Raad van Commissarissen ICCO u.a. - lid Adviesraad BergToys BV - lid Bestuur Metgezel Beheer BV - lid Adviesraad Schuiteman Accountants - voorzitter Ledenraad PGGM - lid Bestuur Diergeneesmiddelen Autoriteit - voorzitter Stichting Rabobank Certificaten - voorzitter Bestuur KIC! Kennis en Innovatie Coöperatieve Creatieve industrie u.a. - voorzitter Stichting Museum voor Historische Landbouwtechniek - Visiting professor Agribusiness Management, International Center for Advanced Mediterranean Agronomic Studies (Chania, Greece)
Dhr. R. Bakker	lid	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Stichting Plattelandsontwikkeling Almelo (SPOA) - voorzitter Stichting Windkorenmolen de Hoop - penningmeester Stichting Vrienden van de Klup Twente - lid Beleidsadviescommissie Economie en Werkgelegenheid van de gemeente Almelo - voorzitter Stichting Vrienden van het Vakcollege Almelo - voorzitter Vereniging Gepensioneerden Rabobank afdeling Twente - golfclub de Koepel: lid sponsorcommissie en voorzitter d'Hooghe Heeren
Dhr. K. Erends	lid	<p><u>Functie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lid Raad van Bestuur 's Heeren Loo Zorggroep <p><u>Nevenfunctie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Raad van Commissarissen Vaart en Vechtstreek Rabobank

Raad van Bestuur van TMZ in 2014

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Dhr. F. Schrande	Raad van Bestuur, ad-interim. Voorzitter Raad van Bestuur, per 1-10-2014	Bestuurslid betaald voetbalorganisatie Heracles Almelo
Dhr. P. Kroeze	Raad van Bestuur, ad-interim. vertrokken per 1-5-2014.	Voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Zeven Bergen.
Dhr. W.C.P. Belshof	Lid Raad van Bestuur, per 1-10-2014	
De bezoldiging van de Raad van Bestuur is besproken met de Raad van Toezicht en is vastgesteld conform de landelijke richtlijnen.		

3.4 Algemeen beleid van de Trivium Meulenbelt Groep inzake toezicht

Werving, selectie en benoeming van nieuwe leden van de Raad van Toezicht

Werving van nieuwe leden geschiedt door openbaarmaking van een vacature. Selectie geschiedt door een selectiecommissie, bestaande uit leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht benoemt nieuwe leden.

Bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht

De bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht van TMZ vindt plaats conform de meest recente richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders (NVTZ).

Reglement van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft een reglement vastgesteld, waarin de volgende elementen zijn opgenomen:

- Informatievoorziening.
- Samenstelling RvT: de RvT maakt een profielschets van de RvT in haar geheel en voor een lid van de RvT.
- Intern en extern overleg en optreden van de RvT. Een delegatie van de RvT is tenminste eenmaal per jaar aanwezig bij een overlegvergadering van de RvB met de OR en eenmaal per jaar bij een vergadering van de RvB met de Cliëntenraad.
- Benoeming leden RvT; einde lidmaatschap RvT.
- Werkwijze RvT. De RvT kan desgewenst een onderlinge verdeling van aandachtsgebieden afspreken.
- Commissies: het reglement voorziet in auditcommissies en een renumeratiecommissie. In ieder geval is een auditcommissie belast met het toezicht op financiën. De renumeratiecommissie voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de RvB.
- Evaluatie: de RvT evalueert jaarlijks haar eigen functioneren.
- Honorering en/of onkostenvergoeding.

Inzake de vereiste onafhankelijkheid is het volgende in het reglement bepaald

Het profiel voor de Raad van Toezicht dient ertoe te leiden dat de Raad van Toezicht zodanig is samengesteld dat de leden van de Raad van Toezicht ten opzichte van elkaar en de Raad van Bestuur onafhankelijk en kritisch opereren. Daarnaast is bepaald dat het functioneren van een lid van de Raad van Toezicht wordt gekenmerkt door integriteit en een onafhankelijke opstelling. Dit betekent dat hij of zij in de uitoefening van de functie op geen enkele wijze belang heeft bij de stichting.

Beoordeling van eigen functioneren en verdere ontwikkeling

De Raad van Toezicht beoordeelt jaarlijks haar eigen functioneren in een separate vergadering.

Raad van Toezicht houdt toezicht op strategie en prestaties

TMZ heeft haar strategie voor de periode 2010-2015 vastgelegd in de Strategische Beleidsnotitie 2010-2015: 'Zelfbewust in relatie tot de samenleving'. Om de strategische doelstellingen te realiseren, worden concrete doelstellingen opgenomen in een jaarplan. De doelstellingen worden eveneens opgenomen in managementcontracten, die worden afgesloten tussen de RvB en elk MT-lid. Laatstgenoemde rapporteert periodiek over de voortgang aan de RvB en het MT. De Raad van Bestuur gebruikt deze voortgangsrapportages vervolgens om de RvT te informeren over de prestaties van TMZ. De voortgangsrapportages worden ook geagendeerd op de vergadering van de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Periodiek overleg met de externe accountant

Jaarlijks presenteert de externe accountant ten overstaan van de RvT de jaarrekening van het afgelopen verslagjaar. In het accountantsverslag rapporteert de accountant over (financiële) prestaties van TMZ ten opzichte van het branchegemiddelde. Als onderdeel van de jaarrekeningcontrole voert de accountant jaarlijks een interim-controle uit. Deze is primair gericht op de opzet, het bestaan en de werking van maatregelen van administratieve organisatie en interne beheersing. De bevindingen worden vastgelegd in een managementletter, die ter beschikking wordt gesteld aan de RvT.

3.5 Toezicht in 2014

De Raad van Toezicht legt verantwoording af

De Raad van Toezicht van TMZ verricht het toezicht op de Raad van Bestuur op grond van de wet- en regelgeving in Nederland. Ze baseert zich op de Governance code voor de zorg bij de wijze waarop ze haar taak uitoefent. Belangrijk daarbij is dat ze dit toezicht 'op afstand' verricht. Dit wil zeggen dat ze zich niet mengt in de taak van de Raad van Bestuur, namelijk het besturen van de organisatie.

Dit uitgangspunt mag echter niet leiden tot een positie op afstand van de organisatie. De Raad van Toezicht dient zich naar haar opvatting verantwoordelijk te voelen voor de governance van TMZ en er naar te handelen en daarmee betrokken te zijn bij het wel en wee van TMZ. Een collectieve verantwoordelijkheid dus, samen met de Raad van Bestuur, maar met duidelijk gescheiden rollen.

