

2023

JAARVERSLAG EMERGIS



2023

JAARVERSLAG EMERGIS

Datum: 23 mei 2024

Opsteller: werkgroep jaarverslag



**EEN GOEDE
MENTALE
GEZONDHEID
IS VAN
IEDEREEN**

Inhoud

Emergis

- 6 1.1. Missie
- 7 1.2. Werkgebied en kernactiviteiten
- 8 1.3. Organisatiestructuur

Strategie en organisatie

- 11 2.1 Strategische koers
- 11 2.2 Connect, dream, green
- 12 2.3 Ontwikkelorganisatie
- 12 2.4 Structuur
- 13 2.5 Cultuur

Connect, dream, green

- 19 3 Connect
- 24 4 Dream
- 30 5 Green

Kwaliteit & veiligheid

- 35 6.1 Veilig incidenten melden (VIM)
- 35 6.2 Medewerkers incidenten melden (MIM)
- 36 6.3 Meldingen informatieveiligheid (MIB)
- 37 6.4 Certificering en audits
- 37 6.5 Klanttevredenheid

Risicomanagement

- 39 7.1 Verankering risicomanagement
- 39 7.2 Belangrijkste risico's en onzekerheden
- 41 7.3 Overzicht belangrijkste risico's en beheersmaatregelen

Financiële ontwikkelingen

- 42 8.1 Financiële ontwikkelingen
- 43 8.2 Beleid inzake risicobeheer financiële instrumenten
- 44 8.3 Financiële ontwikkelingen
- 45 8.4 Financiële vooruitblik

Governance

- 45 9.1 Raad van bestuur
- 45 9.2 Strategisch team
- 47 9.3 Ondernemingsraad
- 49 9.4 Centrale cliëntenraad Emergis
- 51 9.5 Familieraad
- 53 9.6 Raad van toezicht
- 58 9.7 Klachtencommissie Wkkgz
- 59 9.8 Regionale klachtencommissie Wvggz Zeeland
- 60 9.9 Klachtenfunctionaris

1 Emergis



Onze strategische koers



1.1 Missie

Wij gaan voor een gezonde, mentaal veerkrachtige, inclusieve samenleving waarin iedereen welkom is en mee kan doen! Dit doen we door samen met anderen een maatschappelijke beweging te vormen waarin we gezamenlijk werken aan een goede mentale gezondheid van alle mensen in Zeeland én door ons eigen werk goed te doen en daar steeds beter in te worden.

We werken structureel aan vier doelstellingen die elkaar zo veel mogelijk positief beïnvloeden. We willen de mentale gezondheid van inwoners van Zeeland verbeteren, de ervaren kwaliteit van zorg optimaliseren, de tevredenheid van onze medewerkers verhogen én de kosten binnen de perken houden.

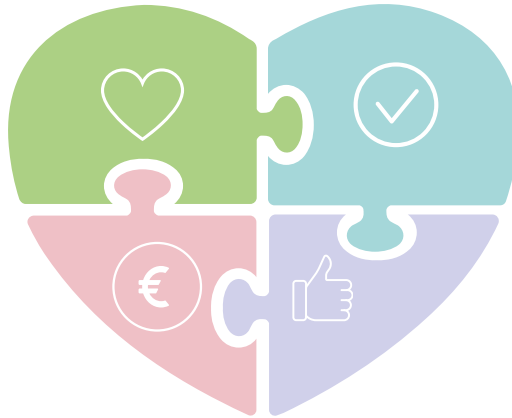
Quadruple aim

(Mentaal) gezondere inwoners van Zeeland

Verbeteren van de mentale gezondheid van alle mensen in Zeeland

Betere ervaren kwaliteit van zorg

Verbeteren van de ervaren kwaliteit van zorg



Lagere zorgkosten per inwoner

Zo laag mogelijke kosten

Meer werkplezier

Verhogen tevredenheid medewerkers

Missie
Samen werken
aan een goede
mentale gezondheid
van alle mensen
in Zeeland



1.2 Werkgebied en kernactiviteiten

Emergis heeft een breed en geïntegreerd aanbod. In elke regio - Zeeuws-Vlaanderen, Walcheren en Oosterschelderegio - bieden we ambulante reguliere zorg in de basis ggz en (hoog)specialistische ggz in de vorm van ambulante behandeling en deeltijdbehandeling. Daarnaast biedt Emergis Zeelandbreed intensieve ambulante ggz zoals FACT, IHT, en 24/7 crisiszorg en forensische zorg. Ten slotte hebben we een divers aanbod van outreachende en preventieactiviteiten en zetten we ons in op het gebied van maatschappelijke justitiële dienstverlening, verslavingsreclassering, werkleerbedrijven, maatschappelijke opvang, huiselijk en seksueel geweld en begeleid en beschermd wonen.

Centraal in Kloetinge bieden we daarnaast klinische opnames voor korte of langere tijd voor jeugd, volwassenen of ouderen. In Kloetinge vind je onze ambulante en klinische eetstoorniszorg voor jong en oud. Deze zorg is in samenwerking met de Parnassia Groep TOPGGz-gecertificeerd. Een volledig overzicht van ons zorgaanbod en onze locaties is te vinden op www.emergis.nl.



1.3 Organisatiestructuur

Emergis bestaat uit drie divisies (vanaf 1 april 2024 twee divisies) en vijf diensten (vanaf 1 april 2024 drie diensten). De drie divisies worden aangestuurd door een directie en de diensten door een manager. De divisies zijn onderverdeeld in verschillende zorgonderdelen die worden aangestuurd door managers en teamleiders. Zij leggen hierover verantwoording af aan de directie. De raad van bestuur vormt samen met de directies, de managers van de diensten, de geneesheer-directeur en staf (bestuurssecretaris, hoofd communicatie en beleidsmedewerker directie/rasd van bestuur) het strategisch team (zie verder 9.2). Een actueel organogram is te vinden op de [website](#) van Emergis.



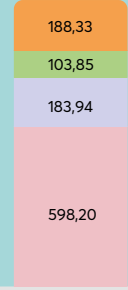
Emergis heeft op 31 december 2023 één dochtermaatschappij: Emergis-Lucertis kinder- en jeugdpsychiatrie B.V. (50% Emergis/50% Lucertis).

Kerncijfers Emergis

Meer informatie over P&O kerncijfers vind je op pagina 21 en 22!

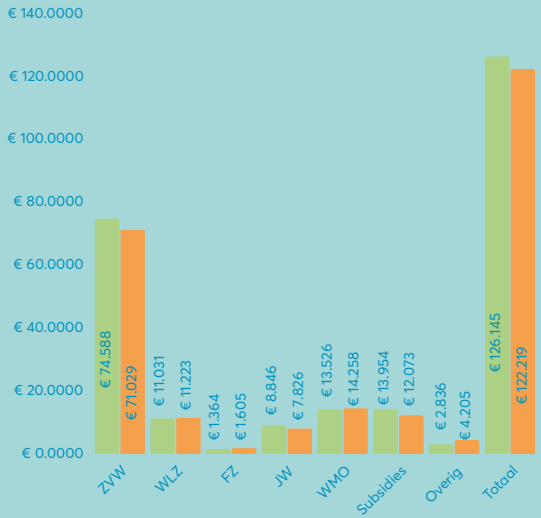
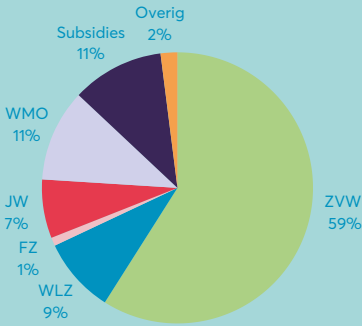


FTE 1074,32

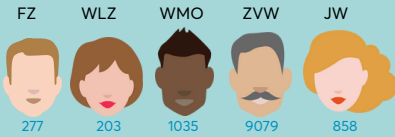


In deze grafiek vind je de type opbrengsten x €1000.

2023

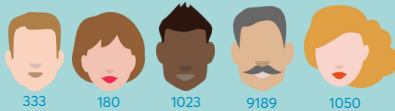


2023

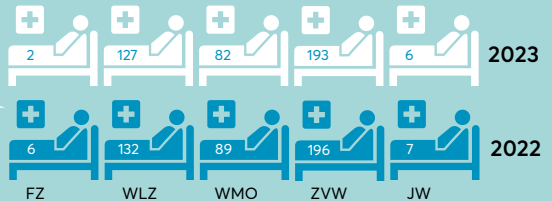


Aantal cliënten in het jaar per financieringsstroom.

2022



De gemiddelde bedbezetting per financieringsstroom.



2

Strategie en organisatie



Een goede
mentale
gezondheid
is van
iedereen

2.1 Strategische koers

Onze strategische koers 2022-2026 'een goede mentale gezondheid is van iedereen' geeft ons handvatten, duidelijkheid en rust door te weten waar we naar toe gaan en waar we voor staan. Al onze projecten en activiteiten toetsen we aan de strategische koers. Onze koers zorgt ervoor dat we één gemeenschappelijke taal spreken. Want de strategische koers is van ons allemaal.

2.2 Connect - dream - green

Om kernachtig uit te drukken waar onze koers voor staat, hebben we gekozen voor drie thema's die elkaar versterken.

Menselijke relaties

Wij zijn expert in menselijk contact, juist ook in moeilijke tijden en complexe situaties; in onze behandeling en begeleiding én in het contact met onze samenwerkingspartners. We geloven in sociale interacties waarin mensen de vrijheid hebben om te doen wat passend is. Essentiële ingrediënten zijn verdieping, eigenheid, speelsheid en compassie.

Samen grenzen verleggen

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners kunnen we grenzen verleggen, bergen verzetten en op plekken komen waar we voorheen niet kwamen. Iedereen kan en weet weer iets anders. En, als het lijkt alsof er niets meer mogelijk is, vinden we samen toch weer een opening, een kans of een stap vooruit. Hoe klein ook.

Gezonde toekomst

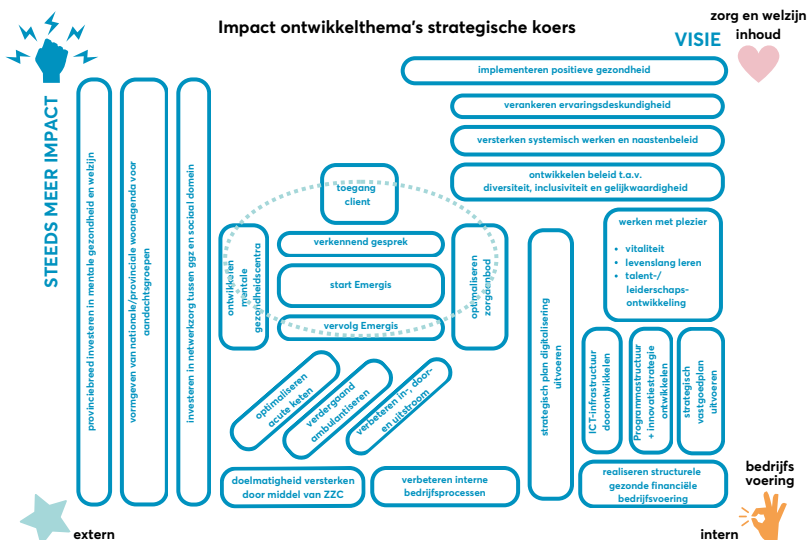
Een gezonde toekomst is een duurzame toekomst, waarin mens en natuur optimaal tot hun recht komen. In alles wat we doen, richten we ons op wat goed is voor morgen. Immers, alles wat we vandaag doen, heeft invloed op de toekomst.

Via menselijke relaties verleggen we samen grenzen op weg naar een gezonde toekomst!



2.3 Ontwikkelorganisatie

Er ligt een grote veranderopgave voor ons op het gebied van zorginhoud, bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling. Het mooie is dat we daar al volop mee bezig zijn. Naast het reguliere werk dat plaatsvindt, hebben we een ontwikkelplan (2022-2024) met onze belangrijkste ontwikkelingen. Hierin staat geen enkel thema dat binnen één organisatieonderdeel plaatsvindt. Alle onderdelen van onze organisatie zijn in het ontwikkelplan nauw aan elkaar verbonden. Want alleen samen kunnen we het ontwikkelplan en de thema's daarbinnen tot een succes maken. In 2024 wordt het ontwikkelplan 2022-2024 geëvalueerd en gaan we het ontwikkelplan 2025-2026 voorbereiden.



2.4 Structuur

In 2023 hebben we de overlegstructuur verder vertaald naar de divisies en diensten. Inhoudelijke, bedrijfsvoerings- en organisatieontwikkelingen kregen een plaats in de daarvoor bestemde overleggen. De leidinggevenden van alle divisies zitten op reguliere basis bij elkaar aan tafel en nemen kennis van de ontwikkelingen die spelen in de verschillende divisies. Ze zoeken samen naar oplossingen voor de uitdagingen die er zijn.

Vanwege achterblijvende resultaten op het gebied van bedrijfsvoering en financiën zijn er in 2023 kwartaaloverleggen tussen de raad van bestuur, divisiedirecteuren en finance & control ingesteld. In deze overleggen richten zij zich op het monitoren van de resultaten en waar nodig bij te sturen.

