

Maatschappelijk jaarverslag 2018

**Mennistenerf Pennemes Combinatie
Zorgcentrum Mennistenerf
Wijkzorgcentrum Pennemes**

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van de organisatie	4
2.3	Kerngegevens	5
2.4	Samenwerkingsrelaties	6
3	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	7
3.1	Normen voor goed bestuur	7
3.2	Raad van Bestuur en Management Team	7
3.3	Raad van Toezicht	8
3.3.1	Bijeenkomsten afzonderlijke Raad van Toezicht Mennistenerf 2018 (tot september 2018)	9
3.3.2	Bijeenkomsten afzonderlijke Raad van Toezicht Pennemes 2018 (tot september 2018)	9
3.3.3	Bijeenkomsten Raad van Toezicht MPC 2018	10
3.3.4	Samenstelling Raad van Toezicht MPC per september 2018	10
3.3.5	Rooster van aftreden Raad van Toezicht	10
3.4	Bedrijfsvoering	11
3.4.1	Planning & Control cyclus	11
3.5	Medezeggenschap	12
3.5.1	Cliëntenraad (CR)	12
3.5.2	Identiteitscommissie (IDC)	13
3.5.3	Ondernemingsraad (OR)	14
4	Beleid, inspanningen en prestaties	17
4.1	Algemeen beleid	17
4.2	Kwaliteitsbeleid	17
4.2.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	17
4.3	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	18
4.3.1	Cliëntenraad	18
4.3.2	Complimenten en klachten	18
4.3.3	Toegankelijkheid en wachtlijstbeheer	19
4.3.4	Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) en Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)	19
4.4	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	20
4.4.1	Personeelsbeleid	20
4.4.2	Arbo- en veiligheidsbeleid	21
4.4.3	Opleiden en bijscholen	22
4.5	Privacy beleid	22
4.6	Financieel beleid	22
4.6.1	Algemeen 2018	22
4.6.2	Resultaat MPC geconsolideerd	22
4.6.3	Resultaat Mennistenerf	23
4.6.4	Ratio's	24
4.6.5	Risico's Mennistenerf	24
4.6.6	Resultaat Pennemes	25
4.6.7	Ratio's Pennemes	26
4.6.8	Risico's Pennemes	26
5	Toekomstparagraaf	27
5.1	Speerpunten uit strategisch beleid	27
5.2	Projecten 2019 Pennemes	28
5.3	Projecten 2019 Mennistenerf	29

1 Voorwoord

Voor u ligt het eerste maatschappelijk jaarverslag van het Mennistenerf, Pennemes en de Mennistenerf Pennemes combinatie, kortweg MPC. Voor Mennistenerf en Pennemes was 2018 een memorabel jaar. Een jaar waarin na ruim 24 maanden van voorbereiding de organisaties op 10 september de akten ondertekenden voor het aangaan van een bestuurlijke fusie en de oprichting van MPC.

Niet vanuit een financiële noodzakelijkheid, maar vanuit de overtuiging en kracht dat een fusie zal leiden tot betere zorg voor cliënten en bewoners. Het Mennistenerf en Pennemes zijn immers relatief klein in omvang. Toch wordt van beide organisaties verwacht dat zij op alle fronten mee kunnen komen. Een bundeling van krachten zal eraan bijdragen dat beide organisaties hun goede naam, de kleinschaligheid, de tevredenheid van cliënten en medewerkers en de wijkgerichte oriëntatie kunnen blijven behouden. De belangrijkste motieven voor de bestuurlijke fusie zijn:

- Versterking expertises in het zorgproces en meer mogelijkheden voor zorginnovatie.
- De versterking van de positie in het Zaanse veld door de omvang en het aansluitende werkgebied.
- Waarborgen continuïteit in de ondersteunende processen en op financieel gebied. Door schaalvoordelen kunnen blijven voldoen aan vereisten voorkomend uit wet- en regelgeving.

Met de totstandkoming van de bestuurlijke fusie is gekozen voor eenheid in bestuur, dat wil zeggen er is sprake van een eenhoofdige Raden van Bestuur, die tezamen met het managementteam beide locaties en de MPC aansturen en verantwoordelijk zijn voor het beleid op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Boven de bestuurder staat één Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht is samengesteld uit de voormalige Raden van Toezicht van respectievelijk Mennistenerf en Pennemes.

In de holding of moederstichting, MPC, zijn de stafdiensten ondergebracht. Aan de medezeggenschapsstructuur is vooralsnog niets veranderd. In 2019 zal deze naar verwachting worden afgestemd op de nieuwe organisatiestructuur.

De eenwording is luister bijgezet door een feestelijk programma voor bewoners en cliënten en een fusiefeest voor medewerkers. Een feest waarbij tevens afscheid werd genomen van de bestuurder van Mennistenerf in verband met prepensioen.

Hoewel de bestuurlijke fusie veel tijd en energie heeft gevraagd van met name MT en stafdiensten is het ons daarnaast ook gelukt om ons extern verder te profileren. Zo werd MPC genomineerd voor de zorgchallenge 'meest innovatieve verpleeghuis 2019' met ons groenproject waarmee de focus ligt op een gezonde leefomgeving voor bewoners en medewerkers.

Als bestuurder ben ik trots op het vele werk dat met vereende kracht verzet is in het afgelopen jaar. Met elkaar zijn wij in staat gebleken om op een organische wijze twee bestaande organisaties gedeeltelijk te transformeren in een nieuwe organisatie, MPC. Met vernieuwd elan zal MPC in 2019 werken aan de maatschappelijke opdracht waarvoor we staan. Dat doen we vooral met onze vakbekwame en enthousiaste medewerkers. Medewerkers die samen met cliënten, vrijwilligers en de verwanten van cliënten samenwerken. Met cliëntenraden en ondernemingsraden die kritisch en constructief bijdragen aan de voortdurende ontwikkeling van de organisatie. Zo blijven we een stabiele, betrouwbare, lokale organisatie waar de beleving van de kwetsbare ouderen in ons werkgebied centraal staat. Gelukkig kunnen zijn, er toe doen, een zinvol bestaan leiden, ontmoetingen realiseren; dat is wat we willen betekenen voor onze cliënten.

Leo Groenendaal, Raad van Bestuur

2 Profiel van de organisatie

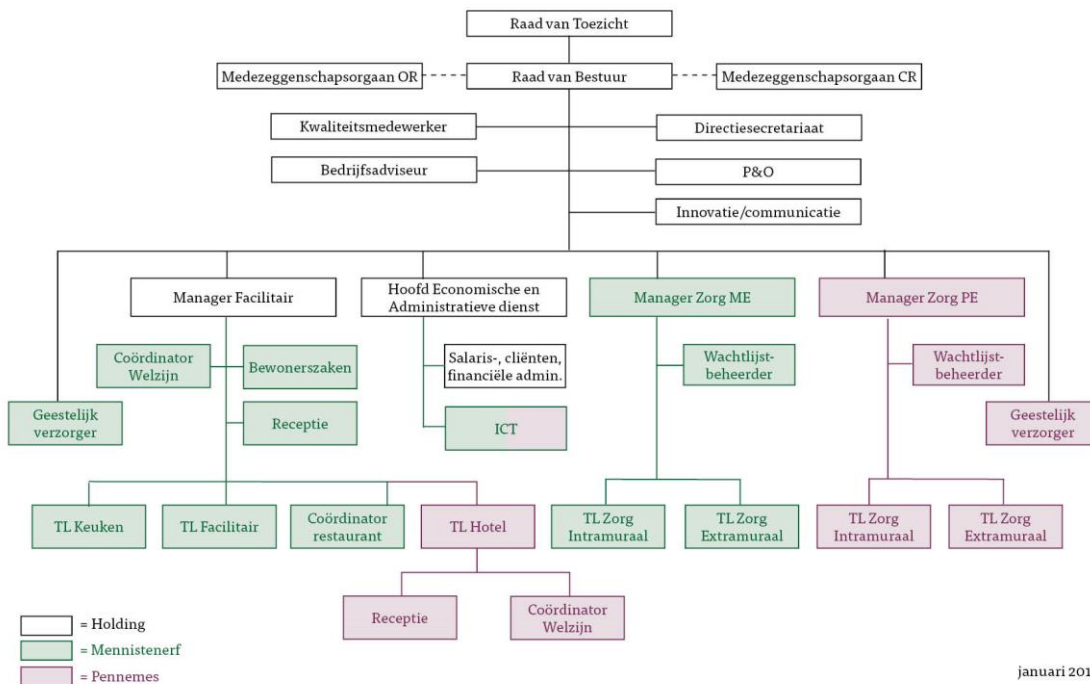
2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Hervormd Centrum Pennemes	Mennistenerf	MPC – Mennistenerf Pennemes Combinatie
<i>Rechtsvorm</i>	Stichting		
<i>Adres</i>	Pennemes 7	H. Gerhardstraat 77	H. Gerhardstraat 77
<i>Postcode</i>	1502 WV	1502 CC Zaandam	1502 CC Zaandam
<i>Plaats</i>	Zaandam	Zaandam	Zaandam
<i>Telefoonnummer</i>	075-6504110	075 – 612 32 62	075 – 612 32 62
<i>Id.nummer NZa</i>	699	200.129	
<i>Nummer KvK</i>	41.232.103	41231279	72561831
<i>E-mailadres</i>	info@pennemes.nl	info@mennistenerf.nl	
<i>Internetpagina</i>	www.pennemes.nl	www.mennistenerf.nl	www.mpczaandam.nl

2.2 Structuur van de organisatie

Mennistenerf, Pennemes en MPC worden bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur, die verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in reglementen voor beide organen. De Raad van Toezicht vervult, naast een toezichthoudende rol, tevens de rol van strategisch adviseur en werkgever van de Raad van Bestuur.

Mennistenerf en Pennemes hebben beide een Ondernemingsraad met instemmingsrecht en adviesrecht in overeenstemming met de Wet op de Ondernemingsraad (WOR). Mennistenerf kent een cliëntenraad met bovenwettelijke rechten ten opzichte van de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorgsector (Wmcz). Pennemes kent een cliëntenraad met rechten overeenkomstig de Wmcz. Met de oprichting van MPC is de wens ontstaan tot de oprichting van een Centrale Ondernemingsraad (COR) naast de beide Ondernemingsraden. In het vierde kwartaal van 2018 is begonnen met de oprichting van de COR. De verwachting is dat de COR officieel in het eerste kwartaal van 2019 van start zal gaan, zodra het reglement is vastgesteld en de leden vanuit beide ondernemingsraden zijn verkozen voor de COR.



januari 2019

2.3 Kerngegevens

Pennemes

Pennemes is gevestigd in het centrum van Zaandam en levert verzorging, verpleging, begeleiding, activiteiten en diensten aan ouderen, zowel intramuraal, als extramuraal. Pennemes heeft een protestants christelijke signatuur en komt voort uit de Diaconie van de Hervormde Gemeente te Zaandam. De laatste jaren heeft Pennemes een meer algemeen christelijk karakter gekregen.

De algemeen christelijke identiteit vormt een belangrijk uitgangspunt bij de vormgeving van de organisatie en de zorg- en dienstverlening. De visie van de organisatie hierover is in 2015 vastgelegd in een identiteitsnotitie.