De Raad van Toezicht is zich terdege bewust van deze delicate positie. Daarover spreekt ze voortdurend, bijvoorbeeld tijdens studiedagen, en ook in de zelfevaluaties komt dit thema ter sprake. De Raad van Toezicht van TMZ is eveneens van oordeel, dat ze de samenleving vertegenwoordigt, waarvoor TMZ haar maatschappelijke functie vervult. Ze gaat dus ook na of de organisatie naar haar mening op de juiste wijze invulling geeft aan haar rol voor de samenleving.

TMZ is een grote werkgever en de Raad van Toezicht realiseert zich dat de organisatie een grote verantwoordelijkheid draagt voor medewerkers en hun gezinnen, die voor hun bestaan afhankelijk zijn van de organisatie. Een goed contact met het vertegenwoordigend orgaan, de OR, acht ze daarom van grote importantie.

De veranderende omstandigheden in de samenleving en de problematiek van de bekostiging van de zorg maakt de betrokkenheid van vrijwilligers en familieparticipatie tot een steeds belangrijker wordende hoeksteen bij het aanbieden van zorg. De Raad van Toezicht vindt dat de betrokkenheid van deze groepen om haar aandacht en bijzondere waardering vraagt.

Toezicht betekent ook dat de Raad van Toezicht een proactieve houding aanneemt ten aanzien van het in beeld brengen van de risico's, die de organisatie loopt. Risico's, die de zorgfunctie voor bewoners met zich meebrengen, maar ook risico's bij beleid, investeringen en gedrag.

De samenleving mag terecht een kritische houding van de Raad van Toezicht verwachten als het gaat om bovenstaande aspecten. De zorg voor cliënten en de zorg voor de continuïteit van de organisatie met haar medewerkers wordt daarmee gediend.

De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht geven - elk met hun eigen rol en verantwoordelijkheden - in samenspraak richting aan de ontwikkelingen bij TMZ.

In december 2013 is na de ziekmelding van de toenmalige bestuurder professor Gert van Dijk benoemd tot nieuwe voorzitter ad interim. Voornoemde benoeming is vastgelegd in een convenant dat werd afgesloten door OR, CCR, RvB a.i. en RVT. In het convenant stond vermeld dat Gert van Dijk in 2014 zou zorgdragen voor een nieuw bestuur en een nieuwe Raad van Toezicht. 2014 stond derhalve voor een omvangrijk deel in het teken van de definitieve invulling van een nieuwe Raad van Bestuur en voor diens continuïteit. Dit heeft erin geresulteerd, dat er per 1 oktober 2014 een nieuwe Raad van Bestuur is aangesteld. Tijdens dit intensieve traject is er advies uitgebracht door de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad en de Medische Adviesraad en er is gesproken met het managementteam.

Bovendien richtte de focus van de Raad van Toezicht zich in 2014 op de procedure van en werving & selectie voor de samenstelling van een volledig nieuwe Raad van Toezicht. Een zorgvuldige procedure die door een onafhankelijk extern searchbureau is begeleid en ondersteund.

Er is op een coöperatieve wijze invulling gegeven aan het gehele traject door in samenwerking met Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad uitvoering te geven aan de succesvolle werving & selectie.

In 2014 is een strategische adviesraad in het leven geroepen door de voorzitter RvB a.i. en professor Gert van Dijk. De adviezen werden gebruikt als input voor een nieuwe meerjaren visie voor TMZ: “ meerjarenperspectief TMZ 2014-2018”.

Op basis van deze nieuwe meerjarenvisie werden strategische besluiten genomen: onder meer de overdracht van de huishoudelijke hulp aan Manna en het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met Carint, ZorgAccent en de Ziekenhuisgroep Twente om in samenwerking complexe 7x24 uurs zorg te leveren in de wijk.

In 2014 zijn diverse stappen gezet in het kader van de organisatieontwikkeling van TMZ: er is een plan gemaakt om in de periode 2014-2017 de taken/bevoegdheden/ verantwoordelijkheden te decentraliseren, de organisatie te ‘verplatten’ en ruimte te creëren voor innovatie en vernieuwing.

Resultaten (mede te danken aan de RvT): nieuwe meerjarenvisie, nieuwe RvT, nieuwe RvB, goede resultaten zorgcontractering, financiële gezondheid, tevreden medewerkers/cliënten, diverse samenwerkingsrelaties gestart/bestaande verbeterd.

Wat betreft het voorgestelde en ingezette beleid van TMZ is de Raad van Toezicht over 2014 van oordeel, dat het op goede wijze invulling geeft aan de rol van TMZ voor de samenleving. TMZ is financieel gezond, waarbij cliënten/bewoners en medewerkers bovengemiddeld tevreden zijn over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Daarbij beschikt TMZ in toenemende mate over goede relaties met externe stakeholders.

3.6 Verslag van de Raad van Bestuur over 2014

De Strategische beleidsnotitie 2010-2015 ‘Zelfbewust in relatie tot de samenleving’ is een belangrijk uitgangspunt geweest voor bestuur en management in 2014. In deze beleidsnotitie staat beschreven dat TMZ de komende jaren zal investeren in verdere verbetering van de kwaliteit van zorgverlening.

2014 is een jaar waarin belangrijke beslissingen zijn genomen als antwoord op de besluitvorming van de landelijke overheid. Met ingang van 1 januari 2015 worden er namelijk ingrijpende bezuinigingen en veranderingen ingevoerd. Hoe deze er precies uit gaan zien, werd in de loop van het jaar 2014 duidelijk. Daarnaast was 2014 voor TMZ het

jaar van de afronding van de meerjarenvisie en vormgeving van de definitieve bestuurlijke structuur van de organisatie.

De investeringen en verdere verbeteringen van de kwaliteit en de verwachte landelijke ontwikkelingen hebben als basis gediend voor de Jaarthema's 2014. Het gaat hierbij om thema's die door de inspraakorganen, de Raad van Toezicht en door relevante externe partijen - zoals zorgverzekeraars, de centrale en lokale overheid, de Inspectie voor de Volksgezondheid, ziekenhuizen en huisartsen - belangrijk worden gevonden.

Het betrof de thema's:

- Thema 1 : Palliatieve zorg
- Thema 2 : Geriatrische Revalidatiezorg
- Thema 3 : Versterken en doorgroeien 'eerste lijn'
- Thema 4 : Welzijn
- Thema 5 : Hygiëne- en infectiepreventiebeleid
- Thema 6 : Informele zorg / familieparticipatie
- Thema 7 : Informele zorg / vrijwilligers
- Thema 8 : Menswaardige technologie
- Thema 9 : Verbetering woonruimte en privacy
- Thema 10 : Kwaliteitsregister
- Thema 11 : Borging

Dat impliceert dat RvB en MT ook periodiek conform deze thema's aan de RvT, OR en Cliëntenraad rapporteren over de voortgang.

