

JAARVERSLAG 2023



DERKSHOES WESTERBORK

vastgesteld 14 mei 2024

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Profiel van de organisatie	3
2.1.	Algemene identificatiegegevens	3
2.2.	Structuur van de organisatie.....	3
2.3.	Kerngegevens en prestaties.....	4
2.4.	Samenwerkingsrelaties	6
2.5.	Economische en maatschappelijke meerwaarde	9
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap	10
3.1.	Normen voor goed bestuur	10
3.2.	Samenstelling van de Raad van Bestuur.....	10
3.3.	Samenstelling en werkwijze van de Raad van Toezicht.....	10
3.4.	De Cliëntenraad	10
3.5.	De Ondernemingsraad	11
3.6.	Toepassing Governancecode Zorg 2022	12
4	Algemeen beleid	15
4.1.	Missie, visie, strategie en meerjarenbeleid	15
4.2.	Belangrijke gebeurtenissen in 2023	16
5	Kwaliteit	19
5.1.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	19
5.2.	Wonen en welzijn.....	19
5.3.	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	19
5.4.	Wet zorg en dwang, 2023	20
5.5.	Hulpbronnen, omgeving en context.....	20
5.6.	Kwaliteitsmanagement	20
5.7.	Cliëntervaringen.....	20
6	Personele zaken	22
7	Financieel beleid	24
7.1.	Resultaat 2023	24
7.2.	Beschrijving positie op balansdatum.....	25
7.3.	Toekomstverwachtingen en risico's.....	25

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

1 | Voorwoord

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening (hierna: Stichting Derkshoes) heeft enkele roerige jaren achter de rug. Verschillende bestuurswisselingen en het vertrek van medewerkers zijn de organisatie niet ongemerkt voorbij gegaan. Dit naast de veranderingen die zich voordoen in heel Nederland in de ouderenzorg met o.a. de arbeidsmarktproblematiek en financiering die onder druk staat. Na drie bestuurswisselingen in 2021, 2022 en 2023 is in het najaar van 2023 de nieuwe directeur-bestuurder benoemd.

Ondanks de bestuurlijke bewegingen hebben de zeer betrokken medewerkers en vrijwilligers (in zowel zorg als staf) de organisatie in 2023 geholpen de eerste stappen naar herstel te zetten. Het jaarplan 2023 *terug in balans* was daarbij leidend. Met een grote intrinsieke motivatie van alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten wordt dagelijks hard gewerkt om de ouderenzorg in Westerbork en omgeving toekomstbestendig te kunnen blijven leveren.

In dit jaarverslag blikken wij terug op de resultaten die we in 2023 hebben bereikt. Daarnaast legt Stichting Derkshoes in dit jaarverslag verantwoording af op het niveau van de organisatie als geheel en daar waar nodig gespecificeerd, passend bij de landelijke uitgangspunten voor verslaglegging.

De Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht hebben hun input geleverd aan dit verslag. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website (www.Derkshoes.nl) en intranet van Stichting Derkshoes en op het landelijk portaal www.jaarverslagenzorg.nl.

Een groot compliment is op zijn plaats aan alle medewerkers, vrijwilligers, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Gezamenlijk hebben we een mooi resultaat behaald over 2023.

Westerbork, 14 mei 2024

Hester van Gorkum
Directeur-bestuurder

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

2 | Profiel van de organisatie

2.1. Algemene identificatiegegevens

naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening
adres	Marsdijk 1
postcode	9431 LE
plaats	Westerbork
telefoonnummer	0593 – 33 33 66
identificatie Kamer van Koophandel	41018149
e-mailadres	info@derkshoes.nl
website	www.derkshoes.nl
rechtsvorm	stichting

Tabel 1 profiel van stichting Derkshoes, 31-12-2023

Stichting Derkshoes is 14 april 1983 opgericht als Stichting Huisvesting Ouderen Westerbork (SHOW). De organisatie bestaat uit woonzorgcentrum Derkshoes, woonvoorziening voor ouderen 't Kruumtenhoes en kantoor en thuiszorgsteunpunt locatie Westeinde 52a te Westerbork, waarbinnen en/of van waaruit zorg en dienstverlening geboden wordt.

De stichting heeft volgens de statuten als doel het realiseren van woonvoorzieningen en het leveren van zorgfuncties en dienstverlening in de breedste zin. De stichting realiseert als zorgonderneming met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid, verantwoorde en resultaatgerichte zorg. Zij draagt daarbij zorg voor een doelmatige en transparante bedrijfsvoering.

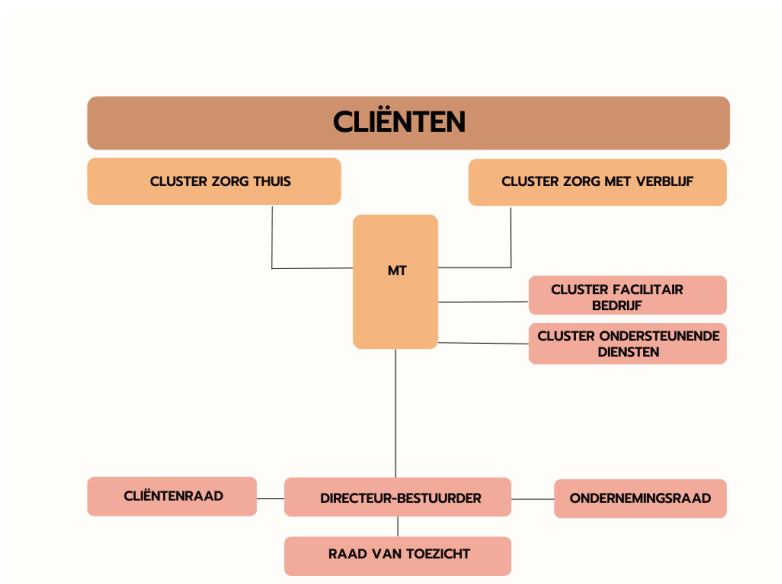
2.2. Structuur van de organisatie

De organisatie bestaat in 2023 uit twee Clusters voor Zorg, een Cluster Facilitair Bedrijf en een Cluster Ondersteunende Dienst. De twee zorgclusters zijn Cluster Zorg met Verblijf en Cluster Zorg Thuis (wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden). Dit is in Figuur 1 weergegeven.

De organisatie kent het zogenaamd Raad-van-Toezicht-model, ook wel *toezichthoudend bestuur* genoemd. De Raad van Bestuur, in de persoon van de directeur-bestuurder, is belast met het dagelijks besturen van de organisatie en is verantwoordelijk voor de statutair aan de toegekende bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De Raad van Toezicht vervult een toezichthoudende en adviserende functie. Stichting Derkshoes kent medezeggenschap in de vorm van een Cliëntenraad en een Ondernemingsraad.

Het managementteam bestaat uit de directeur-bestuurder, de clustermanagers, de controller/hoofd economische en administratieve dienst (HEAD) en de P&O-adviseur. De Ondersteunende Dienst bestaat uit een managementassistent, het Planbureau, een coördinator Wmo, praktijkexperts, de adviseur praktijkleren en de medewerkers administratie.

Eind 2023 is besloten om over te gaan naar de aansturing van de zorg door één integrale manager zorg, in te voeren begin 2024.



Figuur 1 Organogram Stichting Derkshoes 31-12-2023

2.3. Kerngegevens en prestaties

Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering

Stichting Derkshoes levert zorg met en zonder behandeling (Wlz), wijkverpleging (Zvw) en dagbesteding en Hulp bij het Huishouden (Wmo). Daarnaast verhuurt Stichting Derkshoes appartementen in het Kruumtenhoes en het Derkshoes.

