



Ondernemend in zorg!

Jaardocument 2017

Inhoudsopgave

	Pagina
Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie	7
1.1 Algemene beschrijving	7
1.2 Algemene identificatiegegevens	7
1.3 Dagelijks Bestuur en Raad van Toezicht	7
1.4 Organisatiestructuur van Woonzorg Flevoland	9
1.5 De locaties van Woonzorg Flevoland	10
1.6 Kernactiviteiten	11
1.7 Medezeggenschap	12
1.8 Klachtencommissie en vertrouwenspersonen	13
Hoofdstuk 2 Ondernemen vanuit onze missie en visie	15
Hoofdstuk 3 De kaders voor 2017	17
Hoofdstuk 4 Resultaten 2017	19
4.1 De cliënt centraal	19
4.2 Kwaliteit als leidraad	24
4.3 Medewerkers en vrijwilligers: waardevol en onmisbaar	29
4.4 Gezond en succesvol door innovatie	32
4.5 Samenwerken voor de beste zorg en diensten	37
4.6 Ondersteunende diensten	42
4.7 Raad van Toezicht	46
4.8 Medezeggenschap	47
4.9 Woonzorg Flevoland in cijfers	51
4.10 Risicoparagraaf	53
Hoofdstuk 5 Jaarrekening 2017	55
Hoofdstuk 6 Overige gegevens	85

Voorwoord

Het beleidsplan 2017 was ambitieus. Een beleidsplan gestoeld op onze missie en visie, want die staat al jaren als een huis! Naast de uitvoering van de acties uit ons eigen beleidsplan, kregen we in 2017 te maken met een nieuw regeerakkoord. In het regeerakkoord valt te lezen dat er ‘meer geld voor liefdevolle zorg voor ouderen’ komt. Dit doet de overheid door voor de verzorging in verpleeghuizen de komende jaren structureel 2,1 miljard extra uit te trekken. Ook de invoering van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg was het resultaat van de toegenomen aandacht voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Wij hebben deze ontwikkelingen aangegrepen om op diverse manieren een extra kwaliteitsimpuls aan onze zorg te geven. In dit jaarverslag leest u daar meer over.

In het regeerakkoord wordt echter geen extra geld uitgetrokken voor de wijkzorg. Dat is jammer. Er wonen 117.000 mensen in verpleeghuizen, maar de meeste mensen worden thuis oud en hebben dáár hulp en zorg nodig. Op diverse manieren spelen wij, al dan niet samen met partners in de wijk, met zorg en dienstverlening in op de ontwikkeling van het langer thuis wonen. Bijvoorbeeld met het vernieuwen van het Volledig Pakket Thuis en uitbreiding van dienstverlening in Almere. Maar ook door het ontwikkelen van bijvoorbeeld een geheugenspreekuur. Extramuralisering van zorg vraagt om innovatiekracht en innovatiekracht vraagt om vertrouwen en optimisme. Ook binnen onze woonzorglocaties wordt voortdurend naar innovatieve oplossingen gezocht om onze zorg voor bewoners en cliënten nog beter te maken. Daarvoor geven wij onze zorgprofessionals ruimte voor ondernemerschap. Want excellente zorg ontstaat alleen dan, wanneer zij hun professionaliteit maximaal kunnen inzetten en floreren in hun vak. Als organisatie stimuleren wij het ondernemerschap bij onze medewerkers zodat zij de kansen die zij zien om de zorg aan onze klanten te verbeteren, kunnen omzetten naar daadwerkelijke vernieuwing.

Op alle fronten zullen wij, met of zonder extra financiële middelen, ons inspannen om goede en warme zorg te bieden die iets toevoegt aan onze bewoners en cliënten. Dat deden we in 2017 en zullen dit met veel energie en liefde ook in 2018 doen.

Ik ben dankbaar en trots dat ik als bestuurder van deze mooie organisatie terug kan kijken op een prachtig jaar. Een jaar met uitdagingen en kansen, waarin we samen de schouders er onder hebben gezet en veel hebben bereikt.

John Bos
Raad van Bestuur

Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

1.1 Algemene beschrijving

Woonzorg Flevoland is gevestigd in Lelystad en is in 1998 voortgekomen uit een fusie van twee stichtingen, te weten Stichting De Ankerplaats (1981) en Stichting De Uiterdon (1985). Thans bestaat Woonzorg Flevoland uit vier woonzorglocaties: de Hanzeborg (2010), De Uiterdon (1985), de Bolder (2013) en Vergeten Landleven (2015). Tevens heeft Woonzorg Flevoland een thuiszorg afdeling (2002) en een dochteronderneming Woonzorg Flevoland Huishoudelijke Hulp BV die op 1 januari 2017 is opgericht.

Woonzorg Flevoland verricht haar werkzaamheden in Lelystad en Almere en is een typisch Flevolandse organisatie en sterk verankerd in de samenleving. Zij biedt Wlz-producten (intramurale woonzorg & behandeling, dagbehandeling, crisisopvang en Volledig Pakket Thuis), wijkverpleging, eerstelijnsverblijf en de Wmo-producten huishoudelijke ondersteuning, ondersteuning thuis en dagbesteding voor ouderen. Daarnaast biedt zij warme maaltijden (in het restaurant en bij de klant thuis) en personenalarmering. Woonzorg Flevoland behoort tot de grotere werkgevers in Lelystad.

1.2 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Woonzorgcentra Flevoland
Adres	Meentweg 12
Postcode	8224 BP
Plaats	Lelystad
Telefoonnummer	0320 229 229
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41247103
E-mail	info@woonzorgflevoland.nl
Internetpagina	www.woonzorgflevoland.nl

De rechtsvorm van Woonzorg Flevoland is een stichting en statutair gevestigd in Lelystad. De stichting kent een algemene signatuur (oorspronkelijk gemeentelijke instellingen).

1.3 Dagelijks Bestuur en Raad van Toezicht

De organisatie hanteert het Raad van Toezicht/Raad van Bestuur model. Eindverantwoordelijke voor de stichting is de Raad van Bestuur die wordt gevormd door de algemeen directeur.

Samenstelling Raad van Bestuur

Raad van Bestuur	Relevante nevenfuncties zorg
Dhr. drs. J. M. Bos	<ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter Raad van Toezicht van Abrona (Huis ter Heide) • Vicevoorzitter Raad van Commissarissen van Goede Stede (Almere) • Vicevoorzitter Koninklijke Nederlandse Atletiekunie • Member of Federation Development Commission, European Athletics • Lid Kerngroep Zorg Thuis van brancheorganisatie Actiz per 1 december 2017

Samenstelling Raad van Toezicht 2017

De leden van de Raad van Toezicht verrichten – in onafhankelijkheid – hun werkzaamheden. Op voordracht van de OR en de cliëntenraden wordt één lid benoemd.

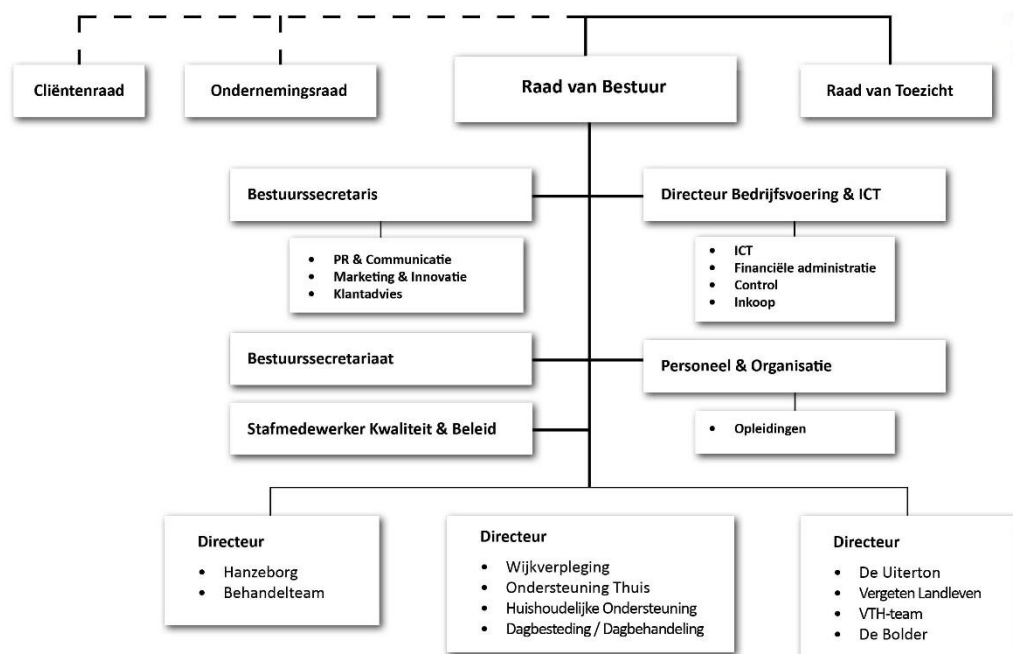
Naam	Aandachtsgebied	Functies/Nevenfuncties
Dhr. Dr. B.J.N. Schreuder	Voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Zorgaccent • Lid adviesraad Stichting Levensende Kliniek (onbezoldigd) • Auditor Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg • Voorzitter commissie Registratie en Toezicht Federatie Gezondheidszorgpsychologen en Psychotherapeuten (FGzPT)
Dhr. Mr. F.L.H. Gerards	Vicevoorzitter	<ul style="list-style-type: none"> • Director Legal & Compliance Multi Corporation BV
Mw. T. Zeilstra-van der Meulen	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Lid regiobestuur Flevoland van de vereniging Hersenletsel.nl
Mw. Drs. S.P. Kruizinga MHA	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Bestuur CNV Connectief, voorzitter Zorg en Welzijn • Vicepresident van de Health Trade Council CESI (European Confederation of Independent Trade Unions), Brussel • Lid Raad van Bestuur Stichting Samenwerkende Centrales in COPW (SSCC) • Lid Raad van Bestuur Stichting IZZ, opdrachtgever voor IZZ Zorgverzekeringen • Eigenaar Nexus Consultancy • Raad van Bestuur Wilhelminaziekenhuis Assen (per 1 november 2017) • Lid Programmaraad Vilans (per 1 oktober 2017)

		<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Commissarissen Ommelander Ziekenhuisgroep (tot 1 november 2017)
Dhr. R.J. Beuse	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Bestuur De Hoogstraat Revalidatie • Voorzitter Programmacommissie Bevolkingsonderzoek Darmkanker, RIVM • Voorzitter Programmacommissie Prenatale Screening, RIVM • Voorzitter Bestuursadviescommissie Arbeidsvoorwaarden van de NVZ en lid van de CAO onderhandelingsdelegatie (onbezoldigd)
Dhr. J.C.P. van Alst	Lid tot 1 augustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Penningmeester VvE Het Bakken Almere

1.4 Organisatiestructuur van Woonzorg Flevoland

Het algemene beleid komt tot stand in het Centraal Management Team (CMT) en wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. Dit CMT bestaat uit de directeuren van de woonzorglocaties en Thuiszorg, directeur Bedrijfsvoering en de bestuurssecretaris en vergadert onder voorzitterschap van de Raad van Bestuur.

Organogram



1.5 Locaties Woonzorg Flevoland

De Uiterton

De Uiterton biedt intramurale zorg en behandeling. Naast 46 appartementen voor (hoofdzakelijk) somatische zorg zijn er 6 appartementen op een schakelafdeling voor mensen met somatische problematiek die in afwachting zijn van een intramurale plaats en 7 appartementen op een schakelafdeling voor psychogeriatrische cliënten.

Daarnaast zijn er 3 kleinschalige woongroepen met ieder 7 appartementen voor psychogeriatrische zorg en is er een afdeling voor eerstelijns verblijf met 11 plaatsen. Tevens wordt er op deze locatie dagbesteding en psychogeriatrische dagbehandeling geboden voor mensen uit Lelystad en omgeving. Woonzorg Flevoland verhuurt 51 aanpalende seniorenappartementen, waar hoofdzakelijk Volledig Pakket Thuis wordt geboden. De Uiterton is een ontmoetingsplaats voor ouderen uit de wijk. De Uiterton beschikt naast een restaurant ook over een kapsalon en een tandartsenpraktijk.



Hanzeborg

Woonzorgcentrum Hanzeborg maakt onderdeel uit van het multifunctionele centrum Hanzeborg. In de Hanzeborg biedt Woonzorg Flevoland intramurale zorg en behandeling. De Hanzeborg heeft



naast 93 appartementen waar zorg en verblijf geboden wordt, ook 4 kleinschalige woongroepen met in totaal 24 plaatsen psychogeriatrische zorg en een schakelafdeling met 10 plaatsen waarvan 2 voor crisisopnames. Ook is Klantadvies er gevestigd. In de Hanzeborg exploiteert Woonzorg Flevoland een zwembad ten behoeve van haar cliënten. Het zwembad wordt tevens gehuurd door andere organisaties zoals Topfit en zwemschool Aquayara. In de

Hanzeborg zijn ook een tandarts, kapper, schoonheidssalon, een kinderdagverblijf en praktijken voor fysiotherapie en logopedie te vinden. Verder zijn ontmoetingscentrum Plein 201 van Welzijn Lelystad, het sociale wijkteam, het wijkinfopunt en een gemeentelijke uitleenservice voor scootmobielen en rolstoelen hier gevestigd.

De Bolder

De Bolder bestaat uit zes kleinschalige woongroepen waar in samenwerking met Kwintes zorg en begeleiding wordt geboden aan 36 ouderen met zowel een psychische als een somatische hulpvraag. Ook 't Atelier is in de Bolder gevestigd. In 't Atelier wordt dagbesteding aan zowel bewoners van de Bolder als bewoners uit de wijk geboden. De Bolder wordt geleid door een manager van Woonzorg Flevoland onder directe aansturing van een regiodirecteur van Kwintes in nauwe afstemming met de directeur van De Uiterton.



Vergeten Landleven



Vergeten Landleven is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie. De woonzorglocatie ligt in de landelijke Lelystadse wijk Groene Velden en bestaat uit twee moderne groepswoningen met ieder acht appartementen. Op het ruime erf kan men vrij rondwandelen in de belevingsgerichte tuin of helpen met de verzorging van de dieren en planten.

Meentstaete

De Raad van Bestuur en diverse ondersteunende en stafdiensten zijn gehuisvest in de locatie Meentstaete. Ook de teams Huishoudelijke Ondersteuning en Ondersteuning Thuis werken vanuit deze locatie.



Thuiszorg wijkposten



De thuiszorgteams werken zoveel mogelijk vanuit een post in de betreffende wijk. Daartoe zijn er wijkteamposten in gezondheidscentrum De Haven in Lelystad Haven, in Centra Plaza in de Zuiderzeewijk en in het gebouw aan de Schepenen 9 (tegenover Hanzeborg). In Almere heeft Woonzorg Flevoland een wijkpost in de Bartokliniek in de Muziekwijk en een wijkpost in Almere Haven (Reedewaard).

1.6 Kernactiviteiten

Woonzorg Flevoland begeeft zich op het Wlz-terrein Verpleging & Verzorging en is toegelaten voor de Wlz-functies intramurale zorg met behandeling, VPT/MPT, dagbehandeling en crisiszorg. Woonzorg Flevoland heeft een BOPZ aanmerking. Wij bieden eerstelijnsverblijf in Lelystad en thuiszorg in de gehele gemeente Lelystad en Almere. Voor de Wlz-gefinancierde zorg hebben wij een overeenkomst met Zilveren Kruis Zorgkantoor. Voor de taken die onder de Zorgverzekeringswet vallen heeft Woonzorg Flevoland contracten met diverse zorgverzekeraars. Voor de huishoudelijke ondersteuning (Wmo) heeft zij een contract met de gemeente Lelystad en Almere. Ook is Woonzorg Flevoland in Lelystad hoofdaannemer voor de Wmo-gefinancierde taken Ondersteuning Thuis in de stadsdelen Noord Oost en Noord West en van dagbesteding ouderen in heel Lelystad.

1.7 Medezeggenschap

De medezeggenschap is geregeld door enerzijds een ondernemingsraad vanuit medewerkers en anderzijds door twee locatie gebonden cliëntenraden vanuit bewoners (c.q. familie of andere vertegenwoordigers) en een cliëntenraad voor de thuiszorg. Naast de cliëntenraden heeft Woonzorg Flevoland een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris t.b.v. cliënten.

Samenstelling Ondernemingsraad WZF op 31 december 2017

Naam lid	Aandachtsgebied of rol binnen OR
Mevrouw A. Donia	Voorzitter (dagelijks bestuur)
Dhr. R. Verberne	Vicevoorzitter (dagelijks bestuur)
Mevrouw D. Top	Secretaris (dagelijks bestuur)
Mevrouw M. Compagnie	Lid (VGWM-commissie)
Mevrouw C. Koreman	Lid (werkgroep organisatorisch, financiën en PR)
Mevrouw L. Lammers	Lid (werkgroep organisatorisch, financiën en PR)
Mevrouw S. Ruiter	Lid (VGWM-commissie)
Mevrouw C. Uilenreef	Lid (werkgroep organisatorisch, financiën en PR)
Mevrouw L. Visser	Lid
Mevrouw S. Schut	Ambtelijk secretaris

Samenstelling Cliëntenraden 2017

Hanzeborg

Naam lid	Aandachtsgebied of rol binnen CR
Mw. M.G. Gehem	Voorzitter
Mw. T. de Vries	Plv. voorzitter
Mw. S. van Ingen	Lid/Voeding
Dhr. H. Pater	Lid/De Bolder
Mw. C. De Vries	Zorg en Welzijn
Mw. R. v.d. Blom	Activiteiten
Mw. W. v. Schauwenhove	KSW

Uiterton

Naam lid	Aandachtsgebied of rol binnen CR
Dhr. J. Jorritsma	Voorzitter
Mw. B. Arxhoek	Plv. voorzitter/Zorg en Welzijn
Mw. G. Bij de Vaate	Lid/Activiteiten
Mw. E. Waterhout	Lid /Zorg en Welzijn
Mw. G. Broersen	Lid/Vergeten Landleven
Dhr. K. v.d. Wege	Lid /Bouwzaken
Mw. J. Kroes	Lid/Menucommissie

Thuiszorg

Naam lid	Aandachtsgebied of rol binnen CR
Dhr. Th. de Graaf	Voorzitter
Mevr. N. Sieverts	Plv. voorzitter
Mevr. E. Toet	Lid
Dhr. D. Doeven	Lid
Dhr. E. Immink	Lid vanaf 9-3-2017 t/m 31-12-2017

1.8 Klachtencommissie en vertrouwenspersonen

In 2017 konden zowel medewerkers als cliënten (c.q. hun vertegenwoordiger) gebruik maken van de onafhankelijke Klachtencommissie van Woonzorg Flevoland. De leden worden op voordracht van de Cliëntenraden, OR en bestuurder benoemd. Voor de uitvoering van de klachtenregeling is Woonzorg Flevoland aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Voor de uitvoering van de BOPZ is Woonzorg Flevoland aangesloten bij de regionale klachtencommissie BOPZ. Woonzorg Flevoland heeft een vastgestelde Klokkenluidersregeling medewerkers. Deze regeling is gelijk aan de landelijke regeling.

Binnen Woonzorg Flevoland zijn twee onafhankelijke vertrouwenspersonen werkzaam: één voor bewoners en één voor medewerkers. De beide vertrouwenspersonen kunnen naast hun advies-, bemiddeling- en klankbordfunctie, de cliënt/medewerker ook doorverwijzen dan wel ondersteunen bij eventuele klachtenprocedures.

Op 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) inwerking getreden. Op grond van deze wet wordt de functie van vertrouwenspersoon cliënten omgebogen naar Klachtenopvangfunctionaris. De klachtencommissie is met de komst van de Wkkgz niet langer verplicht. Toch heeft Woonzorg Flevoland er voor gekozen deze als onafhankelijke adviescommissie voort te laten bestaan.

Samenstelling onafhankelijke Klachtencommissie WZF op 31 december 2017

Naam lid	Aandachtsgebied of rol
Dhr. B. de Hon (op voordracht bestuurder)	Voorzitter
Mw. M. Ebbens (op voordracht Cliëntenraden)	Lid
Mw. C. de Haas (op voordracht van bestuurder en van Ondernemingsraad)	Lid

Vertrouwenspersonen

Naam lid	Aandachtsgebied of rol
Jenneke Sijbrant	Vertrouwenspersoon bewoners, tevens Klachtenfunctionaris
Nieske Poortstra	Vertrouwenspersoon personeel

Hoofdstuk 2 Ondernemen vanuit onze missie en visie

Visie, missie en motto

Woonzorg Flevoland heeft als missie met zorg en diensten bij te dragen aan de kwaliteit van leven van onze klanten. Dit doen wij vanuit onze visie op belevingsgericht werken waarin het welbevinden van de klant en hoe hij of zij welbevinden ervaart, centraal staat. Onze zorg is gericht op het verhogen van de kwaliteit van leven van de klant. Wij vinden het belangrijk dat onze klanten plezier hebben in hun leven, zich thuis voelen bij Woonzorg Flevoland en de eigen regie hebben over hun leven en de zorg die zij ontvangen. Wij willen in mogelijkheden denken en creatief zijn als het gaat om het beantwoorden van vragen van onze klanten. Naast onze medewerkers hebben mantelzorgers én vrijwilligers een belangrijke plaats in onze dienstverlening.

Mantelzorgers weten als geen ander wat de wensen en verlangens van hun naasten zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers plezier hebben in hun werk. Tot slot willen wij van waarde zijn voor onze samenwerkingspartners in ons werkgebied, net zoals zij dat voor ons zijn.

Woonzorg Flevoland is een innovatieve organisatie die steeds op zoek is naar ontwikkelingen in de vraag van de cliënt in relatie tot maatschappelijke invloeden. Het motto waarmee wij werken luidt: **“Het moet kunnen en dan kan het meestal ook”**. Hiermee wil Woonzorg Flevoland aangeven uit te gaan van mogelijkheden en kansen en niet van risico's, regelgeving en bezwaren.

Onze kernwaarden zijn:



Samen vormen de kernwaarden het woord SCHIK: we hebben plezier in ons werk!

Eigen regie

Voorop staat dat de klant altijd zelf de regie heeft over zijn leven en dus ook over de zorg en diensten die hij van ons ontvangt.

Respect en zeggenschap

Als zorgmedewerker respecteren wij de persoonlijke doelen die iemand stelt en ondersteunen onze klanten bij het nemen van beslissingen over de gewenste behandeling en ondersteuning. Wanneer de klant zelf niet meer in staat is bewust de regie te voeren dan betrekken wij zijn wettelijk vertegenwoordiger en/of mantelzorgers.

Creatief en ondernemend

Wij zijn creatief en ondernemend als het gaat om het beantwoorden van de vragen van onze klanten 'Het moeten kunnen tenzij het niet kan, en dan kan het meestal tóch'.

Integriteit

Wij handelen vanuit integriteit en respect voor onze klanten en iedereen die bij de zorg betrokken is. Wij willen dat iedereen zich thuis voelt bij Woonzorg Flevoland en zichzelf kan zijn.

Maatschappelijk bewust

Wij zijn maatschappelijk bewust en voortdurend in ontwikkeling om met onze zorg en diensten aan te blijven sluiten bij actuele ontwikkelingen in ons werkgebied en nieuwe klantbehoeften die hieruit voort (kunnen) komen.

Professionaliteit

Onze zorg en diensten zijn van excellente kwaliteit en voldoen aan alle professionele eisen.

Hoofdstuk 3 De kaders voor 2017

Vijf centrale thema's

In 2017 stonden vijf thema's centraal:

Klant in regie

Met het versterken van de eigen regie van de klant bedoelen we dat we zoeken naar manieren in werkwijze of instrumenten om de klant nog meer zeggenschap en sturingsmogelijkheid te geven over de invulling van zijn zorg en ondersteuning.