TMZ stuurde in 2014 enerzijds op intern gemeten effecten (kosten en productiviteit) en anderzijds op bij de cliënten/bewoners gemeten effecten (waardering, klachten en voorkeuren). Samengevat stuurt TMZ op:

1. Tevreden cliënten
2. Tevreden medewerkers
3. Financiële gezondheid
4. Goede relatie met de omgeving

Kijkend naar de doelstellingen en de eerder genoemde Jaarthema's 2014 heeft TMZ in 2014 overwegend goed gepresteerd. Meerdere actiepunten uit de Jaarroute 2013 die waren doorgeschoven naar 2014 zijn gerealiseerd.

TMZ heeft in 2014 haar financiële doelstellingen gerealiseerd. TMZ is financieel gezond. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliënten/bewoners bovengemiddeld tevreden zijn over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

De relatie met het Zorgkantoor c.q. de zorgverzekeraars is goed te noemen. TMZ voldoet aan alle kwaliteitseisen en is in 2014 opnieuw 'preferred supplier' van Menzis.

De gemeenten en de cliënten zijn tevreden over de wijze waarop TMZ huishoudelijke hulp levert in het kader van de Wmo.

2014 was het jaar voorafgaande aan de aangekondigde stelselwijziging per 2015.

Dit heeft o.a. consequenties voor de zorgverkoop en -contracteringen die op een basis van inschrijving en aanbesteding plaats vonden.

TMZ heeft ingeschreven en aanbesteed voor de Wet Langdurige Zorg en Zorg Verzekerings Wet (in 2014 nog de AWBZ) wat betreft de intramurale zorg en dienstverlening, thuiszorg, Geriatrische Revalidatie Zorg, 1^e lijns zorg en paramedische behandeling.

En verder bij de Twentse gemeentes in het samenwerkingsverband 'Samen14' voor wat betreft de Wmo Maatwerkvoorzieningen.

Na zorgvuldig afwegen en in goed overleg met de OR en CCR is besloten om na het aflopen van het contract met de gemeentes, eind 2014 te stoppen met Huishoudelijke hulp en dus niet opnieuw aan te besteden, maar te zoeken naar een passende overname kandidaat. Een overnemende aanbieder die bewust kiest om huishoudelijk hulp aan te blijven bieden, met een vergelijkbare visie die medewerkers en cliënten op zorgvuldige wijze over wilde nemen. TMZ heeft daartoe met Zorggroep Manna een overeenkomst gesloten. De overgang is samen met Zorggroep Manna zorgvuldig voorbereid en gecommuniceerd met alle betrokkenen. Ook de betrokken gemeentes zijn tijdig betrokken en geïnformeerd.

Geconcludeerd kan worden, dat TMZ het traject van zorgverkoop en -contractering succesvol heeft doorlopen en de maximaal haalbare gunningen en contracten en tarieven heeft binnengehaald. Dit geeft vertrouwen in de continuïteit van TMZ voor nu en de volgende jaren.

3.7 De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) van TMZ representeert de medewerkers en speelt een belangrijke rol in de continuïteit van de organisatie. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de voorzitter, de vicevoorzitter en de secretaris.

Onderdeelcommissies

Binnen het kader van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) kan de OR zelf bepalen hoe de medezeggenschap in de organisatie gestalte verkrijgt. De OR van TMZ heeft, overeenkomstig artikel 15 lid 3 van de WOR, ervoor gekozen om de medezeggenschap vorm te geven door middel van zogenoemde onderdeelcommissies (OC). Om zich voor te bereiden op de coöperatieve werkwijze heeft hebben OR en OC er in 2014 voor gekozen van een regiogebonden structuur over te gaan naar een indeling per sector. De leden van de OC's vertegenwoordigen de belangen van de desbetreffende sectoren. In iedere OC heeft als linkin pin een afgevaardigde uit de OR zitting. Binnen TMZ zijn momenteel vijf OC's actief.

Medezeggenschap

De OR is overlegpartner van de Raad van Bestuur. Op basis van het zogeheten medezeggenschap heeft de OR inspraak en kan het de Raad van Bestuur adviseren. Daarnaast houdt het orgaan controle op het beleid. De WOR voorziet in de rechten van de OR zoals adviesrecht, instemmingsrecht, initiatiefrecht en informatierecht. Alvorens de Raad van Bestuur een besluit kan nemen zal de OR om advies of instemming gevraagd moeten worden. Hierbij moet er sprake zijn van een situatie die 'omkeerbaar' is. In de WOR zijn de aangelegenheden waarbij de Raad van Bestuur de OR moet raadplegen vastgelegd. Ongeveer twee keer per jaar heeft de OR een overleg met de Raad van Toezicht overeenkomstig de WOR (ex art. 24).

Medeverantwoordelijk voor continuïteit

Na de bestuurswisseling in december 2013 heeft aanvang 2014 een tijdelijke herverdeling van taken en verantwoordelijkheden van de MT-leden en een aantal sleutelfunctionarissen, voor de duur van de interim-periode, plaatsgevonden. De OR heeft ingestemd met het desbetreffende voorstel en heeft nadien een rol gespeeld in de benoeming van de Raad van Bestuur. Tevens is zij betrokken bij de selectieprocedure voor de invulling van de vacatures in de Raad van Toezicht.

Thema's

In 2014 heeft de OR haar instemming, voor de duur van een jaar, verleend aan de

invoering van het TMZ-portaal. In verband met deze invoering was ook herziening van het privacyreglement noodzakelijk, waaraan de OR ook haar instemming heeft verleend. Tevens heeft de OR zich gebogen over de overgangsregeling naar de werkkostenregeling (instemming tot 1 juli 2015). De OR is afgevaardigd in de werkgroep die zich buigt over de nieuwe werkkostenregeling.

De OR heeft haar instemming verleend aan de overname van de Wmo HH door Zorggroep Manna en aan de collectieve aanmelding van zorgmedewerkers bij V & VN.

3.8 De Cliëntenraad

Inleiding

Ook in 2014 heeft de CCR van TMZ zich gericht op de belangen van cliënten van TMZ. Dit zowel voor cliënten in het verpleeghuis als cliënten die zelfstandig thuis wonen met ondersteuning van TMZ.

