

## Bestuursverslag BrabantZorg 2017

De zorg voor ouderen staat volop in de maatschappelijke belangstelling. Tekorten aan geld, personeel en aandacht voor cliënten in verpleeghuizen hebben geleid tot initiatieven van onder andere Karin Gamers en Hugo Borst om meer aandacht te vragen voor de zorg voor onze ouderen.

Daar komt bij dat het aantal ouderen de komende jaren sterk groeit en de vraag naar zorg en extra zorgmedewerkers stijgt. Door de aantrekkende economie zien we een enorme druk op de arbeidsmarkt ontstaan. Het behouden en aantrekken van medewerkers vraagt daarom extra aandacht.

Bij BrabantZorg anticiperen we op deze ontwikkelingen en vinden we dat we moeten kijken naar andere manieren van zorg organiseren, om het zorgsysteem ook voor de toekomst houdbaar en betaalbaar te maken.

BrabantZorg kiest ervoor om de wereld tegemoet te treden vanuit haar eigen(wijze) strategie "Samenspel in Zorg". We willen geen 'speelbal' zijn in het krachtenveld tussen overheid, verzekeraars en cliënten, maar koersvast de toekomst tegemoet gaan. De uitdagingen voor de komende jaren zijn groot, maar het vertrouwen in de kracht van onze organisatie is groter. Op basis van onze kernwaarden 'aandachtig', 'betrouwbaar' en 'samen' zetten we onze koers voort.

### Resultaten

In 2017 hebben we weer mooie stappen kunnen zetten in de uitvoering van onze strategie "Samenspel in Zorg". Het is een combinatie van voortdurend zoeken naar de juiste richting en een goede uitvoering van die plannen. Dit hoort allemaal bij de reis die BrabantZorg maakt naar een betere dienstverlening voor cliënten, prettiger werk voor medewerkers en vrijwilligers en een gezonde organisatie. Via drie expedities geven we vorm en uitvoering aan onze strategie:

#### De expeditie Samenspel in Zorg

Dit is het overleg waarin we het gedachtegoed van Machteld Huber over positieve gezondheid vertalen naar BrabantZorg. En waarin we voorwaarden scheppen voor optimaal samenspel in de zorg tussen de cliënt, zijn of haar naasten, de medewerkers, de vrijwilligers en de lokale samenleving. Deze expeditie heeft zich ook gebogen over het concreet maken van het begrip 'eigen regie'. Hiervoor is de kernbedoeling van BrabantZorg beschreven als '**Elke dag zo fijn mogelijk**'. De expeditie geeft conform deze bedoeling vorm aan de realisatie van goed samenspel. Hieronder een aantal voorbeelden hiervan:

1. Een voorbeeld is het project Samen Sterk dat gestart is op Nieuwe Hoeven te Schaijk. Hierbij zijn onafhankelijke familiecoaches aangetrokken om de familie te ondersteunen in hun mederegie over het leven van hun dierbaren die in Nieuwe Hoeven wonen. In samenwerking met het management worden allerlei individuele en gezamenlijke verbeteringen in de zorg aangebracht. In 2018 wordt dit project verbreed over alle regio's van BrabantZorg.

2. Daarnaast wordt vanuit deze expeditie inhoud gegeven aan de toepassing van nieuwe technologie in het dagelijks leven van de cliënten. Zo vergroten leefcirkels (technologie voor het openen en sluiten van deuren) de bewegingsvrijheid van cliënten met dementie en slagen we er met Medido in om cliënten op afstand te ondersteunen bij het medicijngebruik.

In 2017 hebben we de samenwerking met collega organisatie Sensire in Doetinchem vormgegeven. Samen willen we op het gebied van zorgtechnologie nieuwe initiatieven ontplooiën om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten functioneren. Begin 2018 is de meldbank van BrabantZorg bij NAAST, het servicecentrum van Sensire, ondergebracht.

3. Samen met woningcorporatie BrabantWonen zijn voorbereidingen getroffen voor de realisatie van het product ComfortWonen. ComfortWonen biedt een goede woning met passende zorg- en dienstverlening. Dit product geeft gemak en veiligheid aan de klant. In 2018 zal dit product verder ontwikkeld worden en zullen de eerste comfortwoningen in gebruik worden genomen.

