



Zorg voor zelfstandigheid



Bestuursverslag 2018

Bestuursverslag



**Stichting NOVIZorg
te Hoensbroek**

2018

BESTUURSVERSLAG 2018

pagina:

1	Algemeen	6
1.1	Algemene identificatiegegevens	7
1.2	Structuur van het concern	8
1.3	Kerngegevens	8
1.4	Werkgebieden	9
1.5	Samenwerkingsrelaties	10
1.6	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	11
1.7	Directie en toezichthouders	12
1.8	Belangrijke elementen van het gevoerde beleid	13
2	Financiën	14
3	Risico's en onzekerheden	15
4	Financiële instrumenten	15
5	Gedragscodes	16
5.1	Governance code	16
5.2	Algemene verordening gegevensbescherming	18
5.2	Beroepscode	18
5.3	Bejegeningscode	18
6	Maatschappelijke aspecten van ondernemen	19
6.1	Arbo-doelstellingen	19
6.2	Incidenten	20
6.3	Klachten	21
7	Cliëntenraad	21
8	Toekomst	22
	Bijlage: Jaarverslag Cliëntenraad	25
	Bijlage: Jaarrekening 2018	31

BESTUURSVERSLAG
2018

1 ALGEMENE INFORMATIE

Stichting NOVIzorg is een zelfstandige zorginstelling die sinds 2004 zorg biedt aan mensen met een beperking (lichamelijk en/of verstandelijk, eventueel in combinatie met somatische of psychische problemen) op basis van de vraag van de cliënt. NOVIzorg wil op ondersteuningsvragen een adequaat antwoord bieden door volledig vraaggericht te werken. Het gaat daarbij in toenemende mate om de ondersteuning bij het zo zelfstandig mogelijk leiden van een zinvol leven. Sinds 2015 verandert het sociaal domein. Omdat gemeenten meer verantwoordelijk zijn geworden voor het ondersteunen van hun burgers, zijn andere principes en werkvormen aan de orde, die leiden tot het herinrichten van de dienstverlening door zorgaanbieders. Zo heeft ook NOVIzorg de afgelopen jaren een verandering ondergaan. "Zorgen voor" is ingeruild voor "zorgen dat" en we spreken in toenemende mate over "ondersteuning" in tegenstelling tot bijv. "dagbesteding" zoals het voorheen genoemd werd. Ook heeft de vertaling van "quatro aim" inmiddels zijn plek gekregen binnen de werkwijze van NOVIzorg:

- Verbeteren van de ervaren kwaliteit van zorg
- Verbeteren van de gezondheid van de populatie
- Verlagen van de kosten per hoofd van de bevolking
- Ervoor zorgen dat professionals hun werk naar tevredenheid kunnen uitvoeren (happy professionals).

Deze uitgangspunten zijn onderdeel van de opdracht Heerlen Stand By! waarin NOVIzorg als kartrekker actief is, en ze zijn ook vertaald in de missie en visie.

In 2018 heeft NOVIzorg derhalve haar missie en visie aangepast:

Missie: NOVIzorg is een organisatie van professionals die midden in de samenleving staan. We zijn ambitieus en gedreven, pragmatisch innoverend, en zijn we een slagvaardige en flexibele samenwerkingspartner voor verwijzers, overheden en collega-aanbieders. Vanuit de principes van positieve gezondheid bevorderen wij het maatschappelijke participatievermogen van individuele burgers, om zodoende een bijdrage te leveren aan een inclusieve samenleving.

Visie: in een kleinschalige, huiselijke sfeer worden burgers ondersteund bij het streven naar een zinvol leven in eigen regie. We focussen daarbij vooral op wensen en mogelijkheden waardoor iedere burger een persoonlijke invulling kiest van zijn of haar ondersteuning. We bieden professionele ondersteuning en behandeling op maat en doen dat samen met collega-instellingen die dezelfde principes nastreven. We kijken daarmee verder dan onze eigen mogelijkheden.

Door deze verandering worden de uitgangspunten van NOVIzorg versterkt: het kleinschalig en huiselijk aanbieden van groeps-ondersteuning, individuele begeleiding en groepsbehandeling aan burgers, om daarmee de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van de betreffende cliënt te bevorderen, waardoor deze de regie over zijn/haar leven zo optimaal mogelijk kan invullen. Het cliëntenbestand bestaat uit mensen die behoefte hebben aan ondersteuning bij het behoud van hun zelfredzaamheid: volwassenen, ouderen, jongeren en kinderen met een beperking die verschillend van aard kan zijn. Bij deze zelfredzaamheid-bevorderende ondersteuning, wordt nadrukkelijk de eigen kracht van de cliënt bevorderd, alsmede het netwerk van de cliënt opgezocht en geactiveerd. NOVIzorg hanteert hiertoe de uitgangspunten van "positieve gezondheid".

NOVIzorg ondersteunt ca. 75 mensen in de thuissituatie, en daarnaast ca. 400 mensen op de volgende locaties:

- Hoensbroek (Grubbelaan) waar groepsondersteuning in brede zin wordt geboden;
- Kerkrade (Old Hickory) waar eveneens groepsondersteuning in brede zin wordt geboden, en daarnaast specifieke ondersteuning voor mensen met lichte GGZ-problematiek;
- Heerlen centrum, waar de psychogeriatrische cliënten worden ontvangen, en waar daarnaast groepsondersteuning in brede zin wordt geboden; ook is dit een inloop-locatie voor kwetsbare ouderen die in de omgeving van het centrum wonen;
- Hoensbroek (Adelante), waar gespecialiseerde dagactiviteiten worden geboden voor mensen met de ziekte van Parkinson, niet aangeboren hersenletsel (NAH) en afasie; ook de groepsbehandeling (WLZ) wordt op deze locatie georganiseerd.

De ondersteuning die NOVIzorg voor haar cliënten verzorgt, wordt in verschillende vormen aangeboden. Zo vinden er activiteiten plaats tijdens de groepsondersteuning op de diverse locaties. Niet alle activiteiten kunnen echter op alle locaties worden aangeboden. Er zijn ook activiteiten die ambulante plaatsvinden. Dit betekent dat een cliënt in de thuissituatie door een medewerker van NOVIzorg wordt begeleid. Cliënten in ambulante ondersteuning (individuele begeleiding) zijn meestal niet geïndiceerd voor groepsondersteuning op locatie (begeleiding groep). Echter, een combinatie van ambulante en locatie-gebonden ondersteuning is zeer wel mogelijk.