2.5 Cultuur

De strategische koers is ambitieus, ontwikkelingen in de zorg volgen elkaar snel op. Ook wordt de bestaande personeelskrachte de komende jaren niet minder. Om onze missie nu en in de toekomst waar te kunnen maken, vraagt dit van ons allen een grote veranderbereidheid, zowel in ons werk als in de cultuur. We zijn op weg naar een flexibeler, innovatieve organisatie, passend bij de ontwikkelingen in de maatschappij en de veranderopgave die we hebben. We maken hierbij de beweging richting de 'taakcultuur': resultaatgericht en met probleemoplossend vermogen. Deskundigheid, flexibiliteit en dynamiek staan hierbij sterk centraal. In 2023 zetten we met elkaar weer stappen in het actief en concreet op orde brengen van de cultuur in alle lagen van de organisatie. Het lukt ons om elkaar meer aan te spreken, als leidinggevend kader trekken we meer in gezamenlijkheid op en er is een begin gemaakt met werken over de grenzen van teams heen. We zijn er nog niet en ook 2024 vraagt hierin van ons allemaal alertheid een blijvend actieve houding. We worden hierbij gesteund door de leidende principes die we in de strategische koers met elkaar hebben afgesproken. Deze geven richting en gelden voor ons allemaal.

Leidende principes

Menselijke relaties

- We werken graag samen en hebben vertrouwen in anderen
- We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen
- We kijken naar elkaar om
- We communiceren duidelijk en in eenvoudige taal
- We spreken elkaar aan



Samen grenzen verleggen

- We zijn positief en denken in (netwerk)kansen
- We maken volop gebruik van digitale mogelijkheden
- We doen waar we goed in zijn en blijven ons ontwikkelen
- We durven te stoppen met dingen die niet werken
- We delen onze kennis vrijelijk en trots



Gezonde toekomst

- We denken vooruit en handelen steeds met de lange termijn voor ogen
- We werken doelmatig en kostenbewust
- We maken keuzes die bijdragen aan duurzame resultaten
- We investeren in slimme technologie en professionele bedrijfsprocessen
- We gaan voor de meeste impact op de samenleving



Digitale cultuur

Bij Emergis is het beleid digitalisering in de zorg opgesteld, inclusief een plan van aanpak. We zijn hard en enthousiast bezig met de uitrol van dit plan. We vinden het belangrijk dat mensen het leven kunnen leiden dat hen lief is en er zoveel mogelijk de baas over zijn. Cliënten brengen waardevolle eigen ervaring in, zetten zich in en houden zo veel mogelijk de touwtjes in handen. Het volop inzetten op digitaal ondersteunt hierbij. Hierdoor kan de cliënt zelf actief aan de slag. Niet alleen met zelfhulpmodules, maar ook met het inzien van hun ggz dossier en afspraken in een cliëntenportaal, genaamd MijnCliëntenportaal. Het portaal is in 2023 gefaseerd ingevoerd. Vanaf eind 2023 was MijnCliëntenportaal beschikbaar voor alle cliënten boven de achttien jaar. Het portaal vormt onderdeel van het plan van aanpak 2022-2024, wat zijn basis vindt in het beleidsplan digitalisering in de zorg.

In oktober 2023 is Enter van start gegaan voor cliënten die worden aangemeld voor ambulante behandelingen bij Emergis. Enter is een nieuwe manier om bij Emergis behandeling te starten: digitaal, transdiagnostisch en vanuit het gedachtengoed van Positieve Gezondheid. Enter focust zich op digitalisering en wordt ondersteund met bijvoorbeeld VR of eHealth. Enter is echter niet voor cliënten in crisis, cliënten met een zeer duidelijke specialistische hulpvraag, én voor cliënten die bemoezorg nodig hebben. Enter heeft als doel de juiste zorg op de juiste plek te bieden en thuis beter te worden. Naast Positieve Gezondheid en zo veel mogelijk digitaal is transdiagnostisch werken ook een uitgangspunt. Dit houdt in dat de focus niet alleen ligt op het behandelen van de symptomen maar dat we ook kijken naar hoe iemand op bepaalde situaties reageert. In mei 2024 breidt Enter zich verder uit naar de twee andere regio's. Enter is door Emergis zelf ontwikkeld en is een uniek concept in Nederland.



Enter: Een nieuwe weg in het zorgproces



Onze missie

Onze droom is een goede mentale gezondheid van alle inwoners van Zeeland. Wij zien dat als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. We willen juist ook in tijden van toenemende arbeidskrachte, deze zorg en samenwerking duurzaam kunnen organiseren. Drie pijlers voor de missie van Enter zijn: transdiagnostisch, digitaal en positieve gezondheid. Transdiagnostisch: Bij ons staat de mens centraal en niet de diagnose. Digitaal: we maken volop gebruik van digitale mogelijkheden en investeren in slimme technologie. Positieve gezondheid: gezondheid zien we als de kunst om met lichamelijke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. We vinden het belangrijk dat mensen het leven kunnen leiden dat hen lief is en er zo veel mogelijk zelf de baas over zijn.

WHY

De vraag naar mentale gezondheidszorg groeit en de complexiteit stijgt. Er is krachte op de arbeidsmarkt. Dit zorgt voor hoge werkdruk en belemmert werkplezier. We hebben last van de groeiende zorgkloof. Dit leidt ertoe dat we niet kunnen blijven doen wat we altijd deden. We zullen anders om moeten gaan met de beschikbare capaciteit. We lopen in de huidige organisatie aan tegen lange wachlijsten en willen graag de regie meer bij de cliënt laten. Daarom ontwikkelen we Enter vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid, en vanuit de principes digitaal en transdiagnostisch. Op basis hiervan herontwerpen we onze voordeur en de behandeling van cliënten met lichte / matige zorgvraag. Door hierin een arbeidsbesparing te realiseren willen we toegankelijk en beschikbaar blijven voor cliënten waarvoor dit nodig is.

HOW

We pakken Enter projectmatig aan. We starten met het herontwerp vanuit de inhoud. We bouwen eerst het minimale product Enter en willen dit met de ervaring uit de praktijk doorontwikkelen en breder gaan gebruiken. We starten de implementatie in de BGGZ en SGGZ in de ambulante teams binnen Emergis. Hier ligt het grootste volume. Wanneer dit gerealiseerd is ontwikkelen we Enter door voor gebruik bij kind- en jeugd en in het sociaal domein. Het herontwerp Enter verandert niets aan de acute zorg en voor de mensen met een hoogcomplexere zorgvraag (zoals ons FACT en AMBIT aanbod).

WHAT

- versterken van de eigen regie van cliënten
- vanzelfsprekendere rol voor naasten van de cliënt
- uitgaan van positieve gezondheid
- snel (zelf) aan de slag
- digitaal en transdiagnostisch zorgaanbod (tenzij..)
- zo min mogelijk tijd kwijt aan dingen die onze cliënten zelf kunnen waardoor er genoeg tijd blijft wanneer dit nodig is.

Zichtbaarheid

In 2023 heeft het strategische team, bestaande uit raad van bestuur, directeuren en managers diensten, verschillende acties ondernomen om hun zichtbaarheid te vergroten. Zo hebben Gerco en Sabien diverse werkbezoeken afgelegd en hebben zij op verschillende afdelingen meegewerkt. Verder zijn er meerdere strategische bijeenkomsten geweest om onze leidinggevenden, medezeggenschapsraden, vakgroepen en raad van toezicht te informeren over en mee te nemen in belangrijke ontwikkelingen bij Emergis en daar buiten. Bij de online sessies 'Realiseren structureel gezonde bedrijfsvoering' zijn medewerkers geïnformeerd over de urgentie het huishoudboekje van Emergis op orde te krijgen én te houden.

Symposia en webinars

Met drie symposia en zo'n acht webinars hebben we onderwerpen als digitalisering, social return on investment bij beschermd wonen, het maatschappelijk plan bij gedwongen zorg, Enter, verbinding tussen ggz, verslaving en lichte verstandelijke beperking en 'Een goede mentale gezondheid is van iedereen' zowel bij interne collega's als externe belanghebbenden en belangstellenden onder de aandacht gebracht.

Evenementen

Een fantastisch personeelsfeest op 14 april in de Lasloods in Vlissingen, Roze zaterdag in Goes, de Week van de Positieve Gezondheid met als feestelijke afsluiting de doorkomst van de Socialrun op het terrein in Kloetinge én het Sinterklaasfeest voor de kinderen van onze collega's zijn grootse evenementen waaraan we in 2023 hebben meegedaan of zelfs hebben georganiseerd. Allen met als doel voor verbinding te zorgen, aandacht en waardering te geven, collega's in beweging te brengen, te laten groeien en bloeien.



WEEK VAN DE
Positieve Gezondheid
2023

11 tot en met 16 september



Het Grote
Sinterklaasfeest

Leuk voor
kinderen
tot 8 jaar!



Wij wensen alle teams heel veel succes tijdens de

Socialrun
#MEEDOENISWINNEN



Sociale media

Emergis is actief op Facebook, Instagram en LinkedIn. In 2023 hebben we vooral geïnvesteerd in het vergroten van onze zichtbaarheid op LinkedIn. Dit alles om huidige en potentiële medewerkers te laten zien over hoe waardevol werken bij Emergis is en (samenwerkings)partners te inspireren met innovatieve vormen van behandeling en ondersteuning.

Media

Door een vervolg te geven aan de actievere houding en goede contacten met de media zijn we erin geslaagd om ook in 2023 veelvuldig in het nieuws te komen. De PZC schreef acht artikelen en Omroep Zeeland maakt twaalf items. Naast nieuws zoals het sluiten van de kliniek autisme zijn ook mooie initiatieven zoals de werkwijze met betrekking tot gedwongen zorg voor het voetlicht gebracht. Ook in 2024 blijven we investeren in onze contacten met de media.

3

Connect



mijn
ver
haal

3 Connect

Wij zijn expert in menselijk contact, juist ook in moeilijke tijden en complexe situaties; in onze behandeling en begeleiding én in het contact met onze samenwerkingspartners. We geloven in sociale interacties waarin mensen de vrijheid hebben om te doen wat passend is. Essentiële ingrediënten zijn verdieping, eigenheid, speelsheid en compassie.



Positieve gezondheid



Werken met plezier



Samen aan de slag

Positieve gezondheid

We focussen op gezondheid, vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid (Machteld Huber) en stap voor stap verankeren we dit in alles dat we doen. In onze organisatie zijn het afgelopen jaar verschillende ambassadeurs van Positieve Gezondheid aangesteld. In 2023 zijn er meerdere ambassadeursbijeenkomsten geweest, vonden er trainingen Positieve Gezondheid plaats en dachten we na over hoe Positieve Gezondheid verankerd kan worden in het jaargesprek. We ontvangen positieve feedback van onze cliënten die aangeven dat het gedachtegoed hen helpt met het stellen van (kleine) doelen, het herwinnen van veerkracht en eigen regie. Want als de nadruk ligt op kwaliteit van leven, meedoen, zingeving en veerkracht dan verlopen de gesprekken met onze cliënten wezenlijk anders. Kers op de taart was de door ons georganiseerde Week van de Positieve Gezondheid. Deze zat boordevol activiteiten die alles te maken hadden met gezellig meedoen, bewegen, gezond eten, leren en goed voor jezelf zorgen! Voor collega's, cliënten, bewoners, naasten, burens en (zorg)professionals. Overdag, 's avonds en zelfs 's nachts! Fysiek en online.

Voor onze medewerkers kijken we vanuit het gedachtegoed doorlopend naar mogelijkheden ten aanzien van faciliteiten en acties gericht op werken en gezondheid. Zo hebben we het afgelopen jaar onder andere deelgenomen aan de Fit2Work week, zijn onze leidinggevenden geschoold in verzuimbegeleiding en heroriënteerden we ons op nieuwe arbodienstverlening waarbij meer focus uit kan gaan naar complexe dossiers en preventie.

Goede zorg proef je

Als een van de eerste instellingen voor mentale gezondheid en welzijn in Nederland, hebben wij ons begin 2023 aangesloten bij 'Goede zorg proef je'. Dit project maakt onderdeel uit van het Nationaal Preventieakkoord en heeft de ambitie een gezond voedingsaanbod te realiseren in ziekenhuizen en andere zorginstellingen.

Want, een gezond voedingsaanbod voor cliënten, bewoners, bezoekers en medewerkers draagt bij aan een gezond Nederland! Door gezonde en gevarieerde voeding aan te bieden in zowel het restaurant in Kloetinge als op onze andere locaties dragen we op een positieve manier bij aan een gezonde (werk)omgeving voor onze collega's, onze bezoekers en voor het herstel van onze cliënten.

