



**JAARDOCUMENT
MAATSCHAPPELIJKE
VERANTWOORDING 2017**

Inhoudsopgave

Voorwoord

Maatschappelijk verslag

•	Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie	3
	1.1 Algemene identificatiegegevens	3
	1.2 Structuur van het concern	3
	1.3 Typen soorten zorg	4
	1.4 Kernwerkgebieden	4
	1.5 Productie, personeel en opbrengsten	4
•	Hoofdstuk 2 Maatschappelijk ondernemen	5
	2.1 Dialoog met stakeholders	5
	2.2.1 Cliëntenraad	5
	2.2.2 Ondernemingsraad	8
	2.2 Samenwerkingsrelaties	9
	2.3 Economische meerwaarde voor de samenleving	10
	2.4 Milieu en duurzaamheid	11
	2.5 Sponsoring maatschappelijk doelen	11
•	Hoofdstuk 3 Governance	
	3.1 Governance Code	12
	3.2 Raad van Toezicht	12
	3.3 Raad van Bestuur	13
•	Hoofdstuk 4 Beleid, inspanningen en prestaties	15
	4.1 Meerjarenbeleid	15
	4.2 Kwaliteit van zorg	16
	4.2.1 Zelfverantwoordelijke teams	16
	4.2.2 Zorgcoöperatie Friesland	16
	4.2.3 Een leven lang op Ameland	16
	4.2.4 Strategische alliantie met Noorderbreedte	17
	4.2.5 Zorgcentrale: samenwerking met Zorgcentrale Noord en Coöperatie Thuis&Veilig	17
	4.2.6 Deur openen met app	18
	4.2.7 Beeldzorg-app	18
	4.2.8 Project Horizontaal Toezicht	19
	4.2.9 Digitalisering werving en selectieproces	20
	4.2.10 Praktijkopleiding Friese Poort	20
	4.3 MIO meldingen	20
	4.4 Klachten 2017	21
	4.5 Personeelsbeleid	22
	4.6 Beschrijving positie op balansdatum	23
	4.7 Toekomstverwachtingen	24

Jaarrekening

Voorwoord

Het verslagjaar 2017 kenmerkt zich door een aanmerkelijke groei van de omzet van de THFL: de wijkverpleging werd overgenomen van Noorderbreedte even als de huishoudelijke hulp van enkele kleinere zorgaanbieders. Ook werden er 9 casemanagers dementie overgenomen die daarvoor werkzaam waren voor Tinz. Door deze ontwikkelingen is het totale volume aan zorg wederom gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Als gevolg van een vrijwel gelijkblijvende overhead verbeterde het bedrijfsresultaat sterk ten opzichte van 2016 en resteert 7 een negatief financieel resultaat van € 239.000,- (0,4% van de omzet) Hoewel dit een aanmerkelijke verbetering betekent ten opzichte van het resultaat in 2016, is het streven uiteraard om ten minste een 0-resultaat te behalen. Het tekort wordt met name veroorzaakt door te lage vergoedingen voor de huishoudelijke hulp door gemeenten. Inmiddels wordt hier actie op ondernomen vanuit landelijk niveau in een gezamenlijk optreden van werkgevers- en werknemersorganisaties met ondersteuning door VWS (aanwijzing). De verwachting is hierbij dat er in de loop van 2018 reële tarieven worden betaald.

Met de verzekeraars is een stap voorwaarts gemaakt in het realiseren van reële tarieven en omzetplafonds ten opzichte van 2016, zij het dat dit resultaat nog onvoldoende is en pas na langdurig en moeizaam onderhandelen tot stand is gekomen.

Een belangrijke opsteker voor de organisatie leverde een onderzoek door de Inspectie naar de kwaliteit van zorg: dit werd als uitstekend beoordeeld en toont aan dat we tevreden kunnen terugkijken op 2017.

Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

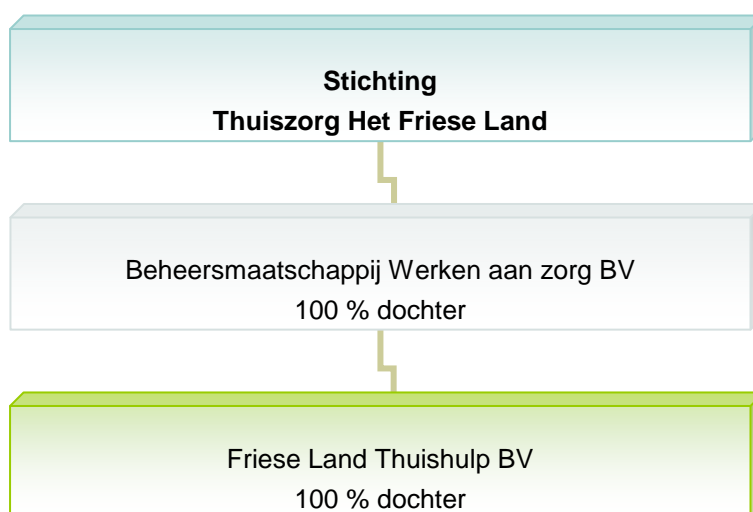
1.1 Algemene identificatiegegevens

In onderstaande tabel zijn de algemene identificatiegegevens van Thuiszorg Het Friese Land opgenomen.

Naam verslagleggende rechtspersoon	Thuiszorg Het Friese Land
Adres	Tesselschadestraat 29
Postcode	8913 HA
Plaats	Leeuwarden
Telefoonnummer	058 -2337474
Identificatienummer NZa	650 / 3366
Nummer Kamer van Koophandel	41005390
E-mailadres	Info@thfl.nl
Internetpagina	www.thfl.nl

1.2 Structuur van het concern

De juridische structuur van Het Friese Land wordt gevormd door Stichting Het Friese Land onder leiding van een eenhoofdige Raad van Bestuur. De BV' s Werken aan Zorg en Friese Land Thuishulp BV waren lege BV' s en zijn in de loop van het jaar opgeheven.



1.3 Typen zorg

Thuiszorg Het Friese Land levert zorg en diensten aan alle mensen die een vraag hebben met betrekking tot huishoudelijke hulp, verzorging, verpleging, begeleiding, ondersteuning en/of dienstverlening in de thuissituatie. Behalve deze typen van zorg, grotendeels gefinancierd uit collectieve middelen, levert Thuiszorg Het Friese Land op bescheiden schaal particuliere zorg aan cliënten met bijvoorbeeld een persoonsgebonden budget of cliënten die de zorg zelf willen en kunnen financieren.

De organisatie heeft het werkgebied ingedeeld in vier regio's die worden aangestuurd door een regiomanager. Binnen een regio leveren de wijk-, buurt- en dorpssteams de producten verzorging, verpleging en begeleiding. Thuiszorg Het Friese Land heeft daarnaast een aantal teams die beschikken over een specifieke deskundigheid en in alle regio's werkzaam zijn. Dit betreffen:

- het verpleegkundig specialistisch team: onder andere gericht op het leveren van de complexe verpleegkundige handelingen in de thuissituatie en het geven van scholing betreffende deze handelingen aan de medewerkers van de organisatie,
- het geriatrisch team: een aantal verpleegkundigen speciaal geschoold in het verzorgen en verplegen van de geriatrisch cliënt in de thuissituatie,
- casemanagers dementie: De casemanagers dementie leveren gespecialiseerde dementiezorg zoals die is omschreven in het inkoopbeleid van De Friesland Zorgverzekeraar.
- gespecialiseerde huishoudelijke verzorging, de thuisbegeleiders en gezinsondersteuning: teams die onder andere ingezet worden bij cliënten met bijvoorbeeld psychosociale en /of psychiatrische problemen,
- intensieve thuiszorg: een team medewerkers die vooral zorg en ondersteuning bieden aan cliënten die terminaal ziek zijn en thuis willen sterven.

Vanuit een centraal aangestuurde afdeling levert Thuiszorg Het Friese Land huishoudelijke hulp en ondersteuning voor de inwoners van alle gemeenten, m.u.v. Vlieland, in haar werkgebied.

De afdeling Thuisleven richt zich op het bieden van verschillende gemak- en servicediensten die het thuis wonen kunnen vergemakkelijken of opname in een instelling voorkomen.