Toename complexiteit zorgvraag

De zorgzwaarte en zorgcomplexiteit neemt toe in onze woonzorgcentra en in de wijk. Er is behoefte bij medewerkers aan kennis over specifieke aandoeningen of begeleidingsvraagstukken. We willen met onze zorg en diensten goed kunnen blijven aansluiten op de huidige zorgvragen en met nieuwe methodieken en (technische) mogelijkheden de zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Dementiezorg

Woonzorg Flevoland heeft goede dementiezorg altijd hoog in haar vaandel staan. Dementie zal de komende jaren toenemen in Flevoland. We willen 'excellent' blijven in dementiezorg. Dat doen we vanuit ons PG-team (psychogeriatrisch team), in onze woonzorgcentra en vanuit Klantadvies en de behandelaars in de wijk.

Nieuwe klantbehoeften

De wensen, behoeften en gedragingen van mensen zijn de laatste jaren onder invloed van verschillende ontwikkelingen sterk veranderd. De klant weet meer wat hij wil, is kritischer en assertiever. Een nieuwe generatie ouderen komt er aan. Een groep die gewend is aan de moderne communicatie technologie. Die mondig is en weet wat hij wil. Dit schept nieuwe vragen en nieuwe behoeften. We willen meer inzicht hebben in de wensen van onze huidige klanten maar ook van toekomstige klanten. Op basis van deze informatie kunnen wij onze huidige zorg- en dienstverlening aanpassen en nieuwe diensten ontwikkelen. Verder willen we eerder in 'de klantreis' betrokken raken bij de klant zodat de klant al met ons verbonden is wanneer hij een daadwerkelijke zorgvraag krijgt.

Ondernemerschap

Wij willen het ondernemerschap bij onze medewerkers versterken en hen daarvoor de ruimte bieden. Met ondernemerschap bedoelen we dat medewerkers kansen zien voor het verbeteren of vernieuwen van onze dienstverlening en initiatieven nemen om dit, al dan niet met anderen, ten uitvoer te brengen. Ondernemerschap is ook kostenbewust organiseren en verspilling tegen gaan.

Hoofdstuk 4 Resultaten 2017

4.1 De cliënt centraal

Cliënten moeten zelf kunnen beslissen over hun manier van leven en over het wat, hoe en wanneer van waardevolle ondersteuning en hulpverlening. Daartoe leveren wij zorg en ondersteuning op maat die de gezondheid, eigenwaarde en autonomie van mensen maximaal bevordert. Dit vraagt om oprechte belangstelling door medewerkers voor elke individuele cliënt om samen met de cliënt en zijn/haar sociaal netwerk invulling geven aan eigen regie. Maar ook om visie en ondersteuning van de organisatie om deze grondhouding en aanpak te onderschrijven.

Belevingsgericht werken

Iedere dag wordt hard gewerkt om de zorg en ondersteuning nog beter te maken. Dit doen we met veel mensen: zorgmedewerkers, managers, staffunctionarissen en vrijwilligers. En uiteraard met de bewoners en cliënten zelf. Dit zijn vaak geleidelijke processen die niet met harde uitkomsten te meten zijn. Maar die wél het verschil maken en gaan over hele wezenlijke aspecten van het leven. Wij vatten dit samen in de term 'belevingsgericht werken'. Met belevingsgerichte zorg sluiten wij aan bij de individuele wensen, verlangens en behoeften van cliënten en diens naasten en dragen wij bij aan het behoud van zelfrespect en kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten.

Belevingsgerichte zorg is specifiek persoonsgebonden zorg waarbij de zorgmedewerkers proberen in de schoenen te staan van de ouderen, om er zo achter te komen wat er voor hen van belang is. Door coaching op de werkvloer en teamontwikkeling werken wij voortdurend aan de ontwikkeling van competenties van medewerkers om belevingsgericht te kunnen werken.

Geheugenspreekuur

Woonzorg Flevoland heeft goede dementiezorg hoog in haar vaandel staan. De behandelaars van Woonzorg Flevoland merken dat er een duidelijke vraag vanuit huisartsen is naar expertise rondom geheugenproblemen, al dan niet in samenhang met andere aandoeningen of zorgproblemen bij ouderen. Deze toenemende vraag is een direct gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing en het zo lang mogelijk thuis blijven wonen van ouderen. Bij veel ouderen thuis is sprake van een toegenomen zorgbehoefte. Van huisartsen ontvangen wij steeds vaker verzoeken voor een consult door de specialist ouderengeneeskunde voor zowel diagnostiek als zorg-/behandeladvies. Dit advies, onderzoek en consult door een specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog heeft Woonzorg Flevoland samengebracht in het geheugenspreekuur. Door deze werkwijze, die ook in verpleeghuizen wordt gebruikt, is het mogelijk om voor thuiswonende (kwetsbare) ouderen beter in kaart te brengen wat er precies aan de hand is en wat er nodig is om op een prettige en veilige manier thuis te blijven wonen. Na een succesvolle start begin 2017 met speciale tweewekelijkse ouderengeneeskundige consulten in Lelystad, is Woonzorg Flevoland medio 2017 ook in Almere Haven gestart met een spreekuur Kwetsbare ouderen.

Hoe werkt het geheugenspreekuur in Lelystad?

Specialist ouderengeneeskunde Louis Hahn en psycholoog Laura Angela ontvangen op woensdagmiddag cliënten met geheugenproblemen in de Hanzeborg. De cliënten worden aangedragen door de huisarts. De huisarts en de praktijkondersteuner selecteren patiënten op grond van kwetsbaarheid en formuleren een specifieke vraag aan de specialisten. Ter voorbereiding op het consult, ontvangt de specialist ouderengeneeskunde een actueel medicatieoverzicht, de relevante voorgeschiedenis en een uitdraai van het huisartsenjournaal.

Tijdens het consult brengen de specialist en psycholoog de patiënt en zijn/haar situatie in kaart door middel van het stellen van vragen en lichamelijk onderzoek. Hieruit volgt een conclusie en advies aan de huisarts, bijvoorbeeld ten aanzien van medicatie, inzet van extra zorg, dagbesteding of paramedische behandeling zoals de ergotherapeut of fysiotherapeut. De huisarts is en blijft eindverantwoordelijk. Hij of zij beslist of de adviezen worden opgevolgd en koppelt zijn/haar beslissing terug naar de patiënt. Eventuele vervolgsconsulten met de patiënt gebeuren in overleg met de huisarts of de praktijkondersteuner.

Mantelzorg

Woonzorglocaties

Het vergroten van de betrokkenheid van mantelzorgers in het zorgproces heeft al jaren onze aandacht. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen: mantelzorgers dragen vaker actief bij aan het zorgproces rondom hun naaste. Familienet vormt in het bevorderen van de betrokkenheid een belangrijke factor. Onderzoek van ZorgDNA (2016) laat zien dat de mantelzorger beter geïnformeerd wil worden over het ziektebeeld van zijn of haar naasten. In 2017 zijn meerdere acties uitgezet om de informatievoorziening en daarmee de betrokkenheid van de intramurale mantelzorgers laagdrempeliger en beter beschikbaar te maken:

- Er is een maatschappelijk werker aangetrokken die mantelzorgers begeleidt en informeert over het ziekteproces van de zorgvrager.
- De klantadviseurs van Woonzorg Flevoland zijn fysiek beter bereikbaar doordat zij kantoor houden in de hal van de Hanzeborg. Zowel de maatschappelijk werker als de klantadviseurs kunnen mantelzorgers adviseren en doorverwijzen naar het juiste informatievoorziening, cursusaanbod of lotgenotencontact bij samenwerkingspartners zoals Alzheimer Flevoland en Welzijn Lelystad.
- Wij hebben in 2017 een tweede subsidieaanvraag bij de gemeente Lelystad ingediend voor de realisatie van een Inloophuis dementie/Dementheek, bij voorkeur gelegen in de Hanzeborg. Mantelzorgers en zorgvragers kunnen hier terecht met vragen over dementie en voor het lenen van ondersteunend materiaal.

Het idee om mantelzorgers aan onze organisatie te binden in de vorm van een mantelzorgabonnement dat recht geeft op bepaalde diensten en services, is helaas niet van de grond gekomen. Hier speelde mee dat de samenwerking met Welzijn Lelystad op dit vlak versterkt is: deze partij heeft een breed aanbod op het gebied van mantelzorgondersteuning.

Thuiszorg

De samenwerking met en betrokkenheid van mantelzorgers is cruciaal voor het goed verlopen van het zorgproces én voor onze organisatie. Wij vinden het belangrijk dat onze thuiszorgmedewerkers overbelasting bij de mantelzorger tijdig signaleren. Met CarenZorgt, kunnen zorgmedewerkers via een digitaal platform samenwerken met de cliënt, zijn/haar mantelzorgers en eventuele andere hulpverleners. Zo blijft iedereen maximaal betrokken en geïnformeerd en worden activiteiten goed op elkaar afgestemd. In 2017 is het werken met CarenZorgt verder geïmplementeerd en gepromoot. Elk thuiszorgteam heeft een eigen ambassadeur voor CarenZorgt en daarnaast is CarenZorgt een vast onderdeel op de agenda van het teamoverleg. In Lelystad zijn 95 cliënten gekoppeld aan CarenZorgt. Dit is ongeveer 30% van het totaal aantal in zorg zijnde cliënten. In Almere maken 21 cliënten gebruik van CarenZorgt (35%).

Zinvolle daginvulling

Omdat de zorgvraag van de mensen in onze woonzorgcentra verandert, verandert ook hun behoefte aan dagbestedingsactiviteiten. Met name voor de mensen met psychogeriatrische problematiek willen wij ons aanbod verrijken door medewerkers met materialen, methoden en kennis te ondersteunen bij het creëren van een zinvolle daginvulling.

Begin 2016 stelde het ministerie van VWS in het kader van de taskforce Waardigheid en Trots (W&T), na een lange periode van bezuinigingen, extra financiële middelen ter beschikking waarmee een extra kwaliteitsimpuls werd gegeven aan de Nederlandse verpleeghuiszorg. Deze middelen dienden voor kwaliteitsverbetering door inzet op deskundigheidsbevordering van personeel en een zinvolle dagbesteding voor cliënten. Deze middelen boden en bieden Woonzorg Flevoland een kans om bestaande activiteiten op het gebied van deskundigheidsbevordering en een zinvolle daginvulling te behouden, ontwikkelen en aan te vullen met nieuwe activiteiten waarbij er bij de invulling daarvan met de OR en de cliëntenraden is afgestemd. Met bestaande activiteiten handhaven bedoelen we onder andere de inzet van de staf en behandelteam op het gebied van begeleiding en coaching op de werkvloer rondom thema's als belevingsgericht werken en omgaan met onbegrepen gedrag en het ontplooiën van diverse activiteiten zoals bijvoorbeeld de theatervoorstelling Jong & Oud. Met de cliëntenraden en de OR hebben we voor 2017 een aantal aandachtsgebieden benoemd die we vanuit de extra middelen Waardigheid en Trots kunnen financieren: o.a. het vergroten van het sociale netwerk van onze bewoners door het betrekken van stadsgenoten op basis van gedeelde interesses, continuering van de zwembadactiviteiten, doorontwikkeling van kennis en kunde op het gebied van dagbesteding voor mensen met cognitieve stoornissen, fietsactiviteiten en het stimuleren van bewonersinitiatieven.

VraagElkaar

VraagElkaar is een manier om op basis van wederkerigheid mensen in de wijk met elkaar in contact te brengen. De ene partij zet een vraag uit, bijvoorbeeld om samen iets te ondernemen, een hobby uit te oefenen, de andere partij kan daar op reageren. Zo ontstaat er een match die kan leiden tot eenmalige of langdurige contacten. Een team van medewerkers, vrijwilligers en activiteitenbegeleiders heeft in 2017 de training VraagElkaar gevolgd. Zij zijn kleinschalig gestart met het koppelen van bewoners aan het VraagElkaar programma.

Na enige maanden werd geconcludeerd is dat VraagElkaar slechts voor een (klein) deel van onze bewoners een passende manier is om contact met anderen te maken. Woonzorg Flevoland blijft VraagElkaar aanbieden aan bewoners waar dat bij past, voor overige bewoners wordt VraagElkaar niet meer ingezet.

Tovertafels

De groep van mensen met zware psychogeriatrische problematiek wordt steeds groter en heeft activiteiten gericht op zintuiglijke beweging. Na het grote succes van de introductie van de Tovertafel voor De Uiterton en Vergeten Landleven, is in 2017 een tweede Tovertafel voor de Hanzeborg besteld. De Tovertafel is een mooi middel om mensen in een vergevorderd stadium van dementie op een positieve manier zintuiglijk te prikkelen en te activeren.

Bewegen, cultuur en kunst

Bewegen, kunst en cultuur hebben een belangrijke plaats in de activiteiten van Woonzorg Flevoland. Het zijn aspecten die de kwaliteit van leven van onze cliënten en bewoners sterk bevorderen. Hiertoe organiseren we jaarlijks vele verschillende activiteiten en evenementen op onze woonzorglocaties. Bijvoorbeeld kunstexposities van bewoners en lokale kunstenaars, (familie)concerten en wandelingen.

Jong en Oud

In 2017 zijn vijf voorstellingen van alweer de derde theatervoorstelling Jong & Oud opgevoerd. Het thema was 'Vader en moeder'. Jong en Oud is een bijzonder theaterproject waarbij jongeren en ouderen samenwerken om te komen tot een muzikale en beeldende theatervoorstelling over eigen levensverhalen. Het project brengt jongeren en ouderen op een ongedwongen, maar intense wijze samen. Deze vorm van theater heeft een grote culturele en welzijnsbevorderende waarde.

"Dicht bij elkaar"

Jan Krol – Coach Belevingsgericht Werken

Vijftig jongeren van ROC Landstede en een groep ouderen (van de Hanzeborg, De Uiterton en de Bolder) hebben samen een theatervoorstelling gemaakt rond het thema 'Vader en moeder'. Vanuit verhalen die ze elkaar vertelden, een brief die ze aan één van hun ouders schreven, een lied als ode aan een moeder/vader. De jongeren en ouderen gaven samen vorm aan alle elementen zoals decor, koor en grime.



"De kern van het hele project is samen te vatten in een uitspraak van een bewoner over waarom dit project bijzonder is "we zijn allemaal gelijk". Bedoeld wordt: we hebben allemaal een verhaal, we hebben allemaal iets te vertellen. Mijn verhaal doet er toe, net als dat verhaal van jou. En doordat het publiek zich herkent in het verhaal op het podium is het plaatje "we zijn allemaal gelijk" rond. Ook het publiek herkent zichzelf in het verhaal van de spelers en zangers op het podium. Ze zijn immers ook jong en oud en hebben een vader en moeder.

Zwembadactiviteiten

De zwemactiviteiten, zoals het floaten, zijn onverminderd populair en de vraag is groter dan het aanbod. In 2017 is een nieuwe groep gestart met cliënten die de dagbesteding bezoeken. Wij zijn blij met het zwembad, omdat we merken dat het zwembad van toegevoegde waarde is voor onze bewoners. Gezien de zware zorgvraag is het wel noodzakelijk dat er altijd professionele begeleiding aanwezig is bij het zwemmen van zowel fysiotherapeuten als zorgmedewerkers. Een ander aandachtspunt is het vervoer van de bewoners van De Uiter-ton en Vergeten Landleven naar het zwembad. Omdat Woonzorg Flevoland hier geen vergoeding voor krijgt en de eigen bijdrage van de deelnemers niet kostendekkend is, vullen we dit aan vanuit de Waardigheid en Trots gelden.

Gevarieerde activiteiten

Onder leiding van de Activiteitenbegeleiding Hanzeborg en De Uiter-ton en met hulp van vele vrijwilligers, zijn er diverse gevarieerde activiteiten voor bewoners en geïnteresseerden georganiseerd, onder andere:

- Urker visdag (klederdracht en vis)
- “Kom je buiten spelen” (vossenjacht en cocktailparty)
- Zintuigenweek i.s.m. keuken en behandelteam
- Bakwedstrijd
- Rembrandthuis in de Hanzeborg (bewoners konden etsen)
- Themaweek jaren ‘60
- Voorleeslunch i.s.m. De Uiter-ton en Flevomeer Bibliotheek
- Pannenkoekendag i.s.m. school de Mozaïek
- Burendag (speeddate met high koffie tussen bewoners uit de buurt en onze cliënten)
- Drie verschillende kunstexposities
- Forever Young Festival Almere
- Avondvierdaagse voor bewoners van de Hanzeborg en De Uiter-ton

Aanschaf duofiets Vergeten Landleven

Mede dankzij een gulle gift van familieleden van cliënten, aangevuld met financiering van de Vrienden van Woonzorg Flevoland, konden in 2017 ook de bewoners van Vergeten Landleven verblijd worden met een duofiets. Dit in navolging van De Uiter-ton en Hanzeborg waar al eerder duofietsen waren aangeboden door o.a. de Vrienden van Woonzorg Flevoland.

Roze maaltijd

Eens per maand vindt er op vrijdag in De Uiter-ton een Roze Maaltijd plaats. De Roze Maaltijd is een gezellig diner waar homoseksuelen, lesbische vrouwen, biseksuelen en transgenders uit Lelystad elkaar kunnen ontmoeten en kunnen genieten van heerlijk diner. De Roze Maaltijd is een initiatief van Bureau Gelijke Behandeling Flevoland en woonzorglocatie De Uiter-ton

4.2 Kwaliteit als leidraad

Het nieuwe landelijke kwaliteitskader Wlz is in 2017 vastgesteld. Dit kwaliteitskader is richtinggevend voor ons kwaliteitsbeleid. Wij zien kwaliteitsbeleid als een cyclisch proces dat medewerkers inzicht geeft in verbeterpunten rondom verantwoorde zorg en de ervaringen van de cliënten met onze dienstverlening. De ontwikkeling van Woonzorg Flevoland op het gebied van kwaliteit spitst zich in hoofdlijnen toe op drie punten: het opstellen van een kwaliteitsplan en -verslag, het uitbreiden van de professionele inbreng (behandelteam, verzorgenden en verpleegkundigen) en het meten van cliëntervaringen en op basis hiervan een kwaliteitsverbetercyclus starten.

Woonzorg Flevoland levert topkwaliteit

Binnen onze locaties wordt vanaf november 2017 geen CQ-index meer gebruikt voor het meten van de kwaliteit. Om cliëntervaringen te meten, als onderdeel van het kwaliteitsplan, is gekozen voor PPP zorg (Positive Perception Program). Het is een manier van werken die medewerkers in de verpleeghuiszorg helpt om de kwaliteit van zorg en leven elke dag in kleine stappen te verbeteren. Deze manier van werken past goed bij de ontwikkelingen waar binnen Woonzorg Flevoland aan gewerkt wordt.

In november 2017 is er een 360 graden onderzoek uitgevoerd onder cliënten en vertegenwoordigers, staf en management, medewerkers en vrijwilligers. De vragenlijst behandelde thema's als wonen, welzijn, informatievoorziening en samenwerking. In totaal zijn er 311 enquêtes ingevuld. In januari 2018 zijn de resultaten met de verschillende doelgroepen besproken tijdens dialoogbijeenkomsten. In iedere locatie gaan twee teams aan de slag met het doorvoeren van verbeteringen op een aantal (zelf gekozen) thema's die uit de meting naar voren zijn gekomen. Zij doen dit met de verbeterapp van PPP zorg. Deze manier van werken wordt gedurende 2018 geleidelijk over alle teams uitgerold.

Thuiszorg behoudt PREZO goud

Ook in 2017 heeft de thuiszorg het kwaliteitskeurmerk PREZO goud behouden. Locaties De Uiter-ton en Hanzeborg kregen na de audit in juni 2017 PREZO zilver. Aandachtspunten lagen op het gebied van medicatieveiligheid. Omdat we ons medicatieproces zo veilig mogelijk willen organiseren en het gouden PREZO keurmerk weer snel terug wilden, hebben we Vilans gevraagd een scan te maken van de medicatieveiligheid binnen heel Woonzorg Flevoland (zowel intra- als extramuraal). Vilans helpt zorgaanbieders bij het ontwikkelen en toepassen van kennis die de langdurende zorg blijvend verbetert. Dat leverde gelijk een compliment op: Vilans gaf aan dat medewerkers van Woonzorg Flevoland prettig, betrokken en professioneel werken. Uit de scan van Vilans kwam duidelijk naar voren wat er wel en niet goed gaat binnen onze medicatieketen.

Naar aanleiding van de door Vilans uitgevoerde medicatieveiligheidsscan, is een verbeterplan opgesteld dat wordt uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de vorming van een interne Verbetercommissie medicatieveiligheid. In deze commissie zitten medewerkers uit alle groepen die een rol hebben bij het (bewaken van het) medicatieproces.

Het verbeterplan en de uitvoering hiervan bleek voldoende om in februari 2018 na een heraudit weer PREZO goud toegekend te krijgen. PREZO is een door de landelijke koepel Actiz ondersteund keurmerk. Dit keurmerk legt niet de nadruk op procedures, maar kent juist ook belangrijke waarde toe aan de door de organisatie geleverde output.

Naast de PREZO audits, zijn er in 2017 ook diverse interne audits uitgevoerd op o.a. bewegen en het zorgplan van de thuiszorg. De interne audit op het zorgplan thuiszorg heeft enkel verbeterpunten opgeleverd. De managers zijn hiermee, samen met hun medewerkers, aan de slag gegaan.

Mooie waarderingen op ZorgkaartNederland

Woonzorg Flevoland gebruikt verschillende passende kwaliteitsinstrumenten om het kwaliteitsbeleid vorm te geven. ZorgkaartNederland is er daar een van. ZorgkaartNederland is behalve verplicht gesteld door de overheid ook een steeds vaker gebruikt medium in de maatschappij. Wij stimuleren cliënten om hun review hier achter te laten. In september 2017 zijn er interviewteams van ZorgkaartNederland in 'huis' geweest om waarderingen op te halen. Bij resultaten van een 6 of lager, worden de plaatsers uitgenodigd om het gesprek aan te gaan. Hier is tot nu toe geen gebruik van gemaakt.

Onderdeel	Aantal waarderingen	Gemiddelde score
Woonzorg Flevoland totaal	248	8,2
Hanzeborg	69	8,6
De Uiterdon	77	7,7
Thuiszorg Almere	3	9,4
Thuiszorg Lelystad	99	8,2

Wachlijsten stabiel

In 2017 bleef het aantal wachtenden voor opname in De Uiterdon, Hanzeborg en Vergeten Landleven stabiel. Door de inzet van ons uitgebreide Volledig Pakket Thuis wordt een deel van de wachtlijst opgelost doordat iemand langer thuis in de eigen vertrouwde omgeving kan blijven wonen, in combinatie met onderdelen van de complete zorg- en dienstverlening van onze woonzorgcentra. Daarmee wordt helaas niet het directe toezicht zoals in een woonzorgcentrum en de eenzaamheidsproblematiek opgelost.

Net als elders in het land heeft de extramuralisering van zorg een directe invloed op het vollopen van de tijdelijk verblijf mogelijkheden zoals het eerstelijns verblijf, de schakelafdelingen en crisisplaatsen in De Uiterdon en Hanzeborg. Steeds vaker worden hier ouderen vanuit een crisissituatie thuis opgenomen. Soms kunnen ouderen na opname niet meer naar huis. Een pijnlijke situatie omdat ze daardoor niet meer de mogelijkheid krijgen om afscheid te nemen van hun huis en niet in de gelegenheid zijn zelf het proces van verhuizing mee te maken.

Locatie	Aantal extern actief wachtenden	Wachtenden op juiste plek (nu op schakelafdeling, crisis enz.)	Wachtenden in zorglocatie andere aanbieder	Externe 'wens' wachtenden (excl. cliënten met alleen VPT)
Hanzeborg KSW	3	2	4	1
Hanzeborg somatiek	6	7	7	13
De Uiterzon KSW	1	7	1	5
De Uiterzon somatiek	4	3	5	3
Vergeten Landleven	3	2	4	1
Totaal	17	21	21	23

Bij de hiervoor genoemde tabel moet opgemerkt worden dat cliënten op de wachtlĳst er soms voor kiezen hun indicatie te verzilveren in een Volledig Pakket Thuis in plaats van overbruggingszorg. Zij staan dan wel op de wachtlĳst maar niet als zodanig geregistreerd bij het Zorgkantoor.