Toekomstbestendige ouderen ggz en acute ggz

In 2022 is het besluit genomen om onze klinische ouderen ggz te centraliseren op ons terrein in Kloetinge en zijn de voorbereidingen hiervoor van start gegaan. Geheel 2023 hebben de noodzakelijke verbouwingen en aanpassingen plaatsgevonden. Begin februari 2024 zijn de drie teams van ouderen ggz observatie & diagnostiek, voortgezette klinische behandeling en het klinische team van de Ferleman (kliniek) samengevoegd. In de kliniek is een open en een gesloten afdeling. Met deze centralisatie realiseren wij een kwalitatieve slag ten aanzien van behandeling, verpleging, continuïteit, financiën en efficiëntie en hebben we een toekomstbestendige ouderen ggz gerealiseerd.

In 2023 is het besluit genomen om te gaan werken aan het doorontwikkelen van een toekomstbestendige en duurzame 24/7 acute ggz. We hebben hiermee voor ogen om de kwaliteit en dienstverlening van onze acute zorg te waarborgen en efficiënt om te gaan met de inzet van onze waardevolle collega's. De planvorming hiervoor is in 2023 afgerond en per 1 januari 2024 wordt in de acute ggz gewerkt conform de nieuwe werkwijze. De crisisdienst en de drie IHT-teams zijn daarbij samengevoegd tot één IHT-team voor heel Zeeland. Het Zeelandbrede team acute ggz IHT fungeert als een poortwachter. Hierdoor lukt het beter om mensen sneller uit de kliniek te laten stromen en te regelen dat er plek is voor nieuwe opnames.

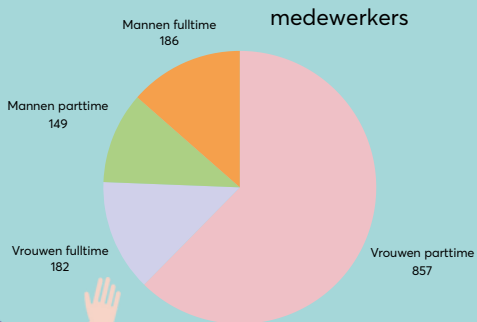
Werken met plezier

Eind 2023 besloten we om vanaf 2024 van start te gaan met een programma 'werken met plezier'. Op deze manier gaan we vanuit samenhang aan de slag met alle ontwikkelingen en uitdagingen op het gebied van PO&O, zoals personeelsbeleid, recruitmentstrategie, on- en offboarding, meerjarig opleidingsbeleid, doelmatig plannen en roosteren en optimalisatie van de PO&O processen en systemen. In 2023 is er een collegereeks 'verstevig jouw positie' georganiseerd en is er een leergang verandermanagement aangeboden, passend en aansluitend bij de grote ontwikkelopgave van de organisatie.

EMgaged: medewerkerstevredenheid

Afgelopen jaar hebben we voor het eerst ervaring opgedaan met een nieuwe kort cyclische methode voor medewerker (tevredenheid) onderzoek. Wekelijks vindt er een stemmingsuitvraag plaats onder alle medewerkers. Dit om het goede gesprek binnen teams en tussen medewerkers en leidinggevenden te faciliteren. Daarnaast biedt deze methode nog diverse mogelijkheden om verschillende interventies en vragenlijsten in te zetten, naargelang de behoefte en thema's die actueel zijn in de teams. In 2024 worden de ervaringen opgehaald en gekeken hoe we EMgaged zo optimaal mogelijk blijvend kan worden ingezet.

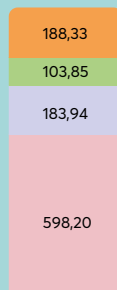
Kerncijfers personeel



In 2023 werken er in totaal 1.374 mensen bij Emergis.



FTE 1074,32

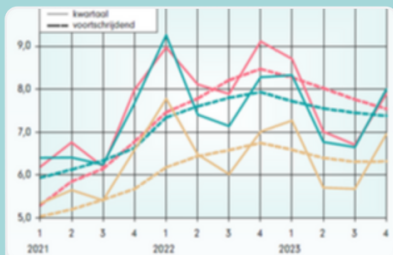


Bij Emergis werken in 2023 in totaal 56% parttime vrouwen, 17% fulltime vrouwen.

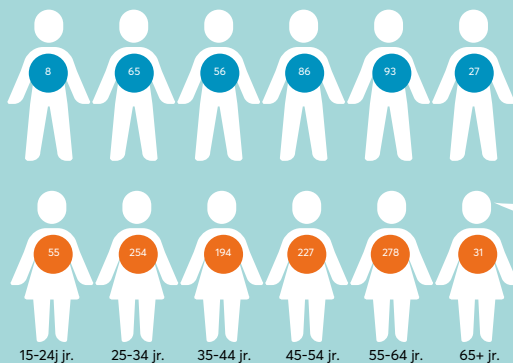
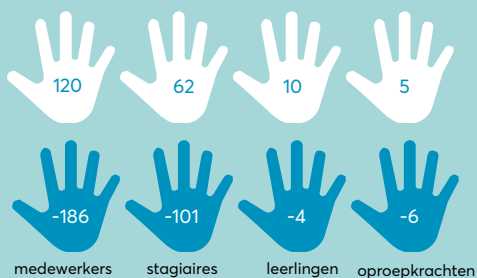


17% fulltime mannen en 10% parttime mannen.

Het verzuim in de
branch over het jaar
2023 is 7,38%. Bij
Emergis was dit 7,54%.



De in- en uitstroom
van medewerkers,
stagiair(e)s, leerlingen
en oproepkrachten



De gemiddelde
leeftijd van onze
medewerker is
45,43 jaar.

4

Dream



mijn
ver
haal

4 Droom

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners kunnen we grenzen verleggen, bergen verzetten en op plekken komen waar we voorheen niet kwamen. Iedereen kan en weet weer iets anders. En, als het lijkt alsof er niets meer mogelijk is, vinden we samen toch weer een opening, een kans of een stap vooruit. Hoe klein ook.



Gaan voor je dromen



Over grenzen heen



Steeds meer impact

Maatschappelijke justitiële dienstverlening

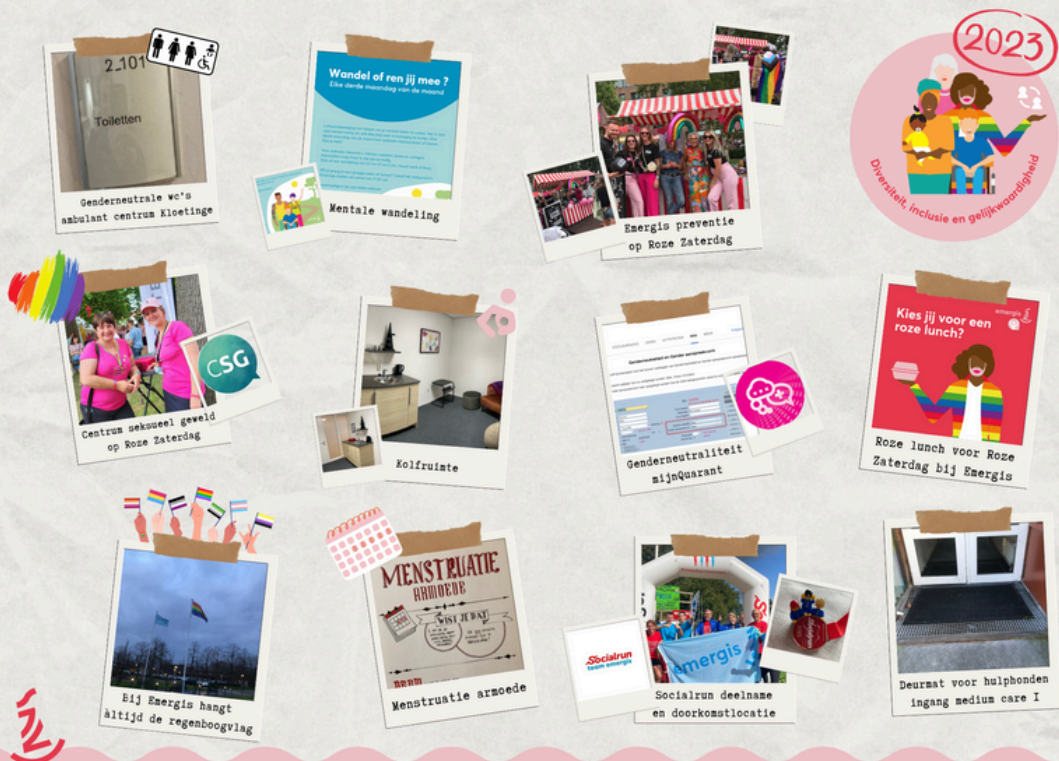
Het team van onze maatschappelijke justitiële dienstverlening is in 2023 verder gegroeid zodat we de cliënten die we in hun eigen omgeving begeleiden, de begeleiding kunnen blijven geven die nodig is. Ondanks de huisvestingsproblemen in Nederland is het in veel gevallen toch gelukt om cliënten uit de dakloosheid te krijgen en te voorzien van een plek om te wonen. Er wordt gewerkt aan diverse domeinoverstijgende initiatieven met de intentie om de zorg voor deze zeer complexe doelgroep, waar sprake is van een hoog risico voor onze cliënten zelf maar ook voor de maatschappij, steeds te verbeteren. Bijvoorbeeld door de inzet van het maatschappelijk plan.

Minder gedwongen zorg door maatschappelijk plan

Door meer aandacht te richten op de maatschappelijke situatie, kan worden voorkomen dat mensen gedwongen ggz-zorg krijgen. In het kort is dat de gedachte waarmee wij een nieuwe weg zijn ingeslagen. Sinds april 2023 maken we een maatschappelijk plan voor elke cliënt die in verplichte zorg dreigt te komen. Van mensen op weg naar verplichte zorg, voor wie we een zorgplan maken, wordt door de casemanagers van de maatschappelijke justitiële dienstverlening nu ook uitgebreid de maatschappelijke situatie in kaart gebracht. In het maatschappelijk plan staat een advies over wat er nodig is om de essentiële maatschappelijke voorwaarden vanuit de wet verplichte ggz van de cliënt op orde te brengen en welke partij of partijen hierin een rol kunnen spelen. Tot nu toe zijn de resultaten hoopgevend. Emergis is de uitvinder van dit uniek concept waarin de zorg en het sociaal domein nauw met elkaar verbonden zijn. Deze toepassing is een primeur in Nederland!

Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid (DIG)

Wij gaan voor een gezonde, mentaal veerkrachtige, inclusieve samenleving waarin iedereen welkom is en mee kan doen. De brainstormgroep diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid duikt in onderwerpen die ons nauw aan het hart liggen: van het toegankelijk maken van onze gebouwen tot het vieren van regenboogvlaggen, opstellen van begrijpelijke teksten, verbeteren van vacatureteksten, bestrijden van stigma's en vooroordelen én het aanpakken van problemen zoals ongelijkheid. In 2023 zijn er vanuit de brainstormgroep verschillende activiteiten geïnitieerd om de aandacht te vestigen op diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid. Zo wappert bij Emergis dagelijks de regenboogvlag en leverden de collega's van Emergis preventie en Centrum Seksueel Geweld Zeeland een bijdrage op de infomarkt van Roze Zaterdag die in 2023 in Goes werd georganiseerd.



Programmamanagement: een samenhangende aanpak van programma's, projecten en activiteiten