1.4 Kernwerkgebied

Het werkgebied van Thuiszorg Het Friese Land richt zich met name op de Noord-, Midden- en delen van Zuid Friesland. Het gebied betreft de volgende, inmiddels ge-herindeelde, gemeenten: Harlingen, Franekeradeel, Menaldumadeel, Het Bildt, Leeuwarderadeel, Ferwerderadeel, Leeuwarden, Dongeradeel, Dantumadeel, Kollumerland en Nieuwkruisland, Heerenveen, Súdwest-Fryslân en Skarsterlân en de Waddeneilanden: Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

1.5 Productie, personeel en opbrengsten

In onderstaande tabel zijn een aantal relevante kengetallen per 31 december 2017 opgenomen.

Item	2014	2015	2016	2017
Aantal extramurale cliënten (telling van het aantal unieke cliënten)	7.532	7.858	7.637	8.246
Aantal uren	1.110.760	1.013.182	1.043.955	1.193.153
Personeelsleden in loondienst	1.892	1.941	2.058	2.022
Aantal FTE in loondienst	737	715	802	912
Totaal bedrijfsopbrengsten	44.014.000	40.478.000	43.739.000	53.026.000

Hoofstuk 2 Maatschappelijk ondernemen

2.1 Dialoog met stakeholders

Thuiszorg Het Friese Land heeft een ondernemingsraad en een cliëntenraad ingesteld. Beide raden zijn conform wetgeving actief betrokken bij het beleid van de organisatie en voeren regelmatig overleg met de directeur-bestuurder. De raden maken zelf ook een eigen jaarverslag van de inspanningen en activiteiten van de raad. Deze verslagen worden hierbij weergegeven.

2.1.1 Cliëntenraad

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn sinds juni 1996 de bevoegdheden van de cliëntenraad geregeld. De taken en functies staan omschreven in het reglement van de cliëntenraad en zijn op aanvraag beschikbaar.

Samenstelling cliëntenraad 2017

In 2017 bestond de cliëntenraad uit 7 leden en was hiermee op volle sterkte.

Naam	Termijn	Einde termijn
Dhr. W. van Stijn, voorzitter	2 ^e termijn	01-08-2018
Dhr. G. Geertsma, secretaris	2 ^e termijn	01-12-2018
Mw. G. Snel, lid	2 ^e termijn	01-09-2019
Mw. C. Aandewiel, vice voorzitter	2 ^e termijn	01-12-2019
Dhr. R. van Rienderhoff, lid	1 ^e termijn	01-02-2019
Dhr. F. Kalsbeek, lid	1 ^e termijn	01-09-2020
Mw. M. Horstink, lid	1 ^e termijn	01-01-2021

Invloed

De cliëntenraad streeft er naar, vanuit cliëntenperspectief, een zo groot mogelijke invloed uit te oefenen op het beleid van THFL. Dit gebeurt o.a. door aan te dringen op een vroegtijdige betrekking bij de ontwikkeling van plannen en door gevraagd en ongevraagd te adviseren.

Voor de cliëntenraad is het van belang dat:

- de cliënt invloed heeft op de zorgkeuze en daarmee ook op het beleid van de organisatie
- de cliënt persoonlijke aandacht krijgt
- de kwaliteit van zorg goed is (kwaliteitskader)
- de mantelzorg er bij betrokken wordt

Door in gesprek te gaan met cliënten tijdens het meelopen met een medewerker en tijdens het bijwonen van activiteiten van Thuisleven, bezoeken van themabijeenkomsten, scholing en verdieping

in onderwerpen zorgen de leden er voor dat zij voldoende capaciteit hebben om zich in te zetten voor de belangen van de cliënten van Thuiszorg Het Friese Land.

Doelstellingen

De cliëntenraad heeft in 2017 aan de volgende doelstellingen gewerkt:

- Borgen kwaliteit van zorg
- Contact met de achterban blijven versterken
- In gesprek gaan met zorgverzekeraar De Friesland.

Borgen kwaliteit van zorg

Gemiddeld 2 x per jaar vindt er een overleg plaats met de kwaliteitsfunctionaris. Onderwerpen als medicijnbeleid, zorgdossier en klachtenregeling worden hier uitvoerig besproken.

Tijdens het jaarlijks mee gaan op route of tijdens het aanschuiven bij medewerkers op kantoor gaat de cliëntenraad in gesprek met zowel cliënt als medewerker.

Contact met de achterban blijven versterken

Het bevorderen van contact tussen de cliëntenraad en zijn achterban is een punt dat voortdurend aandacht verdient. De leden van de cliëntenraad gaan jaarlijks een keer mee 'op route' om de zorgverlening mee te maken en contact te leggen met cliënten. Ook worden planners of andere medewerkers binnen THFL bezocht. Elk lid van de cliëntenraad maakt een verslag van zijn / haar bevindingen en deze worden naar de Raad van Bestuur en regiomanagers verzonden.

De cliëntenraad bezoekt regelmatig bijeenkomsten /activiteiten, die georganiseerd worden door Thuisleven.

In gesprek gaan met zorgverzekeraar De Friesland

De cliëntenraad heeft het initiatief genomen tot een gesprek met de bestuurder en inkoop van zorgverzekeraar De Friesland over de gevolgen voor de organisatie bij het niet uitbetalen van de overproductie. Aanvullend is er gesproken over de keuzevrijheid van cliënten en het borgen van kwaliteit. De cliëntenraad heeft aangegeven graag aanwezig te willen zijn bij gesprekken over de inkoop van Zorg thuis. De Friesland Zorgverzekeraar heeft dit in beraad genomen. De cliëntenraad heeft eind 2017 andere thuiszorgorganisaties aangeschreven om mee te doen in eventuele vervolgesprekken.

Werkwijze

Jaarlijks wordt een vergaderschema opgesteld. De cliëntenraad vergadert eenmaal per maand, uitgezonderd de zomermaanden. Voor het verkrijgen van tijdige informatie over beleidsstukken en zorg gerelateerde onderwerpen ten behoeve van het intern beraad was er regelmatig overleg tussen het secretariaat van de cliëntenraad en de bestuurssecretaris van de Raad van Bestuur.

De cliëntenraad heeft in 2016 drie overlegvergaderingen met de bestuurder gevoerd. Tijdens twee overlegvergaderingen waren twee leden van de Raad van Toezicht aanwezig.

Ter advisering

Begroting 2017

Twee leden van de cliëntenraad hebben de begroting besproken met de controller, waarna beide de informatie tijdens een intern beraad gedeeld hebben met de overige leden.

Een nieuwe systematiek ten aanzien van de begroting, waardoor er 3 maandelijks kan worden bijgesteld, moet er voor zorgen dat er nog beter op veranderingen kan worden ingespeeld. De cliëntenraad vindt dit een goede ontwikkeling en houdt de vinger aan de pols.

Jaarrekening 2016

De cliëntenraad ontving de jaarrekening 2016 bij het maatschappelijk jaardocument.

In 2016 is een deel van de overproductie niet uitgekeerd. Dit betekent een negatief resultaat. De cliëntenraad betreurt dit zeer en heeft dit standpunt kenbaar gemaakt aan De Friesland Zorgverzekeraar.

Overname WMO activiteiten Leppehiem

De cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd zijn voorgenomen besluit in dezen uit te voeren. Voor de cliëntenraad is het van belang om te weten hoe de overgang voor cliënten wordt geregeld bij dergelijke overnames en heeft dit proces dan ook nauwlettend gevolgd en geconstateerd dat een en ander zorgvuldig is afgehandeld.

Overname WMO activiteiten De Nieuwe Zorg Thuis

Deze aanvraag heeft veel overeenkomsten met de aanvraag overname activiteiten Leppehiem. De overname zou per 1 januari 2018 plaats vinden. Eind november 2017 heeft de cliëntenraad de aanvraag ontvangen. In zijn advies om de activiteiten van De Nieuwe Zorg Thuis over te nemen heeft de cliëntenraad als voorwaarde gesteld dat cliënten tijdig, zo spoedig mogelijk na het tekenen van het contract op 31 oktober 2017, zijn geïnformeerd over de veranderingen.

Ter informatie ontvangen

- Algemene schoonmaakvoorziening Leeuwarden
- Voortgang overname Noorderbreedte
- Besturingsfilosofie 'Kwaliteit van Zorg'
- Maatschappelijk jaarverslag thuiszorg Het Friese Land
- Kwartaal cijfers
- Stand van zaken samenwerking Ameland
- Stand van zaken samenwerking Noorderbreedte

Externe contacten

Zorgkantoor

De cliëntenraad gaat elk jaar naar een bijeenkomst voor cliëntenraden, welke door het zorgkantoor georganiseerd wordt. Tijdens deze bijeenkomst wordt een toelichting gegeven op de inkoopprocedure en wordt er op een informele en ongedwongen manier met elkaar gesproken over de WLZ.