Wachtlĳstbegeleiding

Uit onderzoek is gebleken dat een goede begeleiding van cliënten die op de wachtlĳst voor onze woonzorgcentra staan bijdraagt aan de gezondheid en het welbevinden van deze mensen.

Een verhuizing van ouderen naar een woonzorgcentrum is een ingrijpende verandering. Een goede begeleiding voorafgaand aan de verhuizing geeft cliënten grip op de situatie en helpt hen om thuis al na te denken over hoe zij straks willen leven en welke zorg zij willen ontvangen wanneer zij zijn verhuisd naar een van onze woonzorgcentra. Voor deze wachtlĳstbegeleiding hebben wij, vanuit de Kwaliteitsimpulsmiddelen Verpleeghuiszorg, in 2017 een Casemanager Zorg en Ondersteuning aangesteld.

“Bijdragen aan prettig en veilig langer thuis wonen”

Christel Ruesen – Casemanager Zorg en Ondersteuning

“Als Casemanager Zorg en Ondersteuning begeleid ik cliënten die op onze wachtlĳst staan en hun naasten, alsmede cliënten die verpleeghuiszorg thuis (Volledig Pakket Thuis) ontvangen. Die begeleiding kan onder meer bestaan uit gesprekspartner zijn, vraagbaak en wegwijzer in zorg- en welzijnsland zijn, mantelzorgers begeleiden en begeleiding geven bij de overgang van thuis wonen naar wonen bij Woonzorg Flevoland. Ik wil er graag aan bijdragen dat langer thuis wonen prettig en veilig is, dat men zich gehoord en ondersteund voelt, ook de mantelzorgers. Dan is mijn missie grotendeels geslaagd. Als ik daarnaast nog van betekenis kan zijn in de begeleiding bij zo’n belangrijke levensgebeurtenis als een verhuizing (naar een verpleeghuis) en de periode daar naartoe en daarna, dan is mijn werk compleet.”

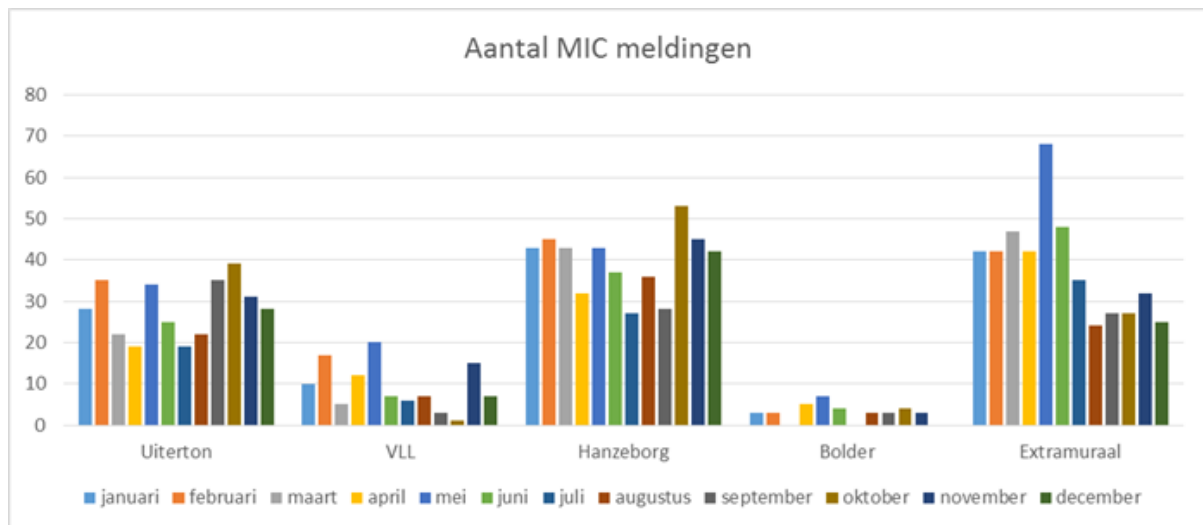


Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

Ook de afhandeling van incidentmeldingen gebruiken wij als instrument om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Met het systeem van de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) voldoen wij aan de wettelijke verplichting vanuit de Inspectie Volksgezondheid om alle incidenten te registreren en te melden, en om inzicht te verschaffen in de daaropvolgende afhandeling. De meest voorkomende meldingen zijn:

- vallen door transfer-/balansproblemen
- meldingen rondom medicatie (aftekenen/geven/distributie).

Vanuit deze meldingen gaan wij op zoek naar de oorzaak van het ontstaan van het incident zodat wij hier gericht een aanpak op kunnen ontwikkelen.



Nieuw: de VAR

In 2017 zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een VAR: Verpleegkundige en/of Verzorgende Adviesraad. Een VAR is een middel om zeggenschap te hebben over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgenden in de praktijk. De aandachtsgebieden van de VAR zijn terug te brengen tot drie onderwerpen: de relatie met de beroepsgroep, de relatie met belanghebbenden in de organisatie en invloed op het zorgbeleid. Daarnaast vormen de eigen ontwikkeling van de VAR en het hebben van een adviserende rol belangrijke aandachtsgebieden. In februari 2018 vond de officiële aftrap van de VAR van Woonzorg Flevoland plaats.

Extra middelen Kwaliteitsimpuls Verpleeghuizen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelde in 2017 € 100 miljoen extra beschikbaar vanuit de gelden Kwaliteitsimpuls Verpleeghuizen. Om aanspraak te kunnen maken op een deel van de € 100 miljoen, hebben we een verbeterplan met vier concrete maatregelen ingestuurd. Op basis van dit verbeterplan heeft VWS Woonzorg Flevoland in september € 1 miljoen verstrekt om de noodzakelijke kwaliteitsverbeteringen door te voeren en zo de kwaliteit te waarborgen.

Maatregel 1 - Extra ondersteuning en deskundigheidsbevordering op de werkvloer

Zorgteams geven aan dat de bewonersbesprekingen, begeleid door collega's uit het behandelteam, hen veel ondersteuning biedt bij het omgaan met cliënten met ingewikkelde problematiek. In de bewonersbesprekingen krijgen zij tips hoe om te gaan met moeilijk gedrag of lastige ziektebeelden. Met het extra geld is beschikbare tijd voor bewonersbesprekingen per 1 januari 2018 verdubbeld. Om deze uitbreiding te kunnen realiseren is extra personeelsbezetting bij de zorgteams, begeleiders, leidinggevenden en ondersteunende afdelingen gecreëerd.

Daarnaast is er een VIG-klas gestart met acht leerlingen die van 'helpende' verzorgende IG willen worden. Hierdoor kunnen, door schaarste op de arbeidsmarkt, moeilijk op te vullen vacatures, ingevuld worden. Verder zijn er in de Hanzeborg vier trainingsbijeenkomsten geweest voor helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen in het doen van een betere triage. Verpleegkundigen volgen hiervoor momenteel nog een aanvullende training. De verwachting is dat hierdoor de specialist ouderengeneeskunde gericht ingezet kan worden.

Maatregel 2 - Versterken maatschappelijk werk

Bij veel cliënten is er sprake van psychosociale problematiek. Soms zijn dit problemen met familieleden, soms zijn er allerlei administratieve knelpunten die opgelost moeten worden maar heeft de cliënt geen sociaal netwerk om dit te doen. Dit soort zaken vraagt veel aandacht en tijd van zorgmedewerkers. Ter ontlasting van de contactverzorgenden is november 2017 een maatschappelijk werker gestart voor het regelen en begeleiden van allerlei psychosociale problematiek zoals een betere begeleiding van de informele zorg rond onze cliënten met een overbelast en/of klein sociaal netwerk.

Maatregel 3 - Versterken formatie per team

Door de inzet van extra personeel op cruciale momenten van de dag, wordt de werkdruk van zorgpersoneel verlaagd en de kwaliteit van zorg verbeterd. De extra inzet voor de Hanzeborg en De Uiterton is vanaf september 2017 stapsgewijs ingezet. Deze extra inzet is deels gerealiseerd door contractuitbreidingen bij huidige personeelsleden en deels door nieuw personeel aan te nemen. Een knelpunt hierbij is wel dat de arbeidsmarkt schaars is, waardoor het werven van verpleegkundigen en VIG-ers een grote uitdaging is.

Maatregel 4 - Betere behandeling en begeleiding van cliënten op de wachtlijst

Door de vaak lange wachttijden voor verpleeghuiszorg moeten mensen op de wachtlijst vaak te lang wachten op adequate zorg en begeleiding. Vanuit de thuiszorg kan hierdoor de zorgvraag onnodig complex worden en ontstaan er crises die voorkomen hadden kunnen worden wanneer er goede behandeling en begeleiding was ingezet. Ook willen we dat de periode tussen aanmelding en opname beter gemonitord en begeleid wordt. Dat helpt bij een voorspoediger inhuizingsproces. Per 1 december is hiertoe de nieuwe Casemanager Zorg en Ondersteuning gestart (zie ook Wachtlijstbegeleiding, pagina 28). Het additionele plan omvat een extra inzet van het behandelteam voor cliënten die op de wachtlijst staan.

Huishoudelijke Ondersteuning en Ondersteuning Thuis scoren goed

De gemeente Lelystad laat jaarlijks een onderzoek uitvoeren naar de ervaringen van gebruikers van Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) maatwerkwerkvoorzieningen. Er wordt daarbij gekeken naar bijvoorbeeld de ervaringen met de sociaal wijkteams en de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning vanuit de Wmo. Het jaar 2015 was een overgangsjaar waarin er binnen de Wmo wijzigingen zijn doorgevoerd en er allerlei nieuwe taken bijkwamen.

Het in 2017 gepresenteerde onderzoek over het jaar 2016 laat zien dat de gebruikers na dit overgangsjaar over het algemeen meer tevreden zijn en een hoger rapportcijfer geven voor de verschillende Wmo voorzieningen. Cliënten van de huishoudelijke ondersteuning in Lelystad geven een 7,3 voor de geleverde diensten in 2016 vanuit de Wmo. Een jaar eerder (2015) was dan nog een 6,5. Ook de scores op de nieuwe Wmo-taken zijn goed: klanten geven onze ondersteuning thuis en dagbesteding een rapportcijfer van respectievelijk een 8,0 en een 7,9.

4.3 Medewerkers en vrijwilligers: waardevol en onmisbaar

Medewerkers vormen, samen met de vrijwilligers, ons grootste kapitaal. Cliënten krijg je en houd je als je het goed doet als organisatie, mede omdat je gemotiveerde medewerkers in dienst hebt die begrijpen wat de cliënt verwacht en nodig heeft. Wij geloven dat een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid en taakvolwassenheid van medewerkers bijdraagt aan de kwaliteit van dienstverlening aan cliënten maar ook aan medewerkerstevredenheid. Daar willen wij maximale ruimte voor creëren en ondersteunend zijn aan de ontwikkeling van medewerkers. Vrijwilligers zorgen voor waardevolle extra aandacht. Mede dankzij hen kunnen wij leuke en zinvolle activiteiten bieden aan de bewoners van onze locaties en aan thuiswonende ouderen. Op die manier dragen zij ook bij aan de realisatie van een prettig woon- en leefklimaat.

Complexe zorg: deskundig personeel

Het veranderende cliëntprofiel en de veranderende cliëntvraag betekenen een toename in de werkbelasting van onze zorgmedewerkers. Fysiek maar ook psychisch. Er wordt een groter beroep gedaan op competenties die zich richten op psychosociale aspecten van de zorg en het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid van cliënten. Ook het omgaan met strengere indicatie eisen en de marktwerking in de zorg vergt vaardigheden die niet van oudsher tot het huidige competentieprofiel behoren. Zorgverzekeraars stellen steeds hogere eisen aan opleidingsniveau en accreditatie, terwijl de zorgtarieven dalen. We richten ons meer op scholing op de werkvloer, waarbij er maatwerk (per team/afdeling) geleverd kan worden als het gaat om het invullen van opleidingsbehoeften. 2% van de loonsom is besteed aan opleidingen, waarbij er een verschuiving heeft plaatsgevonden van opleiden 'op de werkvloer'.

Competenties Belevingsgericht werken

Het belevingsgerichte werken is zodanig ingebed in onze organisatie dat we ons competentieprofiel voor medewerkers er op hebben ingericht. Op twee pilotafdelingen is het traject voortgezet gericht op het verder ontwikkelen van competenties belevingsgerichte zorg bij zorgmedewerkers.

Medewerkers hebben voor zichzelf benoemd welke ontwikkelpunten zij hebben, waarbij zij ook feedback van collega's ontvangen hebben. In de Hanzeborg is het uitgerold op de twee pilotafdelingen en staat de derde afdeling in de startblokken. Er wordt aangegeven dat het voeren van de voortgangsgesprekken een enorme toegevoegde waarde heeft.

Ontwikkeling ondernemerschap

De ontwikkeling van ondernemerschap en cliëntgerichtheid bij de medewerkers stond in 2017 wederom op de agenda. Met ondernemerschap bedoelen we dat medewerkers kansen zien voor het verbeteren of vernieuwen van onze dienstverlening en initiatieven nemen om dit, al dan niet met anderen, ten uitvoer te brengen. Ondernemerschap is ook kostenbewust organiseren, verspilling tegen gaan en het cliëntbelevingsbewustzijn bij en ambassadeurschap van medewerkers versterken. Het project Ondernemende Ondernemers dat eind 2016 is gestart beoogt dat ideeën van medewerkers uit de hele organisatie voor nieuwe diensten of verbeteringen hun weg kunnen vinden naar concrete acties doordat ze door relevante betrokkenen in de organisatie worden onderzocht op haalbaarheid en worden vertaald naar een voorstel. Dit heeft een stimulerend effect op ondernemerstalenten in onze organisatie. Ook in 2017 ontvingen we weer diverse ideeën vanuit de organisatie die gedeeld zijn via intranet.

Leren gericht op de praktijk

In de thuiszorg heeft in deze periode het accent gelegen op scholing in psychiatrische ziektebeelden. Gedurende het hele jaar, hebben medewerkers informatie en instructie gekregen in het registreren van deskundigheid in het Kwaliteitsregister van de V&VN. Voor alle intramurale medewerkers is er een symposium georganiseerd met als thema 'Meer grip op gedrag'. De intramurale verpleegkundigen hebben een uitgebreide triage opleiding gevolgd. Binnen de intramurale teams zijn 10 leerlingen gestart met een zorgopleiding naar een hoger niveau. In totaal zijn er 17 medewerkers die via Woonzorg Flevoland een beroepsopleiding volgen. In het delen van kennis in de teams zijn onderwerp als: omgaan met levenseinde, beroertes, afasie, delier en dementie besproken met een expert uit de organisatie.

WZF Academy

Woonzorg Flevoland is in 2017 gestart met een eigen e-learning portaal voor verzorgenden, verpleegkundigen en BHV-ers: de WZF Academy. Via een persoonlijke inlogcode kunnen deze medewerkers online up-to-date kennis opdoen over zorg, welzijn, medische technologie, software, veiligheid en wetgeving. De verzorgenden en verpleegkundigen kunnen via de WZF Academy alle theorie leren die nodig is voor de verpleegtechnische handelingen. De BHV-ers kunnen via dit pakket de e-learning modules bedrijfshulpverlening en brandveiligheid volgen. Elke module wordt afgesloten met een toets. Het leren via het e-learning portaal WZF Academy resulteert eind 2017 in 264 gebruikers die in totaal 1059 modules zijn gestart. De WZF Academy is ingevoerd en ingericht in samenwerking met the Competence Group.

Nominatie Beste Leerwerkbedrijf 2016

Woonzorg Flevoland is een sterk leerbedrijf en maakt leertrajecten persoonlijk en uitdagend. Er is plek voor studenten van praktijkonderwijs tot universiteiten. Voor elke stagiair wordt een goede match gemaakt waardoor ieder stagiair(e) een passende plek heeft waar hij/zij tot zijn/haar recht komt.

Woonzorg Flevoland zorgt voor goede begeleiding waardoor stagairs graag bij ons stagelopen en tijdens of na de stage bij ons komen werken. Onze inspanningen werden in 2017 beloond met de nominatie Beste Leerwerkbedrijf Lelystad 2016, een hele eer!

Veranderende positie vrijwilligers

Nu het landelijk beleid erop gericht is, dat er meer en meer een beroep gedaan moet worden op de informele zorg, wordt de inzet van vrijwilligers een noodzakelijkheid. De positie van de vrijwilliger verandert en komt meer centraal te staan. Niet meer 'na' de formele zorg, maar 'naast' de formele- en mantelzorg. Wij zijn daarom actief op zoek naar nieuwe mogelijkheden van en voor vrijwilligersinzet. Dat vraagt om facilitering en waardering van het samenspel tussen formele en informele zorg.

Woonzorg Flevoland heeft een ruim en stabiel bestand aan vrijwilligers, circa 280 mannen en vrouwen. Zij voeren hun activiteiten tot nu toe uit vanuit de vier verschillende locaties van Woonzorg Flevoland. In 2017 is dit uitgebreid naar vrijwilligerswerk bij thuiszorgcliënten in de (omliggende) wijken van onze locaties met inmiddels vijf vrijwilligers. Mantelzorgers van thuiswonende cliënten zoeken doorgaans zelf actiever naar mogelijkheden voor de inzet van vrijwilligers.

Vrijwilligersbeleid 2.0

Al in 2016 is de basis gelegd voor een vernieuwd vrijwilligersbeleid, Vrijwilligersbeleid 2.0. De inzet en betrokkenheid van vrijwilligers in zorg en welzijn wordt steeds belangrijker, maar is ook complexer geworden met nieuwe vraagstukken. Het bestaande vrijwilligersbeleid bleek hier onvoldoende op toegerust. Hierdoor laten we kansen voor de inzet van vrijwilligers liggen. Het is onze ambitie om voor vrijwilligers een zo aantrekkelijk mogelijke organisatie te worden. Dit doen wij door vrijwilligers een aantrekkelijke en leerzame omgeving te bieden en daarnaast het potentieel van vrijwilligers in het zorgplan van klanten volledig te benutten. Op deze manier neemt de kwaliteit van zorg en de klantwaardering toe.

Met het project Vrijwilligersbeleid 2.0 actualiseren wij ons vrijwilligersbeleid en maken we optimaal gebruik van het potentieel aan vrijwilligers dat er in ons werkveld is. We haken hiermee tevens aan bij het Platform Zorgvrijwilligers, een samenwerkingsverband van diverse Lelystadse zorgorganisaties, waaronder Woonzorg Flevoland. Dit samenwerkingsverband, geïnitieerd door Welzijn Lelystad, heeft tot doel te komen tot een optimale inzet van zorgvrijwilligers door het gezamenlijk werven en opleiden van zorgvrijwilligers.

Er is gestart met het opstellen van een visiedocument, waarna de projectgroep een voorstel heeft geformuleerd voor een andere manier van organiseren. Daarna zijn drie werkgroepen geformeerd die zich hebben gebogen over respectievelijk het werven, trainen/opleiden en begeleiden van vrijwilligers. Eén van de belangrijkste te behalen resultaten is het inzetten van meer vrijwilligers in de extramurale setting, de werving hiervoor loopt goed.

Voor de coördinatie van vrijwilligers op hoofdlijnen (WZF breed) en het neerzetten van innovatief vrijwilligersbeleid, wordt een manager vrijwilligersbeleid aangetrokken. Het takenpakket en de functie van de huidige coördinatoren vrijwilligers wordt opnieuw bekeken.

4.4 Gezond en succesvol door innovatie

In een omgeving die steeds sneller en ingrijpender verandert, is innovatie noodzakelijk. Toch is het niet altijd eenvoudig om het bestaande tijdig los te laten en het nieuwe met overtuiging te omarmen. Een gestructureerd creatief proces is voorwaardelijk voor het activeren van de creativiteit die nodig is voor innovatie. Duurzame innovatie stelt ook andere eisen aan de organisatie en aan leiderschap.

Ontwikkelingen wonen met zorg

Met het verdwijnen van de verzorgingshuizen en de maatschappelijke trend dat ouderen steeds langer met zorg thuis blijven wonen, ontstaat een behoefte aan nieuwe woonvormen waar ouderen zelfstandig kunnen wonen maar verzekerd zijn van zorg in de nabijheid, veiligheid en sociale contacten indien zij dat wensen. Woonzorg Flevoland heeft de ambitie in deze behoefte te voorzien door kansen aan te grijpen om nieuwe woonvormen te creëren. Ook willen we in navolging op Vergeten Landleven nieuwe alternatieve woonzorglocaties voor 24-uurszorg ontwikkelen. Een aantal mogelijke initiatieven worden nader verkend met vastgoed partijen en projectontwikkelaars.

Plaats 1

Samen met ontwikkelingsmaatschappij Coresta is in 2017 het plan vormgegeven, om in het gebouw aan Plaats 1 (naast De Uiterton in het Lelycentre) 36 appartementen voor beschut wonen te realiseren. Na aanvankelijk een kritische houding van de gemeente om garant te staan voor de financiering van Plaats 1, staat het college nu positief tegenover het plan en heeft de Raad positief beslist over de garantstelling. Deze borgstelling is noodzakelijk om de appartementen ook bereikbaar te houden voor mensen uit Lelystad met een smalle beurs. Naar verwachting wordt Plaats 1 medio 2019 opgeleverd.

Samenwerking PI-groep

Met de PI-groep is een intentieverklaring gesloten om samen te zoeken naar een geschikte locatie in Almere voor een gezamenlijke 24-uurs zorg locatie. Mensen met dementie en jongeren met psychiatrische problematiek gaan hier naast elkaar wonen (2x 24 woningen). Samen met zowel de gemeente Almere, woningcorporaties als makelaars, worden de mogelijkheden voor een geschikte kavel in Almere verkend. Ook de Floriade is daarbij in zicht.

Onderzoek mogelijkheid verplaatsing PG-intramuraal Hanzeborg

Samen met woningcorporatie Centrada wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn om PG-intramuraal (kleinschalig wonen) vanuit de Hanzeborg te verplaatsen. Daarnaast zoeken we samen met Centrada en de gemeente Lelystad naar andere locaties voor PG (psychogeriatrische zorg) in de woonservicezone van de Hanzeborg.

Digitale innovatie

De ontwikkelingen op het gebied van technologische innovaties om het langer thuis wonen te faciliteren en de mogelijkheden van de zorgaanbieder in de thuissituatie uit te breiden, gaan snel. Toch vinden technologische vernieuwingen maar moeizaam de weg naar de praktijk.

Woonzorg Flevoland is aangesloten bij het ICT-gebruikersgilde. Dit is een netwerkverband met Gezond-Welzijn Innovatie Almere, zorgorganisaties, kennisinstituten en MKB-bedrijven. Hier vanuit is een EFRO-subsidie aangevraagd die tot doel heeft dit proces te stimuleren door in zorginstellingen proeftuinen in te richten waar klanten en zorgmedewerkers bekend kunnen raken met technologische mogelijkheden.

Platform ikhebeenzorgvraag.nl

Door het ingewikkelde zorgsysteem ontstaan er bij mensen vaak vragen in de zoektocht naar de juiste ouderenzorg. Het cliëntenplatform ikhebeenzorgvraag.nl helpt bij het vinden van de antwoorden. Dit digitale loket/platform heeft tot doel om in het verzorgingsgebied van Woonzorg Flevoland mantelzorgers, (potentiele) cliënten, familieleden, verzorgers en zorgprofessionals tot 'fan' te maken. Het platform biedt ook ruimte aan andere aanbieders en kenniscentra om informatie over zorgthema's te plaatsen. Na een interne testfase is het platform inmiddels gelanceerd. De eerste helft van 2018 wordt gebruikt om het platform goed in te bedden in ons werkgebied. Het doel is om zodanig veel gebruikers te krijgen dat wij vroeg in de klantreis in contact komen met onze (potentiële) cliënten en informatie verkrijgen over de belangrijkste behoeften aan informatie en zorg waarmee wij onze diensten en nieuwe producten kunnen ontwikkelen.

Ingewikkeld zorgsysteem

Het ministerie van VWS publiceerde in 2017 het rapport "Als zorg en/of ondersteuning nodig is... Inzicht in routes, keuzemomenten en gewenste ondersteuning". De uitkomst: het zorgsysteem is te ingewikkeld en mensen vinden niet of moeilijk de informatie die nodig is.