Cliënten, capaciteit, productie, medewerkers en opbrengsten

functie	2023	2022
dagbesteding	8	5
eerstelijnsverblijf	3	0
Hulp bij het Huishouden	326	363
modulair pakket thuis	18	22
persoonsgebonden pakket	1	0
volledig pakket thuis	10	10
wijkverpleging	81	90
zorg met verblijf	62	67
huurders	47	42
totaal	556	599

Tabel 2 cliënten per zorgvorm en huurders, ultimo 2023 en 2022, personen

In 2023 is er een afname in totale unieke cliënten van 7,2%. Deze afname doet zich met name voor bij de Hulp bij het Huishouden (10,0%) en de wijkverpleging (10,2%). De reden van de afname lag bij de Hulp bij het Huishouden in een tekort aan medewerkers in de zomerperiode. Bij de wijkverpleging past de afname in de lijn die zich ook bij andere zorgorganisaties voor doet.



capaciteit	2023	2022
Derkshoes, eerstelijnsverblijf	3	3
Derkshoes, zorg met verblijf	80	80
Kruumtenhoes, appartementen	39	39
totaal	120	120

Tabel 3 capaciteit, ultimo 2023 en 2022

productie	2023	2022
eerstelijnsverblijf, dagen	246	73
modulair pakket thuis, uren	6.512	6.471
volledig pakket thuis, dagen	3.859	2.990
zorg met verblijf, met behandeling, dagen	9.988	8.957
zorg met verblijf, zonder behandeling, dagen	18.969	15.673
wijkverpleging, uren	15.168	18.596
Hulp bij het Huishouden, uren	46.891	50.275
dagbesteding, dagdelen	363	735

Tabel 4 Productie, over 2023 en 2022, dagen, dagdelen en uren

medewerkers	2023	2022
fte	149	144

Tabel 5 medewerkers, 2023 en 2022, in fte

bedrijfsopbrengsten	2023	2022
totaal bedrijfsopbrengsten	10.985.327	10.691.387
waarvan Zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	10.252.533	9.907.943
waarvan overige bedrijfsopbrengsten en subsidies	732.794	783.444

Tabel 6 bedrijfsopbrengsten, 2023 en 2022, in euro's

Werkgebied

Het primaire werkgebied van Stichting Derkshoes is de voormalige gemeente Westerbork. Deze bestond uit de kernen Westerbork, Zwiggelte, Elp, Zuidveld, Orvelte, Witteveen, Eursinge, Bruntinge, Balinge, Mantinge, Nieuw-Balinge, Nieuweroord en Garminge.

Voor de wijkverpleging, Hulp bij het Huishouden en dagbesteding is het werkgebied groter en omvat de gehele gemeente Midden-Drenthe.

2.4. Samenwerkingsrelaties

Stichting Derkshoes werkt voor het uitvoeren van haar kernactiviteiten samen met een groot aantal partijen. Deze lichten we kort toe, verdeeld over de thema's:

- zorg;
- welzijn;
- financiers;
- onderwijs;
- huisvesting;
- overige thema's.

Samenwerkingspartners rond zorg

- **Apotheek Westerbork**
Er vindt structureel afstemming plaats met de apotheek over het medicatiebeleid en samenwerking in de farmaceutische zorg voor onze gezamenlijke cliënten.
- **Bestuurlijk overleg V&V Drenthe**
Overleg van alle VVT-organisaties in Drenthe om samenwerking en gezamenlijke beleidsontwikkeling vorm te geven. Derkshoes is direct betrokken bij de projecten *Anders werken in de zorg* en *Personele krapte*.
- **Collega zorgorganisaties in Drenthe**
binnen verschillende lokale en regionale samenwerkingsinitiatieven in relatie tot arbeidsmarktvragestukken, leren en ontwikkelen en inzet technologie in de zorg.
- **Eerstelijns praktijken in Westerbork en omgeving**
We werken samen met een aantal eerstelijnspraktijken voor diëtetiek, ergotherapie en fysiotherapie wanneer we bij de component behandeling voor Wlz cliënten die zorg met behandeling ontvangen.
- **Huisartsengroep Beilen**
Met de huisartsengroep Beilen is er een intensieve samenwerking rond de gezamenlijke zorg voor onze cliënten.
- **Huisartsengroep Westerbork**
Met de huisartsengroep Westerbork is er een intensieve samenwerking rond de gezamenlijke zorg voor onze cliënten.
- **Icare**
Derkshoes werkt met Icare samen bij onder andere de inhuur van behandelaren als specialist ouderengeneeskunde, GZ-psycholoog, verpleegkundig specialist, ethisch raadvrouw en Wzd-functionaris. Met de locatie Altingerhoes werken we samen in o.a. de BHV en nachtzorg.
- **Netwerk Dementie Drenthe**
Stichting Derkshoes participeert hier in.
- **Palliatief Netwerk Drenthe**
Stichting Derkshoes participeert hier in.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

- **Samen Zorg Assen**
Samenzorg Assen is een samenwerkingsverband van zorgorganisaties uit Assen en de omliggende regio waarbinnen actuele thema's rondom organisatie van zorg gezamenlijk worden bekeken en waar mogelijk ook vormgegeven. Derkshoes is lid van de werkgroep Herkenbare Wijkverpleging.
- **Treant Hoogeveen**
Met Treant Hoogeveen, locatie Bethesda Ziekenhuis, werken we samen in de vorm van het Zorgcafé in Westerbork waar regelmatig bijeenkomsten worden georganiseerd voor mensen met neurologische en cognitieve aandoeningen. Daarnaast werken we samen met de transferpunten.
- **WelzijnWonenZorg Midden-Drenthe**
WelzijnWonenZorg Midden-Drenthe, kortweg WelWoZo, is een samenwerkingsverband van de gemeente Midden-Drenthe om het gezamenlijk verder ontwikkelen van welzijn-, woon- en zorgvoorzieningen in de gemeente Midden-Drenthe. WelWoZo heeft als doel het ondersteunen zelfstandig wonende burgers.
De organisaties die zijn betrokken bij WelWoZo zijn Actium, BEZINN, Cosis, Dorpenoverleg Midden Drenthe, GGZ Drenthe, Icare, Interzorg, Stichting Derkshoes, Welzijnswerk Midden-Drenthe, Woonservice en Zorggroep Drenthe.
- **Wilhelmina Ziekenhuis Assen**
Derkshoes werkt samen met het Wilhelmina Ziekenhuis Assen op het gebied van scholing, opleiding en transmurale zorg. De medicatie voor de cliënten met Wlz met behandeling wordt geleverd door de apotheek van het ziekenhuis.
- **Zorgcafé Westerbork**
Met het Zorgcafé bieden we een ontmoetingsplek bieden aan mantelzorgers en aan de mensen voor zij zorgen. Het gaat om ontspanning, contact met lotgenoten en informatie. Het Zorgcafé is een samenwerking van Alzheimer Nederland, Icare, Stichting Derkshoes en Welzijnswerk Midden-Drenthe.
- **Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe**
Met Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe werken we samen in verschillende vormen, waaronder afspraken over collegiale ondersteuning bij onvoorziene tijdelijke afwezigheid van de bestuurder.
- **Zorggroep Drenthe**
Met Zorggroep Drenthe werken we samen met de inzet van een Functionaris Gegevensbescherming.

Samenwerkingspartner rond welzijn

- **Welzijnswerk Midden-Drenth**
Stichting Derkshoes werkt samen met Welzijnswerk Midden-Drenthe rond diverse thema's als activiteiten in het Kruumtenhoes voor bewoners en omwonenden.