WMO

Tijdens overlegvergadering vraagt de cliëntenraad regelmatig aan de bestuurder hoe de aanbestedingstrajecten verlopen.

Een aantal leden van de cliëntenraad hebben tevens zitting in WMO/participatie Raden. Mede hierdoor blijft de cliëntenraad goed op de hoogte van wat er speelt.

Zorgbelang Fryslân

De cliëntenraad bezoekt regelmatig themabijeenkomsten van Zorgbelang en heeft regelmatig contact met medewerkers van Zorgbelang.

2.1.2 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestond in 2017 uit de onderstaande leden.

Naam	Functie
Hennie Slingerland	voorzitter
Janice Tooi	Vice-voorzitter
Maaïke Leystra	secretaris
Geertje Koning	lid
Aukje Mulder	lid
Jelske van der Ploeg	lid
Bianca Tijtsma	lid
Cynthia van der Veen	lid

De ondernemingsraad heeft de volgende instemmingsaanvragen behandeld.

Gewijzigde planningsregels

De toetsingscommissie, waar medewerkers naar toe konden wanneer er onduidelijkheden waren over de planningsregels of dat de planningsregels niet op de juiste wijze werden uitgevoerd, heeft naar aanleiding van alle ervaringen van medewerkers een aantal aanbevelingen gedaan.

De gewijzigde planningsregels zijn weer ter instemming aan de OR voorgelegd en meerdere keren is er overleg met de bestuurder geweest. Het blijkt toch best wel moeilijk te zijn om de planningsregels goed op papier te krijgen. Benamingen kunnen verschillend uitgelegd worden. Veranderingen roepen soms weer andere onduidelijkheden op.

In het voorjaar kwam de bestuurder met het voorstel om te gaan werken met zelfverantwoordelijke teams. Na uitvoerig hierover geïnformeerd te zijn, was de OR enthousiast. Wel moet er duidelijk op papier gezet worden wat een team zelf mag beslissen en wat wettelijk is vastgelegd.

FWG procedure

De OR ontving het voorstel om de werkwijze te veranderen ten behoeve van de uitwerking van functies uit het laatste reorganisatieplan en eventuele nieuwe herindelingen. Met een duidelijk werkplan zou er vooral tijdswinst geboekt worden. De OR heeft ingestemd met dit voorstel.

Reiskostenregeling conform CAO

De OR ontving de instemmingsaanvraag waarin voorgesteld werd de reiskostenregeling aan te passen aan de CAO VVT. Wijzigingen worden dan collectief bepaald.

Voor de meeste medewerkers veranderde er niets. Voor een kleine groep waren er wijzigingen. Een van de wijzigingen was de vaste woon/werkvergoeding voor medewerkers met een vaste werkplek. De OR constateerde dat een deel van deze groep er op achteruit zou gaan en heeft voorgesteld een afbouwregeling in te voeren. Deze is gehonoreerd. De OR heeft instemming verleend.

Regeling gespreksvormen

De ondernemingsraad ontving een voorstel betreffende het aanpassen van huidige gespreksvormen en ontwikkelen van nieuwe gespreksvormen. De OR vond dat het overzicht van alle vormen van gesprekken binnen de organisatie miste. Na overleg met de bestuurder heeft de OR de regeling terug gegeven met het verzoek alle gespreksvormen die er zijn binnen de organisatie in één regeling te benoemen. De OR is nog in afwachting van deze regeling.

Klachtenregeling, integriteitscode en klokkenluidersregeling

Deze drie regelingen ontving de OR in één instemmingsaanvraag.

- Klachtenregeling: de ondernemingsraad ontving het voorstel om de interne klachtencommissie op te heffen en alle klachten door een externe commissie te laten behandelen. Gezien de platte structuur van de organisatie is gebleken dat de uitvoering van de klachtenregeling beter bij een externe klachtencommissie ondergebracht kan worden. De OR staat achter dit besluit en heeft instemming verleend. De OR heeft wel geadviseerd om duidelijk in de klachtenregeling en op intranet te vermelden hoe en waar medewerkers terecht kunnen met hun meldingen en klachten.
- De integriteitscode is een nieuw document en omvat de waarden en normen van Het Friese Land. Ook bij de instemming van de integriteitscode heeft de OR aangegeven dat deze integriteitscode inzichtelijk moet zijn voor alle medewerkers. Tevens heeft de ondernemingsraad geadviseerd de integriteitscode op te nemen in het welkomstpakket voor nieuwe medewerkers.
- De klokkenluidersregeling vond de OR te algemeen en niet toegespitst op thuiszorg Het Friese Land. Met een aantal tekstuele wijzigingen kon ook hier instemming op worden verleend.

Contract bedrijfsarts

Gezien de nieuwe Arbo wet die per 1 juli 2017 is ingegaan, moesten er wijzigingen worden aangebracht in het contract. Na een goed gesprek met de bedrijfsarts en het nauwkeurig doornemen van de wijzigingen in het contract heeft de ondernemingsraad instemming verleend.

De ondernemingsraad heeft de volgende adviesaanvragen behandeld.

Reorganisatieplan

Eind 2016 / begin 2017 heeft de ondernemingsraad de adviesaanvraag reorganisatieplan behandeld. De ondernemingsraad heeft aangegeven dat hij van mening was dat de werkzaamheden binnen de Arbo niet voldoende gewaarborgd waren. De OR heeft geadviseerd medewerkers duidelijk verantwoordelijk te stellen voor werkzaamheden binnen de ARBO en dit bekend te maken in de organisatie en heeft hier met nadruk een preventiemedewerker genoemd. Het is verplicht om met instemming van de OR een preventiemedewerker aan te stellen. Inmiddels is dit in gang gezet en wordt er een Risico Inventarisatie en Evaluatie scan uitgevoerd, waarna er een plan van aanpak zal worden gemaakt.

Overname activiteiten Leppehiem / overname activiteiten De Nieuwe Zorg Thuis

Beide adviesaanvragen kreeg de ondernemingsraad kort achter elkaar. Bij beide hebben betreffende organisaties thuiszorg Het Friese Land gevraagd de WMO activiteiten van hen over te nemen. De ondernemingsraad heeft gevraagd wat de financiële risico's waren en of er voldoende ruimte was bij de overhead om deze extra werkzaamheden op te vangen. Beide leverden geen problemen op. De OR heeft vervolgens geadviseerd de WMO activiteiten van Leppehiem en De Nieuwe Zorg Thuis over te nemen.

2.2 Samenwerkingsrelaties

Thuiszorg Het Friese Land vindt samenwerking met alle relevante partijen in haar werkgebied van groot belang. Door samenwerking worden de mogelijkheden om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren vergroot. In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen met verschillende de verschillende partijen waar Thuiszorg Het Friese Land een samenwerkingsrelatie heeft.

Partijen	Nadere omschrijving	Relatie met THFL
Samenwerkings- en ketenzorgpartners	<ul style="list-style-type: none"> - Huisartsen en apothekers; - Gemeenten - Landelijke Dementie Programma - Zorggroep Tellens , De Greidhoeke, Adlânstate, Nyltânstate, Sint Anthony Gasthuis. - De Zwaaij - Kabel Noord - Netwerk Palliatieve zorg - Woningcorporaties: Kollum, Dantumadeel, Dongeradeel, Woon Friesland, Accoladel en Nieuw Wonen Friesland. - Ziekenhuizen (MCL, UMCG, Tjongerschans). - Dokterswacht - Zorgorganisaties die thuiszorg leveren 	<ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking ten behoeve van versterken 1^e en 1 ½ lijn. - Deelname wijk /gebiedsteams . - Deelname - Samenwerking met betrekking tot de uitvoering van de zorg in een aantal steunpunten en serviceflats. - Deelname in multifunctioneel centrum in Leeuwarden. - Samenwerking betreffende leveren van zorg op afstand. - Deelname. - Samenwerken ten behoeve van het ontwikkelen van woonservice concepten. - Ziekenhuisverplaatste zorg en ketenzorg. - Samenwerking zorg. - Deelnemer. - Beschikbaar zijn als achterwacht met (gespecialiseerde) verpleging.
Patiënten/cliënten organisaties	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgbelang Fryslân - Cliëntenraad THFL - Zorgcoöperatie Helpende Handen 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek Toekomst Thuiszorg - Overlegvergaderingen met de Raad van bestuur. - Deelnemer .
Overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeenten in het werkgebied en Provincie Fryslân. 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderdeel van het netwerk van THFL.
Samenleving	Ouderenbonden, dorpsbelangen wijkverenigingen, maatschappelijk werk, Zienn, Aliade, Zorgplein-Noord en welzijnsorganisaties.	Samenwerking op projectmatige basis en op cliëntniveau.
Toezicht	Raad van Toezicht; Inspectie voor de Gezondheidszorg en BTN (branche organisatie) , Arbeidsinspectie	