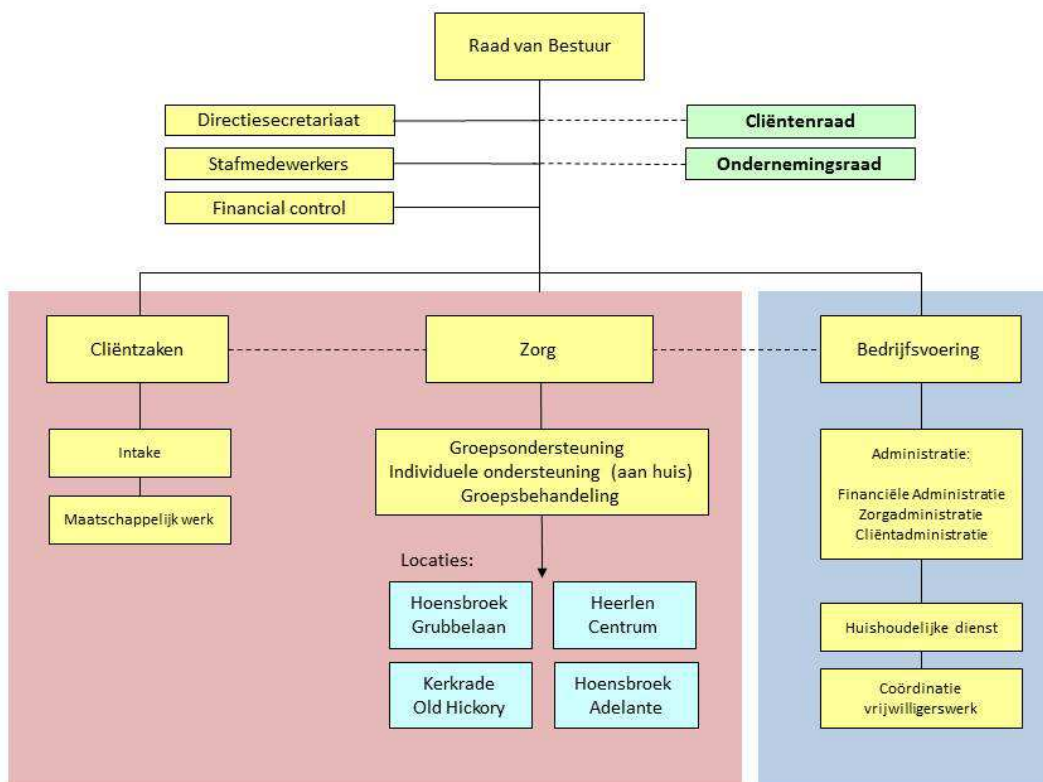
1.1 Algemene identificatiegegevens

Naam: Stichting NOVIzorg
Adres: Grubbelaan 22
6431 GH Hoensbroek

Telefoon: 045 – 2310310
 KvK-nummer: 14078221
 Email: info@novizorg.nl
 Website: www.novizorg.nl

1.2 Structuur van het concern

NOVIzorg is een kleinschalig georganiseerde zorginstelling die een platte structuur kent. Er is sprake van een stichting, die wordt bestuurd door één bestuurder en er is een raad van toezicht bestaande uit drie leden. Bij NOVIzorg werkten ultimo verslagjaar 59 medewerkers (2017: 52), verdeeld over 4 vestigingen, en er waren eind december 418 cliënten in zorg (2017: 412).



1.3 Kerngegevens

NOVIzorg is actief in de gehandicaptenzorg, en is erkend voor de functies

- VP = verpleging
- PV = persoonlijke verzorging
- BG = begeleiding (groep en individueel).
- BH = behandeling groep

In 2018 zijn werkzaamheden verricht die als volgt gefinancierd werden:

- WLZ (wet langdurige zorg), extramurale dagbesteding (groepsondersteuning) aan intramuraal wonende cliënten, financiering via het CZ-zorgkantoor;
- WLZ, behandeling groep, conform de daarvoor ingerichte overheids-subsidie, gefinancierd door het CZ-zorgkantoor;
- Wmo, in 16 Zuid Limburgse gemeenten, ondersteuning van volwassenen, op verschillende wijzen gefinancierd door de afzonderlijke gemeenten;
- Wmo-jeugdzorg, ondersteuning van jeugdigen (cliënten jonger dan 18 jaar) waarvan de gemeente Maastricht namens alle Limburgse gemeenten de afspraken heeft gemaakt met aanbieders;
- Wmo gemeente Heerlen, waar NOVIzorg dienstverlening heeft geleverd, die op lumpsum-basis is afgerekend via de coöperatie Heerlen Stand By;
- PGB, zijnde dienstverlening waarvan de cliënt zelf de opdrachtgever is en waarvan de financiering via de SVB verloopt;
- Particulier, zijnde dienstverlening zonder indicatie waarvan de cliënt zelf opdrachtgever is en uit particuliere middelen betaalt.

Bij NOVIzorg zijn in 2018 de volgende doelgroepen in zorg geweest:

- a) mensen met een somatische aandoening of beperking
- b) mensen met een psychogeriatrische aandoening of beperking
- c) mensen met een licht psychiatrische aandoening
- d) mensen met een lichamelijke handicap
- e) mensen met een verstandelijke handicap
- f) mensen met een communicatieve stoornis.

In 2018 heeft NOVIzorg groepsondersteuning verzorgd in de vorm van dagdelen alsmede individuele begeleiding in uren. Daarnaast is dienstverlening behandeling groep in de vorm van dagdelen aangeboden. Eind 2018 maakten 418 (was 412 in 2017) cliënten gebruik van de aangeboden dienstverlening. De omzet bedroeg € 3.686.874,= (2017: € 2.943.154,=).

1.4 Werkgebieden

NOVIzorg richt zich van oudsher op mensen met een lichamelijke / somatische beperking als eerste grondslag. Dat betekent dus dat ook mensen met meervoudige beperkingen (zoals lichte GGZ-problematiek of een verstandelijke beperking) bij NOVIzorg terecht kunnen.

Qua doelgroepen ondersteunt NOVIzorg met name de volgende mensen:

- mensen die lijden aan een vorm van dementie (vitaal dementerenden)
- mensen die lijden aan de ziekte van Parkinson
- mensen met een afasie, bijvoorbeeld als gevolg van een CVA
- mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH, CVA)
- kwetsbare ouderen.

De kerntaak is het leveren van extramurale gehandicaptenzorg in de vorm van groepsondersteuning, begeleiding individueel (ambulante zorg) en groepsgewijze behandeling. De focus ligt hierbij op de doelgroep waarbij het vermogen tot maatschappelijke participatie en/of het behouden of bevorderen van de zelfredzaamheid kan worden gestimuleerd, c.q. de achteruitgang kan worden vertraagd. Dat gebeurt o.a. door het versterken van het eigen netwerk van de cliënt. Door de gewijzigde visie en het omarmen van de principes van positieve gezondheid, komt de focus meer en meer te liggen op aspecten als zingeving en sociale interactie. Hierop worden activiteiten in toenemende mate afgestemd. Zo worden activiteiten steeds meer aangeboden in de directe woonomgeving van de burgers, en zijn de NOVIzorg-locaties beschikbaar voor inloop voor kwetsbare burgers. Het geografisch gebied waarin NOVIzorg actief is, is Zuid Limburg met een focus op de Parkstad-regio.

1.5 Samenwerkingsrelaties

NOVIzorg heeft in het kader van haar bedrijfsvoering met diverse belanghebbenden te maken. Onder belanghebbenden wordt verstaan: samenwerkings- en ketenzorgpartners, onderaannemers, patiënten- en cliëntenorganisaties, overheden, toezichthouders, zorgverzekeraars en kapitaalverstrekkers. Verder zijn natuurlijk de eigen cliënten, de medewerkers, de lokale verwijzers, het zorgkantoor Zuid Limburg, diverse thuiszorgorganisaties, revalidatieartsen, huisartsen en gemeenten belanghebbenden.