De aanbevelingen uit het onderzoek zijn helder: zet de mensen centraal en zorg voor duidelijke en vindbare informatie. Met die insteek ging Woonzorg Flevoland aan de slag. De meest gestelde zorgvragen binnen diverse onderwerpen vormen de basis voor het platform ikhebeenzorgvraag.nl.



Thuiszorgtechnologie

Met technologische innovaties bij Ondersteuning Thuis en de wijkverpleging beogen we cliënten tegen lagere kosten beter te ondersteunen bij het zelfstandig functioneren in de maatschappij. Met zorg op afstand zijn er meer mogelijkheden voor de cliënt om met ons in contact te komen wanneer dat nodig is of hij/zij dat wenst. Desalniettemin wordt de pilot Beeldzorg bij Ondersteuning Thuis niet gecontinueerd. Er is te weinig animo van cliënten. De kosten wegen daardoor niet op tegen de baten. Het is voornamelijk uitstel en geen afstel. Wij verwachten dat de technologie breder ingezet zal worden in de toekomst, bijvoorbeeld via Telemonitoring. We willen deze technologie ontwikkelen in samenwerking met partners in de wijk zoals Welzijn Lelystad.

Het komende jaar willen we verdere stappen zetten in de toepassing van thuiszorgtechnologie, mits deze een meerwaarde heeft voor de zorg en de cliënt. Binnen de wijkverpleging is inmiddels wel gestart met een app voor de medicatiecontrole.

Nieuw Elektronisch Cliëntendossier: ONS

In 2016 is er voor gekozen om vanaf 1 april 2017 een nieuw elektronisch cliëntendossier voor de intramurale zorg en behandeling in te voeren: ONS. Het oude systeem, R-web, ondersteunde onvoldoende de manier waarop wij de zorg willen organiseren. ONS heeft alle ruimte voor het vastleggen van de afspraken rond belevingsgericht werken, maar ook voor de zorginhoudelijke kanten van het werk. Het resultaat van het zorgplan is een overzicht van de vaste afspraken met de bewoner die iedere dag weer terugkomen, de doelen en acties op het gebied van belevingsgericht werken en de acties op het gebied van verpleging en verzorging.

Dit overzicht is het werkdocument voor de collega's die in de verzorging werken. ONS is geen onbekend systeem voor onze organisatie. Eind 2014 werd ONS al ingevoerd voor het onderdeel Huishoudelijke Ondersteuning en in 2015-2016 voor Wijkverpleging, Ondersteuning Thuis en Dagbesteding.

"Nog beter aansluiten bij wensen bewoners"

Marlene Trompetter – Manager Zorg Hanzeborg

"Ik ben heel trots dat het gelukt is om belevingsgericht werken in het systeem te verwerken. Het leek er eerst op dat dit niet ging passen, maar het is ons toch gelukt! In het nieuwe systeem hebben we ruimte ingebouwd voor de wensen en het verleden van bewoners: ingrijpende gebeurtenissen, beroep, hobby's, gezinssituatie enz. Met ONS kunnen we dus nog beter aansluiten bij dat wat de bewoners van onze locaties willen."

Proefwoning thuiszorgtechnologie

De ontwikkeling van thuiszorgtechnologie gaat in een snel tempo en biedt kansen om mensen met een zorgvraag te ondersteunen bij het langer thuis wonen of om de zorg nog efficiënter en beter te maken. Met nieuwe technologie is het wellicht ook mogelijk om met dementie langer thuis te kunnen blijven wonen. In 2017 hadden we de ambitie om een proefwoning met thuiszorgtechnologie in te richten, bedoeld om zorgmedewerkers, cliënten en andere geïnteresseerden bekend te maken met de mogelijkheden van thuiszorgtechnologie. Vanwege de samenwerking met het ICT-gebruikersgilde, is dit voornemen op een andere wijze aangepakt.

Ontwikkelingen zorgaanbod

Advies en hulp op maat

In 2016 is het Klantadviescentrum ontwikkeld om extra service aan cliënten en mantelzorgers te bieden bij de keuze en het organiseren van zorg en diensten. In de thuissituatie, maar ook voor mensen met een Wlz-indicatie die een plaats in onze woonzorglocaties zoeken.

Om ook fysiek uiting te geven aan de beoogde toegankelijkheid en totaalservice, is Klantadvies gevestigd in de Hanzeborg in een daartoe verbouwd laagdrempelig en uitnodigend inlooppunt. Dit werkt heel goed, de klantadviseurs krijgen sindsdien meer aanloop van mensen die informatie of advies willen en tevens de wijkverpleegkundigen lopen veel makkelijker even binnen met een vraag. Er blijkt veel behoefte te zijn aan 'face-to-face' contact en informatie over hoe men zorg thuis of in een woonzorgcentrum kan krijgen. Op basis hiervan zijn nieuwe informatieproducten ontwikkeld en worden er informatiebijeenkomsten georganiseerd.

Telefonisch weten (potentiële) cliënten Klantadvies ook steeds beter te vinden. Het aantal telefonische contacten groeit nog steeds. De vragen die binnenkomen zijn heel divers, bijvoorbeeld hulp bij het aanvragen en regelen van zorg, het invullen van formulieren, vragen met betrekking tot wachtlijsten, personenalarmering, hulpmiddelen en algemene adviesvragen.

Met Klantadvies zijn op basis van cliëntbehoefte nieuwe services en diensten ontwikkeld, zoals het platform ikhebeenzorgvraag.nl en de ikzoekzorgapp waarmee we cliënten vroeg in hun 'klantreis' aan ons kunnen binden. Er is in 2017 een medewerker front-office gestart die dit onderdeel ontwikkelt. Inmiddels is er ook een afdeling Klantadvies in Almere geopend, als onderdeel van Zorgplein in Almere Haven.

Netwerkontwikkeling en vindbaarheid van de afdeling wordt vergroot door participatie in lokale samenwerkingsverbanden en intensivering van de samenwerking met de afdeling Communicatie & PR. Verder is er rondom de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers, bijvoorbeeld voor hulp bij verhuizing, contact gelegd met Welzijn Lelystad over hoe we hierin kunnen samenwerken.

Nieuw aanbod voor mensen met dementie

Om beter aan te kunnen sluiten bij de zorg van cliënten in de 'verzonken ik' fase heeft de werkgroep 'Verzonken ik', bestaande uit ervaringsdeskundigen en experts, een nieuw aanbod gecreëerd. Hierbij is gekeken naar het huidige aanbod, input opgevraagd vanuit zorgmedewerkers en zijn de laatste inzichten meegenomen. De werkgroep heeft geconstateerd dat het (zorg)personeel naast materiaal, ook kennis, ondersteuning en hulpmiddelen nodig heeft om adequaat om te kunnen gaan met zorgvragen die bij de 'verzonken ik' fase horen. Gezien de kenmerken van de 'verzonken ik' fase komt dit neer op het ontwikkelen van kennis en vaardigheden om snoezelen multidisciplinair aan te kunnen bieden. Inmiddels zijn nagenoeg alle materialen aangeschaft en worden ze ingezet bij de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW). Om zorginhoudelijk beter aan te kunnen sluiten, is besloten om in 2018 acht medewerkers KSW op te leiden tot 'snoezel experts'. Om deze kennis te laten beklijven vindt één keer per kwartaal intervisie plaats met de groep 'Verzonken ik'. Hierin wordt kennis gedeeld en casuïstiek behandeld. Deze intervisie wordt begeleid door een coach Belevingsgericht Werken.

Seniorentelevisie voor mensen met dementie (Stichting geheugenvenster)

Het huidige televisieaanbod voor mensen met dementie voldoet niet. Mensen met dementie kijken televisie met andere ogen, hierdoor beleven ze de voorgeschotelde beelden met een andere emotionele lading. Televisiebeelden kunnen onrust veroorzaken en daarmee de sfeer op de woning verstoren. Het personeel geeft aan dat de prikkel van de televisie door veel bewoners opgezocht wordt. Het is daarom belangrijk dat de prikkel die van de televisie komt, inspelt op de behoefte van de bewoner (bijvoorbeeld langzame bewegende reminiscentiebeelden en één prikkel tegelijk). Seniorentelevisie is precies afgestemd op bovengenoemde vraag. Het bevat een visueel dagprogramma dat bewoners helpt tot rust te komen.

De reminiscentie elementen zijn speciaal afgestemd op de behoeften van ouderen met zware dementie. Seniorentelevisie is verkrijgbaar in verschillende vormen: via de kabel, een Netflix-variant of een apart kastje. Niet in alle locaties kan seniorentelevisie op eenvoudige wijze direct worden aangesloten. De afdelingen ICT en Technische dienst gaan hiervoor de benodigde infrastructuur aanleggen.

Groen, grijs en gelukkig

Om de natuurbeleving voor de bewoners naar binnen te halen, zijn we een samenwerking met het IVN (Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid) aangegaan. Voor de drie woonzorglocaties hebben wij een natuurkoffer aangeschaft en zijn vrijwilligers en welzijnsmedewerkers getraind. Voor iedere locatie zijn weer andere accenten gelegd, passend bij de aanwezige doelgroep en omgeving. Een studente Biologie (HBO Aeres) heeft vanaf het begin de ontwikkeling (samenstelling) van de koffers gevolgd en volgt bij Vergeten Landleven de ontwikkelingen die de inzet van de koffer met zich mee brengt.

Vernieuwd VPT-pakket

Door de krimp in verpleeghuisplaatsen en het feit dat mensen met een zorgvraag langer thuis moeten blijven wonen, is er meer vraag naar Volledige of Modulaire Pakketten Thuis (VPT/MPT). Met een VPT/MPT kunnen mensen met een indicatie voor Wlz zorg met compleet pakket zorg thuis blijven wonen. In 2017 hebben we de regie van de klant op zijn zorgpakket- en de keuze voor de invulling van het zorgpakket vergroot door de ontwikkeling van een vernieuwd aanbod voor het VPT/MPT-pakket. Wij bieden cliënten meer keuzemogelijkheden voor de invulling van hun VPT/MPT-pakket: zowel qua inhoud als in samenstelling van diensten in tijd. Daarbij kunnen mensen uren flexibel inzetten en uren 'sparen'. Dit biedt hen de mogelijkheid om bijvoorbeeld een hele dag met begeleiding een bezoek te brengen aan een museum. Hierbij wordt de zorg meer 'maatwerk' en wordt meer aangesloten op de persoonlijke wensen van de cliënt.

ZorgExtra©

Voor mensen die afhankelijk zijn van de zorg van anderen, kan extra begeleiding en ondersteuning op sommige momenten een uitkomst bieden. Daarom hebben wij in 2016 ZorgExtra© geïntroduceerd. Met ZorgExtra© kunnen mensen zelf kiezen hoeveel uur zorg of ondersteuning zij inkopen, bijvoorbeeld om eens lekker te wandelen of een extra klusje in huis te laten doen. ZorgExtra© kan per uur of in abonnementsvorm worden ingekocht. Ondanks een aantrekkelijke aanbiedingsactie is ZorgExtra© in 2016 niet goed van de grond gekomen. In 2017 is een vernieuwd marketing- en introductieplan geschreven, dat in 2018 opgepakt en uitgevoerd gaat worden.

Behandeling intra- en extramuraal

Met ons behandelteam bieden wij hoogwaardige, multidisciplinaire, complexe zorg; zowel in de woonzorgcentra als in de wijk. Extramuraal liggen kansen om onze behandelcapaciteiten uit te breiden en nieuwe programma's te ontwikkelen. Een van die kansen is het Edomah-project. Met dit programma worden mensen in een vroeg stadium met dementie en hun partners ondersteund in de thuissituatie.

Uit onderzoek blijkt dat hoe eerder Edomah wordt aangeboden des te groter het effect bij de klant en mantelzorger: de klant wordt minder afhankelijk van de mantelzorger en dit zorgt voor een stukje ontlasting. In 2017 is een start gemaakt om dit programma verder op de kaart te zetten in Lelystad.

In de wijk is al een goede basis gelegd in de samenwerking met behandelaars en de huisartsen en wijkverpleging. Met name de samenwerking van de ergotherapie, fysiotherapie en specialist ouderengeneeskunde met huisartsen is de afgelopen jaren toegenomen.

Ook dit jaar willen we het aantal huisartsen waarmee structureel wordt samengewerkt rondom onze doelgroep verder uitbreiden. De komende jaren treden nieuwe huisartsen toe in Lelystad door pensionering van bestaande huisartsen. Dit biedt mooie kansen om de samenwerking vorm te geven.

Eerstelijns verblijf succesvol

In 2016 is de afdeling Eerstelijns verblijf geopend. Een hybride organisatiestructuur kenmerkt de afdeling die ontstaat door een samenwerking tussen intra- en extramuraal zorgpersoneel, huisartsen en behandelaars. Op frictieleegstand na, zijn in 2017 steeds alle plaatsen voortdurend bezet en moeten we ook regelmatig 'nee' verkopen. De zorg die gegeven wordt is een mix van gemiddeld ca. 37% laagcomplex, ca. 61% hoog complex en ca. 2% palliatief.

Wijkverpleging: nieuw GGz-team

In de thuiszorg komen we steeds vaker cliënten tegen met GGz-problematiek. Thuiszorgmedewerkers beschikken niet altijd over voldoende competenties om deze cliënten de juiste zorg te kunnen bieden. Daarom zijn we in 2017 gestart met het verkennen van de mogelijkheden van een GGz-team. Dit team bestaat uit een mix van medewerkers met GGz-expertise uit de Bolder en medewerkers die affiniteit hebben met deze doelgroep. Hierdoor ontvangt de cliënt kwalitatief betere zorg. Inmiddels is het GGz-team gestart.

Pilot Zorg in de wijk Almere van Zilveren Kruis

Met de pilot Zorg in de wijk beoogt zorgverzekeraar Zilveren Kruis in een aantal steden, waaronder Almere, de kwaliteit van de wijkverpleging te vergroten. Door met een klein aantal geselecteerde aanbieders van wijkverpleging een contract te sluiten, wordt gericht gewerkt aan verbeterdoelen en prestatieafspraken. Door een succesvolle inschrijving op de aanbestedingsprocedure is het ons gelukt om één van de vijf gecontracteerde aanbieders van wijkverpleging in Almere te worden. Op dit moment wordt door de betrokken partijen gewerkt aan het opstellen van gezamenlijke prestatie indicatoren waarmee de doelmatigheid en kwaliteit van zorg moet verbeteren. Deze ontwikkeling heeft grote gevolgen voor de thuiszorgmarkt in Almere die voorheen uit tientallen zorgpartijen bestond. Voor ons betekent het een mooie kans om ons marktaandeel in Almere te vergroten.

4.5 Samenwerken voor de beste zorg en diensten

Woonzorg Flevoland is een innovatieve organisatie met een heldere en eigentijdse visie op zorg en welbevinden. We zoeken naar kansen om, al dan niet met private en publieke samenwerkingspartners, nieuwe diensten te ontwikkelen om zo toegevoegde waarde te creëren in het zorg- en dienstenaanbod voor onze (potentiele) cliënten.

Netwerk Dementie Noord- en Oost-Flevoland

Na het opheffen van MCC Flevoland in maart 2016 is de verantwoordelijkheid voor de ketenregie van de diverse regionale netwerken verdeeld over de betrokken organisaties. Vanwege onze affiniteit met dementie heeft Woonzorg Flevoland de ketencoördinatie dementie toegewezen gekregen. In dit netwerk participeren de volgende organisaties: GGZ Centraal, CMO Flevoland, Alzheimer Flevoland, huisartsen, MC-groep, Icare, Zorggroep Oude en Nieuwe Land, Coloriet en Woonzorg Flevoland.

Het doel van de dementieketen is dat door inzet van casemanagement de persoon met dementie zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Hiertoe is een nauwe samenwerking tussen betrokken organisaties en zijn er afspraken over o.a. kwaliteit en vindbaarheid van dementiezorg.

In 2017 is met betrokken partijen gekeken naar de huidige samenwerking binnen de keten en de wensen en doelstellingen voor de komende periode. Inmiddels ligt er een meerjarenplan voor het Netwerk Dementie, geschreven in samenwerking met de adviseur van Dementiezorg voor elkaar. De input voor dit plan is opgehaald uit diverse bijeenkomsten, bijvoorbeeld de klantarena's waarin cliënten en mantelzorgers hun ervaringen met dementiezorg konden delen. Daarnaast is er een kerngroep van professionals opgericht die een visie en strategie voor de komende jaren heeft geformuleerd. Hierbij zijn de klantervaringen als uitgangspunt genomen. De stuurgroep heeft akkoord gegeven op de inhoud van het meerjarenplan.

Binnen Woonzorg Flevoland is er sprake van een groeiende vraag naar casemanagement dementie; het aantal cliënten is opgelopen van 11 in augustus 2017 tot 45 op 1 januari 2018. Er is daarnaast een wachtlijst van vijf personen.

“Alle neuzen dezelfde kant op”

Wendela Gort Erbrink - ketenregisseur Netwerk Dementie Noord- en Oost-Flevoland

“We willen samen met onze partners de keten op een duurzame, toekomstgerichte manier inrichten met heldere rollen en taken van de ketenpartners en afspraken en kaders waarbinnen samengewerkt wordt. Ik ben erg blij met dit initiatief, want mensen met dementie hebben recht op goede samenhangende zorg en moeten niet het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Dat lukt alleen als we samenwerken en alle neuzen dezelfde kant op staan. Dat is soms moeilijk genoeg dus het is heel fijn om daarbij ondersteund te worden.”



Samenwerking met het sociale domein

Vanuit de Wmo-gedachte vindt er een verschuiving plaats van professionele zorg naar informele zorg en ondersteuning in de eigen omgeving van de cliënt. Als hoofdaannemer van Ondersteuning Thuis in de wijken Noordoost en Noordwest Lelystad werken wij samen met welzijnspartijen in de wijk waarmee we deze verschuiving mogelijk maken. In 2016 is een start gemaakt met het segmenteren van de dagbestedingsgroepen, zodat er een meer op subgroepen aangepast aanbod gedaan kan worden. In 2017 is dit aangevuld met collectieve arrangementen i.s.m. Welzijn Lelystad onder de noemer ‘Lelystad werkt samen’.

Deze arrangementen maken het mogelijk dat er meer cliënten die ondersteuning thuis ontvangen, kunnen doorstromen van professionele ondersteuning naar ondersteuning in buurtcentra in hun eigen leefomgeving. Op deze wijze krijgen ze meer aansluiting met mensen in de wijk.

Geslaagde Buurtkamer

Een geslaagd voorbeeld van samenwerking in de wijk, is de opzet van de Buurtkamer in de Zuiderzeewijk (MFA Atolwijk). Bewoners uit de wijk worden gestimuleerd om elkaar te ontmoeten en er voor elkaar te zijn. Dit gebeurt in nauwe samenspraak met o.a. Welzijn Lelystad. Kort na de opening in februari 2017, bleek de Buurtkamer een succesvol concept. Er is veel aanloop uit de wijk en we ontvangen positieve reacties.

“We weten elkaar te vinden en maken gebruik van elkaars kennis en kunde”

Chandra Verheij, begeleidster Ondersteuning Thuis

“De groep draait nu ruim een jaar en al vanaf het begin is het een succesvol initiatief. Ik heb hier een goede relatie opgebouwd met Welzijn Lelystad. We weten elkaar te vinden en maken gebruik van elkaars kennis en kunde. Dat is heel waardevol. Inmiddels heb ik ook hier in het wijkcentrum met iedereen kennis gemaakt en wanneer dat nodig is, zoeken we elkaar op en delen we informatie bij een kop koffie. Heel laagdrempelig.”



Cliënten Ondersteuning Thuis helpen bij dagbesteding

Een ander voorbeeld is de interactie tussen vrijwilligers en ouderen door vanuit Ondersteuning Thuis vrijwilligers in te zetten bij de dagbesteding in De Uiterton. Cliënten die via Ondersteuning Thuis ambulantly begeleid worden, worden ingezet bij de dagbesteding voor ouderen om hun leerdoelen te concretiseren, bijvoorbeeld door het hebben van een zinvolle dag invulling of het aangaan van sociale contacten. Een mooie ‘kruisbestuiving’ tussen twee onderdelen van de Wmo.

Verdieping samenwerking Welzijn Lelystad

Naast samenwerking op het gebied van dagbesteding en de Buurtkamer, zijn nog meer activiteiten samen met Welzijn Lelystad uitgevoerd, bijvoorbeeld Halloween. Voor deelnemers die graag 's avonds of in het weekend aan activiteiten willen deelnemen, is inzichtelijk gemaakt welke activiteiten in de stad worden georganiseerd.

Animo bij cliënten wordt in het eerste kwartaal van 2018 geïnventariseerd, waarbij we weer samen met Welzijn Lelystad optrekken. Verder kunnen de hoofdaanemers inloggen in het systeem van Welzijn, waardoor casemanagers inzage krijgen in de ondersteuningsplannen. Hiermee is een efficiëncyslag gerealiseerd.

Lelystadse Uitdaging XXL

Veel inwoners van Lelystad hebben moeite met rondkomen. Voor hen is het lastig om in de basisbehoeftes te voorzien en er is geen ruimte voor leuke extra's. De Lelystadse Uitdaging is een bedrijvennetwerk dat zich inzet voor de maatschappij. In 2017 heeft de Lelystadse Uitdaging ruim 300 Lelystedelingen die geen ruimte hebben voor leuke extra's, een Verwendag aangeboden. Bijna 40 bedrijven en organisaties, waaronder Woonzorg Flevoland, Stichting IDO en Welzijn Lelystad,

hebben zich samen met vrijwilligers ingezet om deze inwoners een leuke, zorgeloze en ontspannen dag te bezorgen.

Wijkverpleegkundige als spil in de wijk

De positionering van de wijkverpleegkundige als spil in de wijk is in 2017 verder ontwikkeld en geïntensiveerd. Inmiddels zijn er vier wijkteams die een werkruimte in de directe nabijheid van huisartsen hebben. Daarnaast zijn de wijkverpleegkundigen aangeschoven bij verschillende home teams van huisartsen. Situaties van cliënten worden door wijkverpleegkundige en huisarts open besproken en door het intensieve contact met huisarts en andere disciplines, is een duidelijke kwaliteitsverbetering in de dienstverlening ontstaan.

Huisartsen weten onze zorg goed te vinden; er wordt zelfs direct doorverwezen door huisartsen. Dat heeft mede te maken met het feit dat de zorg die door de wijkverpleegkundigen, de teams en het VTH-team (Verpleegkundig Technisch Handelen team) als kwalitatief goed wordt ervaren. Ook het feit dat iedere wijk een eigen, snel en eenvoudig te bereiken wijkverpleegkundige heeft, is een duidelijk voordeel.

Naast intensivering van het contact met huisartsen, is er ook een intensiever contact met het ziekenhuis in Lelystad. De wijkverpleegkundige bezoekt de cliënt bij opname en ontslag in het ziekenhuis en heeft daardoor contact met verpleegkundigen, zaalartsen en specialisten. De zorg wordt op deze manier voor de cliënt kwalitatief versterkt, doordat de zorg die thuis geboden wordt ook bekend is in het ziekenhuis en andersom. Omdat de wijkverpleegkundige als eerste op de hoogte gebracht wordt door het ziekenhuis over het ontslag van de cliënt, is zij ook degene die de huisarts op de hoogte brengt. Zo worden de zorgvraag en geboden zorg inzichtelijk gemaakt en op elkaar afgestemd.

In 2018 houden wij aandacht voor de rol van de wijkverpleegkundigen in de wijk. Thuiswonende kwetsbare ouderen verdienen de benodigde aandacht en huisartsen weten inmiddels dat de wijkverpleegkundige daar een laagdrempelige maar belangrijk rol in kan hebben.

Ontwikkelingen in Almere gaan onverminderd door

De ontwikkeling van ons thuiszorgteam in Almere staat hoog op de agenda. Onze ambitie reikt echter verder dan alleen de groei van de thuiszorg. In 2017 is verder gezocht naar (samenwerkings)kansen om nieuwe diensten te starten gericht op zorgbehoeften waarin in Almere niet of nog onvoldoende wordt voorzien.