2.3 Economische meerwaarde voor de samenleving

Thuiszorg Het Friese Land is een grote werkgever in Friesland. In totaal hebben circa 2100 medewerkers een baan bij Thuiszorg Het Friese Land. Een groot deel van deze medewerkers is in vaste dienst. Thuiszorg Het Friese Land wil medewerkers graag een vast contract met een zekere contractomvang kunnen bieden. Helaas lukt dat niet altijd. De wisselende zorgvraag, onzekere financiering en de wens van cliënten om op een bepaald moment de zorg te willen ontvangen in combinatie met de Arbeidstijdenwet maken een contract van meer dan 24 uren per week vaak lastig inplanbaar. De organisatie blijft echter voortdurend zoeken naar mogelijkheden, om medewerkers toch een redelijk contract te kunnen bieden.

Thuiszorg Het Friese Land is zich bewust van de groeiende kosten in de gezondheidszorg en voelt zich verantwoordelijk een bijdrage te leveren deze kosten te beheersen of te verminderen.

Hoewel de organisatie van oudsher altijd al gericht is op het ontwikkelen en/of behouden van de zelfredzaamheid van mensen wordt dit steeds opnieuw onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Daar waar mogelijk wordt dit ondersteund door bijvoorbeeld eHealth toepassingen, zorg op afstand of programma's gericht op het verbeteren van het zelfmanagement of het ondersteunen van mantelzorgers.

2.4 Milieu en duurzaamheid

Op verschillende terreinen besteedt de organisatie binnen haar mogelijkheden aandacht aan milieu en duurzaamheidsaspecten. Sinds enkele jaren kunnen medewerkers vanaf een aantal locaties een elektrische fiets gebruiken in plaats van de dienstauto. Een vervoermiddel dat zeker in steden zoals bijvoorbeeld Leeuwarden een prima alternatief is voor de auto. Daarnaast koopt de organisatie zoveel mogelijk duurzame producten in en maakt gebruik van duurzame energie zoals zonnepanelen waardoor het kantoor in Leeuwarden aan de Celcisuweg kleinverbruiker is geworden van energie.

2.5 Sponsoring maatschappelijke doelen

Thuiszorg Het Friese Land is sterk verankerd in de regio waarin ze werkt: Noord en Midden Friesland.. Onze regionale verankering wordt versterkt doordat bijna alle medewerkers wonen in het gebied waarin ze werken. Dit is reden voor Thuiszorg Het Friese Land om projecten te steunen die aansluiten bij de regionale betrokkenheid.

Thuiszorg Het Friese Land vindt dat iedereen recht heeft op zorg, ongeacht woonplaats, leeftijd of zorgvraag. In de ogen van Thuiszorg Het Friese Land is zorg meer dan alleen wassen en wonden verzorgen. Zorg is ook aandacht voor preventie, welbevinden en leefstijl. Daarom steunt Thuiszorg Het Friese Land initiatieven die te maken hebben met preventie, welbevinden en leefstijl. Ook staat Thuiszorg Het Friese Land positief tegenover lokale initiatieven om verenigingen en stichtingen te steunen die fondsen werven voor een ziekte of aandoening.

Thuiszorg Het Friese Land wordt gefinancierd uit collectieve middelen en financiële middelen zijn krap. Sponsoring door thuiszorgorganisaties is daarom omstrede. Toch is het geen reden om alle sponsorverzoeken af te wijzen. Criteria om een verzoek te honoreren zijn:

- als het sponsorverzoek komt van een medewerker die bij de sponsoractiviteit is betrokken,
- als het sponsorverzoek past bij de doelstelling en maatschappelijke betrokkenheid van Thuiszorg Het Friese Land,
- als het sponsorverzoek aansluit bij onze regionale betrokkenheid,
- als de bijdrage niet hoger is dan € 250,--,
- als de bijdrage in verhouding staat tot de tegenprestatie van de gesponsorde partij, tenzij het gaat om goodwill sponsoring.

Hoofdstuk 3 Governance

3.1 Governance code

Thuiszorg Het Friese Land betracht de grootst mogelijke openheid ten aanzien van financiële rapportage, controlesystemen en besluitvormingsprocessen, zowel naar haar medewerkers, cliënten, als naar andere externe belanghebbenden. Op deze wijze ontstaat het vertrouwen dat de organisatie op een verantwoorde wijze wordt geleid en dat zij verantwoording aflegt.

Thuiszorg Het Friese Land hanteert de Zorgbrede Governancecode en heeft zich hiermee gecommitteerd aan integriteit en transparantie in alle aspecten van de bedrijfsvoering; de essentie van goed bestuur en toezicht. Goed bestuur en toezicht laat zich echter niet puur in regels vangen. Good Governance moet tot uitdrukking komen in het doen en laten van personen.

In de preambule van het reglement raad van toezicht is aangegeven hoe Thuiszorg Het Friese Land invulling geeft aan goed bestuur en toezicht: *'Het gaat bij toezicht om veel meer dan spelregels, verplichtingen, controles en sancties. Het is een wezenlijk onderdeel van het functioneren en het maatschappelijk bestaansrecht van zorgorganisaties en zorgprofessionals. Toezicht gaat dus ook over normen en waarden, over vertrouwen, openheid, over leren van fouten en het voorkomen van fouten. Of zoals het in de huidige Governancecode wordt verwoord: 'Goed bestuur en toezicht wordt uiteindelijk bepaald door gedrag van mensen in concrete situaties. Door de bereidheid van mensen om verantwoordelijkheid te nemen en over hun gedrag verantwoording af te leggen'.* Toezicht is in deze benadering dus het vorm geven aan een relatie waar alle betrokken partijen profijt bij hebben. Binnen een dergelijke relatie vormt een reglement een bijzonder nuttig kader om deze relatie invulling te geven.

Thuiszorg Het Friese Land legt jaarlijks verantwoording af aan alle belanghebbenden middels het jaardocument maatschappelijke verantwoording over het gevoerde beleid en over de geleverde prestaties. Een externe accountant woont (een deel van) de vergaderingen van de raad van toezicht bij, waarin de jaarrekening wordt besproken en vastgesteld. De externe accountant rapporteert zijn bevindingen met betrekking tot de jaarrekening aan zowel de raad van bestuur als de raad van toezicht.

3.2 Raad van Toezicht

De raad van toezicht is het toezichthoudend orgaan binnen Thuiszorg Het Friese Land. De raad van toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het besturen door de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie.

Volgens het rooster van aftreden nam de heer Baas halverwege 2016 afscheid van Thuiszorg Het Friese Land. De heer K.H.A. van Anken is benoemd als voorzitter en de heer H.A. Bouma tot vicevoorzitter/secretaris

Naam	Functie	Eerste benoeming	Tweede benoeming	Commissie
De heer K. H. van Anken	voorzitter	Jan 2016		lid remuneratie commissie Lid commissie Kwaliteit en Veiligheid
Mevrouw M.B. Visser	Lid	Maart 2011	Maart 2015	Voorzitter Auditcommissie

De heer H.A. Bouma	Vice-voorzitter	Januari 2016		Lid Auditcommissie Voorzitter remuneratiecommissie
Mevrouw A. Reinders	Lid	November 2016		Voorzitter commissie Kwaliteit en Veiligheid

Tabel: samenstelling raad van toezicht 2017

Ten behoeve van de uitoefening van haar toezichhoudende taak heeft de raad van toezicht in 2017 vier geplande en een extra overlegvergaderingen gevoerd met de raad van bestuur. Bij de behandeling van het jaardocument 2016 was de externe accountant aanwezig. Tijdens de vergaderingen rapporteerde de raad van bestuur over de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie. Een delegatie van de raad van toezicht woonde in 2017 overlegvergaderingen met de cliëntenraad en ondernemingsraad bij. Daarnaast nam de raad van toezicht deel aan de informele 4-raden bijeenkomst. Op uitnodiging van De Friesland Zorgverzekeraar nam een delegatie van de raad van toezicht deel aan een diner pensant. Tijdens deze bijeenkomst werd gesproken over mogelijkheden voor de zorg in Friesland in de toekomst.