NOVIzorg participeert sinds 2016 in de Heerlense coöperatie Stand By! In dit samenwerkingsverband werkten in 2018 professionals van de volgende organisaties samen: Alcander, Cicero, Levanto, Meander, NOVIzorg, Oase, Radar, Relim, SGL en Triade. De ondersteuning voor burgers wordt door deze organisaties in toenemende mate white label en zonder organisatorische schotten vorm gegeven. NOVIzorg ondersteunt binnen de coöperatie de Heerlense burgers met beperkingen voortvloeiende uit de segmenten psychogeriatric (dementie) en NAH-somatiek (hersensletsel, c.q. de gevolgen daarvan) en in mindere mate burgers met problemen inzake geestelijke gezondheid en mensen met verstandelijke beperkingen. De samenwerking in de coöperatie leidt tot intensieve contacten met collega-zorg- en welzijnsaanbieders, en versterkt ook de manier van werken met de principes van positieve gezondheid.

Naast de samenwerking in Heerlen, is NOVIzorg in 2018 met de organisaties Radar en Levanto gaan onderzoeken of de drie organisaties, vanuit dezelfde overtuiging en ambities, gezamenlijk tot een beter aanbod kunnen komen voor de burgers uit de regio Sittard-Geleen. In het najaar hebben diverse verkenningen plaatsgevonden die in 2019 verder zullen

worden uitgewerkt. Het betreft dan met name samenwerking op het gebied van Positive FIT, een programma dat NOVIzorg heeft ontwikkeld en dat een verbinding bevat van cognitieve fitness en positieve gezondheid.

NOVIzorg werkt naast Heerlen op bredere Zuid-Limburgse schaal, en bedient burgers uit alle gemeenten van de regio. Met 17 (van 18) heeft NOVIzorg een Wmo-contract, daarnaast is er een overeenkomst met de gemeente Maastricht voor het leveren van jeugdzorg, en met CZ heeft NOVIzorg een productieovereenkomst voor het leveren van WLZ-zorg en WLZ-Behandeling Groep.

In 2018 is de samenwerking met de paramedische dienstverlener Dignita inhoudelijk verder uitgewerkt. Het aantal cliënten dat een geïntegreerde vorm van begeleiding en behandeling heeft ontvangen, is ook in 2018 wederom gegroeid, waardoor de bijbehorende financiering ook is toegenomen.

En naast de hierboven genoemde relaties, heeft NOVIzorg een samenwerkingsverband met collega-zorginstelling Adelante.

1.6 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

NOVIzorg heeft zich volledig gecommitteerd aan de uitgangspunten van de zorgbrede governancecode. Indachtig de ontwikkelingen in het sociaal domein, wordt aandacht besteed aan het versterken van waardegedreven toezicht. De maatschappelijke opdracht die NOVIzorg heeft, overstijgt de toezichtkaders die enkele jaren geleden nog gangbaar waren. Binnen de Raad van Toezicht is dit onderwerp derhalve regelmatig aan de orde.

Inzake de WNT (wet normering topinkomens) is reeds eerder gemeld dat de honorering van de bestuurder in de overgangsregeling valt, op basis van de sectorale WNT-2. Hierover adviseert de externe accountant jaarlijks de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. Dat advies is overgenomen en is opgevolgd, waardoor de organisatie / bestuurder binnen de kaders van WNT-2 opereert.

In de toezichthoudende sfeer wordt door de Raad van Toezicht periodiek overleg gevoerd met de bestuurder over de beginselen en toepassing van good governance. Verder publiceert NOVIzorg (naast de officiële CIBG-registratie) op haar eigen website het maatschappelijk jaarverslag en de genoemde reglementen.

Medezeggenschap van medewerkers is binnen NOVIzorg geregeld via een in 2018 opgerichte ondernemingsraad. Deze raad is in juni gestart, en in de tweede helft van 2018 in functie gekomen. Daarnaast worden medewerkers 4 x per jaar uitgenodigd voor een medewerkersbijeenkomst,

waar de belangrijkste ontwikkelingen door de bestuurder worden toegelicht, en waar medewerkers hun opmerkingen en aanbevelingen kunnen aangeven.

Medezeggenschap van cliënten is ingebed via de cliëntenraad. Deze heeft een eigen jaarverslag, dat verderop in dit document is opgenomen.

1.7 Directie en toezichthouders

NOVIzorg wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur, bestaande uit de heer W.H.M. Pécasse MMO. De bestuurder is bezoldigd conform de CAO Gehandicaptenzorg. Er is geen auto van de zaak en er zijn geen bijzondere beloningen afgesproken. De arbeidsovereenkomst van de bestuurder heeft het karakter van een functie-contract, hetgeen wil zeggen dat het arbeidsvoorwaardenpakket van de bestuurder is gebaseerd op zijn inzet en werkkraft ten behoeve van het reilen en zeilen van de stichting, waarbij geen bepalingen gelden ten aanzien van de arbeidsduur en werktijden, maar waarbij van de bestuurder verwacht wordt dat hij zich richt naar de binnen de stichting geldende gebruikelijke normen ten aanzien van de beschikbaarheid en bereikbaarheid. Honorering vindt zoals aangegeven, plaats conform de regels en richtlijnen van de CAO-gehandicaptenzorg, binnen de kaders van WNT-2.

De Raad van Toezicht van NOVIzorg is als volgt samengesteld (situatie 31-12-2018):

Voorzitter: de heer P.M.A. Penders
Nevenfunctie: Zelfstandig adviseur
Einde 1^e zittingstermijn: 15-12-2019 (herkiesbaar)

Secretaris: de heer W.G. Van Kranen
Nevenfunctie: Huisarts
Einde 2^e zittingstermijn: 20-03-2020 (niet herkiesbaar)

Lid: mw. A.M.C. Peulen,
Nevenfunctie: Organisatie-adviseur
Einde 2^e zittingstermijn: 20-03-2020 (niet herkiesbaar)

De afgesproken bezoldiging van de Raad van Toezicht bedroeg € 2.500,= per persoon; in 2018 is in totaliteit € 7.500,= uitgekeerd.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar 5 maal vergaderd, verdeeld over het jaar. Deze besprekingen hadden o.a. als onderwerpen: strategie, organisatieontwikkeling, begroting, kwartaalrapportages, jaarstukken, juridische zaken, functioneren en bezoldiging bestuurder. Ook heeft de Raad van Toezicht tijd en aandacht besteed aan het evalueren van het

eigen functioneren. Tweemaal heeft de Raad van Toezicht vergaderd met het voltallige Management Team. Op bepaalde momenten is de vergadering uitgebreid met de externe accountant.

De Raad van Toezicht ontvangt maandelijks een uitgebreide cijfermatige analyse van de drie-eenheid productie, proces en personeel (de zg. bedrijfseconomische rapportage). Daarnaast ontvangt de Raad periodiek operationele informatie zoals verslagen van het management team, incidentmeldingen, aanpak risicomanagement, nieuwsbrieven etc., met name bedoeld om feeling te houden met de dagelijkse gang van zaken. De informatie-uitwisseling tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht is vastgelegd in een informatieprotocol. Waar nodig informeren de Raad van Toezicht en de bestuurder elkaar ook op andere momenten, telefonisch of per mail. Via de maandrapportage en de aanvullende informatie van de bestuurder bewaakt de Raad van Toezicht de strategische lijn en de prestaties van de organisatie.