Sinds februari 2017 wordt Volledig Pakket Thuis geleverd, is nachtzorg in onderaanneming door ons uitbesteed aan de Zorggroep Almere en zijn de maaltijden in onderaanneming door ons uitbesteed aan Topmaaltijd. Aan de start van tenminste 10 bedden eerstelijnsverblijf wordt gewerkt.

Zorg in de wijk

Begin september 2017 werd bekend dat Woonzorg Flevoland één van de vijf organisaties is die van Zilveren Kruis vanaf 1 januari 2018 zorg in de wijk in Almere mag leveren. Wij hadden de hoogste scores van alle inschrijvers. Het biedt ons de kans om in Almere een belangrijke speler in de thuiszorgmarkt te worden en verder te groeien, zie ook pagina 39 van dit verslag.

Zorgplein Almere Haven

In mei 2017 werd het Zorgplein Almere Haven gelanceerd. Hier werken we samen met huisartsenpraktijk Medi-Mere, Reedewaard en 15 andere zorgpartners. Samen werken we aan de positionering van het Zorgplein en aan gezamenlijke zorgpaden. Deze zorgpaden vormen de kern van de multi- in plaats van monodisciplinaire zorg ten behoeve van de wijk.

“Intensieve samenwerking in de wijk”

Han van de Steeg – huisarts en eigenaar Medi-Mere Groep

“Wij streven naar goede en vertrouwde zorg bij u in de wijk. Zorgvuldige onderlinge werkafspraken tussen alle betrokken zorgpartners zal leiden tot een kwalitatief hoogwaardige zorg. Deze samenwerking is bedoeld als voorbereiding op de zorgontwikkelingen van de komende

jaren waarbij van ons verwacht wordt intensief samen te werken met diverse zorgverleners in de wijk. Een goede afstemming van de juiste zorg voor de patiënt zal

leiden tot zinnige en zuinige zorg. Een door de huisarts gecoördineerde zorg, waarbij we proberen de patiënt zoveel mogelijk in de thuissituatie te behandelen en te houden. En dit kan alleen door heel nauwgezet samen te werken.”



Wmo - Huishoudelijke Ondersteuning

Vanaf januari 2017 is Woonzorg Flevoland in Almere gestart met Huishoudelijke Ondersteuning. Dit biedt een mooie aanvulling op de wijkverpleging in Almere en deze onderdelen zullen elkaar steeds meer versterken. Het aantal cliënten in Almere is begin 2017 flink gegroeid. Deze groei is te verklaren doordat veelal nieuwe medewerkers hun cliënten meenamen naar Woonzorg Flevoland.

Aanbesteding Wmo Almere

De definitieve gunning voor de Wmo aanbestedingen in Almere zijn verkregen. Per 1 juli 2018 gaat de nieuwe werkwijze in Almere in. Daartoe moeten wij voor de doelgroep mensen met cognitieve stoornissen dagbesteding, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning in samenhang gerealiseerd hebben. De administratieve procedure wordt in de komende maanden op basis van definitieve richtlijnen van de gemeente Almere door een interne projectgroep uitgewerkt.

Met de contracten voor onderaannemerschap bij partners, zal onze omvang Huishoudelijke Ondersteuning naar verwachting flink gaan groeien.

Zorgpact: samen werken aan toekomstbestendige zorg en welzijn

Het Zorgpact is een initiatief van Zowelwerk en Windesheim en een samenwerkingsverband tussen zorg, welzijn en onderwijs. In dit samenwerkingsverband inspireren werkgevers in zorg en welzijn, onderwijs en overheden in Flevoland elkaar om huidige en toekomstige professionals in zorg en welzijn blijvend goed op te leiden. Eén van de thema's in het Zorgpact is de 'vertaling' van

opleidingskwalificaties naar de eisen en verwachtingen vanuit het werkveld en het 'spreken' van een gemeenschappelijke taal daarin.

Maar ook de vraag hoe we alle niveaus, in het bijzonder de lagere, kunnen laten participeren. In maart vond in de Hanzeborg de themabijeenkomst 'In contact met de klant' van Zorgpact Flevoland plaats. Een geslaagde bijeenkomst met een opkomst van zo'n 250 studenten, stagebegeleiders, praktijkopleiders, docenten, cliënten, vrijwilligers, bestuurders en beleidsmakers uit zorg, welzijn en overheid.

Afstemming onderwijs en praktijk door Skillslab

Al langere tijd wordt gediscussieerd, onder andere in het landelijke Zorgpact, op welke wijze het onderwijs en de praktijk beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Woonzorg Flevoland en MBO College Lelystad geven hier met de introductie van het Skillslab in woonzorglocatie Hanzeborg concreet invulling aan. In september kreeg een groep studenten van MBO College Lelystad voor het eerst praktijklessen in deze nieuwe, speciaal ingerichte ruimte voor vaardigheidstraining.

Het Skillslab in de Hanzeborg is een oefenruimte waar zowel studenten van de MMZ, Verpleegkunde en Verzorgende opleiding als eigen medewerkers verpleegtechnische handelingen kunnen leren, oefenen en toetsen. In het Skillslab is ruimte voor 8 tot 10 personen en het beschikt over oefenpoppen en uitgebreid oefenmateriaal. Woonzorg Flevoland en MBO College Lelystad streven ernaar om meerdere opleidingspartijen en zorgpartijen te betrekken bij het Skillslab, zodat onderwijs en praktijk nog beter op elkaar kunnen worden afgestemd.

4.6 Ondersteunende diensten

Klantadvies, Marketing, Communicatie & PR

In 2017 is de marketingstrategie van Woonzorg Flevoland verder ontwikkeld. Structureel inzicht in de beleving en behoeften van (potentiele) cliënten, cliëntgerichtheid, het verbinden van cliënten aan onze organisatie en creëren van cliënt gedreven innovaties zijn hierbij onmisbare elementen. De afdeling Klantadvies speelt hier een belangrijke rol in.

In 2016 is er met de introductie van Klantadvies een ontwikkeling in gang gezet gericht op het bieden van meer service aan mensen die vragen hebben over- of op zoek zijn naar zorg- en ondersteuning. Hiermee spelen we in op de behoefte van mensen 'die door de bomen het bos niet meer zien' en op de behoefte van mensen die een integraal, soms domein overstijgend pakket van zorg en diensten nodig hebben om langer thuis te kunnen blijven wonen. De fysieke toegankelijkheid van Klantadvies is in 2017 verbeterd door onder andere een laagdrempelige en uitnodigende ruimte in te richten in de hal van de Hanzeborg.

In 2017 is verder ingezet op het vergroten van de (digitale) toegankelijkheid en bekendheid van Klantadvies en ons aanbod. Hiertoe is bijvoorbeeld de ikzoekzorg-app geïmplementeerd waarmee de toegankelijkheid tot informatie over onze zorg en diensten is vergroot. In 2018 wordt de ikzoekzorg-app doorontwikkeld. Ook de lancering van het digitale platform ikhebeenzorgvraag.nl in 2018 helpt ons inzicht te krijgen in de behoeften van cliënten 'vroeg in de klantreis' en biedt de kans in een voorstadium van een (zwaardere) zorgvraag in contact te komen met mensen.

Positieve profilering van Woonzorg Flevoland in ons werkgebied staat hoog op de agenda. Naast deelname aan jaarlijks terugkerende evenementen zoals de Week van Zorg en Welzijn en de Dag van de Mantelzorg waren we in 2017 nadrukkelijker aanwezig op lokale evenementen in Almere en Lelystad om de bekendheid van Woonzorg Flevoland in het werkveld te vergroten. Een greep uit onze activiteiten en resultaten in 2017:

- *Deelname lokale evenementen*
In juni deed Woonzorg Flevoland met drie teams mee aan de Bedrijvenloop van de Zeebodemoop. Sinds 2017 sponsoren we de Woonzorg Flevoland 10 km. Na de Zeebodemoop hebben we meegedaan aan de Avond-4 daagse in Lelystad en het Forever Young Festival in Almere. Het Forever Young Festival is een gratis festival voor alle 65-plussers in Nederland en werd in 2017 voor de eerste keer georganiseerd.
- *Mantelzorg van het jaar*
Om de waardering en erkenning van mantelzorgers te onderstrepen en hen richting het einde van het jaar extra te bedanken voor hun inzet van het afgelopen jaar, werd de 'Mantelzorg van het jaar' verkiezing georganiseerd. Een extra bedankje en hart onder de riem voor diegenen die altijd voor anderen klaar staan.
- *Toename websitebezoek*
Door de inzet van o.a. SEO optimalisatie, campagne Almere en arbeidsmarktcommunicatie is het gelukt om een toename van 40% van het websitebezoek te realiseren (ten opzichte van 2016).
- *Ontwikkeling marketingstrategie*
Met hulp van Techonomy is een marketingstrategie ontwikkeld. Een onderdeel hiervan is een portfolio analyse op basis waarvan wij gericht onze diensten verder kunnen ontwikkelen. Een ander onderdeel is de identiteit bepaling. Dit heeft ons geholpen om ons unieke verhaal gericht te verwoorden naar de buitenwereld. Het gehele traject is met veel betrokkenen in de organisatie doorlopen. In het derde onderdeel is de marketingstrategie uitgewerkt in onder andere aanpassing van communicatie-uitingen, herinrichting en -ontwikkeling van de website en de lancering van het eerder genoemde platform ikhebeenzorgvraag.nl. Speerpunten zijn arbeidsmarktcommunicatie en branding van Woonzorg Flevoland in Almere en de rest van het werkgebied.

Financiën, ICT en inkoop

ICT

Ons huidige werkveld vraagt van zorgorganisaties meer klantgericht denken, ondernemerschap, verantwoord risico nemen en 'out of the box' denken. Als ondernemende organisatie willen we onze blik naar buiten richten, proactief anticiperen op veranderingen die zich steeds sneller aandienen en we willen wendbaar zijn.

In 2017 hebben we gekeken waar we onze bedrijfsvoering c.q. organisatie als geheel efficiënter en wendbaarder konden maken zonder dat dit ten koste gaat van de cliëntgerichtheid. Dit doen we door LEAN-processen te initiëren maar ook door kritisch naar onze huidige organisatiestructuur te kijken.

Business Intelligence System

De wensen rondom informatievoorziening nemen sterk toe. Met een Business Intelligence Systeem willen we gericht informatie over klanten verzamelen en analyseren, zoals informatie over beslissingsprocessen, concurrentie, markttoestand en demografische trends. Op basis van deze informatie kunnen we gericht onze diensten ontwikkelen en onze strategie bepalen.

In 2017 is gesproken met verschillende leveranciers om te mogelijkheden te onderzoeken. In 2018 krijgt dit project een vervolg.

Verbetering telefonie

Om onze dienstverlening verder te professionaliseren is telefonische bereikbaar van medewerkers een aandachtspunt. De huidige telefonie-infrastructuur is verouderd en verschilt per locatie. Integratie tussen vast en mobiel ontbreekt. Eind 2016 zijn de mogelijkheden verkend. Nadere uitrol staat voor 2018 gepland.

Informatieveiligheid

In 2017 is een actieplan Informatieveiligheid geschreven, vooruitlopend op de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming die mei 2018 van kracht gaat. Het actieplan omvat onder meer het aanstellen van een functionaris voor de gegevensbescherming, een toets van de huidige beveiliging en het opstellen van een meldingsprotocol m.b.t. datalekken. De 0-meting is in 2017 uitgevoerd en ook de functionaris gegevensbescherming is inmiddels aangesteld. Voor 2018 staat het vervolg gepland, waarbij vooral bewustwording en betrekken van medewerkers een belangrijk aandachtspunt is.

Point

De samenwerking tussen zorgaanbieders en het Flevoziekenhuis is verbeterd door de in gebruik name van Point en de koppeling aan ONS, het cliëntinformatie- en dossiersysteem van Woonzorg Flevoland. Point ondersteunt de digitale overdacht van cliëntinformatie met andere zorgaanbieders, zoals ziekenhuizen zodat de gehele keten via dezelfde wijze gegevens uitwisselt.

Zorgmail

Het uitwisselen van elektronische berichten gebeurt al jaren. Het is een snelle en makkelijke manier om informatie te delen. Omdat deze berichten in meer of mindere mate vertrouwelijke (cliënt-) gegevens bevatten, zijn maatregelen nodig om dit berichtenverkeer te beveiligen. Hiervoor gebruiken we binnen Woonzorg Flevoland sinds 2017 ZorgMail. Via ZorgMail worden berichten elektronisch uitgewisseld over veilige verbindingen via een onafhankelijk systeem. ZorgMail kent veel verschillende gebruikers: ziekenhuizen, laboratoria, huisartsen, huisartsenposten, maar ook apotheken, (para)medici, verloskundigen, GGD, GGZ, ZBC en verpleeg- en verzorgingshuizen.

Mobiele telefoons wijkverpleging

December 2017 is gestart met de uitrol van nieuwe (werk)telefoons voor de wijkverpleging om het werk van de medewerkers beter te ondersteunen en de bereikbaarheid te verbeteren. De telefoons zijn uitgerust met drie apps van Nedap waardoor o.a. het rapporteren vereenvoudigd is. Dit project loopt door in 2018.

Enkele reacties van collega's...

"Ik ben erg tevreden met de nieuwe WZF telefoon. Naast dat de telefoon snel is zijn de apps (Nedap/ONS en het medewerkersportaal) heel toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Het grootste voordeel vind ik dat je werk/privé goed kan scheiden. Thuis kan ik de telefoon uitzetten en dit geeft veel rust."

"Ideaal dat je nu alles bij de hand hebt in één apparaat, het maakt het werk zoveel makkelijkere."

"De apps op de nieuwe telefoon zijn heel handig. Toen we nog een oude telefoon hadden was bijvoorbeeld het opzoeken van een telefoonnummer van een klant heel omslachtig. Nu is dat zo gebeurd en kan je ook meteen met één druk op de knop bellen. Ook vind ik het fijn dat je werk en privé goed gescheiden kan houden. Op mijn vrije dagen gaat de telefoon uit en ben ik ook echt vrij."

Inkoop

De afdeling Inkoop zocht in 2017 verdere integratie met leveranciers en is blijven werken aan een geoptimaliseerde waardeketen.

Personeel en organisatie

Personeelsbestand

Voor bepaalde functies, met name in de thuiszorg, is het moeilijk om geschikt personeel te vinden. In 2017 zijn verschillende ideeën ontwikkeld voor het binden van jonge en gekwalificeerde mensen aan onze organisatie, waaronder het idee voor een 'WZF Topklas' en nieuwe contractvormen. Ons personeelsbestand laat een duidelijke vergrijzing zien. Dit vraagt om een gerichte visie op gewenste leeftijdsopbouw en beleid voor duurzame inzetbaarheid van personeel. Het beleid duurzame inzetbaarheid als onderdeel van ons verzuim- en arbobeleid wordt inmiddels ingezet. De initiatieven die in 2017 zijn opgepakt, zijn gericht op het langer zo gezond mogelijk kunnen doorwerken en op tijd het gesprek aangaan met medewerkers om opties zoals omscholing of pensionering te bespreken.

Werving en selectie

In 2017 zijn volop activiteiten uitgevoerd om personeel aan te trekken, waaronder netwerkontwikkeling, deelname aan speeddates, deelname aan actieprogramma tekorten zorg en welzijn en contacten met UWV/gemeenten. Ondanks alle inspanningen bleek het in 2017 niet mogelijk om 100% invulling van alle zorgvacatures te realiseren. Er is en wordt veel gebruik gemaakt van uitzendkrachten, ZZP-ers en detachering. Niet-zorggerelateerde vacatures zijn wel allemaal ingevuld. Er zijn daarom aanvullende activiteiten uitgevoerd, waaronder de intensivering van de inzet van social media.

Het gebruik van LinkedIn, Facebook en Indeed leverde sollicitaties op, maar doordat er ook weer medewerkers uit dienst gaan, lopen we als het ware achter de feiten aan. Middels exitinterviews wordt achterhaald wat de motivatie is van medewerkers om te vertrekken en welke trends/conclusies daaruit getrokken kunnen worden.

In het vierde kwartaal 2017 is er met behulp van de inzet van een interimmanager P&O en i.s.m. de afdeling Communicatie & Marketing gestart met het voorbereiden van een strategisch personeelsplan en wervingscampagne. Deze zal naar verwachting eind eerste kwartaal 2018 deels operationeel gaan.

Digitaliseren personeelsprocessen

Er valt nog veel winst te halen uit het efficiënter organiseren van de personeelsprocessen. Dit geldt voor het proces van aanname van nieuw personeel maar ook voor alle mutatieverkeer. In 2017 is hier, ondersteund door een vernieuwd SDB-systeem, een eerste slag gemaakt middels de LEAN methodiek. In 2018 wordt dit vervolgd.

Verzuim

Het voortschrijvend verzuimpercentage t/m december 2017 is 6,3%. Het doel was om een verzuimcijfer van maximaal 4,5% te realiseren. Er is geen trend zichtbaar waarmee een relatie met de werksituatie gelegd kan worden. Managers zijn en worden extra begeleid in de omgang met verzuim casuïstiek. Aandachtspunten zijn met name de toepassing van het gedragsmodel: hoe voorkomen we dat zeker als er sprake is van langdurig verzuim het medisch model voorop komt te staan.

Houden we een scherpe blik als het bij medewerkers gaat om eigen verantwoordelijkheid en bijbehorend gedrag, ook in het kader van duurzame inzetbaarheid van onze ouder wordende medewerkers populatie en het langer door werken tot aan de pensioengerechtigde leeftijd.

4.7 Raad van Toezicht

De Good Governance code met richtlijnen voor goed en integer bestuur, vormt een belangrijk kompas voor het handelen van de Raad van Toezicht. Ook dit jaar heeft de Raad veel belang gehecht aan verdere professionalisering van haar leden en de kwaliteit van de samenwerking met de bestuurder. Met twee nieuwe leden in de Raad van Toezicht, werd de Raad versterkt met nieuwe kennis en ervaring. De heer Beuse volgde de heer Van Alst op wiens termijn in 2017 verliep. Mevrouw Kruizinga trad toe wegens het vertrek van mevrouw Ultzen.

De Raad van Toezicht heeft in 2017 veel aandacht besteed aan de ontwikkelingen in Almere, een belangrijk ontwikkelgebied van de organisatie. Hierbij werd voortdurend de balans gezocht tussen ruimte voor ondernemerschap en het beheersen van risico's. Ook het thema kwaliteit kreeg volop aandacht waarbij de Raad betrokken was bij het proces rondom de uitwerking van het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Ook het proces rondom het creëren van extra zorgwoningen in Plaats 1 bij de Uiterdonk en het thema woonzorgconcepten voor ouderen in het algemeen kreeg dit jaar veel aandacht in de Raad als zijnde een belangrijke ontwikkeling in het werkveld.

Themabijeenkomst met Cliëntenraden en Ondernemingsraad

Ook dit jaar heeft er een themabijeenkomst met de Ondernemingsraad, Cliëntenraden en Raad van Bestuur plaatsgevonden. Dit keer stond het nieuwe Kwaliteitskader voor verpleeghuizen en de wijze waarop Woonzorg Flevoland hier invulling aan geeft centraal. Samen met het Centraal Managementteam (CMT) volgde de Raad van Toezicht een workshop. Ook vond er een thema-avond

plaats met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraden waarin onder andere werd ingegaan op de nieuwe Wet Kwaliteit en Klachten Gezondheidszorg (WKKGz) en de wijze waarop wij die vorm willen geven binnen Woonzorg Flevoland.

Een vruchtbare middag die dit jaar zeker herhaald gaat worden. Aan het eind van 2017 is ingezet op het werven van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht wegens het vertrek van de heer Gerards in de loop van 2018.

4.8 Medezeggenschap

Cliëntenraden

Hanzeborg en De Uiterdon

De cliëntenraden van de Hanzeborg en De Uiterdon hebben regelmatig overleg gevoerd met de directeurs van beide locaties, de afdelingsmanagers van de verschillende zorgdisciplines en met de activiteitenbegeleiding. Zij geven desgevraagd adviezen aan de directeurs over allerlei zaken. Ook zijn beide cliëntenraden vertegenwoordigd in de menucommissie en nauw betrokken bij de menusamenstelling en andere zaken die de voeding betreffen. Leden van de cliëntenraad nemen regelmatig deel aan werkgroepen/adviescommissies die een bepaalde opdracht hebben. De cliëntenraden verzorgen blijken van medeleven aan bewoners bij inhuizing in de appartementen en aan familie bij overlijden. Ook bezoeken leden van de cliëntenraden de nieuwe bewoners. Tijdens de maandelijkse vergaderingen worden allerlei zaken besproken die van belang zijn voor de bewoners. Een zeer belangrijk aandachtspunt is de kwaliteit van de (belevingsgerichte) zorg die de bewoners krijgen. Als de cliëntenraad dit nodig vindt, stelt zij de directie in kennis van haar standpunt. Beide cliëntenraden organiseren jaarlijks een vergadering met bewoners en hun familie en/of contactpersonen om hen over allerlei zaken te informeren, waarbij de bewoners ook de mogelijkheid wordt geboden om zaken aan de orde te stellen. De directeur van de betreffende locatie is bij deze vergadering ook aanwezig.

Thuiszorg

De cliëntenraad Woonzorg Flevoland-Thuiszorg heeft elke maand in haar vergadering overleg met de directeur Thuiszorg, die hen dan informeert over de laatste stand van zaken inzake de wijzigingen/ontwikkelingen in de Thuiszorg. De cliëntenraad heeft contact met het LOC en probeert op veel manieren in contact te komen met hun achterban, de cliënten van de Thuiszorg van Woonzorg Flevoland, om hun belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen. Dat is ook in 2017 weer het belangrijkste thema van de cliëntenraad geweest: Hoe bereik ik mijn achterban?

Instemming en advies

De cliëntenraden Hanzeborg, De Uiterdon en Thuiszorg hebben in 2017 desgevraagd o.a. positieve adviezen gegeven op de tarieven 2018 WZF bezoekers en bewoners, de begroting en beleidsplan 2018, ook worden zij betrokken bij de plannen voor de zinvolle daginvulling van de bewoners. Verder hebben alle drie cliëntenraden hun instemming gegeven met de resultaten van de verbeterplannen van Woonzorg Flevoland voor 2017. De cliëntenraden hebben positief verzaamd advies uitgebracht over het nieuwe klachtenreglement i.h.k.v. de WKKGZ. Ook hebben alle cliëntenraden positief verzaamd advies uitgebracht inzake de nieuwe Zorg- en dienstverleningsovereenkomst inclusief de algemene module van Woonzorg Flevoland. De

cliëntenraad Hanzeborg heeft ongevraagd verzwaard advies uitgebracht aan de directeur inzake het gratis verstrekken van melk/karnemelk bij de broodmaaltijd. De cliëntenraden van de Hanzeborg en De Uiterdon hebben positief geadviseerd op de aangepaste werkwijze rondom de maaltijden bij KSW. De cliëntenraad Woonzorg Flevoland Thuiszorg heeft positief advies uitgebracht op de wijziging van de organisatiestructuur van de Thuiszorg.

Ondernemingsraad

In 2017 heeft de Ondernemingsraad (OR) twee maal verkiezingen georganiseerd. De verkiezing in april leverde vijf nieuwe OR-leden op. Door de relatief grote uitstroom in 2017 (vijf OR-leden) was het nodig om in november nogmaals verkiezingen te organiseren. Dit heeft geresulteerd in twee nieuwe OR-leden.

Het speerpunt van de OR in 2017 was de relatie met de achterban. Een belangrijk onderdeel hierbij is de OR klankbordgroep. De OR heeft hiervoor een plan van aanpak gemaakt en de uitrol daarvan vond plaats in het laatste kwartaal van 2017 met een doorloop naar 2018. De OR hoopt met de nieuwe opzet van de OR klankbordgroep de relatie met de achterban te versterken en de informatie uitwisseling te verbeteren.