De CCR brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur. Hierbij gaat het over zeer uiteenlopende onderwerpen op het gebied van wonen, welzijn, voeding en kwaliteit van zorg. Ook wordt er met de bestuurder gesproken over de begroting, jaarrekening, de jaarroute etc.

De CCR bestaat uit een afvaardiging van alle lokale cliëntenraden van TMZ uit de diverse regio's. Hierbij vervult 1 persoon de rol van voorzitter en 1 persoon de rol van vicevoorzitter. Vanuit de organisatie wordt de CCR ondersteund door een manager, in het jaar 2014 was dit de heer Lenferink.

We kijken terug op een jaar waarin veel gebeurd is, een jaar waarin in samenspraak met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht medezeggenschap namens de cliënten kleur en inhoud heeft gekregen.

Medezeggenschap

Ook in 2014 stond medezeggenschap op de agenda in de gezamenlijke overleggen met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

In het afgelopen jaar zijn er 10 bijeenkomsten geweest samen met de bestuurder, de zogenaamde overleg vergadering. Naast deze formele overleg vergaderingen zijn leden van de CCR bij diverse informerende bijeenkomsten aanwezig geweest. Bijeenkomsten waar bijvoorbeeld de jaarroute gepresenteerd werd, er gesproken is over de kernwaarden (samen formuleren en uiteindelijk vaststellen), waar de organisatieontwikkeling besproken werd of de nieuwe bestuurlijke inrichting etc.

In dit jaarverslag informeren we u op hoofdlijnen over de verschillende onderwerpen die de revue gepasseerd zijn als ook de bereikte resultaten.

Vast agendapunt in ieder overleg met de Raad van Bestuur is de stand van zaken en ontwikkeling vastgoed. Dit in verband met de TMZ doelstelling dat iedereen recht heeft op een eigen appartement en deze doelstelling nog niet behaald is.

Speerpunten 2014

De prioriteiten die de CCR vanuit de regionale Cliëntenraden voor 2014 heeft gesteld zijn:

- Welzijn
- Informele zorg en familieparticipatie
- Verbetering woonruimte en privacy
- Hygiëne en infectiepreventie
- Veiligheid en hygiëne woonomgeving

Deze speerpunten zijn heel 2014 met regelmaat teruggekomen op de agenda.

Onderwerpen

Hierbij gaat het over zeer uiteenlopende onderwerpen op het gebied van wonen, welzijn, hygiëne, voeding en de kwaliteit van zorg en behandeling, maar ook over koers van TMZ, de keuzes en besluiten die genomen moeten worden in de gezondheidszorg en de gevolgen die dit met zich meebrengt voor de sector in het algemeen en voor TMZ in het bijzonder. Daarnaast wordt er met de bestuurder gesproken over zaken zoals de begroting, de jaarrekening en de jaarroute. Tevens worden de inkoopprocedures met de gemeente, de zorgverzekeraar en het zorgkantoor voor de te verlenen zorg besproken.

Ontwikkelingen

De CCR kijkt wederom terug op een dynamisch jaar. Er waren veel ontwikkelingen in de organisatie en in de directe omgeving van TMZ. Er vonden vergaderingen plaats met de Raad van Bestuur, waarbij diverse medewerkers van TMZ een toelichting hebben gegeven op actuele onderwerpen. Met de voorzitter van de Raad van Toezicht (Professor G. van Dijk) was er begin 2014 overleg over de nieuw te benoemen Raad van Bestuur. Eind 2014 maakte een afvaardiging van de CCR deel uit van de sollicitatiecommissie voor de nieuw te benoemen Raad van Toezicht.

Vergaderingen

De vergaderingen met de Raad van Bestuur (de overlegvergaderingen) vormen de rode draad in de activiteiten van de CCR. Dit waren de momenten waarop met de bestuurder over de verschillende onderwerpen is gesproken. Hierbij ging het veelal om het verkrijgen van informatie, het geven van advies aan de Raad van Bestuur, maar ook het leveren van een bijdrage aan de besluitvorming binnen TMZ. Buiten de formele overlegvergaderingen zijn er enkele ingelaste bijeenkomsten met de Raad van Bestuur geweest, over specifieke actuele onderwerpen die op dat moment gericht aandacht vroegen. Hier ging het onder andere over de samenstelling en invulling van de nieuwe Raad van Toezicht van TMZ en de ontwikkeling van het nieuwe Besturingsmodel van TMZ. Tijdens deze vergaderingen zijn ook de speerpunten van de CCR voor jaarthema's 2014 vastgesteld.

Advies

In 2014 is door de Raad van Toezicht een schriftelijke adviesaanvraag gedaan betreffende het procedure voorstel voor de benoeming van de Raad van Bestuur. Ook is er door de Raad van Bestuur een schriftelijke adviesaanvraag gedaan betreffende de beëindiging van de Wmo - huishoudelijke hulp. Beide aanvragen waren goed onderbouwd en voorzien van uitgebreide mondelinge en schriftelijke informatie. De CCR heeft zich hier intensief in verdiept en positief geadviseerd op deze aanvragen.

Resultaten

In het volgende onderdeel van dit verslag zijn in een overzicht de diverse onderwerpen benoemd waarover de raad is geïnformeerd door de bestuurder of met de raad is gesproken ten behoeve van beleidsontwikkeling of het toetsen van gemaakte afspraken en de huidige stand van zaken hiervan. Onderwerpen waarover de raad heeft geadviseerd, onderwerpen waarover de raad is geconsulteerd en onderwerpen die de raad zelf heeft geagendeerd.

Op deze wijze heeft de raad op een actieve wijze een bijdrage geleverd aan de organisatieontwikkeling van TMZ en specifiek vanuit het perspectief van de cliënt en haar belangen verantwoordelijkheid genomen om bij te dragen aan beleidsontwikkeling, toetsing van bestaand beleid en het stellen van prioriteiten.

In dit jaarverslag 2014 wordt u op hoofdlijnen geïnformeerd over de verschillende onderwerpen die besproken zijn en de bereikte resultaten.

Overzicht bespreekpunten per maand tussen de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad

De raad wil tijdig geïnformeerd worden over diverse onderwerpen, zodat ze ook daadwerkelijk “vooraan in de trechter” mee kan praten, denken en waar nodig besluiten.

Januari

Jaarrekening

Jaarrekening 2013 wordt door dhr. Belshof, Controller TMZ, op hoofdpunten toegelicht. De vragen van CCR-leden worden beantwoord.

Begroting

Begroting 2014 wordt door dhr. Belshof op hoofdpunten toegelicht. De vragen van de CCR-leden worden beantwoord.