De raad van toezicht heeft in deze vergaderingen de volgende zaken goedgekeurd:

- Maatschappelijk jaardocument 2016 (maatschappelijk verslag en jaarrekening 2016).
- Aangezien er eind 2016 nog geen duidelijkheid is over de uitkomsten van de inkoopprocedures van zorgverzekeraars is het niet mogelijk een begroting voor 2017 te maken. De raad van toezicht mandateert derhalve de heer Kuilman tot het doen van uitgaven ten behoeve van de voortgang van de normale bedrijfsvoering totdat er een begroting wordt vastgesteld.

Naast de instemming op bovengenoemde zaken heeft de raad van toezicht zich in het verslagjaar 2017 laten informeren, c.q. toezicht gehouden op de volgende externe ontwikkelingen:

- Samenwerkingsverbanden en netwerk van Thuiszorg Het Friese Land;
- Ontwikkelingen WMO en de impact voor Thuiszorg Het Friese Land;
- Transitie in de langdurige zorg en de impact voor Thuiszorg Het Friese Land.

In de overlegvergaderingen heeft de bestuurder de raad van toezicht uitvoerig geïnformeerd over de effecten van de omzetplafonds van zorgverzekeraars voor Thuiszorg Het Friese Land. Daarbij zijn de risico's van overproductie doorgenomen en afgewogen.

3.3 Raad van Bestuur

Thuiszorg Het Friese Land heeft een eenhoofdige raad van bestuur. De raad van bestuur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de organisatie. Dit houdt onder meer in dat zij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van de organisatie, de strategie, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie en de financiering. De raad van bestuur legt hierover verantwoording af aan de raad van toezicht. Bovenstaande punten zijn uitgewerkt in een reglement voor de raad van bestuur.

De bestuurder heeft een arbeidsovereenkomst met Thuiszorg Het Friese Land. Deze overeenkomst is afgeleid van het referentiemodel conform de beloningscode Bestuurders in de Zorg. De bezoldiging van de raad van bestuur is vastgesteld door de raad van toezicht.

In de arbeidsovereenkomst en in het reglement raad van bestuur zijn een aantal bepalingen opgenomen ter voorkoming van belangenverstremgeling.

De raad van bestuur is gehouden toestemming te vragen voor nevenfuncties en/of nevenactiviteiten. Tevens is het de raad van bestuur verboden rechtstreeks, noch middellijk enige provisie, tegemoetkomingen of vergoedingen, in welke vorm dan ook aan te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, te accepteren van afnemers, leveranciers, dienstverleners of werknemers van de Stichting dan wel daarmee verbonden rechtspersonen.

De heer Kuilman vervult bij Thuiszorg Het Friese Land de functie van directeur/bestuurder. Daarnaast heeft de heer Kuilman een aantal nevenfuncties, zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
K. Kuilman ccmm	Bestuurder Thuiszorg Het Friese Land	Onderhandelaar Cao namens BTN (werkgeversorganisatie)
		Lid ledenraad BTN

Hoofdstuk 4 **Beleid, inspanningen en prestaties**

4.1 **Meerjaren beleid**

Thuiszorg Het Friese Land realiseert als zorgorganisatie met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid, verantwoorde en resultaatgerichte zorg, en draagt daarbij zorg voor een doelmatige en transparante bedrijfsvoering. De organisatie hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:

- de wensen en behoeften van de cliënt binnen de financiële mogelijkheden staan centraal,
- de beschikbare middelen worden bij zorgverlening zo effectief en doelmatig mogelijk ingezet,
- uitkeringen van financiële middelen vinden uitsluitend plaats binnen de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie,
- vanzelfsprekend voldoet de geleverde zorg aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Thuiszorg Het Friese Land wil cliënten kwalitatief de meest hoogwaardige zorg en ondersteuning thuis bieden. Hierdoor kan in veel situaties voorkomen worden dat cliënten moeten worden opgenomen in een intramurale instelling. Met betrekking tot de uitoefening van haar missie hanteert de organisatie een aantal belangrijke waarden.

Kernwaarden Thuiszorg Het Friese Land
<p><i>We bieden alle producten en diensten thuis</i> Thuiszorg Het Friese Land levert een breed pakket aan zorg en diensten in de thuissituatie. Van huishoudelijke zorg tot specialistische verpleging. Cliënten hoeven maar bij één zorgorganisatie aan te kloppen met een zorgvraag.</p>
<p><i>We zijn altijd bereikbaar, dag en nacht 7 dagen per week</i> Thuiszorg Het Friese Land is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Geschoolde medewerkers staan cliënten direct te woord. Voor de meer complexe vragen is altijd een verpleegkundige bereikbaar.</p>
<p><i>We zeggen geen nee</i> Thuiszorg Het Friese Land biedt haar producten en diensten aan alle cliënten in haar werkgebied, ongeacht de woonplaats of zorgvraag. Dit binnen de geboden productieplafonds en mogelijke capaciteitsomvang van de teams.</p>
<p><i>Onze medewerkers zijn deskundig</i> Alle medewerkers van Thuiszorg Het Friese Land zijn bevoegd en bekwaam om de handelingen en activiteiten uit te voeren waar de medewerker voor wordt ingezet.</p>
<p><i>Thuiszorg Het Friese Land is een goed werkgever voor haar medewerkers</i> De organisatie hanteert de Governance Code de CAO, investeert in het werkvermogen van haar medewerkers en stelt de medewerkers in staat om zich via (bij) – scholing verder te ontwikkelen.</p>

4.2 Kwaliteit van zorg

Om ook in de toekomst kwaliteit te kunnen leveren, is het voor Thuiszorg Het Friese Land van belang om innovatieve projecten te ontwikkelen en uit te voeren. In 2017 is aan een aantal innovaties gewerkt. Het betreft zowel organisatorische als technische innovaties.

4.2.1 Zelfverantwoordelijke teams

Thuiszorg het Friese Land werkt toe naar zelfverantwoordelijke teams. Van individuele teamleden en van teams als collectief wordt een actieve en participerende rol gevraagd. Medewerkers krijgen meer verantwoordelijkheid en meer invloed op hun werk en de planning van hun werk. Het doel is een grotere tevredenheid onder medewerkers. Dit leidt ook tot een aantrekkelijker positionering van Thuiszorg Het Friese Land op de arbeidsmarkt.

Drie veranderingen hebben geleid tot de visie op zelfverantwoordelijke teams.

Ten eerste ontwikkelt de rol van de wijkverpleegkundige zich weer meer naar spin in het web in de zorg. Dit heeft ook gevolgen voor de functies om de wijkverpleegkundige heen en de teams waarin de wijkverpleegkundige participeert.

Ten tweede is in de cao vastgelegd dat medewerkers meer invloed hebben op de planning van hun werk. Zo kunnen ze werk en privé beter combineren.

Ten derde is er een verandering in de verhouding tussen regiomanagers en ondersteunende diensten.

Er zijn met de managers verschillende bijeenkomsten geweest over de zelfverantwoordelijke teams, waarbij enkele externe gasten hun verhaal hebben gedaan. Op basis hiervan wordt de conceptnotitie aangescherpt en verder binnen de organisatie besproken, vastgesteld en geïmplementeerd. Naar verwachting wordt de besluitvorming in het eerste kwartaal van 2018 afgerond.

4.2.2 Zorgcoöperatie Friesland

De drie regioaanbieders in Friesland hebben het voornemen om samen met de basisaanbieders een zorgcoöperatie te vormen. Thuiszorg Het Friese Land is een van de drie regioaanbieders en beschouwt dit als een strategisch belangrijke ontwikkeling voor de wijkverpleging in Friesland.

Het gaat in eerste instantie om het gezamenlijk vorm en inhoud geven aan de regiotaken op provinciaal niveau. De coöperatie zal fungeren als platform en niet als zelfstandige zorgaanbieder. Met een zorgcoöperatie willen de zorgaanbieders, binnen de kaders van de Autoriteit Consument & Markt, komen tot doelmatiger en kwalitatief betere wijkverpleging in Friesland. Op termijn kan de Algemene ledenvergadering van de coöperatie andere taken toevoegen aan de coöperatie.