1.8 Belangrijke elementen van het gevoerde beleid

NOVIzorg heeft haar beleid voor de korte en middellange termijn uitgestippeld aan de hand van een strategisch plan. Dit plan is in 2018 aangescherpt op basis van de veranderingen in het sociaal domein. Deze strategische verkenning heeft geleid tot het aanscherpen van de missie en visie, maar ook tot het opsommen van onderstaande succesbepalende factoren (in willekeurige volgorde):

- ***We zijn toonaangevend in positieve gezondheid***
- ***We zijn financieel gezond***
- ***We zijn ons bewust van onze maatschappelijke opdracht***
- ***We zijn aanwezig in alle regio's van Zuid Limburg***
- ***We zijn een aantrekkelijke werkgever***
- ***We zijn onderscheidend voor cliënten en verwijzers***
- ***We zijn koploper in coöperatief samenwerken.***

In het beleid van 2018 is naast de genoemde strategische herijking specifiek aandacht geweest voor:

- **Kwaliteit:** door verdergaande professionalisering en het toepassen van zelfreflectie in de teams, is de kwaliteit van de dienstverlening doorgelicht en onderwerp van gesprek met de cliëntenraad geweest. Hieruit zijn diverse verbeterpunten afgeleid die in 2018 en verder worden opgepakt. In 2018 is ook het kwaliteitsverslag conform de landelijke richtlijnen gemaakt.
- **ICT:** het cliëntvolgsysteem wordt vervangen door een uitgebreidere versie. Hierin wordt meer aandacht gegeven aan het inhoudelijk documenteren van de ondersteuning, inclusief het risicoprofiel van de betreffende cliënt.

- Risicopreventie: NOVIzorg heeft in 2018 haar RI&E (risico inventarisatie & -evaluatie) geprofessionaliseerd. Met behulp van externe expertise is de inventarisatie sterk verbeterd, en door een systematische ondersteuning beter ingebed in de organisatie en teams. Hierdoor wordt aanwezigheid bij NOVIzorg voor cliënten en medewerkers nog veiliger.
- Samenwerking: het wordt steeds duidelijker dat samenwerkende zorg- en welzijnsaanbieders enorme verbeterlagen kunnen maken bij het herinrichten en toekomstbestendig maken van het sociale domein. Er kan gezamenlijk veel worden bereikt door investeringen in de preventieve sfeer (voorkomen dat een hulpvraag escaleert), in de voorliggende voorzieningen (sociaal contact stimuleren) en ook door kennisdeling in de zwaardere ondersteuningsvragen die als multi problem worden gekenmerkt. NOVIzorg beschouwt samenwerking derhalve als strategisch instrument om de (kwaliteit van) ondersteuning te verbeteren. Concrete en praktische voorbeelden van samenwerking zijn Heerlen Stand By!, Kerkrade Samen Leven, NOVIzorg-Levanto-Radar.

2 FINANCIËN

Het financieel beleid van NOVIzorg is gericht op continuïteit. Een winst-oogmerk heeft de stichting nadrukkelijk niet. Nadat 2017 met een positief financieel resultaat is afgerond, toont ook 2018 een positief bedrijfsresultaat. Echter, door de strategische verkenning is ook duidelijk geworden dat de continuïteit nog steeds onder druk staat. De organisatie is nog steeds in staat om kostenreducties en verdergaande flexibilisering van personele inzet te vertalen in kwalitatief goede zorg, echter de ondergrens is bereikt. Verdere tariefkortingen van gemeenten of landelijke overheid zijn niet zonder gevolgen voor kwaliteit of werkgelegenheid te implementeren.

De omzet in het verslagjaar was € 3.686.874,= (in 2017: € 2.910.251,=) de kosten bedroegen € 3.528.894,= (in 2017: € 2.844.394,=). Rekening houdend met diverse andere financiële baten en lasten, werd uiteindelijk over 2018 een positief resultaat gerealiseerd van € 157.980,=.

De liquiditeitsratio (current ratio) per ultimo verslagjaar was 2,77 (tegen 2,01 in 2017). De current ratio is bepaald door de vlottende activa (876K) te delen door de kortlopende schulden (316K). Deze ratio geeft aan in welke mate de organisatie aan haar kortlopende verplichtingen kan voldoen (streefwaarde is 2,0; hoger is beter).

De solvabiliteit was per 31-12-2018 58%, tegen 52% in 2017. Deze ratio geeft aan in welke mate de organisatie aan haar langlopende verplichtingen kan voldoen. Berekening: eigen vermogen (620K) gedeeld door totale activa (1.064K); streefwaarde is 25% à 40%; hoger is beter.

3 RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

In 2018 zijn de bedrijfsrisico's van NOVIzorg als onderstaand getypeerd. Hiermee worden aspecten benoemd die de maatschappelijke functie van de organisatie in gevaar kunnen brengen, waarbij het belang van kwalitatief goede cliëntenzorg en behoud van medewerkerstevredenheid zwaar wegen.

- Het blijvend realiseren van strategische doelen
- Het blijvend realiseren van een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering
- Het behouden / uitbouwen van een kwalitatief goede dienstverlening
- Het waarborgen van een betrouwbare informatievoorziening
- Het naleven van relevante wet- en regelgeving.

Daarnaast zijn er risico's die voortvloeien uit deelname aan coöperatief samenwerken. Belangrijkste aspecten daarvan zijn: bijdragen naar draagkracht bij een financieel debacle, en imagoschade voortvloeiend uit klachten, calamiteiten of negatieve effecten vanuit gevoerde rechtszaken.

Deze risico's zijn doorlopend in de strategische ontwikkelingen meegenomen, ze zijn maandelijks besproken in het Management Team, periodiek in de vergaderingen met de Raad van Toezicht, en zijn steeds verder uitgewerkt naarmate er meer zekerheden ontstonden. In de uitvoeringsplannen van de organisatieonderdelen zijn de relaties met deze elementen meegenomen.

In 2018 heeft de strategische verkenning geleid tot een aangepaste maar uiterst essentiële vraag: **"op welke wijze kan NOVIzorg op termijn haar toegevoegde waarde in het sociaal domein vormgeven"**.

De periode 2019 en verder zal benut worden om hierop de strategische koers te bepalen, en de daarbij behorende acties vorm te geven.

4 FINANCIËLE INSTRUMENTEN

NOVIzorg werkt al jaren met een maandelijks bedrijfseconomische rapportage. Deze is opgebouwd rond de 3-eenheid "productie, personeel en financiën". In de loop der jaren is deze rapportage verder uitgebouwd, mede op aangeven van de Raad van Toezicht en de accountant. In 2018 is deze rapportage verder functioneel aangepast aan de toekomstige veranderingen in de gehandicaptensector, en aan relevante ontwikkelingen

in de regio. Dat heeft onder andere geleid tot een gedetailleerde rapportage op gemeentelijk niveau. Verder bevat de rapportage alle stuurinformatie die nodig is om de juiste afwegingen te kunnen maken, in relatie tot de beoogde continuïteitsvraagstukken.

De rapportage wordt maandelijks aangereikt aan de Raad van Toezicht en aan de leden van het Management Team, en wordt kwartaalsgewijs voorzien van een uitgebreide toelichting, die achtergrondinformatie bij de cijfers verschaft. Deze toelichting wordt besproken met de accountant en uiteraard met de Raad van Toezicht en het Management Team.

De indeling van de maandelijksse rapportage luidt:

- Productiecijfers en omzet in de maand en t/m de maand
- Productie in aantallen, grafisch
- Overzicht begroting en realisatie per hoofdkostensoort, per maand
- Begroting, kosten en omzet, grafisch
- Exploitatie-overzicht
- Investeringsoverzicht
- Liquiditeitsprognose
- Formatie-overzicht
- Ziekteverzuim, grafisch
- Cliëntregistratie.