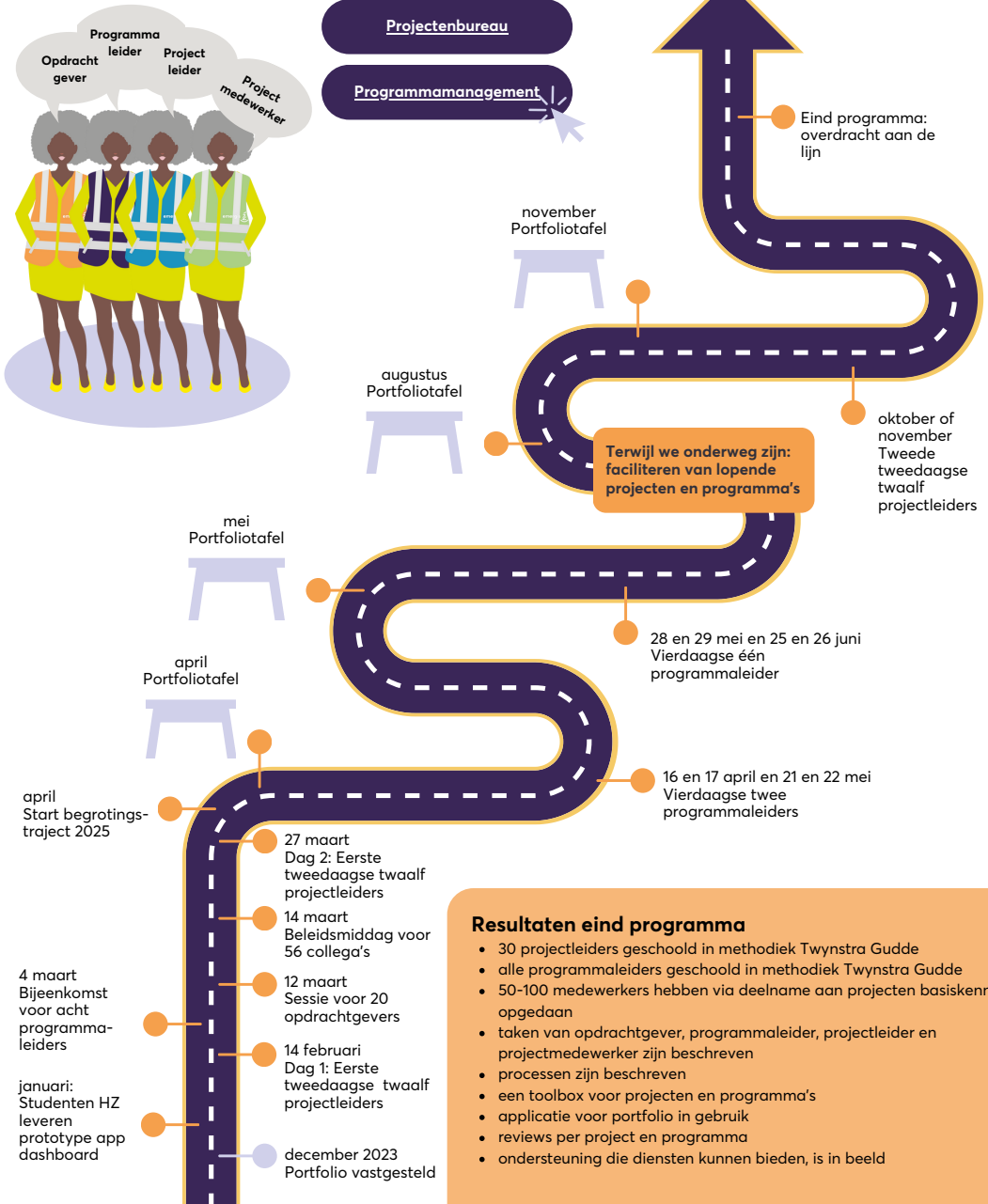
In 2023 zijn we begonnen met de implementatie van programmamanagement. Programmamanagement helpt ons in de grotere beweging richting een meer wendbare organisatie die proactief anticipeert op de veranderingen om zich heen. Het biedt ons een samenhangend geheel waarbinnen programma's, projecten en activiteiten kunnen worden opgepakt. Diverse medewerkers zijn inmiddels opgeleid tot programmaleiders. In 2024 wordt de implementatie voortgezet.

Zeeuwse Zorg Coalitie

Een gezond Zeeland met goede zorg en ondersteuning voor iedereen die dat nodig heeft. Dat is de ambitie van de Zeeuwse Zorg Coalitie (ZZC), het samenwerkingsverband van inwoners, zorg- en welzijnsorganisaties, waaronder Emergis, alle dertien Zeeuwse gemeenten, de Provincie Zeeland en zorgverzekeraar CZ. Om dat samen in Zeeland te organiseren is een integraal, provincie breed plan van aanpak voor de zorg opgesteld. Dit regioplan geeft niet alleen de omvang van de opgave weer, maar biedt tegelijk ook perspectief met samenhangende oplossingsrichtingen. De Zeeuwse zorgorganisaties verenigd in de Zeeuwse Zorg Coalitie kregen 83,4 miljoen om hierin een aantal eerste grote stappen te maken. Met dit geld worden tientallen projecten in de hele provincie Zeeland uitgevoerd. Met elkaar versterkende, samenhangende projecten zoals passende zorg, digitalisering en verminderen van de registratielast kunnen we de transformatie maken om met minder medewerkers toch de stijgende zorgvraag in de provincie op te vangen. Als lid van de Zeeuwse Zorg Coalitie is Emergis vanaf het begin af aan betrokken bij deze veranderingen. We zijn ook al met een aantal veranderingen gestart, maar er is een versnelling en uitbreiding nodig.

Emergis deelt als kernvertegenwoordiger mee in het IZA (integraal zorgakkoord) geld en projectgeld heeft ontvangen (medio februari 2024) voor de eerste fase; 2023 tot en met 2027. Dit geld besteden we aan het realiseren van mentale gezondheidscentra, digitaliseren – denk aan het doorontwikkelen van Enter, met virtual reality (VR) en eHealth, Positieve Gezondheid, het verder ambulantiseren en het verlichten van de administratieve lasten voor onze medewerkers.

Programma management



5

Green

Een goede
marktke
gevoel
is een
bedrijf



mijn
ver
haal

5 Green

Een gezonde toekomst is een duurzame toekomst, waarin mens en natuur optimaal tot hun recht komen. In alles wat we doen, richten we ons op wat goed is voor morgen. Immers, alles wat we vandaag doen, heeft invloed op de toekomst.



Toegankelijk en dichtbij



Persoonlijk leiderschap



Duurzaam en digitaal

Beter worden doe je thuis vaak het best

Het afbouwen van bedden en het verder ambulantiseren van onze zorg is verankerd in de strategische koers van Emergis. Het afbouwen van de bedden van de medium care afdelingen was de vierde stap in de reductie van 34 bedden die wij als Emergis in de jaren 2022 tot en met 2024 willen realiseren. In combinatie met het verstevigen van ons ambulante aanbod blijft de kennis en expertise toekomstbestendig en overeenkomstig de landelijke beweging en onze visie behouden in de Zeeuwse regio. In de divisies is een zorgvuldige afweging gemaakt om tot de keuze te komen welke bedden zijn afgebouwd.

Optimalisering van PO&O-processen en systemen

We kijken continu hoe we onze processen en systemen efficiënter kunnen inrichten. Met de implementatie van twee nieuwe systemen; een nieuw plan- en roostersysteem in juli 2022 en een nieuw personeelstelsel per 1 januari 2023, heeft dit in 2023 nog erg veel tijd en aandacht gevraagd in de nazorg en uitrol. Dit vraagt blijvend onze aandacht en blijven de processen en systemen de komende jaren doorontwikkelen. Om onze cliënten te ondersteunen bij digitale zorg werken we sinds september 2023 samen met Helpdesk Digitale Zorg voor alle niet-medisch inhoudelijke vragen.

Opvang vluchtelingen

Sinds maart 2022 stellen wij een aantal van onze woningen én onze gastvrijheid beschikbaar voor de opvang van ongeveer 70 mensen uit Oekraïne. Op deze wijze kunnen wij een bijdrage leveren aan een humanitaire crisis die ons allemaal zeer raakt. We zijn dankbaar dat we in deze schrijnende situatie enigszins van betekenis kunnen zijn. Oktober 2023 hebben wij weer een kans gekregen om een bijdrage te leveren door - samen met de voogdijorganisatie Nidos - zo'n twintig alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV) te huisvesten in een van onze leegstaande gebouwen op ons terrein in Kloetinge. Daarnaast hebben wij in dezelfde periode één van onze panden in Terneuzen aan de gemeente Terneuzen ter beschikking gesteld voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen.

Vastgoedplan en strategische huisvestingsvisie

We zijn bezig met het opstellen van een strategische huisvestingsvisie 2023-2030 voor Emergis. Belangrijke pijlers voor deze visie zijn: beter worden doe je thuis vaak het best, vrijheid en toegankelijkheid, synergie, duurzaamheid, veiligheid en functionaliteit en digitalisering. Een omvangrijk project dat ons inzicht moet gaan bieden hoe onze locaties en gebouwen de komende jaren in te richten. Verder is in 2023 het meerjarenonderhoudsplan gereed gekomen dat ons inzicht biedt in welke werkzaamheden de komende jaren nodig zijn om onze gebouwen gezond te houden.

Verduurzaming vastgoed

Wij hebben ons als sector gecommitteerd aan de Green Deal "Samen werken aan duurzame zorg", waarin doelstellingen en acties zijn afgesproken om in de periode 2023 – 2026 meer te gaan doen aan het realiseren van duurzame zorg. De belangrijkste doelstellingen uit de Green Deal zijn het inzetten op gezondheidsbevordering, het vergoten van de bewustwording en kennis, het reduceren van de directe CO2-uitstoot, het reduceren van primair grondstoffengebruik en het verminderen van de milieubelasting van medicatie(gebruik).

Naast bovenstaande, hebben wij ons in 2023 ingezet om verduurzaamheidsmaatregelen verder te implementeren en in kaart brengen binnen vastgoed, op het gebied van verantwoorde consumptie en productie. Een belangrijke stap die we namen is het voldoen aan de energie informatieplicht. Hierbij hebben we per gebouw - aan de hand van de door de overheid vastgestelde energiemaatregelen lijst - inzichtelijk gemaakt welke energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd en nog uitgevoerd moet worden om het energieverbruik verder te kunnen verminderen. Parallel daaraan hebben we door het opstellen van EED (Europese Energie-Efficiency) rapportages over onze eigendomsgebouwen inzicht gekregen in de duurzaamheidprestaties en waar nog verbetering mogelijk is.

In het verlengde hiervan werken we aan een plan van aanpak waarin we doelen stellen en concrete maatregelen formuleren om onze gebouwen verder te verduurzamen en om te voldoen aan de gestelde eisen vanuit de overheid. Een specifieke maatregel die wij in 2023 hebben uitgevoerd is het verduurzamen van de nieuwe kliniek ouderen ggz. Ook zijn vanuit de overheidsplicht alle kantoorpanden van Emergis die binnen de gestelde kaders vallen naar minimaal energielabel C gebracht.

Verantwoorde consumptie en productie

Hierbij gaat het om het verminderen van afval, voedselverspilling en vervuiling dat bijdraagt aan verbetering van een schone, gezondere en veilige omgeving voor cliënten, bezoekers en medewerkers. We zijn in 2023 gestart met het scheiden van afval. Hiervoor zijn gescheiden afvalbakken geplaatst in het restaurant en zijn op alle afdelingen PD containers geplaatst met als doel het bevorderen van het te laten recycleren van ons afval. In ons restaurant wordt sinds 2023 ook minder verpakkingsmateriaal gebruikt. Geen mono-verpakkingen van vleeswaren en kaas maar het aanbod op een schaal en broodjes worden niet meer voorverpakt. We maken ook geen gebruik meer van disposable borden. We bestellen onze goederen en producten meer op maatwerk en afgestemd op dat wat we echt nodig hebben.

Energiearmoede

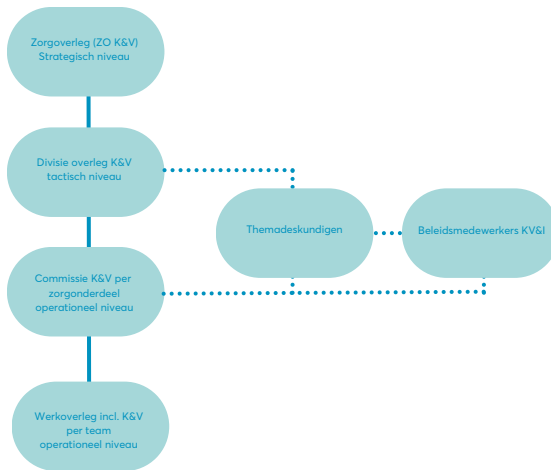
Door de enorme stijging van de energieprijzen zijn in 2023 Emergis en Zeewind, een coöperatie die zich inzet op het bevorderen van een efficiënt energiegebruik en de duurzame productie van energie, een samenwerking aangegaan om onze bewoners en cliënten te helpen bij efficiënt energiegebruik. Energiecoaches gingen langs bij bewoners in de sociale pensions om samen te kijken naar passende kleine maatregelen. Deze worden gratis vanuit de gemeenten verstrekt en worden ook voor hen aangebracht. Hierna kijken we samen met Zeewind hoe we nog meer cliënten en bewoners bij Emergis kunnen helpen.



Kwaliteit & veiligheid



Bij Emergis staan de cliënt, familie en naastbetrokkenen centraal. In onze organisatie hechten wij er belang aan dat cliënten, familie en naastbetrokkenen een goede kwaliteit van zorg en veiligheid ervaren. We zetten ons in om de kwaliteit van zorg, de veiligheid én het omgaan met incidenten op een hoog niveau te borgen. Door de structuur van ons KMS is er een continue en geborgde verbetercyclus vormgegeven in de organisatie. In het KMS neemt de veiligheidscultuur, de manier waarop veiligheid door de medewerkers en cliënten beleefd wordt, een belangrijke plaats in. Onze structuur kwaliteit & veiligheid is gericht op het borgen van het beleids-, besluitvormings-, leer- en verbeterproces binnen het resultaatgebied kwaliteit en veiligheid. Deze structuur is georganiseerd op strategisch, tactisch en operationeel niveau en sluit aan bij de overlegstructuren op die niveaus.

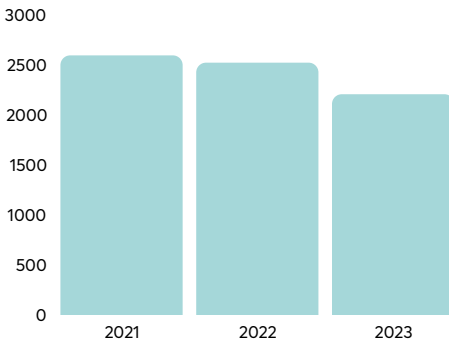


Kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid

De kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid maakt resultaten op organisatieniveau inzichtelijk, zodat we verbetering kunnen realiseren. Deze rapportage delen we breed in de organisatie en wordt besproken in de kwaliteits- en veiligheidsoverleggen.