CQ 2013

TMZ is verplicht om iedere 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren. Dhr. Nijmeijer, kwaliteitsfunctionaris van TMZ, reikt de analyse van ZorgDNA van december 2013 uit en licht die op hoofdlijnen toe. Er worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de gegevens uit het rapport gecommuniceerd worden. De informatie wordt gebruikt als input voor verbeterprojecten binnen de regio's en zal door de centrale cliëntenraad gebruikt worden als input voor het jaardocument van TMZ.

Februari

Raad van Toezicht

Gesprek met Professor Van Dijk. Gesprek vond plaats in een open en warme sfeer. De heer van Dijk gaf te kennen met vertrouwen en enthousiasme het interim-voorzitterschap van de Raad van Toezicht van TMZ op zich te nemen.

Meld code Huiselijk Geweld

De gezondheidszorg is sinds 1 juli 2013 wettelijk verplicht te beschikken over een meld code huiselijk geweld en kindermishandeling.

Dhr. Koop presenteert het protocol, meld code huiselijk geweld, zoals dat binnen TMZ tot stand is gekomen. Het Plan van aanpak laat zien hoe de implementatie plaats gaat vinden.

Verantwoordelijkheden MT 2014

De verdeling van de verantwoordelijkheden voor 2014 binnen TMZ onder het MT en de RvB (a.i.) worden toegelicht door dhr. Schranders (bestuurder a.i. op dat moment).

April

Jaarthema's 2014

De doelstellingen zijn geformuleerd op basis van de inbreng van de Cliëntenraden, de Ondernemingsraad, de TMZ leergang, uit het middenkader van vanuit de MT- leden. De jaarroute is ook de leidraad voor de agenda van de centrale cliëntenraad.

Speerpunten namens de CCR zijn:

- * Informele zorg
- * familieparticipatie
- * Welzijn

- * Verbetering woonruimte en privacy
- * Hygiëne en infectiepreventie

Invulling Raad van Bestuur

Dhr. Schrander geeft een toelichting op de wijze waarop er invulling gegeven wordt aan deze procedure.

Mei

Presentatie concept besturingsmodel TMZ

Dhr. Schrander reikt een concept besturingsmodel voor TMZ uit en geeft hierop een uitgebreide toelichting. In dit model zullen de medezeggenschapsorganen ook in de TMZ praktijk gaan toetsen of het resultaat van hun advies merkbaar is en of het bij draagt aan de kwaliteit van de dienstverlening. Het besturingsmodel wordt door de CCR geaccordeerd.

Toetsingsrol CCR en CR

De werkwijze als hierboven is er op gericht om, ook ten behoeve van de Raad van Toezicht, meer inzicht te verkrijgen in de resultaten van de verbeterplannen. De terugkoppeling van de uitkomst kan tijdens de Overlegvergadering plaatsvinden.

Jaarrekening 2013

Dhr. Belshof geeft een uitgebreide toelichting op de jaarrekening 2013 en op het Accountantsverslag 2013 van TMG, zijnde TMZ en haar dochterstichtingen. De vragen van de CCR leden worden door dhr. Belshof beantwoord.

Resultaat bedrijfsvoering 1^e kwartaal 2014

Dhr. Belshof geeft een overzicht van de productie AWBZ en GRZ. Ook de producties Wmo, Dagactiviteiten en Thuiszorg komen aan de orde. De kwartaalcijfers laten een goed resultaat zien.

Vieringen geestelijke verzorging

Er wordt van gedachten gewisseld over het aantal vieringen die door de geestelijke verzorging in de locaties van TMZ worden georganiseerd. Een belangrijk onderwerp voor de cliëntenraad in het kader van mentaal welbevinden.

Jaarthema's en medezeggenschap

Het "Overzicht van de jaarthema's 2014" wordt doorgenomen. Afgesproken wordt dat de CCR bepaalt wanneer zij de onderwerpen die aansluiten bij haar speerpunten in de praktijk op welke wijze zal gaan toetsen.

Inspectiebezoek

Dhr. Lenferink geeft een toelichting op de TMZ brede acties n.a.v. inspectiebezoek aan een van de locaties. Hierbij ligt de focus vooral op infectiepreventie. Het onderzoek laat zien dat TMZ haar zaken in de basis op orde heeft, of ontwikkelpunten in haar plan van aanpak heeft opgenomen.

Raad van Toezicht

Prof. Van Dijk, interim voorzitter Raad van Toezicht TMZ, geeft uitleg aan de leden van de CCR over de procedure voor het nieuwe bestuursmodel en de gang van zaken met betrekking tot de nieuwe Raad van Bestuur en de nieuwe Raad van Toezicht.

Juni

Meerjarenvisie TMZ

De CCR kan zich verenigen met de inhoud van de meerjarenvisie van TMZ
De meerjarenvisie fungeert als “stip aan de horizon” volgens dhr. Schrande.

Offerte aanbesteding dagbesteding/dag begeleiding

Afvaardiging CCR nemen met mandaat van de CCR deel aan projectgroep aanbesteding dagbesteding/dag begeleiding.

Deelname aan het Strategisch overleg.

De positionering van TMZ, landelijk en in de regio uitgebreid toegelicht door dhr. Rienks van Deloitte.

Juli

Vrijwilligersbeleid.

Dhr. v.d. Wal presenteert het concept “Eigentijds vrijwilligersbeleid” CCR heeft dit stuk doorgenomen en enkele opmerkingen ter aanvulling gegeven. Deze worden in de beleidsnotitie opgenomen.

Onderzoek NZa betreffende onterechte bijbetalingen

N.a.v. brief NZa onderzoekt een delegatie van de CCR of TMZ zich aan de eisen wat betreft bijbetalingen houdt. Dit blijkt bij TMZ conform de regels en de CCR geeft, zoals gevraagd, een schriftelijke positieve verklaring af aan Menzis. Bij TMZ worden geen onterechte betalingen van cliënten gevraagd.

Spiegelrapportage

Spiegelrapportage: kwaliteit van leven is door dhr. v.d. Wal aan de hand van een PowerPointpresentatie gepresenteerd. De spiegelrapportage is ontstaan vanuit een dialoog met de cliënt en verschaft inzicht in diens wensen. Dit verschaft waardevolle informatie waar het gaat om de beleving van de cliënten t.a.v. zorg, behandeling en verblijf.

Augustus

Textielreiniging

CCR denkt mee over de nieuwe was kostenregeling en is unaniem van mening dat op basis van de werkelijk gemaakte kosten dient te worden afgerekend.

Zorginkoop

Dhr. Koop reikt het “Overzicht totale zorginkoop 2015 TMZ” uit en geeft een uitgebreide toelichting. De door de CCR gestelde vragen worden door dhr. Koop beantwoord.