5 GEDRAGSCODES

De organisatie is gehouden aan het naleven van bepaalde gedragscodes. Deze zijn deels wettelijk opgelegd, deels heeft NOVIzorg zelf besloten haar kwaliteit van dienstverlening met behulp van gedragscodes te verbeteren. Naast de verplichtingen die voortvloeien uit het kwaliteitskader HKZ en uit HACCP, zijn in het bijzonder te benoemen:

- de governance code
- de NEN7510 (in het kader van de algemene verordening gegevensbescherming - AVG)
- de beroepscode
- de bejegeningenscode.

5.1 De governance code zorg

In de loop van de voorbije jaren is gewerkt aan het herijken van de governance code 2010. In algemene zin was deze code te star geworden in relatie tot de ontwikkelingen die in het zorgdomein aan de orde zijn. De nieuwe code is in de tweede helft van 2018 gepresenteerd, en is gebouwd rondom de volgende 7 principes:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.

2. De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

De nieuwe code is gebaseerd op bovenstaande zeven principes van goed bestuur en toezicht. De principes behandelen vooral gedragsnormering en cultuuraspecten van good governance. In tegenstelling tot de vorige code uit 2010, die sterk juridisch van aard was en voornamelijk was gebaseerd op formele regels en organisatievraagstukken. De verandering toont ook de steeds hogere eisen die aan de geschiktheid, professionaliteit en integriteit van bestuurders en toezichthouders worden gesteld. De geldende Zorgbrede Governancecode volgt deze lijn: opzet en inhoud van de code vertonen belangrijke overeenkomsten met recent tot stand gekomen codes bij andere semipublieke sectoren, als bijvoorbeeld onderwijs en volkshuisvesting. De zeven principes stimuleren reflectie en de (interne en externe) dialoog.

Bestuurders en toezichthouders in de zorg hebben in de nieuwe code de ruimte gekregen, mede op eigen verzoek, om scholing en ontwikkeling te implementeren en te borgen in een eigen accreditatiesystematiek. Koepels NVZD en NVTZ werken daar volop aan, meermaals ook beschreven in deze kolommen. De Zorgbrede Governancecode haakt bij deze ontwikkeling aan in het zevende en laatste principe dat bestuurders en toezichthouders oproept tot het permanent ontwikkelen van hun professionaliteit en deskundigheid en daarmee dus de kwaliteit van zowel de samenstelling als het functioneren van bestuur en toezicht bevordert.

In relatie tot het voldoen aan de Governancecode, heeft de bestuurder van NOVIzorg in 2015 reeds deelgenomen aan de door de overheid voorgestelde accreditatie voor zorgbestuurders. Deze accreditatie toetst de integriteit en persoonlijke ontwikkeling van de bestuurder in relatie tot de verantwoordelijkheid die hij heeft bij het leiden van een zorginstelling. Deze door de NVZD (Nederlandse Vereniging van Zorgbestuurders) uitgevoerde accreditatie wordt door het ministerie van VWS als zeer wenselijk gezien, is echter nog niet bij wet verplicht gesteld. De bestuurder van NOVIzorg heeft dit traject succesvol doorlopen, en is als gevolg daarvan sinds medio 2015 geaccrediteerd (looptijd 5 jaar).

5.2 De algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de nieuwe Europese privacywetgeving, die op 25 mei 2018 is ingegaan. Privacyrechten van klanten of gebruikers worden er mee versterkt en uitgebreid. De Europese Unie kent hiermee één privacywet. Internationaal staat de AVG bekend als General Data Protection Regulation (GDPR). Voor NOVIzorg heeft de implementatie tot nu toe de volgende stappen gekend:

- Er is in samenwerking met twee collega-aanbieders een plan van aanpak opgesteld, onder externe begeleiding van AON;
- De acties uit dit plan van aanpak zijn vervolgens gestructureerd in gang gezet, waardoor NOVIzorg ultimo 2018 "compliant" is;
- Het plan van aanpak is daarmee niet afgerond; in het voorjaar van 2019 zal de certificering conform NEN7510 worden gerealiseerd, waarmee het "compliant zijn" een wettelijk kader zal kennen.

Ook heeft NOVIzorg, voortvloeiende uit het plan van aanpak, in 2018 een "Functionaris Gegevensbeheer" aangesteld en opgeleid.

5.3 De beroepscode

NOVIzorg streeft ernaar haar cliënten onvoorwaardelijk de beste kwaliteit en professionaliteit van zorg te bieden. Om die reden heeft de organisatie vastgelegd dat er volgens een beroepscode gewerkt wordt. Alle medewerkers van NOVIzorg houden zich daarom aan de beroepscode die in maart 2012 is ingevoerd. Deze beroepscode is in samenspraak met de cliëntenraad tot stand gekomen.

De volledige tekst van de beroepscode is als download te vinden op onze website.

5.4 De bejegeningcode

NOVIzorg stelt hoge eisen aan het gedrag, de houding en de representativiteit van iedereen die bij ons zijn diensten aan cliënten aanbiedt. Door dit te formaliseren in een bejegeningcode maakt de organisatie duidelijk wat wordt verstaan onder gewenst en ongewenst gedrag zodat het houvast geeft in het dagelijks werk. Belangrijkste is echter dat de bejegeningcode cliënten moet beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen. Deze regels gelden daarom niet alleen voor medewerkers die een arbeidsovereenkomst met NOVIzorg hebben, maar zijn ook van toepassing op stagiairs, vrijwilligers en externe dienstverleners die in ruimten van NOVIzorg hun diensten aanbieden (zoals fysiotherapie, pedicure, ...).

De volledige tekst van de bejegeningcode is als download te vinden op de website.

6 MAATSCHAPPELIJKE ASPECTEN VAN ONDERNEMEN

NOVIzorg beschouwt zichzelf als een bewust maatschappelijk ondernemende organisatie. Dat brengt enerzijds de dienstverlening met zich mee, anderzijds toont ook het not for profit-karakter van de bedrijfsvoering dat aan. In relatie tot de zorg voor cliënten voert NOVIzorg een beleid waarbij (het vermijden van) risico's en (het melden en handelen naar aanleiding van) incidenten ruimschoots aandacht krijgen. Echter ook in het kader van goed werkgeverschap wordt een beleid gevoerd waarin bewust wordt omgegaan met de arbeidsomstandigheden van het personeel. Onderwerpen als werkdruk, werktijden, ongewenst gedrag en agressie worden regelmatig besproken in diverse gremia, en er is uitgeschreven beleid op het gebied van arbo-doelstellingen. In dit onderdeel van het bestuursverslag wordt dit toegelicht.

6.1 Arbo-doelstellingen

Werkgevers en werknemers dragen verantwoordelijkheden voor het voeren van het arbobeleid. De Arbowet speelt hier een grote rol in. Deze is bedoeld om zorg te dragen voor een gezonde en veilige omgeving waarin de medewerkers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het doel hiervan is om het ziekteverzuim terug te dringen en om ongevallen te voorkomen.

De Arbowet heeft de volgende uitgangspunten:

- De wet richt zich op de plicht van de werkgever om te zorgen voor zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, mede gelet op de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening en rekening houdend met wat redelijkerwijs mogelijk is.
- Bronaanpak/arbeidshygiënische strategie. Dit houdt in:
 - o Bronmaatregelen.
 - o Collectieve maatregelen.
 - o Individuele maatregelen
 - o Persoonlijke beschermingsmiddelen.

