

Jaarverslag 2023 QuaRijn

- bestuursverslag en
- verslag interne toezichthouder

Inhoud

1. Profiel van QuaRijn	5
WERKGEBIED.....	5
VISIE 5	
KERNWAARDEN	6
2. Ontwikkellijnen 2023	7
3. Waardering en autonomie met steun dichtbij.....	8
4. Een goed werkklimaat	10
VERLOOP en VERZUIM.....	10
LEREN EN ONTWIKKELEN (L&O)	11
5. Leven in de wijk en eigen regie bevorderen	11
WIJKVERPLEGING en HUISHOUDELIJKE ZORG.....	12
ONTMOETINGSCENTRA	14
GERIATRISCHE REVALIDATIE	14
KENNIS- EN BEHANDELCENTRUM (KBC).....	14
6. ‘Gewoon’ wonen en leven, met informele zorg.....	15
VRIJWILLIGERSWERK	16
7. Sociale innovatie en zorgtechnologie.....	18
8. Gezonde bedrijfsvoering	20
KWALITEIT VAN ZORG.....	20
COMMUNICATIE	21
INFORMATISERING & AUTOMATISERING.....	21
INTERNE DIENSTVERLENING	21
DUURZAAMHEID.....	22
VASTGOED	22
9. Governance en netwerken	24
MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN.....	24
ONDERNEMINGSRAAD	25
Verslag intern toezichthouder: RAAD VAN TOEZICHT	26
10. Financieel verslag	28
Planning en Control	28
Risicomanagement	29
Informatievoorziening - Zorgmonitor	30
Financieel beleid - 2023	30
Resultaat	30
Financiële positie	31
Beleid	32
Gemaakte kosten Raad van Bestuur 2023.....	32
Bijlage 1 Overzicht van de kengetallen van QuaRijn 2023	34
Overzicht Onvrijwillige zorg.....	35
Overzicht Klachten	36

‘We reizen verder en we plaveien het pad’

Zo noemden we de kaderbrief voor 2023. We zagen dat de zorg gaat veranderen als gevolg van de vele ouderen die er in de nabije toekomst zijn. En dat we samen in beweging zouden komen om de toenemende vraag te kunnen blijven beantwoorden. En dat hebben we in 2023 zeker gedaan. In dit jaarverslag laten we zien wat er allemaal gedaan is. We hebben allen gevoeld dat het jaar 2023 het jaar is geweest van het zoeken naar nieuwe wegen. Het IZA en het WOZO hebben hier aan bijgedragen. Het gaat niet meer over hoe QuaRijn zich ontwikkelt, het gaat over hoe QuaRijn in de gemeenten en de regio werkt aan de zorg voor morgen. Het gaat dus om samen!

Vooralsamen: met onze eigen medewerkers, maar ook zeker met andere organisaties om ons heen: gemeenten, welzijnsorganisaties, ziekenhuis, zorginstellingen, etc. Samen duurt dan weliswaar langer, maar we komen wel verder. Voor veel mensen is het ook echt anders werken. Niet terugvallen in oude groeven, maar nieuwe kansen pakken. Natuurlijk gaat dat niet altijd goed. Maar we mogen leren, samen leren. En ik ben trots dat een organisatie als QuaRijn met alle medewerkers die hier werken en de veerkracht tonen om te zoeken naar de kansen die er zijn en daar ook uitvoering aan geven!

De samenwerking levert mooie inzichten op, het verrijkt en stimuleert en soms schuurt het ook. Dat is nodig om elkaar beter te leren begrijpen en respect te hebben voor elkaars positie en werk. Zo werken we aan een toekomst waarin onze regio klaar is voor wat op ons afkomt. We gaan ervoor, dat kunt u lezen in dit jaarverslag.

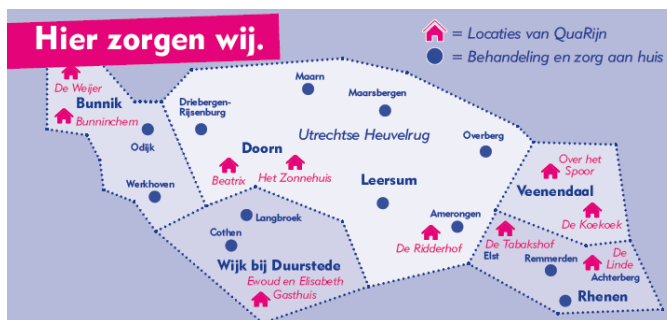
‘Met plezier en creativiteit gaan we samen voor de zorg van morgen!’

Mirjam Hagen,
Raad van Bestuur QuaRijn

Voor een virtuele reis:

<https://www.youtube.com/watch?v=hoehkFycx5c>

1. Profiel van QuaRijn



WERKGEBIED

QuaRijn is gelegen in het midden van het land. In het kaartje staat het werkgebied van QuaRijn. Het werkgebied heeft voornamelijk een landelijk karakter.

We bieden veel verschillende vormen van zorg en ondersteuning. Hieronder een overzicht.

Ontmoetingscentra

- Leersum
- Maarn
- Amerongen
- Bunnik
- Doorn
- Veenendaal
- Wijk bij Duurstede

Kennis- en Behandel Centrum

Wij beschikken over vijf locaties waar wij behandelen:

- Het Zonnehuis in Doorn
- De Schemerij in Leersum
- Over het Spoor in Veenendaal
- Bunninchem, Bunnik
- Ewoud & Elisabeth Gasthuis, Wijk bij Duurstede

Woonzorglocaties

- Beatrix, Doorn
- Bunninchem, Bunnik

MISSIE

QuaRijn biedt senioren een breed pakket van wonen, welzijn en zorg in de gemeenten Bunnik, Rhenen, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede. Hierdoor zijn we altijd bij u in de buurt.

Onze missie is om de levenskwaliteit en menselijke waardigheid van de cliënten te ondersteunen. Hierbij richten we ons niet alleen op ouderen, maar ook op hun naasten en hun hulpverleners in de regio. Levenskwaliteit bij ouderen kan door afnemende gezondheid erg worden bedreigd. Deze ouderen zijn dan in toenemende mate aangewezen op langdurige zorg. Onze rol is om professionele kwaliteit te bieden, maar vóór alles de unieke mens werkelijk te zien, te erkennen en hiernaar te handelen. Zorg en hulp bieden die daadwerkelijk waarde toevoegt aan het leven van elke persoon. Dát is de kunst.

De afgelopen jaren is de langdurige zorg ingrijpend gewijzigd: ouderen wonen langer thuis en waar mogelijk verlenen familie, vrienden en vrijwilligers een groot deel van de zorg. Professionele zorg voegt in wanneer de zorg te complex wordt en ondersteunt of adviseert de naasten over de basiszorg. Dat vraagt van medewerkers om samen te werken met de mensen en hulpverleners om de cliënt heen, te beschikken over de juiste expertise en een flexibele opstelling.

VISIE

Als expert op het gebied van ouder worden kennen we de mensen in onze regio. We waarderen ze om wie ze zijn, waar ze vandaan komen en wat ze willen bereiken. Dat geldt voor onze klanten – thuis of in een van onze expertisecentra – en hun

- De Koekoek, Veenendaal
- De Linde, Achterberg
- De Ridderhof, Amerongen
- De Tabakshof, Elst
- De Weijer, Bunnik
- Ewoud en Elisabeth Gasthuis, Wijk bij Duurstede
- Het Zonnehuis, Doorn
- Over Het Spoor, Veenendaal

Luxe zorgappartementen

- Nieuw Leeuwenburg (Doorn)
- De Tabakshof (Elst)

Wijkverpleging

- Wijkteam Wijk bij Duurstede (Langbroek, Cothen)
- Wijkteam Bunnik (Odiijk, Werkhoven)
- Wijkteam Doorn (Driebergen, Maarsbergen, Maarn)
- Wijkteam Leersum/Amerongen (Overberg)
- Wijkteam Rhenendaal (Veenendaal, Rhenen, Elst)
- Wijkteam Over het Spoor
- Wijkteam Hollandia State
- Wijkteam Entrada (Veenendaal – Rhenen)

QuaRijn biedt huishoudelijke hulp aan inwoners van de gemeenten Bunnik, Rhenen, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede.

dierbare naasten, maar ook voor onze gewaardeerde medewerkers en de onmisbare samenwerkingspartners in dorpen en wijken. Bij QuaRijn willen we alle mensen stimuleren in hun eigen kracht om vooruit te komen, de regie over hun eigen leven te houden en elke dag, met een lach of een traan, van waarde te laten zijn.



KERNWAARDEN

Dit doen we vanuit onze kernwaarden: Dichtbij, gedreven, nieuwsgierig en met vertrouwen.

Onze zorg en dienstverlening komen elke dag opnieuw tot stand in dialoog en in samenwerking met de cliënt en directe naasten. Zij houden zo veel mogelijk de regie. Onze inzet is persoonlijk, warm naar de klant en invoegend in de samenwerking. Wij zijn pas tevreden als onze cliënten dat zijn.

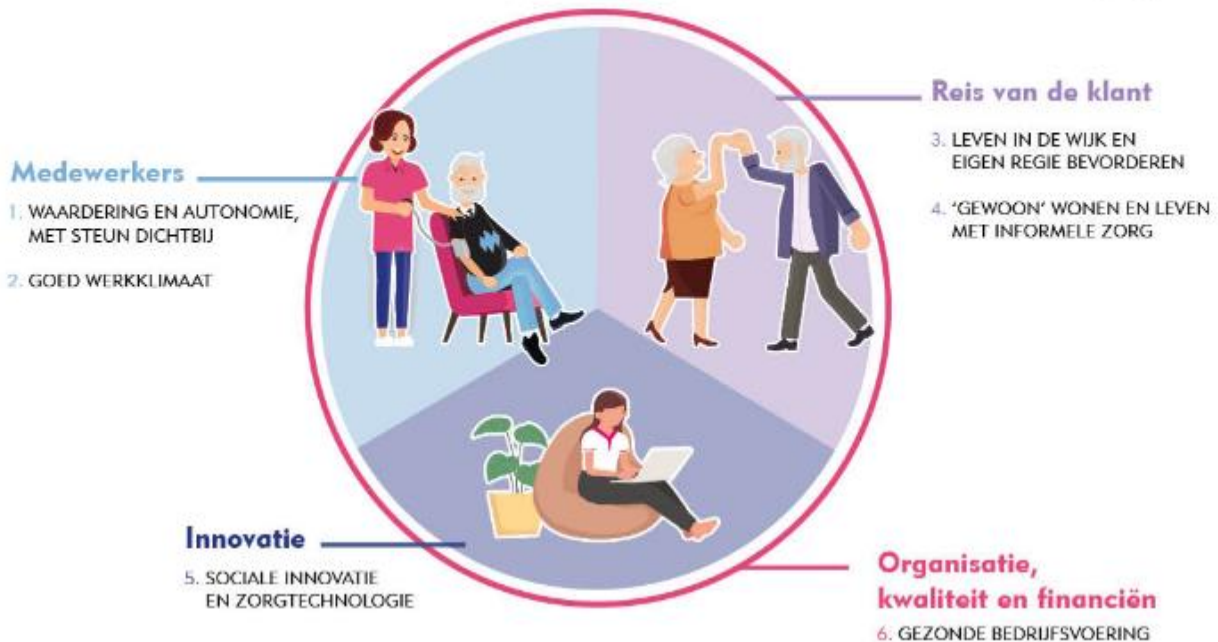
Bekijk onze [website](#) voor meer informatie en lees ook de inspirerende [blogs](#) en [vlogs](#) van QuaRijn medewerkers.