Samenwerkingspartners rond financiers

- **gemeente Midden-Drenthe**
Met de gemeente heeft met Stichting Derkshoes een subsidierelatie voor Hulp bij het Huishouden en dagbesteding waarvoor we als aanbieder zijn gecontracteerd.
Daarnaast is de gemeente verhuurder van het kantoorpand aan het Westeinde.
- **Zorgkantoor Zilveren Kruis**
Als regionaal Zorgkantoor belast met de contractering voor de Wlz.
- **Zorgverzekeraars**
Stichting Derkshoes werkte in 2023 met een groot aantal zorgverzekeraars samen voor eerstelijnsverblijf en wijkverpleging. Dit waren: Aevitae/EUCARE, Anderzorg, CZ, De Friesland, Ditzo, ENO, Interpolis, IZA-VNG, Menzis, ONVZ, OWM/DSW, Stad Holland, Univé, VGZ en Zilveren Kruis.

Samenwerkingspartners rond onderwijs

- **Alfa-college**
Het Alfa-college is een van onze partners in het opleiden en scholen van medewerkers. Ook zijn er BBL- en BOL-leerlingen (BBL staat voor Beroeps Begeleidende Leerweg, BOL staat voor Beroeps Opleidende Leerweg) van het Alfa-college.
- **Drenthe College**
Het Drenthe College is een van onze partners in het opleiden en scholen van medewerkers. Ook zijn er BBL en BOL leerlingen van het Drenthe College.

Samenwerkingspartners rond huisvesting

- **Gemeente Midden-Drenthe**
Stichting Derkshoes huurt van de gemeente het pand Westeinde 52A in Westerbork. Dit is in gebruik als kantoorlocatie voor staf en kantoor van de wijkverpleging en opstart zorg medewerkers.
- **Gezondheidscentrum Westerbork**
Stichting Derkshoes huurt hier kantoorruimte. Medewerkers van de wijkverpleging straten hier hun werkdag. In 2024 wordt het ook de kantoorruimten van de regieverpleegkundigen Wijkverpleging.
- **Icare**
Stichting Derkshoes verhuurt het gebouw van Altingerhoes door aan Icare.
- **Woonservice**
Woonservice en Stichting Derkshoes hebben een overeenkomst ten aanzien van het klachtenonderhoud van de woningen in het Kruumtenhoes.
- **Woonzorg Nederland**
Woonzorg Nederland verhuurt de locaties het Derkshoes, 't Kruumtenhoes en Altingerhoes aan Stichting Derkshoes.

Samenwerkingspartners rond overige thema's

- **ActiZ**
Derkshoes is lid van ActiZ, de brancheorganisatie voor VVT-organisaties.
- **Technologie & Zorg Academie Drenthe**
Derkshoes is lid van de Technologie & Zorg Academie Drenthe (TZA). De TZA begeleidt bij bewustwording, acceptatie en adoptie van zorgtechnologie in de praktijk. TZA staat voor kennisdeling over de implementatie van zorgtechnologie, gebruik van de probeerservice en de organisatie van inspiratiesessies om medewerkers te laten kennismaken met (nieuwe) zorgtechnologie.
- **Stichting Vrienden van het Derkshoes en 't Kruumtenhoes**
De Vriendenstichting heeft tot¹ doel het welzijn van cliënten van Derkshoes te bevorderen.
- **Zorgcentrale Noord**
Zorgcentrale Noord is onze samenwerkingspartner op het gebied van personealarmering.
- **ZorgpleinNoord**
Derkshoes werkt samen met ZorgpleinNoord bij werving van medewerkers, arbeidsmarktactiviteiten en samenwerkingsinitiatieven.

2.5. Economische en maatschappelijke meerwaarde

Stichting Derkshoes is in de gemeente Midden-Drenthe en de lokale samenleving een relatief grote en belangrijke werkgever. Onze medewerkers wonen voornamelijk in de gemeente Midden-Drenthe.

Stichting Derkshoes draagt in de samenwerking met de gemeente Midden-Drenthe bij aan werkervaringsplaatsen of banen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo starten jaarlijks nieuwe medewerkers in de Hulp bij het Huishouden en de zorg. Sinds 2020 volgen statushouders een taalstage binnen het Derkshoes, waarbij ze meewerken met diverse disciplines.

Bij Stichting Derkshoes zijn veel vrijwilligers actief. 31-12-2023 waren dat er 107. Hun betrokkenheid zorgt voor een gedragen basis voor onze zorg en dienstverlening en verbinding met Westerbork en omgeving.

¹ Statuten vriendenstichting opzoeken: Yoran

3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1. Normen voor goed bestuur

De Raad van Bestuur, hierna bestuurder of directeur-bestuurder, is eindverantwoordelijk voor het totale beleid van Stichting Derkshoes. De bestuurder handelt binnen de normen en principes van de Governancecode Zorg 2022 en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht over de verrichtte activiteiten zowel in bestuurlijke, juridische, zorginhoudelijke, organisatorische als in financiële zin. Het strategisch beleidsplan, het jaarplan, de begroting, de rapportages en het jaarverslag zijn hierbij belangrijke instrumenten.

3.2. Samenstelling van de Raad van Bestuur

Stichting Derkshoes kent een éénhoofdige Raad van Bestuur. De honorering van de directeur-bestuurder is gebaseerd op de CAO VVT en passend binnen de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

naam	functie	van	tot	nevenfuncties
Mevr. M. van Es	interim directeur-bestuurder	01-09-2022	31-10-2023	kwaliteitenonderzoeker Quasir
Mevr. H. van Gorkum	directeur-bestuurder	16-10-2023	heden	geen

Tabel 7 bestuurders Derkshoes, 2023

In de Statuten van Stichting Derkshoes en in het Reglement van Bestuur zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur-bestuurder vastgelegd.

De bestuurder sluit minimaal vijf keer per jaar aan bij de vergadering van de Raad van Toezicht en informeert en/of betreft de Raad van Toezicht tussentijds waar dit passend is.

In 2023 zijn door de bestuurders geen declaraties ingediend.

3.3. Samenstelling en werkwijze van de Raad van Toezicht

Zie hiervoor de informatie in bijlage 1, *verslag Raad van Toezicht Derkshoes 2023*.

3.4. De Cliëntenraad

De Cliëntenraad van de Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening telt eind 2023 vijf leden. In 2023 hebben twee leden om persoonlijke redenen hun lidmaatschap beëindigen: mw. C. Slavekooorde en mw. C. Schunselaar. Twee nieuwe leden zijn toegetreten tot de raad. Eind 2023 is de samenstelling van de Cliëntenraad:

- Mw. H. Eefting – Vrijs, lid;
- Mw. V. de Ruijter – Tempelier, lid, nieuw in 2023;
- Dhr. L. Soeteman, voorzitter, nieuw in 2023;
- Mw. M. Speelman, lid;
- Mw. J. Tjassens, lid.

De Cliëntenraad heeft als taak om, vanuit het gezichtspunt van de cliënt, het bestuur te adviseren. Dat kan gaan over de huidige gang van zaken, zoals de bestedingen van de financiële middelen, de kwaliteit van de



zorg, en het beleid met betrekking tot welzijn. Maar ook over beleid naar de toekomst toe, voor de cliënt van morgen.

In 2023 vergaderde de raad tien keer, waarvan zes keer met de directeur-bestuurder. Eénmaal per jaar schuift een lid van de Raad van Toezicht aan bij een vergadering.

Jaarlijks bespreekt de Cliëntenraad de gebruikelijke rij jaarstukken: jaarverslag, begroting en het jaarplan. Maar in het afgelopen jaar is ook veel aandacht van de raad gegaan naar veranderingen in de organisatie en de zorg. Onderwerpen daarbij waren onder andere de invoering van integrale teams en persoonsgerichte zorg, de maaltijdvoorziening, de roosters van medewerkers, het profiel van de nieuw te benoemen directeur-bestuurder en de ontschotting van de organisatie. Veel veranderingen hebben direct te maken met maatschappelijke ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de zorg, zoals vergrijzing en tekorten op de arbeidsmarkt.