Het arbobeleid van NOVIzorg is indachtig de wetgeving gericht op het realiseren van de volgende uitgangspunten:

- gezondheidsbevordering
- bevorderen duurzame inzetbaarheid
- tegengaan gezondheidsrisico's en beperkingen
- voorkomen bedrijfsongevallen
- terugdringen van verzuim
- terugdringen arbeidsongeschiktheid

Daartoe heeft NOVIzorg ten aanzien van de onderstaande thema's doelstellingen geformuleerd of acties genomen:

- Algemene arbozorgverplichting (preventief)
- Ziekteverzuimbeleid
- Seksuele intimidatie / agressie

- Risico-inventarisatie en -evaluatie
- Ongevallen en beroepsziekten
- Voorlichting, onderricht en instructie
- Arbozorg ten aanzien van derden
- Naleving voorschriften
- Personeelsvertegenwoordiging
- Organisatie van de arbozorgtaken
- Arboplatform
- Werkoverleg
- Externe deskundigheid
- Eigen deskundigheid
- Arbeidsomstandighedensprekuren
- Bedrijfshulpverlening
- Beschermingsmiddelen

In 2018 is er een professionalisering in gang gezet inzake de arbo-aspecten. Er is geïnvesteerd in een opgeleide preventie-medewerker / hoofd BHV; de RI&E is verbeterd en ingebed in de organisatie, en wordt systeemtechnisch ondersteund. De rol van de ondernemingsraad hierbij is van groot belang, en er is sinds het najaar 2018 periodiek overleg tussen de preventiemedewerker / hoofd BHV en de ondernemingsraad. Hiermee worden de arbo-doelstellingen scherper en beter beheersbaar, en dat zal ten goede komen aan de veiligheid en aan het beheersen van het ziekteverzuim.

6.2 Incidenten

NOVIzorg beschikt al jaren over een MIC-commissie (melding incidenten cliënten). Deze commissie vergadert maandelijks, bespreekt de voorliggende incidenten en schrijft daarover een advies aan het management team. Dat advies wordt daar binnen twee weken besproken en vertaald in verbeteracties. In 2018 zijn er 65 MIC-meldingen ontvangen (in 2017: 75). De meldingen zijn gecategoriseerd naar de volgende gezichtspunten:

MIC-rapportage 2018						
Januari t/m December						
Incident	Grubbeln	Kerkrade	Heerlen	Adelante	Vervoer	Ambulant
Vallen						
Stoten / knellen / botsen				1		
Op de grond aangetroffen	4		1	6	1	
Struikelen / Uitglijden			3	2		
Door de knieën gezakt	2		1	1		
Ergens af/uit/naast vallen	1	1	2	5		
Agressie						
Agressie Client - Client	5		1	1		

Agressie Client - Medewerker	5	1	1		2	1
Agressie Overig					1	
Overig						
Vermissing			2	1		
Brand / Schroei		1				
Verwonding			1	1		
Voeding	1					
Medicatie				6		
Bewusteloosheid	1		2			
Seksuele intimidatie						
Time-out						
Totaal:	19	3	14	24	4	1

De MIC-procedure voorziet erin dat het verslag van de MIC-commissie integraal wordt doorgestuurd naar het Management Team, ter bespreking aldaar.

In het verslagjaar is éénmaal melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De melding is vertaald in een intern onderzoek dat naar tevredenheid van de inspectie is afgerond.

6.3 Klachten

NOVIzorg voldoet aan de wettelijke eisen inzake klachtafhandeling. In 2018 is de procedure verder aangescherpt vanwege aanvullende eisen inzake ondersteuning aan jeugdigen. In het verslagjaar 2018 werden 7 formele klachten ontvangen (in 2017: 3 klachten) en afgewikkeld.

Zes van de ingediende klachten hadden betrekking op vervoer; de resterende klacht kwam voort uit ondersteuning via de coöperatie Heerlen Stand BY! waar een cliënt aangaf niet tevreden te zijn over het nakomen van gemaakte afspraken. De klachtenprocedure en het klachtenreglement zijn beschikbaar op de website van NOVIzorg.

7 CLIËNTENRAAD

NOVIzorg heeft sinds jaren een constructief meedenkende cliëntenraad. In de loop der jaren is het contact tussen bestuurder en cliëntenraad uitgegroeid tot een overleg waarin beide partijen met begrip voor elkaars standpunten een heldere visie hebben ontwikkeld op het gevoerde beleid. In 2018 bestond de cliëntenraad uit 3 personen die periodiek met de bestuurder en afgevaardigden uit de organisatie vergaderen; daarnaast wordt de raad ondersteund door cliëntenpanels op de locaties. Daarmee is bereikt dat de meer formeel getinte onderwerpen worden besproken in kleinere setting, en de meer praktische zaken zonder tijdsvertraging kunnen worden opgepakt door de cliëntenpanels en de locatie-teams. De

cliëntenraad ontvangt o.a. informatie over MIC-meldingen en is betrokken bij het risicomanagement.

De cliëntenraad wordt zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd. De directie wordt tweemaandelijks uitgenodigd voor een cliëntenraad-bijeenkomst en bespreekt dan de agendapunten die ofwel door de cliëntenraad ofwel door de directie zelf zijn aangedragen. Op thema-basis worden ook andere medewerkers van NOVIzorg uitgenodigd om bepaalde onderwerpen toe te lichten. Eveneens periodiek heeft de cliëntenraad contact met een vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht ontvangt de notulen van de cliëntenraadbijeenkomsten.

De cliënten van NOVIzorg beschikken over de mogelijkheid contact te hebben met een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is tevens klachtenfunctionaris. Dat betekent concreet dat cliënten deze persoon kunnen contacteren op het moment dat er vragen of problemen zijn die niet met het personeel, de leidinggevenden of de bestuurder van NOVIzorg besproken kunnen worden. De vertrouwenspersoon kan helpen een oplossing te zoeken voor het betreffende probleem. In overleg met de cliënt kan de vertrouwenspersoon contact opnemen met de bestuurder om het probleem en de eventuele oplossing te bespreken. De anonimiteit van de cliënt kan daarbij desgewenst gewaarborgd blijven. Periodiek heeft de vertrouwenspersoon contact met de cliëntenraad om zijn functioneren toe te lichten in relatie tot hetgeen dat speelt binnen de cliëntenraad en binnen de totale organisatie.

In het bijgevoegde verslag van de cliëntenraad wordt de interactie tussen de raad en de bestuurder meer uitgebreid toegelicht.

8 TOEKOMST

NOVIzorg streeft ernaar het sociaal domein – in samenwerking met collega zorg- en welzijnsaanbieders – te hervormen en toekomstbestendig te maken. Dat is een enorme uitdaging voor een organisatie met de omvang van NOVIzorg. Toch merken we dat de gedrevenheid en de slagvaardigheid van onze organisatie zaken in beweging zet. In Heerlen Stand By! is NOVIzorg een van de organisaties die als kartrekker wordt gekwalificeerd. En de resultaten van een veranderde en verbeterde ondersteuning worden steeds beter zichtbaar. Niet alleen op het niveau van de individuele burger, maar ook op wijk- en gemeenteniveau. De organisatie NOVIzorg is slechts het voertuig, de cliënten en de medewerkers zijn de bepalende factoren.

De toekomst van NOVIzorg is daarom op twee fronten van belang:

- ***Wat merken onze cliënten van onze ambities ?***
- ***Wat betekent een veranderend NOVIzorg voor de werknemers ?***

Hoewel de koers nog niet volledig helder is, zijn de volgende richtingen zichtbaar.