Raad van Bestuur

Professor Van Dijk spreekt met de leden van de CCR over de invulling van de Raad van Bestuur.

Advies

De CCR heeft kennis genomen van het procedure voorstel voor de benoeming van de Raad van Bestuur en adviseert om met het oog op de bestuurlijke verantwoordelijkheid de voorgestelde benoemingen door te voeren.

September

Universiteit voor Humanistiek en Vilans

CCR leden nemen deel aan het onderzoek van de Universiteit voor Humanistiek en Vilans ten aanzien van aandacht voor Mentaal Welbevinden. Resultaten van de onderzoeken worden medio 2015 gepresenteerd.

Raad van Toezicht

De CCR heeft, evenals de andere gremia, een gesprek met onderzoeksbureau Terra over de invulling van de nieuwe Raad van Toezicht van TMZ.

Zorginkoop

De voortgang van het aanbestedingstraject zorginkoop wordt besproken.

Wmo

In verband met de adviesaanvraag aan de CCR van TMZ geeft dhr. Schrandter een uitgebreide toelichting op het beleid en eventuele gevolgen inzake wel of niet voortzetting van de Wmo HH door TMZ.

Adviesaanvraag

De CCR adviseert, na intensief overleg, om het door TMZ voorgenomen Besluit uit te voeren, maar verbindt hieraan wel enkele voorwaarden in het belang van de cliënten en medewerkers.

Managementinformatie 1^e kwartaal 2014.

Aan de orde komen het bezettingspercentage van verschillende locaties en de groei in de thuiszorg.

Speerpunten 2014

De CCR verzoekt aan de RvB om de thema's: Welzijn, Informele zorg, zinvolle dagbesteding en omgang met elkaar en de daarbij behorende borging door te laten lopen in 2015. De CCR is van mening dat dit belangrijke aandachtspunten moeten blijven.

Oktober

Jaarthema's 2015

Bespreking jaarthema's 2015. De door de CCR aangedragen onderwerpen zijn opgenomen. Vrijwilligersbeleid en familieparticipatie, Mentaal welbevinden (zinvolle dagbesteding) en Borging.

Raad van Toezicht

De CCR deelt mee graag bij de voorselectie voor de RvT te willen worden betrokken, om een geschikte kandidaat namens de cliëntenraad te kunnen voordragen.

Zorginkoop

De stand van zaken aanbestedingen wordt besproken

Advies

In reactie op de adviesaanvraag van de Raad van Bestuur van 22 september 2014 adviseert de CCR om het voorgenomen Besluit uit te voeren zoals is voorgelegd in het “Besluitvormingsdocument Wmo-huishoudelijke hulp”.

December

Raad van Toezicht

Een afvaardiging van de CCR is deel van de selectiecommissie voor de nieuw te vormen RvT. Na gesprekken met de kandidaat-leden voor de Raad van Toezicht doet de CCR een bindende voordracht voor benoeming van dhr. Dellepoort in de RvT namens de Cliëntenraad. Dhr. Dellepoort is m.i.v. 1 januari 2015 benoemd in de RvT.

Zorginkoop

Dhr. Belshof deelt aan de CCR mee dat TMZ alle producten gegund heeft gekregen tegen een maximaal tarief.

Jaarafsluiting

Alle cliëntenraadsleden, TMZ breed, zijn uitgenodigd voor een sfeervolle jaarafsluiting in Het Borsthuis. Hier wordt door vrijwel alle leden gehoor aan gegeven. De Raad van Bestuur van TMZ spreekt haar dank uit voor de inzet van de cliëntenraadsleden in dit jaar waarin wederom veel de revue passeerde. Er veranderde veel in de zorg en ook bij TMZ.

4. Algemeen kwaliteitsbeleid

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

TMZ hanteert een geborgd, extern geauditeerd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001) waarmee richting en invulling wordt gegeven aan het actualiseren en evalueren van kwaliteitsverbeteringen. Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft bijgedragen aan het behalen van de beleidsdoelstellingen van TMZ. TMZ wil voor haar cliënten en medewerkers een voorspelbare (verwachtingen managen), betrouwbare en veilige organisatie zijn. Om deze doelstellingen waar te maken is er gemonitord op kritische indicatoren behorende bij interne werkprocessen en het kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg thuis.

Naast interne en externe audits, die onderdeel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem, heeft TMZ signalen ter verbetering aangereikt gekregen door middel van twee IGZ inspectiebezoeken in 2013. Deze inspectiebezoeken hebben voor verbeteracties in 2013 en 2014 gezorgd. Speerpunten voortkomend uit deze bezoeken in 2014 waren:

- Het introduceren van het elektronisch zorgdossier op diverse locaties zodat professionals beter ondersteund worden bij het methodisch werken.
- Het implementeren van diverse protocollen op het gebied van hygiëne en infectiepreventie zodat aan de veldnormen wordt voldaan.

TMZ is een lerende organisatie en is steeds op zoek naar een goede balans tussen de ruimte (regelarme omgeving) die de professional nodig heeft om op basis van zijn competenties zijn werkzaamheden uit te voeren en het monitoren op het in de professional gestelde vertrouwen.

4.2 Veiligheid

Algemeen

TMZ heeft haar veiligheidsbeleid in 2014 gecontinueerd. Voor het borgen van haar veiligheidsbeleid heeft TMZ haar 'compliance model' ingericht overeenkomstig het ordeningsprincipe: Betere Zorg, Helende Omgeving en Gezonde Organisatie. Per item zijn risico's vastgesteld waaraan vervolgens een risico-eigenaar is gekoppeld.

Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

In 2014 is het item Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling opgepakt. Sinds 1 juli 2013 is het wettelijk meldrecht voor kindermishandeling uitgebreid tot een wettelijk meldrecht voor alle vormen van huiselijk geweld. Dit betekent dat medewerkers, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van de cliënt, een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld kunnen melden bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) van Bureau Jeugdzorg Overijssel of het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG). Samen met de coördinator consultatienetwerk ouderenmishandeling en ontspoorde zorg Twente en medewerker preventie Mediant is er beleid ontwikkeld en ingevoerd binnen de hele organisatie. In 2014 zijn binnen heel TMZ groepsgewijs informatiebijeenkomsten voor leidinggevenden, medewerkers en leden cliëntenraden verzorgd. TMZ heeft voor de inbedding en continuïteit een interne portefeuillehouder

geworven en benoemd en werkt verder met het principe van een groot aantal ‘aandacht functionarissen’, breed ingebed in de organisatie.