6.1 Veilig incidenten melden (VIM)

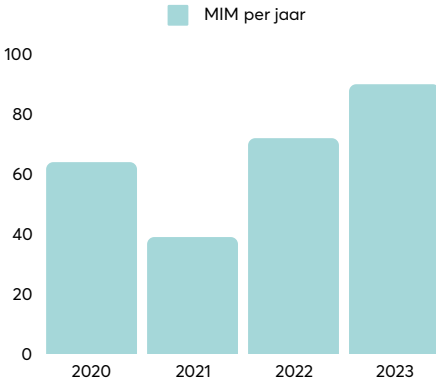
Elk jaar vinden er in onze organisatie helaas incidenten en veiligheidsrisico's plaats. Onze medewerkers kunnen incidenten en veiligheidsrisico's melden met behulp van Veilig Incidenten Melden (VIM). Wij analyseren de meldingen en zetten deze om in maatregelen ter verbetering. 2023 laat een dalende trend zien ten opzichte van de meldingen in 2022 met 12,5%. Het is moeilijk te zeggen of dit komt doordat er minder incidenten hebben plaatsgevonden of omdat er minder is gemeld. Dit heeft net als voorgaande jaren onze aandacht. De top drie van de categorieën incidenten is in 2023 nagenoeg gelijk gebleven: agressie en grensoverschrijdend gedrag en medicatie worden het vaakst gemeld. Daarna volgt (tentamen) suicide/automutilatie.



6.2 Medewerkers incidenten melden (MIM)

Wij bieden onze medewerkers ook de mogelijkheid tot het melden van Medewerkers Incidenten (MIM). Dit zijn situaties waarbij geen cliënt betrokken is, maar waarbij er wel situaties zijn geweest die tot schade hebben geleid en/of hadden kunnen leiden bij medewerkers. We zien vanaf 2022 een stijging in het aantal medewerkersincidenten. Dit is te verklaren vanuit voorlichting: medewerkers kennen de route en weten beter voor welk doeleinde de MIM bedoeld is. Een groot deel van de meldingen heeft betrekking op de beschikbaarheid van zorg. Dat kan gaan van personeelstekort tot bereikbaarheid van collega's. Een ander deel betreft grensoverschrijdend gedrag en agressie, en de categorie arbeidsmiddelen/omstandigheden. Bij deze laatste kan gedacht worden aan een functionerende werkplek, afgestelde apparatuur en dergelijke. Ook deze meldingen worden door ons geanalyseerd en omgezet in maatregelen tot verbetering.

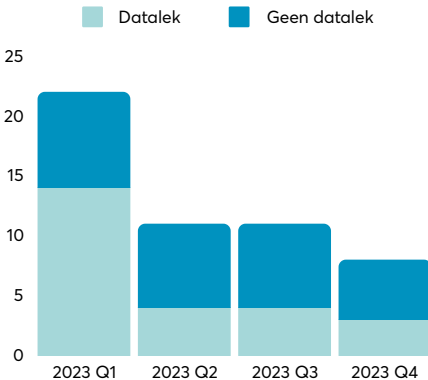
6.2 Medewerkers incidenten melden (MIM)



6.3 Meldingen informatieveiligheid (MIB)

In 2023 zijn er bij Emergis 52 incidenten gemeld. Dit aantal is hoger dan in 2022 waar 42 incidenten zijn gemeld. Het aantal datalekken is van 26 in 2021 en 15 in 2022 gestegen naar 25 in 2023.

De overgang begin 2023 van Lotus Notes naar Outlook heeft waarschijnlijk een rol in gespeeld in het verhoogde aantal meldingen in het eerste kwartaal 2023. In Outlook worden adressen automatisch aangevuld, in tegenstelling tot Lotus Notes, waardoor de kans groter is dat de mail aan een verkeerd persoon wordt gestuurd. Inmiddels zien we dat het gebruik van Zivver, voor het verzenden van mail via een extra beveiligde verbinding, toeneemt.



6.4 Certificering en audits

In 2023 zijn binnen Emergis diverse externe audits uitgevoerd.

- HKZ audit op twee verschillende normensets: 'W&MD - Onderdeel maatschappelijke opvang & vrouwenopvang:2015' en 'Reclassering:2015'. Er is hierbij één tekortkoming geconstateerd. We hebben hiervoor een verbeterplan opgesteld.
- Keurmerk veiligheid in de vrouwenopvang: voor het tweede jaar op rij hebben we zonder problemen het keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang (ViVo) behaald.
- CCAF: onze FACT-teams zijn weer ge-audit en gecertificeerd.
- Informatiebeveiliging: tijdens de audit in december 2023 zijn voor de NEN 7510 en ISO 27001 één grote en tien kleine tekortkomingen geconstateerd. We hebben hiervoor een plan van aanpak opgesteld.

Qualicor

Na een intensieve voorbereiding vond in maart 2023 de eerste audit van Qualicor plaats bij Emergis, op basis van de Qmentum Global normensets niveau goud. We zijn hiervoor op negen normensets geaudit. De audit verliep soepel waarbij een team van zeven auditoren gedurende vijf dagen een kijkje hebben nomen bij alle hoofdlocaties van Emergis. De auditoren spraken met meer dan honderd medewerkers en 35 cliënten, bewoners en naasten. Wij zijn trots op het feit dat we als eerste organisatie voor ggz en welzijn in Nederland een volledige Qualicor accreditatie hebben behaald.

Interne audits

Gezien de externe audit vanuit zowel de DEKRA als Qualicor, hebben de interne audits in 2023 op een lager pitje gestaan. Er is in 2023 wel gewerkt aan het opzetten van een nieuwe interne auditstructuur om meer verdieping te kunnen geven aan de interne audits en beter aan te sluiten bij de waarderende auditmethodiek van Qualicor. Dit heeft geleid tot een nieuwe structuur en auditplanning 2024-2026 die in januari 2024 van start is gegaan.

6.5 Klanttevredenheid

We vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten onze zorg ervaren. Om de cliënttevredenheid te meten, maken we onder andere gebruik van de Consumer Quality Index (CQI). We hebben deze resultaten per team inzichtelijk gemaakt zodat we hier direct op kunnen handelen. In 2023 kregen we een gemiddeld rapportcijfers van 7,7. Naast de CQI bieden wij onze teams tevens andere methodieken om cliëntwaardering inzichtelijk te maken. Op deze manier heeft cliëntwaardering een nadrukkelijke plaats in de beleidscyclus en levert het concrete informatie ter sturing op kwaliteit en veiligheid.



Risico- management



Wij worden in de uitvoering van onze strategische koers en bedrijfsvoering geconfronteerd met strategische, operationele, financiële risico's en risico's op het gebied van compliance met financiële verslaggeving en andere wet- en regelgeving. Bij het behalen van onze doelstellingen maken we steeds een bewuste afweging van de daarmee gepaarde risico's. Onze risicobereidheid is in het algemeen laag, geconstateerde risico's worden waar mogelijk gemitigeerd.

7.1 Verankering risicomanagement in de organisatie

Wij zetten risicomanagement in om de doelstellingen in de strategische koers en begroting te behalen. Om inzicht te krijgen in de beheersing van de voornaamste risico's op het gebied van wet- en regelgeving, maken we gebruik van interne en/of externe audits en interne controles. Onze strategische koers is ons hoofdplan voor de komende vijf jaar. Om te concretiseren wat we hebben beschreven in de koers, stellen we elke twee jaar een ontwikkelplan op. We vertalen daarin de strategische koers naar Emergis brede doelen die een periode van twee jaar beslaan. Om de doelen en ontwikkelingen te realiseren maken wij sinds 2023 gebruik van portfolio- en programma management. Het doel van programma management is het faciliteren van een tijdelijke manier van samenwerkeng gericht op het nastreven van doelen die bijdragen aan het behalen van de strategische doelen. Door de inzet van portfolio management selecteren en prioriteren we de programma's op basis van de beschikbare middelen. We stellen voor elke programma een programmaplan op. In het programmaplan nemen wij een risicoanalyse op om inzicht te krijgen in de risico's en sturingsmogelijkheden. Ontwikkelingen die wij willen maken vanuit deze koers en het ontwikkelplan nemen we mee in de (meerjaren) begroting. In de (meerjaren) begroting inventariseren we de kansen en risico's die van invloed kunnen zijn op het behalen van de doelstellingen. De (meerjaren) begroting (inclusief jaarplan) is in nauwe samenwerking tussen de raad van bestuur, divisiedirecteuren, managers van de diensten en het team van F&C opgesteld. Om de voortgang van de begroting te monitoren stellen we maandelijks een concern rapportage op. Op deze manier worden de belangrijke kansen en risico's tijdig in kaart gebracht en gerapporteerd zodat we hier opvolging aan kunnen geven. In het komende jaar willen wij inventariseren waar we staan met (integraal) risicomanagement. Het doel van deze inventarisatie is om te bepalen welke stappen wij willen nemen in de verdere ontwikkeling van het interne risicobeheersingssysteem en de verankering hiervan in de reguliere bedrijfsvoering.

7.2 Belangrijkste risico's en onzekerheden

Strategische risico's

Risico's die onze lange termijn doelstellingen beïnvloeden zijn divers, maar voornamelijk terug te brengen naar trends die nu al zichtbaar zijn in de markt. De verandering van de (regionale) demografie, stijgende zorgkosten en beperkte capaciteit zijn voorbeelden van risico's die op strategisch niveau aanwezig zijn. We hebben daarnaast te maken met een verandering in zorgvisie. De zorg wordt meer en meer rondom de cliënt thuis georganiseerd, waardoor minder langdurige opnames in

klinieken nodig zijn. Dit heeft gevolgen voor (de waardering) van ons vastgoed. In de strategische huisvestingsvisie brengen wij in beeld hoe we locaties en gebouwen in de komende jaren duurzaam willen inrichten om de levering van zorg zo goed mogelijk te ondersteunen. Deze risico's worden bij strategische keuzes overwogen en beheerst.

Operationele risico's

De komende jaren hebben we te maken met een stijging van de personeelskosten door de tussentijdse cao-afspraken voor salarisverhoging en aanhoudende inflatie op de overige kosten. Dit leidt tot een aanhoudende druk om financiële doelstellingen te behalen. Daarnaast is er sprake van krapte op de arbeidsmarkt, die de komende jaren in Zeeland alleen maar meer toeneemt. Dit in combinatie met aanhoudend hoger ziekteverzuim, maakt het onzeker of voldoende personeel beschikbaar is om de gewenste zorg aan alle inwoners te kunnen leveren, zonder dat lange wachlijsten ontstaan. Deze risico's worden bij tactische en operationele keuzes overwogen en beheerst. We zijn in de opbouwende fase in de optimalisatie van processen en doorontwikkeling in automatisering en digitalisering. Met deze ontwikkelingen kunnen we de financiële- en personele risico's verder mitigeren, waardoor gewenste doelstellingen gerealiseerd worden. We zullen de transformatiemiddelen van het Integraal Zorg Akkoord hiervoor in gaan zetten.

Financiële risico's

Belangrijke financiële risico's zien toe op het renterisico en de financieringsrisico's. Periodiek wordt een liquiditeitsprognose opgesteld, die één jaar vooruitkijkt. Er wordt op toegezien dat voldoende liquiditeiten en faciliteiten beschikbaar zijn om aan alle lopende en toekomstige betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Daarnaast wordt rekening gehouden met toekomstige investeringswensen en de impact hiervan op de financiële positie. Vanwege de regionale operationele activiteiten van de stichting zijn koers- en valutarisico's minder relevant.

Financiële verslaggeving

De (externe) verantwoording in de ggz-sector als geheel is complex en blijkt een steeds grotere uitdaging te worden. Het toegenomen aantal contractpartijen, met ieder hun eigen voorwaarden in registratie en verantwoording, maakt het speelveld complex. Daarnaast is sprake van (beperkte) onzekerheid rondom te verantwoorden omzetnuanceringen. Risico's die betrekking hebben op de financiële verslaggeving worden beheerst door een gedegen kwalitatieve inrichting van de financiële functie om reputatieschade en risico's op boetes en claims te mitigeren.

Wet- en regelgeving

De ggz is continu onderhevig aan wijzigingen in wet- en regelgeving. We verwachten dat in de financiering van de ggz de nodige onzekerheid blijft bestaan. Onzekerheid over welke behandeling en begeleiding bekostigd wordt door financiers en onder welke voorwaarden we de zorg mogen leveren en declareren. Daarnaast bestaan er risico's op het gebied van arbeidsrecht, verslaggevingsrichtlijnen, informatiebeveiliging en andere relevante wet- en regelgeving. Risico's die betrekking hebben op de wet- en regelgeving worden continu gemonitord en beheerst door de aangewezen functionarissen.