4. In Carrousel Groen, een vernieuwend integratiebedrijf in Nieuwe Hoeven in Schaijk, worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aangesproken op hun talenten en leveren zo een bijzondere bijdrage aan de lokale gemeenschap.

5. Tot slot richt deze expeditie zich ook op initiatieven die leiden tot een 'gezondere samenleving'. In de proeftuin Ruwaard wordt met wijkbewoners, de gemeente, de woningbouwcorporatie en de welzijns- en zorgpartners uitvoering gegeven aan een nieuwe manier van dienst verlenen. 'Wat wil je?' 'Wat kun je zelf?' 'Wat heb je nodig?' zijn de enige vragen die we aan burgers stellen en het antwoord wordt los van alle regelgeving gegeven. Met deze vernieuwende en bovenal eenvoudige werkwijze laten we zien dat de burgers veel tevredener zijn met de dienstverlening en de maatschappelijke kosten lager zijn.

### **De expeditie Elke dag Leren**

Dit is het overleg dat positieve gezondheid vertaalt naar de kwaliteit, de veerkracht en het leervermogen van onze medewerkers. De belangrijkste ontwikkelingen op een rij:

1. Vanaf 2016 geeft deze expeditie invulling aan het programma zelforganisatie. Een ingrijpend verandertraject wat doorlopen wordt binnen alle teams van BrabantZorg om eigen regie en kwaliteit te optimaliseren. Dit programma loopt de komende jaren door totdat alle teams van BrabantZorg zelforganiserend werken.

2. Door middel van het Garantieplan Kwaliteit wordt gestructureerd gewerkt aan kwaliteitsontwikkeling binnen de organisatie. De uitgangspunten van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiscare worden hierin meegenomen. In 2017 is ook een start gemaakt met het continu meten van cliënt-, medewerkers- en vrijwilligerservaringen. De resultaten van deze metingen vormen voor de regio's en locaties de input voor verbeteracties. Daarnaast is in 2017 de auditororganisatie gestart met het uitvoeren van audits op verschillende veiligheids- en zorginhoudelijke thema's. BrabantZorg is transparant over haar kwaliteit en vermeldt de resultaten van inspanningen en de uitkomsten van metingen op haar website. Daar wordt ook een beeld gegeven van de onderwerpen die voor 2018 worden opgepakt.

3. Er is een kader vastgesteld voor de minimale samenstelling van zorgteams in kwantiteit en kwaliteit. In 2018 zal verder uitwerking worden gegeven aan dit kader. De belangrijkste uitdaging voor de komende jaren ligt in het aantrekken en behouden van medewerkers. Vanuit de expeditie wordt vormgegeven aan de wijze waarop we ons profileren op de arbeidsmarkt. We werken hierin regionaal samen met collega zorgorganisaties die zijn verbonden in Transvorm.

### **De expeditie Slimme Bedrijfsvoering**

Dit is het overleg dat positieve gezondheid vertaalt naar de organisatie en gericht is op de vereenvoudiging van bedrijfsprocessen en -structuur, het verbeteren van (stuur)informatie en het vergroten van de duurzaamheid van ons werk (afvalreductie, energie besparing, etc.). Concrete resultaten van deze expeditie zijn:

1. Een vernieuwde visie op organiseren op basis van gedeeld leiderschap en het zo goed mogelijk gebruiken van ieders kwaliteiten. Op basis hiervan gaan managers, net zoals alle andere medewerkers dat altijd al deden, in teams werken. Dit heeft o.a. geleid tot de vorming van vier regio's (Oss, Uden, Meierijstad en Den Bosch) onder (bege)leiding van een regiomanagementteam, bestaand uit drie personen.

2. In 2017 is een start gemaakt met het beschrijven van de doorontwikkeling van de visie op organiseren. Als uitgangspunt geldt dat alle klantprocessen (de werkelijke dienstverlening) worden ondergebracht in de vier regio's. Daarnaast wordt de ondersteuningsorganisatie opnieuw ingericht in een onderdeel Bedrijfsondersteuning en een onderdeel Vernieuwing & Kwaliteit. In 2018 wordt deze verandering verder voorbereid en in 2019 zal deze worden doorgevoerd.