Daarnaast is de Cliëntenraad betrokken geweest in de discussie over de toekomst van het Derkshoes als lokale zorgverlener met een breed pakket diensten: van Hulp bij het Huishouden en wijkverpleging tot volledige zorg met verblijf en behandeling.

3.5. De Ondernemingsraad

Stichting Derkshoes kent een ondernemingsraad die bestaat uit zeven leden, vanuit de verschillende onderdelen van de organisatie. In december 2023 was de samenstelling van de Ondernemingsraad:

- Mevrouw C. Pijpker (Voorzitter);
- Mevrouw H.G. Tijmes (eerste Secretaris);
- Mevrouw J. Bazuin (Vicevoorzitter);
- Mevrouw H. Hoving (tweede Secretaris);
- Mevrouw J. Weurding;
- Mevrouw Y. Neuwitter;
- Mevrouw L. Koning.

In 2023 traden geen leden af en is mevrouw Koning als nieuw lid toegetreden.

De Ondernemingsraad vergadert iedere twee weken, om en om zonder of met de directeur-bestuurder. De Ondernemingsraad is in voortdurend contact met de directeur-bestuurder. Jaarlijkse terugkerende onderwerpen zijn de jaardocumenten, het jaarplan, de financiële begroting, het scholingsplan en de investeringsbegroting.

Andere onderwerpen die ter advies of instemming in 2023 zijn behandeld waren bijvoorbeeld Kadern en uitgangspunten voor de invulling van de roosters, Inzet Verzorgende IG als contactverzorgende en verschillende functiebeschrijvingen.

Jaarlijks sluiten vanuit de Raad van Toezicht twee leden aan bij een vergadering van de Ondernemingsraad met de directeur- bestuurder. Op 4 december 2023 waren mevrouw J. van Leeuwen en de heer M. van Klinken hierbij aanwezig.

De Ondernemingsraad neemt driemaal per jaar deel aan een scholing/training bij SBI Formaat. Het is van belang dat de Ondernemingsraad voldoende kennis van zaken heeft en de strategische mogelijkheden optimaal leert benutten, zodat zij meer grip krijgen op de ontwikkelingen en invloed kunnen uitoefenen op bedrijfseconomisch en organisatorisch terrein.

De Ondernemingsraad is betrokken bij overleggen voor het meedenken en advies op verschillende onderwerpen zoals de gezonde roosters en is steeds geïnformeerd over de financiële situatie. Daarnaast is ook de Ondernemingsraad, naast de reguliere vergaderingen, door middel van de memo's die naar alle medewerkers zijn gestuurd, goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken met betrekking tot het herstelplan.



3.6. Toepassing Governancecode Zorg 2022

Goede zorg

Stichting Derkshoes levert zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de professionele standaarden en eisen. Dit wordt o.a. bevestigd met het behalen van het PREZO-certificaat in 2023. Cliënten waarderen de kwaliteit van Derkshoes op ZorgkaartNederland met een 7,7 voor de locatie en 9,0 voor de wijkverpleging. Derkshoes werkt vanuit de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging. Voor 2024 kijken we vooruit naar de mogelijkheden die het Generiek Kompas gaat bieden.

Met de financiers gemeente Midden-Drenthe, zorgkantoor en zorgverzekeraars zijn schriftelijke overeenkomsten afgesloten.

De standaard zorgovereenkomsten van de koepelorganisaties van zorg en cliënten worden gebruikt bij het opstarten van zorg en dienstverlening. Met elke cliënt wordt vervolgens een individueel zorgleefplan afgesproken.

Waarden en Normen

Derkshoes heeft als kernwaarden: *vanuit vakmanschap, samen en van betekenis zijn.*

Er is een vertrouwenspersoon voor medewerkers. Op intranet zijn voor medewerkers de contactgegevens van de vertrouwenspersoon te vinden. Ook voor cliënten is een vertrouwenspersoon beschikbaar, evenals een vertrouwenspersoon Wzd. Derkshoes beschikt over een klokkenluidersregeling.

Naast de reguliere overlegorganen van managementteam en binnen de teams, is er een organisatiebrede overleg van hbo-professionals: het sleutelfunctionarissen-overleg. Daar worden organisatiebrede zaken gedeeld en besproken in een tweerichtingsverkeer.

Derkshoes is een kleine organisatie is, daardoor zijn de directeur-bestuurder en managementteam aanspreekbaar, toegankelijk en makkelijk benaderbaar voor medewerkers.

Voor de medezeggenschap van cliënten is er de Cliëntenraad. Voor de medezeggenschap van medewerkers is er de Ondernemingsraad. Zie ook de verslagen in 3.4 en 3.5.

In het verslagjaar hebben zich geen situaties voorgedaan van belangenverstremming van de directeur-bestuurder en/of accountant en/of conflicten tussen directeur-bestuurder en Raad van Toezicht. In de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur en de statuten zijn bepalingen opgenomen hoe om te gaan met situaties als belangenverstremming en conflicten.

Invloed belanghebbenden

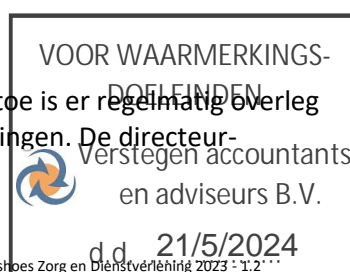
Derkshoes werkt als lokale zorgorganisatie met veel stakeholders en organisaties samen. Daarbij kan het gaan om operationele en tactische zaken, maar ook over de strategische en herinrichting van het zorglandschap en de uitdagingen die ons als maatschappij te wachten staan. De toenemende zorgvraag en -zwaarte, in combinatie met de arbeidsmarktproblematiek spelen daarbij een steeds belangrijker rol. Derkshoes trekt samen op met collega-zorgorganisaties in de VVT bij provincie-brede trajecten als het Integrale Zorg Akkoord en De Gezonde Marke.

De Cliëntenraad heeft een medezeggenschapsregeling opgesteld, waarin de samenwerking met de directeur-bestuurder is beschreven. Deze is gebaseerd op de Wmcz 2018. De Ondernemingsraad heeft een reglement opgesteld waarin ze haar werkzaamheden beschrijft.

In hoofdstuk 2.4 is een overzicht opgenomen van de belangrijkste stakeholders.

Inrichting governance

De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Hiertoe is er regelmatig overleg van de Raad van Toezicht met de directeur-bestuurder in de vorm van vergaderingen. De directeur-



bestuurder heeft daarnaast tussentijds contact met de voorzitter van de Raad van Toezicht. Wanneer noodzakelijk wordt er extra overleg ingelast met de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft ook vanuit haar werkgeversrol overleg met de directeur-bestuurder. Bij de werving van de nieuwe bestuurder heeft de Raad van Toezicht een profiel opgesteld en was actief betrokken bij de werving en selectie, wat heeft geleid tot de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft eind 2023 twee commissies ingesteld: de auditcommissie en de renumeratiecommissie. Voor beide commissies zijn ook reglementen vastgesteld. Zie daarvoor ook het verslag van de Raad van Toezicht, bijlage 1.

Goed bestuur

Van de vergaderingen van de Raad van Toezicht met de directeur-bestuurder worden verslagen en actie- en besluitenlijsten gemaakt. Van de bijeenkomsten van het managementteam worden verslagen en actie- en besluitenlijsten gemaakt.

Communicatie vanuit de directeur-bestuurder en/of de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in reglementen en werkafspraken. Daar waar nodig worden op specifieke onderwerpen nadere afspraken gemaakt hoe te communiceren.