Naast dit speerpunt heeft de OR in 2017 veel onderwerpen en documenten behandeld. Het gaat hierbij om onder andere de begroting, het Beleidsplan Woonzorg Flevoland (en de bijbehorende tertiaal evaluaties), het Woonzorg Flevoland jaarverslag, de managementrapportages, de verzuimcijfers, de plannen en evaluaties in het kader van Waardigheid & Trots, de extra financiële middelen, de Algemene Verordening Gegevensbescherming per 28-5-2018, de ontwikkelingen in Almere, het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de uitgevoerde Risico inventarisatie en Evaluatie in de Thuiszorg en in De Uiterdon.

De OR heeft in 2017 m.b.t. de volgende adviesaanvraag positief geadviseerd:

- Wijziging organisatiestructuur Thuiszorg

De OR heeft in 2017 ingestemd met de volgende instemmingsaanvragen:

- Protocol bij aanneming van familieleden van huidige medewerkers;
- Indieningsformulier verbetering kwaliteit verpleeghuiszorg;
- Aangepast Opleidingsreglement;
- Maatwerkregeling Arbocontract;
- Aanwending gelden Waardigheid & Trots 2018 en
- Opleidingsplan 2018.

Naast de afgehandelde advies- en instemmingsaanvragen had de OR eind 2017 een aantal aanvragen in behandeling. Dit betreffen adviesaanvragen m.b.t. de ontwikkelingen in Almere, de organisatie van de verpleegkundige zorg bij WZF, het opzetten van een speciaal team genaamd Team Bolder Thuis en een instemmingsaanvraag m.b.t. de invoering van exitgesprekken. In het jaarverslag 2018 komen deze aanvragen terug.

Vertrouwenspersoon voor de bewoners van de Hanzeborg, De Uiter-ton en Vergeten Landleven

Sinds 1 januari 2016 kennen we de Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen Zorg (WKKGZ). Vanaf 1 januari 2017 valt ook het melden van klachten en geschillen onder deze wet. De functie van klachtenfunctionaris werd in 2017 gekoppeld aan de reeds bestaande functie van vertrouwenspersoon, uitgevoerd door Jenneke Sijbrant.

Ook thuiszorgcliënten kunnen nu een beroep op haar doen. Daarnaast is een nieuwe cliëntenfolder over de klachtenregeling bij Woonzorg Flevoland uitgebracht waarin ook de contactgegevens zijn opgenomen.

Drie informele klachten

Er zijn in 2017 drie informele klachten binnengekomen, twee uit De Uiter-ton en één vanuit de Thuiszorg in Lelystad. Het betrof klachten over tandartsenzorg, (mis)communicatie met familie van een bewoner en de uitvoering van de zorg. In alle gevallen zijn er diverse persoonlijke gesprekken gevoerd, soms samen of alleen met familie. Voor alle klachten is een passende oplossing gevonden. De indieners van de klachten waren bereid mee te werken aan bemiddeling en/of een aanpassing in de te verlenen zorg, in nauw contact met de leidinggevenden. Steeds werd uiterlijk binnen twee dagen een afspraak gepland, zodat snel gehandeld kon worden.

Positieve geluiden over verzorging, bejegening en maaltijden

Over het algemeen zijn er positieve en waarderende geluiden over de verzorging en de bejegening en de aangeboden activiteiten. Sommige bewoners geven wel aan dat zij de contacten met de zorg soms te snel vinden gaan. Deze is in hun beleving dan niet passend bij het tempo en de beperkte mogelijkheden die ze hebben, bijvoorbeeld tijdens het douchen en aankleden en bij het ontvangen van informatie.

Over maaltijden en menu's zijn minder kritische geluiden te horen dan voorgaande jaren. Men waardeert de keuzemogelijkheden. Voor nieuwe bewoners is het vaak lastig om in contact te komen met medebewoners die er al langer wonen. Men noemt: weinig tot geen belangstelling voor elkaars leven, het mijden van contact, beperkte gespreksonderwerpen, slechthorendheid, slechtziendheid, slechte mobiliteit, buitensluiting, achterdocht en roddelen.

De bevindingen tijdens een kennismakingsbezoek zijn soms reden voor de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon om de bewoner vaker te bezoeken, een vrijwilliger aan te vragen of samen een eerste stap te wagen naar het Grand Café of restaurant.

In 2017 heeft geen enkel bewoner/cliënt via de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris een klacht neergelegd bij de Raad van Bestuur.

Gesprekken met cliënten

Met verschillende bewoners en ook familieleden zijn vervolggesprekken gevoerd over hetgeen zij als moeilijk ervaren. Het onderwerp van gesprek is slechts éénmaal vermeld. Er zijn in 2017 166 gesprekken gevoerd met bewoners: 98 Hanzeborg, 61 De Uiterton, 4 Vergeten Landleven en 3 Thuiszorg Lelystad.

Onderwerpen	Aantal
Rouw	6
Relatieproblemen	7
Acceptatie beperkingen en ouderdom	18
Eenzaamheid	14
Financiële problematiek/vermeende diefstal	1
Moeite met contact leggen	7
Gemis van bezoek/betrokkenheid van (klein)kind(eren)	15
Zorgen omtrent regelgeving, CAK	1
Vragen/zorgen rondom uitvaart en nalatenschap	2
Oorlogsherinneringen, mishandeling als kind	5
Pastorale ondersteuning, laatste levensfase	4
Doorverwijzing naar een 'eigen' vrijwilliger	5
Uitingen van ongenoegen	11

Vertrouwenspersoon Ongewenste omgangsvormen 2017

In 2017 is er vier maal contact opgenomen met de vertrouwenspersoon voor de medewerkers van Woonzorg Flevoland. Hiervan was het bij één persoon duidelijk dat het om ongewenste omgangsvormen ging, zoals omschreven in het 'Beleid ongewenste omgangsvormen'. Hieronder wordt verstaan: ongewenste intimiteiten, agressie, geweld, pesterijen en discriminatie. Bij deze medewerkster was sprake van ongewenste intimiteiten op de werkvloer. Bij twee medewerkers lag het onderwerp meer op het gebied van 'zich niet serieus genomen voelen bij ziekte door leidinggevende/zich onterecht beschuldigd voelen. Daarnaast was er overleg met een wijkverpleegkundige over een situatie die zich inmiddels heeft opgelost.

Tijdinvestering:

Medewerker 1: 2 uren

Medewerker 2: 0,5 uur

Medewerker 3: 4 uren

Medewerker 4: 1.5 uur

4.9 Woonzorg Flevoland in cijfers

Cliënten	Aantal 2016	Aantal 2017
Aantal cliënten met zorg en verblijf	247	250
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis	26	60
Aantal cliënten dagactiviteiten	3 (excl. WMO)	3 (excl. WMO)
Aantal extramurale cliënten Zvw	372	329
Aantal extramurale cliënten Wmo	1.114	1.124
Capaciteit	Aantal 2016	Aantal 2017
	269	269
Productie	Aantal 2016	Aantal 2017
Aantal dagen met zorg en verblijf – Wlz	83.021	85.688
Aantal dagen met zorg en verblijf – eerstelijnsverblijf	3.426	3.490
Aantal dagen met zorg en verblijf - Bolder	5.694	5.447
Aantal Volledig Pakket Thuis	6.653	17.220
Aantal dagdelen dagactiviteiten – Wlz	696	607
Aantal dagdelen dagactiviteiten – Wmo	13.349	8.912
Aantal uren wijkverpleging	64.858	69.435
Aantal uren extramuraal Wmo		38.481
Huishoudelijke Ondersteuning Almere		3.718
Ondersteuning Thuis	21.032	24.460
Aantal cliënten schoon en leefbaar huis	635	740
Personeel	Aantal 2016	Aantal 2017
Aantal personeelsleden in loondienst (incl. Wmo)	742	823
Aantal fte	374	391
Aantal fte ingezet	413	451
Overige	Aantal 2016	Aantal 2017
Aantal geleverde maaltijden extramuraal	12.914	12.743
Bedrijfsopbrengsten	2016	2017
Totaal bedrijfsopbrengsten	€ 30.138.802	€ 33.751.090
Wettelijk budget	€ 19.099.386	€ 22.374.793
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten en Wmo	€ 11.039.416	€ 11.376.297

4.10 Risicoparagraaf

Woonzorg Flevoland ziet in de omgeving waarin zij opereert, verschillende risico's voor haar bedrijfsvoering. Deze risico's zijn verschillende van aard en worden op verschillende manieren gevolgd en beheerst. In onderstaand overzicht worden de risico's weergegeven met de acties die Woonzorg Flevoland daarop neemt. Tevens is aangegeven, op een schaal van 1 (laag) t/m 5 (hoog), wat de verwachting is dat het risico zich voordoet. Wat de impact op de organisatie zal zijn als het zich voordoet en welk risico Woonzorg Flevoland bereid is te nemen met betrekking tot dit risico.

RISICO ANALYSE WOONZORG FLEVOLAND					
	Risico's	Acties	Verwachting	Impact op organisatie	Risicobereidheid
STRATEGISCH	Strategische risico's bevinden zich voornamelijk op het vlak van de door politieke en maatschappelijke ontwikkelingen veranderende wetgeving.	Met constant overleg op bestuurlijk niveau, direct of indirect via brancheorganisaties, probeert Woonzorg Flevoland invloed uit te oefenen op de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen.	5	4	2
	Strategische ontwikkelingen in Lelystad en Almere	Er wordt met meerdere partners onderzoek gedaan naar de mogelijkheden tot uitbereiding, verbetering en continuering van de zorg.	5	3	4
OPERATIONEEL	Het tekort aan gekwalificeerd personeel is een acuut risico binnen de gehele sector en ook voor Woonzorg Flevoland	Op verschillende vlakken worden initiatieven genomen om dit risico beheersbaar te maken.	5	4	1
	Doelmatigheid speelt een steeds grotere rol bij de inkoop en toekenning van tarieven en zelfs het contracteren van zorginkoop.	Er zijn enkele succesvolle initiatieven gestart om de doelmatigheid te verbeteren. Dit wordt het komende jaar voortgezet.	4	4	2
WETTELIJK	Dataveiligheid	Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Woonzorg Flevoland is op verschillende vlakken binnen haar organisatie bezig met een tijdige uitrol.	5	4	1
	Wettelijke voorschriften	Op verschillende gebieden (veiligheid, milieu en zorginkoop) nemen de voorschriften en regelgeving toe. Woonzorg Flevoland tracht aan deze voorschriften te voldoen.	2	2	1
FINANCIËEL	De onzekerheid omtrent de toekenning van voldoende budgetten zorgt voor financiële onzekerheid.	Met name de toekenning van voldoende budgetten in de WMO, gekoppeld aan onzekerheid rondom de afloop van het huidige contract met gemeente Lelystad, zorg voor financiële onzekerheid. Op verschillende vlakken onderneemt Woonzorg Flevoland actie om het risico te verkleinen.	4	4	4
			1 = laag, 5 = hoog		

De financiële risico's zijn de afgelopen jaren toegenomen. Dit heeft te maken met wijzigingen in de financieringssystematiek door onder andere overheveling van taken vanuit de (voormalige) Awbz, waar een centraal aanbod- en prijsregulerend systeem gold, naar de Zorgverzekeringswet en de Wmo. Ook zijn de risico's door de toename van financieringsvormen bij verschillende financiers komen te liggen. Bovenstaande model nader is een instrument om middels de planning & control cyclus grip te houden op de risico's.

Jaarrekening 2017
Stichting Woonzorg Flevoland

29 mei 2018

INHOUDSOPGAVE

Pagina

5.1 Jaarrekening 2017

5.1.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2017	56
5.1.2	Geconsolideerde resultatenrekening over 2017	57
5.1.3	Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2017	58
5.1.4	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	59
5.1.5	Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2017	61
5.1.6	Mutatieoverzicht materiële vaste activa	66
5.1.7	Overzicht langlopende schulden ultimo 2017	67
5.1.8	Toelichting op de geconsolideerde resultatenrekening over 2017	68
5.1.9	Enkelvoudige balans per 31 december 2017	71
5.1.10	Enkelvoudige resultatenrekening over 2017	72
5.1.11	Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2017	73
5.1.12	Enkelvoudig mutatieoverzicht materiële vaste activa	78
5.1.13	Enkelvoudig mutatieoverzicht financiële vaste activa	79
5.1.14	Overzicht langlopende schulden ultimo 2017 (enkelvoudig)	80
5.1.15	Toelichting op de enkelvoudige resultatenrekening over 2017	81
5.1.16	Vaststelling en goedkeuring	84

6. Overige gegevens

6.1	Statutaire regeling resultaatbestemming	86
6.2	Nevenvestigingen	86
6.3	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	87

5.1 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

5.1 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

5.1.1 GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2017
(na resultaatbestemming)

	Ref.	31-dec-17 €	31-dec-16 €
ACTIVA			
Vaste activa			
Materiële vaste activa	1	22.252.475	23.303.659
Totaal vaste activa		22.252.475	23.303.659
Vlottende activa			
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	2	171.102	528.400
Debiteuren en overige vorderingen	3	1.251.513	2.052.198
Liquide middelen	4	5.461.655	2.419.204
Totaal vlottende activa		6.884.270	4.999.802
Totaal activa		<u>29.136.745</u>	<u>28.303.461</u>
PASSIVA			
Groepsvermogen			
Bestemmingsreserves	5	1.300.000	1.300.000
Bestemmingsfondsen		4.642.446	4.096.538
Algemene en overige reserves		1.102.180	735.819
Totaal groepsvermogen		7.044.626	6.132.357
Vorzieningen	6	491.118	791.262
Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)	7	15.943.812	16.577.055
Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)			
Overige kortlopende schulden	8	5.657.189	4.802.787
Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)		5.657.189	4.802.787
Totaal passiva		<u>29.136.745</u>	<u>28.303.461</u>

5.1.2 GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING OVER 2017

	Ref.	2017 €	2016 €
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:			
Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)	11	32.141.835	27.842.571
Subsidies (exclusief Wmo en Jeugdwet)	12	332.309	982.736
Overige bedrijfsopbrengsten	13	1.276.946	1.313.495
Som der bedrijfsopbrengsten		<u>33.751.090</u>	<u>30.138.802</u>
BEDRIJFSLASTEN:			
Personeelskosten	14	23.586.036	21.787.677
Afschrijvingen op materiële vaste activa	15	1.436.062	1.379.543
Overige bedrijfskosten	16	6.860.504	5.956.576
Som der bedrijfslasten		<u>31.882.602</u>	<u>29.123.796</u>
BEDRIJFSRESULTAAT		1.868.488	1.015.006
Financiële baten en lasten	17	-956.219	-954.135
RESULTAAT BOEKJAAR		<u><u>912.269</u></u>	<u><u>60.871</u></u>

RESULTAATBESTEMMING

Het resultaat is als volgt verdeeld:

	2017 €	2016 €
Toevoeging/(onttrekking):		
Bestemmingsreserve Overig	0	0
Bestemmingsfonds aanvaardbare kosten	545.908	-124.313
Algemene reserves	366.361	131.845
Reserve GGZ Almere	0	53.339
	<u><u>912.269</u></u>	<u><u>60.871</u></u>

5.1.3 GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT OVER 2017

	2017		2016	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat		1.868.488		1.015.006
Aanpassingen voor:				
- afschrijvingen en overige waardeverminderingen	1.436.062		1.379.543	
- mutaties voorzieningen	-300.144		634.817	
- correcties financial lease 2010-2015	0		-310.950	
		1.135.918		1.703.410
Veranderingen in werkkapitaal:				
- vorderingen	800.687		-834.825	
- vorderingen/schulden uit hoofde van financieringstekort respectievelijk -overschot	357.298		113.284	
- kortlopende schulden (excl. schulden aan banken)	854.045		595.649	
		2.012.030		-125.892
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		5.016.436		2.592.524
Ontvangen interest	381		3.839	
Betaalde interest	-956.600		-957.974	
		-956.219		-954.135
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten		4.060.217		1.638.389
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investeringen immateriële vaste activa	-384.878		-1.277.330	
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten		-384.878		-1.277.330
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
financial lease	-582.884		-604.046	
Aflossing langlopende schulden	-50.004		-50.004	
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten		-632.888		-654.050
Mutatie geldmiddelen		3.042.451		-292.991
Stand geldmiddelen per 1 januari		2.419.204		2.712.195
Stand geldmiddelen per 31 december		5.461.655		2.419.204
Mutatie geldmiddelen		3.042.451		-292.991

Toelichting:

De grote positieve kasstroom is het gevolg van het bedrijfsresultaat, de afname van debiteuren (met name gemeente Lelystad en het financieringsoverschot) enerzijds en de toename van de kortlopende schulden inzake kwaliteitsimpuls verpleeghuizen anderzijds.

5.1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

5.1.4.1 Algemeen

Algemene gegevens en groepsverhoudingen

De activiteiten van Stichting Woonzorgcentra Flevoland, statutair gevestigd aan de Meentweg 12 te Lelystad en geregistreerd onder KvK-nummer 41247103, bestaan voornamelijk uit het leveren van verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, dagverzorging, thuiszorg en welzijnsactiviteiten.

De Stichting Woonzorgcentra Flevoland exploiteert 4 woonzorgcentra, locatie de Hanzeborg, locatie de Uiterton, de Bolder en Vergeten Landleven en levert ambulante zorg thuis en Stichting Woonzorgcentra Flevoland is 100% aandeelhouder van Woonzorg Flevoland Huishoudelijke Hulp B.V., statutair gevestigd aan de Meentweg 12 te Lelystad en geregistreerd onder KvK-nummer 65909941 met kernactiviteit huishoudelijke ondersteuning. De resultaten van deze dochteronderneming zijn verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening van

Verslagleggingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2017, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2017.

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZI, de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving RJ 655 en titel 9 BW2 en de bepalingen van en krachtens de Wet Normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Vergelijkende cijfers

De cijfers voor 2016 zijn, waar nodig, geherrubriceerd om vergelijkbaarheid met 2017 mogelijk te maken.

Gebruik van schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa, verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Consolidatie

In de geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woonzorgcentra Flevoland zijn de financiële gegevens verwerkt van de tot de groep behorende maatschappijen en andere rechtspersonen waarop overwegende zeggenschap kan worden uitgeoefend of waarover de centrale leiding wordt gevoerd.

Deze jaarrekening bevat de financiële informatie van zowel Stichting Woonzorgcentra Flevoland als de geconsolideerde maatschappijen van de zorginstelling.

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld met toepassing van de grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling van Stichting Woonzorgcentra Flevoland

5.1.4.2 Grondslagen van waardering van activa en passiva

Activa en passiva

Activa en passiva worden tegen nominale waarde opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. Toelichtingen op posten in de balans, resultatenrekening en kasstroomoverzicht zijn in de jaarrekening genummerd.

Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar Stichting Woonzorgcentra Flevoland zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans, als een transactie met betrekking tot het actief of de verplichting niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. Verder wordt een actief of een verplichting niet meer in de balans opgenomen vanaf het tijdstip dat niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden van waarschijnlijkheid van de toekomstige economische voordelen en of betrouwbaarheid van de bepaling van de waarde.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat ook de functionele valuta is van Stichting Woonzorgcentra Flevoland

Materiële vaste activa

De immateriële en materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingstermijnen van immateriële en materiële vaste activa zijn gebaseerd op de verwachte economische levensduur van het vast actief.

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de verkrijgings- of vervaardigingsprijs volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op bedrijfsterreinen en op vaste activa in ontwikkeling en vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

De volgende afschrijvingspercentages worden hierbij gehanteerd:

- Bedrijfsgebouwen : 2 %.
- Machines en installaties : 10 %.
- Andere vaste bedrijfsmiddelen : 5-10 %.
- ICT : 33 %.

Financiële leasing

Een deel van de gehuurde panden van Stichting Woonzorgcentra Flevoland classificeert als financial lease; hierbij heeft de stichting grotendeels de voor- en nadelen verbonden aan eigendom van deze activa. Deze activa zijn geactiveerd in de balans bij de aanvang van het leasecontract (september 2010) tegen de reële waarde van het actief of de lagere contante waarde van de minimale leasetermijnen. De te betalen leasetermijnen worden op annuïtaire wijze verdeeld in een aflossings- en een rentecomponent.

De leaseverplichtingen worden exclusief de rentecomponent opgenomen onder de langlopende schulden. De rentecomponent wordt gedurende de looptijd van het contract verantwoord in de winst- en verliesrekening met een vast rentepercentage over de gemiddelde resterende aflossingscomponent. De relevante activa worden afgeschreven over de resterende gebruiksduur of, indien korter, de looptijd van het contract.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Handelsvorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs (nominale waarde). Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering. Alle vorderingen zijn korter dan een jaar.

5.1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Vermogen en resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen. De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben, uitgaande van historische kosten. Verliezen worden verantwoord als deze voorzienbaar zijn; baten worden verantwoord als deze gerealiseerd zijn. Baten (waaronder nagekomen budgetaanpassingen) en lasten uit voorgaande jaren die in dit boekjaar zijn geconstateerd, worden aan dit boekjaar toegerekend.

Voorzieningen

Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen.

Voorziening jubileumverplichtingen

De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De voorziening betreft de contante waarde (gehanteerde disconteringsvoet 4%) van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkans en leeftijd.

Voorziening ORT-verplichtingen

De voorziening ORT-verplichtingen betreft een nabetaling van niet uitgekeerde onregelmatigheidstoelagen tijdens vakantie voor de periode 2012-2016. De voorziening bevat sociale De opbouw van de voorziening voorziet in sociale lasten. Conform de cao VVT wordt de huidige voorziening in 2018 en 2019 uitgekeerd.

Schulden

Onder de langlopende schulden worden schulden opgenomen met een resterende looptijd van meer dan één jaar. De kortlopende schulden hebben een verwachte looptijd van maximaal één jaar. De schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de gemortiseerde kostprijs (nominale waarde). De aflossingsverplichtingen voor het komende jaar van de langlopende schulden worden opgenomen onder kortlopende schulden.

5.1.4.3 Grondslagen van resultaatbepaling

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen.

Opbrengsten

Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald, de inning van de te ontvangen vergoeding waarschijnlijk is, de mate waarin de dienstverlening op balansdatum is verricht betrouwbaar kan worden bepaald en de reeds gemaakte kosten en de kosten die (mogelijk) nog moeten worden gemaakt om de dienstverlening te voltooien op betrouwbare wijze kunnen worden bepaald.

Indien het resultaat van een bepaalde opdracht tot dienstverlening niet op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de opbrengsten verwerkt tot het bedrag van de kosten van de dienstverlening die worden gedekt door de opbrengsten.

De met de opbrengsten samenhangende lasten worden toegerekend aan de periode waarin de baten zijn verantwoord.

Personele kosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de resultatenrekening voorzover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

Pensioenen

Stichting Woonzorgcentra Flevoland heeft voor haar werknemers een toegezegde pensioenregeling. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddeld verdiende loon berekend over de jaren dat de werknemer pensioen heeft opgebouwd bij Stichting Woonzorgcentra Flevoland.

De verplichtingen, die voortvloeien uit deze rechten van haar personeel, zijn ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds Zorg en Welzijn. Stichting Woonzorgcentra Flevoland betaalt hiervoor premies waarvan de helft door de werkgever wordt betaald en de helft door de werknemer. De pensioenrechten worden jaarlijks geïndexeerd, indien en voor zover de dekkingsgraad van het pensioenfonds (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door haar financiële verplichtingen) dit toelaat. Per 1 januari 2015 gelden nieuwe regels voor pensioenfondsen. Daarbij behoort ook een nieuwe berekening van de dekkingsgraad. De 'nieuwe' dekkingsgraad is het gemiddelde van de laatste twaalf dekkingsgraden.

Door een gemiddelde te gebruiken, zal de dekkingsgraad nu minder sterk schommelen. In december 2017 bedroeg de dekkingsgraad 101%. Het vereiste niveau van de dekkingsgraad is 127%. Het pensioenfonds verwacht volgens het herstelplan binnen 11 jaar hieraan te kunnen voldoen en voorziet geen noodzaak voor de aangesloten instellingen om extra stortingen te verrichten of om bijzondere premieverhogingen door te voeren.

Stichting Woonzorgcentra Flevoland heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies. Stichting Woonzorgcentra Flevoland heeft daarom alleen de verschuldigde premies tot en met het einde van het boekjaar in de jaarrekening verantwoord.

Subsidies

Exploitatiesubsidies worden als baten verantwoord in de winst-en-verliesrekening in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De baten worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen.