TMZ heeft het gebruik van de meldcode ingebed in haar kwaliteitssysteem. De meldcode is onderdeel gemaakt van haar dagelijkse bedrijfsvoering en eenvoudig te raadplegen via de medewerker TMZ portal.

Melding incidenten bij de inspectie

TMZ heeft in 2014 één calamiteit gemeld bij de inspectie. Het betrof een valcalamiteit waarbij een cliënt lichamelijk letsel heeft opgelopen. In dit geval is er onderzoek verricht, geanalyseerd volgens de Prisma methode, gerapporteerd en een passende verbetermaatregel ontwikkeld en ingevoerd.

Zorginhoudelijke veiligheid

Op basis van zorginhoudelijke indicatoren vindt jaarlijks een meting plaats.

Ook in 2014 zijn de zorginhoudelijke indicatoren gemeten. Er heeft echter, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen landelijk meting met een benchmark plaats gevonden.

Daardoor is een vergelijking van de eigen scores met een landelijk gemiddelde niet mogelijk geweest. Vergelijken we echter de scores van 2014 met de landelijke norm van 2013, dan zien we onderstaande uitkomsten.

	Gem. landelijke norm 2013	Score 2014
Medicatie incidenten	4,6 %	3,52 %
Valincidenten	10,6 %	6,50 %
Decubitus	2,0 %	0,40 %
Vocht/voeding	0,4 %	0,10 %
Probleemgedrag	22,1 %	17,02 %
Vrijheidsbep.	4,6 %	1,50 %

TMZ scoort in 2014 op alle zorginhoudelijke indicatoren beter dan de norm van 2013. Een vergelijk is echter zonder dat er een landelijke ‘casemix’ is losgelaten op de scores lastig.

4.3 Kwaliteitsbeleid ten aanzien cliënten/bewoners

TMZ heeft zich ten doel gesteld om bij het landelijke, onafhankelijke cliëntervaringsonderzoek boven het landelijke gemiddelde te scoren. *TMZ heeft deze doelstelling behaald.* Per locatie (intramuraal) of regio(thuiszorg) wordt de totaal score op diverse items vastgesteld. De locaties of regio’s kunnen behoren tot de 20% minst presterende organisaties, tot de midden groep waar 60% van de organisaties toe behoort of tot de 20% best presterende organisaties.

Van de 6 locaties van TMZ waar *somatische zorg* wordt verleend behoren 3 locaties tot de middengroep en 3 locaties tot de 20% best presterende organisaties.

Van de 7 locaties van TMZ waar *psychogeriatrische zorg* wordt verleend behoort 1 locatie tot de middengroep en 6 locaties tot de 20% best presterende organisaties.

TMZ geeft thuiszorg in 6 regio’s. De 6 thuiszorgregio’s behoren alle maal tot de 20% best presterende organisaties.

4.4 Klachten

Inleiding

TMZ heeft een stappenplan voor wat betreft het omgaan met klachten. Een essentieel uitgangspunt hierbij is dat de professional in de gelegenheid wordt gesteld de klacht aan te horen en verbetermaatregelen te nemen.

De stappen zijn:

1. Medewerker(s) waar de klacht/onvrede betrekking op heeft eerst in de gelegenheid stellen corrigerende maatregelen te treffen.
2. Onvrede hoeft niet altijd te leiden tot een klacht. De klachtenbemiddelaar/onderzoeker brengt zo mogelijk partijen tot elkaar.
3. De klagers willen vaak de klacht niet 'groter' dan noodzakelijk maken en vragen de klachtenbemiddelaar de klacht te behandelen.
4. De klacht wordt behandeld door een externe klachtencommissie.

Resultaat klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling 2014

Klachten zijn behandeld door de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie

Klachtenbemiddeling

Er is drie keer een beroep gedaan op de klachtenbemiddelaar om te bemiddelen.

- Een klacht betrof het afhandelen van een schade in de thuiszorg.
- Een klacht had betrekking op de zorg in zijn algemeenheid en de schoonmaak in het bijzonder.
- Een klacht betrof het niet adequaat communiceren en behandelen.

Er zijn diverse acties ondernomen en het vertrouwen is hersteld.

Klachten behandeld door klachtenbemiddelaar

Er zijn zes klachten geweest:

- Drie klachten hadden betrekking op de organisatie van de thuiszorg
- Twee klachten hadden betrekking op de behandeling in de intramurale setting.
- Een klacht had betrekking op de communicatie en attitude in de intramurale setting.

Resultaat

Vier klachten zijn naar tevredenheid behandeld.

Van een klacht is op verzoek van de klager geen terugkoppeling gegeven.

Een klacht is niet gegrond verklaard. Na uitleg kon de klager zich hierin vinden.

Klachten behandeld door de Klachtencommissie TMZ- ZorgAccent

De klachtencommissie TMZ-ZorgAccent bestond in 2014 uit 5 leden, te weten:

- De heer B.H. Hulshof (voorzitter)
- De heer J.W. Bollen
- De heer S. Tol
- De heer J.A.J. M. van Dun
- De heer B.F.A. Weiden.

Klachten 2014

Er is een klacht eind 2014 in behandeling genomen. De klacht had betrekking op communicatie, behandeling en attitude.

Het daadwerkelijke onderzoek en rapportage vindt plaats in 2015.

4.5 Kwaliteitsbeleid t.a.v. medewerkers

Kwaliteitsregister V&V

Het kwaliteitsregister V&V is een landelijk instrument voor verpleegkundigen en verzorgenden om transparant aan te tonen dat ze bekwaam zijn en blijven voor een veilige zorgverlening aan patiënten, bewoners en cliënten.

In de jaarrapportage Kwaliteitsregister V&VN 2014 staat informatie over de stand van zaken rond de implementatie van het kwaliteitsregister per september 2014.

Het gebruik van het register blijkt voldoende: 576 van de in totaal 1052 geregistreerden voeren scholingen op in hun digitale portfolio.