7.3 Overzicht belangrijkste risico's en beheersmaatregelen

In de tabel beschrijven we welke risico's wij zien en wat gedaan wordt om te voorkomen dat het risico zich voordoet. Onderstaande risico's worden allen als hoog geclassificeerd. In het begrotingsproces houden we rekening met deze risico's en in de maandrapportages wordt de verwachte impact van deze risico's financieel vertaald.

Onderdeel	Risico	Beheersmaatregelen
Zorg	<ul style="list-style-type: none"> Zorg voldoet niet aan wet- en regelgeving registratie en declaratie Zorg voldoet niet aan kwaliteitseisen 	<ul style="list-style-type: none"> Interne controles op de registratie en declaratie van zorg. Verantwoordingsafspraken met verzekeraars via Horizontaal Toezicht (zorgverzekeringwet). Veilig Incidenten Melden (VIM), aangesloten bij klachtencommissies en interne klachtenfunctionaris Kwaliteitsstatuut Meten cliënttevredenheid als onderdeel van beleidscyclus.
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> Verhoogd ziekteverzuim en/of uitdiensttreding van medewerkers Krapte arbeidsmarkt (functies niet passend in kunnen vullen) 	<ul style="list-style-type: none"> Meerjarenstrategie PO&O in lijn met strategische koers Emergis. Inzet gedachtengoed positieve gezondheid op ontwikkeling en inzet personeel.
Financieel	<ul style="list-style-type: none"> Niet behalen financiële doelstellingen Niet behalen bankconvenant 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring van resultaat en ratio's via maandelijkse concern rapportage. Monitoring van liquiditeitspositie via liquiditeitsprognose. Opstellen van meerjarenbegroting (in 2023).
Vastgoed	<ul style="list-style-type: none"> Niet voldoen aan wet- en regelgeving en duurzaamheidseisen Vastgoedportefeuille sluit niet aan bij organisatie/zorgvraag met als gevolg een impairment risico. 	<ul style="list-style-type: none"> Opstellen strategisch vastgoedplan. Besluitvorming investeringen bij begroting en via investeringscommissie.
ICT	<ul style="list-style-type: none"> Geen adequate informatieveiligheid Beschikbare ICT hard- en software sluit niet aan bij gewenste digitalisering. 	<ul style="list-style-type: none"> Meldingen informatieveiligheid (MIB) Uitvoeren interne- en externe audits informatieveiligheid NEN 7510 certificering Beleidsplan digitalisering en uitrol projecten. als Moderne Werkplek en Enter



Financiële ontwikkelingen



8.1 Financiële ontwikkelingen

In deze tabel zijn de financiële ratio's van Emergis opgenomen.

	Doelstelling	2023	2022
Resultaat			
Resultaat ratio	1,5% - 2%	0,3%	1,3%
Personeel ratio (kosten personeel in loondienst/opbrengsten)		63,4%	64,94%
Resultaat		€ 378.000	€ 1.587.000
Opbrengsten		€ 126.145.000	€ 122.219.000
Personeelskosten		€ 79.977.000	€ 79.368.000
Liquiditeit			
Current ratio	> 1,0% - 1,5%	1,6%	1,7%
DSCR	> 1,4%	2,32%	3,7%
Solvabiliteit			
Solvabiliteitsratio	> 25%	39,3%	39,7%
Eigen vermogen		€ 32.648.000	€ 32.270.000
Balanstotaal		€ 83.098.000	€ 81.388.000



9.1 Raad van bestuur

Sabien Raams en Gerco Blok vormen samen een collegiale raad van bestuur zonder voorzitter. Samen besturen zij de stichting en zijn ze eindverantwoordelijk voor het beleid. Er is geen portefeuilleverdeling vanwege de collectieve verantwoordelijkheid. Wel zijn er enkele aandachtsgebieden per bestuurder. Emergis hanteert het raad van bestuur- en raad van toezichtmodel en past de Governancecode Zorg toe. Als raad van bestuur leggen zij dan ook verantwoording af aan de raad van toezicht over in ieder geval de kwaliteit van zorg, doelmatigheid en continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering, innovatievermogen, toegankelijkheid, cliëntgerichtheid en tevredenheid van cliënten en medewerkers. De raad van toezicht houdt twee keer per jaar een evaluatie- en functioneringsgesprek met de leden van de raad van bestuur.

Nevenfuncties

Sabien Raams:

- Voorzitter Waardenetwerk Internationaal Verbinden - de Nederlandse ggz
- Voorzitter GLAG-Mental Health - Global Leadership Exchange
- Vice-voorzitter raad van toezicht Opleidingsinstelling Verpleegkundig Specialist
- Arbitrer (categorie bestuurders) namens de Nederlandse ggz, scheidsgerecht gezondheidszorg

Gerco Blok:

- Voorzitter raad van toezicht Amarant

9.2 Strategisch team

In 2023 heeft het strategisch team de nodige wisselingen gekend. Zo hebben we afscheid genomen van Marianne Stijnman, directeur divisie maatschappelijke zorg, opvang en veiligheid. Haar afwezigheid is tijdelijk opgevangen door een interim directeur en vanaf december 2023 door de directie van de divisie volwassenen & ouderen ggz. Met de komst van Jeanette Jongsma-de Jong per 1 maart 2024 heeft de divisie maatschappelijke zorg, opvang en veiligheid, weer haar eigen directeur.

De grootste wijzigingen hebben plaatsgevonden in het leidinggevend kader van de diensten. Zo hebben om verschillende redenen Jeannette Havermans, manager personeel, opleidingen & ontwikkeling, Mariko Rouw, manager vastgoed & facilitair en Frank de Klerk, manager ICT Emergis verlaten. Claudia Koenraadt, manager KV&I en Judith Corsmit, manager F&C, en een interim-manager ICT voorzien samen in de gehele of gedeeltelijke waarneming van deze betreffende diensten. Per 1 april 2024 is een herinrichting in aansturing van de diensten voorzien. Daarna zijn alle posities in het strategisch team weer bezet en is het team weer compleet.



9.3 Ondernemingsraad

In 2023 maakten we gebruik van het advies-, instemmings-, initiatief- en het informatierecht. Er waren zeventien OR vergaderingen, zeven overlegvergaderingen en vier informele vergaderingen met de raad van bestuur. Ook waren er vijf overleggen met de commissie PO&O. Ook was er het jaarlijkse overleg met de vertegenwoordigers van de vakbonden, de bestuurder en de OR.

Wanneer voltallig bestaan we uit dertien leden. In 2023 bestonden we uit negen leden. De werving van de nieuwe leden eind 2022 leverde minder kandidaten dan de beschikbare zetels, waardoor er vier zetels vacant waren. Leden van de OR en het dagelijks bestuur zijn: Mark de Vos (voorzitter en DB), Annelien Sturm (vicevoorzitter en DB), Maarten Draaijer (DB), Lieve Cooreman, Rob Coppoolse, Joris Schuurman Hess, Marcel Jalink, Willem van Waaij en Ronald Polfliet. De ondernemingsraad wordt vanaf 1 mei ondersteund door de nieuwe ambtelijk secretaris en tevens lid van het dagelijks bestuur, Clasina van Schaik-van de Velde. Deze rol nam ze over van Margitta Rodrigues das Chagas.

We volgden trainingen over 'gelijkwaardig' werken met elkaar, de OR-vergaderingen én Emergis en de ondernemingsraad. We benutten een actieve community op Sonar (intranet) voor de contacten met de achterban. Hier worden de vastgestelde verslagen van de OR vergaderingen gepubliceerd.

Instemmings- en adviesaanvragen

In 2023 brachten we over de onderstaande onderwerpen advies- of instemming uit. Ook zijn er in de complexere aanvragen van 2023 een aantal uitblinkers*, waarbij de aanvraag volgens procedure is verlopen, de OR tijdig is meegenomen in het proces en hierdoor inhoudelijke input heeft kunnen leveren dat van toegevoegde waarde was op de uiteindelijke aanvraag. Deze ziet de OR als mooie voorbeelden voor 2024.

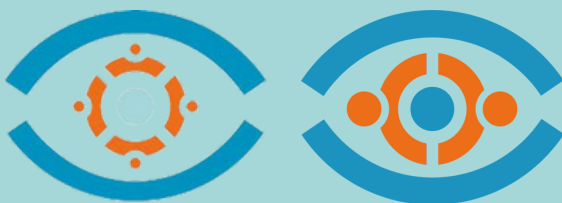
Adviesprocedures

Ambulantiseren autisme en sluiten kliniek; onderbrengen bureau GD bij KV&I; benoeming (plaatsvervangend) psychiater klachtencommissie Wkkgz en Wvggz; optimaliseren keten acute ggz*; implementatie 'Enter' Emergis inclusief personele consequenties; vorming één team ouderen ggz*; benoeming kandidaat en voorzitter raad van toezicht; herbenoeming lid raad van toezicht; sluiting bedden MC II-MC I-clustering HAT-MC II-Woonhuizen; intentieovereenkomst tot samenwerking Juvent, 's Heerenloo, Philadelphia en Emergis.

Instemmingsprocedures

Verhuizing Ferleman naar Zwarte Beier 6-8 inclusief cameratoezicht; compensatie (plaatsvervangende) opleiders; logging Iris; overbruggingsregeling SPV-voorwachten crisisdienst buiten kantoor tijden; kleine aanpassing thuiswerkregeling m.b.t. vergoeding; wijziging klokkenluidersregeling; afbouwregeling crisisdienst acute keten; verlenging overbruggingsregeling.

Centrale cliëntenraad en familieraad



9.4 Centrale cliëntenraad Emergis

Belangrijke onderwerpen in 2023 voor de centrale cliëntenraad waren onder meer veiligheid en huisvesting. Deze onderwerpen stonden ook regelmatig op de agenda van het formele overleg met de raad van bestuur dat in 2023 vijf keer heeft plaatsgevonden, als ook op de informele overleggen.

Activiteiten

Leden van de centrale cliëntenraad zijn in 2023 actief geweest in werkgroepen voor onder meer DITSMI en het cliëntenportaal 'MijnCliëntenportaal'. Ze zijn bij diverse bijeenkomsten aanwezig geweest, hebben bezoeken afgelegd bij diverse locaties van Emergis, bij ZHCO-PeriScaldes, hebben zich ingezet tijdens de Week van de Positieve Gezondheid, waren actief bij gesprekken met de zorgverzekeraar en hebben gesproken bij een kort geding in de rechtszaal. Op de strategische bijeenkomst voor alle leidinggevenden in december 2023 hebben de leden van de centrale cliëntenraad zichzelf voorgesteld en toegelicht wat de raad onder andere doet.

Training

Tijdens een training hebben de leden van de centrale cliëntenraad de kennis van de WMCZ opgefrist en gewerkt aan de eigen manier van communiceren.

Leden

Halverwege 2023 vonden er wat wijzigingen plaats binnen de raad. Onze voorzitter Corina en vicevoorzitter Helmi namen afscheid. Wij danken hen nogmaals hartelijk voor hun inzet de afgelopen jaren. Het stokje werd overgedragen aan een nieuwe voorzitter en vicevoorzitter namelijk: Kevin en Gabriëlle. Daarnaast waren Patty en Annemieke ook nog onderdeel van de raad als vast lid. Dit is voor de centrale cliëntenraad een krappe bezetting, desalniettemin heeft de raad hard gewerkt om toch alle werkzaamheden door te laten gaan. In 2024 hopen we het aantal leden weer uit te breiden.

Cristel van Koetsveld heeft heel 2023 de raad ondersteund. Ineke de Dreu heeft het gehele jaar de secretariële werkzaamheden verzorgd.

Uitgebrachte adviezen

Een belangrijk onderdeel van het werk van de CCE is het uitbrengen van advies & instemming. Dit jaar zijn er veertien aanvragen behandeld. Wij hebben zes keer instemming gegeven en zes keer stonden wij achter het plan dat ingediend was. Er is één keer geen akkoord gegeven dit was op de sluiting van de kliniek autisme. Op het plan van zogenoemde herstelklinieken was op twee punten akkoord gegeven. De raad stond achter het verplaatsen van het zorgonderdeel en het clusteren van de teams. Echter stond de raad nog niet volledig achter het sluiten van de bedden op medium care I. Dit was eigenlijk een nee, tenzij.

Uitkomsten zijn niet altijd geweest zoals gehoopt, bijvoorbeeld met de sluiting van de autisme kliniek. We hebben gelukkig wel in gezamenlijkheid de veranderingen goed kunnen laten verlopen. Daarnaast zijn er ook weer genoeg goede uitkomsten/veranderingen geweest zoals de start van Enter of de verhuizing van de Ferleman (ouderen ggz).