Rentenbaten/-lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

5.1.4.4 Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode.

5.1.5 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

ACTIVA

1. Materiële vaste activa

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Bedrijfsgebouwen en terreinen	19.460.919	20.304.285
Machines en installaties	1.422.148	1.571.957
Andere vaste bedrijfsmiddelen, technische en administratieve uitrusting	1.369.408	1.427.417
Totaal materiële vaste activa	<u>22.252.475</u>	<u>23.303.659</u>
<i>Het verloop van de materiële activa in het verslagjaar is als volgt weer te geven:</i>		
	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	23.303.659	23.606.792
Bij: investeringen	384.878	1.442.641
Af: afschrijvingen	1.436.062	1.379.543
Af: Correcties financial lease 2010-2015	0	315.882
Af: mutatie als gevolg van contractaanpassing Uiterdonk	0	-114.962
Af: ingebruikname	0	165.311
Boekwaarde per 31 december	<u>22.252.475</u>	<u>23.303.659</u>

Toelichting:

Voor een nadere specificatie van het verloop van de materiële vaste activa per activagroep wordt verwezen naar het mutatieoverzicht onder 5.1.6.

Onder de materiële vaste activa is voor een totaalbedrag van € 15.383.840 aan vaste activa opgenomen waarvan de zorginstelling alleen het economisch eigendom heeft.

De vaste activa zijn als zekerheid gesteld voor de langlopende schulden. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het overzicht van de langlopende leningen in bijlage 5.1.7.

2. Vorderingen uit hoofde van financieringstekort en schulden uit hoofde van financieringsoverschot AWBZ / WLZ

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>totaal</u>
	€	€	€	€
Saldo per 1 januari	6.178	522.222		528.400
Financieringsverschil boekjaar			171.102	171.102
Correcties voorgaande jaren		73		73
Betalingen/ontvangsten	-6.178	-522.295		-528.473
Subtotaal mutatie boekjaar	<u>-6.178</u>	<u>-522.222</u>	171.102	<u>-357.298</u>
Saldo per 31 december	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>171.102</u>	<u>171.102</u>

Stadium van vaststelling (per erkenning):

c c a

a= interne berekening

b= overeenstemming met zorgverzekeraars

c= definitieve vaststelling NZa

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Waarvan gepresenteerd als:		
- vorderingen uit hoofde van financieringstekort	171.102	528.400
- schulden uit hoofde van financieringsoverschot		
	<u>171.102</u>	<u>528.400</u>

Specificatie financieringsverschil in het boekjaar

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	23.158.560	19.134.586
Af: vergoedingen ter dekking van het wettelijk budget	22.987.458	18.612.364
Totaal financieringsverschil	<u>171.102</u>	<u>522.222</u>

Toelichting:

Afwikkeling van 2015 en 2016 heeft plaatsgevonden in 2017.

5.1.5 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

ACTIVA

3. *Debiteuren en overige vorderingen*

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Vorderingen op debiteuren	1.140.028	1.621.072
Overige vorderingen:	52.801	151.012
Nog te ontvangen bedragen:	38.719	48.047
Subsidies 1e lijnsbedden	1.503	215.695
Subsidies extramurale behandeling	18.462	16.372
Totaal debiteuren en overige vorderingen	<u>1.251.513</u>	<u>2.052.198</u>

Toelichting:

De voorziening die in aftrek op de vorderingen is gebracht, bedraagt € 11.693 (2016: € 22.945).
De afname van de debiteuren is het gevolg van de afname van vordering op de gemeente Lelystad.
Ten behoeve van kortlopende schulden aan kredietinstellingen en langlopende schulden aan banken zijn geen vorderingen verpand.

4. *Liquide middelen*

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Bankrekeningen	5.461.655	2.419.188
Kassen	0	16
Totaal liquide middelen	<u>5.461.655</u>	<u>2.419.204</u>

Toelichting:

De toename van de liquide middelen is het gevolg van het bedrijfsresultaat, de afname van debiteuren (met name gemeente Lelystad en het financieringsoverschot) enerzijds en de toename van de kortlopende schulden inzake kwaliteitsimpuls verpleeghuizen anderzijds.

5.1.5 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

PASSIVA

5. Groepsvermogen

Het groepsvermogen bestaat uit de volgende componenten:

	31-dec-17	31-dec-16
	€	€
Bestemmingsreserves	1.300.000	1.300.000
Bestemmingsfondsen	4.642.446	4.096.538
Algemene en overige reserves	1.102.180	735.819
Totaal groepsvermogen	<u>7.044.626</u>	<u>6.132.357</u>

Bestemmingsreserves

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Bestemmingsreserves:				
Bestemmingsreserve kleinschalig wonen	300.000			300.000
Bestemmingsreserve organisatieveranderingen	600.000			600.000
Bestemmingsreserve algemeen	400.000			400.000
Totaal bestemmingsreserves	<u>1.300.000</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1.300.000</u>

Bestemmingsfondsen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Bestemmingsfondsen:				
Reserve aanvaardbare kosten:	4.096.538	545.908		4.642.446
Totaal bestemmingsfondsen	<u>4.096.538</u>	<u>545.908</u>	<u>0</u>	<u>4.642.446</u>

Algemene en overige reserves

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Overige reserves:				
Reserve WMO beschermd wonen	53.339			53.339
Algemene reserves	682.480	366.361		1.048.841
Totaal algemene en overige reserves	<u>735.819</u>	<u>366.361</u>	<u>0</u>	<u>1.102.180</u>

Toelichting:

De bestemmingsreserves kleinschalig wonen is een subsidie voor ontwikkeling kleinschalig wonen, de bestemmingsreserve organisatieveranderingen is getroffen voor algemene organisatieveranderingen. De bestemmingsreserve algemeen is aan te wenden voor algemene doeleinden.

De reserve beschermd wonen WMO-GGZ is de door de gemeente Almere teveel uitgekeerde subsidie 2015 en voor WMO-GGZ doeleinden te gebruiken. De algemene reserves zijn aan te wenden voor algemene doeleinden.

De overige mutaties zijn het gevolg van het toekennen van resultaat voorgaande jaren aan WLZ-zorg of overige zorg.

6. Voorzieningen

Het verloop is als volgt weer te geven:	Saldo per 1-jan-2017	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€	€
- jubileumverplichtingen	172.558	24.638	14.681		182.515
- ORT-verplichtingen	618.704	0	310.101		308.603
Totaal voorzieningen	<u>791.262</u>	<u>24.638</u>	<u>324.782</u>	<u>0</u>	<u>491.118</u>

Toelichting in welke mate (het totaal van) de voorzieningen als langlopend moeten worden beschouwd:

	31-dec-2017
Kortlopend deel van de voorzieningen (< 1 jr.)	144.001
Langlopend deel van de voorzieningen (> 1 jr.)	347.117
hiervan > 5 jaar	107.515

Toelichting per categorie voorziening:

Het personeelsbestand is beoordeeld op basis van de verwachting dat een jubileummoment wordt behaald. Voor de toekomst zijn lonen geïndexeerd met 1,5% en is een disconteringsvoet van 4% gehanteerd.

De voorziening ORT is bepaald conform de richtlijnen in de CAO en bestaat uit de ORT vergoeding voor medewerkers die over de periode 2012-2016 recht hadden op ORT en welke in 2018 en 2019 uitbetaald zullen worden.

5.1.5 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

PASSIVA

7. Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Schulden aan banken	829.153	879.157
Overige langlopende schulden	15.114.659	15.697.898
Totaal langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)	<u>15.943.812</u>	<u>16.577.055</u>

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Stand per 1 januari	17.243.759	18.409.677
Af: aflossingen	632.886	663.102
Af: Correcties financial lease 2010-2015	0	502.816
Stand per 31 december	<u>16.610.873</u>	<u>17.243.759</u>
Af: aflossingsverplichting komend boekjaar	667.061	666.704
Stand langlopende schulden per 31 december	<u>15.943.812</u>	<u>16.577.055</u>

Toelichting in welke mate (het totaal van) de langlopende schulden als langlopend moeten worden beschouwd:

Kortlopend deel van de langlopende schulden (< 1 jr.), aflossingsverplichtingen	667.061	666.704
Langlopend deel van de langlopende schulden (> 1 jr.) (balanspost)	15.943.812	16.577.055
hiervan > 5 jaar	13.256.796	13.265.657

Voor een nadere toelichting op de langlopende schulden wordt verwezen naar de bijlage overzicht langlopende schulden.
De aflossingsverplichtingen komend boekjaar zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Toelichting:

De schulden aan banken is een lening voor de locatie Vergeten Landleven.
De overige langlopende schulden zijn financiële verplichtingen gerelateerd aan de financial lease.

8. Overige kortlopende schulden

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Schulden aan kredietinstellingen		
Crediteuren	1.089.789	860.090
Aflossingsverplichtingen komend boekjaar langlopende leningen	667.061	666.704
Belastingen en premies sociale verzekeringen	517.720	821.494
Schulden terzake pensioenen	162.120	447.394
Nog te betalen salarissen	323.441	171.659
Overige schulden:		
RC WMO-kantoor	0	163.405
Nog te betalen kosten:		
nog te betalen	997.770	580.383
nog af te dragen btw	6.129	7.731
Vooruitontvangen opbrengsten:		
Vooruit ontvangen bedragen Kwaliteitsimpuls	783.767	0
Vakantiegeld	692.486	670.789
Vakantiedagen	416.906	413.138
Totaal overige kortlopende schulden	<u>5.657.189</u>	<u>4.802.787</u>

5.1.5 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

9. Financiële instrumenten

Deze toelichting betreft een voorbeeld en dient nog instellings specifiek gemaakt te worden.

Algemeen

De instelling maakt in de normale bedrijfsuitoefening geen gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de instelling blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's.

De instelling handelt niet in financiële derivaten en heeft procedures en gedragslijnen om de omvang van het kredietrisico bij elke tegenpartij of markt te beperken. Bij het niet nakomen door een tegenpartij van aan de instellingen verschuldigde betalingen blijven eventuele daaruit voortvloeiende verliezen beperkt tot de marktwaarde van de desbetreffende instrumenten.

Kredietrisico

De vorderingen uit hoofde van handelsdebiteuren zijn voor circa 43% geconcentreerd bij drie grote debiteuren. Het maximale bedrag aan kredietrisico bedraagt EUR 260k.

Renterisico en kasstroomrisico

Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van opgenomen leningen. Bij deze leningen is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De leningen worden aangehouden tot het einde van de looptijd. De instelling heeft derhalve als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken om (tussentijdse) rentefluctuaties te beheersen.

Reële waarde

De reële waarde van de meeste in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder vorderingen, effecten, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan.

10. Niet in de balans opgenomen verplichtingen en niet in de balans opgenomen activa

Toelichting:			
De verplichting huur 2018 locaties en kantoorruimten op basis van			€ 1.078.119
Locatie Hanzeborg, 46 appartementen	€	396.213	T/m 16 juli 2020
Locatie Hanzeborg, zwembad	€	45.801	langer dan vijf jaar
Locatie Uiterdonk, aanleunwoningen	€	323.677	T/m 27 juni 2020
Meentstaete	€	126.302	langer dan vijf jaar
De Bolder	€	130.830	langer dan vijf jaar
Lelystad Haven	€	3.711	T/m 31 december 2018
Center Plaza/Plaats 9	€	16.132	T/m 31 december 2022
Bartokweg Almere	€	25.808	T/m 31 december 2022
Kerkstraat 100 Almere	€	9.644	T/m 31 maart 2019

Mogelijke rechten of verplichtingen in het kader van de niet in de balans opgenomen regelingen

Kredietfaciliteit

Bij de Rabobank is een kredietfaciliteit afgesloten met een looptijd van twee jaar voor een maximumbedrag van € 200.000,- met als zekerheid het vaste activum van Vergeten Landleven

5.1.6 MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA

	Bedrijfs- gebouwen en terreinen	Machines en installaties	Andere vaste bedrijfs- middelen, technische en administratieve uitrusting	Materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en voortuitbetalingen op materiële vaste activa	Niet aan het bedrijfsproces dienstbare materiële activa	Totaal
	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2017						
- aanschafwaarde	27.022.579	2.869.491	3.321.607			33.213.677
- cumulatieve herwaarderingen						0
- cumulatieve afschrijvingen	6.718.294	1.297.534	1.894.190			9.910.018
Boekwaarde per 1 januari 2017	<u>20.304.285</u>	<u>1.571.957</u>	<u>1.427.417</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>23.303.659</u>
Mutaties in het boekjaar						
- investeringen	7.258	46.467	331.153			384.878
- herwaarderingen						0
- afschrijvingen	850.624	196.276	389.162			1.436.062
- bijzondere waardeverminderingen						0
- terugname bijz. waardeverminderingen						0
- <i>terugname geheel afgeschreven activa</i>						
.aanschafwaarde						0
.cumulatieve herwaarderingen						0
.cumulatieve afschrijvingen						0
- <i>desinvesteringen</i>						
aanschafwaarde						0
cumulatieve herwaarderingen						0
cumulatieve afschrijvingen						0
per saldo	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	<u>-843.366</u>	<u>-149.809</u>	<u>-58.009</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>-1.051.184</u>
Stand per 31 december 2017						
- aanschafwaarde	27.029.837	2.915.958	3.652.760	0	0	33.598.555
- cumulatieve herwaarderingen	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	7.568.918	1.493.810	2.283.352	0	0	11.346.080
Boekwaarde per 31 december 2017	<u>19.460.919</u>	<u>1.422.148</u>	<u>1.369.408</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>22.252.475</u>
<i>Afschrijvingspercentage</i>						
Gebouwen	2,0%	10,0%	Inventaris	10,0%		
Grond	0,0%		Vervoermiddelen	20,0%		
Terreinvoorzienin	5,0%		Automatisering	33,3%		
Verbouwingen	5,0%					

BIJLAGE

5.1.7 Overzicht langlopende schulden ultimo 2017

Leninggever	Afsluit- datum	Hoofdsom	Totale loop- tijd	Soort lening	Werke- lijke- rente	Restschuld 31 december 2016	Nieuwe leningen in 2017	Aflossing in 2017	Restschuld 31 december 2017	Restschuld over 5 jaar	Resterende looptijd in jaren eind 2017	Aflos- sings- wijze	Aflos- sing 2018	Gestelde zekerheden
		€			%	€	€	€	€	€			€	
Rabo	15-dec-14	400.000	20	bouwdeposito	3,80%	371.661	0	20.004	351.657	251.637	17	lineair	20.004	verpanding
Rabo	15-dec-14	300.000	20	bouwdeposito	2,65%	278.750	0	15.000	263.750	188.750	17	lineair	15.000	verpanding
Rabo	15-dec-14	300.000	20	bouwdeposito	2,95%	278.750	0	15.000	263.750	188.750	17	lineair	15.000	verpanding
Totaal						929.161	0	50.004	879.157	629.137			50.004	

5.1.8 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING

BATEN

11. Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)

De specificatie is als volgt:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Opbrengsten zorgverzekeringswet (exclusief subsidies)	4.182.758	3.429.505
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	22.374.793	19.134.586
correctie voorgaande jaren	73	-35.200
Opbrengsten Wmo	5.490.957	5.232.399
Overige zorgprestaties	93.254	81.281
Totaal	<u>32.141.835</u>	<u>27.842.571</u>

Toelichting:

De toename van de Opbrengsten zorgverzekeringswet zijn veroorzaakt door de overheveling van Eerstelijnsbedden vanuit Subsidies Wlz naar ZVW.

Het wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg is toegenomen door een hogere productie als gevolg van een volledig jaar gebruik van de afdeling voor Eerstelijnsbedden welke zorg tot en met september 2016 Wlz-capaciteit in beslag nam (2016: 3 maanden), hogere tarieven, groei van VPT en meer overbruggingszorg (MPT).

De Opbrengsten WMO zijn toegenomen door een toename van Huishoudelijke Ondersteuning in Lelystad en hogere vergoeding voor Huishoudelijke Ondersteuning in Lelystad. Daarnaast wordt er sinds januari 2017 ook Huishoudelijke Ondersteuning verzorgd in Almere.

12. Subsidies

De specificatie is als volgt:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Subsidies Wlz/Zvw-zorg	240.890	870.361
Rijkssubsidies vanwege het Ministerie van VWS	37.214	41.490
Overige subsidies, waaronder loonkostensubsidies en EU-subsidies	54.205	70.885
Totaal	<u>332.309</u>	<u>982.736</u>

Toelichting:

De afname van de Subsidies Wlz/Zvw-zorg zijn veroorzaakt door de overheveling van Eerstelijnsbedden vanuit Subsidies Wlz naar ZVW.

13. Overige bedrijfsopbrengsten

De specificatie is als volgt:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Overige opbrengsten (waaronder vergoeding voor uitgeleend personeel en verhuur onroerend goed):		
maaltijden etc. voedingsdienst	410.782	404.435
Verhuur aanleunwoningen	374.616	370.239
overig	491.548	538.821
Totaal	<u>1.276.946</u>	<u>1.313.495</u>

Toelichting:

De post "overig" bestaat grotendeels uit de verhuur van bedrijfsruimten.

De overige opbrengsten zijn met name door een aantal eenmalige opbrengsten van in totaal zo'n 40 K€ in 2016 lager dan vorig jaar.

5.1.8 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING

LASTEN

14. Personeelskosten

De specificatie is als volgt:

	2017	2016
	€	€
Lonen en salarissen	16.464.006	15.477.627
Sociale lasten	2.554.835	2.369.874
Pensioenpremies	1.293.252	1.191.846
Andere personeelskosten: overige personeelskosten	810.232	882.996
Subtotaal	<u>21.122.325</u>	<u>19.922.343</u>
Personeel niet in loondienst	2.463.711	1.865.334
Totaal personeelskosten	<u><u>23.586.036</u></u>	<u><u>21.787.677</u></u>
Specificatie gemiddeld aantal personeelsleden (in FTE's) per segment:		
WZF (Stichting)	395	413
WZF (BV)	56	
Gemiddeld aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden	<u>451</u>	<u>413</u>
Aantal personeelsleden dat buiten Nederland werkzaam is	0	0

Toelichting:

De toename van personeelskosten is het gevolg van de stijging van het aantal fte als gevolg van de hogere productie (met name een volledig jaar Eerstelijnsverblijf, meer VPT en meer activiteiten in Almere)

De kosten voor Personeel niet in loondienst nemen toe als gevolg van de inhuur van uitzendkrachten voor de thuiszorg, door meer inzet van onderaannemers voor Ondersteuning Thuis en Dagbesteding en door meer werkzame ZZP'ers.

Ook is er een toename van kosten ter hoogte € 306.665,- voor extra personeel in het kader van de kwaliteitsimpuls verpleeghuiszorg

15. Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

De specificatie is als volgt:

	2017	2016
	€	€
Afschrijvingen:		
- materiële vaste activa	1.436.062	1.379.543
Totaal afschrijvingen	<u>1.436.062</u>	<u>1.379.543</u>

Toelichting:

De afschrijvingen zijn met name hoger als gevolg van een volledig jaar afdeling Eerstelijnsverblijf (2016: 3 maanden). Daarnaast was er in 2016 een correctie in de financial lease als gevolg van de boekwaardereparatie met betrekking tot de Uiterton.

16. Overige bedrijfskosten

De specificatie is als volgt:

	2017	2016
	€	€
Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten	1.820.153	1.645.361
Algemene kosten	1.974.780	1.641.821
Patiënt- en bewonersgebonden kosten	797.112	661.981
Onderhoud en energiekosten	810.501	873.373
Huur en leasing	1.457.958	1.444.990
Correcties financial lease 2010-2015	0	-310.950
Totaal overige bedrijfskosten	<u>6.860.504</u>	<u>5.956.576</u>

Toelichting:

De Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten zijn hoger doordat er meer cliënten in onze locaties verbleven door een volledig jaar Eerstelijnsverblijf en meer VPT. Ook waren er door vervanging en nieuwe kantoorruimtes meer kosten voor inrichting en waren er in 2017 meer kosten ten aanzien van het wagenpark dan in 2016.

De algemene kosten zijn met name hoger door meer kosten van ICT/telefonie, meer kosten voor PR/marketing en hogere verzekeringspremies door eigenrisico-drager WGA (in 2016 zat dit in de sociale lasten onder personeelskosten).

De Patiënt- en bewonersgebonden kosten zijn hoger door meer kosten voor genees/ en verzorgingsmiddelen als gevolg van de zwaardere zorg en flinke creditnota in 2016.

17. Financiële baten en lasten

De specificatie is als volgt:

	2017	2016
	€	€
Rentebaten	381	3.839
Subtotaal financiële baten	381	3.839
Rentelasten	-948.400	-950.264
Overige financiële lasten	-8.200	-7.710
Subtotaal financiële lasten	<u>-956.600</u>	<u>-957.974</u>
Totaal financiële baten en lasten	<u><u>-956.219</u></u>	<u><u>-954.135</u></u>

5.1.8 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING

LASTEN

18. Wet normering topinkomens (WNT)

WNT-VERANTWOORDING 2017 Stichting Woonzorg Flevoland

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op Stichting Woonzorg Flevoland van toepassing zijnde regelgeving: WNT2

Referend aan het besluit van de raad van toezicht is het bezoldigingsmaximum in 2017 voor Stichting Woonzorg Flevoland vastgesteld op € 166.000, op basis van het WNT-maximum voor de zorg, 10 punten en klasse 4. Dit geldt naar rato van de duur en/of omvang van het dienstverband. Voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking geldt met ingang van 1 januari 2017 voor de eerste 12 kalendermaanden een afwijkende normering, zowel voor de duur van de opdracht als voor het uurtarief.

Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen met dienstbetrekking. Tevens leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

bedragen x € 1	Dr. J.M. Bos
Functiegegevens	Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Nee
Beloning	154.080
Belastbare onkostenvergoedingen	0
Beloningen betaalbaar op termijn	11.064
Subtotaal	165.144
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	166.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	
Totaal bezoldiging	165.144
Verplichte motivering indien overschrijding	n.v.t.
Gegevens 2016	
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0
Beloning	152.135
Beloningen betaalbaar op termijn	10.806
Totaal bezoldiging 2016	162.941

1b. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1	B.J.N. Schreuder	F.L.H. Gerards	J.C.P. van Alst	T. Zeilstra-van der Meulen	R.J. Beuse	S. Kruijzinga
Functiegegevens	Voorzitter	Vice-voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/7	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning						
Bezoldiging	14.940	8.300	4.342	8.300	8.300	8.300
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	24.900	16.600	9.683	16.600	16.600	16.600
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0					
Totale bezoldiging	14.940	8.300	4.342	8.300	8.300	8.300
Verplichte motivering indien overschrijding	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016						
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	13.514	7.444	7.444	7.444		
Beloningen betaalbaar op termijn						
Totaal bezoldiging 2016	13.514	7.444	7.444	7.444	0	0

19. Honoraria accountant

De honoraria van de accountant over 2017 zijn als volgt:

	2017	2016
	€	€
1 Controle van de jaarrekening	43.905	42.350
2 Overige controlewerkzaamheden (w.o. Regeling AO/IC en Nacalculatie)	2.414	0
Totaal honoraria accountant	46.319	42.350

20. Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de instelling, haar deelnemingen en hun bestuurders en leidinggevende functionarissen.

Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

De bezoldiging van de bestuurders en toezichthouders die in het kader van de WNT verantwoord worden, is opgenomen onder punt 18.