2. Ontwikkellijnen 2023

In 2023 hebben we gewerkt vanuit zes ontwikkellijnen. Deze lijnen sloten aan bij de verschillende akkoorden¹ die in de zorg omarmd zijn. We zagen dat de zorg gaat er echt anders uit gaan zien. De nieuwe norm is: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. Deze bewegingen leggen een groot accent op de werkzaamheden in de wijk en op het mensen leren zoveel mogelijk zelf te doen (in vaktermen: reablement). Binnen de locaties lag het accent steeds meer op 'gewoon leven'. Vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid: wat kan iemand nog wel, wat wil

Om deze transitie te maken is de organisatie voorbereid op het sterker maken van teams. QuaRijn is een sterke organisatie met goede professionals, die beschikken over het vermogen te doen wat de maatschappij van ons nodig heeft, maar dan moeten zij daartoe wel in de gelegenheid worden gesteld. Verder is een goed werkklimaat en waardering en steun dichtbij van cruciaal belang gebleken om medewerkers enthousiast te houden voor het werk. Daarom zijn voorbereidingen getroffen voor het instellen van teamleiders op de teams. Daarbij stond 2023 in het teken van het

6 ONTWIKKELLIJNEN 2023



iemand nog en hoe kunnen we dit samen met de naasten van cliënten invullen? In 2023 hebben we samen binnen en met organisaties buiten QuaRijn gewerkt aan deze belangrijke opdrachten.

verlichten van het werk.

Per ontwikkellijn geven we een terugblik op het jaar 2023.

¹ WOZO (Wonen, Ondersteuning en Zorg voor ouderen), IZA (Integraal Zorgakkoord, GALA (Gezond en Actief Leven

Akkoord) en TAZ (Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn)

3. Waardering en autonomie met steun dichtbij

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Waardering en autonomie, met steun dichtbij	Doelen
<ul style="list-style-type: none">- Besturingsfilosofie herzien en passende structuur (voor grote locaties) invoeren- Leiderschapsontwikkeling- Aandacht voor de medewerker: jouw verhaal, onze zorg	<ul style="list-style-type: none">- De aansturing en waardering stijgt door diverse te ondernemen acties. Het resultaat meten we middels het MTO en horen we terug in de verhalen- Realiseren van ondersteuning van de teams, fijn werken op een afdeling. Er is een positieve trend te zien op deze resultaten van het MTO.

Quotes medewerkerstevredenheidsonderzoek:

Weinig contact met leidinggevende gehad of ruimte om gesprek aan te gaan bij onvrede of veranderingen. Meer het gezicht laten zien onder de koffie of tijdens de lunch.

Ik hoop met de komst van teamleiders er meer verbeterd gaat worden. Kijk daar echt naar uit.

Als flex medewerker is het soms lastig dat je niet goed op de hoogte wordt gehouden van alle veranderingen op de werkvloer. Afdelingen krijgen alle mails maar als Flexer mag ik niet in alle mails waardoor in informatie misloop.

Ik ga elke dag met veel plezier naar mijn werk

Super blij dat ik mijn bijdrage mag leveren bij QuaRijn. Veranderingen in de zorg volgen elkaar snel op. Het is lastig genoeg om hier de tijd voor te nemen en de veranderingen echt te omarmen. Nu de tip:;) Omarm de verandering als QuaRijn maar neem ook de tijd om dit goed door te voeren. Stop niet halverwege met de gedachte.... Werkt niet we proberen anders... Vaak hebben we het nog niet eens goed geprobeerd of hebben we maar de helft gedaan waardoor het succes nog niet zichtbaar is.

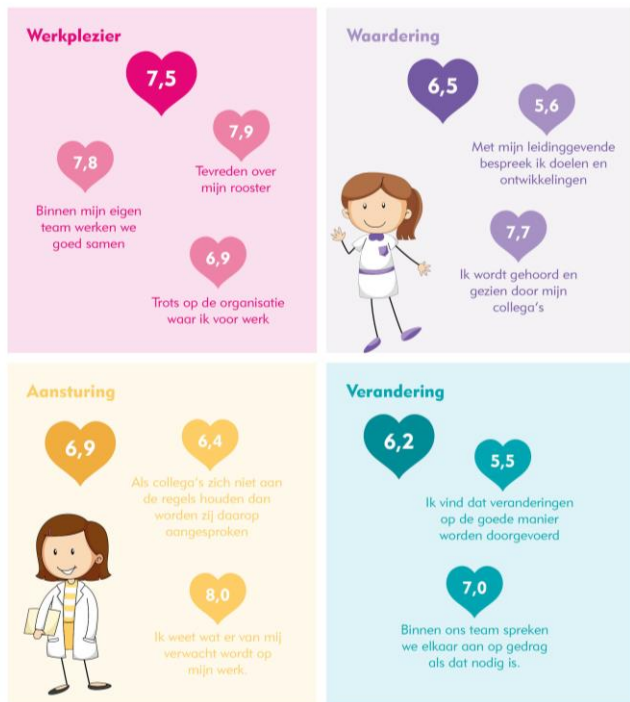
In het leiderschap zijn kenmerken relevant als nabij zijn (een luisterend oor en iemand waar je terecht kan) en duidelijke kaders geven en bijsturen wanneer dat noodzakelijk is. We hebben ingezet op het beter faciliteren van de zorgprofessionals, zodat zij er niet alleen voor stonden. Tegen de achtergrond dat het aantal medewerkers onder druk staat, het verzuim en het verloop te hoog waren, de vacatures moeilijk opgevuld werden en de aansturing door de managers, gezien de span of control, niet toereikend was. Daarom hebben we de besturingsfilosofie (zelforganisatie) herzien en dat leidde tot het benoemen van teamleiders op de teams.

Op 12 december was de kick-off met alle teamleiders, die op 1 januari 2024 van start zijn gegaan in de negen locaties. Daarnaast is een intensief ontwikkelprogramma voor de teamleiders ontwikkeld en in het verlengde hiervan ook voor de locatiemanagers. Dit betekende overigens ook dat 29 medewerkers boventallig werden. Met hen zijn we in gesprek gegaan voor een passende functie. Voor nagenoeg alle medewerkers is dat gelukt. We zien een licht positieve stijging van de tevredenheid van medewerkers.

Resultaten van het MTO 2022 en 2023:

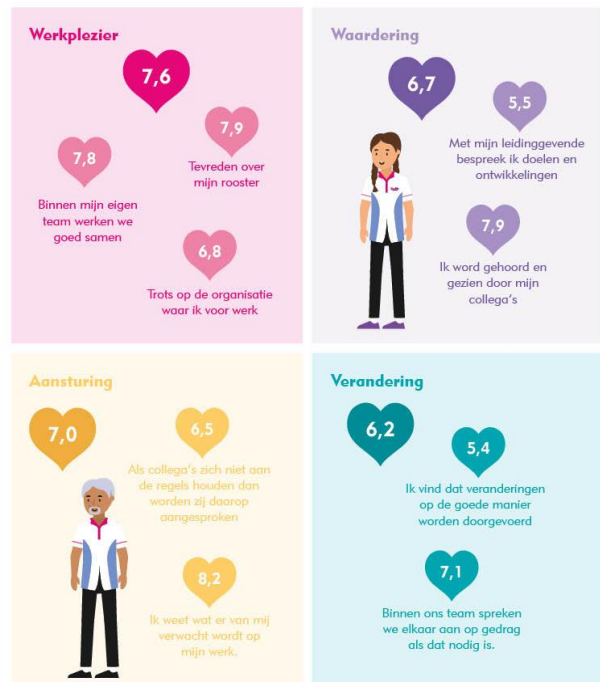
Tevredenheidsonderzoek

QuaRijn breed | Q4 2022 | 539 respondenten



Medewerkertevredenheidsonderzoek

QuaRijn breed | Q2 2023 | 539 respondenten



4. Een goed werkklimaat

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Goed werkklimaat	Doelen op een goed werkklimaat:
<ul style="list-style-type: none"> - Werk en privé in balans: gezond en vitaal je werk doen (werkklimaat) - Bieden van opleidings- en groeimogelijkheden (specialisaties) - Medewerkers aantrekken en behouden - Zuurstof voor Professionals: minder regels - Rigoreus afschalen van niet noodzakelijke activiteiten en registraties 	<ul style="list-style-type: none"> - Het roosterproces is geoptimaliseerd, zodat medewerkers stabiliteit en een goede werk-privé balans ervaren. - Verloop QuaRijn is max 20% - Ziekteverzuim max 8% en dossiers zijn poortwachter proof - Voor medewerkers is het indiensttredingsproces ingericht en geïmplementeerd. - Verkorten van de opleidingstijd van 6300 naar 5300 uur, 90% van alle medewerkers hebben hun verplichte opleidingen behaald. - Verhogen aantal leerlingen/stagiaires van 100 naar 125.

Het jaar 2023 is op het gebied van HR een pittig jaar geweest. In het voorjaar zegden drie HR-adviseurs hun baan op. Daarom werd een analyse uitgevoerd naar de oorzaken van het vertrek en is aan de hand van de analyse een nieuwe aanpak voorgesteld, waarbij HR-businesspartners zijn aangesteld en de aansturing van HR onder organisatieontwikkeling is geplaatst. Daarmee ontwikkelde HR zich in de positieve richting.

Er is een start gemaakt met de optimalisatie van het roosterproces en dit zal nog een vervolg krijgen in 2024. In het kader van Duurzame inzetbaarheid is HR gestart met het project “zuurstof voor zorgprofessionals”: dat betekent dat we werkten aan een klimaat waarin de algemene gezondheid en belastbaarheid van de medewerkers in balans zijn. Dit deden we vooral door te vereenvoudigen, het afschalen van overbodige activiteiten en het vereenvoudigen van opleidingen. Zo hebben we KAATJE’s ontwikkeld. Dit zijn instructiefilmpjes die snel beschikbaar zijn voor medewerkers als zij een handeling moeten uitvoeren en nog even wat ondersteuning willen. Medewerkers maakten daar graag gebruik van en de bekwaamheid nam fors toe, nog niet naar 90%, maar wel naar 83%! Totaal is KAATJE 7500 keer bekeken (gemiddeld 8 keer per zorgmedewerker) en is de opleidingstijd gedaald.

Voorbeelden van andere versimpelingen die we hebben doorgevoerd zijn:

- Maken van standaard doelen in de dossiers;
- Vereenvoudigen van de MIC-formulieren;
- Opheffen van een aantal kwaliteitscommissies;
- Opstellen van een protocol voor geaccepteerd valrisico;
- Pilot uitvoeren voor het afschaffen van dubbel aftekenen van medicatie;
- Voorraad medicatiestandaard op locatieniveau, in plaats van op naam van de cliënt;
- Afschaffen kwartaalevaluaties van behandelaren;
- Samenvoegen van de dossiers van behandelaren en zorgmedewerkers: afstoten van YSIS;
- Instellen van slimme meetapparatuur op de geriatrische revalidatie;

- Afschaffen van aandachtsvelders;
- Vereenvoudigen van medicatieaudits op locaties.

In 2024 krijgt dit een vervolg!



Het behouden van nieuwe medewerkers werd een belangrijk thema. Daarom vonden we dat de ‘onboarding’ echt beter moest. Het proces is uitgewerkt en er is een pilot gehouden om te testen of de onboarding ook beter ging. De resultaten van de pilot zijn positief en in 2024 zal dit geïmplementeerd worden. Het aantal leerlingen en stagiaires nam fors toe en was ruim meer dan de 125 die we als doel hadden gesteld.

VERLOOP en VERZUIM

Het verloop en verzuim zijn dossiers die flink aandacht kregen. Vanaf juli 2023 is gestart met Obra, de nieuwe arbodienst. Het doel was de grip aan te scherpen. In 2023 is dit in de tweede helft echter nog niet gelukt. Gebleken is dat de

samenwerking niet leidde tot verlaging van het verzuim. Daarop hebben we eind 2023 diverse interventies gedaan. Een belangrijke maatregel was bijvoorbeeld het borgen van vervanging bij ziekte/verlof van leidinggevenden en het verlagen van de span of control van leidinggevenden. Dit was een bevestiging voor de inzet van teamleiders.



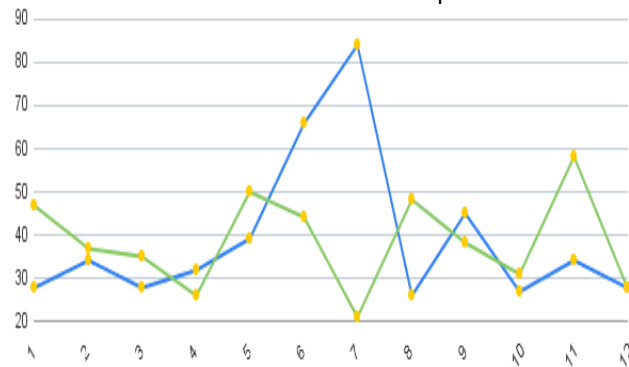
Verzuim voortschrijdend Incl en Excl zwanger en Norm per maand



Het voortschrijdend verzuimpercentage in december 2023 was 8,91% (exclusief zwangerschap) tov 10,16% in 2022. Helaas hebben we daarmee ons streven van maximaal 8% niet gehaald, maar gelukkig is de trend wel dalend. Daarbij zijn wel dossiers 'poortwachter-proof' gemaakt.

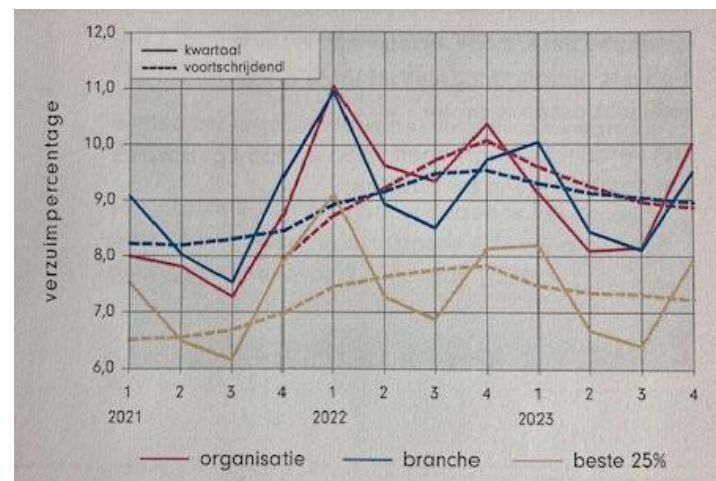
Het verloop percentage is 18,9%, gebaseerd op FTE. Er traden 471 medewerkers in dienst en 463 medewerkers gingen uit dienst. Hiermee hebben we ons doel niet gehaald.

Medewerkersaantallen In en Uit dienst per maand



Maand	Aantal in dienst	Aantal uit dienst
Totalen	471	463

Percentage ziekteverzuim van QuaRijn tov de branche



LEREN EN ONTWIKKELEN (L&O)

Als gevolg van het strategisch L&O beleid, zijn functies opnieuw ingevuld. De invoering van teamleiders is goed ondersteund vanuit L&O en ook de inhoudelijke verbetering in de begeleiding van leerlingen en stagiaires is verbeterd met interactieve video's: 'Kaatjes', de digitale assistent om bekwaam te blijven. Iedere maand is een nieuwe Kaatje ontwikkeld en deze zijn in totaal 7500x bekeken door medewerkers. De bekwaamheid van medewerkers steeg fors. En ook 'REIN Helpt' is geïmplementeerd voor vrijwilligers. Ook al kan deze nog beter uitgenut worden.

Quote medewerkerstevredenheidsonderzoek:

Ik zou graag wat meer tijd krijgen voor het schoonmaken van mijn kamers omdat de cliënt vaak ook aanwezig is en graag een gesprekje wil voeren, dit probeer ik tijdens mijn werkzaamheden te doen maar ook mijn werk is in de loop van jaren meer geworden doordat het bed verschoon erbij kwam en de cliënt meer zorg nodig heeft en ook vaak meer bevulling op de kamer veroorzaakt. De kamers zijn ook groter dan op andere afdelingen en staan vaak ook te vol om het schoonmaakwerk sneller te kunnen doen

5. Leven in de wijk en eigen regie bevorderen

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Leven in de wijk en eigen regie bevorderen	Doelen op leven in de wijk en eigen regie bevorderen
<ul style="list-style-type: none"> - Steunsystemen in de wijk (voorbereiden op het ouder worden) - Reablement (programma Langer Actief Thuis) - ONZe - Teamvorming wijkverpleging, HH en welzijn - Zorg op afstand, technologie - Revalideren in de wijk - Vernieuwen aanbod ontmoetingscentra 	<ul style="list-style-type: none"> - De omzet van de huishoudelijke zorg en wijkverpleging is met 10% gegroeid, de omzet van individuele begeleiding is verhoogd met 50% - De huishoudelijke zorg neemt de laag complexe zorg over van de wijkverpleging en ontwikkelt zich naar herstelgerichte zorg (reablement). - Ontwikkelen beeldschermzorg (10%), zorg op afstand - Ontwikkelen van een passend aanbod en OC's zijn zichtbaar in de wijk/buurt - Er is een specialistisch team gerealiseerd op complexe zorg - Ontwikkelen revalidatieprogramma met alle disciplines en revalidatie in de wijk realiseren - Revalidanten gebruiken de digitale ondersteuning bij het behandelprogramma - Openen KBC in een van de kernen van QuaRijn.

WIJKVERPLEGING en HUISHOUDELIJKE ZORG

In de wijk is volop ingezet op 'reablement', waarbij de zorg zoveel mogelijk tijdelijk wordt gegeven en nieuwe cliënten geleerd wordt om zelfstandig te worden. Lichtere vormen van zorg zijn overgenomen door de huishoudelijke hulp. Clienten zijn hierover geïnformeerd en ergotherapeuten en fysiotherapeuten zijn aangesloten om het reable-team compleet te maken. Er is een wekelijks overleg in de wijkteams ingesteld. De omzetgroei van de wijkverpleging en huishoudelijke zorg is niet gerealiseerd als gevolg van een te krappe arbeidsmarkt. De omzet van individuele begeleiding is wel toegenomen.



In de wijk is erg veel geïnvesteerd in de samenwerking. Vooral met welzijnsorganisaties en gemeenten is de samenwerking gezocht en ook met professionals van andere zorgorganisaties. En hoewel dat in de ene kern beter gaat dan in de andere, zijn we er volop van overtuigd dat dit toch de manier is om op de ontwikkelingen in de toekomst (toename van ouderen en een kleinere arbeidsmarkt) het hoofd te kunnen bieden.

Daarnaast levert dit ook nog mooie initiatieven op, zoals een 'eetproject' in Wijk bij Duurstede (zie verderop).

Beeldzorg is rustig aan geïntroduceerd in de wijkteams. De 10% zorg via beeld is niet gerealiseerd. Wel is deze wijze van zorgverlening inmiddels veel meer geaccepteerd onder de medewerkers en werd duidelijk dat een Beeldzorgteam een betere werkwijze kan bieden dan wanneer alle medewerkers beeldzorg verlenen. Die ontwikkeling krijgt een vervolg in 2024. Verdere technologische ontwikkelingen zijn niet geïntroduceerd.

De waarderingen van cliënten van de wijkverpleging, blijven hoog.

Team	Cijfer PREM 2022	Cijfer PREM 2023
Team Doorn	8,5	8,9
Team Entrada	8,5	8,9
Team Hollandia Staete	8,7	9,5
Team Leersum/Amerongen	8,8	8,9
Team Over het Spoor	8,2	8,5
Team E&E	8,7	8,7
Team Bunninchem	8,4	8,7
Rhenendael	7,4	8,8

Woordwolk van het cliëntwaarderingsonderzoek



De huishoudelijke hulp heeft een kwaliteitskeurmerk met vlag en wimpel behaald. De keuring van de GGD in een deel van het gebied verliep minder positief. Een verbeterplan werd opgesteld.

De waarderingen van cliënten van de huishoudelijke hulp zijn ook hoog.

regio	Cijfer 2023
Gemiddelde Bunnik	8,9
Gemiddelde Rhenen	9,5
Gemiddelde UH	8,5
Gemiddelde Veenendaal	9,2
Gemiddelde Wijk bij Duurstede	9,1

Quote cliëntwaarderingsonderzoek

Over de inzet en toewijding ben ik erg tevreden. Ik vind het fijn dat ik altijd een vast help heb. En dat er zover het mogelijk is voor vakantie vervanging gezorgd wordt.

Ik vind het knap dat de medewerker die meerdere cliënten bezoekt, namens de diverse wensen van cliënten weet te handelen.

Het veraangenaamt het senioren (83 resp. 88) leven.

ONTMOETINGSCENTRA

In het voorjaar ontvingen de ontmoetingscentra voor de tweede keer het predicaat Prezo Care. De centra vormen een mooie schakel tussen thuisblijven, maar wel met (enige) hulp.

Met behulp van subsidie is gewerkt aan het uitbreiden van dagactiviteiten voor hoger opgeleiden, in samenwerking met gemeente, Alzheimerstichting en casemanagers. In 2024 krijgt dit een vervolg. Daarnaast is een teamleider aangesteld die met de teams werkte aan kwaliteitsverbetering en groei. De manager van de ontmoetingscentra heeft daarnaast het project community care/zorgzame wijken opgepakt. Met alle gemeentes hebben we actief contact gezocht en zijn verschillende projecten opgepakt.

Ondertussen is het resultaat op de tevredenheid van cliënten bijzonder hoog.

Resultaten CTO ontmoetingscentra

	Zou u de dagbesteding aanbevelen?	Zou u de dagbesteding aanbevelen?
	2022	2023
Dagbesteding Maarn	8,8	9,3
Ontmoetingscentrum Doorn	7,9	8,9
Ontmoetingscentrum Bunnik	9,3	9,0
Ontmoetingscentrum Wijk bij Duurstede	9,1	8,5
Ontmoetingscentrum Amerongen	8,7	8,0

Quotes cliënttevredenheidsonderzoek

De gezelligheid en het afwisselen van wat activiteiten waarbij ook de vrijwilligers een hele positieve invloed hebben!

Eigenlijk over alles, ze zijn top voor mij.

Ze geven je het gevoel dat je van harte welkom bent.

Mijn vrouw vindt het fijn om naar het centrum te gaan, daarom ben ik tevreden.

GERIATRISCHE REVALIDATIE

Het in 2022 behaalde predicaat van Topcare vroeg in 2023 om een doorontwikkeling. Samen met andere organisaties (zoals Zorgspectrum en de Hogeschool Utrecht) is gewerkt aan (wetenschappelijk) onderzoek. Onderzoeken die zijn opgepakt zijn bijvoorbeeld mantelzorgparticipatie en het lopend buffet goed organiseren. Verder was het beter neerzetten van de visie: 'Alles is Revalidatie' een thema. Een keuze voor het werken met een dossier en daarmee een betere integratie van zorg en behandeling is gemaakt. En de voorbereidingen zijn getroffen om dit per 1 januari 2024 te realiseren. Er zijn behandelprogramma's voor groepen gestart.

In 2023 had de geriatrische revalidatie te maken met onvolledige bedbezetting en daarmee oplopende kosten. Dat leidde tot een herindeling van afdelingen, andere werkwijze van maaltijden, het opzetten van een professioneel programma voor dagbehandeling, etc. Daarnaast is slimme meetapparatuur geïmplementeerd, waardoor veel kostbare tijd bespaard is. Maar er is ook samenwerking gezocht met ziekenhuizen om elkaar beter te kunnen helpen. Ondanks dat de situatie nog niet heel stabiel is, zit er wel een stijgende lijn in.

KENNIS- EN BEHANDELCENTRUM (KBC)

In oktober van 2023 is een manager voor het KBC aangetrokken. Voor de grote transitie van behandeling is aansturing dichtbij van belang. Met de diverse vakgroepen werkte de manager aan diverse ontwikkelingen. Dit krijgt een vervolg in 2024.

6. 'Gewoon' wonen en leven, met informele zorg

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Gewoon wonen en leven met informele zorg	Doelen gewoon wonen en leven met informele zorg
<ul style="list-style-type: none">- Implementatie van de visie op het domein en aanpassing PG visie: 'focus op gewoon wonen'- Mantelzorgparticipatie uitwerken en actief beleid voeren (bij aanvang verwachtingen helder maken)- Van zorgen voor naar de ander leren het zelf te doen- Investeren in vrijwilligers- Zorg op afstand, technologie	<ul style="list-style-type: none">- De afdelingen zijn ondersteund met een manier om participatie te vergroten en met mantelzorgers zijn nieuwe afspraken gemaakt om te ondersteunen- Er is een plan uitgewerkt hoe de PG visie wordt geïmplementeerd familie participatie en eigen regie)- Op iedere locatie functioneert de medezeggenschap op een passende wijze- Voorbereid op omgang met bewoners met een complexe zorgvraag- Kennisniveau verhogen (op het gebied van technologie en dementie bijvoorbeeld).

In 2023 hebben we verder gewerkt aan het 'gewoon wonen', terug naar het 'normaal'. Dat betekent zelf doen wanneer het kan en de hulp van familie en mantelzorgers optimaal benutten. Een nieuwe visie op de inbreng van naasten is ontwikkeld. De implementatie hiervan staat echter nog in de kinderschoenen. Maar het overbrengen van het gedachtengoed komt wel goed van de grond. Er zijn op alle locaties van QuaRijn bijeenkomsten gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten is uitgelegd wat de ambitie is van QuaRijn en hoe we dat willen doen. De keuze voor het werken met teamleiders is daarbij bijvoorbeeld toegelicht, maar ook hoe we de naasten van cliënten een prominentere rol willen geven in de zorg voor hun naaste.

Quote cliënttevredenheidsonderzoek

Aandacht en zorg die medewerkers besteden aan mijn moeder. Medewerkers hebben ook voor mij als dochter aandacht en een luisterend oor. Goede samenwerking met de EVV, korte lijnen.



Quote cliënttevredenheidsonderzoek

Persoonlijke betrokkenheid bij ons als familie. Wij voelen ons ook thuis in de woning van mijn moeder.

Verder is op de locatie van Ewoud & Elisabeth een eetproject gestart in samenwerking met 'Binding' (welzijnsorganisatie) en de wijk. Uit de wijk komen twee keer per week mensen eten in de locatie. Het doel hiervan was het verminderen van eenzaamheid. Het is een overweldigend succes.

De medezeggenschap verliep in het domein Wonen met Zorg goed. De bijdrage van de cliëntenraad Wonen met Zorg was positief en waardevol. In verschillende trajecten denkt de cliëntenraad mee of is actief betrokken. Op lokaal niveau zijn cliëntenraden actief, al is het soms moeilijk om de raden goed gevuld te krijgen. Daarnaast zijn familieavonden georganiseerd of rondetafelgesprekken gehouden.

Quote cliënttevredenheidsonderzoek

De ondersteuner en helpende die de sfeer creëren en voor ieder bewoner (ondanks de tijdsdruk) veel aandacht hebben. Tevens is de woonruimte erg mooi en prettig ingericht.

In 2023 is gewerkt aan de opzet van een plek voor mensen met onbegrepen gedrag. Daarbij is dankbaar gebruik gemaakt van de kennis van andere organisaties. De toename van cliënten met deze problematiek, en daarbij het appèl dat gedaan werd op de medewerkers, noopten tot een andere aanpak. In 2023 is een informatieavond georganiseerd voor medewerkers. Veel medewerkers waren geïnteresseerd in deze uitdaging. In 2024 verwachten we een unit op te starten waar we een juiste begeleiding kunnen bieden aan deze groeiende doelgroep.

Quote cliënttevredenheidsonderzoek

Ik ben tevreden over de manier waarop de zorgverleners met mijn man omgaan; petje af ! Het is beslist niet gemakkelijk

Het Regionaal Expertise Centrum (REC) voor de cliënten met Korsakov timmerden aan de weg met de opening van een dagbehandeling/dagopvang: De Perzikengaard. De bezoekersaantallen zijn nog te weinig. Daar zal in 2024 verder aan gewerkt worden.

Met behulp van KAATJES is de kennis van medewerkers verhoogd.

Resultaten CTO

Hieronder staan de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek dat eind 2023 werd gehouden.

Somatische cliënten	Resultaat 2022	Resultaat 2023
Ridderhof	8,3	-
Bunninchem	8,1	8,1
Ewoud en Elisabeth gasthuis	7,5	7,6
Beatrix	7,8	7,8

Contactpersonen van cliënten met dementie	Resultaat 2022	Resultaat 2023
Beatrix	8,8	7,5
Bunninchem	7,0	7,6
De Linde	9,9	8,7
De Weijer	8,3	-
Ewoud & Elisabeth	9,0	8,9
Koekoek	8,0	7,5
Ridderhof	7,3	8,0
Tabakshof	9,5	8,5
Zonnehuis	8,3	8,4

Quote cliënttevredenheidsonderzoek

Prettig personeel, mooie accommodatie. De kamers bieden het gevoel van 'eigen huis', door de aanwezigheid van sanitair en aanrechtje. Voor mijn moeder een erg belangrijk aspect.

VRIJWILLIGERSWERK

Het aantal vrijwilligers bleef redelijk stabiel, in totaal 420. Omdat vrijwilligers een welkome bijdrage leveren werd in december 2023 een wervingsactie gestart, waarbij iedereen die een nieuwe vrijwilliger aandraagt kans maakte op 250 euro.

In november schoolden QuaRijn- vrijwilligers op 5 locaties met een interactieve training dementie. Er was veel belangstelling voor. Totaal hebben 60 vrijwilligers deelgenomen. Zij waren allemaal heel enthousiast.



WINACTIE NIEUWE VRIJWILLIGERS

Iedereen die een nieuwe vrijwilliger aandraagt maakt kans op €250,-.
Geldig van 1 december t/m 31 januari 2024

Doe mee & win!

Vragen over deze actie? Bel of mail Ivette Albertazzi via: I.Albertazzi@QuaRijn.nl of 06 - 12 08 42 20

Samenwerking Stichting Jord voor MDT-trajecten (Maatschappelijke diensttijd)

In de zomer heeft QuaRijn een intentieverklaring tot samenwerking getekend met Stichting Jord voor MDT-trajecten. Jord heeft hiervoor subsidie ontvangen voor een periode van drie jaar. In december zijn de gesprekken gestart over de invulling van de samenwerking en in januari 2024 wordt de samenwerkingsovereenkomst ondertekend.

NOV-keurmerk

Het E&E en Beatrix hebben als eerste locaties van QuaRijn het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld! behaald. Dit keurmerk laat zien dat je als organisatie structureel werkt aan goed vrijwilligersbeleid en – management. Voor de buitenwereld staat het NOV-keurmerk voor kwaliteit en betrouwbaarheid. Om het keurmerk te behalen hebben beide locaties een aantal maanden een verbetertraject doorlopen.

Quote cliënttevredenheidsonderzoek

In de eerste plaats ben ik meer dan tevreden over de vaste medewerkers, dat zijn echt toppers. Ze nemen de moeite de mensen écht te leren kennen, doen vaak net dat extra's voor en met de mensen om het mensen goed naar de zin te maken. Alle lof en dank, het maakt voor ons dat we weten dat onze naaste in liefdevolle goede handen is. Ook de moeite van alle lieve welzijns mensen en vrijwilligers, die gaan wandelen, meegaan naar leuke activiteiten, het actief zoeken naar wat bij uitstek leuk is voor onze naaste, dat is zo ontzettend waardevol!!

Het is ook prettig om mee te kunnen lezen in het dossier, zodat we weten hoe het gaat. Als er lichamelijke klachten zijn, wordt direct de arts betrokken, bij psychische zorgen, is er gelijk de psycholoog. Dat is fijn, er is heel snel de juiste zorg aanwezig.

7. Sociale innovatie en zorgtechnologie

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Sociale innovatie en zorgtechnologie	Doelen op sociale innovatie en zorgtechnologie
<ul style="list-style-type: none">- Zorgtechnologie versterken- GRZ keten samenwerking realiseren- Korsakov keten uitwerken- Diagnostiek ontwikkelen- Onderzoek uitvoeren- Leren van en met elkaar: expertise delen	<ul style="list-style-type: none">- Benoemen en implementeren van een standaard pakket innovatie voor de diverse vormen van zorg- GRZ: onderzoek op cardiologische revalidatie, pumpfit, bewegen, valangst en mantelzorg participatie met wetenschappelijke trajecten.- GRZ keten ontwikkelen- De Korsakov is een REC (met wetenschappelijk onderzoek) en de keten ontwikkelen

Een aantal technologische innovaties, zoals Medimo, Medido en de Compaan worden standaard gebruikt. Dat er op het gebied van technologie nog veel te halen is, is bekend en daarom gaan we hier in 2024 zeker mee door.

In de geriatrische revalidatie is naast het uitbreiden van de samenwerking met het Diaconessenhuis ook gewerkt aan het uitvoeren van onderzoek. Zo startte Rudy Vernooij met zijn onderzoek naar hoe het lopend buffet van de revalidatie beter past in het revalidatieproces van cliënten en werkte Niels Jongejan verder aan zijn promotieonderzoek naar 'tailormade' cardiologische revalidatie.

Na het behalen van het predicaat REC (Regionaal Expertise Centrum) voor cliënten van de Korsakov, is door een zeer toegewijd team een vervolg gegeven aan 'de keten van zorg aan cliënten met Korsakov'. Zo zijn contacten met ketenpartners aangehaald en is een dagbehandeling opgezet. Er is intensief contact met onze Korsakov-professionals met professionals in de wijk (wijkverpleging, huisartsen) en professionals in de psychiatrie.

Het neerzetten van een meer onderzoekscultuur kende ook een vervolg in het starten van een promotieonderzoek door Christien Mensinga. Zij doet onderzoek naar de toepasbaarheid van een autonome MRI in de ouderenzorg, Scan2Go zoals dat onderzoek is gaan heten. En verder is een promotieplek ingevuld voor een onderzoek naar hoe medewerkers goed te faciliteren zijn als zij te maken krijgen met fors probleemgedrag van cliënten. In navolging hiervan is er ook een initiatief geweest voor het opstarten van een locatie met de clustering van cliënten met probleemgedrag. Hiervoor is een toegewijd team aangesteld. Dit team is tevens een expertteam voor geheel QuaRijn.

In 2024 krijgt dit een vervolg als het nieuwe gebouw van het Zonnehuis in gebruik wordt genomen.

Tenslotte zijn de voorbereidingen getroffen voor het onderzoek INCLUS, waarbij we op zoek gaan naar hoe we cliënten, waarbij de cognitie onder druk staat, toch zoveel mogelijk zelf besluiten kunnen laten nemen en kunnen laten beslissen over hun eigen leven.

Bij het doen van onderzoek werken we samen met diverse universiteiten (Utrecht, Tilburg, Erasmus en Amsterdam) en hogescholen en met andere zorginstellingen. Hieronder een kort overzicht van de initiatieven die QuaRijn in 2023 nam op het gebied van onderzoek.



waar	wat
GRZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantelzorgparticipatie 2. QuaRijn in Beweging: lopend buffet 3. Pump fit 4. Cardiologische revalidatie
Korsakov	<ol style="list-style-type: none"> 5. Wat is er nodig om verbetering aan te brengen in de vroegdiagnostiek naar Wernicke?
Wonen met zorg	<ol style="list-style-type: none"> 6. Cliëntparticipatie (E&E), INCLUS 7. Scan2Go 8. Faciliteren van medewerkers bij probleemgedrag
QuaRijn	<ol style="list-style-type: none"> 9. Leren van data, peilstations

8. Gezonde bedrijfsvoering

Deze ambities hadden we ons gesteld in 2023:

Bedrijfsvoering	Doelen op bedrijfsvoering
<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit - Organisatie ontwikkeling - Strategisch HR en opleiden - Servicecentrum - Vastgoed - Duurzaamheid - ICT - Financiën - Communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling professionele kwaliteitscommissies met regie en mandaat. - Focus in programmamanagement, passend bij de koers van QuaRijn - Beleid op het functiehuis van de toekomst - 90% bekwaamheid op verplichte scholingen - De tevredenheid van servicepunt is een 7,0. - Toename 25% van vragen die zelf opgelost kunnen worden door het servicepunt - De streef- en oplostijd is verkort tov het gemiddelde van Q4 2022 - Implementatie bereik-/beschikbaarheid voor dienstverlening buiten kantoor tijden - Vastgoed besluiten mbt Beatrix, Bunnik en visievorming - Verduurzamen (vastgoed-, inkoop- en mobiliteitsbeleid, preventie van medicatie in afvalwater en bodemverontreiniging en het gescheiden afval inzamelen) - Het jaar 2023 sluit QuaRijn af conform de afgesproken financiële kaders. - Met behulp van Alignment de strategische koers in lijn brengen en uitdragen (intern en extern), zoals USP's promoten en wervingscampagnes ontwikkelen

KWALITEIT VAN ZORG

Een aantal audits is uitgevoerd om inzicht te geven in de kwaliteit van de dagelijkse zorg, voorbeelden zijn: de medicatieaudit, hygiëne audits en dossieraudits.

KLACHTEN

Het aantal klachten in 2023 was in totaal 25, welke bijna allemaal na bemiddeling goed zijn afgehandeld. De meeste klachten gingen over de regels en financiën of over het verblijf (accommodatie, eten en veiligheid).

Klachten	Aantal klagers	Aantal klachten
Totaal	23	25

KWALITEITSINDICATOREN

QuaRijn werkt met een kwaliteitsdashboard. Hierin zijn resultaten beschikbaar op indicatoren die we monitoren. De ambitie was om met de komst van het kwaliteitskompas het dashboard aan te passen. Nu het kompas nog niet beschikbaar is, is dit verschoven naar 2024.

MIC MELDINGEN

In de onderstaande tabel zijn de MIC-meldingen genoteerd. De afhandeling van MIC-meldingen verloopt via het bespreken in de teams. In 2023 is gewerkt aan forse vereenvoudiging van het MIC-formulier en een aanpassing van de analyse op de MIC-cijfers.

	Totaal	Medicatie	Vallen	Overig
Q1	898	345	426	127
T2	1306	497	659	150
T3	631	408	123	100

KWALITEITSCOMMISSIES

Drie kwaliteitscommissies zijn geëvalueerd: de MIC-commissie, de commissie met zorginhoudelijke onderwerpen en de Commissie Vrijheid en Veiligheid. De laatste commissie verloopt goed en blijft gehandhaafd, de analyse op de MIC-

resultaten is aangepast en de MIC-commissie heeft daarmee een andere werkwijze en samenstelling gekregen en de commissie met zorginhoudelijke onderwerpen is opgeheven.

ORGANISATIEONTWIKKELING

In de projecten is focus en samenhang aangebracht en ingedeeld naar de ontwikkellijnen van QuaRijn. Dat maakte dat we tot een overzichtelijk aantal projecten kwamen die met regelmaat zijn gemonitord. Voorbeelden van projecten zijn onder andere de voorbereiding van het inzetten van teamleiders, de voorbereidingen treffen voor het opzetten van een meerzorgafdeling en diverse versimpelingen (op het gebied van HR beleid, administratie GR, S&O (AI), standaardiseren indiensttredingsproces (en mutaties). Deze zijn al eerder toegelicht.

COMMUNICATIE

De afdeling Communicatie verrijkte in 2023 de strategische pijlers van QuaRijn met onder andere een promotie van de theatervoorstelling 'Mag ik je kussen' en het uitbrengen van een QuaRijn magazine in 'LINDA'-stijl, met het thema 'Samen naar morgen'. Online liepen er succesvolle wervingscampagnes voor werken in de Huishouding, in de GRZ en werken als teamleider. Elk kwartaal zagen we een lichte stijging van het aantal sollicitanten en ook het aantal websitebezoekers op www.werkenbijquarijn.nl nam elk kwartaal toe. En ook waren we als QuaRijn zichtbaar met de maandelijkse krantenrubriek 'ouderenzorg in uw regio' die in het gehele werkgebied werd verspreid

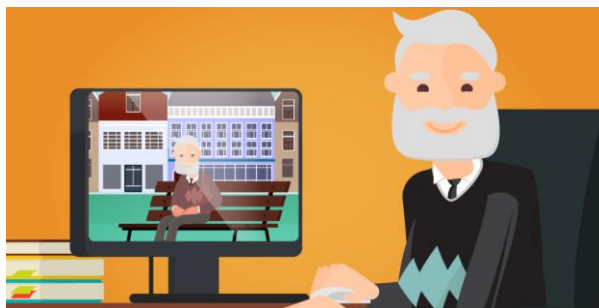
Voorbeelden van activiteiten zijn onder andere:

- Arbeidsmarktcommunicatiecampagnes
- Opening Servicepunt
- QuaRijn jubileumfeest voorbereiden
- Alignment traject 'Op reis met QuaRijn'
- PR en communicatie Expertise centrum Korsakov & Topcare GRZ & dagbehandeling
- Update intranet
- QuaRijn krantedities
- Werving op fysieke banenbeurzen



INFORMATISERING & AUTOMATISERING

Het jaar 2023 stond in het teken van een aantal cruciale projecten: de integratie van het behandeldossier in ONS (het cliëntendossier), de realisatie van de nieuwe besturingsfilosofie en het verwelkomen van de teamleiders. Het team heeft er hard aan gewerkt om dit een echte 'rode loper ervaring' te laten zijn voor deze nieuwe collega's. Daarnaast werd een nieuwe I&A-visie en bijbehorende ICT roadmap uitgewerkt met een duidelijke focus op toekomstbestendigheid in een snel veranderende digitale wereld. Voortvloeiend uit deze visie kwam het ontwerp van de nieuwe digitale werkplek van QuaRijn. De toetsing van de NEN 7510 Informatiebeveiliging was een van de onderwerpen die is opgepakt.



INTERNE DIENSTVERLENING

In 2022 werd het zogenaamde servicepunt geopend, waar medewerkers allerlei vragen konden stellen, van praktische vragen met betrekking tot het inloggen, tot HR vragen, tot ICT-vragen, en zo meer. In 2023 is een evaluatie gehouden over hoe tevreden de medewerkers zijn over het servicepunt. Helaas leverde de evaluatie nog onvoldoende informatie op om een verbeteringslag te maken. We zagen wel dat het servicepunt al veel vragen van medewerkers opvangt en afhandelt waardoor medewerkers sneller geholpen worden. De streef- en de oplotijden zijn aanzienlijk verkort.

DUURZAAMHEID

Duurzaamheid is een thema dat in 2023 is opgepakt. Een projectplan en een projectstructuur is opgezet. Een nulmeting is uitgevoerd en een overzicht van de te verrichten activiteiten is in beeld gebracht. De gestelde doelen voor 2023 zijn helaas nog niet gehaald, maar krijgen een vervolg in 2024.

VASTGOED

Zonnehuis, Doorn

Op het vastgoed dossier werd de ontwikkeling van de nieuwbouw van het Zonnehuis gestaag voortgezet. De verwachting is dat dit gebouw in april 2024 opgeleverd kan worden, waarna de inhuizing kan plaatsvinden en de laatste terreinwerken afgerond kunnen worden. Er werd parallel aan het bouwproces gewerkt aan de engineering van de MRI-ruimte met toebehorende ruimtes die gerealiseerd wordt in het gebouw van de revalidatie.

Doorn – Zonnehuis (nieuwbouw)



Nieuwe locatie in Veenendaal (Vendelseweg)

In 2023 onderzocht QuaRijn de mogelijkheid voor een nieuwe locatie in Veenendaal aan de Vendelseweg. Het betrof een monumentale boerderij (voormalig restaurant). We ontwikkelden hiervoor een plan waarin een ontmoetingscentrum en nieuwbouw woonzorgcentrum voor 51 plaatsen gerealiseerd kan worden. Eind december 2023 werd overeenstemming bereikt over de huurovereenkomst en onderliggende stukken. De huurovereenkomst zal op 13 februari 2024 getekend worden.



Nieuwe locatie in Wijk bij Duurstede (Karel de Grotestraat)

QuaRijn heeft een locatie op het oog in Wijk bij Duurstede aan de Karel de Grotestraat. In december 2023 werd overeenstemming bereikt over de huurovereenkomst en werd de huurovereenkomst getekend. Het plan gaat uit van 51 plaatsen. Het plan wordt ontwikkeld door externe ontwikkelaars. Er is een interne projectgroep samengesteld en een gebruikersgroep, waarmee overleg plaatsvond over het voorlopig ontwerp en de sfeer en uitstraling.



Daarnaast onderzoekt QuaRijn meerdere potentiële nieuwe locaties voor ontwikkeling en dat zal nog een vervolg krijgen in 2024. En voor Beatrix zijn voorbereidingen getroffen voor het verhuizen van bewoners naar het Zonnehuis, dat in 2024 zal plaatsvinden.

9. Governance en netwerken

MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN

Algemeen

De centrale cliëntenraad (CCR) bestaat uit vertegenwoordigers van de cliëntenraden van alle locaties en van de cliëntenraad Zorg in de wijk. De raad wordt geleid door een onafhankelijke voorzitter en wordt door een ambtelijk secretaris ondersteund. In de CCR worden met de bestuurder de onderwerpen besproken die betrekking hebben op de gehele organisatie. De algemene onderwerpen die specifiek betrekking hebben op een van de domeinen (Wonen met zorg en Wijk- en revalidatiezorg) zijn gedelegeerd en worden door de domeinraden CRWZ (locaties) en CR zorg in de wijk (Huishoudelijke hulp, verpleging en OC's) met de respectievelijke directeuren besproken.

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen budget, waarvoor jaarlijks een begroting wordt opgesteld.

LOC

De CCR is lid van het LOC; zo nodig kan er op deze organisatie een beroep worden gedaan als er expertise of ondersteuning nodig is bij bepaalde onderwerpen. Ook wordt gebruik gemaakt van hun informatiemateriaal, scholing en workshops voor (beginnende) cliëntenraadsleden.

Samenstelling CCR

naam	vertegenwoordigt	functie
Mw. W. Hijink	E&E Gasthuis	Lid (tem februari 2023)
Dhr. J. Vrielink	E&E Gasthuis	Lid
Mw. S. Sterk	Bunninchem	Lid
Dhr. J. Jansen	Beatrix	Lid
Mw. M. Braakman	Zonnehuis	Lid
Mw. L. Bakker	Ridderhof	Lid
Mw. T. Janssen	Zorghuis	Lid (tem juli 2023)
Mw. C. Kok	Koekoek	Lid (vanaf juli 2023)
Mw. A. Huisman	Onafhankelijk	Voorzitter
Mw. E. van der Wurff		Ambtelijk secretaris

Overleggen

De CCR heeft 4 maal vergaderd met de bestuurder; iedere vergadering werd voorafgegaan door een onderling overleg. Enkele malen vond onderling overleg plaats via TEAMS. Een delegatie van twee leden van de Raad van Toezicht heeft in april een vergadering van de CCR bijgewoond, waarin onder meer de nieuwe besturingsfilosofie werd besproken.

Besproken onderwerpen

Jaarlijks terugkerende onderwerpen (Kaderbrief, Kwaliteitsjaarplan, Begroting, Kwalitatief Jaarverslag en de Jaarrekening) zijn geagendeerd en besproken. Daarnaast zijn ook de drie periodieke kwaliteitsrapportages (T3, Q1 en T2) en de periodieke financiële verantwoording met de erbij horende bestuurlijke analyse besproken. De Corona-maatregelen werden begin 2023 afgeschaft met instemming van de CCR. Er werd een advies gegeven over de benoeming van de WZD-functionarissen. Over de Nieuwe koers van QuaRijn en de nieuwe besturingsfilosofie werd in meerdere etappes gesproken; adviezen werden op onderdelen en op het totaal gegeven. De nieuwe besturingsfilosofie noopte ertoe ook de Regeling Clientmedezeggenschap aan te passen. Deze werd vervolgens opnieuw vastgesteld en ondertekend. Verdere onderwerpen die in/met de CCR zijn besproken:

- Project De Voordeur
- Aanstelling nieuwe klachtenfunctionaris
- Regionale plannen regio Utrecht in het kader van het IZA
- Gevolgen nieuwe CAO

Instemming/advies

Er is ingestemd met:

- Aanstelling nieuwe klachtenfunctionaris
- Afschaffen Corona-maatregelen
- Kwaliteitsplan 2024

Er is advies uitgebracht over:

- Nieuwe besturingsfilosofie
- Vaststelling jaarrekening 2022
- Benoeming WZD-functionarissen
- Vaststelling begroting 2024

Er is een ongevraagd advies uitgebracht over

- Aanbod snacks

Scholing

Voortbordurend op de scholingsmiddag in 2022 werd in november van 2023 opnieuw een scholingsbijeenkomst georganiseerd voor cliëntenraadsleden en managers (centraal en lokaal). Onder leiding van mw. Huisman zijn groepsgewijs aan de hand van een tweetal casussen opdrachten uitgewerkt, waarmee een goed inzicht werd verkregen in hoe te werken met de WMCZ en het reglement medezeggenschap; en waarmee onder meer de (lokale) samenwerking tussen management en raden op een hoger plan werd gebracht.

CRWZ

Deze domeinraad vergaderde 7 maal met de directeur en 5 keer onderling. Aan de orde kwamen onder meer de volgende onderwerpen:

- Cliënttevredenheidsonderzoek;
- Toekomstbestendige visie Wonen met zorg;
- Visie op Meezorg;
- Verwachtingenmanagement;
- Gelijkwaardige samenwerking;
- Beleid vrijwilligers;
- Vastgoed – MJOP – Duurzaamheid;
- Registratiedruk;
- Logeren mantelzorgers;
- Nieuwe aanpak wasverzorging;
- Visie en beleid op Domotica
- Jaarplan Welzijn;
- Stand van zaken in de locaties.

CR Zorg in de wijk

Deze domeinraad vergaderde 8 keer waarvan 2 keer met de directeur, en afwisselend met de managers Huishoudelijke hulp, Verpleging en OC's. Men sprak onder meer over het volgende:

- Voortgang Kwaliteitsplan 2023
- Jaarplan huishoudelijke dienst, Jaarplan Verpleging, Jaarplan OC's
- Vertrouwd thuis
- Leveringsvoorwaarden in de wijk
- Prezo
- Input kwaliteitsplan 2024

ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad vergaderde volgens een vast rooster. In 2023 zijn verkiezingen geweest waardoor er enkele aanpassingen zijn geweest in de samenstelling van de OR. Maar de OR is weer voltallig. Er waren 12 overlegvergaderingen. Naast de standaard onderwerpen van de OR (zoals begroting, kwaliteitsplan, verantwoordingen, kaderbrief, etc) kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Arbobeleid
- Resultaten MTO
- CAO wijzigingen
- Rookbeleid
- Opleidingsbegroting
- Verzuimbeleid
- Kwartaalrapportages
- Thuiswerkregelingen

Ter advies:

- FiscFree: inzet verhoging waardebon bol.com
- CAO en wijzigingen CAO VVT
- Concretisering Besturingsfilosofie incl. gevolgen voor formatie + projectplan
- Functiebeschrijving teamleiders, werving teamleiders, sociaal plan als onderdeel van de adviesaanvraag en aanvullend beleid op het sociaal plan: salarisgarantie medewerkers in premobiele fase
- Inrichting HR "Van klassieke HR naar een team voor talent en ontwikkeling"

Ter instemming:

- - Keuze samenwerking met Arbodienstverlener Obra m.i.v. 01-04-23
- - Strategisch Leer- en Ontwikkelbeleid 2023-2028
- - Beëindiging Covid-maatregelen
- - Wet Zeggenschap in de zorg (hier heeft de OR nog geen instemming op verleend)
- - Kwaliteitsjaarplan QuaRijn 2023

In oktober heeft de OR ongevraagd advies aan de bestuurder uitgebracht over de verhoging van het budget voor teamuitjes. Dit is door de bestuurder gehonoreerd.

Verslag intern toezichthouder: RAAD VAN TOEZICHT

De Raad hecht eraan om een kort overzicht te presenteren van de samenstelling en belangrijkste werkzaamheden in 2023. Daarbij kan in zijn algemeenheid gezegd worden dat, naast de reguliere taken in het kader van de planning en control cyclus, bijzondere aandacht is geweest voor:

- De voortgang op de strategische positionering van QuaRijn;
- De ontwikkeling van het besturingsmodel en de topstructuur van QuaRijn;
- De voortgang op de regionale samenwerking;
- De positionering van HR.

Op deze onderwerpen is in diverse samenstellingen intensief overleg geweest met de bestuurder, de organisatie en stakeholders. De Raad ondersteunt de bestuurder volledig in haar ambities voor de verdere ontwikkeling en groei van QuaRijn.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad was als volgt:

Naam	Functie(s)	Nevenfuncties	Aan/Af-treden
T. (Tom) Bank Voorzitter RvT Remuneratie commissie,	Interim Bestuur en advies, Tom Bank management en consultancy	Lid Raad van commissarissen, Stichting ouderenhuisvesting Rotterdam	01-01-2019 31-12-2026
J. (Jannie) Riteco Cie Kwaliteit & Veiligheid, voorzitter	RvB Zorggroep Almere	Lid RvT Liliane Fonds	01-01-2019 31-12-2026
J. (Janny) Bakker, op voordracht van de CCR Cie Kwaliteit & Veiligheid, lid	Voorzitter Raad van Bestuur Movisie	Voorzitter RvT Stichting Mentorschap Noordwest en Midden Lid RvT Socires Lid Ledenraad Achmea Bestuurslid Vrijzinnigen Nederland Lid eerste kamer voor het CDA	01-03-2021 01-03-2025
F. (Fleur) Engberink Voorzitter Audit- en vastgoed commissie	Directeur Besturing Operatie NS	Lid Cliëntenraad Holland Protonen Therapie centrum Lid financiële commissie KNWU Voorzitter RvC Woonged Zeist	01-01-2022 31-12-2029
E. de Myttenaere (Ed) Lid Audit-en vastgoedcommissie	Chief information Officer Dijklander Ziekenhuizen Hoorn/Purmerend		01-01-2023 31-12-2030

Informatievoorziening Raad van Toezicht

Documenten die de RvT structureel ontvangt:

- Begrotingen en Jaarrekeningen van QuaRijn
- Jaarverslagen, managementletter, accountants-verslag
- Kaderbrief
- Kwartaalrapportages: kwalitatieve en financiële verantwoording, incl. risicobeheersing
- Bestuurlijke reflectie bij de kwartaalrapportages
- Verslagen van de toezichtcommissies: audit- en vastgoed en kwaliteit & veiligheid
- Verslagen van de remuneratiecommissie
- Verslagen van de overlegvergaderingen van de Raad van Bestuur met de Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad
- Notitie Raad van Bestuur aan Raad van Toezicht voorafgaand aan iedere vergadering van de Raad van Toezicht, met een toelichting op de agendapunten en actuele informatie over nieuwe en lopende zaken (voortgang) en ontwikkelingen binnen QuaRijn, haar omgeving en de sector.

Vergaderingen Raad van Toezicht Stichting QuaRijn

De voorzitter van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur bereiden de vergaderingen van de Raad van Toezicht samen voor. De Raad van Toezicht is in 2023 vijfmaal in vergadering bijeen geweest in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Daarnaast zijn twee themasessies georganiseerd.

Toezichtcommissies - De Raad van Toezicht heeft drie commissies ingesteld: de audit- en vastgoedcommissie, de commissie kwaliteit en veiligheid en de remuneratiecommissie. De samenstelling, taken en bevoegdheden en werkwijze van de commissies zijn vastgelegd in de drie reglementen. De leden van de toezichtcommissies beoordelen en bespreken 'hun' onderwerpen en bijbehorende documenten met de bestuurder en brengen daarvan verslag uit aan de Raad van Toezicht, ter voorbereiding op de besluitvorming door de Raad van Toezicht. Van de bijeenkomsten van de toezichtcommissies worden korte verslagen gemaakt.

De Remuneratiecommissie kwam februari 2023 bijeen om in samenspel met de bestuurder haar functioneren over 2022 te evalueren. De audit- en vastgoed commissie en de commissie kwaliteit en veiligheid zijn voorafgaand aan en ter voorbereiding op een RvT vergaderingen bijeen geweest.

Relatie Raad van Toezicht – accountant - De accountant – Verstegen Accountants - wordt jaarlijks uitgenodigd voor de bespreking van de jaarrekening van de Raad van Bestuur met de audit- en vastgoedcommissie. De accountant is eveneens aanwezig in de mei-vergadering van de Raad van Toezicht bij de bespreking – en goedkeuring – van de jaarrekening.

Bijwonen vergaderingen medezeggenschap:

Het RvT-lid dat is benoemd op bindende voordracht van de Centrale CliëntenRaad (CCR), woont een aantal keren per jaar een overlegvergadering van één of meerdere lokale cliëntenraden bij. De RvT-delegaties OR en CCR wonen eenmaal per jaar de overlegvergaderingen van de bestuurder met respectievelijk de OR en de CCR bij en eenmaal per jaar is een delegatie van de OR en CCR in de RvT-vergadering geweest. In goed overleg wordt dan meestal over een of meerdere geselecteerde onderwerpen van gedachten gewisseld.

Jaarlijkse bijeenkomsten Raad van Toezicht – Directieteam:

De Raad van Toezicht en het Directieteam organiseren jaarlijks twee bijeenkomsten om een thema uit te diepen. In 2023 vonden deze bijeenkomsten plaats in mei en november. In mei is een tour langs diverse locaties gemaakt en in november is stilgestaan bij de ontwikkelingen en ambities binnen de QuaRijn.

Evaluatie functioneren

De Raad van Toezicht evalueert in principe elk jaar haar functioneren, het functioneren van de Raad van Bestuur en de relatie tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur, mede gebaseerd op de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur en de Governance code Zorg. Dit jaar zijn de voorbereidingen voor de evaluatie wel getroffen maar was het agenda technisch onmogelijk om een geschikte datum te vinden. In 2024 krijgt dit een vervolg.

10. Financieel verslag

Planning en Control

Voor een goede aansturing en besturing van de organisatie heeft QuaRijn een Planning- en Control cyclus. De Planning & Control cyclus zorgt voor het plannen, bewaken en bijsturen van de tijd en inzet van mensen ten behoeve van activiteiten van de organisatie, zodat de voorgenomen organisatiedoelen behaald worden.

De missie & visie is leidend voor het bepalen van de organisatiedoelen. Een concretere uitwerking in meerjarenperspectief vindt plaats via de strategische agenda. Deze ambities vormen het kader voor de jaarlijkse Planning & Control cyclus, startend met de kaderbrief.

Met het voorgaande wordt bewaakt dat een organisatie zich niet alleen richt op ad-hoc situaties, maar de zichzelf voorgenomen richting ook uitgaat c.q. bewust een andere richting inslaat.

In de Planning & Control cyclus wordt op meerdere onderdelen en momenten aandacht besteed aan risico's en de opvolging daarvan:

- In de begroting is een risicoparagraaf aanwezig.
- In de kwartaalrapportage wordt gerapporteerd over risico's naar aanleiding van voorgenomen doelen.
- Aangedragen risico's vanuit de accountant worden meegenomen in de kwartaalrapportage.
- In de Audit- en vastgoedcommissie én de commissie Kwaliteit & Veiligheid wordt aandacht besteed aan de wijze van omgaan met risico's en de beoordeling of er voldoende zicht is op de (belangrijkste) risico's.
- De risico's die betrekking hebben op de processen, zijn bij het relevante proces opgenomen.

De cyclus start met het verkrijgen van input ten behoeve van het schrijven van de kaderbrief. De items en doelstellingen in de kaderbrief vormen de kaders voor DT-leden en managers. Aanvullend worden de uitgangspunten voor de begroting bepaald. In overleg en met ondersteuning van businesscontrol vult de manager de begroting voor het eigen organisatieonderdeel in een begrotingssjabloon waarin de begrotingskaders verwerkt zijn. De manager biedt het begrotingssjabloon aan bij de directeur die deze na een positieve beoordeling aanvaard².

Op basis van de ingevulde begrotingssjablonen wordt de QuaRijn brede conceptbegroting voor het komende jaar opgesteld. Deze begroting wordt voor 1 december door de Raad van Bestuur vastgesteld. De vastgestelde begroting en jaarplan worden aangeboden aan en besproken met de Raad van Toezicht (goedkeuring), de Centrale Cliëntenraad (advies) en de Ondernemingsraad (informatie).

Er wordt per domein (Wonen met Zorg én Wijk en Revalidatie) en locatie gerapporteerd door middel van de Q1/T2/T3 Verantwoording op de behaalde resultaten. Het middenkader (manager) rapporteert aan het DT-lid. Het DT-lid rapporteert aan de Raad van Bestuur. Naar aanleiding van deze verantwoording vindt het kwartaalgesprek over het gevoerde beleid van het DT-lid met de Raad van Bestuur plaats. Om de financiële voortgang te monitoren wordt er gebruik gemaakt van drie instrumenten: (1) de zorgmonitor, (2) financiële opstelling per locatie³ en (3) financiële opstelling en rapportage QuaRijn. Met behulp van de zorgmonitor is er dagelijks inzicht in de resultaten in relatie tot de begroting op het gebied van financiën, personeel, verzuim, productie en productiviteit.

Er wordt door businesscontrol maandelijks per locatie een financiële opstelling uitgebracht die inzicht geeft in de financiële resultaten tot en met de maand. Deze (voorzien van nadere analyses) wordt op de locatie besproken en waar

² Aanvaard betekent dat het begrotingssjabloon in principe akkoord is. Er kunnen echter omstandigheden zijn die maken dat de kaders aangepast dienen te worden en die dus ook een aanpassing van het begrotingssjabloon met zich mee kunnen brengen.

³ Bij Wijk en Revalidatie dient hier het soort zorg (Wijkverpleging, Ontmoetingscentra, Revalidatie, Huishoudelijke hulp) gelezen te worden.

nodig worden afspraken gemaakt voor de komende periode. Indien gewenst en/of nodig wordt voor een locatie een forecast opgesteld die inzicht geeft in de te verwachten komende periode, waarin acties verwerkt zijn.

Businesscontrol consolideert de maandelijkse rapportages per locatie tot het niveau van het domein en die van het totaal op QuaRijn niveau. Deze financiële opstelling wordt op directieniveau besproken. Op basis hiervan wordt de financiële rapportage gemaakt ten behoeve van bespreking met de Raad van Bestuur. In deze rapportage wordt een inschatting van het jaarresultaat en (nieuw) opgekomen risico's toegevoegd. Deze rapportage wordt ingebracht in het DT-overleg. De financiële rapportage (behorend bij Q1/T2/T3) wordt besproken in de audit- en vastgoed commissie en met de Raad van Toezicht. Hierbij stelt de Raad van Bestuur een bestuurlijke analyse op.

De resultaten van het betreffende jaar worden verantwoord in het jaarverslag en de jaarrekening, dat voor 1 juni na afloop van het jaar moet zijn opgemaakt en gepubliceerd. Het jaarverslag en de jaarrekening worden in mei ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht aangeboden. Beide documenten worden tevens ter advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad en ter informatie aan de Ondernemingsraad.

Risicomanagement

Zoals beschreven, is het risicomanagement geïntegreerd in de Planning & Control cyclus. In elke Q en T rapportage worden de risico's beoordeeld, gebruikmakend van een systematiek om snel zichtbaar te maken wat de grootste risico's zijn en in hoeverre risico's toe- dan wel afnemen. De gebruikte invalshoeken zijn de strategische pijlers:

- De reis van de oudere (wijk)bewoner
- De reis van de medewerker
- Innoveren / organisatie verandering
- Randvoorwaarden

Ultimo 2023 waren de belangrijkste risico's:

Besturing en processen inrichten na implementatie teamleiders:

In het tweede halfjaar van 2023 is besloten om weer met teamleiders te gaan werken. Dit betekent een groei in formatie teamleiders met circa 22 fte alsmede een teruggang bij andere (overhead)functies. Er is een stevig leiderschapstraject opgezet om de komst van teamleiders succesvol te laten zijn. In dit ontwikkeltraject wat vanaf januari 2024 is opgestart, wordt ook de samenhang gezocht met andere disciplines. Voor het overgrote deel van de betreffende medewerkers is succesvol de stap gezet naar een nieuwe functie. Voor een deel heeft dit betrekking op of zal dit leiden tot frictie. In de jaarrekening is rekening gehouden met € 544.000 aan frictiekosten. De verwachting is dat deze raming voldoende zal zijn om alle kosten te dekken.

Het hoge verzuim en verloop van medewerkers:

Begin 2023 is besloten om van arbodienst te wisselen om een partij te vinden die ons met meer samenhang zou ondersteunen. Variërend van een flexibel schakelende bedrijfsarts, het realiseren van meer continuïteit tot en met gerichte interventies via casemanagement en/of andere disciplines. In de aanloop naar de wisseling vanaf 1 juli 2023 hebben we gebruik gemaakt van een tweetal individuele casemanagers. Met de nieuwe arbodienst alsmede de eigen inzet is er veel meer aandacht voor het nog steeds te hoge verzuim. Door de gerichte aanpak van re-integratie alsmede de komst van de teamleiders verwachten we beter vat te krijgen op het verzuim, resulterend in een verlaging daarvan. Door de komst van teamleiders komt de aansturing dichtbij de teams te liggen. Dit gaat zorgen voor meer aandacht aan medewerkers en zal daardoor een positieve invloed op het verloop moeten hebben.

Samenhang en regie bewaken, in afstemming op de regionale projecten

Al dan niet als gevolg van de komst van IZA worden er tal van projecten gestart in samenwerking met andere zorgaanbieders in onze regio. Dit vraagt aandacht bij de Raad van Bestuur, DT-leden en andere relevante functionarissen om elkaar te informeren, dubbelingen te voorkomen en inhoud te geven aan de diverse regio overleggen. Onze projectleiders overleggen regelmatig met elkaar en elke maand is er een projectenoverleg waar ook andere relevante functionarissen bij aanwezig zijn. Ook is dit onderwerp van gesprek tijdens de DT-overleggen en het strategisch overleg tussen RvB en directeuren.

Informatievoorziening - Zorgmonitor

De managementinformatie wordt beschikbaar gesteld via de zorgmonitor op het niveau van team (teamleider), manager (MT lid), directeur (DT lid) en bestuurder (organisatiebreed). De zorgmonitor geeft een blik op financiën, medewerkers, cliënten en zorgproductie, met de mogelijkheid om tot op detailniveau in te zoomen. Daarnaast zijn er specifieke dashboards ontwikkeld:

- HR met informatie over verzuim (inclusief frequent verzuim) en verloop. Er kan ingezoomd worden op leeftijdscategorie, soort dienstverband, soort functie en type werknemer
- Netto-inzet bij Wonen met Zorg en productiviteit Wijkverpleging en Huishoudelijke hulp.
- De kwaliteitsmonitor die tal van kwaliteitsindicatoren presenteert ten behoeve van de Q/T-rapportages
- Kengetallen ten behoeve van analyses door businesscontrol.
- Het teamdashboard waarin alle relevante gegevens voor een team in één oogopslag zichtbaar worden gemaakt.

De zorgmonitor voorziet in een behoefte en levert een belangrijke bijdrage om de (be)sturing van het eigen bedrijfs onderdeel en team te ondersteunen.

Financieel beleid - 2023

In de geconsolideerde jaarrekening van stichting QuaRijn is De Tabakshof B.V. opgenomen. De Tabakshof B.V. is een 100% dochter van QuaRijn. Ook het KBC B.V. maakt onderdeel uit van QuaRijn. De activiteiten in deze B.V. waren in 2023 nagenoeg nihil en derhalve is deze BV niet mee geconsolideerd.

In de begroting van 2023 heeft QuaRijn het behalen van een positief resultaat van € 1.168.000 opgenomen. Deze is in lijn met de meerjarenbegroting die jaarlijks na afloop van de jaarcijfers geactualiseerd wordt. Het eigen vermogen en de liquiditeit voldoen in alle opzichten aan de intern en extern gehanteerde normen. Het blijft echter van belang jaarlijkse positieve resultaten te halen. Dat is nodig om de in de toekomst toenemende risico's op te kunnen vangen en om een voldoende buffer te hebben voor het doen van toekomstige investeringen. Ook biedt dit voordelen bij het financieren van reguliere activiteiten en toekomstige investeringen.

Resultaat

QuaRijn – exclusief resultaat deelnemingen

Het jaar 2023 is afgesloten met een positief resultaat van € 1.968.426 (2022: € 297.831 positief). In de begroting is een positief resultaat van € 1.136.000 opgenomen. Door het jaar heen lieten de maandelijkse rapportages een redelijk stabiel resultaat zien die in de loop van het jaar steeds positiever werd. Overschrijdingen bij een aantal intramurale locaties werden door andere locaties meer dan gecompenseerd. De forse overschrijding op de GRZ in 2022 werd in de loop van 2023 een halt toegeroepen, waardoor het resultaat QuaRijn breed steeds positiever werd. De in de begroting opgenomen risicomarge van € 966.000 hoefde in tegenstelling tot voorgaande jaren nauwelijks gebruikt te worden en dit zorgt voor het veel hogere resultaat.

De omzet is circa 2,0 miljoen euro hoger uitgekomen in vergelijking met de begroting 2023 (circa 5,7 miljoen euro hoger in vergelijking met de realisatie in 2022). De hogere omzet in vergelijking met de begroting komt grotendeels door een hogere intramurale productie als gevolg van het vergroten van de capaciteit. Een ander deel komt doordat we meerzorg niet begroot hebben. De ervaring leert dat meerzorg per team niet goed te voorspellen en daardoor niet goed te begroten is. Tegenover deze opbrengst staan hogere personeelskosten en bewoner gebonden kosten.

Ook was het toekennen van een toeslag in verband met een Laag Volume Hoog Complex doelgroep niet begroot. We zijn nu officieel een REC (Regionaal Expertise Centrum Korsakov).

De Tabakshof

Het jaar 2023 is afgesloten met een positief resultaat van € 53.376 (2022: € 68.763 positief). In de begroting is een positief resultaat van € 32.000 opgenomen. Gedurende het hele jaar is er sprake geweest van een stabiel financieel beeld. Zowel de omzet als de personeelskosten zijn redelijk in lijn met de begroting.

QuaRijn geconsolideerd

Het jaar 2022 is afgesloten met een positief resultaat van € 2.021.802 (2022: € 366.594 positief). In de begroting is een positief resultaat van € 1.168.000 opgenomen. Een nadere toelichting van de mutaties ten opzichte van 2022 is terug te vinden in de jaarrekening zelf.

QuaRijn in 2024

De eerste cijfers geven een redelijk stabiel beeld. De werkelijke omzet is iets lager in vergelijking met de begroting. Dat heeft te maken met een iets lagere bezetting terwijl bij de Wijkverpleging en Vertrouwd Thuis nog een ambitie te realiseren is. De personeelskosten zijn lager dan begroot, alhoewel het aandeel PNIL wel hoger is dan begroot. De lagere personele kosten hebben voornamelijk een relatie met de lagere omzet.

De financiële rapportage tot en met februari komt uit op € 758.000 positief. Dat is € 421.000 hoger dan wat voor dezelfde periode begroot is als resultaat. Daarvan heeft € 143.000 betrekking op de risicomarge die dus nog niet gebruikt hoeft te worden. Er is op jaarbasis een resultaat begroot van € 1.072.000 positief. Op basis van de forecast opstelling is de verwachting dat QuaRijn conform het resultaat in de begroting uit zal komen.

Financiële positie

	2023	2022	2021
Resultaat	2.021.802	366.594	731.082
Opbrengsten	83.559.413	77.744.489	75.431.959
Resultaatratio	2,4%	0,5%	1,0%
	2023	2022	2021
Vlottende activa	14.511.138	16.534.610	10.691.165
Vlottende passiva	13.767.247	11.168.953	11.184.661
Liquiditeit	1,05	1,48	0,96
	2023	2022	2021
Eigen vermogen	18.073.731	16.051.929	15.685.335
Balans totaal	56.889.041	52.405.687	44.250.605
Solvabiliteit	31,8%	30,6%	35,4%
(Eigen vermogen/balanstotaal)			
	2023	2022	2021
Eigen vermogen	18.073.731	16.051.929	15.685.335
Totaal opbrengsten	83.559.413	77.744.489	75.431.959
Weerstandsvermogen	21,6%	20,6%	20,8%
(Eigen Vermogen/totaal opbrengsten)			
	2023	2022	2021
EBITA	4.926.857	3.236.692	2.816.128
Rente + aflossing	1.358.910	1.141.020	785.374
DSCR	3,6	2,8	3,6
(Dekkingsgraad: betalingscapaciteit ten opzichte van financiële verplichtingen)			

De financiële positie is door de groei van het eigen vermogen ook in 2023 verder verbeterd. De resultaatratio is hoger dan begroot en compenseert daarmee de veel lagere ratio die in 2022 aan de orde was.

De liquiditeit is in dit jaar weer genormaliseerd en prima op niveau. De veel hogere ratio in 2022 heeft te maken met het al in een vroeg stadium aantrekken van de resterende leningen ten behoeve van het 3^e landhuis bij het Zonnehuis in Doorn.

De solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal) stijgt ten opzichte van vorig jaar, ondanks de investeringen in de nieuwbouw Zonnehuis. Dit niveau voldoet aan de interne en externe eisen.

Het weerstandsvermogen (eigen vermogen / totaal opbrengsten) is ook gestegen. De stijging van het eigen vermogen is hoger dan de stijging van de opbrengsten. Dit niveau voldoet aan de interne en externe eisen.

De DSCR (Debt Service Coverage Ratio) oftewel dekkingsgraad is gestegen ondanks de stijgende kosten van rente en aflossing als gevolg van investeringen in de nieuwbouw Zonnehuis. Dit niveau voldoet aan de interne en externe eisen.

Beleid

Zorgcontractering

QuaRijn heeft in 2023 tijdens de herschikking een afspraak gemaakt die voldoende is om de geleverde zorg ook declarabel te maken. QuaRijn heeft voor de Wlz in de herschikking het volledige aanvullende deel van de geleverde zorg gehonoreerd gekregen. Voor de Zorgverzekeringswet is 0,1% van de overproductie niet gehonoreerd.

Beleid ten aanzien van financiering

QuaRijn hanteert een treasurystatuut als een formeel kader waarbinnen alle financierings- en beleggingsactiviteiten plaats dienen te vinden. QuaRijn voert een risicomijdend (prudent) treasurybeleid dat geheel ten dienste staat van de uitvoering van de primaire taak van QuaRijn. De haar ter beschikking staande middelen hebben een maatschappelijk karakter en QuaRijn gedraagt zich dienovereenkomstig.

QuaRijn belegt de niet direct benodigde financiën via kortlopende deposito's en vermijdt agressieve financiering. Alleen langlopende leningen, bijvoorbeeld voor bouwactiviteiten, worden gefinancierd via banken met een vaste rente en looptijd. Voor huurpanden worden huurcontracten afgesloten voor normaal geldende termijnen.

Bekostiging huisvestingslasten

De kapitaallasten worden gedekt via de Normatieve Huisvestingscomponent (NHC) als onderdeel van het tarief per zorgproduct en/of via het in rekening brengen van huur. Afhankelijk van het zorgaanbod (de ZZP mix), de bezettingsgraad en de geleverde productie kunnen de inkomsten enigszins fluctueren. Afschrijvingstermijnen zijn gebaseerd op de economische levensduur.

De totale investering van de nieuwbouw Zonnehuis is als gevolg van het vinden van asbest en prijsstijgingen als gevolg van de oorlog in Oekraïne verhoogd van 37 miljoen euro naar 38,1 miljoen euro.

Gemaakte kosten Raad van Bestuur 2023

<i>Onkosten Raad van Bestuur 2023</i>	
Relatiekosten-eten	€ 140
Relatiegeschenken	€ 20
Verblijfkosten opleiding buitenland	€ 223
Overnachting+parkeren	€ 105
Totaal	€ 488

Bijlage 1 Overzicht van de kengetallen van QuaRijn 2023

aard van de aanstellingen	2023		2022	
aantal personeelsleden primair proces	772		1018	
ingezette FTE medewerkers primair proces	385*		456	
Percentage inzet PNIL	9,7%		9,2%	
Percentage kosten PNIL	12,5%		13,9%	
Gemiddelde contract omvang	0,50		0,45	
Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers	2023	2023	2022	2022
ingezette	FTE	Percentage	FTE	Percentage
Niveau 1 Z&W	56	14%	60	13%
Niveau 2 Z&W	81	21	92	20%
Niveau 3 Z&W	95	25	135	30%
Niveau 4 Z&W	71	19	68	15%
Niveau 5 Z&W				0%
Niveau 6 Z&W	7	2	8	2%
Behandelaren	20	5	38	8%
Leerlingen	48	12	51	11%
overig	8	2	4	1%
Aantal stagiaires	215		184	
Aantal vrijwilligers	420		435	
Ziekteverzuim	2023		2022	
Verzuimpercentage	8,7%		10,6%	
Meldingsfrequentie	1,4		1,2	
In-, door- en uitstroom	2023		2022	
Percentage instroom	29%		21%	
Percentage uitstroom	25%		21%	

*Het grote verschil tussen 2022 en 2023 is het gevolg van minder inzet voor Corona

Overzicht Onvrijwillige zorg

Hieronder staat een overzicht van het toepassen van onvrijwillige zorg.

Categorie	Onvrijwillige zorg
Beperking bewegingsvrijheid - fysieke fixatie	6
Medicatie	
Toezicht - overige domotica	
Toezicht - cameramonitoring	1
Beperking het eigen leven in te richten - overig	7
Beperking bewegingsvrijheid - overig	1
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	1
Medische controles en handelingen/therapeutische maatregelen	4
Beperking bewegingsvrijheid - plaatsing op gesloten afdeling	7
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	
Beperking het eigen leven in te richten - communicatiemiddelen	2
Insluiten - afzonderingsruimte	
Onderzoek aan kleding/lichaam	1
Onderzoek woonverblijf op gedragbeïnvloedende middelen	2

Overzicht Klachten

Hieronder staat een overzicht van de klachten per locatie en per onderwerp.

	Locaties	Klagers	Aantal klachten
Q1	Het Zonnehuis	4	4
	De Koekoek	1	1
	E&E	1	1
T2	Beatrix	1	1
	De Ridderhof	2	3
	Het Zonnehuis	5	5
T3	Beatrix	1	1
	De Koekoek	1	1
	De Ridderhof	2	2
	Het Zonnehuis	5	5
	Thuiszorg/WMO	1	1
	Eindtotaal	24	25

	Categorieën	Aantal klachten
Q1	Organisatie, Regels en Financiën	1
	Bejegening, de toon waarop	2
	Zorg en Begeleiding	3
T2	Organisatie, Regels en Financiën	4
	Bejegening, gebrek aandacht	1
	Verblijf	2
	Zorg en Begeleiding, organisatie	2
T3	Organisatie, Regels en Financiën	3
	Bejegening	1
	Verblijf	4
	Zorg en Begeleiding	2
	Totaal over 2023	25