Mennistenerf

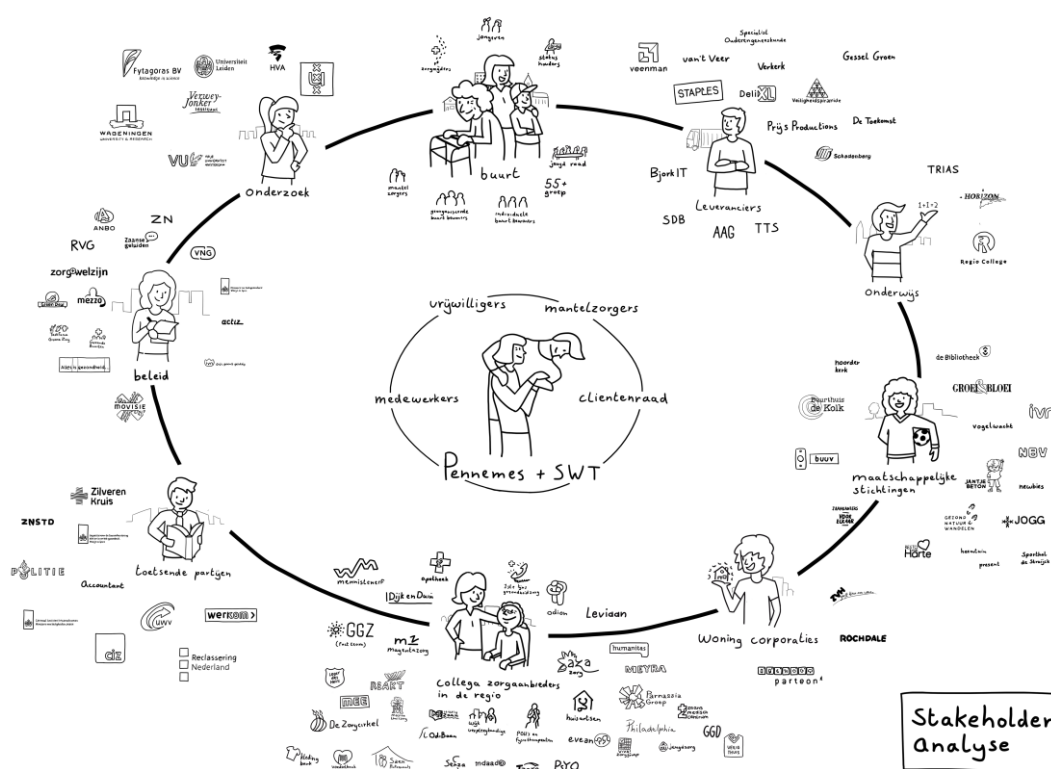
Mennistenerf is een kleinschalige zorgorganisatie gericht op de (wijk)bewoners van Zaandam-Zuid. De cliënten (binnen en buiten het zorgcentrum) hebben zelf de regie in hun woon- en leefsituatie. Naast de ondersteuning van de cliënten ondersteunt Mennistenerf ook het netwerk van familie, vrienden en burens. Met als doel om ieders gevoel van welbevinden en kwaliteit van leven te versterken.

De aandacht en professionele zorg vanuit Mennistenerf is mogelijk binnen de gehele keten van welzijn, wonen en zorg, zowel in de wijk als binnen het zorgcentrum. Wanneer ondersteuning op gebied van welzijn gevraagd wordt richt Mennistenerf zich op zelfredzaamheid van de persoon door het bieden van ondersteuning op maat, afgestemd op de individuele behoeften van de cliënten. Waarbij de kernwaarden gastvrijheid, aandacht, vertrouwen en eerbied aan de basis staan van de zorgverlening. De cliënt staat centraal en alle middelen en materialen van de organisatie zijn gericht op het geven van persoonsgerichte en waardevolle zorg.

In 2019 en verder zal aandacht worden gegeven hoe de combinatie van Mennistenerf en Pennemes invulling gaat geven aan het formuleren van gezamenlijke kernwaarden en dus ook aan haar missie en visie.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Onze organisaties werken met veel partijen samen om ons doel: een gezond en gelukkig Zaanstad, te realiseren. Met sommige partijen, zoals de gemeente, werken we sinds jaar en dag samen. Maar in 2018 zijn er ook weer nieuwe vrienden bijgekomen. Omdat het te ver zou gaan om een volledig overzicht van al onze samenwerkingsrelaties te geven, voeren wij ieder jaar een stakeholderanalyse uit, waarbij we onze belangrijkste samenwerkingsrelaties in kaart brengen. Het belang van de relatie wordt ingeschat op basis van factoren, zoals de frequentie en intensiteit van onze samenwerking in het afgelopen jaar, de impact van die samenwerking op onze dienstverlening en het risico dat zou ontstaan als de samenwerking zou wegvallen. Uit die analyse is onderstaande samenwerkingskaart gekomen:



3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

MPC, Mennistenerf en Pennemes hanteren de Zorgbrede Governance Code van de branche organisaties in de zorg (boz) en past deze code toe. De bestuursstructuur voorziet in een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur is vastgelegd in de statuten van de stichtingen en in de reglementen van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur.

3.2 Raad van Bestuur en Management Team

De MPC, Mennistenerf en Pennemes kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. De bezoldiging van de Raad van Bestuur vindt plaats overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens. Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. In de leiding over de dagelijkse gang van zaken in het woon- en zorgcentrum werd de bestuurder dhr. drs. L.F.G. Groenendaal, bijgestaan door een managementteam, bestaande uit de volgende functies:

- manager Zorg en Behandeling Pennemes
- manager Zorg Mennistenerf
- manager Facilitair & Welzijn MPC
- controller MPC

In het reglement van de Raad van Bestuur zijn binnen Mennistenerf en Pennemes de volgende zaken vastgelegd:

- de bestuurstaak
- verantwoording en verantwoordelijkheid
- besluitvorming
- vergaderingen
- waarneming en vacature
- openbaarheid en belangenverstrengeling
- medezeggenschap
- openheid en verantwoording extern
- deskundigheid
- benoeming en ontslag.

De Raad van Bestuur vergadert 1x per maand met het managementteam.

In 2018 waren de belangrijkste onderwerpen van overleg:

- bestuurlijke fusie en ondersteuning bij het proces
- samenstelling Raad van Toezicht voor en na de bestuurlijke fusie
- organisatiestructuur na bestuurlijke fusie
- financiën en productie
- risicomanagement en –inventarisatie
- strategisch vastgoedplan/ bouw en verbouw
- kwaliteit en veiligheid
- identiteit
- beleidsontwikkelingen, dienstverlening en strategie
- ontwikkeling Welzijn
- personeelszaken/arbeidsvoorwaarden/scholing
- organisatiecultuur

3.3 Raad van Toezicht

Voor de Raad van Toezicht van Mennistenerf en de Raad van Toezicht van Pennemes stond 2018 grotendeels in het teken van de bestuurlijke fusie. Daar is door beide raden veel tijd en energie in gestoken. Voor de bestuurlijke inrichting en samenstelling - Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van de Mennistenerf Pennemes Combinatie (MPC) zijn eerst (oriënterende) gesprekken gevoerd. In 2017 is ter voorbereiding op de bestuurlijke fusie gestart met zogenaamde stuurgroep vergaderingen. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers van beide raden van toezicht en had een doorlopend karakter in 2018 tot het moment van ondertekening van de fusiedocumenten. Belangrijke bestuurlijke issues werden tijdens deze bijeenkomsten met elkaar gedeeld. De uiteindelijke besluitvorming over deze punten vond binnen iedere Raad van Toezicht afzonderlijk plaats.

Onderdeel van de beraadslagingen vormde de samenstelling van de nieuwe Raad van Toezicht. In mei 2018 hebben beide raden besloten om bij de bestuurlijke fusie de voltallige raden samen te voegen en is overeengekomen om voor de eerste periode een onafhankelijke voorzitter aan te trekken op interimbasis. Deze nieuwe tijdelijk voorzitter RvT kreeg van beide Raden de opdracht om een aantal bestuurlijke zaken rondom de bestuurlijke fusie af te ronden en tegelijkertijd zorg te dragen voor teamontwikkeling en borging van afspraken over de samenwerking binnen de Raad van Toezicht, met de Raad van Bestuur en de interne stakeholders.

Alvorens de beoogde voorzitter ad interim, Dorothé Lamers startte, heeft zij gesprekken gevoerd met delegaties van de beide Cliëntenraden en de beide Ondernemingsraden. Alle raden konden zich vinden in de benoeming van deze tijdelijk voorzitter Raad van Toezicht.

In verband met het verstrijken van de tweede termijn nam Jelmer Poutsma op 23 september 2018 afscheid van de RvT. Op gepaste wijze heeft de Raad van Toezicht Mennistenerf hem bedankt voor zijn grote betrokkenheid bij Mennistenerf en zijn inzet bij de voorbereidingen van de bestuurlijke fusie.

Zowel de 'oude' als de nieuwe statuten voorzien in het instemmingsrecht inzake de benoeming van een lid Raad van Toezicht dat affiniteit heeft met de doopsgezinde geloofsovertuiging en bij voorkeur lid is van een Doopsgezinde Gemeente, respectievelijk één lid van de raad van toezicht dat affiniteit heeft met de protestants-christelijke geloofsovertuiging en bij voorkeur lid is van een gemeente behorende tot de Protestantse Kerk in Nederland.

Met het vertrek van Jelmer Poutsma ontstond een vacature voor een lid Raad van Toezicht met instemmingrecht van de Kerkenraad van de Doopsgezinde Gemeente. In nauw overleg met de Kerkenraad van de Doopsgezinde Gemeente is besloten om in deze vacature in het najaar te voorzien. Met deze constructieve afspraak kon de bestuurlijke fusie doorgang vinden en was er ruimte om de procedure zorgvuldig uit te voeren. Zo is in het kader van het opstellen van het profiel van de nieuwe toezichthouder in kaart gebracht welke sterke punten het team kent, wat de eventuele valkuilen zijn en op welke terreinen de Raad van Toezicht versterking behoeft. Met ondersteuning van een extern bureau is de procedure in het najaar gestart. In december vond de afronding plaats en met instemming

van de Kerkenraad kon de heer Anne S. de Jong benoemd worden als lid van de Raad van Toezicht MPC.

Het ontwikkelen van beide raden van toezicht tot één nieuwe raad vraagt tijd en aandacht. Dit proces is in het najaar van 2018 gestart en zal in 2019 vervolgd worden. Dan zal ook gekeken worden naar het instellen en verder vormgeven van verschillende commissies, passend bij de behoefte en vraag van de organisatie en de Governancecode.

3.3.1 Bijeenkomsten afzonderlijke Raad van Toezicht Mennistenerf 2018 (tot september 2018)

In onderstaande tabel leest u welke onderwerpen er tijdens de afzonderlijke Raad van Toezicht vergaderingen van Mennistenerf aan de orde zijn geweest.