4.2.3 Een leven lang op Ameland

Op Ameland bundelen Thuiszorg Het Friese Land en de Kwadrantgroep de krachten om ook in de toekomst een volledig zorgaanbod op het eiland te kunnen garanderen. De Kwadrantgroep is eigenaar van woonzorgcentrum De Stelp. Samen gaan beide partijen de strijd aan om de toenemende vergrijzing en de krimpende arbeidsmarkt het hoofd te bieden. Dit betekent een brede samenwerkingsvorm op het terrein van wonen, zorg en welzijn en uiteindelijk één portemonnee. Thuiszorg Het Friese Land was al een poosje aan het plannen maken met de Kwadrantgroep. In 2017 is met de gemeente de organisatievorm afgesproken, namelijk om te werken vanuit één uitvoeringsorganisatie.

De ervaringen op Ameland zijn ook strategisch van belang voor Thuiszorg Het Friese Land, omdat het een model kan opleveren dat ook toepasbaar is in het overige werkgebied. Om een en ander te realiseren is een experimenteerstatus nodig die het mogelijk maakt om beschikbare financiële middelen in te zetten voor de daadwerkelijke vraag, los van huidige criteria.

4.2.4 Strategische alliantie met Noorderbreedte

Toen Thuiszorg Het Friese Land de wijkverpleging overnam van Noorderbreedte, is afgesproken om ook op andere terreinen samenwerking te zoeken. We zijn immers werkzaam in een vrijwel identiek werkgebied. Hiervoor is in 2017 een document opgesteld. Voor 2018 zijn de onderwerpen dementie en kwetsbare ouderen als prioriteiten genoemd. Met name de samenwerking op het gebied van dementie wordt in 2018 verder uitgewerkt.

De samenwerking is voor Het Friese Land van belang omdat we graag een link hebben met een intramurale zorgaanbieder voor het ontwikkelen en delen van kwaliteit van zorg..

4.2.5 Zorgcentrale: samenwerking met Zorgcentrale Noord en Coöperatie Thuis&Veilig

Thuiszorg Het Friese Land is een samenwerking aangegaan met Zorgcentrale Noord en met de Coöperatie Thuis&Veilig. Hiermee wil Thuiszorg Het Friese Land haar Zorgcentrale versterken.

De Zorgcentrale van Thuiszorg Het Friese Land staat in vergrote belangstelling omdat hier de laatste Friestalige meldbank voor personenalarmering huist. Wegens de kosten van bereikbaarheid en beschikbaarheid hebben de meeste zorgaanbieders geen alarmeringsdienst of besteden ze het uit. Thuiszorg Het Friese Land wil de positie van haar Zorgcentrale bestendigen en verbeteren als alarmcentrale voor wijkverpleging, door gebruikmaking van een betere en lokale meldbank. Hiervan profiteren zowel Het Friese Land als andere zorgaanbieders in Friesland, die er in toenemende mate gebruik van maken. Aanvankelijk op contractbasis, maar wellicht binnenkort ook vanuit de op te richten Friese zorgcoöperatie.

Coöperatie Thuis& Veilig

Vanuit deze op te richten Friese zorgcoöperatie is aansluiting gezocht bij de Coöperatie Thuis&Veilig. Dit is een landelijk initiatief met vergelijkbare doelstellingen: voldoende goede ongeplande zorg in avond, nacht en weekend. Vooralsnog vervult Friesland een voortrekkersrol in het landelijk initiatief, aangezien de zorginkoop (basis- en regioaanbieder) en de inhoudelijke samenwerking hier al gestart is.

Zorgcentrale Noord

De samenwerking met Zorgcentrale Noord gaat om het meldbanksysteem UMO (Universele Meldbank Ontvanger). Een eigen meldbank kopen is te duur voor een zorgcentrale van onze omvang. Wegens schaalvoordeel host Thuiszorg Het Friese Land nu een deel van de UMO-meldbank van Zorgcentrale Noord en beide organisaties verwijzen elkaars klanten door. Overloop en achterwacht zijn gegarandeerd en de organisaties pakken innovaties samen op.

Planning

We hebben op 1 januari een aansluiting met de UMO. Hiertoe zijn de toestellen van alle bestaande alarmeringsklanten omgenummerd naar deze nieuwe meldbank. Klanten waar dit niet op afstand kon, zijn op kosten van Thuiszorg Het Friese Land bezocht door de leveranciers HMC/Tunstall of CSI. Verder veranderde er voor de klanten niets.

Voor de medewerkers op de Zorgcentrale was het gesneden koek, omdat ze eerder al met UMO werkten. Werkafspraken en een samenwerkingsovereenkomst met Zorgcentrale Noord zijn inmiddels definitief..

4.2.6 Deur openen met app

Bij een aantal cliënten is een deuropeningssysteem getest, als alternatief voor het gebruik van sleutels. Na de keuze voor een systeem, willen we cliënten dit product aanbevelen.

Te veel risico's met sleutels

Om bij nood of bij weinig mobiele cliënten binnen te kunnen komen, vraagt Thuiszorg Het Friese Land haar cliënten tot nu toe een sleutel of anders om een sleutelkluis te kopen/plaatsen. Het gaat om zo'n tweeduizend deuren. In de door Thuiszorg Het Friese Land aanbevolen Masterlock sleutelkluisjes wordt echter veel ingebroken. De sleutels van alle cliënten meenemen tijdens een dienst is ook niet te doen. Bij nood moet daarom de betreffende sleutel van kantoor gehaald worden. Dat kost onnodig veel tijd en geeft ook het risico op verlies. Thuiszorg Het Friese Land wil de cliënt daarom een betrouwbaar systeem kunnen aanbevelen dat werkt met een code. In het kader van samenwerking in de provincie op het gebied van ongeplande nachtzorg, streven we bovendien naar één systeem voor alle zorgaanbieders.

Test

In een proef bij een groep cliënten is een nieuwe oplossing getest van drie merken. Het betreft in alle drie gevallen een slot dat van binnenuit met een motortje wordt opengedraaid, zodra een medewerker met een app op de mobiele telefoon en de juiste code voor de deur staat. Aangezien er van buiten geen sleutelkluis te zien is, is er voor kwaadwillenden geen aanwijzing voor een kwetsbare bewoner. De kosten bedragen tussen de € 15 en € 20 per maand.

Wanneer de keus is gemaakt, begint de invoering van het systeem waarschijnlijk in Leeuwarden. Hier is elf jaar geleden de verplichte invoer van Masterlock mislukt, met als gevolg dat hier de meeste sleutels op route zijn.

Waarschijnlijk slaat de Zorgcentrale de codes op en wordt via een beheerapp steeds eenmalige toegang tot woningen gegeven.

4.2.7 Beeldzorg-app

Voor beeldzorg wil Thuiszorg Het Friese Land de app Mobilea gaan gebruiken ter vervanging van het huidige systeem. De Mobilea-app is goedkoper en ook geschikt voor gebruikers die weinig kennis hebben van internet.

Thuiszorg Het Friese Land is een koploper in de zorg op afstand. Beeldzorg verloopt nu via een speciale beeldtelefoon en een internetverbinding, waarmee geregeld beeldcontact is tussen de Zorgcentrale en zo'n vijftig cliënten. Nadat subsidieregelingen zijn veranderd, is Beeldzorg momenteel niet rendabel. Toch willen we geen afscheid nemen van deze zorgvorm. De verwachting is namelijk dat allerlei vormen van zorg op afstand ons gaan helpen in een tijd dat zorg goedkoper moet en er te weinig personeel is. De huidige apparatuur bij de cliënt moet worden vervangen, op kosten van de cliënt; de zorgaanbieder kan niet meer alle apparatuur bekostigen. De gekozen Mobilea-app wordt al gebruikt door de zorgcentrale van Alliade/Talant. We kunnen eenvoudig elkaars overloop zijn en een inhoudelijke samenwerking kan ons in de toekomst verder helpen om de kosten zo laag mogelijk te houden. Ook kunnen we gebruik maken van de leerpunten van Alliade.

Bestaande cliënten kunnen het huidige systeem blijven gebruiken. Alle nieuwe cliënten met Beeldzorg krijgen te maken met de nieuwe werkwijze en software. De verwachte start is in het voorjaar van 2018.

4.2.8 Project Horizontaal Toezicht

Thuiszorg Het Friese Land heeft begin 2017 samen met De Friesland Zorgverzekeraars het initiatief genomen voor een tweejarig project Horizontaal Toezicht. In plaats van controle achteraf van declaraties door zorgverzekeraars, is horizontaal toezicht een gezamenlijke controleaanpak. Zorginstellingen zijn zelf verantwoordelijk voor de juistheid van declaraties en over interne controle maken zij afspraken met gemeenten en verzekeraars. Vertrouwen, wederzijds begrip en transparantie vormen hierbij de basis. De bedoeling is minder discussie over rechtmatigheid van declaraties en minder administratie. Tijdens het tweejarig project wordt gekeken of horizontaal toezicht inderdaad tot deze effecten leidt.