Voor cliënten:

- De juiste ondersteuning wordt gevonden in de vraag van de cliënt en niet in de organisatiestructuur van NOVIzorg; er wordt op termijn derhalve geen dagbesteding meer aangeboden, of individuele begeleiding, of vervoer, of maaltijdservice, of dat zijn oude structuren die voor de organisatie ooit waarde hadden, maar voor de cliënt als zodanig niet relevant zijn;
- Vanuit de brede vraag van de cliënt wordt bekeken wat nodig is, wie dat kan bieden, en welke vorm het moet krijgen. Daarbij wordt breed gekeken: cliënt zelf, cliëntstelsel, informele zorg, welzijnswerk, professionele (paramedische) zorg, ... kortom, alle benodigde vormen en deskundigheden worden in de afweging betrokken, ook als deze zich buiten de organisatiegrens bevinden;
- Iedere cliënt heeft binnen NOVIzorg een contactpersoon, die zich opwerpt als regisseur van het ondersteuningstraject. Deze persoon schrijft samen met de cliënt het 1G1P en baseert zich daarbij op de uitgangspunten van positieve gezondheid. De regisseur bouwt het ondersteuningsnetwerk rond de cliënt op, en coördineert de gewenste verbindingen;
- Aansluitend wordt de ondersteuning opgestart, en daarbij worden alle partijen betrokken die waarde toevoegen aan de voorliggende ondersteuningsvraag. Periodiek wordt geëvalueerd in multi-disciplinair verband, indien nodig voorgezeten door een Specialist Oudergeneeskunde (SO). De cliënt en het cliëntstelsel worden hier nadrukkelijk bij betrokken en zijn mede-eigenaar van het 1G1P.

Voor medewerkers:

- Werken bij NOVIzorg is meer dan het hebben van een baan bij een zorginstelling; medewerkers zijn deel van een team, zijn betrokken bij hun vak, nemen de kans om het werken in het sociaal domein met meer eigen inbreng vorm te geven;
- In de periode 2016-2018 is geïnvesteerd in de ontwikkeling van teams; einde 2018 waren alle teams geschoold in semi-zelfsturing. Dit heeft ertoe geleid dat medewerkers in teams meer bevoegdheden hebben om (binnen kaders) keuzes te maken die door de leidinggevenden op gepaste afstand worden gevolgd.
- Gelijk met de introductie van semi-zelfsturing, is ook de kwaliteit van de drie kernactiviteiten verbeterd door het benoemen van drie programmaadviseurs:

- Behandelen, bewegen en sporten
- Cognitief
- Creatief

Deze toevoeging aan het organisatieconcept geeft teams de mogelijkheid om voor specifieke vragen terug te vallen op daarvoor geschoolde collega's;

- NOVIzorg werkt met de principes van positieve gezondheid. Alle (!) medewerkers worden daarin geschoold;
- Omdat inhoud voorop gaat, en professionaliteit van de medewerkers de ruimte moet krijgen om nieuwe werkwijzen te ontwikkelen, wordt bij NOVIzorg gewerkt in semi-zelfsturende teams;
- Het vernieuwen van het sociaal domein gaat gepaard met een andere kijk op organiseren. Bij NOVIzorg is de "wijze van organiseren: belangrijker dan de "organisatie";
- Door de samenwerking met collega-aanbieders delen medewerkers van NOVIzorg hun kennis. Het is enorm verrijkend om nieuwe werkwijzen samen met collega's van andere organisaties te ontwikkelen en daarbij de inbreng van de professionals te plaatsen boven het organisatiebelang;
- Bij NOVIzorg heeft iedere medewerker toegevoegde waarde en is zich daarvan bewust. Om die reden heeft iedere medewerker invloed op het beleid.

De toekomst van NOVIzorg is derhalve vooral te typeren als "in beweging". De maatschappelijke opdracht waar de organisatie voor staat, maakt dat de manier van werken enorme veranderingen ondergaat in vergelijking met de periode tot 2015. Voor cliënten en medewerkers wordt de waarde van NOVIzorg anders, maar vooral beter.

Jaarverslag Cliëntenraad



Stichting NOVIZorg te Hoensbroek

2018

Secretariaat Cliëntenraad NOVIZorg
Grubbelaan 22
6431 GH Hoensbroek
T 045 – 528 55 27
F 045 – 523 40 67
cr@novizorg.nl
www.novizorg.nl

1. Inleiding

Met dit jaarverslag legt de cliëntenraad (CR) verantwoording af conform artikel 5.1.1., 5.1.2. en 5.1.3. van het Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad NOVIzorg. Deze artikelen luiden:

5.1.1. De cliëntenraad legt aan de cliënten van de instelling verantwoording af door middel van:

- de notulen van de cliëntenraadsvergadering;
- een jaarverslag.

Het jaarverslag wordt in ieder geval gestuurd aan de Raad van Bestuur NOVIzorg, het management team/de locatiemanagers, aan de Raad van Toezicht, aan belanghebbende instanties, diensten en/of hun vertegenwoordigers.

Het wordt openbaar gemaakt voor cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Ook op de website van NOVIzorg, www.novizorg.nl is het jaarverslag te lezen.

5.1.2. De cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen 3 maanden na afloop van het kalenderjaar, een verslag vast van de werkzaamheden in het afgelopen jaar.

Verdere informatie naar de cliënten en de instelling vond, zoals ook in vorige jaren, plaats via:

- persoonlijk contact met de achterban en de panelleden door de vertegenwoordiger lid CR op de locatie;
- via de publicatieborden van de cliëntenraad op de locaties;
- indien nodig via een nieuwsbrief van de cliëntenraad;
- door het bezoeken van locaties door de leden van de CR.

We hopen dat u met belangstelling kennis neemt van de activiteiten in dit verslagjaar 2018. Mocht u na het lezen van dit jaarverslag nog vragen of opmerkingen hebben dan vernemen we dit graag.

2. Doelstelling

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen uit 1996 heeft het volgende doel:

‘De versterking van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg’.

De doelstelling die de cliëntenraad NOVIzorg hieruit gedistilleerd heeft en die opgenomen is in het Reglement Cliëntenraad NOVIzorg.

Artikel 2: doelstelling

2.1. De cliëntenraad stelt zich ten doel, om binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de belangen van de cliënten van de instelling te behartigen.

3. Samenstelling van de Cliëntenraad

De in 2017 aangestelde leden van de cliëntenraad vormden ook in 2018 deze samenstelling, bestaande uit:

- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten: Vincent Bronkhorst;
- Een vertegenwoordiging vanuit de partners/mantelzorgers van cliënten: mevr. Mia van der Lande;
- Een vertegenwoordiging vanuit extern: Myriam Deurenberg, tevens voorzitter en secretaris;

Naast deze kleine cliëntenraad had elke locatie een vertegenwoordiging van cliënten door panelleden. De panelleden hebben een vast lid van de cliëntenraad als aanspreekpunt, die ook regelmatig de locatie bezoekt en de terugkoppeling verzorgt van het panel naar de vergaderingen van de cliëntenraad.

De panelleden voor de locaties waren:

- Old Hickory: Hans Snellaert, Danny van st Fiet, Leo Epples, Sjaak Peeters
- Grubbelaan: Diana Verscheuren, Jos Moonen, René Vlieger, Jannie Vromen, Jack Vervlossen
- Heerlen: Antoine Sistermans, Irmay Ferwerda, José Born, Tom Verberne
- Adelante: Peter Fahl.