Verantwoord toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de statuten en van Derkshoes en de maatschappelijk opdracht die daar is beschreven. De Raad van Toezicht monitort de koers van de directeur-bestuurder en de organisatie. Daarbij wil de Raad van Toezicht bijdragen aan goede en veilige zorg en de realisatie van de maatschappelijke doelen.

De Raad van Toezicht fungeert als toezichthouder, klankbord en werkgever van de directeur-bestuurder. Als toezichthouder toetst de Raad van Toezicht of de directeur-bestuurder bij het beleid en de uitvoering van bestuurstaken oog houdt op het belang van de stichting in relatie tot haar maatschappelijke functie. Ook toetst de raad of de directeur-bestuurder een zorgvuldige en evenwichtige afweging heeft gemaakt van de belangen van allen die betrokken zijn bij Derkshoes.

De Raad van Toezicht richt zich op het te ontwikkelen beleid (lange termijn), het ontwikkelde en in uitvoering zijnde beleid (korte termijn) en het te evalueren of geëvalueerde beleid (de resultaten uit het verleden). De Raad van Toezicht toetst de resultaten aan het voorgenomen beleid, en toetst de beleidsvoornemens aan de hand van haalbaarheid en realiteitsgehalte, mede in het licht van het toetsingskader.

Risico's worden gesignaleerd, besproken en zo veel mogelijk gemitigeerd. Dit gebeurt op diverse niveaus: in projecten, beleidsplannen en in het lange termijn beleid.

De externe accountant woont het van belang zijnde deel van de vergadering van de Raad van Toezicht bij waar de jaarrekening wordt goedgekeurd. De externe accountant rapporteert de definitieve bevindingen betreffende het onderzoek van de jaarrekening op hetzelfde moment aan de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder.

Zie verder het verslag van de Raad van Toezicht in bijlage 1.

Continue ontwikkeling

De Raad van Toezicht heeft september 2023 een zelfevaluatie uitgevoerd met een extern adviseur. Een van de uitkomsten uit de zelfevaluatie was te gaan werken met een auditcommissie en een remuneratiecommissie in 2024. Dit is voorbereid in 2023 en geëffectueerd in 2024. De leden en voorzitters van beide commissies zijn benoemd in 2023.

In 2023 is er een afrondend gesprek geweest van de Raad van Toezicht met de interim directeur-bestuurder. Bij de start van de nieuwe directeur-bestuurder heeft de Raad van Toezicht een startgesprek gevoerd met de directeur-bestuurder

Zie verder bijlage 1, verslag van de Raad van Toezicht.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

4 | Algemeen beleid

4.1. Missie, visie, strategie en meerjarenbeleid

Onze Missie

De missie van Derkshoes wordt ontleend aan het doel van de stichting. Met de missie duiden we waar Derkshoes voor staat en waar we ons alle dagen voor inzetten:

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening is een lokale en kleinschalige zorgorganisatie. We richten ons op ouderen en andere kwetsbare inwoners van de gemeente Midden-Drenthe. Met een samenhangend aanbod van veilig wonen, kwalitatief hoogwaardige zorg en cliëntgerichte ondersteuning dragen we bij aan het welzijn van onze cliënten, in de voor hen vertrouwde omgeving.

Daarbij zijn we voor onze medewerkers en vrijwilligers een aantrekkelijke werkplek die bijdraagt aan het realiseren van persoonlijke ambities, werkplezier en zekerheid.

Onze cliënten en andere belanghebbenden mogen van ons verwachten dat we professionele zorg bieden, voldoen aan de kwaliteitsstandaarden, transparant zijn over resultaten en verantwoord omgaan met middelen. We zetten in op continue verbetering en willen een lerende organisatie zijn. We stellen ons toetsbaar op en leggen verantwoording af in de vorm van jaarlijkse rapportages.

Onze Visie

Derkshoes wil mensen in staat helpen in de eigen vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen en zoveel mogelijk te leven zoals men dat wil of bij hen past, ondanks (toenemende) afhankelijkheid of beperkingen. Dat verwoorden we in onze visie:

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening streeft ernaar ouderen en kwetsbare mensen in staat te stellen in de eigen vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen, ondanks toenemende afhankelijkheid of beperkingen. Thuis, of in onze locaties met faciliteiten. Onze cliënten kunnen daarbij vertrouwen op onze vakmanschap, met aandacht voor ieders welzijn, veiligheid en eigenheid. Wij geloven daarbij in kleinschaligheid, de vertrouwdheid en de wederkerige verbondenheid met onze omgeving. We geloven in de kracht van samen, mét de mensen om ons heen.

In onze visie op zorg staat de cliënt met zijn/haar eigen gewoonten en wensen centraal. Het behoud van regie en het uitgaan van mogelijkheden is daarbij belangrijk voor de mate waarin we slagen aan te sluiten bij de individuele cliënt. We hebben oog voor de kwetsbaarheid en de eigenwaarde van mensen en dragen zorg voor veiligheid waar dit past. We doen dit samen: met de cliënt en diens naasten.



Onze Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn de basisprincipes van waaruit we aan onze missie en visie werken. Dat doen we vanuit ons vakmanschap. Dat doen we samen en vanuit onze wil om van betekenis te zijn.

Vanuit vakmanschap

De medewerkers van Derkshoes werken vanuit vakmanschap. Medewerkers werken aan hun eigen ontwikkeling en nemen verantwoordelijkheid voor de eigen rol en deskundigheid. Iedereen draagt bij vanuit zijn of haar stukje eigenaarschap voor de kwaliteit van onze gezamenlijke zorg.

Samen

Als professionals vullen we aan op de kracht van mensen en de kracht van de samenleving. Cliënten, naasten, medewerkers, vrijwilligers, de buurt, het dorp, onze partners in de gemeente: we werken samen, erkennen elkaar en versterken elkaar.

Van betekenis zijn

We willen van betekenis zijn. Voor onze cliënten, door oog te hebben voor de eigenheid van de cliënt en hierbij aan te sluiten. Voor onze medewerkers, in het bijdragen aan groei, voldoening, zekerheid en werkplezier. En als organisatie, in het bijdragen aan de gezamenlijke zorg voor kwetsbare inwoners van de gemeente Midden-Drenthe.

Jaarlijks verkennen we in de voorbereiding op het jaarplan de beïnvloedende factoren en risico's in relatie tot het realiseren van de missie, visie en organisatiedoelstellingen. Samen met de evaluatie van het voorgaande jaar en de ontwikkelingen vanuit de externe omgeving draagt deze risicobepaling en zelfanalyse bij aan aanpassingen in het beleid en het bepalen van doelen voor het nieuwe jaar.

4.2. Belangrijke gebeurtenissen in 2023

Het jaarplan 2023 had de titel 'Terug in Balans'. De aanleiding was de constatering in 2022 dat een aantal (sturings)processen niet of onvoldoende zijn neergezet. Het financiële resultaat werd daarmee negatief beïnvloed. In 2023 zijn we begonnen met het herzien van beleid en het doorvoeren van procesverbeteringen.

Corona

Corona heeft de afgelopen jaren een grote impact gehad op cliënten en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers. Lange tijd konden cliënten geen bezoek ontvangen. Veel cliënten en medewerkers hebben corona gehad. In de hele coronaperiode vanaf maart 2020, zijn 23 cliënten overleden aan corona. Door dit alles was er vaak extra inzet van medewerkers nodig om alle openstaande diensten te draaien, gedurende de corona-periode. Dit is een enorme inzet geweest van medewerkers, om de zorg te kunnen blijven bieden, in die uitdagende omstandigheden. Er was sprake van een enorme saamhorigheid. Alle medewerkers die waren getroffen door (long)covid hebben hun werk weer kunnen hervatten. Hoewel het kabinet in het voorjaar van 2023 verklaarde dat de coronacrisis ten einde was, leeft corona nog steeds als gespreksthemat onder medewerkers. Dagelijks doen er zich situaties voor die hen doen terugdenken aan de coronatijd. Sommige zaken moeten nog verwerkt moeten. Nu de corona-druk en -drukte voorbij is ontstaat er meer rust waardoor dat mogelijk is. In 2024 gaan we hierop reflecteren met medewerkers. We geven hen aan wat er nog leeft en waar nazorg nodig is. We willen ook kijken hoe we als organisatie hiervan kunnen leren.