3. Een belangrijke randvoorwaarde voor dit (verander)proces is het werken binnen (centrale) kaders. In 2018 zullen deze kaders worden geformuleerd en zal tevens worden gekeken of de werkprocessen en ondersteunende systemen aansluiten bij de gestelde kaders.

4. Op basis van de duurzaamheidsambities heeft BrabantZorg aansluiting gezocht bij de Green Deal voor een duurzame bedrijfsvoering in de zorg en het MPZ (milieu platform zorg).

Ondertekening van de overeenkomst heeft plaatsgevonden in oktober 2017. Er zijn afspraken gemaakt met Eneco en Strukton. Zij gaan op zeven locaties het energieverbruik monitoren als

pilot. De pilots lopen voor een periode van 3 jaar. Tevens is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een duurzaam inkoopbeleid.

5. In 2017 is gestart met een maandelijkse monitor waarin stuurinformatie wordt aangereikt aan het management op basis van een aantal indicatoren. Tevens is een informatieteam ingericht wat zorg gaat dragen voor het optimaliseren van de gegevenshuishouding en het opleveren van periodieke stuur- en verantwoordingsinformatie.

## **In cijfers**

Het resultaat van onze bedrijfsvoering is vooral terug te zien in de dagelijkse dienstverlening, de cliënttevredenheid, de betrokkenheid van onze medewerkers en vrijwilligers en de betekenis van onze dienstverlening voor onze omgeving. We realiseren ons dat, ook als wij mooie resultaten en scores behalen, de echte kwaliteit die cliënten en medewerkers ervaren slechts beperkt is uit te drukken in getallen. Niet alles van waarde is meetbaar en niet alles wat meetbaar is, is van waarde.

De waardering van cliënten en naasten en medewerkers en vrijwilligers wordt uitgedrukt in een NetPromotorScore (NPS) en in een rapportcijfer.

Cliënten en naasten hebben BrabantZorg in 2017 gewaardeerd met een 8,0 en op basis van de aanbevelingsvraag is er een NPS van +27 behaald.

Medewerkers waarderen BrabantZorg ook met een 8,0 en de aanbeveling als werkgever leidt tot een Werkgever-NPS van +28. Vrijwilligers geven BrabantZorg een 7,8 en op basis van hun aanbeveling behalen we een NPS van +17.

BrabantZorg sluit de exploitatie 2017 af met een positief resultaat van € 3,8 miljoen wat neerkomt op een rendement van 1,7%.

De opbrengsten zijn in 2017 met € 9,5 miljoen gestegen naar €230 mln. Het eigen vermogen is in 2017 gestegen naar € 57,2 miljoen en dat is 24,8% van de opbrengsten. In 2016 bedroeg het eigen vermogen € 53,4 miljoen (24,2%).

Tot slot kunnen we melden dat de liquiditeit van BrabantZorg nog steeds een zeer positief beeld geeft, ook al is die enigszins afgenomen van €71 mln. in 2016 naar €58 mln. in 2017. De hoge liquiditeit maakt BrabantZorg tot een betrouwbare partner die zijn (financiële) verplichtingen nakomt. Een groeiende zorg hierbij is de ontwikkeling van de rentevoet op het uitstaande geld. Deze heeft de nulstand bereikt en een negatieve rentevoet lijkt realistisch te worden. Veilige alternatieven met een beter rendement liggen niet direct voor het oprapen.

BrabantZorg is en blijft in alle opzichten een gezonde organisatie die op basis van haar strategische visie werk maakt van een goede dienstverlening voor haar cliënten en een mooie werkomgeving scheidt voor haar medewerkers en vrijwilligers. Onze dank voor de inspanningen van medewerkers, vrijwilligers en partner organisaties is groot.

Raad van Bestuur BrabantZorg

Wilma de Jong-Verspeek

Adrie van Osch

Roger Otto