Algemeen	
Aantal deelnemers contractueel vastgelegd	300
Totaal aantal deelnemers collectief	1058
Aantal deelnemers met basislidmaatschap	1055
Aantal afdelingslidmaatschappen	12
Aantal deelnemers Register met een nog niet geactiveerd portfolio	173 (16,35%)
Aantal herregistraties laatste 12 maanden	2
Aantal verwacht herregistratie komende 12 maanden	6
Kwaliteitsregister V&V	
Aantal deelnemers Kwaliteitsregister V&V	1052
Verdeling deelnemers Kwaliteitsregister V&V verpleegkundigen/verzorgenden	167/885
Aantal deelnemers met een deskundigheidsgebied	Dialyse: 2 Complementaire Zorg: 4 Consultatieve Psychiatrie: 1 Continentie Zorg: 3 Dermatologie: 1 Transferverpleegkunde: 3 Wijkverpleegkunde: 4 GGZ: 1 Kinderverpleegkunde: 1 Neuro: 2 Palliatieve Zorg: 18 Research: 1 Intensive Care: 1 Praktijkverpleegkunde: 3 SPV: 1 Stoma Zorg: 4 Urologie: 2 Infectieziekten en Preventieve Zorg: 2 Verstandelijk Gehandicapten Zorg: 6 Diabetes Zorg: 3 Geriatric-Gerontologie: 18 Revalidatie: 10 Wondzorg: 13 Meldkamer Ambulancezorg: 1
Aantal deelnemers minimaal 1 scholing opgevoerd	576 (54,75%)
Totaal aantal scholingen opgevoerd	6424 (gem 11 scholingen per deelnemer)
Totaal aantal opgevoerde geaccrediteerde punten	4040 (gem 7 punten per deelnemer)

Totaal aantal opgevoerde punten Overige Deskundigheidsbevorderende Activiteiten (ODA's)	18911 (gem 33 punten per deelnemer)
---	-------------------------------------

Actueel overzicht: 09-09-2014

Het Kwaliteitsregister V&V is onderdeel van het kwaliteitsbeleid van TMZ. Medewerkers worden gefaciliteerd en gestimuleerd om hun deskundigheid op peil te houden en met het kwaliteitsregister V&V laat TMZ zien dat er wordt vastgehouden aan de professionele norm die is opgesteld door de beroepsgroep.

TMZ heeft een Kerngroep Kwaliteitsregister in het leven geroepen die invoering en ontwikkeling van het Kwaliteitsregister ondersteunt en coördineert. Zo heeft de Kerngroep bijvoorbeeld in november 2014 een groot symposium "Ik ga voor goud!" georganiseerd. Verder hebben zij het mede mogelijk gemaakt dat alle verpleegkundigen en verzorgenden via het eigen digitale medewerkersportaal "Mijn TMZ" beschikken over een eigen "Mijn leeromgeving". Dit ondersteunt o.a. de aanmelding voor en de registratie van de gevolgde opleidingen en behaalde punten en de registratie ervan in de eigen portfolio bij V&VN.

Ten behoeve van het scholingsaanbod voor verzorgenden en verpleegkundigen van TMZ werd in 2014 bovendien E-learning geïntroduceerd. Er is gekozen voor een breed aanbod (bij- en nascholing) van het platform E-Nursing. Het aanbod bestaat o.a. uit de modules til en transfer, verzorgend wassen, bejegening, vrijheid-beperkende maatregelen en probleemgedrag. De cursussen zijn ook door het Kwaliteitsregister V&V geaccrediteerd.

VAR

De VAR is opgericht en geïnstalleerd in oktober 2013 en is in 2014 van start gegaan. Dit nieuwe adviesorgaan heeft als doelstelling de Raad van Bestuur te adviseren, ondersteunen en inspraak en medezeggenschap van de verpleegkundige en verzorgende beroepsgroep in zorginhoudelijk beleid bij TMZ te versterken.

Nieuw als adviesorgaan, nieuwe samenwerking en werkwijze, elkaar leren kennen, de eerste maanden van 2014 stonden in het teken van positionering en scholing door mevr. R. Ballering van CC Zorgadviseurs. De VAR heeft veel geleerd over samenwerking, communicatie en de manier waarop een adviesaanvraag van de Raad van Bestuur behandeld moet worden. Op de afsluitende studiedag waren de nieuwe bestuurders, de heren Schrandt en Belshof, aanwezig om tot concrete samenwerking te komen. Tevens is er een contract aangegaan om gedurende 3 jaar scholing te ontvangen van CC zorgadviseurs om de kwaliteit van advisering te vergroten en te borgen.

In februari kreeg de VAR haar eerst adviesaanvraag met als onderwerp het kwaliteitsregister.

Er stonden 2 vragen centraal:

- Moet deelname aan het kwaliteitsregister en het voldoen aan de eis met betrekking tot het aantonen van scholings-, en deskundigheidsbevorderende activiteiten verplicht worden gesteld voor alle verpleegkundigen en verzorgenden binnen TMZ?
- Op welke wijze kan TMZ de verpleegkundigen en verzorgenden motiveren en ondersteunen zodat zij uit eigen beweging scholings-, en deskundigheidsbevorderende activiteiten ondernemen ten behoeve van het op peil houden van hun vakmanschap?

De VAR is enthousiast met deze vragen aan de slag gegaan en heeft gesprekken gevoerd met veel medewerkers, ondernemingsraad en andere stakeholders. De VAR heeft unaniem besloten dat de beroepscode het uitgangspunt en kader is om deze, en alle toekomstige adviesaanvragen te beantwoorden.

In het daaropvolgende advies, welke in zijn geheel is te lezen op de pagina van de VAR op de intranet site “Mijn TMZ” , staat beschreven dat verplichting niet wenselijk zou zijn. Het herinneren aan de beroepseed en het wijzen op ieders morele verantwoordelijkheid om bij te blijven in je vak is voldoende.

De VAR heeft veel adviezen gegeven die van grote waarde bleken, want alle aangereikte adviezen werden goedgekeurd tijdens de presentatie in de MT vergadering.

De voortvarendheid van de jonge VAR, het enthousiasme van de groep en de gelijkwaardigheid, openheid en prettige manier van communiceren van beide leden van de Raad van Bestuur bleven niet onopgemerkt; op 28 oktober mocht een delegatie van de VAR, samen met de voorzitter Raad van Bestuur TMZ een presentatie geven op de landelijke VAR netwerkdag. Hier kwamen zeer veel positieve reacties op. De VAR heeft een bijdrage geleverd aan het TMZ symposium “Ik ga voor Goud!”. Daarnaast is 2014 een jaar geweest waarin de VAR een duidelijke positie binnen TMZ heeft verworven.

In november kwam de 2^e adviesaanvraag met diverse vragen over het gebruik van het zorgleefplan. De VAR heeft hiervoor gesprekken gevoerd met cliëntenraad, medische adviesraad en ondernemingsraad. Het advies volgt in 2015.

De VAR is gevraagd om mee te denken over welke de jaarthema's voor TMZ in 2015 zouden moeten worden, wat als zeer constructief is ervaren. Samen kijken naar zorginhoudelijke onderwerpen en hierin meedenken en adviseren is noodzakelijk zodat het gekozen beleid een beleid van ons allen wordt.