Verzuim

Als prioriteit werd het terugdringen van het ziekteverzuim gekozen. Door meer contact met zieke medewerkers en betere opvolging van afspraken is het gemiddelde verzuim gedaald met 3,7% ten opzichte van 2022. Het financiële resultaat van 2023 werd daardoor gunstig beïnvloed. Het verzuim was in het derde

kwartaal zelfs lager dan landelijk in de sector. Helaas zagen we naar het einde van het jaar het verzuim weer enigszins toenemen.

Capaciteit

Om meer grip te krijgen op capaciteit en planning is extern bureau Vlirdens ingehuurd. Een aantal quick-wins zijn doorgevoerd. Bovendien is een quickscan uitgevoerd. In het eerste kwartaal van 2023 is een nieuw dienstenpatroon ontwikkeld voor het Derkshoes om hiermee voor onze medewerkers een gezond rooster te kunnen waarborgen. De overige adviezen om te komen tot een meer strategische personeelsplanning worden opgepakt in 2024.

Medimo

We zagen in 2023 een forse daling van het aantal Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) intramuraal. Dit is het gevolg van het implementeren van Medimo in 2023. Medimo is een systeem voor het elektronisch voorschrijven en elektronische toedienregistratie van medicatie. Door het gebruiken van Medimo maken medewerkers minder medicatiefouten. Ook is een nieuw medicatieprotocol opgesteld.

Werving bestuurder

In het eerste halfjaar van 2023 is, met hulp van HR & Recruitmentbureau Klaar voor Morgen, een nieuwe directeur-bestuurder geworven. Met positieve adviezen van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad heeft de Raad van Toezicht mevrouw Hester van Gorkum per 15 oktober 2023 benoemd tot directeur-bestuurder.

ICT scan

In oktober 2023 heeft Intrakoop een ICT scan uitgevoerd. De resultaten daarvan worden in 2024 besproken en nader uitgewerkt.

Eten en drinken

Na 30 jaar is eind december 2023 afscheid genomen van de vaste cateraar van Stichting Derkshoes. Een nieuwe visie op eten en drinken heeft er toe geleid dat we deze keuze hebben gemaakt. Met een zorgvuldig proces, begeleid door Intrakoop, is de voedingscommissie gekomen tot de keuze voor Distrivers als nieuwe leverancier. Daarnaast hebben we de assistent kok en de keukenassistenten zelf in dienst genomen. Het nieuwe concept eten en drinken is ingevoerd per 1 januari 2024.

Certificering

In september 2023 zijn PREZO audits uitgevoerd voor Hulp bij het Huishouden en staf & ondersteuning. In november ontvingen wij het heugelijke bericht dat beide onderdelen met een positief oordeel werden beoordeeld. In het eerste half jaar van 2024 is de PREZO-certificering gepland voor de Verpleging en Verzorging in de wijkverpleging, het Kruumtenhoes en het Derkshoes.

Communicatie

In januari 2023 is het nieuwe intranet live gegaan. Het intranet is het belangrijkste communicatiekanaal voor medewerkers. We kunnen er informatie vanuit de organisatie geven en delen van ervaringen en verhalen met medewerkers. Het is de centrale plek voor medewerkers geworden waar ze protocollen en beleid kunnen vinden.

Alle ontwikkelingen zijn gedurende het jaar besproken in het managementteam en middels het Sleutelfunctionarissenoverleg met een bredere groep medewerkers. De overige medewerkers zijn via intranet op de hoogte gebracht en gehouden.

Interne ketensamenwerking

Een aanzet is gedaan in het verkennen van een meer integrale samenwerking tussen zorg, facilitair en welzijn. Zo is er in samenwerking met medewerkers het VUCI-model ingevuld waarbij gekeken is naar rollen verantwoordelijkheden voor de verschillende functies. Dit wordt in 2024 nader uitgewerkt.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

5 | Kwaliteit

Met dit hoofdstuk laten we zien op welke wijze is gewerkt aan kwaliteit, niet in een apart verslag maar als onderdeel van het jaarverslag. We blikken terug op het kwaliteitsplan van het 2022. Daarnaast vormt dit hoofdstuk het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan van 2024. De acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg hebben we in 2023 al gebruikt als leidraad in de verslaglegging over kwaliteit binnen Stichting Derkshoes. In 2024 gaan we het nieuwe Generiek Kompas gebruiken als leidraad.

5.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de eerste helft van 2023 is onderzocht hoe persoonsgerichte zorg er voorstaat binnen de organisatie. Een sterk punt dat hieruit naar voren kwam is de mate waarin medewerkers aandacht hebben voor cliënten. Wat kan verbeteren is de kennis van medewerkers over persoonsgerichte zorg en hun eigen rol hierin. Ook de integrale samenwerking en participatie van familie, beide belangrijke voorwaarden voor persoonsgerichte zorg, behoeven aandacht. Daarnaast is het nodig om cliënten beter te leren kennen zodat zorg en ondersteuning nog meer aansluit op hun wensen, verwachtingen en levensverhaal. De vertaling naar persoonsgerichte zorgplannen kan beter gemaakt. En als laatste kunnen besluiten meer in gezamenlijkheid met cliënten en naasten genomen worden. De bedoeling is om in de tweede helft van 2024 verder te werken aan de verbetering van de kwaliteit van persoonsgerichte zorg. Dit pakken we verder op vanuit het thema Positieve Gezondheid.

5.2. Wonen en welzijn

Er was in 2023 een organische groei te zien in het aantal VPT cliënten in het Kruumtenhoes. In de tweede helft van 2023 deden zich een aantal vragen voor rond VPT in de dagelijkse zorgpraktijk. Hierbij is het plan voor 2024 meer duidelijkheid te ontwikkelen betreffende de doelgroep VPT en dit onderwerp als project verder op te pakken.

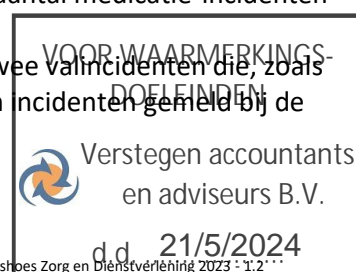
5.3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

In 2023 is er een verbeterslag gemaakt rond mondzorg voor intramurale cliënten met een indicatie voor zorg met behandeling. In januari is de samenwerking gestart met Mondplus Plus. Hierdoor is het voor alle cliënten weer mogelijk om periodieke gebitscontrole en -behandeling uit te laten voeren. Ook voor cliënten voor wie het eerder niet mogelijk was om een externe tandartspraktijk te bezoeken of die vanwege een beperkte mobiliteit de transfer naar een behandelstoel niet konden maken.

In januari heeft de apotheek van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen een medicatieaudit uitgevoerd. Verbeterpunten lagen op het gebied van het afgesloten bewaren van medicatie op de appartementen van cliënten en het aftekenen van medicijnlijsten. Vervolgens is het medicatieproces intramuraal gedigitaliseerd door de implementatie van Medimo. Dit is een elektronisch medicatie voorschrijf- en aftekensysteem. Hierop volgend is het medicatiebeleid vernieuwd waarin nadrukkelijk aandacht is geweest voor de verbeterpunten uit de audit. Daarnaast moet het nieuwe beleid gaan bijdragen aan een eenduidige werkwijze voor alle intramurale afdelingen.