Inmiddels zijn de Gemeente Leeuwarden, Gemeente Heerenveen en ook de gemeenten in het westen en oosten van Friesland actief deelnemer. Ook de KwadrantGroep is aangeschoven als deelnemer.

Eerste ervaringen

Er heeft in 2017 een risico-analyse plaatsgevonden. Thuiszorg Het Friese Land en de financiers hebben de risico's in kaart gebracht. Een eerste ronde gesprekken is positief verlopen en heeft onder andere geleid tot een betere prioritering van probleemoplossing ten aanzien van het gebruik van het Wmo-portaal door de gemeente Leeuwarden.

Wel is gebleken dat eenvoudige vragen soms complexer zijn dan verwacht. Verstaan alle partijen bijvoorbeeld hetzelfde onder een begrip als rechtmatigheid?

Ook heeft een informatiebijeenkomst plaatsgevonden met de accountants van de verschillende organisaties. Zij hebben een belangrijke rol in het slagen van dit project.

Een belangrijke vraag voor onze organisatie is of Thuiszorg Het Friese Land inhoudelijk, organisatorisch, procesmatig en vanuit perspectief van interne controle de vereiste COS 3000 verklaring in 2018 jaar kan behalen. Dit lijkt inderdaad haalbaar. Wel lijkt een versterking van de interne controle (als proces, mankracht en punt van aandacht en prioriteit) nu al noodzakelijk. Vanuit De Friesland is bijvoorbeeld het zorgplan onderdeel van Horizontaal Toezicht. Met andere woorden, voor een verzekeraar zijn effectieve zorg en medische noodzaak, dus gepast gebruik, belangrijke controlepunten. Dit geeft de breedte en diepgang aan van het begrip rechtmatigheid.

Verder is de verwachting dat de eerste twee jaar de administratieve lasten juist meer worden in plaats van minder. Overigens wordt horizontaal toezicht waarschijnlijk onderdeel van de inkoopprocessen van financiers. Daarmee wordt de innovatie een eis voor toekomstige contracten.

Tot slot heeft Thuiszorg Het Friese Land het initiatief genomen voor de ontwikkeling van een wetenschappelijk gevalideerd model om het vertrouwen te meten tussen organisaties op het gebied van horizontaal toezicht. In januari 2018 is hierover een bijeenkomst geweest met een aantal partijen.

4.2.9 Digitalisering werving en selectieproces

Goede werving en selectie is cruciaal voor het aantrekken van nieuwe medewerkers en wordt op de krupper wordende arbeidsmarkt steeds belangrijker. Om het werving en selectieproces te verbeteren, is Thuiszorg Het Friese Land bezig met het digitaliseren van dit proces.

Het huidige werving en selectieproces is omslachtig en vraagt veel begeleiding van de medewerkers van P&O. Bevestigen van sollicitaties, uitnodigen van kandidaten en de terugkoppeling gedurende de procedure verloopt via administratieve handelingen in diverse systemen. De komende jaren ontstaat er een krapte aan medewerkers in de zorg. Het is op deze arbeidsmarkt belangrijk om snel en doeltreffend te communiceren met sollicitanten en managers. Digitalisatie maakt dat mogelijk. Er is hiervoor een projectgroep gestart voor de ontwikkeling en implementatie van een nieuwe module in het personeelsinformatiesysteem. De projectgroep bestaat uit medewerkers van P&O, adviseurs P&O en Applicatiebeheer.

4.2.10 Praktijkopleiding Friese Poort

Om de krapte op de arbeidsmarkt het hoofd te bieden wil Thuiszorg het Friese Land een praktijkgestuurde leerweg opzetten met onderwijsinstelling De Friese Poort. Voor beide is het een nieuwe ontwikkeling: het praktijkgestuurde onderwijs speelt zich veelal af binnen intramurale instellingen.

Met het praktijkgestuurde onderwijs boren we een nieuwe bron van toekomstig werknemers aan. Daarnaast verwachten we dat thuiszorg een positiever imago krijgt bij beginnende beroepsbeoefenaars.

Voor dit project is een stuurgroep opgezet waarin de bestuurders zitting hebben. Daarnaast is er een werkgroep met direct betrokken deelnemers vanuit de Friese Poort en Thuiszorg Het Friese Land. De verwachting is dat de eerste leerlingen in september 2018 starten in de regio Leeuwarden.

4.3 MIO meldingen

Het beleid bij de uitvoering van de zorg is dat alle incidenten en (bijna) ongevallen worden gemeld bij de wijkverpleegkundige en worden besproken in teams. Na de melding worden eventuele acties uitgezet en in de teams worden afspraken gemaakt om dergelijke incidenten te voorkomen. Vanaf juni 2016 worden de MIO-meldingen geregistreerd in NEDAP. Hiermee is het registreren een stuk vereenvoudigd. Tevens kunnen de wijkverpleegkundigen veel eenvoudiger en eenduidiger rapporten van de MIO-meldingen uit het systeem halen.

Soort incident	Aantal 2017	Aantal 2016
Medicatie	366	215
Valincidenten	174	48
Overig	91	42
Prikaccident	8	7
Agressie	1	
Ongewenst / grensoverschrijdend gedrag	36	22
Communicatie	3	5
Planning	25	35
Oneigenlijk handelen	3	

Stoten / knellen / botsen	3	
Verbranden	1	
Onjuist gebruik materiaal		1
Totaal	711	375

Tabel overzicht MIO meldingen 2017

Bovenstaande tabel geeft aan dat het aantal MIO-meldingen in 2017 bijna is verdubbeld ten opzichte van 2016. Geconcludeerd mag worden dat het meldingsgedrag in 2017 sterk verbeterd is, ondanks de ook toegenomen hoeveelheid zorguren.

De verklaring hiervoor kan zijn dat er binnen de teams meer aandacht is om meldingen te registreren en dat daardoor de medewerker er ook sneller aan denkt om een MIO melding te doen.

Verhoudingsgewijs zijn het aantal meldingen van medicatie- en planningsincidenten minder gestegen dan het totaal aantal meldingen. In 2017 waren de medicatie en planningsincidenten 51,5 % en 3,5% van het totaal en in 2016 was dit 57% en 9%.

Het aantal meldingen van valincidenten is echter bijna verdubbeld! In 2017 was 24,5% van het totaal aantal incidenten Valincidenten, in 2016 was dit percentage 12,8!

In de teams worden de MIO-meldingen en de verbetermaatregelen besproken. Veel van de gemelde valincidenten vinden plaats als er niemand bij de cliënt is. De medewerkers doen een MIO-melding en kijken opnieuw naar gebruik van de juiste hulpmiddelen, inrichting van de woning en gebruik van personen alarmering bij cliënt en geven hierover dan advies.

4.4 Klachten 2017

Thuiszorg Het Friese Land hanteert een klachtenregeling voor haar cliënten. Om nog beter inzicht te krijgen waar de cliënten tegen aan lopen c.q. wat er speelt bij cliënten en de wijze waarop de cliënten de kwaliteit van het zorgaanbod ervaren, heeft Thuiszorg Het Friese Land haar werkwijze m.b.t. het behandelen van klachten van cliënten gewijzigd.

Sinds 1 september 2016 onderscheidt en registreert Thuiszorg Het Friese Land twee soorten klachten: klacht als uiting van ongenoegen en formele klachten.

De uitingen van ongenoegen worden bij Verzorging & Verpleging door de wijkverpleegkundige en/of het team van de cliënt opgelost. Uitingen van ongenoegen bij cliënten die een vorm van huishoudelijke hulp en/of ondersteuning ontvangen worden afhankelijk van het type klacht door een medewerker van de afdeling opgelost. Lukt dat niet, dan komt de manager in beeld.

Als de medewerker of zijn/haar manager de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt op kan lossen, dan kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Formele klachten dienen de cliënten schriftelijk in, op papier of via de mail. In dat geval komt de klacht terecht bij de klachtenfunctionaris

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan de cliënt een geschil aanhangig maken. Vanaf 1 januari 2017 kan de cliënt een geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie Stichting Zorggeschil. In 2017 zijn er door cliënten van Thuiszorg Het Friese Land geen geschillen aanhangig gemaakt.