Data	Onderwerpen
16-01-2018	• Vaststellen begroting 2018 • Prolongatie Huurovereenkomst • Vraagstukken m.b.t. de totstandkoming van de bestuurlijke fusie Mennistenerf Pennemes Combinatie (MPC)
26-03-2018	• (Financiële) Rapportage Q4 2017 • Vraagstukken over de totstandkoming van de bestuurlijke fusie MPC
07-05-2018	Overlegvergadering Ondernemingsraad en RvB in aanwezigheid van de RvT in het kader van art. 24 WOR
07-05-2018	• Accountantsverslag, jaarrekening en maatschappelijk jaarverslag 2017 • Vraagstukken m.b.t. de totstandkoming van de bestuurlijke fusie MPC • (Financiële) rapportage Q1 2018
11-06-2018	• Vraagstukken m.b.t. de totstandkoming bestuurlijke fusie MPC • Wijziging statuten Mennistenerf, wijziging statuten Pennemes en statuten Mennistenerf Pennemes Combinatie
31-07-2018	• Vraagstukken m.b.t. de totstandkoming bestuurlijke fusie MPC • (Financiële) rapportage eerste half jaar 2018

3.3.2 Bijeenkomsten afzonderlijke Raad van Toezicht Pennemes 2018 (tot september 2018)

In onderstaande tabel leest u welke onderwerpen er tijdens de afzonderlijke Raad van Toezicht vergaderingen van Pennemes aan de orde zijn geweest.

Data	Onderwerpen
29-01-2018	• Kwaliteitsjaarverslag 2017 • Vaststellen begroting 2018 • Vraagstukken over de totstandkoming van de bestuurlijke fusie Mennistenerf Pennemes Combinatie (MPC)
26-03-2018	• HKZ auditrapport • Vraagstukken over de totstandkoming van de bestuurlijke fusie MPC
07-05-2018	• Accountantsverslag, jaarrekening en maatschappelijk jaarverslag 2017 • (Financiële) rapportage Q1 2018 • Vraagstukken over de totstandkoming van de bestuurlijke fusie MPC
11-06-2018	• Jaargesprek Raad van Bestuur • Aanbesteding sociale wijkteams Rosmolenwijk en Zaandam-Zuid • Vraagstukken over de totstandkoming van de bestuurlijke fusie MPC • Wijziging statuten Mennistenerf, wijziging statuten Pennemes en statuten Mennistenerf Pennemes Combinatie
10-09-2018	• (Financiële) rapportage eerste half jaar 2018 • Verbouwing restaurant, foyer, keuken en receptie

3.3.3 Bijeenkomsten Raad van Toezicht MPC 2018

In onderstaande tabel leest u welke onderwerpen er tijdens de Raad van Toezicht vergaderingen aan de orde zijn geweest, met ingang van de bestuurlijke fusie op 12 september 2018.

Data	Onderwerpen
29-10-2018	• Planning bestuurlijk af te hechten zaken na totstandkoming bestuurlijke fusie • Honorering leden RvT • Meerjaren strategische beleidsagenda MCP • Stakeholdersbijeenkomst MPC
10-12-2018	• Werving en aanstelling 8^e lid RvT • Begroting MPC 2019 • Kwaliteitsplan MPC 2019

3.3.4 Samenstelling Raad van Toezicht MPC per september 2018

Onderstaand volgt het overzicht van de samenstelling van de Raad van Toezicht MPC. Voor de volledigheid is hierbij ook Anne S. de Jong opgenomen, die per 1 januari 2019 formeel gestart is.

Naam	Hoofd- & Nevenfuncties
Mw. T.C. (Dorothe) Lamers Voorzitter a.i.	• Hoofdfunctie: Directeur/eigenaar Lamers met Partners BV en Partner van het adviesbureau TheLeadershipAdvisory • Voorzitter Raad van Toezicht Rozet, Arnhem (tot september 2018) • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Onroerend Goed Kraaybeekhof, Driebergen • Voorzitter Raad van Toezicht Stimenz, Welzijnsorganisatie Apeldoorn
Mw. M.M. (Marry) van der Aar	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Mennistenerf • Hoofdfunctie: Bestuurs- en directiesecretaris Stichting Zaanse Schans • HR-adviseur Totaal Onderwijs (juli 2018)
Dhr. J. (Jaap) Broekhuizen	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Pennemes • Hoofdfunctie: Jurist bij de Protestantse Kerk Nederland
Dhr. G.J. (Gerben) Hoogterp	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Pennemes • Hoofdfunctie: Geestelijk verzorger Ziekenhuis Tjongerschans, Heereveen • Predikant, Protestantse Kerk in Nederland te Muiden
Mw. J.M.G. (Joke) Lanphen	• Tot bestuurlijke fusie; voorzitter Raad van Toezicht Mennistenerf • Hoofdfunctie; Medisch directeur Zorggroepen in het Gooi (tot juni 2018), Huisarts • Voorzitter FBG forum biotech en genetica • Raadslid voor D66 in Blaricum
Dhr. J. (Jelmer) Poutsma	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Mennistenerf
Dhr. J.B.M. (Julius) Roorda	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Pennemes • Hoofdfunctie; Lid Raad van Bestuur Omring, ouderenzorgorganisatie Hoorn
Mw. M.M.A. (Ria) Visser	• Tot bestuurlijke fusie; voorzitter Raad van Toezicht Pennemes
Dhr. K. (Kees) de Vos	• Tot bestuurlijke fusie; lid Raad van Toezicht Mennistenerf
Dhr. A.S. (Anne) de Jong (Per 1 januari 2019)	• Hoofdfunctie: Founding Partner Stratch Nederland bv • Partner van De Vitale School • Raadslid voor D66 in Hilversum

3.3.5 Rooster van aftreden Raad van Toezicht

Bij de bestuurlijke fusie is overeengekomen dat de beide raden van toezicht samengevoegd worden tot één nieuwe raad. Vervolgens is afgesproken dat de Raad van Toezicht qua ledenaantal binnen een aantal jaren, passend bij de afspraken over de

bestuurlijke fusie, teruggebracht zal worden naar 5 leden. Onderstaand volgt het rooster van aftreden, waarbij de tussentijdse herbenoemingsdatum, zoals de Governance voorschrijft, benut zal worden als evaluatie en reflectiemoment voor de eventuele herbenoeming. In 2019 zal ook een nieuwe (vaste) voorzitter van de Raad van Toezicht aangetrokken worden.

Naam	Ingangsdatum	Herbenoeming	Aftreeddatum
Marry van der Aar	Oktober 2016	Oktober 2020	Januari 2022
Jaap Broekhuizen	Juli 2012	Juli 2016	Juli 2020
Gerben Hoogterp	Januari 2017	Januari 2021	Januari 2024
Anne S. de Jong	Januari 2019	Januari 2023	Januari 2027
Joke Lanphen	Januari 2016	Januari 2020	Januari 2022
Jelmer Poutsma	Januari 2010	Januari 2014	September 2018
Julius Roorda	Januari 2017	Januari 2021	Januari 2023
Ria Visser	Januari 2016	Januari 2020	Januari 2021
Kees Vos	Januari 2016	Januari 2020	Januari 2022

Vastgesteld in RvT vergadering 18 maart 2019

3.4 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering betreft de (be)sturing en beheersing van de primaire en ondersteunende processen binnen MPC, Mennistenerf en Pennemes. De bedrijfsvoering is erop gericht zo optimaal mogelijk, binnen de beschikbare middelen, in te spelen op de zorgvraag van zowel de intramurale als extramurale cliënten. Op het gebied van medewerkers en materialen wordt bekeken welke (extra) inzet nodig is om kwalitatief verantwoorde zorg te kunnen blijven geven. Aan de bedrijfsvoering liggen ondernemings- en strategische jaarplannen ten grondslag.

3.4.1 Planning & Control cyclus

Voor het systematisch werken aan de gewenste ontwikkelingen is de planning & control cyclus een belangrijk instrument. De Raad van Bestuur maakt jaarlijks met het managementteam een jaarplan en bespreekt met hen de externe en interne ontwikkelingen en de impact daarvan op zorginhoudelijk-, organisatorisch- en financieel gebied. In combinatie met de geformuleerde speerpunten leidt dit tot de vaststelling van doelstellingen voor het komende begrotingsjaar.

De verschillende disciplines werken deze doelstellingen specifiek uit voor hun eigen afdeling in de jaaractiviteitenplannen. Na bespreking van en besluitvorming over de jaaractiviteitenplannen stelt de Raad van Bestuur de begroting voor het komende jaar vast. Het jaarplan en de begroting worden vastgesteld door de Raad van Bestuur, voor advies voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Het jaarplan en de begroting zijn gebaseerd op de productieafspraken met het zorgkantoor.

Bewaking van de uitvoering van plannen en begroting vindt plaats door middel van verschillende rapportages. Maandelijks wordt op managementniveau de geleverde zorg gerapporteerd en besproken. Er worden structurele kwartaalrapportages uitgebracht voor het managementteam en de Raad van Toezicht, zodat zij per kwartaal een goed overzicht hebben.

3.5 Medezeggenschap

3.5.1 Cliëntenraad (CR)

Pennemes

De cliëntenraad startte in 2018 met 8 leden. Hiervan vertegenwoordigen 4 leden de bewoners van Kleinschalig Wonen (KSW) en 4 leden de cliënten van de extramurale zorg in de zorgwoningen en de wijk. Per 31-12-2018 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Namens Kleinschalig wonen: De heer T. Kruijver (voorzitter), de heer M. van Baar de heer F. van Ditshuizen, vacature

Namens de extramurale zorg: De heer G. Gjaltema, mw. J. Rademaker, mw. W. Jonkers-v.d. Mei, mevrouw T. Grootveldt.

Het lid van de Raad van Toezicht met aandachtsveld Cliëntenraad ontving de notulen van de Cliëntenraad en is zo veel mogelijk aanwezig bij de overlegvergaderingen met de directeur.

De cliëntenraad vergaderde in 2018, 8 keer in aanwezigheid van de bestuurder en 9 keer in een zelfstandige (voor)vergadering, 1x met de Raad van Toezicht en 1x een jaarvergadering voor alle bewoners en eerste contactpersonen. De cliëntenraad is lid van het LOC en krijgt ondersteuning door de relatiebeheerder. De cliëntenraad heeft in 2018 positief advies gegeven over:

- De statutenwijziging van Pennemes
- De organisatiestructuur
- Foto's plaatsen op Familienet

De volgende onderwerpen zijn door de Raad van Bestuur met de Cliëntenraad in 2018 besproken:

- gebouw en voorziening: het plan voor verbouwingen restaurant en foyer en aanleg domotica;
- financiën: de investeringsbegroting, begroting 2018, gesprek met de zorgverzekeraar evaluatie ontwikkelpunten;
- kwaliteit: kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn vaste agendapunten: enquête over welzijn, plannen domotica, verandering leverancier maaltijden;
- overleg met het Zorgkantoor over ingediende verbeterpunten;
- het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht;
- contact met achterban is mogelijk tijdens de jaarvergadering;
- overige bespreekpunten: formatie kleinschalig wonen, functiebeschrijvingen managers, staf en ondersteuning, verzorgenden, voortgang bestuurlijke fusie en contact met andere cliëntenraad, organogram Pennemes, voorzitterschap cliëntenraad, evaluatie cliëntenraadsvergaderingen, definitief reglement cliëntenraad, het film- & fotoprotocol, gebruik familienet, activiteiten, bewonersvakantie, klachten gebouw, appartementen voor andere doelgroepen. Facilitaire zaken (brand)veiligheid, identiteit activiteiten, mogelijkheden samenwerking in de zorg, samenwerking met partners voor de innovatieve groene projecten in Pennemes.