De implementatie van Medimo heeft bijgedragen aan een forse daling van het aantal medicatie-incidenten in 2023: van 105 in Q1 naar 63 in Q2 en 30 in Q3.

In 2023 zijn er twee incidenten met cliënten onderzocht (2022: 2). Het betrof twee valincidenten die, zoals uit de onderzoeken bleek, niet voorkomen hadden kunnen worden. Er zijn geen incidenten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



Eind september heeft ABR Noord Nederland een nulmeting uitgevoerd op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. De bevindingen verwerkt de commissie hygiëne en infectiepreventie in een verbeterplan. We hebben in de eerste helft van 2023 geparticipeerd in een regionaal project infectiepreventie VVT Drenthe, gericht op het gezamenlijk ontwikkelen van beleid.

5.4. Wet zorg en dwang, 2023

In 2023 is de samenwerking gestart met een nieuwe WZD-functionaris, ingehuurd vanuit Icare. In 2023 is bij één cliënt onvrijwillige zorg geregistreerd binnen Derkshoes. Bij deze cliënt is het stappenplan doorlopen: het ging hier om het gebruik van psychofarmaca. Deze onvrijwillige zorg is in 2023 afgebouwd. Ten opzichte van 2022 is het aantal cliënten met onvrijwillige zorg afgenomen: toen kregen twee cliënten onvrijwillige zorg.

In 2023 is gewerkt aan de ontwikkeling van het beleid van de Wet zorg en dwang, met als insteek dit in 2024 vast te stellen en te implementeren.

5.5. Hulpbronnen, omgeving en context

In mei 2023 is het nieuwe intranet live gegaan. Het intranet is de centrale plek voor communicatie en nieuws naar medewerkers. Er zijn diverse groepen aangemaakt waarin informatie in het klein of groot gedeeld kan worden. Het intranet fungeert tevens als documentbeheersysteem. Bij de migratie van alle content (o.a. beleidsnotities, protocollen en werkafspraken) is vastgesteld dat deze in veel gevallen opnieuw beoordeeld en/of geactualiseerd moeten worden. Hier is in 2023 een start mee gemaakt en dit krijgt in 2024 vervolg. Er zijn afspraken gemaakt voor een meer eenduidige vormgeving van documenten.

Een werkgroep is gestart voor het implementeren van zorgtechnologie in de wijk. In 2024 starten we o.a. met een elektronisch medicatie-toediensysteem (Medido). Het voorbereidend werk hiervoor is in 2023 gedaan.

Het project domotica in het Derkshoes in het voorjaar van 2023 afgerond. Procesafspraken zijn gemaakt, het beheer is ingericht en medewerkers zijn meegenomen en geïnstrueerd in dagelijks gebruik van domotica. In 2024 gaan we het gebruik van domotica verder integreren in werkprocessen.

5.6. Kwaliteitsmanagement

Het kwaliteitsmanagementsysteem is herijkt. We hebben een nieuw kwaliteitsbeleid beschreven en tevens gezocht naar een kwaliteit certificering die hierbij past en die onze organisatie ondersteund in groei en professionalisering. Er is gekozen voor een PREZO-certificering, waarin persoonsgerichte zorg een belangrijk uitgangspunt is. Voor de eerste audits voor Hulp bij het Huishouden en management en staf zijn in 2023 de certificaten behaald. In 2024 zullen audits plaatsvinden voor verpleging en verzorging voor het Derkshoes, 't Kruumtenhoes en de wijkverpleging. Het nieuwe beleid kwaliteitsmanagement wordt in 2024 verder ingericht en ingevoerd.

Bij de Hulp bij het Huishouden vonden al cyclisch evaluatiegesprekken plaats met cliënten. Dit proces is in 2023 gedigitaliseerd. Hierdoor kunnen we de uitkomsten jaarlijks als cliënttevredenheidsrapport meenemen en zijn ze niet slechts alleen op cliëntniveau inzichtelijk.

5.7. Cliëntervaringen

Cliënttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd binnen de wijkverpleging en het Derkshoes door onafhankelijke onderzoeksbureaus. In de wijkverpleging vond het onderzoek plaats op basis van de PREM



vragenlijst, binnen het Derkshoes zijn de vragen gesteld op basis van ZorgkaartNederland. De resultaten staan voor iedereen te raadplegen op www.zorgkaartnederland.nl.

	totaal oordeel	% cliënten die Derkshoes aanbeveelt	aantal waarderingen
intramurale zorg 2023	7,8	83%	35
2022	8,1	89%	30
wijkverpleging 2023	8,5	79%	44
2022	8,5	84%	37

Tabel 8 uitkomsten Cliënttevredenheidsonderzoeken 2023 en 2022

In de wijkverpleging gaven cliënten de hoogste scores aan de mate waarin zij zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners, tevredenheid over aandacht en deskundigheid. Wat aandacht verdient is het aanbod van vaste zorgverleners.

De hoogste scores bij de intramurale zorg werden gegeven aan de mate waarin cliënten het gebouw, de voorzieningen en de omgeving als prettig ervaren. Verder werd er hoog gescoord op de mate waarin cliënten met aandacht behandeld worden en de mate waarin de zorg aansluit bij wat de cliënt belangrijk vindt. Verbeterpunten zijn er op het gebied van het zich gehoord en gezien voelen van cliënten en de mate waarin naar de cliënt goed wordt gereageerd op een vraag of verzoek.

In 2023 zijn er drie klachten ingediend (2022: 2). Deze klachten zijn intern afgehandeld met betrokkenen, naar tevredenheid van de klagers.

6 | Personele zaken

In het jaarplan 2023 zijn een aantal acties rond medewerkers opgenomen. Op hoofdlijnen betreffen die de thema's Aanstekelijk Werkgeverschap en Instroom-Doorstroom-Uitstroom, met als doel:

- Aanstekelijk Werkgeverschap;
- Maatwerk op Loopbaanbegeleiding;
- Waardering;
- Aandacht;
- Ruimte en flexibiliteit;
- We leveren en stralen kwaliteit uit;
- Persoonlijke ontwikkeling;
- Levensfase bewust personeelsbeleid;
- Succes vieren;
- Duidelijke processen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Instroom-Doorstroom-Uitstroom heeft als punten:

- Alle medewerkers worden gericht geschoold op kennis van Dementie;
- We voeren levensfase bewust personeelsbeleid in;
- We hebben aandacht voor de vitaliteit van onze medewerkers.

Het aantal medewerkers in fte was in 2023 met 149 iets hoger dan de 144 fte in 2022 zie ook Tabel 5.

Binden, boeien en behouden van medewerkers

Personeelskrapte is landelijk een groot probleem, dit speelt ook bij Derkshoes. In Tabel 9 geven we de in- en uitstroom weer van medewerkers in verzorgende en verpleegkundige functies. Vakantiekrachten zijn niet meegekomen in dit overzicht. De instroom van medewerkers in 2023 is hoger dan 2022, de uitstroom is globaal gelijk gebleven.

functie	2023		2022	
	instroom	uitstroom	instroom	uitstroom
huishoudelijk medewerker/thuishulp	11	10	17	30
helpende	6	9	8	5
verzorgende	10	13	9	18
verpleegkundige	6	8	2	2
wijkverpleegkundige	0	3	2	3
overige functies	24	17	6	6
totaal	57	60	44	64

Tabel 9 instroom en uitstroom van medewerkers, 2023 en 2022, in personen

Jaarlijks organiseren we voor onze medewerkers en vrijwilligers een eindejaarsmarkt. Met muntjes kunnen ze bij verschillende kramen het eigen kerstpakket uitzoeken.

Daarnaast geven we rond 12 mei, de dag van de verpleging, ook extra aandacht aan medewerkers.