Onderwerp	Advies/instemming
Inzage digitaal cliëntendossier	instemming
Uitbesteden tandheelkundige hulp	akkoord
Afbouw - ambulantisering kliniek autisme	niet akkoord
Ontsluiten cliëntenportaal Myneva	akkoord
Verhuizing Ferleman - cameratoezicht Zwarte Beier	instemming
Verhuis- en inrichtingsplan Oostmolenweg 103 ouderen ggz	instemming
Cameratoezicht voordeuren Woonhuizen	Instemming
Optimalisatie acute keten ggz	akkoord
Implementatie Enter bij Emergis	akkoord
Benoeming plaatsvervangend psychiater klachtencommissie Wvvgz	akkoord
Verhuis- en inrichtingsplan Oostmolenweg 105 ouderen ggz	instemming
Sluiting bedden MC I, clustering HAT, Woonhuizen en MC II (herstelklinieken)	akkoord op 2 punten niet akkoord op 1 punt
Begroting 2024	akkoord
Intentieovereenkomst 's Heerenloo, Philadelphia, Juvent & Emergis	akkoord

9.5 Familieraad

De familieraad hield dit jaar dezelfde samenstelling met Ben Sinke als voorzitter, Rian Coumou als vicevoorzitter en leden Joke Rouw, Els van Zwieten en Peter Markusse. Cristel van Koetsveld verzorgde het hele jaar de ondersteuning, terwijl Ineke de Dreu de secretariële taken op zich nam.

Terugblik

Het begint zichtbaar te worden dat de veranderingen uit de strategische koers ingezet zijn. De directeuren, managers en teamleiders laten zien dat er nieuwe kansen liggen om de zorg te verbeteren in samenhang met de zorg actoren buiten Emergis. Vanuit de familieraad zien we dat er weer energie aanwezig is om minder goed lopende zaken aan te pakken. Familie en naasten mogen weer kritischer zijn. Wanneer familie en naasten iets aangeven betreft de zorg wordt dit als meerwaarde wordt gezien.

De familieraad heeft waardering voor alle (zorg)medewerkers, het is niet altijd eenvoudig en alle veranderingen vormen een uitdaging. De familieraad heeft het afgelopen jaar bewust gekozen om meer in contact te komen met het zorgpersoneel in plaats van aan de kant te staan en een oordeel te vellen. Dit wordt in 2024 voortgezet, zodat samen de kwaliteit en professionaliteit op het gebied van familie- en naastencontact kan worden verhoogd.

Input vanuit familie en naasten is belangrijk voor de familieraad. Een familieraad is er om op grote lijnen het belang van familie en naasten te reflecteren richting de organisatie. Dit is ook waar de raad sterk in is; wat speelt er en hoe kan de raad het familie- en naastenbelang bij het leidinggevend kader worden teruggelegd. De raad kan als klankbord functioneren voor leidinggevend kader en medewerkers. Het advies van de raad wordt gewaardeerd.

Vergaderingen en bijeenkomsten:

Gedurende het jaar vonden er tien vergaderingen plaats, waarbij de raad elke bijeenkomst gasten verwelkomde. Een opvallend moment was de eerste gezamenlijke bijeenkomst met de Familiekamer van MIND, gericht op zelfreflectie en verbetering van de uitgevoerde taken. De familieraad nam ook deel aan verschillende evenementen georganiseerd door MIND.

Actieve betrokkenheid:

Inspanningen werden geleverd om proactief naar buiten te treden, resulterend in deelname aan diverse familiedagen op verschillende woonvormen en locaties. Daarnaast nam de raad deel aan de suïcidepreventiecommissie, en werd Rian benoemd tot ambassadeur voor Positieve Gezondheid.

Onderwerp	Advies/instemming
Ontsluiten cliëntenportaal Myneva	positief
Afbouw bedden kliniek autisme en verdere ambulantisering	negatief
Optimalisatie acute keten	positief
Implementatie Enter bij Emergis	negatief
Sluiting bedden MC I & II, clustering HAT, MC II en Woonhuizen	positief
Intentieovereenkomst tot samenwerking Juvent, 's Heerenloo, Philadelphia en Emergis	positief

Betrokkenheid bij teams

In 2023 stuurde de familieraad vragenlijsten over het familiebeleid naar alle teams van Emergis, waardoor inzicht ontstond in de verschillende benaderingen. Besloten werd deze aanpak in 2024 voort te zetten met mogelijk aangepaste inhoud. Onderwerpen als scholing, aandachtsfunctionarissen en dossiervorming bleven prominent op de agenda. In december werd iemand van de sectie Opleidingen uitgenodigd om te spreken over integratie van familiebeleid in scholing en opleiding. In september ontving het team van ouders ggz erkenning in de vorm van bloemen en een taart vanwege hun positieve uitvoering van het familiebeleid.

Werving

Het werven van nieuwe leden voor de familieraad bleef in 2023 helaas zonder succes.

9.6 Raad van toezicht

Parrallel aan de turbulente ontwikkelingen in de sector, vormde het jaar 2023 ook voor Emergis en haar raad van toezicht een dynamisch jaar. Zo kwamen het bekostigingsvraagstuk met betrekking tot het zorgprestatieproces, de consequenties van het Integraal Zorgakkoord (IZA), de knellende arbeidsmarktproblematiek, het wachtlijsvraagstuk en de beoogde modernisering van het behandelaanbod veelvuldig terug op de agenda van de raad van toezicht.

Organisatie in transitie

Emergis bevindt zich, vanwege snel veranderende omstandigheden en een daarop afgestemd strategisch plan 2022-2026, al enige jaren in een transformatieproces. In dit proces vormen Positieve Gezondheid, verregaande ambulantisering, digitalisering van het behandelaanbod en de vormgeving van een nog meer op samenwerking gerichte organisatie, leidende principes.

Het veranderproces brengt de nodige uitdagingen met zich mee. Op veel gebieden is de basis nog niet voldoende op orde om door te kunnen groeien naar de toekomst. Er ligt een grote veranderopgave voor Emergis op het gebied van zorginhoud, bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling.

Zo vraagt het huidige tijdsgewricht enerzijds om meer ruimte voor professionele flexibiliteit en autonomie maar gaat er nog te veel aandacht en energie naar de financiële zorgen. Dit leidt af van het belangrijke werk van Emergis: goede en toegankelijke mentale behandeling en begeleiding voor onze Zeeuwse inwoners. Verbetering van de declarabiliteit vormt een noodzakelijke voorwaarde voor een solide bedrijfsvoering. Mede onder druk van het oplopende exploitatietekort, heeft de raad dan ook voluit steun verleend aan het door de raad van bestuur opgestelde plan om verliezen te beperken en in te lopen. Het boekjaar '23 werd uiteindelijk met een positief resultaat van € 378.000, terwijl de raad van toezicht in zijn decembervergadering de ambitieuze begroting voor 2024 goedkeurde.

Tijdens het verslagjaar heeft de raad van bestuur meerdere malen de klankbordfunctie van de raad van toezicht benut om tot een evenwichtige aanpak van de organisatie-opgaven te komen. Ook in 2024 ligt de focus van de raad van toezicht op het transformatieproces en de grote veranderopgave op het gebied van zorginhoud, bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling. Het strategisch vastgoedplan wordt in 2024 een belangrijk onderwerp van gesprek naast de ontwikkelingen met betrekking tot de Zeeuwse Zorg Coalitie.

Divisie kind & jeugd ggz

De divisie kind & jeugd ggz vormt een onderdeel waar een aantal kernvraagstukken zich als het ware geconcentreerd manifesteren. Juist hier werd van de raad van toezicht een gebalanceerde en op de lange termijn gerichte insteek gevraagd. De huidige divisie kind & jeugd ggz is klein in omvang en mede daardoor te kwetsbaar om als zelfstandige divisie door te gaan. Door de divisie samen te voegen met de huidige divisie volwassenen & ouderen ggz ontstaat meer samenhang (ggz in de leeftijd van 0 tot 100) en meer inhoudelijke, bedrijfsmatige en organisatorische robuustheid. Deze samenvoeging wordt per 1 april 2024 gerealiseerd.

Stakeholders

Via werkbezoeken en andere overleggen heeft de raad van toezicht zich verstaan met uiteenlopende gremia en actoren bij Emergis. Op deze manier maakten de toezichthouders kennis met het maatschappelijk plan, het beleid op het gebied van kwaliteit en veiligheid, de vormgeving van een overstijgend en samenhangend vastgoedplan, de ontwikkelingen met betrekking tot het strategisch personeelsbeleid en de ontwikkeling van Enter. Verder reflecteerde een delegatie van de raad van toezicht met het bestuur op de toekomstige inrichting van de leidinggevenden structuur.

De raad van toezicht besteedde het verslagjaar ook veel tijd aan de ontwikkelingen met betrekking tot de Zeeuwse Zorg Coalitie en participeerde actief in het overleg tussen de toezichthouders van de aangesloten zorgorganisaties. De raad van toezicht stelt met genoegen vast dat Emergis één van de dragende organisaties is achter dit cruciale initiatief om de zorg in Zeeland toegankelijk te houden.

Continuïteit raad van toezicht

Continuïteit in visie- en bezetting van het toezicht vormt een belangrijke randvoorwaarde om als raad van toezicht goed te kunnen functioneren. In dat licht gezien vormde het aftreden van de voorzitter, Ad Koppejan, en de voorzitter van de auditcommissie, Carlo Broeren, beiden na het verstrijken van de volle zittingstermijn van acht jaar, een belangrijk moment tijdens het voorjaar van 2023. Tijdens een mooie, persoonlijk bijeenkomst in september werd op waardige wijze afscheid genomen van Ad Koppejan en Carlo Broeren. De raad van toezicht is hen zeer erkentelijk voor de gedreven en professionele wijze waarop zij hun toezichthoudende rol gedurende acht jaar betekenis hebben gegeven. We gaan hun bijdragen missen! In hun vacatures werd voorzien door de benoemingen van Jamil Meusen en Johan Schudde. Jamil Meusen (lid commissie kwaliteit & veiligheid) brengt belangrijke ervaring mee op het gebied van maatschappelijke veiligheid en forensische zorg, terwijl Johan Schudde (voorzitter auditcommissie) kan bogen op langjarige bestuurlijke ervaring en expertise op het gebied van strategisch vastgoed.

De beoogd nieuwe voorzitter, Laura van Goor (uit eigen kring voorgedragen) werd vlak voor haar definitieve aanstelling benoemd tot bestuurder van Antes, een naburige ggz-instelling.

Door deze benoeming kon op basis van de vigerende governance-code, een aanstelling tot voorzitter raad van toezicht bij Emergis vanwege mogelijke belangenverstremgeling helaas niet doorgaan. Een nieuwe voorzitter is extern geworven. Adriaan Jansen heeft tot de benoeming van de nieuwe voorzitter het voorzitterschap.

In november verwelkomde de raad van toezicht zijn nieuwe voorzitter, Judith Koole; afkomstig uit Zeeland, ruim ervaren als toezichthouder en zeer bekend in het regionale bedrijfsleven. Tevens anticipeerde de raad einde van het jaar op het naderende aftreden van Carla Lasonder in het voorjaar '24 door tijdig een wervingsprocedure te starten om te voorzien in haar opvolging. Nu de raad van toezicht weer op volle sterkte is, zien we met vertrouwen de komende fase tegemoet waarin personeelstekorten, tekortschietende tarieven en regionale alliantievorming opnieuw de agenda domineren.

Dankbaar

De raad van toezicht dankt het bestuur, de leden van het directieteam en alle medewerkers van Emergis voor hun niet aflatende inzet voor de Zeeuwse geestelijke gezondheidszorg. Samen bouwen we aan een toekomstbestendig Emergis; een goede mentale gezondheid is immers van iedereen!

Samenstelling raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat uit zes leden. In 2023 zijn er drie leden afgetreden, te weten:

- Ad Koppejan en Carlo Broeren per 24 april 2023 vanwege een beëindiging tweede ambtstermijn.
- Laura van Goor per 1 mei 2023 vanwege belangenverstremgeling met een nieuwe functie die vanuit Governance niet verenigbaar was met haar lidmaatschap van de raad van toezicht.

Zij zijn door middel van openbare werving opgevolgd door Jamil Meusen, Johan Schudde (per 24 april 2023-lid) en Judith Koole (per 8 november 2023-voorzitter). In 2024 wordt Carla Lasonder na haar maximale zittingstermijn opgevolgd door Eric van Furth per 18 mei 2024.

Samenstelling raad van toezicht inclusief hoofd- en nevenfuncties per 31 december 2023.