Bij de klachtenfunctionaris van Thuiszorg Het Friese Land zijn in 2017 12 klachten ingediend (2016: 13). Voor de sector V&V zijn 10 klachten genoteerd, voor de afdeling Sociaal Domein 2. In onderstaande tabel zijn de klachten naar type klacht weergegeven.

Aard van klachten	Sector V & V	Sociaal Domein
Kwaliteit van werk	3	2
Organisatie als geheel	2	
Samenwerking met derden / Kwaliteit van werk	2	
Afspraken	2	
Financieel	1	
Totaal	10	2

De klachtenfunctionaris heeft samen met de manager van de regio of afdeling de klacht nader onderzocht. De uitkomsten van het onderzoek ontvangen de cliënten in een brief. Er was geen aanleiding om verbetermaatregelen te nemen naar aanleiding van deze klachten. Alle klachten zijn, op één klacht na, naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld.

4.5 Personeelsbeleid

Uitvoering cao afspraak

In het eerste kwartaal van 2017 is uitvoering gegeven aan de cao afspraak voor de oplossing van de ORT problematiek ORT tijdens vakantie uren. Alle medewerkers die daarvoor in aanmerking kwamen hebben een vaststellingsovereenkomst met schikkingsvoorstel gehad. Een tiental medewerkers heeft aangegeven het schikkingsvoorstel niet te accepteren, alle andere medewerkers zijn akkoord gegaan met het voorstel. De uitbetaling van het schikkingsbedrag heeft plaatsgevonden in mei 2017.

Personeelsontwikkeling

Er zijn in 2017 ongeveer 200 vacatures vervuld. Het personeelsbestand is van 1900 medewerkers gegroeid naar 2022 medewerkers. De grootste groei van personeel was in de regio's Noordoost en Centrum Noord.

Overnames

Een belangrijk deel van groei komt voort uit de overname van de thuiszorg activiteiten van Noorderbreedte.

Naast de overname van Noorderbreedte zijn binnen het Sociaal Domein activiteiten overgenomen van De Nieuwe Zorg Thuis en Leppehiem; dit betreft 23 medewerkers.

In het najaar van 2017 is gestart met de voorbereiding van de overname van Zorgkompas dit betreft ongeveer 50 medewerkers. De verwachting is dat de NZa (Nederlandse Zorg Autoriteit) in het eerste kwartaal van 2018 akkoord geeft aan de overname.

Opleidingen

Op landelijk-, regionaal- en organisatieniveau is veel aandacht voor de tekorten in de zorg. Vlak voor de zomer heeft RegioPlus het Landelijk Actieplan Aanpak Tekorten opgesteld. Dit gaat ZorgpleinNoord in samenspraak met haar leden vertalen naar een Regionaal Actieplan Aanpak

Tekorten (RAAT). Het regionale plan sluit aan bij de al bestaande initiatieven én de regionale arbeidsmarktbehoeften en –omstandigheden.

Initiatieven die voortvloeien uit RAAT zijn voor Thuiszorg Het Friese Land:

- Het starten van een werk- leer route voor BOL studenten van de Friese Poort in samenwerking met Noorderbreedte
- Participeren in de Noordelijke campagne Ouderenzorg zit in je.

Alle medewerkers bij Thuiszorg Het Friese Land vanaf het niveau van verzorgende IG zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister van de V&VN. Door de opleidingsafdeling is in 2017 een organisatie brede OMAHA training verzorgd.

Het opleidingsprogramma gericht op de wijkverpleegkundigen dat is begonnen in 2016 en bestaat uit workshops en vakinhoudelijke lessen met ondersteuning van de KMBV (Kwaliteitsbevordering voor Management en Bestuur van Verzorgingshuizen) is in 2017 voortgezet.

De planners hebben in 2017 meerdaagse in company cursus gevolgd verzorgd door Dehora. Centraal in de training stonden de onderlinge afhankelijkheden en uitgangspunten van een goede planning.

Planning

Een planning waarbij de balans van werk en privé van de medewerker een van de uitgangspunten is, is van groot belang in het kader van duurzame inzetbaarheid. In de loop van 2017 is een capaciteitsmodel ontwikkeld door de afdeling Control en wordt er in Centrum Zuid een pilot gedaan waarin de medewerkers zelf de cliënten plannen.

Verzuim

Het totale verzuimcijfer voor THFL 2017 was 5,9%. (2016: 5,8%) Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde voor de zorg conform het CBS. Door de opschuivende pensioenleeftijd wordt het steeds moeilijker voor uitvoerende medewerkers om de veelal zware werkzaamheden vol te houden tot de pensioendatum. In 2017 is gekozen voor een nieuwe verzekeraar voor de Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten Totaal. Er is na uitvoerig advies door Robidus gekozen voor Elipslive. voor een periode van 3 jaar.

Arbo

Eind 2017 is gestart met de uitvoering van de Risico Inventarisatie en Evaluatie. De gebouwen waarin teams en medewerkers van Thuiszorg Het Friese Land werkzaam zijn worden in deze inventarisatie beoordeeld conform de Zorg RIE. Thuiszorg Het Friese Land wordt bij deze inventarisatie ondersteund door KMO solutions een organisatie met kennis op het gebied van Arbo vraagstukken. De resultaten van de RIE worden verwacht in het tweede kwartaal van 2018.

4.6 Beschrijving positie op balansdatum

Balans

Het balanstotaal is ten opzichte van 2016 iets gedaald en is nu 17,2 miljoen euro. In de balans is een bedrag van 0,9 miljoen opgenomen als een terugbetalingsverplichting aan verzekeraars. Dit betreft een deel van de overproductie 2016. Het saldo liquide middelen is vergelijkbaar met vorig jaar. De quickratio (vlootende activa / vlootende passiva) is 2,1. Thuiszorg Het Friese Land is in staat aan haar korte termijn verplichtingen te voldoen. De norm voor de quickratio is 1. Uit de benchmark Actiz blijkt

dat de quickratio landelijk 1,3 is. De solvabiliteit bedraagt 50% tegen 51% in 2016, dit percentage ligt ruim boven het gemiddelde in Nederland.

Exploitatie

De totale opbrengsten zijn met 9,3 miljoen gestegen door de eerder genoemde overnames. Het resultaat is 239 duizend euro negatief, een substantiële verbetering t.o.v. 2016 (minus 1,7 miljoen euro). De totale personeelskosten zijn door de groei evenredig gestegen. Belangrijke parameter is de productiviteit. De organisatiebrede productiviteit is 64,6%. De rentabiliteit is minus 2,8%.

4.7 Toekomstverwachtingen

Het vigerende overheidsbeleid om mensen langer zelfstandig te laten wonen in de thuissituatie is uiteraard positief voor de sector wijkverpleging en in aanvulling hierop voor de WMO. De keerzijde van dit beleid is echter dat hierdoor wel een druk wordt gelegd op de sector. Het is voor alle partijen duidelijk dat de huidige groei van de zorgvraag niet op dezelfde wijze toekomstbestendig kan worden gefinancierd. Dit daagt de sector enerzijds uit tot het zo doelmatig mogelijk uitvoeren van de zorg waarbij met name innovaties op het gebied van ICT nog verder kunnen worden ontwikkeld; anderzijds komt langzamerhand de maatschappelijke discussie op gang hoelang en hoeveel zorg er collectief wordt vergoed. De actuele discussie over het begrip 'voltooid leven' is hiervan een duidelijk voorbeeld. De komende jaren blijven de budgetten door de zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten naar verwachting onder druk staan, zowel op het gebied van prijs als op het gebied van de omvang in zorguren. Met name het budgetbeleid van een aantal verzekeraars kan leiden tot overproductierisico's. Thuiszorg Het Friese Land kan zich geen financiële risico's permitteren door het leveren van niet betaalde zorg. Voor 2018 is ook weer sprake van een risico voor overproductie. Zonder effecten van overproductierisico en het nakomen van de financiële verplichtingen door gemeenten zoals die zijn opgelegd door het Rijk, verwacht Thuiszorg Het Friese Land dat in 2018 een resultaat haalbaar is op de reguliere bedrijfsvoering tussen de 0 en -/1 miljoen. Wel kenmerkt 2018 zich door een aantal incidentele lasten zoals daar zijn: de verhuizing van de Celciusweg naar de Tesselschadestraat, de aanschaf van een nieuwe versie van het boekhoudprogramma Exact, de aanschaf van een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem en de invoering van de AVG.