4. Vergaderingen

In 2018 vonden er 7 vergaderingen plaats. De vergadering die gepland was in september kwam te vervallen.

De bestuurder was bij drie vergaderingen (deels) aanwezig om onderwerpen toe te lichten.

In de vergadering van april werd het lid van de RvT, die de cliëntbelangen behartigt, uitgenodigd.

In 2018 werd twee maal de MIC-meldingen toegelicht, een keer door de bestuurder en een keer via mail door Katie Consten (Manager Zorg).

De manager bedrijfsvoering, Roger Habets, verzorgde de uitleg over de cliëntregistratie en de financiële aangelegenheden in de vergaderingen van mei en december.

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris voor cliënten bij NOVIzorg, dhr. R. Groven, was in april aanwezig om o.a. de Wkkzg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) toe te lichten.

Staffunctionaris Bianca Giesen kwam de stand van zaken over het project Stand-by! toelichten in de vergadering van maart.

Femke Vluggen (Manager Clientzaken) lichtte dit jaar twee maal de stand van zaken rondom het project mantelzorgers toe.

Maddy Wachelder (Begeleider) gaf toelichting over veranderingen in activiteiten op locatie Grubbelaan.

Esther Gyenes, de coördinator van de vrijwilligers gaf toelichting op het vrijwilligers beleid van NOVIzorg.

In de vergadering van mei was de bestuurder van Levanto aanwezig. Levanto en NOVIzorg hadden in die week een uitwisseling van de bestuurders, om eens in elkaars keuken te kijken. Interessant, ook om te horen dat bij beide organisaties de medezeggenschap ongeveer op de zelfde wijze geregeld is.

In januari lichtte Daniël Lassauw (Staffunctionaris) het verslag van de meting klanttevredenheid toe en kon de cliëntenraad de aanbevelingen van haar kant kenbaar maken.

In oktober kwam de nieuwe zorgmanager Ingrid Hoedeman zich voorstellen.

Daarnaast was er regelmatig overleg of contact tussen de bestuurder en voorzitter of een lid van de cliëntenraad over lopende of acute zaken.

5. Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad

De voorzitter van de cliëntenraad was aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie voor de medewerkers en de Raad van Toezicht.

Er werd een keer een nieuwsbrief uitgebracht om de cliënten te informeren. Dit betrof voornamelijk de uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek en de aanbevelingen die daaruit naar voren waren gekomen.

Bezoek van twee leden CR aan de bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg op 23 mei.

Diverse keren werden locaties bezocht door een of twee leden van de cliëntenraad. Dit ook om met de panelleden te praten over wensen en punten die aandacht vroegen.

6. Besproken onderwerpen

Er zijn elk jaar wel onderwerpen die een paar keer terug komen op de agenda. Hieronder een opsomming van de belangrijkste punten.

- MIC-meldingen
- Klanttevredenheidsonderzoek met de voorgestelde verbeterpunten
- Cliëntregistratie
- Financieel overzicht
- Vrijwilligersbeleid
- Contacten met de panelleden, bespreking van de aangedragen punten uit het panel en de regeling van de afhandeling daarvan en bewaking van de stand van zaken daarna
- Stand-by! Positieve Gezondheid, Buurtpunten
- Mantelzorgbeleid
- (veranderingen in) Activiteiten
- Ondersteuning ambulante cliënten
- Bestuursverslag
- Jaarverslag cliëntenraad
- Ontwikkelingen rondom de Wkkgz
- Ervaringen van de klachtenfunctionaris
- Vervoer en problemen rondom het vervoer

- Familiedag
- Bespreking met de RvT over de ontwikkelingen van het afgelopen jaar en de kansen voor de toekomst
- De AVG (algemene verordening gegevensbescherming) en hoe die geregeld is bij NOVIzorg
- Terugkoppeling na een bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden
- Cursus plannen voor de leden van de cliëntenraad
- Uitleg over het project Positive Fit, een project voor cliënten met Parkinson
- GPS-systeem voor cliënten met wegloupedrag
- Huisvesting diverse locaties
- Houtbewerking
- NOVILife
- Nieuwe Klachtenregeling
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening voor 2019
- Vergaderschema 2019
- Halfjaar rapportage Stand-By!
- Begroting 2019

7. Uitgebrachte adviezen.

Volgens de WMCZ zijn er zaken waar de CR adviesrecht, zo niet verzuamd adviesrecht over heeft. Maar de CR kan ook ongevraagd advies uitbrengen wat dezelfde regelgeving kent.

In 2018 werd door de bestuurder een adviesaanvraag ingediend over:

- Begroting 2018. Deze werd positief geadviseerd.
- Voorgestelde verbeterpunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek.
Ook hier werd positief over geadviseerd nadat de cliëntenraad een paar aanbevelingen gekoppeld had en een termijn waarin een verbeterpunt gerealiseerd moest zijn wat had ingekort.
- Veranderde versie van de Klachtenregeling. Hier werd een positief advies over afgegeven, nadat op verzoek van de cliëntenraad een kleine aanpassing was gedaan m.b.t. de anonimiteit van betrokkenen.
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening. Positief geadviseerd.
- Begroting 2019. Positief advies over afgegeven.

8. Scholing cliëntenraad

Met instemming van de bestuurder werd er een scholing gepland om de kennis rondom wet- en regelgeving te verbreden en de daadkracht van de cliëntenraad daardoor te vergroten.

Omdat de geluiden vanuit de cliënten steeds aangeven dat zij niet weten dat er een cliëntenraad is en wat die voor hen doet en kan betekenen, werd een deel van de scholingstijd benut om cliënten, die toen aanwezig waren in de huiskamer, te betrekken bij wat vragen. Dit was wel verhelderend naar beide kanten toe.

9. Slotwoord

Na een aantal jaren waarin het voor NOVIzorg moeilijk was om het hoofd boven water te kunnen houden, waarin er veel offers zijn gebracht en bezuinigd moest worden, kon het tij worden gekeerd en werd er weer een positief financieel resultaat behaald. Er kon weer geïnvesteerd worden in personeel door het aanstellen van nieuwe collega's en was er weer geld voor scholing. Een pluim dan ook voor management en alle medewerkers en zeker ook de vele vrijwilligers die er zijn voor de cliënten. De cliëntenraad zag weer meer positieve ontwikkelingen bij de ondersteuning van cliënten. Aangekaarte minpuntjes, vaak aangedragen door de panelleden, werden direct opgepakt en verwezenlijkt waar dit mogelijk was. Ook vanuit de panels klonken tevreden geluiden en zag men dat het zin had om mee te denken en hun stem te laten horen. Dat de tevredenheid hoog is, is ook te zien in de uitslag van het klanttevredenheidonderzoek.

De cliëntenraad is ook tevreden over de openheid naar de cliëntenraad toe. De inspraak is goed en wordt gewaardeerd. Jammer blijft het dan toch dat de cliëntenraad niet uit de verf komt bij cliënten, niet gekend wordt bij cliënten en ook dat er niet geweten wordt wat de cliëntenraad voor de cliënten kan betekenen. Dit blijkt ook uit de uitslag van het tevredenheidsonderzoek. Dit is dan ook een punt waar in 2019 aandacht aan zal moeten worden besteed.

Jaarrekening 2018



**Stichting NOVIZorg
te Hoensbroek**