Naam	Hoofd- en nevenfuncties
<p>Carin Biesterbosch Lid per 27-06-2018 Vicevoorzitter per 8-11-2023</p>	<p>Hoofdfunctie Rector het Goese Lyceum</p> <p>Nevenfunctie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid van raad van commissarissen van het Omnium te Goes (tot 1 augustus 2023)
<p>Adriaan Jansen Lid per 01-01-2020</p>	<p>Nevenfuncties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Zozijn, Wilp • Lid Raad van Toezicht Stichting GGZ Ingeest, Amsterdam • Lid Raad van Toezicht Stichting Lentis, Groningen • Voorzitter examencommissie Stichting Postacademische opleidingen (RINO), Amsterdam • Voorzitter College van Beroep Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve Therapie, Utrecht • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting opleidingsinstelling Verpleegkundig Specialist GGZ, Utrecht
<p>Judith Koole Voorzitter per 08-11-2023</p>	<p>Hoofdfunctie Eigenaar ZM Management en Advies</p> <p>Nevenfuncties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Commissarissen van de Westerscheldetunnel (WST) N.V. • Voorzitter Raad van Commissarissen van de Bridge Mobility B.V. • Voorzitter Raad van Toezicht Emergis • Lid Raad van Advies ZKER
<p>Carla Lasonder Lid per 18-05-2016</p>	<p>Hoofdfunctie Interim directeur/bestuurder en eigenaar TC2</p> <p>Nevenfunctie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter raad van toezicht Hulphond Nederland
<p>Jamil Meusen Lid per 24-04-2023</p>	<p>Hoofdfunctie Programmadirecteur Ondernijning Nationale Politie Limburg</p> <p>Nevenfunctie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit Politie lid van de adviesraad kwaliteit Keurmerk Nederlandse Veiligheidsbranche • Bestuurder Stichting Jean Meusen-Kinderen Baruipur/Igatpuri India
<p>Johan Schudde Lid per 24-04-2023</p>	<p>Hoofdfunctie Directeur-bestuurder HW Wonen gemeente Hoeksche Waard</p> <p>Nevenfuncties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Stichting Verhalenhuis Belvédère • Bestuurslid Stichting Monument Kaap Belvédère • Lid NBA Sectorcommissie Woningcorporaties • Lid Stuurgroep Corporaties in Beweging

Vergoeding raad van toezicht

De leden van de raad van toezicht ontvangen een vergoeding gebaseerd op de adviesregeling NVTZ. Deze vergoeding wordt, in overeenstemming met de principes van de Governancecode Zorg, vastgesteld door de raad van toezicht. Vo Gelet op de financiële situatie van Emergis heeft de raad van toezicht ervoor gekozen om zijn vergoeding voor 2024 te bevriezen op het niveau van 2023. Dit in navolging van het besluit van de raad van bestuur om ook hun bezoldiging te bevriezen op het niveau van de WNT 2023.

Vergaderingen en besluiten

In 2023 vonden zes reguliere vergaderingen tussen de raad van toezicht en de raad van bestuur plaats, én één extra vergadering.

De belangrijkste onderwerpen waren:

- Jaarrekening en jaarverslag 2022;
- Maandelijks kwartaalrapportages over realisatie 2023;
- Begroting 2024;
- Ontwikkelingen binnen de Zeeuwse Zorg Coalitie;
- IZA-aanvraag
- Ontwikkelingen binnen de divisie kind & jeugd ggz;
- Wisseling voorzitter en werving nieuwe leden.

De bespreking van de jaarrekening vond plaats in aanwezigheid van de externe accountant.

De raad van toezicht besteedt elke vergadering tijd aan een zorginhoudelijk onderwerp of een ander onderwerp dat van belang is voor Emergis en nodigt daarbij een gast uit. Doel hiervan is een inhoudelijke verdieping in het kader van permanente educatie. Gasten kunnen medewerkers van Emergis zijn, maar ook externen die een relatie hebben met Emergis.

Commissies

De raad van toezicht kent de volgende commissies:

- Renumeratiecommissie (richt zicht op de werkgeversrol, het voorbereiden van de evaluatie op regelingen en procedures van de raad van toezicht en het thema HR).
- Commissie kwaliteit & veiligheid (houdt zich bezig met het kwaliteit- en veiligheidsbeleid van zorg).
- Auditcommissie (richt zich op de externe financiële informatievoorziening van Emergis, interne risicobeheersing- en controlesystemen rondom de financiële verslaggeving, de fiscaliteit en de jaarrekeningcontrole door de externe accountant).

De commissies vergaderen gemiddeld drie tot vier keer per jaar.

Ontwikkeling

Deskundigheidsbevordering

Leden van de raad van toezicht worden geacht voor scholing circa 10 PE punten per jaar te halen waarbij 1 PE punt staat voor één uur. In 2023 hebben om diverse redenen niet alle leden van de raad van toezicht het benodigd aantal punten gehaald. Om die reden is besloten om in 2024 deze punten in te halen door het organiseren van een gezamenlijke scholing.

Zelfevaluatie

De zelfevaluatie van de raad van toezicht heeft plaatsgevonden conform de TMA analyse.

Contacten met verschillende belanghebbenden

- Een delegatie van de raad van toezicht sluit jaarlijks tweemaal aan bij de vergaderingen met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.
- De raad van toezicht hebben een bijeenkomst voor de leden van de raad van toezicht/raad van commissarissen van de portefeuillehouders van de Zeeuwse Zorg Coalitie bijgewoond.
- Een afvaardiging van de raad van toezicht heeft de strategische bijeenkomst voor alle leidinggevendenden, medezeggenschapsraden en vakgroepen van Emergis in december 2023 bijgewoond.
- In de commissie kwaliteit & veiligheid sluiten periodiek de voorzitters van de vakgroepen aan, evenals een afvaardiging van de familieraad, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris.

9.7 Klachtencommissie Wkkgz

Als het ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt om tot een oplossing te komen, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie Wkkgz. Deze commissie biedt voor de individuele cliënt een procedure van bemiddeling en behandeling van klachten, als ook voor de familie en andere personen voor wat betreft het gedrag van de zorgverlener/medewerker ten opzichte van de cliënt en hunzelf.

Samenstelling

De commissie bestaat uit een onafhankelijk jurist als voorzitter, een externe psychiater en een lid dat het cliëntenperspectief vertegenwoordigt én een lid op voordracht van de familieraad. Voor bijna elk lid is een vervanger beschikbaar met dezelfde kwalificaties. In 2023 is de vacature voor vervangend psychiater lid opgevuld. Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie. In 2023 is er een nieuwe ambtelijk secretaris door de raad van bestuur benoemd.

Klachten (Wkkgz)

In 2023 heeft de klachtencommissie in totaal twee nieuwe Wkkgz klaagschriften ontvangen. In totaal hebben er twee hoorzittingen plaatsgevonden. De klachten gingen vooral over onderwerpen als communicatie en bejegening. Opmerkingen en aanbevelingen van de klachtencommissie worden in een advies aan de raad van bestuur voorgelegd. Het doel is dat de zorgverlener van klachten en ongewenste gebeurtenissen leert om zo de zorg te verbeteren. In beide gevallen is het advies door de raad van bestuur gevolgd en zijn er, waar nodig, acties ondernomen.

9.8 Regionale klachtencommissie Wvggz Zeeland

De Regionale Klachtencommissie Wvggz Zeeland is sinds 1 december 2020 ingesteld door Emergis en De Zeeuwse Gronden. Bij deze klachtencommissie kunnen onze cliënten terecht met klachten over verplichte zorg op grond van de Wvggz. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.

Samenstelling

De commissie bestaat uit de volgende leden; een onafhankelijk jurist als voorzitter, een externe psychiater en een lid dat het cliëntenperspectief vertegenwoordigt. Elk lid kent een vervanger en in 2023 is de vacature voor vervangend psychiater lid opgevuld.

De regionale klachtencommissie wordt ondersteunt door de ambtelijk secretaris en deze maakt geen deel uit van de commissie. In 2023 werd er een nieuw ambtelijk secretaris door de raad van bestuur benoemd.

Klachten (Wvggz)

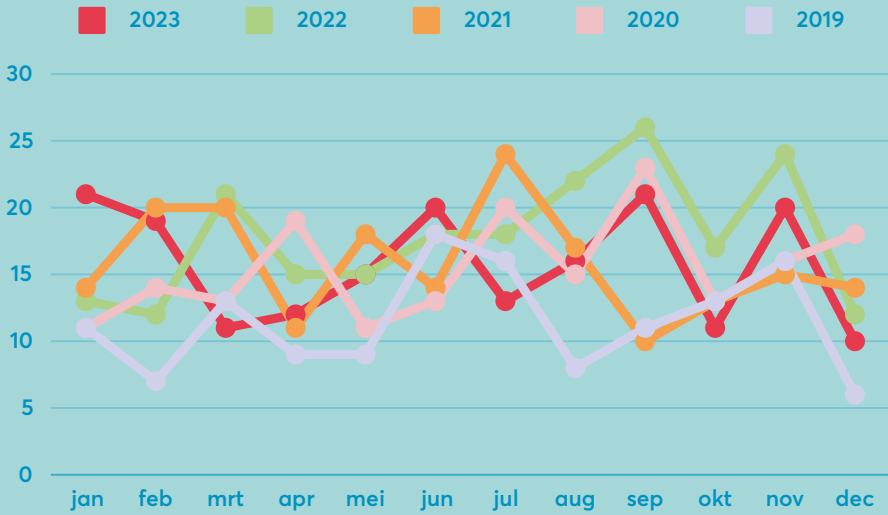
In 2023 heeft de klachtencommissie in totaal vijftien Wvggz klaagschriften van cliënten van Emergis behandeld. Van de vijftien klaagschriften zijn er drie eind 2022 ontvangen, zijn er veertien in een zitting van 2023 behandeld en is er één ingetrokken. De beslissing van de klachtencommissie over een Wvggz klacht is bindend voor de zorgaanbieder, behoudens hoger beroep. De klachten gaan vooral over verplichte medicatie. Alle uitspraken zijn anoniem gepubliceerd op de website van Wvggz klachten.

9.9 Klachtenfunctionaris

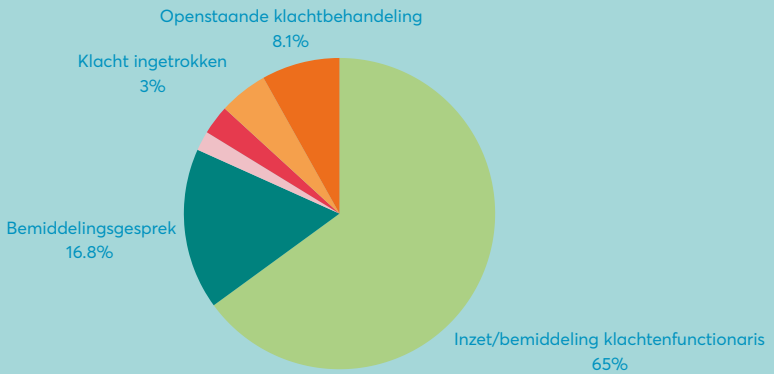
Bij Emergis maken we gebruik van een klachtenfunctionaris. Zij biedt hulp aan cliënten, familie, vertegenwoordigers én medewerkers. Door informatie te verstrekken, hulp te bieden bij indienen van een (schriftelijke) klacht, advies te geven en te bemiddelen bij klachten. De klachten worden door haar op een onafhankelijke en neutrale manier behandeld. Deze onafhankelijke en vertrouwelijke basis bij klachten draagt bij aan herstel van de relatie tussen klager en Emergis. In 2023 heeft de klachtenfunctionaris 189 (2022: 213) schriftelijke klachten ontvangen van cliënten, familie of vertegenwoordigers over onder andere bejegening, communicatie, behandel aanbod diagnose/medicatie, privacy, veiligheid en verblijf.

De adviezen van de klachtenfunctionaris hebben tot aanpassing geleid van procedures, communicatie en onderlinge afstemming. We vinden het belangrijk dat cliënten, familie en medewerkers over de mogelijkheden van klachtbemiddeling en -procedures door de klachtenfunctionaris worden voorgelicht. Daarnaast heeft zij met de diverse interne commissies kwaliteit en veiligheid signalen en tendensen besproken.

Klachtverloop 2023 (2022-2021-2020-2019)



Klachtbemiddeling 2023



Colofon

Werkgroep

Karin Lund, bestuurssecretaris

Tanja van Assche-Verhelst,
concern controller

Adriëne Piketh,
communicatieadviseur

Ontwerp en vormgeving

dienst communicatie

Algemene gegevens

Stichting Emergis, centrum voor
geestelijke gezondheidszorg

Postbus 253

4460 AR Goes

T 0113 26 70 00

F 0113 21 66 26

emergis@emergis.nl

www.emergis.nl

Identificatienummer(s) NZa

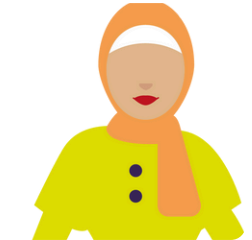
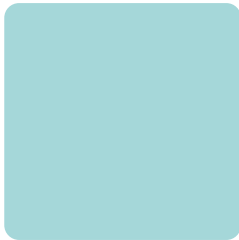
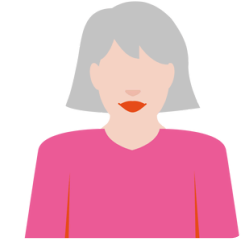
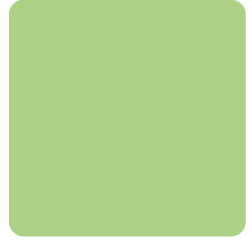
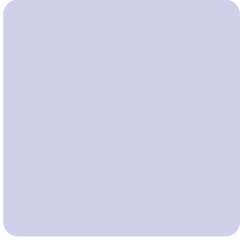
ZVW: 450-1061; AWBZ: 300-1414

KvK: 41115214

Stichting

Doe je mee?





een goede
mentale
gezondheid is
van iedereen