Mennistenerf

Sinds het jaar 2001 is binnen het Zorgcentrum Mennistenerf en Thuiszorg Dirk Prins de cliëntenraad actief. De cliëntenraad is een wettelijke verplichting in een organisatie zoals die van Mennistenerf. De cliëntenraad behartigt in de ruimste zin van het woord de belangen van de bewoners van het zorgcentrum, de in- en aanleunwoningen en van de gebruikers van de Thuiszorg Dirk Prins.

Hierbij gaat het vooral om het beoordelen van de zorg- en dienstverleningszaken op bestuurlijk en beleidsniveau, zoals de kwartaal- en jaarrekeningen, de begrotingen, de beleids-, zorg- en jaarplannen, de huisvesting, (brand)veiligheid en voorts de samenwerking met onze financier van de zorg; het Zorgkantoor, de gemeente Zaanstad,

als financier van de voorzieningen van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) evenals met andere lokale organisaties en instellingen.

De cliëntenraad bestaat uit interim-voorzitter de heer R. Buijvoets, secretaris mevrouw M. de Bruin en de leden de heer P. Blank en de heer H. Nool en de heer S. Meijn. Het aanspreekpunt voor de cliëntenraad in de Raad van Toezicht is dhr. c. de Vos. De vergaderingen werden tot 30 juni 2018 bijgewoond door mevrouw A.E. Rensenbrink, directeur-bestuurder. Op 1 juli 2018 is de Mennistenerf Pennemes Combinatie (MPC) opgericht en vanaf die datum is de heer L. Groenendaal, Raad van Bestuur aanwezig bij de cliëntenraadsvergadering. Tevens is er incidenteel een afgevaardigde namens de Raad van Toezicht op uitnodiging aanwezig. De directiesecretaresse mevrouw H. Nijssen verzorgt de verslaglegging van de vergaderingen.

Naast de cliëntenraad is er een commissie voor de bewoners van de in- en aanleunwoningen van het Mennistenerf. Deze commissie behartigt de directe belangen en de dagelijkse gang van zaken van de eigen achterban. Medio 2018 heeft de heer S. Meijn namens de cliëntenraad zitting genomen in de bewonerscommissie.

Medio 2018 heeft de heer Middelhoven te kennen gegeven zijn functie als vertrouwenspersoon voor de cliënten te zullen neerleggen. Hij is opgevolgd door een functionaris van Facit.

In de verslagperiode 2017/2018 heeft de cliëntenraad zeven maal regulier vergaderd. Vanwege de op handen zijnde fusie met collega-instelling Pennemes heeft de cliëntenraad dit jaar een aantal extra vergaderingen gehad. Tevens heeft de cliëntenraad extra overleg gehad met de cliëntenraad van Pennemes en de bestuurders van beide organisaties als ook met de Raad van Toezicht van Mennistenerf. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft de fusiedag op 26 april 2018 bijgewoond. Tevens is een afvaardiging bij de heidag in september aanwezig geweest. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft kennism gemaakt met de interim-voorzitter van de Raad van Toezicht MPC, mw. D. Lamers.

De vergaderingen in dit verslagjaar werden onder meer besteed aan het jaarplan 2018 van de cliëntenraad, de onderwerpen met betrekking tot kwaliteit in het zorgcentrum en de bestuurlijke fusie met Pennemes. Tevens is meerdere malen gesproken over het verzaamd adviesrecht van de cliëntenraad alsook de statuten van MPC. Een afvaardiging van de cliëntenraad ontvangt de financiële jaarstukken. De controller en de geestelijk verzorger van Mennistenerf zijn op uitnodiging van de cliëntenraad aanwezig geweest om hun taakgebied toe te lichten. Voorts is het ontwerp van de binnentuin uitgebreid aan de orde geweest alsook de verbouwing van de 1e etage intramuraal.

3.5.2 Identiteitscommissie (IDC)

De christelijke identiteit maakt wezenlijk onderdeel uit van de ontstaansgeschiedenis van Mennistenerf en Pennemes. Door de decennia en zelfs eeuwen heen is de band met het christelijk geloof gebleven. Voor beide organisaties geldt dat van de Raad van Bestuur en de geestelijk verzorger wordt verwacht dat zij de christelijke signatuur bewaken. Daarnaast geldt dat het thema bij Mennistenerf ook specifiek belegd is bij de cliëntenraad en de initiatiefcommissie, terwijl Pennemes voor dit doel een identiteitscommissie kent.

Pennemes

Pennemes kent een identiteitscommissie, het doel van deze commissie is om samen met de Raden van Bestuur en Raad van Toezicht de christelijke identiteit van Pennemes te behouden en er zorg voor te dragen dat besluiten over eventuele wijzigingen hieromtrent breed gedragen worden. De identiteitscommissie wordt ingesteld door Raad van Toezicht en rapporteert door middel van de notulen van de gehouden vergaderingen aan de Raden

van Bestuur. De identiteitscommissie vergadert 1x per 3 maanden. De geestelijk verzorger en bestuurder nemen deel aan deze vergaderingen.

In 2018 bestond de identiteitscommissie uit de volgende leden: de heer A. Terpstra, de heer N. Algera, de heer G. Bulten, mevrouw S. Otten, mevrouw I. Schurink, mevrouw M. van den Dongen, de heer E. van der Heide en mevrouw I. Namwase.

De volgende onderwerpen zijn onder andere in 2018 behandeld:

- Bestuurlijke fusie tussen Pennemes en Mennistenerf
- Mogelijkheden van gezamenlijke identiteitscommissie
- Reglementen en statuten van de identiteitscommissie
- Vieringen: kerstdiner, paaszangdienst, adventsangdienst
- Kerkdiensten en herdenkingsdiensten
- Bijstellen beleid/protocollen bijvoorbeeld zingend werken, omzien naar elkaar

Mennistenerf

Mennistenerf kent geen identiteitscommissie zoals Pennemes die kent. Zoals hierboven beschreven liggen deze taken bij de cliëntenraad en de initiatiefcommissie van Mennistenerf.

MPC

In het kader van de bestuurlijke fusie is er in 2018 gestart met een serie gesprekken waaraan werd deel genomen door de initiatiefcommissie en de geestelijk verzorger van Mennistenerf, de voorzitter van de Doopsgezinde Gemeente Zaandam, de identiteitscommissie en geestelijk verzorger van Pennemes, de voorzitter van de Diaconie van de Hervormde Kerk van de Gemeente Zaandam, de Raad van Bestuur van MPC en een lid van de Raad van Toezicht als toehoorder. Naast het uitwisselen van informatie over de wijze waarop in beide organisaties invulling wordt gegeven aan de christelijke identiteit, is er met name gesproken over wat ons vanuit de christelijke waarden verbindt, en hoe hier in de toekomst invulling aan kan worden gegeven. Als twee separate organisaties, of door bundeling van krachten. In 2019 zal er een vervolg worden gegeven aan deze gesprekken.

3.5.3 Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad (OR) wordt betrokken bij het te vormen beleid, voornamelijk wanneer deze direct de werknemers en hun rechten betreffen. Zij heeft het recht een rol te spelen in de besluitvorming zoals beschreven staat in de WOR (Wet op de Ondernemingsraden).

Pennemes

De OR is in 2018 voornamelijk bezig geweest met de vervolgstappen van de Bestuurlijke fusie/de nieuwe organisatiestructuur, onder andere de medezeggenschap.

De OR heeft in de medewerkersnieuwsbrieven in 2018 de gedragsregels van Pennemes beschreven met daarbij een uitspraak van *Loesje* ter verduidelijking. De gedragsregels zijn: Betrokkenheid, Eerlijkheid, Respect, Verantwoordelijkheid, Vertrouwen en Zorgzaamheid.

De OR heeft in 2018 onder andere ingestemd met de volgende onderwerpen:

- De OR heeft ingestemd met het BedrijfsNoodPlan (BNP). Het BNP beschrijft wat gedaan moet worden wanneer er zich calamiteiten voordoen bij Pennemes.
- Opmerkingen van de OR hebben geleid tot verduidelijking van de vacatureteksten en aanpassing van de functiebeschrijvingen.
- De OR heeft ingestemd met de roosterspelregels. Verder is de kanteling werktijden besproken.

Daarnaast heeft de OR een adviserende rol gehad bij de volgende onderwerpen: opleidingsverbeterplan;

- baxter medicatiedelen;

- aanpassingen werktijden van de verpleegkundigen;
- verbreding van de doelgroepen binnen Pennemes;
- verbouwingsplannen;
- opzet PAR.

Besprekingen OR

De OR had in 2018, in totaal 8 overlegvergaderingen met de bestuurder in aanwezigheid van de adviseur P&O. Daarnaast had de OR 9 interne vergaderingen.

Verder heeft de OR een trainingsdag gevolgd en een training van twee trainingsdagdelen samen met de OR Mennistenerf in het kader van het oprichten van een Centrale OndernemingsRaad (COR).

Vanuit de OR was een delegatie aanwezig op de eerste Heidag. Daarnaast had een delegatie van de OR een gesprek met de vakbond FNV over de bestuurlijke fusie en met de interim voorzitter van de Raad van Toezicht.

Samenstelling OR

In 2018 heeft de OR afscheid genomen van Saskia van den Brink en Melanie Andriessen en zijn toegetreden tot de OR Jantine Voordouw en Tülay Yildiz. Marga Kraaij heeft haar voorzitterschap overgedragen aan Yolanda Hoogenkamp.

Op 01 januari 2019 bestaat de OR uit:

De Ondernemingsraad: Emily Chaigneau (EMZ), Yolanda Hoogenkamp (Voorzitter)(Restaurant), Jenny de Jong (KSW), Marga Kraaij (KSW), Annika Visscher (EMZ), Jantine Voordouw (Staf), Tülay Yildiz (Keuken) en wordt ondersteund door Peter Clark (ambtelijk secretaris).

Mennistenerf

De OR heeft zich in de eerste zes maanden hoofdzakelijk bezig gehouden met de bestuurlijke fusie. In dit traject hebben zij zich laten begeleiden door een externe adviseur, mevr. Els v/d Valk van SBI Formaat. Vele officiële stukken zijn samen met de adviseur doorgenomen om een goed advies, voor de medewerkers, te kunnen geven.

Naast het fusietraject is er nog een aantal andere onderwerpen waar de OR actief mee bezig is geweest:

- De privacy van medewerkers, waaronder het camerabeleid;
- Het nieuwe rookbeleid en de rookabri;
- Het ziekteverzuim blijft onder de aandacht van de OR;
- De arbodienst, veel wisseling van Arboartsen.

De Ondernemingsraad heeft als uitgangspunt om in goed overleg met de Raden van Bestuur het personeelsbeleid te verbeteren en actueel te houden. Ook dit jaar is het een prettige samenwerking geweest waarin veel is bereikt.

Samenstelling OR

De OR heeft vijf leden en vertegenwoordigt de gehele organisatie. De samenstelling van de Ondernemingsraad Het Mennistenerf was op 31-12-2018 als volgt:

Yvonne Schilp (voorzitter), Thea Bieman (secretaris), Daan Meulenkamp, Tuba Gokalp en Sylvia Molenaar.

COR – Centrale Ondernemingsraad

Met de bestuurlijke fusie en komst van MPC, is ook de behoefte ontstaan aan een COR. De COR kan thema's die beide organisaties aangaan bespreken. Beide OR 'en blijven dan ook bestaan voor thema's die alleen een organisatie betreffen. De leden van de OR Pennemes (Emily, Melanie, Yolanda) en OR Mennistenerf (Yvonne, Tuba) hebben kennisgemaakt met de nieuwe interim voorzitter van de Raad van Toezicht van MPC: Mevrouw D. Lamers. In 2019 zal verder worden onderzocht of er een COR kan worden opgericht en zo mogelijk zal deze in eerste kwartaal van 2019 van start gaan.

4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Algemeen beleid

Het algemeen beleid is afgeleid van het strategisch beleidsplan en is samengevat in het jaarplan 2018. In dit activiteitenplan staan de gewenste ontwikkelingen binnen de organisatie op korte termijn beschreven. Het jaarplan is in december 2018 geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat 46 (ca. driekwart) jaardoelen op schema zijn uitgevoerd. Bij 17 doelen is vertraging opgelopen (hiervan waren 5 doelen gekoppeld aan de verbouwingsplannen welke zijn uitgesteld tot 2019) of deze doelen lopen verder in 2019. Slechts 1 jaardoel is na tussentijdse evaluatie gestopt (dit doel had te maken met vertrek van een medewerker hierdoor is het opleiden van verpleegkundige tot specialistisch geriatriesch verpleegkundige tijdelijk stil gelegd tot er een nieuwe verpleegkundige is aangesteld). Met de bestuurlijke fusie is in 2018 een start gemaakt met het opstellen van een gezamenlijk meerjaren strategisch beleidsplan voor 2019-2021.

4.2 Kwaliteitsbeleid

4.2.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Pennemes

In december 2018 is Pennemes opnieuw gecertificeerd voor een periode van 3 jaar op basis van HKZ VVT (norm 2015). Het keurmerk van HKZ (*Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector*) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Met het HKZ-keurmerk kunnen organisaties en praktijken laten zien dat zij serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Mennistenerf

In Mennistenerf is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van de HKZ geïmplementeerd. Hoewel besloten is om zich niet meer door de HKZ te laten toetsen, blijft het KMS van kracht. Het KMS wordt jaarlijks in eigen beheer getoetst middels een systeembeoordeling. Begin 2019 wordt met behulp van een systeembeoordeling bepaald of dit KMS nog passend is bij de organisatie. Mogelijk wordt gekozen voor een ander KMS, zoals Prezo, HKZ zorg en Welzijn, ISO of anders.

Buiten het vaardig en bekwaam houden van het personeel gebruikt Mennistenerf verschillende instrumenten om te signaleren en te toetsen. De organisatie gebruikt de prospectieve risico-inventarisatie (PRI) gebaseerd op de SAFER methode, om risico's te signaleren binnen nieuwe kritische en risicovolle processen en apparatuur zodat preventief verbetermaatregelen kunnen worden ingezet. Retrospectieve instrumenten zoals: audits, veiligheidsrondes en tevredenheidonderzoeken, worden gebruikt om tekortkomingen te signaleren voor verbetering van het zorgproces en om te toetsen of wordt gewerkt zoals eerder is afgesproken. Dit jaar is de o.a. verbouwing meegenomen. Ook worden de ervaringen van cliënten, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers uitgevraagd.

4.3 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.3.1 Clientenraad

Pennemes

Binnen Pennemes wordt veel waarde gehecht aan de eigen inbreng en zeggenschap van cliënten. Individueel door de vraag van de cliënt centraal te stellen en die samen met de cliënt te vertalen naar afspraken. Collectief door veel te investeren in een goede samenwerking met de cliëntenraad, die de belangen van cliënten in bredere zin behartigt. Ook de familie en mantelzorgers spelen bij Pennemes een belangrijke rol en worden betrokken bij de dienstverlening van Pennemes en de evaluatie daarvan. Daarnaast worden tweejaarlijks cliëntenraadplegingen gehouden. De uitkomsten daarvan worden met de cliënten besproken en in samenspraak met de cliëntenraad worden verbeteracties in gang gezet.

Mennistenerf

Het verzamelen van cliëntervaringen vindt Mennistenerf een belangrijke zaak. Cliëntervaringen zijn een bron van informatie voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Binnen Mennistenerf worden deze ervaringen op verschillende manieren verzameld. In de eerste twee weken na inhuizing gaat de wachtlijstbeheerder bij de nieuwe bewoner langs om te informeren hoe het met ze gaat en of ze al wat gewend zijn aan de nieuwe woonsituatie. Op KSW is dat natuurlijk niet echt een uitgebreid gesprek, maar meer even met de bewoner naar zijn appartement gaan en deze "bewonderen". Tegenwoordig kunnen cliënten of hun naasten hun ervaringen delen via Zorgkaart Nederland.

Bewoners met dementie en hun mantelzorgers wordt gevraagd tweemaal per jaar bij het bespreken van het zorgleefplan hoe zij op dat moment hun kwaliteit van leven ervaren. Tweemaal per jaar organiseert Mennistenerf een mantelzorgavond voor mantelzorgers van onze bewoners in huis, maar ook voor mantelzorgers van de cliënten in de wijk. Naast een aantal inhoudelijke thema's wordt ook altijd gevraagd of mantelzorgers zich voldoende betrokken voelen bij de zorg voor hun familielid en hoe ze de avond ervaren hebben. Naar aanleiding van alle opmerkingen op de mantelzorgavond wordt besproken wat er eventueel zou kunnen worden verbeterd en hoe dit aan te pakken. Ongenoegens, informele en formele klachten worden verzameld en besproken. Ook deze ervaringen worden gebruikt om te onderzoeken wat er van geleerd kan worden en waar er verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. In de verschillende onderzoeken, wordt de cliënttevredenheid onderzocht door cliënten en hun mantelzorgers te vragen of zij Mennistenerf zouden aanbevelen aan hun familie/vrienden.

4.3.2 Complimenten en klachten

Bij de dienstverlening plaatsen Mennistenerf en Pennemes cliënten altijd centraal. Wij ontvangen daarvoor de nodige complimenten. Toch kan het wel eens anders gaan dan door de cliënt verwacht wordt, waardoor er gevoelens van onvrede ontstaan die kunnen leiden tot officiële klachten. Wij zijn zeer ontvankelijk voor klachten, alleen al omdat ze de fundering vormen voor verbetering of aanpassing van de dienstverlening, daar waar nodig. Bij onze organisaties is de klachtafhandeling geregeld en vastgelegd in de klachtenprocedure.

De behandeling van klachten wordt onder de aandacht gebracht van de cliënten door middel van de brochure Klachten- verbeterformulier. Deze zit ook in de welkomstmap. Bovendien wordt hier bij beide locaties aandacht aan besteed door middel van de informatieschermen in de Foyer en het restaurant. Ook in de algemene informatie die een cliënt krijgt binnen MPC wordt aandacht gegeven aan klachten.

Samenstelling klachtencommissies:

De klachtencommissie bestond op 31 december 2018 uit de volgende leden:

mevrouw J. Voordouw	Stafffunctionaris Kwaliteit Pennemes
mevrouw J. Verbaan	Stafffunctionaris Kwaliteit Mennistenerf
mevrouw S. van Pelt	externe vertrouwenspersoon via Facit

BOPZ klachtencommissie:

Voor de behandeling van klachten in het kader van de Wet BOPZ maken Mennistenerf en Pennemes gebruik van een externe BOPZ-commissie via Facit. Op deze wijze kunnen wij ervoor zorgen dat er altijd de juiste expertise is binnen de commissie voor het onafhankelijk afhandelen van een klacht.

4.3.3 Toegankelijkheid en wachtlijstbeheer

Pennemes

Pennemes is voor zorgvragen 24 uur per dag bereikbaar. De receptie is elke dag geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. Bij de receptie kunnen cliënten, eventueel telefonisch, terecht voor alle mogelijke inlichtingen, maar ook voor het opgeven van storingen en klusjes (zoals het oppompen van banden van rollators en/of rolstoelen). Ook verzamelt de receptie voor de keuken alle opgaven van afwezigheid, de bestellingen van extra maaltijden en dergelijke. Bij de administratie kunnen cliënten terecht met alle vragen op administratief gebied, eventueel assisteert de medewerker de cliënt, bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier.

Pennemes kent een wachtlijst voor cliënten met een verblijfsindicatie. Deze cliënten hebben bij de vaststellen van hun indicatie aangegeven de zorg graag van Pennemes te willen ontvangen. Vanuit het zorgcentrum wordt overbruggingszorg geboden aan de cliënten op de wachtlijst. De actuele wachtlijstgegevens alsmede de wachtduur staan vermeld op de website van Pennemes.

Mennistenerf

Mennistenerf hanteert een wachtlijst voor cliënten met een WLZ-indicatie. Deze cliënten hebben als voorkeursaanbieder gekozen voor Mennistenerf. Mennistenerf biedt overbruggingszorg aan de cliënten op de wachtlijst wanneer zij binnen de wijk Zaandam Zuid wonen. Deze zorg wordt geboden door het Extramurale Zorgteam van Mennistenerf. Indien de wachtlijstcliënten buiten het werkgebied wonen wordt de overbruggingszorg, indien dit wijkverpleging betreft, in overleg geboden door andere zorgaanbieders. In overleg is het soms wel mogelijk om alvast deel te gaan nemen aan de Dagverzorging (met vervoer) als men buiten Zaandam Zuid woont.

Op de website van Mennistenerf staat uitgebreide informatie met betrekking tot het wonen in en bij Mennistenerf en het actuele aantal wachtenden voor Intramuraal Wonen.

4.3.4 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) en Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

Pennemes

Veel waarde wordt gehecht aan het MIC-registratiesysteem. Met dit systeem wordt de registratie en analyse gedaan van meldingen van incidenten bij cliënten (MIC). In 2016 is Pennemes overgegaan naar het melden van incidenten in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Op deze manier zijn de meldingen geen losse meldingen meer, maar gekoppeld aan de betreffende cliënt, zodat de zorg meer zicht heeft op de incidenten bij de cliënten en hier beter op kan anticiperen. De incidenten worden besproken tijdens onder andere de overdrachten. Elk kwartaal wordt er een analyse gemaakt per afdeling van alle MIC-meldingen. Deze worden besproken met de manager zorg en behandeling, teamleider en/of verpleegkundige. Trends worden geanalyseerd en er worden interventies ingezet om risico op herhaling te voorkomen. Interventies worden geformuleerd op alle niveaus:

cliëntniveau, maar ook op afdelings- en locatieniveau. Indien wenselijk wordt er een projectgroep opgezet om een interventie verder te ontwikkelen en op te volgen. Voorbeelden van interventie ter verbetering zijn: digitale aftekenlijst voor medicatie op kleinschalig wonen, medicijnkasten op de gemeenschappelijke huiskamer en voor het rapporteren in zorgdossiers op iPads op verschillende afdelingen.

Mennistenerf

Op basis van alle meldingen van incidenten van cliënten en medewerkers die het vierde kwartaal 2018 door medewerkers van Mennistenerf zijn gedaan is een analyse gemaakt. In deze analyse wordt tevens een vergelijking gemaakt met andere kwartalen en de totalen van 2018 gegeven. De analyse wordt besproken in de MIC/MIM-commissie. De analyse bestaat uit het aantal incidenten, het soort incidenten, hoeveel cliënten er betrokken zijn, het aantal MIM-meldingen en uiteraard de conclusies. De primaire verantwoordelijkheid van de commissie bestaat uit toezicht houden op de juiste afhandeling van een incident, het evalueren van veelvuldig voorkomende incidenten met als doel beleid te ontwikkelen ter voorkoming ervan. De resultaten worden besproken in het locatieoverleg. Verbeteracties worden geformuleerd op alle niveaus: cliëntniveau, maar ook op afdelings- en locatieniveau.

Maatregelen: op locatieniveau wordt in 2019 gewerkt met 'niet storen' hesjes, om te voorkomen dan medewerkers worden gestoord tijdens het medicijn delen. De valincidenten zijn tijdens MDO's besproken en er zijn op individueel niveau maatregelen getroffen, indien mogelijk.

4.4 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.4.1 Personeelsbeleid

Pennemes

Personeel is de kracht van de organisatie. Dat is de reden dat Pennemes energie steekt in 'werkgeluk' van de werknemers en vrijwilligers. In 2018 is een project gestart met dit thema en in 2019 komen verschillende acties tot uitvoering die bijdragen aan werkgeluk en het benadrukken van zaken die hieraan bijdragen. Dit word ook wel 'Penneme(n)skracht' genoemd. Het is in de huidige tijd belangrijk dat men zo lang mogelijk regie houdt op het eigen leven. Dit vertaalt zich door naar de werkwijze en aanpak van personeel; als zij zelf regie krijgen, kunnen zij ook de cliënten beter in regie brengen. Pennemes heeft daarom onder meer de volgende onderwerpen opgepakt in 2018 die medewerkers faciliteren om "met ziel en zakelijkheid" zorg te kunnen geven aan bewoners en cliënten:

- Opstart project werkgeluk;
- Regionale aanpak arbeidsmarkt tekorten (RAAT), samenwerking in de regio met als doel om arbeidskrachten voor de toekomst te werven en te behouden;
- Bestuurlijke fusie tussen Mennistenerf en Pennemes, de vorming van de combinatie MPC;
- Uitbreiding organisatiestructuur: meer aandacht voor professionele ontwikkeling van zorgverleners door toevoegen van nieuwe functies aan het functiegebouw (teamleiders en praktijkopleiders);
- Meer regie in opleiden door persoonlijk opleidingsbudget;
- Invoering skillslab om voorbehouden en risicovolle handelingen te toetsen.

Mennistenerf

Bij Mennistenerf werken 298 medewerkers op 31 december 2018. Een jaar eerder op dezelfde dag waren 280 medewerkers in dienst bij het Mennistenerf. Dat betekent een toename van 18 medewerkers.

De situatie op de arbeidsmarkt heeft inmiddels ook een duidelijk effect op de werving en selectie bij het Mennistenerf. Vacatures voor zorgprofessionals met een opleiding in niveau 3 of hoger kunnen bestempeld worden als 'moeilijk invulbaar'. Naast deelname aan

regionale activiteiten om deze problemen het hoofd te bieden, zet Mennistenerf sterker in op opleiden en het benutten van potentieel uit groepen werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Een andere manier om de bezetting op peil te houden is aandacht voor binden en boeien van medewerkers. Dat doet Mennistenerf met een breed opleidingsaanbod (zie verder onder kopje opleiden) en het bieden van andere secundaire arbeidsvoorwaarden zoals een fietsenplan. In 2019 zal hier nog meer aandacht voor zijn. Mennistenerf gaat deelnemen aan een landelijke uitstroomonderzoek waarmee meer inzicht wordt verkregen in de redenen van vertrek. Ook van het vitaliteitsplan met aandacht voor het verbeteren van de leefstijl wordt een positieve invloed verwacht op het uitstroompercentage.

Medewerkerstevredenheid

In 2018 is er een medewerkeronderzoek uitgevoerd onder de werknemers van Pennemes. Pennemes heeft (voor de eerste keer) deelgenomen aan de 'Medewerkersmonitor' van Actiz (branchevereniging) zodat resultaten ook onderdeel vormen van een benchmark. Er is een respons van 55% (N=110) gehaald. De resultaten geven een beeld van de algemene trend voor Pennemes en zegt minder over de uitkomsten op afdelings- of functieniveau. Pennemes kent een gemiddelde score (geen significante afwijking ten opzichte van de branche) op de thema's tevredenheid, mogelijkheid tot veranderen, werkbeleving en bevlogenheid. Er is hierbij ruimte tot verbetering. Inzetten op werkgeluk en werkbeleving is een van de acties die is voortgekomen uit deze medewerkersmonitor. In 2019 zal binnen Mennistenerf ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Personeelsvereniging

Pennemes kent een actieve personeelsvereniging (PV). De contributie bedraagt €4,00 per maand. Er zijn ongeveer 50 personeelsleden lid van de PV. De PV verstuurt kaarten en cadeaus aan jarige leden, medewerkers die bevallen zijn van een kind, jubilarissen en collega's die uit dienst gaan.

Mennistenerf kent geen personeelsvereniging in 2018.

Er zijn plannen om een gezamenlijke personeelsvereniging op te richten voor Pennemes en Mennistenerf. Daarbij wordt gekeken of hier ook de vrijwilligers bij kunnen aansluiten. Dit plan wordt verder onderzocht in 2019.

Vrijwilligers

Vrijwilligers vormen een belangrijk fundament voor onze organisatie, wij maken daarom zo min mogelijk onderscheid tussen betaalde en niet betaalde werknemers. Dat betekent dat vrijwilligers hetzelfde kerstpakket krijgen als medewerkers, we ze ook actief betrekken bij bijeenkomsten voor medewerkers, en hen ook actief benaderen als er passende vacatures zijn voor een dienstverband.

Vrijwilligers worden bij de volgende activiteiten en voorzieningen ingezet: koffie drinken, maandelijkse gezamenlijke themamaaltijd met een optreden, kaarten maken, spelletjes, sjoelen, koersbal, kerkdienst, bibliotheek, verjaardagen vieren, modeshow en verkoop, gymnastiek, bustochten en het borreluurtje, op het busje, kookvrijwilligers kleinschalig wonen, ondersteunen vaste medewerkers op projecten, bezoekvrijwilligers en flexi vrijwilligers. Mennistenerf en Pennemes namen afscheid van een aantal vrijwilligers maar kregen er ook nieuwe vrijwilligers bij. We zijn trots op ons vrijwilligersbestand.

4.4.2 Arbo- en veiligheidsbeleid

MPC

Er is binnen MPC een uitgewerkt Arbobeleid en een intensieve relatie met de Arbodienst. Tevens kent MPC MIC&MIM-registratie waarmee zij de medewerkers in de gelegenheid stelt melding te maken van incidenten op het werk (zie boven). Dit past bij de visie waarin een veilige en prettige woonomgeving voor cliënten en een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers centraal staat.

4.4.3 Opleiden en bijscholen

Zowel Pennemes als Mennistenerf heeft opleiden hoog in het vaandel staan. Ten eerste om de vaardigheden en kwaliteiten van onze eigen medewerkers op een hoger niveau te brengen zodat wij kwalitatief betere zorg kunnen leveren en aan de zwaardere zorgvraag kunnen voldoen. Ten tweede bieden wij de mogelijkheid aan stagiaires om het praktijkgedeelte van hun opleiding te volgen. Deze stageperiodes kunnen in tijd variëren van enkele weken tot een volledige schooljaar. Om de begeleiding van de leerlingen en stagiaires meer gestructureerd en professioneel vorm te geven zijn beide locaties gestart met het opleiden van Praktijkbegeleiders.

4.5 Privacy beleid

Veilig omgaan met bijzondere (persoonsgegevens) gegevens staat beschreven in verschillende wetten die van toepassing zijn op onze dienstverlening. Op 25 mei 2018 is een nieuwe wetgeving van kracht gegaan namelijk de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wetgeving vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens. De AVG gaat in het bijzonder in op deze bescherming van (bijzondere) persoonsgegevens. Om in kaart te brengen hoe Pennemes en Mennistenerf deze wetgeving hebben geborgd is een nulmeting uitgevoerd door Duthler Associates. Beide organisaties hebben een functionaris gegevensbescherming aangesteld, verwerkingsregister en diverse beleidstukken opgesteld en besteden aandacht aan bewustwording bij medewerkers over hoe zij om kunnen gaan met bijzondere persoonsgegevens. Ondanks deze inzet is gebleken uit de nulmeting dat zowel Pennemes als Mennistenerf de bescherming van (bijzondere) persoonsgegevens onvoldoende ingeregeld hebben. In 2019 zal daarom gestart worden met het opstellen en uitvoeren van een geïntegreerde, risicogedreven aanpak – binnen de mogelijkheden – een passend niveau van gegevensbescherming te realiseren.

4.6 Financieel beleid

4.6.1 Algemeen 2018

Het jaar 2018 stond in het teken van de bestuurlijke fusie met daarbij de oprichting van een holding (MPC) waar zowel Mennistenerf als Pennemes onderdeel van uitmaken. Binnen de nieuwe organisatiestructuur zijn de stafdiensten, de ondersteunende diensten, cliëntenadministratie en de financiële administratie overgegaan naar de MPC-holding. Dit heeft tot gevolg dat de Planning en Controle cyclus en de overige administratieve processen aangepast dan wel heringericht dienen te worden. Deze transitie is in volle gang. Een eerste stap was de fysieke samenvoeging van de administratieve diensten. De verhuizing heeft in de zomer van 2018 plaatsgevonden. In het 3^e kwartaal is de MPC Holding opgericht en zijn de werkzaamheden ten behoeve van de financiële en procesmatige inrichting gestart. Vanaf het 3^e kwartaal wordt er een financiële rapportage voor beide organisaties opgeleverd in eenzelfde structuur. Hier is ook de begroting 2019 verder op ingericht.

In 2019 zal de inrichting van de organisatiestructuur van de administratieve diensten worden afgerond. Hierbij worden taakfunctieomschrijvingen vastgesteld op basis van de nieuwe situatie.

4.6.2 Resultaat MPC geconsolideerd

Het geconsolideerde resultaat 2018 is uitgekomen op een positief resultaat van € 1.439.252 tegen een gecombineerd resultaat van € 1.472.761 voor 2017

In onderstaande tabel een vergelijking van 2018 versus 2017. In de separate toelichting per instelling worden de bijzonderheden per organisatie toegelicht. De MPC holding is per 12 september 2018 opgericht en over 2018 is alleen de bestuurder van beide organisaties in dienst van de MPC Holding. Per 1 januari 2019 zijn de staf en administratief medewerkers overgegaan naar de nieuwe organisatie.

De gezamenlijke kosten worden vanuit de holding doorberekend naar beide organisaties. Hierbij is de verdeling 53% voor Mennistenerf en 47% voor Pennemes.

MPC Groep	2018	2017	Vershil
Totaal opbrengsten	20.471.949	19.347.019	6%
TOTAAL OMZET	20.471.949	19.347.019	6%
Personele kosten	-13.382.313	-12.359.396	8%
Materiele kosten	-3.656.786	-3.606.638	1%
Overige kosten	-1.993.597	-1.908.224	4%
Totaal kosten	-19.032.696	-17.874.258	6%
NETTO RESULTAAT	1.439.253	1.472.761	-2%

De toelichting op de cijfers is opgenomen bij de verschillende stichtingen.

4.6.3 Resultaat Mennistenerf

Het resultaat 2018 is uitgekomen op € 634.695. Dit is 42% lager dan 2017. Belangrijkste oorzaken hebben betrekking op de overige kosten. In 2018 is het bedrag aan ICT-kosten 130k hoger dan in 2017. In 2018 zijn de servers van Mennistenerf vervangen en zijn daarbij tegelijkertijd extra kosten gemaakt voor de samenvoeging van Mennistenerf en Pennemes. Daarnaast zijn er investeringen gedaan in het ECD-systeem en het werken met tablets. Dit heeft ook geleid tot de aanschaf van extra licenties.

De afschrijvingskosten namen toe met 220k. Dit wordt voor 60k veroorzaakt door de aanpassing van de afschrijvingstermijn op de ICT van 5 naar 3 jaar. Het restant heeft betrekking op hogere afschrijvingslasten op de verbouwingskosten door aanpassing van de afschrijvingstermijn van 20 naar 5 jaar. De huurovereenkomst heeft nog een looptijd van 5 jaar en zolang er nog geen nieuwe overeenkomst is zal de afschrijvingstermijn van 5 jaar gelden. De kosten van de renovatie van de binnentuin bedragen 130k en zijn ten laste van de onderhoudskosten gebracht.

De totale omzet is toegenomen met 748k (7%). De WLZ tarieven zijn in 2018 aangepast met ruim 5,5%. Dit is gedeeltelijk een indexatie van de tarieven en daarnaast zijn er landelijk middelen voor het Kwaliteitskader aan de tarieven toegevoegd. De opbrengsten voor de ZVW en de WMO namen met respectievelijk 4% en 2% af.

De personeelskosten over 2018 zijn toegenomen met 706 k (11%). In 2018 zijn de lonen met 4% verhoogd (CAO). Het gemiddeld aantal FTE steeg van 151 in 2017 naar 162 in 2018.

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de resultaatsontwikkeling.

Het Mennistenerf	2018	2017	Vershil
Totaal opbrengsten	11.810.362	11.062.200	7%
TOTAAL OMZET	11.810.362	11.062.200	7%
Personele kosten	-7.447.094	-6.710.808	11%
Materiele kosten	-2.271.484	-2.140.458	6%
Overige kosten	-1.457.089	-1.121.290	30%
Totaal kosten	-11.175.667	-9.972.556	12%
NETTO RESULTAAT	634.695	1.089.644	-42%

Door het resultaat is de solvabiliteit en liquiditeit positie van Mennistenerf verder versterkt.

4.6.4 Ratio's

In onderstaande tabel zijn de ratio's.

Financiële prestaties Het Mennistenerf			
Resultaat			
		2018	2017
Resultaattratio totaal	= Resultaat voor belastingen / Totaal bedrijfsopbrengsten	0,0567	0,1091
Rentabiliteit	= Resultaat voor belastingen / Eigen vermogen	0,0587	0,1073
Liquiditeit			
Netto werkkapitaal	= Vlottende activa - Kortlopende schulden	€ 8.651.637	€ 7.771.200
Working capital-ratio	= Werkkapitaal / Kortlopende schulden	9,19	6,97
Current ratio	= Vlottende activa - voorraden / Kortlopende schulden	9,19	6,96
Quick ratio	= Vlottende activa / Kortlopende schulden		
Solvabiliteit			
Solvabiliteit	= totaal eigen vermogen / totaal vermogen	90,37%	87,92%
Debt - ratio	= totaal vreemd vermogen / totaal vermogen	8,85%	11,28%
Weerstandsvermogen	= eigen vermogen / totaal bedrijfsopbrengsten	96,53%	101,70%

4.6.5 Risico's Mennistenerf

Risico's op middellange termijn (> 1 jaar en < 3 jaar):

- Aanpassing loonschalen HBH schalen in 2018 met langere uitloop waardoor loonkosten harder kunnen stijgen dan de inkomsten.
- Onvoldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt.
- Onvoldoende medewerkers kunnen werven om de ingediende plannen voor het Kwaliteitskader waar te kunnen maken.

Risico's op langere termijn (> 3 jaar):

- Huurcontract zorgcentrum loopt af in 2023. Onderhandelingen over nieuwe overeenkomst zijn nog niet afgerond.
- Aanleunwoningen (deels) sterk verouderd. Mogelijk risico op leegstand waardoor er een risico op een lagere zorg productie ontstaat.

4.6.6 Resultaat Pennemes

Het resultaat voor 2018 van Pennemes is uitgekomen op 806k (383k 2017). In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de resultaatontwikkeling.

Pennemes	2018	2017	Vershil
Totaal opbrengsten	8.696.390	8.284.819	5%
TOTAAL OMZET	8.696.390	8.284.819	5%
Personele kosten	-5.933.398	-5.648.589	5%
Materiele kosten	-1.420.106	-1.466.180	-3%
Overige kosten	-536.507	-786.934	-32%
Totaal kosten	-7.890.011	-7.901.702	0%
NETTO RESULTAAT	806.379	383.117	110%

De toename van 422k wordt grotendeels veroorzaakt door vrijval van een aantal posten die in voorgaande jaren voorzien waren. Het betreft hier:

Vergoeding overproductie 2018	60k
Subsidie Oranjefonds definitief	75k
Risico reservering SWT	63k
Vrijval voorziening verlieslatend contract	197k

Verder nemen over 2018 de kosten voor de voorziening langdurig ziek af evenals de reservering vakantiedagen.

De omzet nam in 2018 met 411k toe (5%). De stijging wordt voor 380k veroorzaakt door een hogere WLZ omzet. De tarieven zijn in 2018 met ongeveer 5% toegenomen en in de omzet is ook de vergoeding overproductie 2017 opgenomen. De afdeling met behandeling kent een volledige bezetting over 2018. De intramurale zorg (IMZ) zonder behandeling wordt afgebouwd en de vrijgekomen plaatsen worden ingezet voor kortdurend verblijf (ELV en respijtzorg). De afgebouwde IMZ wordt gecompenseerd door de groei van de VPT productie in 2018.

De omzet uit de ZVW Wijkverpleging daalde met 8% en de omzet WMO steeg met 3%. Bij 1 verzekeraar is er sprake van overschrijding van het productieplafond met in totaal 12k. In 2018 is er in Pennemes gestart met een afdeling voor Eerste Lijns Verblijf (ELV). De omzet over 2018 bedroeg 92k en zal naar verwachting verder stijgen in 2019. De kosten voor lonen en salarissen stegen in 2018 met 7%. Dit is te verklaren doordat het aantal fte steeg van 115 naar 119 (Excl. Pnil). Ook zijn de CAO-lonen met ingang van 1 oktober met 4% verhoogd.

4.6.7 Ratio's Pennemes

Financiële prestaties Pennemes							
Resultaat						2018	2017
Resultaattratio totaal	= Resultaat voor belastingen / Totaal bedrijfsopbrengsten					0,0927	0,0462
Rentabiliteit	= Resultaat voor belastingen / Eigen vermogen					0,1306	0,0714
Liquiditeit						2018	2017
Netto werkkapitaal	= Vlottende activa - Kortlopende schulden					€ 5.243.959	€ 4.826.384
Working capital-ratio	= Werkkapitaal / Kortlopende schulden					4,58	4,35
Current ratio	= Vlottende activa - voorraden / Kortlopende schulden					5,58	5,35
Quick ratio	= Vlottende activa / Kortlopende schulden					5,58	5,35
Solvabiliteit						2018	2017
Solvabiliteit	= totaal eigen vermogen / totaal vermogen					83,32%	79,11%
Debt - ratio	= totaal vreemd vermogen / totaal vermogen					0,17	0,21
Weerstandvermogen	= eigen vermogen / totaal bedrijfsopbrengsten					70,95%	64,75%

4.6.8 Risico's Pennemes

Op dit moment zien wij voor Pennemes op de middellange en langere termijn de volgende risico's.

Risico's op middellange termijn (> 1 jaar en < 3 jaar):

- Langdurige verblijf wordt steeds korter van duur, hetgeen een effect zal hebben op de wachtlijst.
- Langdurige verblijf wordt steeds complexer, hetgeen effect kan hebben op de werkdruk en de (mate van) zorg aan cliënten.
- Te lage rente-inkomsten op het vermogen t.o.v. de rentenormering, risico tot rentebetaling aan banken.
- Wijkfunctie Pennemes wordt ingewikkelder bij het wegvallen van de regiefunctie SWT Rosmolenwijk.
- Afhankelijkheid van zorginkopende partijen wordt steeds groter, druk op tarieven neemt toe.
- Gediplomeerde arbeidskrachten zijn moeilijk te vinden in de huidige markt. Hierdoor is er het risico dat de plannen voor het kwaliteitskader onvoldoende kunnen worden ingevuld.

Risico's op langere termijn (> 3 jaar):

- De kosten van het doorlopende huurcontract met Parteon bij leegstand worden onvoldoende gedekt vanuit NHC).
- Als gevolg van bovenstaande risico's mogelijke uitputting van financiële reserves waardoor de positie van Pennemes verzwakt.

5 Toekomstparagraaf

5.1 Speerpunten uit strategisch beleid

Met de totstandkoming van de bestuurlijke fusie tussen Mennistenerf en Pennemes en de oprichting van MPC is voor beide organisaties een nieuwe fase aangebroken. Een fase die wordt gekenmerkt door het versterken van de kwaliteit van zorg voor onze cliënten en bewoners, door het wederzijds leren van elkaar, het efficiënter gebruik van menskracht en materialen en de integratie van beleid.

Met een brede afvaardiging uit beide organisaties, bestaande uit de teamleiders, het managementteam, stafmedewerkers, vertegenwoordigers van zowel de beide cliëntenraden alsook beide ondernemingsraden, een afvaardiging van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur, zijn we in oktober 2018 neergestreken op Wieringen om met elkaar tijdens een drie dagen durend programma het meerjaren strategisch beleidsplan voor de periode 2019-2021 vast te stellen. Dit strategisch beleidsplan vormt de basis voor het te ontwikkelen beleid de komende jaren, waarbij de volgende vijf speerpunten zijn vastgesteld.

- Versterken van het wijkgericht werken
- Visie op zorg vertaald naar het lange termijn huisvestingsbeleid (LTHV)
- Goed werkgeverschap
- Identiteit/imago (wie zijn wij, hoe zien we ons zelf, en hoe zien anderen ons)
- Communicatie en ambassadeurschap (interne communicatie en authenticiteit)

Deze speerpunten zullen in 2019 nader worden geconcretiseerd in de jaardoelen van 2019 e.v. Door de bestuurlijke fusie is er in de structuur gekozen voor eenheid in bestuur. Dat wil echter niet zeggen dat dit in de cultuur ook als zodanig wordt beleefd. Voor zowel het Mennistenerf alsook Pennemes geldt dat de organisaties de afgelopen jaren gevormd zijn door de medewerkers die zich verbonden hebben aan één van beide organisaties. Er zijn weliswaar veel overeenkomsten tussen beide organisaties te benoemen maar even zoveel verschillen. Hoewel er gekozen is voor eenheid in bestuur betekent dit niet dat aan samenwerking als vanzelfsprekend invulling wordt gegeven. In 2019 zal dan ook nog veel aandacht uitgaan naar het verder vorm geven van een effectieve en doelmatige vorm van samenwerking tussen de verschillende stafmedewerkers maar ook binnen het managementteam. Samenwerking lijkt vanzelfsprekend, maar is dit niet altijd. Ook aan de inrichting van de medezeggenschap zal er in 2019 nog de nodige aandacht besteedt moeten worden. Hierbij staan vragen centraal als de oprichting van een Centrale Cliëntenraad (CCR) en Centrale Ondernemingsraad (COR). Naast deze meer intern georiënteerde vraagstukken tekenen zich ook externe kansen af die bepalend zullen zijn voor de toekomst van de Mennistenerf Pennemes Combinatie (MPC). Te denken valt in dit kader aan de groeiende behoefte aan huisvesting van zorgbehoevende ouderen in Zaandam en de herontwikkeling van wijken belendend aan het verzorgingsgebied van MPC. Naar onze groene projecten zal ook in 2019 blijvend aandacht uitgaan. Projecten overigens waarvoor MPC in den lande wordt geroemd. Onze groene projecten zijn nauw verwant aan het thema duurzaamheid. Een thema dat gelet op de klimaatakkoorden van Parijs en de 17 sustainable development goals van de VN aan belangrijkheid wint. De MPC zal, waar mogelijk, ook in 2019 onverminderd blijven inzetten op het verduurzamen van haar locaties, hierbij rekening houdend met de omstandigheid dat beide locaties eigendom zijn van woningcorporaties. Goede cliëntenzorg, een adequate bedrijfsvoering en voortzetting van spraakmakend beleid is echter onlosmakelijk verbonden aan voldoende kwalitatief personeel. Een omstandigheid die, gegeven de steeds krappere wordende arbeidsmarkt, niet als vanzelfsprekend mag worden beschouwd. In 2019 zal hier dan ook de nodige aandacht naar uitgaan. Soms in samenwerking met andere organisaties via de Sigra, een werkgeversorganisatie voor zorgorganisaties actief in Amsterdam, de regio

Zaanstreek Waterland en Noord-Holland Noord waar MPC bij is aangesloten, maar soms ook alleen opererend.

5.2 Projecten 2019 Pennemes

Uitbereiding verpleegkundige inzet en expertise, helpende inzet in de piekmomenten

De verpleegkundige formatie kan ook ondersteunen bij steeds complexere casuïstiek om op die manier de juiste begeleiding en zorg te kunnen bieden. Specialiseren van verpleegkundigen bijvoorbeeld op gebied van casemanagement dementie, wondzorg. Extra omloopdiensten worden toegevoegd aan het huidige dienstpatroon. Deze dienst wordt uitgevoerd door een helpende en is bedoeld om te ondersteunen bij ADL. Dit vormt voor de aanwezige collega's een lastenverlichting en voor de bewoners zorgt dit voor een meer klantgerichte ondersteuning bij ADL (meer handen aan bed).

Welzijnsmedewerkers op KSW in de piekmomenten

In 2019 zal de introductie plaats vinden van een nieuwe functie welzijnsmedewerker. Medewerker welzijn is iemand die geselecteerd is op personeuseigenschappen en competenties. De inhoud van deze functie kort omschreven: aanwezigheid op de huiskamer van KSW, ondersteunen bij dagstructuur, aanbieden van activiteiten, ondersteunen bij eten/drinken en persoonlijke aandacht. Deze welzijnsmedewerker richt zich dus nadrukkelijk op het verhogen van de welzijnsbeleving en gastvrijheid, niet op zorgtaken.

Daglichtlampen op KSW

Om de doelen van ons kwaliteitsplan te behalen willen we de fysieke leef- en werkomgeving verder verbeteren door daglichtlampen te introduceren. Deze lampen simuleren de zonlichtcyclus, gedurende de dag. 's Morgens stralen de lampen blauw licht uit, wat de aanmaak van cortisol stimuleert en een wakker gevoel tot gevolg heeft. 's Avonds bevatten de lampen geel licht wat de aanmaak van het rustgevend melatonine stimuleert. Door de introductie van deze lampen en een hieraan verbonden onderzoek van het Erasmus MC denkt Pennemes dat we het welbevinden, slaapgedrag, aandachtsspanne en stressreductie onder bewoners, bezoekers en medewerkers kunnen verbeteren.

Touringbus

Voor bewoners van kleinschalig wonen (KSW) is er naast het reguliere activiteitenprogramma een speciaal activiteiten programma dat specifiek is toegespitst op de behoefte en wensen van ouderen met dementie. Pennemes staat bekend om het uitgebreide activiteitenprogramma. Pennemes wil bevorderen dat deze activiteiten voor alle mensen toegankelijk zijn, zowel de bewoners van KSW als de cliënten van IMZ/VPT, EMZ en bewoners uit de wijk. Dit vinden wij belangrijk, omdat dit bijdraagt aan deelname aan de maatschappij door met verschillende mensen in contact te komen, daarnaast bevordert dit het welbevinden van de bewoners. Om dit te faciliteren heeft MPC een touringbus aangeschaft die het mogelijk maakt om makkelijker met een grote groep mensen op pad te gaan en niet afhankelijk te zijn van huren touringbus zonder geschikte faciliteiten. De touringbus beschikt over een rolstoellift zodat ook mindervalide mensen veilig mee kunnen in de bus.

Domotica chip-deuren op KSW

Om de veiligheid beter te borgen en de bewegingsvrijheid van de bewoners op KSW te vergroten wil Pennemes met behulp van domotica de deuren voorzien van een chipsysteem. De deuren zullen dan enkel open gaan voor de bewoner van het appartement. De bewoners zal een chip bij zich dragen, bijvoorbeeld in een polsbandje, horloge of schoen. Op deze wijze kunnen er geen dwalende bewoners per ongeluk het verkeerde appartement binnen lopen. Op deze manier wordt de onrust verlaagd die hierdoor veroorzaakt kan worden. Daarnaast leidt dit tot extra tijd voor de medewerkers want zij hoeven de dwalers niet van verkeerde appartementen te halen en terug te

brengen en mogelijk veroorzaakte onrust te sussen. Het personeel heeft een *chip-loper* en kan te allen tijde de appartementen binnen (ook bij calamiteiten).

5.3 Projecten 2019 Mennistenerf

Buiten de landelijk bepaalde indicatoren om kwaliteit te meten en zo nodig bij te sturen, heeft Mennistenerf zichzelf een aantal doelen gesteld. Deze zijn op te delen in lange- en korte termijn doelen.

Het Mennistenerf zet in op:

- scholing en zelfstandigheid van de medewerkers, met als doelstelling professionalisering van de zorg.
- uitbreiding van een veilige omgeving voor personen met een psychogeriatrische achtergrond
- de wijkfunctie versterken

Met als lange termijn doel zelforganisatie en ter ondersteuning van de zorg gericht op de unieke cliënt met zijn/haar wensen en behoeften. Om deze lange termijn doelen te behalen zijn korte termijn doelen nodig.

Vergroten competentie

In 2018 en de komende jaren zal ingezet worden op het vergroten van de competenties van de medewerkers waarbij vaardigheden zoals luisteren, coachen en bemiddelen vergroot worden. Buiten dat het helpt de beroepshouding te verbeteren, versterkt het ook de skills die nodig zijn in het team op lange termijn inde zorgondersteuning en wordt naar meer zelforganisatie toegewerkt.

Deskundigheidsbevordering

Daarnaast wordt ingezet op deskundigheidsbevordering en het vergroten van de verantwoordelijkheid.

Aandachtsvelders

In 2017 is al een stap ingezet door het opleiden van aandachtsvelders. Mennistenerf vindt regelruimte en eigen verantwoordelijkheid van belang. Om deze verantwoordelijkheid en de deskundigheid op de werkvloer verder te vergroten wordt gewerkt met zogenaamde aandachtsvelders. Medewerkers krijgen een specifiek aandachtsgebied toegewezen waarvoor zij een grotere verantwoordelijkheid dragen dan alleen binnen hun eigen taakgebied of team. De aandachtsvelder is specialist in het betreffende onderdeel en is een vraagbaak hieromtrent voor haar/zijn collega's.

Dit gebeurt reeds bij wondverzorging, hygiëne, incontinentie, ergonomie, infectiepreventie en medicatieveiligheid, maar wordt o.a. uitgebreid met welzijn en kwaliteit. Tot slot een voorbeeld van een best practice voor een vergroot verantwoordelijkheidsgevoel: alle aandachtsvelders hebben een introductiebrief infectiepreventie hebben opgesteld voor de introductiemap voor nieuwe werknemers.

Leren en samenwerken

Ook wordt ingezet op het vergroten van de kennis over ziektebeelden, ZZP-arrangementen, WMO-beschikkingen om het bewustzijn van medewerkers te vergroten over de impact van ziektebeelden en de bijbehorende ondersteuning. Dit wordt bereikt door deze onderwerpen op regelmatige basis te laten terugkeren door deze met een bepaalde frequentie aan te bieden.

Zoals reeds genoemd is er een strategisch opleidingsplan, waarbij er planmatig gewerkt wordt aan het verhogen van het niveau van onze medewerkers.

Tot slot wordt ook ingezet om binnen de organisatie een uitwisseling van medewerkers binnen de verschillende afdelingen te bewerkstelligen om betrokkenheid ondersteuning tussen de medewerkers te vergroten en een grotere draagkracht per cluster te creëren.

Veilig melden

Om veiliger te werken en te leren van incidenten zal er meer aandacht gegeven worden aan het melden van incidenten met als inzet een cultuur voor veilig melden te creëren. Daarnaast wil Mennistenerf meer gebruik maken van de PRISMA (Prevention and Recovery System for Monitoring and Analysis) om retrospectief te onderzoeken waar de oorzaak van het incident ligt.

Mantelzorg

Mennistenerf gaat ICT zo regelen, dat mantelzorgers toegang krijgen tot het ECD terwijl de organisatie voldoet aan de regelgeving omtrent privacy en veiligheid. Inzage in het zorgleefplan en de rapportage hierin bewerkstelligt in onze ogen korte communicatielijnen met de 1^{ste} contactpersoon. Dit draagt bij aan samenwerking en betrokkenheid.

Leefomgeving

Naast het ontwikkelen van een lange termijn huisvestingsplan, zijn er voor de leefomgeving van de bewoners ook korte termijn doelstellingen geformuleerd. In 2017 is gestart met het verbouwen van de beneden verdieping. In 2018 is de verbouwing van gang 1 afgerond. Dit is grondig geëvalueerd en er worden wat aanpassingen gedaan naar aanleiding van de evaluatie. Zoals het weer terugbrengen van leuningen, brievenbussen bij de woningen en het aanpassen van de verlichting. Met de leerpunten uit de verbouwing van gang 1 zullen de andere gangen ook verbouwd gaan worden in 2019. Hiervoor zullen meerdere PRI's georganiseerd worden, zodat er rekening wordt gehouden met de meest voorkomende risico's. In 2019 zal de wasserij worden uitgebreid. Mennistenerf zal ook gaan wassen voor Pennemes.

Bovendien zal "groen" centraal blijven staan in 2019. Niet alleen zijn er zonnepanelen op het dak geplaatst die in de stroomvoorziening bijdragen, maar ook in het restaurant wordt gewerkt aan het reduceren van het afval. Denk aan het vervangen van plastic voor milieubewuste alternatieven.