Verzuim

In 2023 hebben we stevig ingezet op verlaging van het ziekteverzuim en verhogen van de tevredenheid van medewerkers. Het ziekteverzuim (exclusief zwangerschap) over heel 2023 was 7,16%, terwijl dit in 2022 10,9% was. De extra inzet op verlaging van ziekteverzuim heeft dus een fors effect gehad.

De bedrijfsarts houdt spreekuur in het kantoorpand aan het Westeinde in Westerbork.

Persoonlijke ontwikkeling

Derkshoes start jaarlijks met een BBL groep, waarbij medewerkers zich kunnen op scholen van niveau 1 en 2 naar niveau 3 en van niveau 3 naar niveau 4. Daarnaast kijken we elk jaar of er een medewerker kan starten met de opleiding HBO-V.

In 2023 volgden 25 leerlingen met een BBL-traject en 7 een BOL-traject. Dit is een fors lager dan in 2022. Ook hier speelt de druk op de arbeidsmarkt mee. In Tabel 10 is dit weergegeven.

leerlingen	2023	2022
BBL	25	23
BOL	7	14
totaal	32	37

Tabel 10 leerlingen BBL en BOL, 2023 en 2022, personen

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024

7 | Financieel beleid

7.1. Resultaat 2023

Over 2023 is een resultaat van -€ 235.467 behaald; € 136.467 slechter dan het begrootte resultaat van - € 99.000. In het resultaat is voor het eerst een dotatie gedaan aan de voorziening “doorbetaling na 45 dienstjaren” van € 135.000. Als we deze last buiten beschouwing laten, dan zien we een genormaliseerd resultaat van -€ 100.467, nagenoeg gelijk aan de begroting 2023.

De verklaring voor het afwijkende resultaat met zit name in de volgende posten:

1. het ziekteverzuim lag beduidend lager dan begroot: 3,7% lager ten opzichte van 2022;
2. we realiseerden over 2023 een toename van de productie voor de Wlz, zorg met verblijf. Bij de zorg met behandeling was de toename 11,5%, bij de zorg zonder behandeling 21,0%;
3. verschillende vertrokken staf- en managementfunctionarissen zijn niet volledig vervangen;
4. bij de Hulp bij het Huishouden deed zich een afname van de productie voor van -6,7%, bij de wijkverpleging was de afname -18,4%;
5. de kosten voor PNIL zijn toegenomen: deels vanwege de tijdelijke invulling van vertrokken staffunctionarissen en deels vanwege externe inhuur van zorgmedewerkers;
6. de dotatie voorziening “doorbetaling na 45 dienstjaren”;
7. de CAO-verhoging van 2023 bleek niet volledig begroot.

Medio 2023 is besloten de organisatie adequater in te richten met o.a. een integrale manager zorg. In de aanloop naar deze herinrichting is een aantal (ondersteunende) medewerkers vertrokken waardoor achterstanden ontstonden. Eind 2023 is een begin gemaakt met deze herinrichting met o.a. start van de nieuwe directeur-bestuurder en de integrale manager zorg. De concrete herinrichting wordt in 2024 verder ingevuld.

In het hele zorgdomein hebben we te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Onder andere vanuit het bestuurlijk netwerk V&V Drenthe zoeken we daarvoor projectmatig naar oplossingen. Ook intern gaan we bezig met de verbinding tussen informele en formele zorg en het anders organiseren van de zorg.

Een blijvende uitdaging voor Stichting Derkshoes is de verhouding tussen schaalgrootte van de organisatie enerzijds en de mate waarin kan worden geanticipeerd op de uitdagingen in de ouderzorg en het kunnen blijven voldoen aan wet- en regelgeving anderzijds. Het samenwerken met collega-zorgaanbieders en andere externe stakeholders is daarbij essentieel.

De voorgenomen herinrichting en procesverbeteringen gaan helpen om in 2024 meer grip te krijgen op het resultaat. Tevens kunnen we op die manier de blik ook weer meer vooruit richten.

We voorzien in de toekomst een uitdaging in het in balans houden van de kosten en inspanningen rond vastgoed en duurzaamheid. De toenemende eisen vanuit wet- en regelgeving, financiers en de consequenties van de zwaardere zorgvraag voor het vastgoed maken dat daar de komende periode planmatig op wordt ingezet.

7.2. Beschrijving positie op balansdatum

Ratio	2023	2022	2021
resultaatratio: gerapporteerd resultaat	-1,7%	-4,3%	2,3%
resultaatratio: genormaliseerd resultaat	-0,9%	-5,4%	1,9%
liquiditeitsratio	1,7	1,8	2,4
solvabiliteitsratio: eigen vermogen/ balanstotaal	31,8%	32,9%	35,7%
solvabiliteitsratio: eigen vermogen/ totaal opbrengsten	28,0%	30,7%	35,0%

Tabel 11 ratio's, 2023, 2022 en 2021

7.3. Toekomstverwachtingen en risico's

In het laatste kwartaal van 2023 werd duidelijk dat een aantal voorgenomen procesverbeteringen om de basis op orde te krijgen stagneerden. Onder andere door het vertrek van verschillende medewerkers die (eerst) niet zijn vervangen. De werkdruk voor de zittende medewerkers nam daarmee behoorlijk toe. Ook de verschillende bestuurswisselingen in de afgelopen drie jaar hebben niet geholpen deze voorgenomen processen voldoende goed te implementeren. Dat heeft eind 2023 en begin 2024 onder andere geleid tot een leegloop in vooral de ondersteunende functies.

De belangrijkste risico's voor Derkshoes zijn dat de staf en ondersteuning onvoldoende capaciteit en kwaliteit heeft is en proactief acteert. Dat kan er op termijn toe leiden dat de 'going concern' onder druk komt te staan. Als kleinere organisatie vraag dat een relatief een grote inspanning. Om de risico's te mitigeren zijn eind 2023 en begin 2024 diverse stappen gezet. In het jaarplan 2024 is een aantal projecten opgenomen rond thema's als herinrichting kwaliteitsmanagementsysteem, IT-inrichting & -beleid, autorisaties, informatiebeveiliging, de governancecode zorg, stuurinformatie, zorgverkoop, meerjarenonderhoudsplan en meerjareninvesteringsplan.

Daarnaast is begin 2024 een nieuwe organisatiestructuur neergezet, om de ondersteuning weer op sterkte te krijgen. Hierbij is de zorg voor de teams dichterbij belegd in de functie van regie- en wijkverpleegkundigen en coördinatoren. Tevens is gekozen om te gaan werken met een integrale manager zorg en een manager bedrijfsvoering. We zijn daarmee afgestapt van de clusterindeling. Om invulling te geven aan de noodzaak tot meer grip op het resultaat, is een aantal tijdelijke krachten aangetrokken. Daarmee wordt in het eerste halfjaar van 2024 een nieuwe ondersteuningsstructuur gebouwd voor de organisatie, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn belegd.

In het jaarplan 2024 is een groot aantal projecten opgenomen die tot doel hebben de voorgenomen procesverbeteringen te realiseren en te implementeren. We investeren in leiderschap en professionaliteit. We verdiepen ons in thema's als palliatieve zorg, dementiezorg, verpleeghuis thuis en Wmo om gezamenlijk een toekomstbeeld te ontwerpen en de impact daarvan beter in beeld te krijgen. Zo werken we met medewerkers, vrijwilligers, vertegenwoordigers uit het dorp en relevante stakeholders toe naar een nieuwe strategische koers. Een koers die leidt tot een strategisch personeelsplan en een strategisch huisvestingsplan.

In 2024 focussen we op rust en richting, om in de jaren daarna de transitie van de ouderzorg verder vorm te geven in samenspraak met dorp en stakeholders.

VOOR WAARMERKINGS-
DOELEINDEN



Verstegen accountants
en adviseurs B.V.

d.d. 21/5/2024