5.1.9 ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2017
(na resultaatbestemming)

	<u>Ref.</u>	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
		€	€
ACTIVA			
Vaste activa			
Materiële vaste activa	1	22.252.475	23.303.659
Financiële vaste activa	2	217.330	100
Totaal vaste activa		<u>22.469.805</u>	<u>23.303.759</u>
Viottende activa			
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	3	171.102	528.400
Debiteuren en overige vorderingen	4	1.003.382	2.052.198
Liquide middelen	5	5.252.085	2.419.104
Totaal viottende activa		<u>6.426.569</u>	<u>4.999.702</u>
Totaal activa		<u><u>28.896.374</u></u>	<u><u>28.303.461</u></u>
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Bestemmingsreserves	6	1.300.000	1.300.000
Bestemmingsfondsen		4.642.446	4.096.538
Algemene en overige reserves		1.102.180	735.819
Totaal eigen vermogen		<u>7.044.626</u>	<u>6.132.357</u>
Voorzieningen	7	482.241	791.262
Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)	8	15.943.812	16.577.055
Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)			
Overige kortlopende schulden	9	5.425.695	4.802.787
Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)		<u>5.425.695</u>	<u>4.802.787</u>
Totaal passiva		<u><u>28.896.374</u></u>	<u><u>28.303.461</u></u>

5.1.10 ENKELVOUDIGE RESULTATENREKENING OVER 2017

	Ref.	2017 €	2016 €
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:			
Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)	12	29.959.064	27.842.571
Subsidies	13	332.309	982.736
Overige bedrijfsopbrengsten	14	1.634.934	1.313.495
Som der bedrijfsopbrengsten		<u>31.926.307</u>	<u>30.138.802</u>
BEDRIJFSLASTEN:			
Personeelskosten	15	22.007.767	21.787.677
Afschrijvingen op materiële vaste activa	16	1.436.062	1.379.543
Overige bedrijfskosten	17	6.831.372	5.956.576
Som der bedrijfslasten		<u>30.275.201</u>	<u>29.123.796</u>
BEDRIJFSRESULTAAT		1.651.106	1.015.006
Financiële baten en lasten	18	-738.837	-954.135
RESULTAAT BOEKJAAR		<u><u>912.269</u></u>	<u><u>60.871</u></u>

RESULTAATBESTEMMING

Het resultaat is als volgt verdeeld:

	2017 €	2016 €
Toevoeging/(onttrekking):		
Bestemmingsreserve Overig	0	0
Bestemmingsfonds aanvaardbare kosten	545.908	-124.313
Algemene reserves	366.361	131.845
Reserve GGZ Almere	0	53.339
	<u><u>912.269</u></u>	<u><u>60.871</u></u>

5.1.11 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

Algemene Toelichting**Grondslagen**

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de grondslagen van de geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woonzorgcentra Flevoland.

Financiële vast activa

De deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde, doch niet lager dan nihil. Deze nettovermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van Stichting Woonzorgcentra Flevoland.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Wanneer de vennootschap geheel of ten dele instaat voor schulden van de desbetreffende deelneming, respectievelijk de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening gevormd. Bij het bepalen van de omvang van deze voorziening wordt rekening gehouden met reeds op vorderingen op de deelneming in mindering gebrachte voorziening voor oninbaarheid.

ACTIVA

Voor zover posten uit de enkelvoudige balans niet afwijken van de geconsolideerde balans zijn deze hierna niet nader toegelicht en wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

1. Materiële vaste activa

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Bedrijfsgebouwen en terreinen	19.460.919	20.304.285
Machines en installaties	1.422.148	1.571.957
Andere vaste bedrijfsmiddelen, technische en administratieve uitrusting	1.369.408	1.427.417
Totaal materiële vaste activa	<u>22.252.475</u>	<u>23.303.659</u>
<i>Het verloop van de materiële activa in het verslagjaar is als volgt weer te geven:</i>		
	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	23.303.659	23.606.792
Bij: investeringen	384.878	1.442.641
Af: afschrijvingen	1.436.062	1.379.543
Af: Correcties financial lease 2010-2015	0	315.882
Af: mutatie als gevolg van contractaanpassing Uiterdonk	0	-114.962
Af: ingebruikname	0	165.311
Boekwaarde per 31 december	<u>22.252.475</u>	<u>23.303.659</u>

2. Financiële vaste activa

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	217.330	100
Totaal financiële vaste activa	<u>217.330</u>	<u>100</u>
<i>Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:</i>		
	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	100	0
Resultaat 2017	217.230	0
Ontvangen dividend	0	0
Boekwaarde per 31 december	<u>217.330</u>	<u>0</u>

Toelichting op belangen in andere rechtspersonen of vennootschappen:

Naam en rechtsvorm en woonplaats rechtspersoon	Kernactiviteit	Verschaft kapitaal	Kapitaalbelang (in %)	Eigen vermogen	Resultaat
				€	€
Rechtstreekse kapitaalbelangen >= 20%:					
Woonzorg Flevoland HH B.V.	Huishoudelijke hulp	100	100%	217.330	217.230

5.1.11 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

3. Vorderingen uit hoofde van financieringstekort en schulden uit hoofde van financieringsoverschot AWBZ / WLZ

	2015 €	2016 €	2017 €	totaal €
Saldo per 1 januari	6.178	522.222		528.400
Financieringsverschil boekjaar			171.102	171.102
Correcties voorgaande jaren		73		73
Betalingen/ontvangsten	-6.178	-522.295		-528.473
Subtotaal mutatie boekjaar	-6.178	-522.222	171.102	-357.298
Saldo per 31 december	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>171.102</u>	<u>171.102</u>
Stadium van vaststelling (per erkenning):	c	c	a	

a= interne berekening
 b= overeenstemming met zorgverzekeraars
 c= definitieve vaststelling NZa

	31-dec-17 €	31-dec-16 €
Waarvan gepresenteerd als:		
- vorderingen uit hoofde van financieringstekort	171.102	528.400
- schulden uit hoofde van financieringsoverschot		
	<u>171.102</u>	<u>528.400</u>

Specificatie financieringsverschil in het boekjaar

	31-dec-17 €	31-dec-16 €
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	23.158.560	19.134.586
Af: vergoedingen ter dekking van het wettelijk budget	22.987.458	18.612.364
Totaal financieringsverschil	<u>171.102</u>	<u>522.222</u>

4. Debiteuren en overige vorderingen

	31-dec-17 €	31-dec-16 €
De specificatie is als volgt:		
Vorderingen op debiteuren	799.814	1.621.072
Overige vorderingen:	144.884	151.012
Nog te ontvangen bedragen:	38.719	48.047
Subsidies 1e lijnsbedden	1.503	215.695
Subsidies extramurale behandeling	18.462	16.372
Totaal debiteuren en overige vorderingen	<u>1.003.382</u>	<u>2.052.198</u>

Toelichting:

De voorziening die in aftrek op de vorderingen is gebracht, bedraagt € 11.693 (2016: € 22.945).
 De afname van de debiteuren is het gevolg van de afname van vordering op de gemeente Lelystad.
 Ten behoeve van kortlopende schulden aan kredietinstellingen en langlopende schulden aan banken zijn geen vorderingen verpand.

5. Liquide middelen

	31-dec-17 €	31-dec-16 €
De specificatie is als volgt:		
Bankrekeningen	5.252.085	2.419.088
Kassen	0	16
Totaal liquide middelen	<u>5.252.085</u>	<u>2.419.104</u>

5.1.11 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

PASSIVA

6. Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit de volgende componenten:

	31-dec-17	31-dec-16
	€	€
Bestemmingsreserves	1.300.000	1.300.000
Bestemmingsfondsen	4.642.446	4.096.538
Algemene en overige reserves	1.102.180	735.819
Totaal eigen vermogen	<u>7.044.626</u>	<u>6.132.357</u>

Bestemmingsreserves

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Bestemmingsreserves:				
Bestemmingsreserve kleinschalig wonen	300.000			300.000
Bestemmingsreserve organisatievoorziening	600.000			600.000
Bestemmingsreserve algemeen	400.000			400.000
Totaal bestemmingsreserves	<u>1.300.000</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1.300.000</u>

Bestemmingsfondsen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Bestemmingsfondsen:				
Reserve aanvaardbare kosten:	4.096.538	545.908		4.642.446
Totaal bestemmingsfondsen	<u>4.096.538</u>	<u>545.908</u>	<u>0</u>	<u>4.642.446</u>

Algemene en overige reserves

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Resultaat- bestemming	Overige mutaties	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€
Overige reserves:				
Reserve WMO beschermd wonen	53.339			53.339
Algemene reserves	682.480	366.361		1.048.841
Totaal algemene en overige reserves	<u>735.819</u>	<u>366.361</u>	<u>0</u>	<u>1.102.180</u>

Specificatie aansluiting geconsolideerd - enkelvoudig vermogen 31 december 2017 en resultaat over 2017

De specificatie is als volgt :

	Eigen vermogen	Resultaat
	€	€
Enkelvoudig eigen vermogen en resultaat:	7.044.626	912.269
Totaal geconsolideerd eigen vermogen en resultaat	<u>7.044.626</u>	<u>912.269</u>

7. Voorzieningen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	Saldo per 1-jan-2017	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Saldo per 31-dec-2017
	€	€	€	€	€
- jubileumverplichtingen	172.558	15.500	14.273		173.785
- ORT-verplichtingen	618.704	0	310.248		308.456
Totaal voorzieningen	<u>791.262</u>	<u>15.500</u>	<u>324.521</u>	<u>0</u>	<u>482.241</u>

Toelichting in welke mate (het totaal van) de voorzieningen als langlopend moeten worden beschouwd:

	31-dec-2017
Kortlopend deel van de voorzieningen (< 1 jr.)	142.927
Langlopend deel van de voorzieningen (> 1 jr.)	339.314
hiervan > 5 jaar	103.785

5.1.11 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

PASSIVA

8. Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Schulden aan banken	829.153	879.157
Overige langlopende schulden	15.114.659	15.697.898
Totaal langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar)	<u>15.943.812</u>	<u>16.577.055</u>

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Stand per 1 januari	17.243.759	18.409.677
Af: aflossingen	632.886	663.102
Af: Correcties financial lease 2010-2015	0	502.816
Stand per 31 december	<u>16.610.873</u>	<u>17.243.759</u>
Af: aflossingsverplichting komend boekjaar	667.061	666.704
Stand langlopende schulden per 31 december	<u>15.943.812</u>	<u>16.577.055</u>

Toelichting in welke mate (het totaal van) de langlopende schulden als langlopend moeten worden beschouwd:

Kortlopend deel van de langlopende schulden (< 1 jr.), aflossingsverplichtingen	667.061	666.704
Langlopend deel van de langlopende schulden (> 1 jr.) (balanspost)	15.943.812	16.577.055
hiervan > 5 jaar	13.256.796	13.265.657

Voor een nadere toelichting op de langlopende schulden wordt verwezen naar de bijlage overzicht langlopende schulden.
De aflossingsverplichtingen komend boekjaar zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

9. Overige kortlopende schulden

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-17</u>	<u>31-dec-16</u>
	€	€
Schulden aan kredietinstellingen		
Crediteuren	1.069.708	860.090
Aflossingsverplichtingen komend boekjaar langlopende leningen	667.061	666.704
Belastingen en premies sociale verzekeringen	470.802	821.494
Schulden terzake pensioenen	135.448	447.394
Nog te betalen salarissen	274.013	171.659
Overige schulden:		
RC WMO-kantoor	0	163.405
Nog te betalen kosten:		
nog te betalen	987.797	580.383
nog af te dragen btw	6.129	7.731
Vooruitontvangen opbrengsten:		
Vooruit ontvangen bedragen Kwaliteitsimpuls	783.767	0
Vakantiegeld	635.406	670.789
Vakantiedagen	395.564	413.138
Totaal overige kortlopende schulden	<u>5.425.695</u>	<u>4.802.787</u>

5.1.11 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS

10. Financiële instrumenten

Deze toelichting betreft een voorbeeld en dient nog instellingsspecifiek gemaakt te worden.

Algemeen

De instelling maakt in de normale bedrijfsuitoefening geen gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de instelling blootstellen aan markt- en/of kredietrisico's.

De instelling handelt niet in financiële derivaten en heeft procedures en gedragslijnen om de omvang van het kredietrisico bij elke tegenpartij of markt te beperken. Bij het niet nakomen door een tegenpartij van aan de instellingen verschuldigde betalingen blijven eventuele daaruit voortvloeiende verliezen beperkt tot de marktwaarde van de desbetreffende instrumenten.

Kredietrisico

De vorderingen uit hoofde van handelsdebiteuren zijn voor circa 43% geconcentreerd bij drie grote debiteuren. Het maximale bedrag aan kredietrisico bedraagt EUR 260k.

Renterisico en kasstroomrisico

Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van opgenomen leningen. Bij deze leningen is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De leningen worden aangehouden tot het einde van de looptijd. De instelling heeft derhalve als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken om (tussentijdse) rentefluctuaties te beheersen.

Reële waarde

De reële waarde van de meeste in de balans verantwoorde financiële instrumenten, waaronder vorderingen, effecten, liquide middelen en kortlopende schulden, benadert de boekwaarde ervan.

11. Niet in de balans opgenomen verplichtingen en niet in de balans opgenomen activa

Toelichting:			
De verplichting huur 2018 locaties en kantoorruimten op basis van		€ 1.078.119	
Locatie Hanzeborg, 46 appartementen	€	396.213	T/m 16 juli 2020
Locatie Hanzeborg, zwembad	€	45.801	langer dan vijf jaar
Locatie Uiterton, aanleunwoningen	€	323.677	T/m 27 juni 2020
Meentstaete	€	126.302	langer dan vijf jaar
De Bolder	€	130.830	langer dan vijf jaar
Lelystad Haven	€	3.711	T/m 31 december 2018
Center Plaza/Plaats 9	€	16.132	T/m 31 december 2022
Bartokweg Almere	€	25.808	T/m 31 december 2022
Kerkstraat 100 Almere	€	9.644	T/m 31 maart 2019

Mogelijke rechten of verplichtingen in het kader van de niet in de balans opgenomen regelingen

Kredietfaciliteit

Bij de Rabobank is een kredietfaciliteit afgesloten met een looptijd van twee jaar voor een maximumbedrag van € 200.000,- met als zekerheid het vaste activum van Vergeten Landleven

5.1.12 ENKELVOUDIG MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA

	Bedrijfs- gebouwen en terreinen	Machines en installaties	Andere vaste bedrijfs- middelen, technische en administratieve uitrusting	Materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en voortuitbetalingen op materiële vaste activa	Niet aan het bedrijfsproces dienstbare materiële activa	Totaal
	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2017						
- aanschafwaarde	27.022.579	2.869.491	3.321.607			33.213.677
- cumulatieve herwaarderingen						0
- cumulatieve afschrijvingen	6.718.294	1.297.534	1.894.190			9.910.018
Boekwaarde per 1 januari 2017	<u>20.304.285</u>	<u>1.571.957</u>	<u>1.427.417</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>23.303.659</u>
Mutaties in het boekjaar						
- investeringen	7.258	46.467	331.153			384.878
- herwaarderingen						0
- afschrijvingen	850.624	196.276	389.162			1.436.062
- bijzondere waardeverminderingen						0
- terugname bijz. waardeverminderingen						0
<i>- terugname geheel afgeschreven activa</i>						
.aanschafwaarde						0
.cumulatieve herwaarderingen						0
.cumulatieve afschrijvingen						0
<i>- desinvesteringen</i>						
aanschafwaarde						0
cumulatieve herwaarderingen						0
cumulatieve afschrijvingen						0
per saldo	0	0	0	0	0	0
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	<u>-843.366</u>	<u>-149.809</u>	<u>-58.009</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>-1.051.184</u>
Stand per 31 december 2017						
- aanschafwaarde	27.029.837	2.915.958	3.652.760	0	0	33.598.555
- cumulatieve herwaarderingen	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	7.568.918	1.493.810	2.283.352	0	0	11.346.080
Boekwaarde per 31 december 2017	<u>19.460.919</u>	<u>1.422.148</u>	<u>1.369.408</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>22.252.475</u>
<i>Afschrijvingspercentage</i>						
Gebouwen	2,0%	10,0%	Inventaris	10,0%		
Grond	0,0%		Vervoermiddelen	20,0%		
Terreinvoorzienin	5,0%		Automatisering	33,3%		
Verbouwingen	5,0%					

5.1.13 ENKELVOUDIG MUTATIEOVERZICHT FINANCIËLE VASTE ACTIVA

	<u>Deelnemingen in groeps- maatschappijen</u>	<u>Deelnemingen in overige verbonden maatschappijen</u>	<u>Vorderingen op groeps- maatschappijen</u>	<u>Vorderingen op overige verbonden maatschappijen</u>	<u>Andere deelnemingen</u>	<u>vorderingen op participanten en op maatschappij en waarin wordt deelgenome n</u>	<u>Overige effecten</u>	<u>Vordering op grond van compensatie regeling</u>	<u>Overige vorderingen</u>	<u>Totaal</u>
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2017	100									100
Resultaat 2017	217.230									217.230
Ontvangen dividend										0
Boekwaarde per 31 december 2017	<u>217.330</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>217.330</u>

BIJLAGE

5.1.14 Overzicht langlopende schulden ultimo 2017 (enkelvoudig)

Leninggever	Afsluit- datum	Hoofdsom	Totale loop- tijd	Soort lening	Werke- lijke- rente	Restschuld 31 december 2016	Nieuwe leningen in 2017	Aflossing in 2017	Restschuld 31 december 2017	Restschuld over 5 jaar	Resterende looptijd in jaren eind 2017	Aflos- sings- wijze	Aflos- sing 2018	Gestelde zekerheden
		€			%	€	€	€	€	€			€	
Rabo	15-dec-14	400.000	20	bouwdeposito	3,80%	371.661	0	20.004	351.657	251.637	17	lineair	20.004	verpanding
Rabo	15-dec-14	300.000	20	bouwdeposito	2,65%	278.750	0	15.000	263.750	188.750	17	lineair	15.000	verpanding
Rabo	15-dec-14	300.000	20	bouwdeposito	2,95%	278.750	0	15.000	263.750	188.750	17	lineair	15.000	verpanding
Totaal						929.161	0	50.004	879.157	629.137			50.004	

5.1.15 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE RESULTATENREKENING

Voor zover posten uit de enkelvoudige resultatenrekening niet afwijken van de geconsolideerde resultatenrekening zijn deze hierna niet nader toegelicht en wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde resultatenrekening.

BATEN

12. Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Opbrengsten zorgverzekeringswet (exclusief subsidies)	4.182.758	3.429.505
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	22.374.793	19.134.586
correctie voorgaande jaren	73	-35.200
Opbrengsten Wmo	3.311.740	5.232.399
Overige zorgprestaties	89.700	81.281
Totaal	<u>29.959.064</u>	<u>27.842.571</u>

Toelichting:

De toename van de Opbrengsten zorgverzekeringswet zijn veroorzaakt door de overheveling van Eerstelijnsbedden vanuit Subsidies Wlz naar ZVW.

Het wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg is toegenomen door een hogere productie als gevolg van een volledig jaar gebruik van de afdeling voor Eerstelijnsbedden welke zorg tot en met september 2016 Wlz-capaciteit in beslag nam (2016: 3 maanden), hogere tarieven, groei van VPT en meer overbruggingszorg (MPT).

Afname WMO is het gevolg van de oprichting van Woonzorg Flevoland HH B.V. Deze 100% dochter voert met ingang van 1 januari 2017 alle WMO huishoudelijke hulp activiteiten uit.

13. Subsidies

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Subsidies Wlz/Zvw-zorg	240.890	870.361
Rijkssubsidies vanwege het Ministerie van VWS	37.214	41.490
Overige subsidies, waaronder loonkostensubsidies en EU-subsidies	54.205	70.885
Totaal	<u>332.309</u>	<u>982.736</u>

14. Overige bedrijfsopbrengsten

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
<i>De specificatie is als volgt:</i>		
Overige opbrengsten (waaronder vergoeding voor uitgeleend personeel en verhuur onroerend goed):		
maaltijden etc. voedingsdienst	410.782	404.435
Verhuur aanleunwoningen	374.616	370.239
overig	849.536	538.821
Totaal	<u>1.634.934</u>	<u>1.313.495</u>

Toelichting:

Toename overig is te verklaren uit de management fee € 358.428,- die aan Woonzorg Flevoland HH BV wordt doorberekend.

5.1.15 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE RESULTATENREKENING

LASTEN

15. Personeelskosten

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Lonen en salarissen	15.091.232	15.477.627
Sociale lasten	2.328.860	2.369.874
Pensioenpremies	1.215.901	1.191.846
Andere personeelskosten:		
overige personeelskosten	760.677	882.996
Subtotaal	<u>19.396.670</u>	<u>19.922.343</u>
Personeel niet in loondienst	2.611.097	1.865.334
Totaal personeelskosten	<u><u>22.007.767</u></u>	<u><u>21.787.677</u></u>
Specificatie gemiddeld aantal personeelsleden (in FTE's) per segment: WZF (Stichting)	395	413
Gemiddeld aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden	<u>395</u>	<u>413</u>
Aantal personeelsleden dat buiten Nederland werkzaam is	0	0

Toelichting:

Afname kosten is te verklaren uit de oprichting van Woonzorg Flevoland HH B.V., waar alle huishoudelijke hulp medewerkers verloond worden per 1 januari 2017.

16. Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Afschrijvingen:		
- materiële vaste activa	1.436.062	1.379.543
Totaal afschrijvingen	<u>1.436.062</u>	<u>1.379.543</u>

17. Overige bedrijfskosten

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten	1.820.153	1.645.361
Algemene kosten	1.945.648	1.641.821
Patiënt- en bewonersgebonden kosten	797.112	661.981
Onderhoud en energiekosten	810.501	873.373
Huur en leasing	1.457.958	1.444.990
Correcties financial lease 2010-2015	0	-310.950
Totaal overige bedrijfskosten	<u>6.831.372</u>	<u>5.956.576</u>

Toelichting:

De Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten zijn hoger doordat er meer cliënten in onze locaties verbleven door een volledig jaar Eerstelijnsverblijf en meer VPT. Ook waren er door vervanging en nieuwe kantoorruimtes meer kosten voor inrichting en waren er in 2017 meer kosten ten aanzien van het wagenpark dan in 2016.

De algemene kosten zijn met name hoger door meer kosten van ICT/telefonie, meer kosten voor PR/marketing en hogere verzekeringspremies door eigenrisico-drager WGA (in 2016 zat dit in de sociale lasten onder personeelskosten).

De Patiënt- en bewonersgebonden kosten zijn hoger door meer kosten voor genees/ en verzorgingsmiddelen als gevolg van de zwaardere zorg en flinke creditnota in 2016.

5.1.15 TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE RESULTATENREKENING

18. Financiële baten en lasten

De specificatie is als volgt:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Rentebaten	381	3.839
Ontvangen dividenden	0	0
Resultaat deelnemingen	<u>217.230</u>	<u>0</u>
Subtotaal financiële baten	217.611	3.839
Rentelasten	-948.400	-950.264
Resultaat deelnemingen	0	0
Overige financiële lasten	<u>-8.048</u>	<u>-7.710</u>
Subtotaal financiële lasten	-956.448	-957.974
Totaal financiële baten en lasten	<u><u>-738.837</u></u>	<u><u>-954.135</u></u>

Toelichting:

Het resultaat deelnemingen veroorzaakt het verschil t.o.v. vorig jaar.

5.1.16 VASTSTELLING EN GOEDKEURING

Vaststelling en goedkeuring jaarrekening

De raad van bestuur van Stichting Woonzorg Flevoland heeft de jaarrekening 2017 opgemaakt en vastgesteld in de vergadering van 29 mei 2018.

De raad van toezicht van de Stichting Woonzorg Flevoland heeft de jaarrekening 2017 goedgekeurd in de vergadering van 29 mei 2018.

Resultaatbestemming

Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in paragraaf 5.1.2.

Ondertekening door bestuurders en toezichthouders

W.G.
Dhr. drs. J.M. Bos 29-5-2018

W.G.
Dhr. dr. B.J.N. Schreuder 29-5-2018

W.G.
Dhr. R.J. Beuse 29-5-2018

W.G.
Dhr. mr. F.L.H. Gerards 29-5-2018

W.G.
Mevr. T. Zeilstra- vd Meulen 29-5-2018

W.G.
Mevr. S. Kruizinga 29-5-2018

6. OVERIGE GEGEVENS

6. OVERIGE GEGEVENS

6.1 Statutaire regeling resultaatbestemming

Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in de resultatenrekening.

6.2. Nevenvestigingen

Stichting Woonzorgcentra Flevoland bestaat conform de KvK uit de volgende nevenvestigingen: Hanzeborg, De Uiterdon en Vergeten Landleven

6.3 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

De controleverklaring van de onafhankelijke accountant is opgenomen op de volgende pagina.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant