



CAREYN

JAARVERSLAG

2020



INHOUDSOPGAVE



01 VOORWOORD

19 HR

02 OVER CAREYN

22 KWALITEIT

07 DISTRICT
UTRECHT WEST

25 INNOVATIE

10 DISTRICT
UTRECHT STAD

28 DUURZAAMHEID

13 DISTRICT DWO/NWN

30 RAAD VAN BESTUUR

15 DISTRICT ZHE

31 RAAD VAN TOEZICHT

17 JONG JGZ

33 ONDERNEMINGSRAAD

35 CENTRALE
CLIËNTENRAAD

REDACTIONELE NOOT

In dit jaarverslag staan foto's die gemaakt zijn gedurende het hele jaar 2020. Sommige foto's zijn algemeen of van de eerste maanden van het jaar, waarin het coronavirus nog niet speelde. Op die foto's dragen we geen mondkapjes en houden we geen afstand. Andere foto's zijn van de periode waarin we te maken hadden met het corona virus. Op die foto's is dat wel het geval.

V O O R W O O R D

R a a d v a n B e s t u u r



In een 'normaal' voorwoord gaan wij in op het afgelopen jaar, de hoogte- en eventueel dieptepunten, het financiële resultaat en de betekenis ervan. En kijken wij vooruit naar het komende jaar. Dit jaar volstaan wij met de opmerking dat het niemand zal verbazen dat ook voor Careyn 2020 in het teken heeft gestaan van corona.



Onze bewoners en onze medewerkers werden intens geconfronteerd met de ziekte en met de gevolgen ervan. Er was veel verdriet, angst en verwarring bij bewoners. Boosheid soms ook. Datzelfde gold voor familie en naasten. Het ongewone, het onvoorspelbare, het ongrijpbare en het soms onvoelbare karakter van deze pandemie en van sommige maatregelen maakte veel emoties los. Dat gold welhaast nog meer voor onze medewerkers in onze huizen en in de thuiszorg. Zij werden als eerste geconfronteerd met de, soms heftige, emoties van bewoners en familie. Maar daarbovenop hadden zij ook nog eens hun eigen vragen, angsten en onzekerheden. En ook zij waren af en toe, heel begrijpelijk, boos. En ze werden zelf ziek, zagen collega's uitvallen en ziek worden, werden geconfronteerd met ziekte en verdriet in hun privé situatie. Immers zij zijn allemaal ook ouder, partner, kind etc. Dat kan te veel worden. Vrij nemen kan niet (gemakkelijk), rustmomentjes zijn er te weinig. Het is continu werken op volle kracht.

Dankzij de inzet en de kracht van zovelen slaagden wij erin om de zorg aan onze bewoners en cliënten te blijven geven. Om hen te troosten en moed in te praten. Om er in deze moeilijke tijden voor elkaar te zijn en elkaar op te vangen. En ook nog eens te zorgen voor een nog sterkere, weerbare en duurzaam gezonde organisatie. Daar past geen gewoon voorwoord bij. Daar past stilte en diep respect.

Wij zijn al onze collega's zeer dankbaar voor de topprestatie die wij met z'n allen hebben geleverd. Dat geldt uiteraard ook voor alle vrijwilligers, die zich bleven inzetten om voor onze bewoners en cliënten het onderste uit de kan te halen.

Wij zijn trots dat Careyn zich van zijn allersterkste kant heeft laten zien. En wij zijn trots dat wij aan deze prachtige organisatie leiding mogen geven.

Heel, heel veel dank allemaal.

R A A D V A N B E S T U U R

MARCO MEERDINK
& RONALD THIJS



Over Careyn

Onze missie en visie vormen belangrijke bouwstenen voor de ontwikkeling van onze organisatie. Samen is ons antwoord op de groeiende, meer complexe zorgvraag en het maatwerk dat we willen leveren. Niet alleen, maar samen met elkaar, met verwanten, met collega's, met andere mensen in de omgeving en met andere organisaties, binnen en buiten de zorg. Die gezamenlijkheid, die verbindingen bieden heel veel kansen en kracht.

In die samenwerking willen we bijdragen, willen we van dienst zijn. We willen ervoor zorgen dat mensen zo goed mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen; dat mensen zich inclusief kunnen voelen. Ertoe doen, meedoen, van waarde kunnen zijn en blijven. In en behorend bij de samenleving. We laten ons leiden door de vraag: 'Wat doet er voor u (nog) echt toe?!'. We hebben altijd oog voor de mens 'erachter' en dragen bij aan het realiseren van verlangens en behoeften, thuis, samen met naasten en dierbaren. En dat willen we voor elkaar krijgen in een solidaire samenleving; jong voor oud, sterk voor zwak, krachtig voor kwetsbaar. Natuurlijk realiseren we ons dat we zuinig willen zijn op samenleving en mens. Dat alles wat we doen duurzaam zal zijn. We willen verspilling en onnodig werk voorkomen, aanpakken wat beter kan, ervoor zorgen dat we de wereld goed doorgeven.

Dat alles doen we, met elkaar, voor kwetsbare mensen. Mensen die, al dan niet tijdelijk, het vermogen niet hebben helemaal voor zichzelf te kunnen zorgen. Wij zetten ons in om eraan bij te dragen dat deze mensen dat zoveel mogelijk wel zelf kunnen. In een omgeving die veilig en vertrouwd is, die voelt als 'een thuis'. Thuis is voor iedereen anders en is ook niet altijd hetzelfde. Het is een gevoel dat los staat van een fysieke ruimte: het gaat om een veerkrachtig en betekenisvol leven, met eigen regie en zo zelfstandig en onafhankelijk als mogelijk. Dat willen wij bevorderen.

ONZE VISIE

Wij willen samen met anderen bijdragen aan een inclusieve, solidaire en duurzame samenleving, door verbindingen te leggen en ondersteuning te bieden, voor iedereen die op enig moment in het leven - tijdelijk - een verminderd vermogen ervaart om een thuis te creëren.

ONZE MISSIE

In 2025 zijn wij één van de meest gewaardeerde partners in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens; altijd in nabijheid en zo veel mogelijk op de wijze en de plek die de mens zelf verkiest.

Met een bevlogen, gemotiveerd en betrokken team leveren we topkwaliteit en dagen we iedereen uit bij te dragen aan excellente zorg. In 2025 spreken wij niet meer over cliënten, wij zien hen als de 'hele mens' en omarmen het gedachtegoed van positieve gezondheid. Wij hebben dat volledig geïntegreerd in ons denken en doen.

Wij streven naar een optimale ervaren kwaliteit van leven. Dat betekent een aanpak op maat. Ieder mens is anders, heeft andere en wisselende verlangens. We inspireren elkaar en anderen om hier grenzen te verleggen.

Wij zijn een voorbeeld voor anderen, binnen en buiten ons eigen domein. We willen hoog scoren in de beleving van mensen: we worden gewaardeerd omdat we betrouwbaar, plezierig, professioneel en goed zijn.

Voor onszelf en voor onze toekomstige collega's zijn wij een aantrekkelijke werkgever. Mensen waarderen de ruimte en mogelijkheden die ze bij ons krijgen voor groei en ontwikkeling. Mensen waarderen ook onze maatschappelijke bijdrage, gebaseerd op aansprekende idealen.

ONZE KERNWAARDEN

1. NABIJ

Wij zijn altijd 'in de buurt', letterlijk en figuurlijk. Want we zijn betrokken, attent, we hebben aandacht voor de mens. En we zijn open en transparant, toegankelijk en bereikbaar. Van mens tot mens, elke dag.

2. NIEUWSGIERIG

We willen altijd meer weten, verder kijken dan onze neus lang is. Met een open geest. Vanuit belangstelling voor elkaar en voor cliënten en hun omgeving. Elk mens centraal. Oprecht, nieuwsgierig. Leergierig ook, omdat we aldus het beste kunnen bijdragen aan de samenleving.

3. GEBORGEN

We weten hoe belangrijk veiligheid en vertrouwen zijn. Dat willen we bieden. Wij creëren een omgeving waar cliënten en collega's zich veilig en op hun gemak voelen. Vertrouwd. Daarbij past rust, ruimte en duidelijkheid. Oprechte aandacht ook. Op die manier kan ons vakmanschap zich verder ontwikkelen.

4. BEWUST

We willen van betekenis zijn. Denken daar over na en hechten grote waarde aan zingeving en zelfvertrouwen. Daarom vinden we eigenwaarde en trots heel belangrijk en willen we elkaar daarin ondersteunen en waarderen. Alleen op die wijze kunnen we geven en van optimale waarde zijn voor onze omgeving, ook voor cliënten, verwanten en andere betrokkenen.



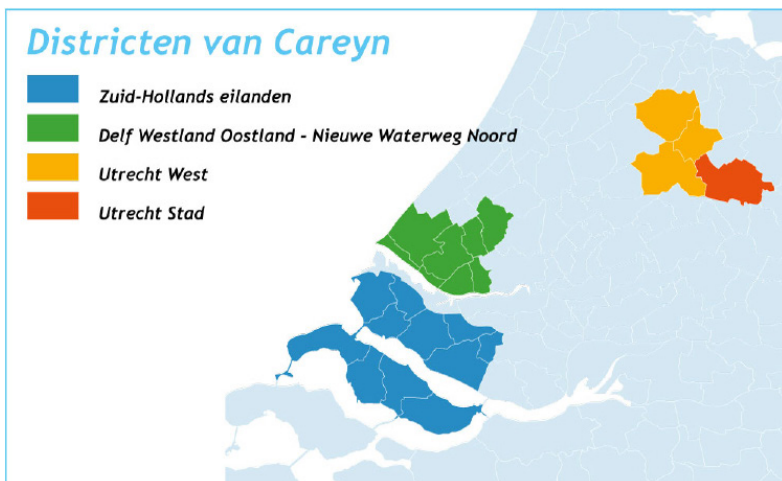
KERNACTIVITEITEN

Careyn leverde in 2020 de volgende producten en diensten:

- ➔ Wijkverpleging
- ➔ Persoonlijke verzorging
- ➔ Wonen met zorg
- ➔ Verpleeghuiszorg
- ➔ Behandeling
- ➔ Begeleiding (incl. dagbesteding)
- ➔ Ergotherapie
- ➔ CareynPlus (ondersteunende dienstverlening voor senioren om zelfstandig en gezond te blijven)
- ➔ Klantenservice (24-uursbereikbaarheid)
- ➔ Personalarmering
- ➔ Fysiotherapie
- ➔ Voedingsvoorlichting en diëtetiek
- ➔ Advies, instructie en voorlichting
- ➔ DuoZorg Uitzendbureau
- ➔ Jeugdgezondheidszorg

WERKGEBIED

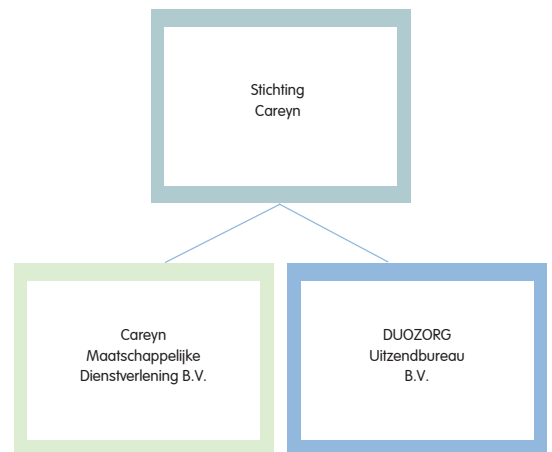
De zorg- en dienstverlening van Careyn is voor het kernwerkgebied VVT georganiseerd in vier districten:



JURIDISCHE STRUCTUUR

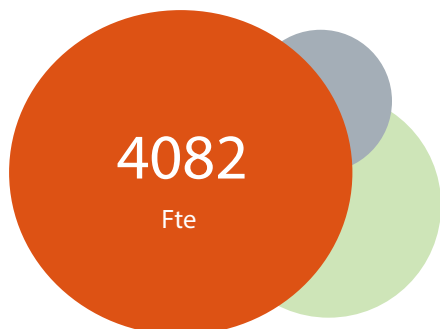
Careyn is een stichting met ANBI status en kent twee dochter BV's:

1. Careyn Maatschappelijke Dienstverlening BV
2. Careyn DuoZorg BV.



AANTAL MEDEWERKERS

In 2020 waren er ca. 5500 medewerkers werkzaam bij Careyn. Het aantal fte in dienst was 4082.



OPBRENGSTEN PER FINANCIERINGSSTROOM

	<u>Omzet</u>
ZvW	109 miljoen
WIZ	203 miljoen
WMO	6 miljoen
Overig	22 miljoen

CLIËNTEN ZVW

AANTAL CLIËNTEN OP 31 DECEMBER VAN VERSLAGJAAR

AANTAL CLIËNTEN WIJKVERPLEGING,
INCLUSIEF INTENSIEVE KINDZORG 8.029

AANTAL CLIËNTEN EERSTELIJNSVERBLIJF 22

AANTAL CLIËNTEN GERIATRISCHE
REVALIDATIEZORG (VERBLIJF OP BASIS
VAN DBC) 71

CLIËNTEN VERPLEGING, VERZORGING EN WIJKVERPLEGING ZVW OF WLZ

AANTAL CLIËNTEN OP 31 DECEMBER VAN VERSLAGJAAR

AANTAL CLIËNTEN OP BASIS VAN EEN
ZZP/ZORGPROFIEL 8.029

AANTAL CLIËNTEN MET EEN VOLLEDIG
PAKKET THUIS 45

AANTAL CLIËNTEN MET EEN MODULAIR
PAKKET THUIS 1.184

AANTAL CLIËNTEN DAT ZORG INKOOPT OBV
PERSOONGEBONDEN BUDGET WIZ 19

AANTAL CLIËNTEN EXTRAMURALE BEHANDELING
(TIJDELIJKE SUBSIDIEREGELING) 43





DISTRICT UTRECHT WEST

PERSOONSGERICHT WERKEN JUIST IN CORONATIJD

Tijdens de eerste coronagolf, in de periode dat bezoek niet welkom was in de verpleeghuizen, was maatwerk nodig. Elke bewoner had op zijn eigen manier meer aandacht nodig. Een ieder kon op zoals hij of zij dat wilde contact houden met naasten. De telefoon kon gebruikt worden, maar ook contact via beeldscherm was mogelijk. Daarnaast maakten we ook raamcontact mogelijk. Op twee locaties zetten we bezoekershuisjes neer, waardoor mensen in een containerhuisje, gescheiden door een raam, met elkaar konden praten. We organiseerden extra veel activiteiten in de huiskamers, maar ook buitenactiviteiten die bewoners vanuit hun (huis)kamer konden bekijken. We gaven extra aandacht aan medewerkers tijdens grote uitbraken, want er werd veel van hen gevraagd. Ook de omgeving was erg betrokken bij onze bewoners en medewerkers.



We ontvingen regelmatig tekeningen, bloemen en lekkernijen. Ook van leveranciers. We merkten dat de rust sommige bewoners ook goed deed. Toch was het heel fijn dat op een gegeven moment de deuren weer open mochten. Nog steeds met de nodige beperkingen overigens, die bleven het hele jaar.



EXTRA AANDACHT

Het was er in vele vormen:

- Een kopje soep
- Mentale ondersteuning
- Een kaartje op het huisadres
- Extra ondersteuning voor mensen die ziek waren door corona
- Zo veel mogelijk vaste invalkrachten ten behoeve van rust in het team
- Intensieve communicatie om medewerkers snel te helpen bij vragen of twijfels
- En ook de coronabonus was een welkome aanvulling

ANDERS WERKEN LEREN EN CREATIEF ZIJN



Vanaf medio maart werd voor veel medewerkers het eigen huis de werkplek. Teamleden konden niet meer gemakkelijk met elkaar overleggen. De ontmoeting werd moeilijk door alle beperkingen als gevolg van de pandemie. In het begin van het jaar leek het nog heel lastig om zo toch je werk te kunnen doen. Later bleek dat de beperkingen ook veel creativiteit losmaakten. We maakten ons in een hoog tempo het werken op afstand eigen. Vergaderen via MS Teams en ook online trainingen werden binnen enkele maanden

heel gewoon. Collega's die ver bij elkaar vandaan wonen en werken konden zo gemakkelijk contact maken, dat gebeurde nu meer dan voorheen. Paramedici behandelden via beeldbellen. Zelfs het trainen van vaardigheden en intervisie bleek mogelijk te zijn via beeld.

Qua tijdsbesteding een efficiënte manier van werken; er werd veel (reis)tijd bespaard. Naarmate de periode langer duurde dan we aanvankelijk hoopten, werden ook de nadelen zichtbaar. Medewerkers misten het informele contact en de mogelijkheid om elkaar in de ogen te kijken.

De omslag naar een nieuwe manier van werken verlaagde ook de drempel voor het werken met andere innovaties. Als organisatie maakten we een belangrijke keuze door aandacht voor innovatie nog meer naar het district te brengen, naast centrale ontwikkelingen in innovatie. Het jaar 2020 stond daarbij nog veelal in het teken van pilots, als voorbereiding op uitrol in 2021 en later.



**'WE STIMULEERDEN NIEUWE COLLEGA'S EEN
WANDELING TE MAKEN MET EEN TEAMLID, ZODAT ZE
ELKAAR TOCH EEN KEER LIVE KONDEN ONTMOETEN'**





ONTWIKKELINGEN GRZ REVALIDATIE IN BEWEGING

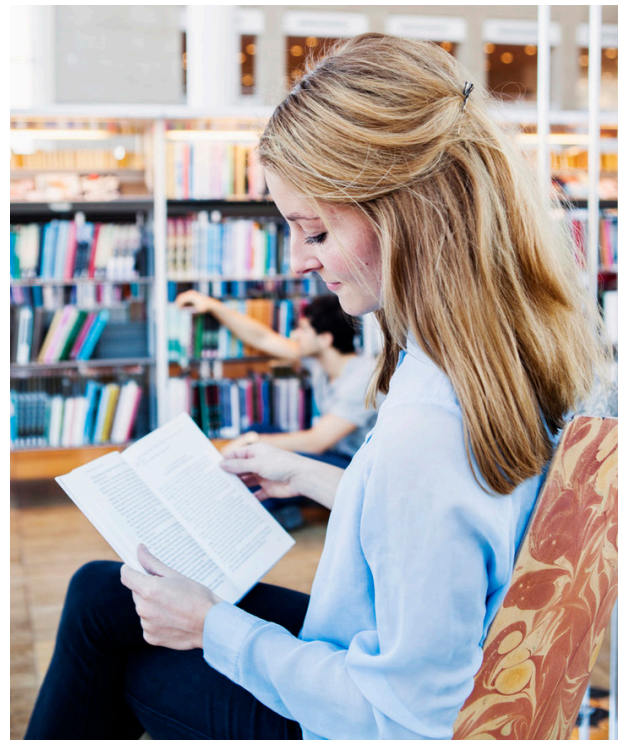


Ondanks corona maakten we mooie, kleine en grote stappen gericht op kwaliteitsverbetering. Zo stelden we een informatiemap met oefenschema's samen voor iedere cliënt en ontwierpen we een placemat met daarop alle informatie over het revalidatieproces. Maar ook bereidden we de inzet van een telerevalidatie-app voor, waarmee mensen revalidatie oefeningen thuis kunnen doen. Op diverse afdelingen maakten we een beweegroute. Ook veranderden we de inrichting van kamers, waardoor mensen gestimuleerd werden om actief te blijven.

In Weddesteyn in Woerden bereidden we de ingebruikname van een extra GRZ-afdeling voor, op een afdeling binnen het voormalige ziekenhuis. Deze afdeling wordt op termijn onderdeel van het te openen Geriatrisch Expertise Centrum, een samenwerking met Fundus en het Antonius Ziekenhuis. De nieuwe GRZ-afdeling geeft ruimte om in de huidige GRZ-afdeling in Weddesteyn plaats te maken voor revalidatie van mensen met cognitieve problemen.

MANAGEMENT TRAINEES EEN MOOIE KANS

In 2020 startten we met management trainees, die onder begeleiding van een ervaren manager worden opgeleid tot manager. Zo gaven we (zorg)medewerkers kansen om zich verder te ontwikkelen. Management trainees hebben recente ervaring in de zorg en kunnen die inbrengen in het management. Er wordt dus aan twee kanten geleerd. Bovendien kan hun inzet helpen bij het geven van meer aandacht aan medewerkers. De eerste management trainee startte haar leertraject in een ander district, voltooide dit in 2020 in ons district en startten daarop als manager. In de loop van 2021 zullen er in ons district vier management trainees in opleiding zijn.

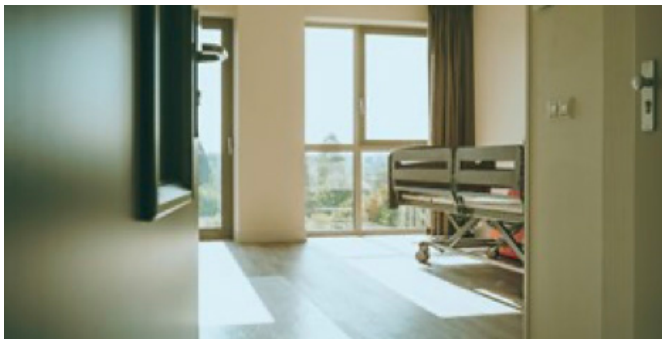




DISTRICT UTRECHT STAD

NIEUWE LOCATIE BUITENHOF

Met de kersverse oplevering van locatie Buitenhof, namen de bewoners van Tuindorp Oost begin juni hun intrek in hun nieuwe thuis. Een logistiek ballet met een ensemble van mensen, wat bij het 'oude normaal' goed was uit te voeren. Maar met de corona maatregelen vroeg dit om een compleet nieuwe benadering.



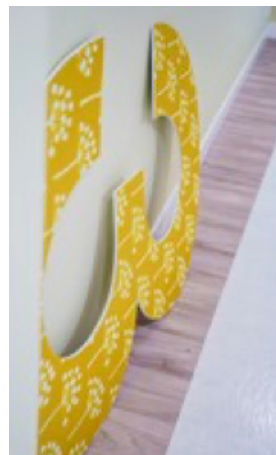
LOGEREN

De nieuwe locatie telt zes etages met op elke etage appartementen en een riante huiskamer. Bij de opening werden niet meteen alle etages in gebruik genomen. Er waren tijdens de verhuisperiode drie etages leeg. De bewoners konden vier dagen en nachten op deze etages logeren. We maakten de woonkamers gereed voor de gasten en richtten de kamerappartementen in als hotelkamers. Gedurende de logeerdagen konden op locatie Tuindorp Oost zorgvuldig de eigendommen worden geselecteerd en verhuisd. Daarna konden de bewoners intrekken in hun nieuwe appartement. Ook de andere appartementen zijn inmiddels bewoond.

De basis staat er doordat we gezamenlijk onze schouders eronder hebben gezet. We mogen trots zijn op wat we hebben neergezet. Bewoners zijn gewend en tevreden. We zijn er nog niet, er valt nog te leren en te verbeteren. Elke dag stellen we onszelf de vraag: hoe zetten we ons optimaal in voor onze bewoners?

ANDERS WERKEN

Buitenhof is heel mooi ingericht. Wel ontbreekt het aan sommige ruimtes ten opzichte van Tuindorp Oost. Daarnaast maken we gebruik van nieuwe mogelijkheden zoals leefcirkels, een aangepast alarmeringssysteem en een hostess in plaats van een receptie. Ook qua samenwerking werken we anders. Zorg, welzijn en geestelijke verzorging werken meer met elkaar samen vanuit ieders professie, om zo de bewoner centraal te stellen. Elke afdeling heeft een ambassadeur die samen met bewoners en medewerkers kijkt hoe we de etage naar de zin van de bewoners kunnen maken. Daarnaast werken we met kookprofessionals die de maaltijden met verse ingrediënten bereiden, toegespitst op de wens van de bewoners. Je ziet gewoon dat iedereen er van smult. Het is mooi om te zien dat de medewerkers van de etages elkaar steeds beter weten te vinden.



GROENE GOLF IN DE WIJKTEAMS VERBETERTRAJECT MET ACCEZZ

In 2020 startten we in onze wijkteams met het traject de 'Groene Golf'. We werkten hiervoor samen met Accezz

International. Het doel van het traject was inzichtelijk te krijgen hoe werkprocessen liepen en wat er tijdens deze processen beter kon worden georganiseerd. De ingezette veranderingen hadden een positief effect op de uitvoering van het werk en daarmee ook de bedrijfsvoering.

Aan de hand van een uitgebreide knelpuntenanalyse haalden we onder de wijkteams naar boven welke knelpunten zij in het werk ervaarden. Aan de hand van deze knelpunten gingen we samen op zoek naar oplossingen. Na een intensief traject waarbij we gefaseerd alle wijkteams betrokken, losten we binnen de wijkverpleging verschillende knelpunten op. Ook werd er een duidelijk kader ontwikkeld waarbinnen de werkzaamheden gedaan kunnen worden.



'DOOR AUTOMATISCH DOORSCHAKELEN VAN DE WIJKTELEFOON EN DIGITALE ZORGOVEREENKOMSTEN HOEVEN MEDEWERKERS MINDER VAAK LANGS KANTOOR'



Voorbeelden van gevonden oplossingen zijn het automatisch doorschakelen van de wijktelefoon zodat medewerkers niet langer naar kantoor hoeven. Of het werken met een digitale zorgovereenkomst waardoor medewerkers niet meer langs kantoor hoeven om deze te printen. Of het afnemen van een intake op een tablet, waardoor dubbele registratie wordt voorkomen. Het traject leverde hiermee waardevolle oplossingen op. Als alle stoplichten onderweg op groen staan (als je in een groene golf zit) werk je fijner en ontstaat er ruimte. Ruimte om in 2021 verder te werken aan een kwalitatieve verbeterslag.





LOGEERUNIT ROSENDAEL VOOR BESMETTE PG CLIËNTEN

Begin 2020 werden we binnen ons district op verschillende locaties geconfronteerd met de eerste corona uitbraak. Op initiatief van 'Het Utrecht Stad Outbreak Managementteam' (OMT) vond er direct na de eerste golf een evaluatie plaats.

De belangrijkste conclusie was dat uitbraken mogelijk onnodig lang duurden doordat sommige bewoners lastig te isoleren waren door onrust en bewegingsdrang. Het ging dan met name om PG bewoners. We riepen toen een aparte logeerunit in het leven voor deze specifieke doelgroep. Op locatie Rosendaal stond een vleugel leeg, waardoor de keuze voor deze locatie snel gemaakt was. Door de krachten te bundelen kon de logeerunit op 20 oktober 2020 voor het eerst haar deuren openen. Samen met district Utrecht West maakten we gebruik van deze faciliteit.



We hadden veel tijdelijke bewoners op de unit, waardoor de uitbraken op de locaties in de tweede golf van kortere duur waren. Op de momenten dat er geen tijdelijke bewoners aanwezig waren, schaalden we de logeerunit af. Zo schaalden we gedurende uitbraken meerdere malen op en af. Voor zo lang als nodig hielp de logeerunit ons om de uitbraken op locaties zo kort mogelijk te houden.



DE APARTE LOGEERUNIT IN ZORGCENTRUM
ROSENDAEL BLEEK EEN GOUDEN GREEP TE ZIJN

DISTRICT DWO/NWN

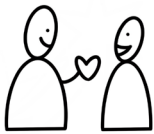


SAMEN NABIJ MET VEERKRACHT, FLEXIBILITEIT, CREATIVITEIT EN DRAAGKRACHT



SAMEN WERKEN

De flexibele samenwerking tijdens de coronacrisis was opvallend. Binnen teams, tussen teams, met de ondersteuning en met centrale afdelingen. Samen vonden we een weg in steeds wisselende omstandigheden. Medewerkers werden nog beter ingezet op hun kwaliteiten.



SAMEN BLIJVEN ZORGEN

Op onze locaties bleven we bewonersgericht werken door een goede samenwerking tussen de zorg, welzijn en assistenten. Bij cliënten thuis was het mogelijk om binnen alle maatregelen de best passende zorg te blijven bieden.



SAMEN MET ONZE OMGEVING

De ondersteuning van bedrijven, organisaties en artiesten in de vorm van lekkernijen, bloemen, hulpmiddelen en optredens hielden ons op de been.



SAMEN NABIJ

De impact van Corona op iedereen was fors. Verschillende initiatieven werden ontplooid om toch samen nabij te kunnen zijn voor medewerkers, cliënten en bewoners. Dit ging om ondersteuning en nazorg en om meer luchtige zaken als een 'digitaal bakkie' of een presentje van Careyn om de moed erin te houden.



SAMEN ONTWIKKELEN

Voor het blijvend werken aan excellent vakmanschap zetten we scholingen zoveel mogelijk (digitaal) voort. Dat gold ook voor het ontwikkelprogramma 'Samenwerkend Leiderschap'.

De inrichting van het district veranderde. In 2020 namen we afscheid van de thuisbegeleiding in NWN. Ook startten we met de voorbereidingen voor de uitbreiding van het aantal managers zorg in de regio Vlaardingen en op de locatie De Vloot. Tot slot startten we met de voorbereidingen voor de komst van twee managementtrainees, in de regio Delft en op de locaties Woerdblok en Rozenhof.



SAMEN KWALITEIT VERBETEREN

Het (cyclisch) werken aan kwaliteit vond op verschillende manieren plaats. Negen kwaliteitsverpleegkundigen werden opgeleid en ingezet als intern auditor. We zetten de verbetermonitor beter in. De indicatoren laten zien dat er extramuraal goede stappen werden gezet rond het methodisch werken, mede door de inzet van wijkverpleegkundigen met de rol kwaliteit. Denk aan een eenvoudigere vragenlijst en rapportage, meer deskundigheid bij afhandelaren en een betere

kwaliteit. Het melden van onvoorziene gebeurtenissen in de zorg (MOZ) maakte een verbeteringslag door. Denk aan een eenvoudigere vragenlijst en rapportage, meer deskundigheid bij afhandelaren en een betere meldcultuur. Door de invoering van elektronische medicatietoedienlijsten extramuraal werken we blijvend aan het vergroten van de medicatieveiligheid.



SAMEN MET ONZE PARTNERS

Als district leverden we een actieve bijdrage aan twee grote regionale trajecten: kwetsbare ouderen en regiovisie Westland Schieland Delfland (WSD). Het deelproject 'Urgentie thuis; en dan?' leidde tot de ontwikkeling van het Coördinatiepunt WSD. Wanneer de huisarts, de SEH of de wijkverpleegkundige beoordeelt dat een urgente (tijdelijke) opname in een V&V-instelling noodzakelijk is, nemen zij contact op met het Coördinatiepunt WSD, uitgevoerd door Careyn DWO/NWN (voorheen crisisdienst). Het Coördinatiepunt WSD organiseert ook de IBS beoordelingen en plaatsingen. De huisarts meldt de patiënt voor de IBS beoordeling aan. Het Coördinatiepunt WSD gaat vervolgens samen met een specialist ouderengeneeskunde van Gericall naar de patiënt toe om de IBS te beoordelen en af te geven. Het Coördinatiepunt is zeven dagen per week bereikbaar (van 8.30-21.00 uur). In het traject Regiovisie WSD praten we mee in de stuurgroep en in de werkgroepen nieuwe woonoplossingen, netwerkzorg en personeel.

'We bleven werken aan het versterken van ons vakmanschap door scholingen zoveel mogelijk (digitaal) voort te zetten'





DISTRICT ZUID HOLLANDSE EILANDEN



In 2020 verrichtten we veel inspanningen om de gevolgen van het coronavirus het hoofd te bieden. Cliënten werden ziek en overleden, soms meerderen op een locatie of in een wijk. Ook diverse collega's werden ziek. Sommigen ervoeren nog lange tijd de gevolgen daarvan. De corona crisis wees ons extra op het belang van kwaliteit van leven. Wat gebeurt er als zaken die voorheen heel normaal leken ineens niet meer kunnen? Dit ervoeren we gezamenlijk. Het bracht diverse ontwikkelingen in een versnelling. Hieronder omschrijven we enkele belangrijke gebeurtenissen van 2020.

SAMENWERKING

De corona maatregelen zetten de zorg aan thuiswonende kwetsbare mensen onder druk. In reactie hierop zochten partijen uit diverse regio's de samenwerking op. Een mooi voorbeeld hiervan is het samen opzetten van een COVID route, met een apart COVID team. Wij ontwikkelden samen met Zorgwaard, Alerimus en Heemzicht een COVID route in de Hoeksche Waard. In Goeree-Overflakkee zochten we de samenwerking met Cura Mare. Daarnaast troffen we voorbereidingen om in 2021 de ongeplande nacht zorg in de Hoeksche Waard samen met andere zorgorganisaties op te pakken via de Stichting Personalarmering Hoeksche Waard (SPHW).



METHODISCH WERKEN

In 2020 besteedden alle zorgmedewerkers veel aandacht aan methodisch werken. En met effect: zowel intra- als extramuraal wordt nu methodisch gewerkt. Dit heeft als resultaat dat voor elke bewoner en cliënt een actueel, volledig en bij het individu passend zorgplan beschikbaar is. We zijn trots op alle collega's die zich opwierpen als kartrekker in dit proces. Maar zeker ook op alle collega's die zich deze nieuwe werkwijze eigen hebben gemaakt. Methodisch werken geeft een stevige basis waarop we verder kunnen bouwen en samenwerken aan kwalitatieve, persoonsgerichte zorg.



WE KUNNEN CONCLUDEREN DAT DE CORONA CRISIS EEN GROTE IMPACT HAD OP ONS ALLEN. EEN PERIODE DIE WE MAAR AL TE GRAAG ACHTER ONS LATEN. DESONDANKS HEEFT HET ONS OOK 'MOOIE' DINGEN GEBRACHT. WE HEBBEN EEN HOOP GELEERD



BEDRIJFSVOERING

Corona had een stevige impact op de productie. We hadden te maken met een lagere bezetting in onze intramurale locaties door corona uitbraken en doordat er minder revalidatie cliënten kwamen vanuit het ziekenhuis. Ook de uren wijkzorg vielen in sommige regio's lager uit door regionale uitbraken. De bezetting in de dagbestedingscentra halveerde. Daarom was er door het jaar heen verscherpte sturing op het behalen van de geplande resultaten (KPI's). Dit leverde in 2020 een verbetering op in het rendement van de inzet van personeel in de wijkteams. We zagen hier een stijging van de netto productiviteit. Op de locaties vertaalde zich dit in een betere verhouding personeelsinzet ten opzichte van de gestelde normen. Het bleef een uitdaging om de inzet van uitzendkrachten laag te houden. Daarnaast was het werven van nieuwe medewerkers in sommige regio's erg lastig. Samen met Acezz startten we een verbetertraject op met als doel processen te verbeteren en borgen. De verbeteracties die hieruit voortvloeien dragen bij aan een verdere verbetering van en efficiëntere personeelsinzet in 2021.

INTERNE AUDITS

We zetten binnen Careyn interne audits in om te kunnen leren en verbeteren. Hierdoor brengen we de kwaliteit van dienstverlening op een steeds hoger niveau. In voorgaande jaren voerden we interne audits uit aan de hand van 'afvinklijstjes'. In 2020 voerden we een nieuwe stijl van auditen in, met het procesdenken als uitgangspunt. Hierdoor wordt gestimuleerd om vanuit de 'Plan Do Check Act' (PDCA) cyclus te denken en te handelen. Hiermee werken we aan continu verbeteren en leren.



DAGBESTEDING THUIS

Door het tijdelijk sluiten van de Dagactiviteitencentra ontstond er een nieuw product: dagbesteding thuis. Medewerkers werden ingezet op een route voor dagbesteding in de thuissituatie, voor bezoek aan huis. Het voordeel hiervan was dat we de cliënt konden zien in de thuissituatie en zo snel konden inschatten of er hulp op andere fronten nodig was. Een vorm van dagbesteding die we blijven gebruiken.



WLZ IN DE WIJK

In 2020 startten we met een pilot WLZ in de wijk. We vinden het belangrijk om dit aan te kunnen bieden aan cliënten die langer thuis willen blijven wonen. Wat is er nodig om de cliënt veilig langer thuis te laten wonen? Dit blijkt geen makkelijke vraag. Er komt veel bij kijken om dit thuis bij de cliënt te organiseren. Het thuiszorg team in Brielle startte als eerste. Helaas met een cliënt die snel daarna moest worden opgenomen. De pilot heeft ons desondanks het inzicht gegeven dat we het geclusterd aanbieden van 'Volledig Pakket Thuis' (VPT) al goed hebben uitgedacht. En dat we ook 'Modulair Pakket Thuis' (MPT) in de wijk goed benutten, maar dat WLZ in de wijk een andere aanpak vraagt. De zoektocht gaat voort in 2021.

JONG JGZ



CORONA

We pasten de werkwijze van de JGZ in Zuid-Holland Zuid (ZHZ) in de corona periode per direct aan aan de gewijzigde omstandigheden. We volgden hierbij de landelijke richtlijnen. De Inspectie Gezondheid en Jeugd werd geïnformeerd over de gewijzigde werkwijze. In de beginperiode legden we conform de landelijke richtlijnen de gehoorscreening van de zuigelingen stil. Hoewel we hier geen voorstander van waren gaven we hier wel gehoor aan. Begin juli slaagden we erin de opgebouwde achterstanden in te halen.

Sommige contactmomenten gingen niet door, nieuwe contactmomenten werden ontwikkeld. Als rode draad door alles heen liep de extra aandacht voor kwetsbare kinderen. Door alle ontwikkelingen voerden we het beeldbellen versneld in.

Zowel voor overleg met klanten als met netwerkpartners, scholen, collega's etc. maakten we gebruik van beeldbellen en digitaal vergaderen. Dit is een ontwikkeling die naar verwachting in de toekomst blijft en verder verrijkt wordt. Het zal echter niet het persoonlijke contact vervangen. Hier zullen we in de toekomst een nieuwe balans in moeten vinden.

Helaas konden we ondanks alle alternatieve werkwijzen in 2020 minder kinderen en ouders fysiek zien, ook op momenten dat dat wel wenselijk was om risico's in de ontwikkeling te signaleren.

NIEUWE START

Op 1 januari 2020 gingen we van start met onze nieuwe naam; Jong JGZ. De start van Jong JGZ hadden we ons echter anders voorgesteld. Na de eerste maanden van met name verwelkomen van alle nieuwe medewerkers (circa 180), verhuisbewegingen, ICT, telefonie en facilitaire zaken terwijl de dienstverlening doorliep, zorgde de komst van corona voor aangepaste prioritering. We stelden meteen een crisisteam in, dat wekelijks bij elkaar kwam om alle maatregelen te beoordelen op consequenties, en die verder uit te werken. Voor medewerkers riepen we een interne nieuwsflits in het leven met daarin de eerste 3 maanden wekelijks de wijzigingen en aandachtspunten. Dat dit wekelijks nodig was, geeft aan hoe snel de wijzigingen elkaar in die eerste periode opvolgden. Na enige tijd schaalden we het corona crisisteam af naar een corona projectteam en brachten we de frequentie terug.

Niet tijdig signaleren kan negatieve consequenties hebben voor de preventieve werking van de JGZ, gezondheidsrisico's kunnen hierdoor oplopen.

Een groot deel van de geplande groepsvaccinaties in het voorjaar van 2020 werd uitgesteld. Dit moest in het najaar 2020 worden ingehaald op een alternatieve wijze. Dit betekende meer priklijnen per locatie en langere werkdagen om op een veilige manier de stroom aan kinderen en jongeren te kunnen managen. Hiervoor was een verdubbelde inzet van personeel nodig. Ook waren er extra kosten voor organisatie, logistiek, de benodigde beschermingsmiddelen en desinfectiematerialen.

Ook het voorbereidingstraject voor de groepsvaccinaties waar normaal gesproken het RIVM veel in doet, werd nu bij ons als uitvoeringsorganisatie gelegd. De nieuwe werkwijze van zowel uitvoering van het landelijk basispakket als het Rijksvaccinatieprogramma, leidde kortom tot meer inzet van medewerkers en vroeg meer van locaties en materialen.

Jong JGZ
groeit met je mee.



INZET GGD

Vanaf 3 maart 2020 startten we met de inzet van Jong JGZ professionals bij GGD ZHZ. Zij maakten onderdeel uit van het callcenter, de teams voor het bemonsteren van mogelijke coronapatiënten thuis en de teststraat teams. Ook deden ze bron- en contactonderzoek. Verder assisteerden jeugdartsen waar nodig en mogelijk de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD ZHZ. Dit resulteerde in 2020 in een inzet van ruim 7.300 uur bovenop de eigen taken ten behoeve van de JGZ.



SCHOOLAMBASSADEUR

In 2019 wonnen we een aanbesteding van het basispakket jeugdgezondheidszorg (JGZ) 0-18 jaar in Zuid-Holland Zuid. Conform de plannen uit de aanbesteding startten we begin 2020 met de introductie van de JGZ schoolambassadeur. Tijdens corona bewees zich dit meteen doordat duidelijk was wie de school kon benaderen met vragen. In de loop van 2020 kreeg het grootste deel van de scholen een vaste schoolambassadeur.

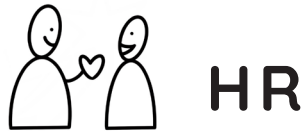


OPLEIDINGEN

In de JGZ is personeel een zeer belangrijke factor. Om die reden startten we met het organiseren van een incompany opleiding van de assistentes JGZ tot doktersassistent. Zij kregen vanuit Jong JGZ de mogelijkheid om in een verkort opleidingstraject een volledig MBO-4 diploma te behalen. Om dit te realiseren startten we een samenwerking met het Da Vinci College. We stelden een volledige klas assistentes samen die in het najaar aan de opleiding begon. Bovendien kregen we een officiële erkenning als opleidingsinstelling voor de opleiding tot doktersassistent.

Onze HBO-verpleegkundigen boden we, in samenwerking met Avans+, een opleiding aan tot jeugdverpleegkundige. Tussen 2020 en 2022 kunnen alle HBO-verpleegkundigen deze opleiding volgen. De eerste verpleegkundigen startten in januari 2020. Het aantal verpleegkundigen dat instroomde was als gevolg van corona lager dan gepland. Zodra het kan, maken we een inhaalslag.

Ook startten we de voorbereidingen om in 2021 voor de artsen de erkenning tot opleidingsinstelling voor de opleiding tot arts M+G te regelen.



EEN UITDAGEND JAAR

Door de corona pandemie was 2020 voor onze medewerkers een ongekend zwaar en uitdagend jaar. We kregen te maken met uitbraken op locaties, zieke collega's, zieke bewoners en cliënten, overlijdens. We moesten locaties sluiten voor bezoek en aparte corona afdelingen inrichten. Medewerkers moesten hun werk doen onder nieuwe en moeilijke omstandigheden. Afstand houden, persoonlijke beschermingsmiddelen dragen. Soms (meer) thuiswerken. Er werd een groot beroep gedaan op flexibiliteit, doorzettingsvermogen en uithoudingsvermogen. De nieuwe omstandigheden maakten dat HR in 2020 vooral in het teken stond van het extra ondersteunen van onze medewerkers. Hen helpen hun werk, gezond en met plezier, te blijven doen. Hen zoveel mogelijk te ontlasten en ondersteunen. Zodat zij op hun beurt weer het beste van zichzelf konden blijven geven voor onze bewoners en cliënten.

MEDEWERKERS EXTRA ONDERSTEUNEN

Om onze medewerkers te ondersteunen zetten we verschillende acties in:

- Initiatieven om extra mensen beschikbaar te krijgen voor de zorg. We richtten ons daarbij vooral op mensen met zorgervaring, die snel inzetbaar waren.
- Maatwerk arbeidsvoorwaarden regelingen, vereenvoudiging van belemmerende processen
- Externe hulp bij verwerken traumatische gebeurtenissen vanuit de arbodienst
- Griepvaccinatie via bustour langs alle locaties
- Opzet van een waarderingprogramma voor alle medewerkers
- Communicatieprogramma om iedereen te allen tijde geïnformeerd te houden



SAMEN LEREN

Vakmanschap en een brede ontwikkeling van medewerkers zijn speerpunten binnen Careyn. Ze helpen ons een aantrekkelijke werkgever te zijn voor (potentiële) medewerkers en studenten. Door corona werd het werken aan deze speerpunten bemoeilijkt. Het zorgde echter ook voor creatieve oplossingen en versnelde een aantal innovaties:

- Opzet van een crisisscholingsplan. We zetten skillslabs op buiten onze eigen locaties waar we bestaande en (tijdelijke) nieuwe medewerkers opleidden
- Samenwerking met de Nationale Zorgklas waardoor we sneller nieuwe medewerkers konden opleiden en inzetten
- Online leren met webinars door en voor medewerkers
- Online begeleiding van stagiaires en studenten

Trots zijn we ook op een aantal trajecten die gericht zijn op verbinding, vakmanschap en leiderschap:

- ➔ Het programma 'Samenwerkend Leiderschap' voor management, management trainees, business partners en kwaliteitsverpleegkundigen. Het programma bood een keuzeprogramma aan workshops en ruimte voor intervisie en uitwisseling van ervaringen in bijvoorbeeld leiderschap op afstand en verbinding met teams.
- ➔ Leerplatform REIN, waaraan in de regio Utrecht zo'n 16 organisaties deelnemen, is een online leeromgeving. REIN draagt bij aan persoonsgericht werken met interactieve modules. Daarnaast biedt het platform modules voor persoonlijke ontwikkeling en een werkplekassistent. Een deel van de online crisisscholing werd via REIN aangeboden aan medewerkers.
- ➔ Tot slot boden we, ondanks corona, in 2020 ruim baan aan leerlingen en stagiaires MBO en HBO en aan zij-instromers. We heetten ruim 400 stagiaires en leerlingen welkom. De districten werken met de ROC's en hogescholen samen in het opzetten van leerafdelingen en lerende teams met stageplekken en leerwerkplekken.



GEZOND WERKEN

Door corona werden lopende ontwikkelingen op de thema's vitaliteit, verzuimpreventie en verzuimbegeleiding verstoord. De focus lag in plaats daarvan vooral op ondersteuning bij vragen over en verzuim ten gevolge van corona.

De enorme inzet van de medewerkers, terwijl corona veel vragen, onzekerheden en angsten oproep, vertaalde zich in meer disbalans. We richtten een vangnet in waarbij externe deskundigen ingezet werden om medewerkers te begeleiden en ondersteunen.

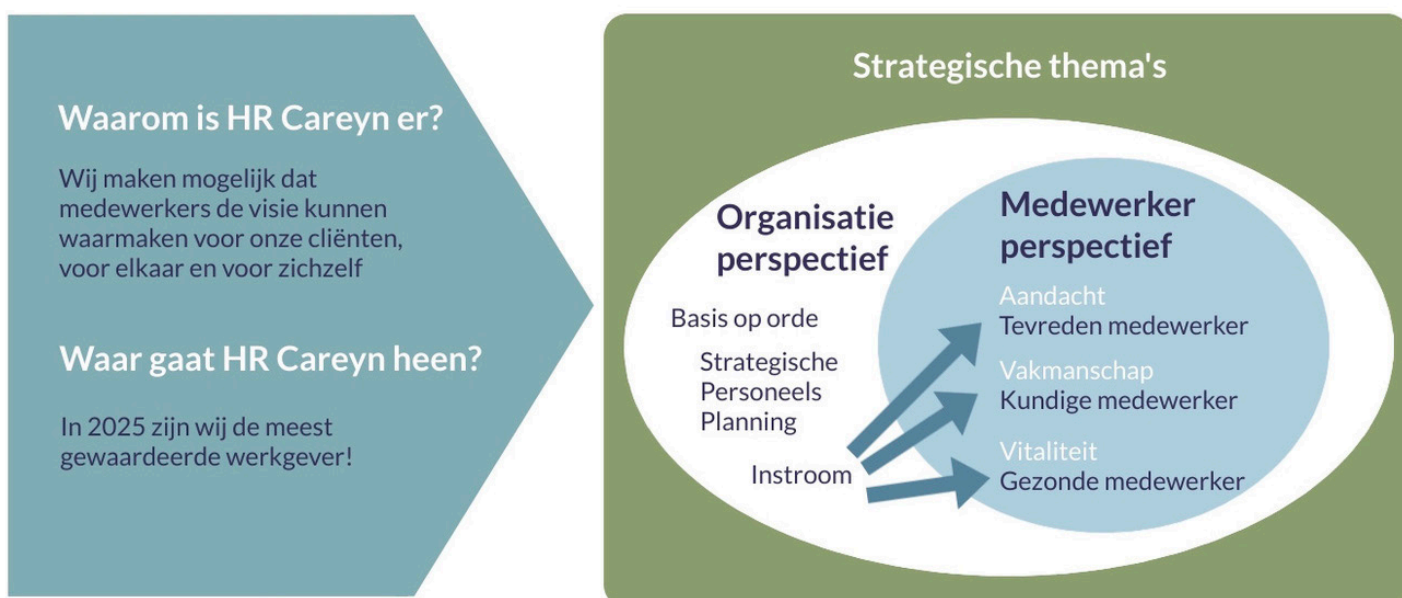
In het vierde kwartaal ontstond er meer ruimte om de focus weer te leggen op vitaliteit, zoals dat voorheen altijd het uitgangspunt was. Ieder mens is anders, met andere behoeften. Careyn speelt hier op in door in het vitaliteitsbeleid interventies aan te bieden van zeer



uiteenlopende aard. Groeps- en teamgewijs maar ook individueel maatwerk, passend bij de vraag. Voorbeelden hiervan zijn Mindfulness, veerkracht, de 'HeyCoach' (e-coaching, 7 dagen in de week en 24 uur per dag in te zetten door de medewerker) en de budgetcoach (hulp bij aanpakken financiële problemen). In 2019 voerden we de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uit. Dit leverde een helder beeld op van de bekendheid met en uitvoering van het arbobeleid van Careyn. In 2020 werkten we de RI&E plannen van aanpak op districtsniveau verder uit en gingen we hiermee aan de slag. Monitoring vond plaats in de (decentrale) Arbo commissies. In 2020 vond er een audit plaats gericht op de manier waarop we binnen Careyn verzuim begeleiden. Dit met als doel voortdurend te blijven verbeteren op dit thema. De resultaten leidden tot een aantal wijzigingen. Zo wordt vanaf 2021 de begeleiding van medewerkers die langer dan 26 weken ziek zijn overgedragen van de leidinggevende naar een specialist verzuim & mobiliteit.



In 2020 vertaalden we de visie van Careyn naar een HR visie. Dit deden we met een vertegenwoordiging vanuit de hele organisatie (concern en districten), onder externe begeleiding. In de HR visie staan 6 strategische thema's centraal:



De strategische thema's verwerkten we in een HR kalender 2020-2021. Deze thema's worden gezamenlijk door HR concern en de HR Business Partners van de 4 districten opgepakt en uitgewerkt. Op regelmatige basis evalueren we de voortgang met elkaar en stellen we bij waar nodig. De HR visie biedt een mooie basis om de komende jaren nog gericht bij te dragen aan het bereiken van de organisatiedoelstellingen.



DIGITALISERING VAN HR PROCESSEN

In 2020 gingen we verder met de al eerder ingezette ontwikkeling naar meer digitaal werken.

Mede door de invloed van corona digitaliseerden we het arbeidsvoorwaardenproces. Dit werkt makkelijker en sneller voor alle betrokkenen. Het instroomproces dat nadien start, digitaliseerden we ook volledig. Dit geldt ook voor de ondersteuning van de managers bij het opvolgen van de richtlijnen van de Wet Arbeidsmarkt in Balans.

In 2021 gaan we verder met het verbeteren van bestaande procedures, samen met de districten.



DE WET ZORG & DWANG

Op 1 januari 2020 werd de Wet Zorg en Dwang van kracht, de opvolger van de Wet BOPZ. Het jaar 2020 stond in het teken van de overgang naar deze nieuwe wet. Denk hierbij o.a. aan activiteiten zoals het informeren van onze cliënten en diens vertegenwoordiger(s), het scholen van onze medewerkers en het omzetten van de zorgdossiers. We stelden in elk district 'WZD-functionarissen' aan. Deze functionaris toetst het zorgplan op de noodzaak van onvrijwillige zorg, maar ook bij iedere verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg verleend kan worden. Ook stelden we in de districten 'transitie werkgroepen' in die vanuit het Careyn beleid de vertaalslag maakten naar de praktijk. We zien dat er grote stappen zijn gezet. Zo zetten we bijvoorbeeld de zorgdossiers bijna volledig om, ondanks de uitdagingen die corona met zich meebracht. In 2020 richtten we de WZD voor onze verpleeghuizen in, in 2021 ligt de focus vooral op



het goede gesprek over de inhoud en hoe we kunnen leren vanuit deze nieuwe wet. Daarnaast staat in 2021 de implementatie van de extramurale zorg centraal.

ISO 9001: 2015 CERTIFICERING

Eind november vond de ISO 9001:2015 audit door KIWA plaats. KIWA bezocht verschillende organisatieonderdelen online via MS Teams. De facilitaire afdelingen leverden vooraf informatie in beeld (foto's/filmpjes) aan, bijvoorbeeld van de brandveiligheidsinstallaties. Ondanks dat het een online audit was, kregen de auditoren een goeie indruk. Er werd geconstateerd dat verbeterpunten uit de vorige audit waren opgepakt binnen Careyn. Daarvoor kwamen er complimenten van de auditoren, evenals voor de goede borging van facilitaire zaken. De ISO-certificering is daarom verlengd tot september 2021. Daarbij zijn er vier aandachtspunten:



- Updaten van het beleid van functioneringsgesprekken en vergewisplicht
- Beleid ten aanzien van bevoegd en bekwaam bij ZZP'ers
- Het kunnen overhandigen van een directiebeoordeling
- Interne audits bij de ondersteunende diensten

Voor al deze punten werd een plan van aanpak opgesteld, dat onderdeel uitmaakt van het onderzoeksrapport. Eind juni 2021 zal de hercertificering plaatsvinden, inclusief toetsing van bovengenoemde vier punten.

INTERNE AUDITS

De interne auditsystematiek maakte in 2020 een wijziging door. Waar we binnen Careyn eerst normgericht auditeerden verlegden we de focus naar het leren en verbeteren. Dit maakt dat we in de interne audits vooral kijken naar hoe teams in staat zijn om te verbeteren, bijvoorbeeld op basis van MOZ-meldingen en cliëntervaringen. Ook kijken we naar hoe de vertaling van jaarplannen naar verbeterregisters plaatsvindt. We zijn eind 2020 gestart met het werven van auditoren om toe te werken naar een Careynbreed audit team dat door de hele organisatie heen audits uitvoert.



CLIËNTERVARINGEN

Onze cliënten geven ons gemiddeld een 8,3 op Zorgkaart Nederland (alle typen zorgverlening). Dat is iets om trots op te zijn! Locatie- of regioverantwoordelijken hebben inzicht in de uitkomsten van deze waarderingen (cijfers en toelichting) en kunnen hierop reageren. Deze informatie biedt naast waardevolle informatie over wat goed gaat, ook informatie die gebruikt kan worden ter verbetering. Dit is tevens informatie waarover met de lokale cliëntenraden wordt gesproken.

KLACHTEN BELEID

Een nieuw klachtenbeleid! De belangrijkste verandering is dat we formeel vastlegden wat de uitgangspunten zijn bij het afhandelen van klachten. We proberen klachten zoveel mogelijk op te lossen waar deze zijn ontstaan. Daarnaast beschreven we de rolverdeling in de samenwerking tussen de klachtenfunctionaris en de verantwoordelijke manager expliciet. Deze twee punten sluiten aan bij onze visie en ook bij de wijze waarop we willen leren en verbeteren vanuit klachten. In 2021 worden de klachten gestandaardiseerd en geïntegreerd in de kwartaalrapportages van de managers en directeuren. Hiermee volgen we onze uitgangspunten en de rapportagesystematiek.

INCIDENT MELDINGEN

Bij Careyn werd de MOZ (Meldingen Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg) in 2018 geïntroduceerd als vervanger voor de MIC en de MIM-meldingen. In die periode maakten we ook afspraken over de wijze waarop incidenten worden besproken en afgehandeld, en over de rapportagecyclus. Het meldformulier werd door medewerkers als complex ervaren, evenals de rapportage. Halverwege 2020 pasten we het meldformulier daarom aan, in samenwerking met verschillende betrokkenen. Dit leidde tot een daling in de tijd die werd besteed aan het invullen (>10%). Ook vereenvoudigden we de rapportages. Daardoor worden verantwoordelijken beter ondersteund in het maken van kwartaalanalyses van de incidenten. Ook is het daardoor voor hen makkelijker trends in de MOZ-commissies (die elke locatie kent) te bespreken.



8,3

GEMIDDELD CIJFER

1,463

GEVERIFIEERDE
WAARDERINGEN

2092

WAARDERINGEN
TOTAAL



Naast de kwantitatieve informatie die we ophalen bij cliënten en diens vertegenwoordiger(s) zijn we op zoek naar initiatieven die ons (nog beter) kunnen ondersteunen bij het ophalen van ervaringen van cliënten. Denk bijvoorbeeld aan het houden van spiegelgesprekken of het werken met narratieven. Dit zullen we in 2021 verder onderzoeken. Hieronder volgen twee mooie voorbeelden van waarderingen.

THUISZORG EN WIJKVERPLEGING UTRECHT-OVERVECHT

'Het team is goed op elkaar ingespeeld. Het digitale cliëntendossier geeft veel inzicht in de zorg die geleverd wordt en het team haalt daar ook de overdrachtsinformatie uit. Een toevoeging zou kunnen zijn dat er bij de zorgverlener naast een naam ook een fotootje geüpload kan worden zodat de cliënt weet wie er langskomt. Er wordt goed geluisterd naar (de wensen van) de cliënt. De intentie om meer te doen/te signaleren dan de afgesproken hulp, vind ik een mooie toevoeging die zij aan cliënten kunnen geven daar waar er behoefte is.'

Deze beoordeling is geschreven door een echtgenote van een cliënt in Utrecht.

LOCATIE DE ARK IN WATERINGEN



'Mijn vader heeft 3 jaar op de afdeling kleinschalig wonen gewoond. Tot aan zijn overlijden is hij daar liefdevol verzorgd door het personeel. Zij leverden maatwerk wat betreft de zorg en hadden daarnaast ook aandacht voor ons als familie. Tot aan de lockdown waren er dagelijks afwisselende activiteiten voor de bewoners waarmee zij geactiveerd en geprikkeld werden. Al stond het plezier natuurlijk voorop. Na de verbouwing zien de woonkamers voor de bewoners er prachtig uit, de aangrenzende tuintjes zorgen ervoor dat bewoners dagelijks naar buiten kunnen bij lekker weer. Maar het belangrijkste is de persoonlijke aandacht die mijn vader dagelijks kreeg, hij heeft het er, ondanks zijn ziekte, fijn gehad.'

Deze beoordeling is geschreven door een zoon van een cliënt in locatie de Ark.



INNOVATIE



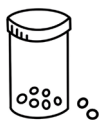
BEELDBELLEN MET CLIËNTEN



In 2020 gingen we op grote schaal beeldbellen. Beeldbellen bleek een zeer welkom middel om op afstand in verbinding te blijven met de ander. In het begin van het jaar stond vooral het digitaal bezoek aan cliënten centraal. Hiervoor waren er per locatie telefoons en tablets beschikbaar gesteld. Later in het jaar ontstond ook de vraag naar het digitaal consult van behandelaren, zoals logopedisten en diëtisten.

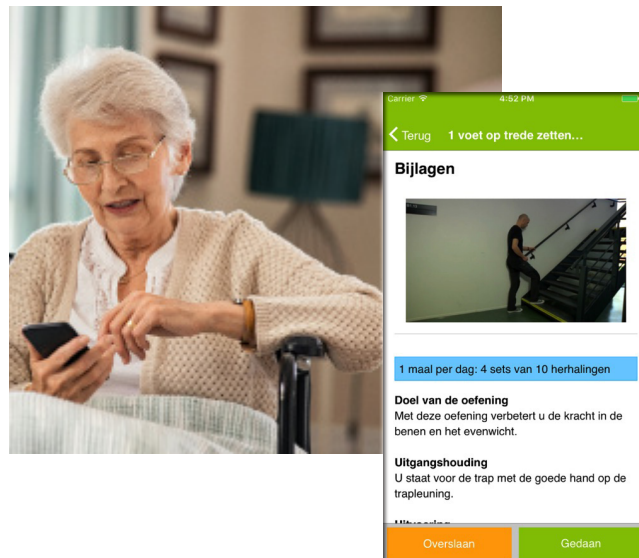


Beeldbellen was even wennen voor cliënt en behandelaar, maar we zijn blij dat we nu ook op deze manier met onze cliënten in contact kunnen zijn. Beeldbellen wordt inmiddels ook vaak gebruikt voor een zorgleefplanbespreking op afstand, door cliëntenraden en voor diverse andere vergaderingen en scholingen.



MEDIDO: DE SLIMME MEDICIJNDISPENSER

In district ZHE werden de eerste 10 cliënten geholpen met de Medido Slimme Medicijn dispenser. De Medido is een veilige manier om cliënten zelf regie te laten houden over de medicatie. Waar eerst een zorgmedewerker langskwam om de medicatie aan te reiken, wordt de medicatie in de nieuwe situatie aangereikt door de Medido. Voor de cliënt een winst, want deze hoeft niet te wachten op de zorg en heeft altijd op tijd de medicatie. Voor de zorg een winst, omdat er ruimte ontstaat voor het helpen van een nieuwe cliënt. In 2021 komt er een vervolg. We gaan aan de slag met 10 teams en 28 Medido's.

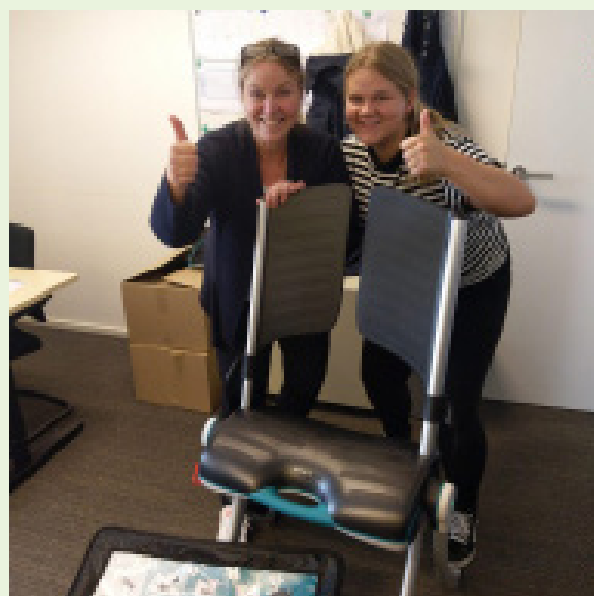


TELEREVALIDEREN.NL APP

In 2020 startten we op de Vier Ambachten (Spijkenisse) met de Telerevalidatie App. Met deze eHealth toepassing kunnen cliënten hun fysiotherapie- en ergotherapieoefeningen doen met behulp van een app op de telefoon of tablet. Eenvoudig en altijd met een video en (gesproken) tekst waarin de oefening wordt uitgelegd. De eerste cliënten waren enthousiast. Dat gold ook voor de behandelaren van de Vier Ambachten. Ook tijdens corona, toen cliënten even niet bij ons konden revalideren, bood de app uitkomst. In 2021 willen we op de Vier Ambachten nog meer cliënten helpen met deze eHealth app en sluiten ook de districten Utrecht-West en Utrecht-Stad aan.

RAIZER

Cliënten die vallen; het is een groot en groeiend probleem in de wijkzorg. Medewerkers worden hierbij vaak ingeroepen om cliënten overeind te helpen. Dit vraagt van professionals intensieve lichamelijke kracht, wat in sommige situaties leidt tot arbeidsongeschiktheid. In district Utrecht-West ging wijkteam Breukelen daarom op zoek naar een ondersteuning van zorgmedewerkers bij het tillen. Ze kwamen uit bij 'de Raizer': een mobiele sta-op-stoel die gevallen cliënten binnen enkele minuten op een comfortabele manier van de grond helpt. De stoel is compact, makkelijk te vervoeren en wordt met beperkte fysieke inspanning gebruikt. In de pilot kwam naar voren dat de Raizer een positief effect heeft op de fysieke belasting van medewerkers en op de klantbeleving. Dit leidde tot het advies om de Raizer structureel in te zetten binnen Careyn.





INTELLIGENTE DEURVERGREDELING BEWONERS

Vanuit de visie 'het huis van de bewoner' kunnen bewoners van locatie Snavelenburg in Maarssen over de gehele PG-afdeling, inclusief tuinen, wandelen. Ook kan iedere bewoner zich terugtrekken op een eigen kamer. Op deze momenten zijn de kamerdeuren niet op slot vanwege veiligheidsvoorschriften. Dit leidde in het verleden tot diverse incidenten. Om de zelfstandigheid en privacy van bewoners te vergroten voerden we in 2020 een pilot uit met twee typen deursystemen. Hierbij kan de bewoner zelfstandig de eigen kamer betreden met een tag. Zowel zorgmedewerkers als mantelzorgers hebben het gevoel dat de privacy is toegenomen. Daarnaast namen we een stuk meer rust waar bij bewoners. Zorgmedewerkers geven aan dat ze minder alert hoeven te zijn op de gangen. In 2021 implementeren we het deursysteem met de beste ervaringen op meerdere afdelingen.

ROLLASSIST

In district Utrecht-Stad rondten enthousiaste ergotherapeuten in 2020 een onderzoek met de 'RollAssist' positief af. De RollAssist is een hulpmiddel dat kan worden ingezet bij bewoners die regelmatig in bed gedraaid moeten worden en waarbij dit een onprettige ervaring voor de bewoner en/of de zorgmedewerker is. Sommige bewoners zijn angstig bij het draaien of ervaren pijn. Zorgmedewerkers kunnen een grote fysieke belasting ervaren. Beide groepen gaven tijdens het onderzoek aan dat de fysieke belasting met de inzet van de RollAssist heel duidelijk afneemt. De RollAssist levert daarmee ook een positieve bijdrage aan het voorkomen van verzuim. Voor 2021 gaven we het advies voor brede opschaling binnen Careyn.



RAKKER DE ROBOHOND

In 2020 onderzochten we in de praktijk wat de toegevoegde waarde kan zijn van sociale robotica voor onze bewoners met een psychogeriatrische zorgvraag. Op onder andere de Utrechtse locaties Nieuw Tamarinde en Buitenhof zetten we een innovatieve robohond in. Wij noemden hem 'Rakker'. Rakker werd veelal ingezet in de gezamenlijke woonkamer. Hij werd vaak begeleid door een student. De onderzoeken die we deden, lieten zien dat de inzet het welbevinden van onze bewoners ondersteunde. Het hulpmiddel leidde ertoe dat bewoners positief werden geactiveerd of juist rustiger werden. Soms hielp het de zorg om een connectie met de bewoner te maken. De interactie tussen de bewoners en Rakker verraste ook de betrokken medewerkers enorm. Zij zagen zelfs een mogelijkheid tot verlichting van de werkdruk. Door projecten als deze krijgen collega's meer zicht op hoe de technologie van de toekomst hen kan ondersteunen.



DUURZAAMHEID & MILIEU

In 2020 zetten we het eerder ingezette beleid met betrekking tot Duurzaamheid en Milieu actief voort. We bereikten verschillende successen, zoals het behalen van het zilveren certificaat van de 'Milieuthermometer Zorg' en de succesvolle start van plaatsing van zonnepanelen op eigendomslocaties van Careyn. Helaas liepen we in 2020 wel vertraging op in voorgenomen acties om de bewustwording bij cliënten, medewerkers en bezoekers voor Duurzaamheid en Milieu te verhogen.

ZILVEREN CERTIFICERING MILIEUTHERMOMETER ZORG

In september 2020 werd Careyn geauditeerd door Certi Nederland. Bij deze audit nam de auditor het dossier door van negen woonzorglocaties. De conclusie was dat Careyn zowel op centraal niveau, als bij de negen woonzorglocaties, voldoet aan de eisen voor het zilveren niveau van de Milieuthermometer Zorg. In oktober 2020 ontvingen we vervolgens het zilveren certificaat. Onderdeel van het behalen van het zilveren certificaat was het actualiseren van het beleidsplan 'Duurzaamheid & Milieu' tot een integraal beleidsplan, waarbij ook de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Duurzaamheid in inkoopbeleid
- Verduurzamen vastgoed Careyn 2020 - 2023
- Duurzaamheid in wagenparkbeleid
- Toepassing zonnepanelen



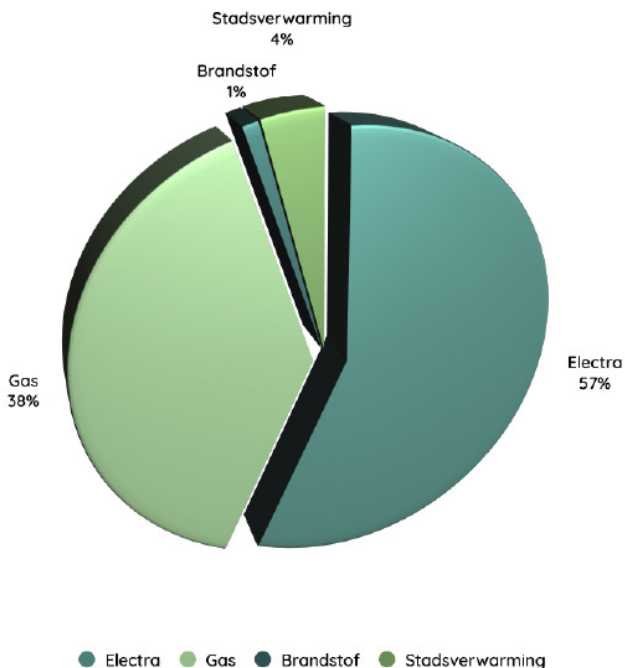
Ons doel is om het zilveren certificaat de komende jaren te behouden voor het centrale niveau en de betreffende negen woonzorglocaties. Careyn heeft echter meerdere woonzorglocaties. Volgend jaar willen we minimaal het bronzen niveau behalen voor de andere woonzorglocaties.

CO2-REDUCTIE

Careyn is deelnemer aan de 'Green Deal 2.0'. Eén van de doelen hiervan is het terugbrengen van de CO2-uitstoot naar 49% in 2030. Dit is ook een doelstelling in het klimaatakkoord. Om dit te bereiken maakten we onder andere een eerste opzet voor de CO2-routekaart. Deze kaart geeft ons inzicht in hoe de reductie van CO2 met betrekking tot het vastgoedbestand zich in de komende jaren ontwikkelt, als gevolg van genomen en geplande acties.

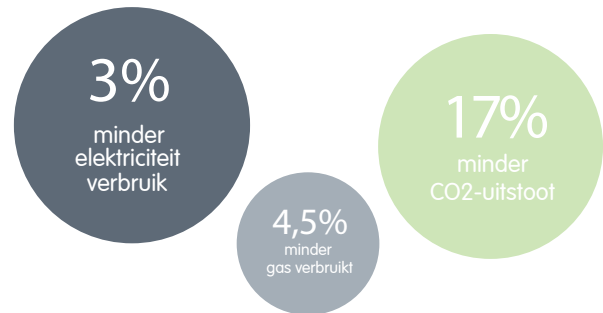
RESULTAAT T.O.V. 2019

In 2020 verbruikte Careyn 326.779 kWh minder elektriciteit ten opzichte van 2019. Dit komt overeen met een besparing van 3%. In 2020 hebben we 87.535 m3 minder gas verbruikt ten opzichte van 2019. Dit komt overeen met een besparing van 4,5%. De CO2 uitstoot in 2020 was 1.931,3 ton CO2 minder dan in 2019. Dit komt overeen met een besparing van 17%.



ZONNEPANELEN EN GROENE STROOM

Onderdeel van de CO2-reductie is het plaatsen van zonnepanelen op de eigendomslocaties van Careyn. In 2020 plaatsten we op locatie Nieuw Tamarinde 590 zonnepanelen die gezamenlijk ongeveer 150.000 kWh per jaar opwekken. Dit is volledig groene stroom zonder CO2-uitstoot. Ook deden we in 2020 een aanvraag voor de 'SDE+ subsidie' voor de plaatsing van zonnepanelen op vier andere eigendomslocaties. Deze subsidie kregen we toegekend, waardoor we de zonnepanelen in 2021 op deze locaties kunnen gaan plaatsen. Ook startten we in 2020 met het inkopen van 10% 'echte groene stroom' (opgewekt via Hollandse Wind).



CO2-FOOTPRINT

Het resultaat met betrekking tot onze CO2-footprint wordt weergegeven in het circeldiagram hiernaast. Dit is de CO2-footprint voor de gehele organisatie. Het circeldiagram laat zien dat de grootste CO2-uitstoot van Careyn vooral toegeschreven kan worden aan het energieverbruik.

In 2021 zullen we ons met name richten op de volgende aspecten:

- Blijven voldoen aan het zilveren niveau van de Milieuthermometer Zorg voor Careyn centraal en de negen gecertificeerde woonzorglocaties
- Uitrollen van de Milieuthermometer Zorg naar de andere woonzorglocaties zodat deze locaties minimaal op het niveau brons komen.
- Uitrol van de pilot en van het verbeterplan tot vermindering van 'waste' op de woonzorglocaties
- Acties om de inbedding in de organisatie op een hoger niveau te brengen



RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur kende in 2020 de volgende samenstelling:



DE HEER DRS. M.W. MEERDINK

Voorzitter Raad van Bestuur

Nevenfuncties:

- * Lid ING Adviesraad Zorg



DE HEER R.A.M. THIJS EMFC RC

Lid Raad van Bestuur

Per 1 december 2020

Nevenfuncties:

- * Lid Raad van Commissarissen, voorzitter Kwaliteitscommissie Wij zijn Jong BSO (voorheen Korein Groep), vanaf mei 2018

DE HEER G.C. VAN DE LOGT RA

Lid Raad van Bestuur

Tot 1 mei 2020

Nevenfuncties:

- * Lid Raad van Commissarissen Rode Kruis Ziekenhuis Beverwijk
- * Voorzitter Raad van Toezicht MEE Samen
- * Lid Raad van Toezicht Albert Schweitzer Ziekenhuis Dordrecht

DE HEER E. LAARHOVEN MHA

Lid Raad van Bestuur (interim)

Van 1 mei tot 1 december 2020

Nevenfuncties:

- * Partner CFO Capabel
- * Lid Raad van Toezicht, voorzitter auditcommissie Financiën Stichting MEer-Groep
- * Lid Raad van Toezicht, voorzitter auditcommissie Financiën Stichting Jong Leren

RAAD VAN TOEZICHT



De Raad van Toezicht kende op 31 december 2020 in totaal zes leden en was gedurende 2020 als volgt samengesteld:



DE HEER DRS. R.V.W.M. LANTAIN

Voorzitter per 1 juni 2018
(1e termijn t/m 31 mei 2022)

- * Voorzitter Raad van Commissarissen van het Dijklander Ziekenhuis (tot 17 okt. 2020)
- * Secretaris Stichting Oude en Nieuwe Gasthuis



DE HEER DRS. H. FEENSTRA

Vicevoorzitter per 26 maart 2014
(2e termijn t/m 25 maart 2022)

- * Voorzitter Raad van Bestuur Martini Ziekenhuis Groningen (tot 1 nov. 2020)
- * Interim-bestuurder Zaans Medisch Centrum (vanaf 14 dec. 2020)



MEVROUW MR. M.D.B. SCHUTJENS

Lid Auditcommissie Zorg en Kwaliteit per 14 april 2017
(1e termijn t/m 13 april 2021)

- * Juridisch adviseur en eigenaar/partner Schutjens & De Bruin
- * Vicevoorzitter Raad van Toezicht de Zorgboog (Helmond e.o.)
- * Vicevoorzitter Raad van Toezicht Instituut Verbeeten (Tilburg)
- * Lid RvT Zorg en Welzijn (Voorst) (vanaf 1 okt. 2020)



DE HEER PROF. DR. R.J. VAN MARUM

Lid Auditcommissie Zorg en Kwaliteit per 1 feb. 2018
(1e termijn t/m 31 jan. 2022)
(benoemd op voordracht van de CCR)

- * Klinisch geriatr, klinisch farmacoloog in het Jeroen Bosch ziekenhuis
- * Bijzonder hoogleraar farmaco therapie bij ouderen Afdeling ouderengeneeskunde, Amsterdam UMC, locatie VUmc
- * Lid College ter Beoordeling Geneesmiddelen
- * Lid Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg



DE HEER DRS. E. KLUNDER

Voorzitter Auditcommissie Financiën en Vastgoed per 20 sept. 2017
(1e termijn t/m 19 sept. 2021)

- * Lid Raad van Bestuur 's Heerenloo (vanaf 1 okt. 2018)



MEVROUW DRS. M.A. DE VRIES RC

Lid Auditcommissie Financiën en Vastgoed per 14 april 2020
(1e termijn t/m 13 april 2024)

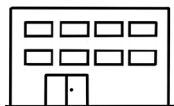
- * Lid Raad van Bestuur Zaans Medisch Centrum
- * Vicevoorzitter Raad van Toezicht De Hartekamp Groep (gehandicaptenzorg)
- * Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Goede Stede (woningcorporatie)

COMMISSIES



AUDITCOMMISSIE ZORG & KWALITEIT

De auditcommissie Zorg & Kwaliteit kwam in 2020 viermaal in vergadering bijeen. De commissie hield zich vanzelfsprekend nadrukkelijk bezig met alle zaken die speelden rondom de coronacrisis. Geregeld werd met de Raad van Bestuur gesproken over de aanpak van de crisis en de mogelijke gevolgen voor de kwaliteit van zorg en de veiligheid van cliënten en medewerkers.



AUDITCOMMISSIE FINANCIËN & VASTGOED

De auditcommissie Financiën & Vastgoed kwam in 2020 viermaal in vergadering bijeen. Hierbij ging een belangrijk deel van de aandacht uit naar de financiële stand van zaken van het concern in algemene zin en gedurende het verslagjaar, de jaarrekening 2019, de begroting 2021 en de meerjarenraming.

WERKWIJZE

De Raad van Toezicht geeft zijn toezicht vorm op basis van de geformuleerde toezichtvisie.

Naast de plenaire vergaderingen van de Raad van Toezicht, werkt de Raad met de Auditcommissie Financiën & Vastgoed, de Auditcommissie Zorg & Kwaliteit en de Remuneratiecommissie.

De leden van de Raad van Toezicht wonen daarnaast geregeld interne audits en werkbezoeken bij. Ten gevolge van de coronacrisis konden deze bezoeken in het verslagjaar 2020 vrijwel niet plaatsvinden.

OVERLEGGEN

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht woonde in 2020 tweemaal een regulier overleg van de Raad van Bestuur met de OR en de CCR bij.



THEMA'S

De belangrijkste onderwerpen van overleg met de Raad van Bestuur waren:

- ➔ De beheersing van de corona crisis, zowel inhoudelijk als financieel
- ➔ (Borging van) Kwaliteit van zorg, inclusief focus op risicoanalyse en scenario's, verbetermaatregelen en kwaliteitsplannen, zowel intra- als extramuraal
- ➔ Besturing van de organisatie
- ➔ Ontwikkeling van het financiële resultaat in relatie tot de begroting gedurende het jaar
- ➔ Onderwerpen rondom de planning en control cyclus zoals de begroting, het treasury-jaarplan, de financiële rapportages, de jaarrekening, het accountantsverslag en de managementletter van de externe accountant en de financiële meerjarenraming
- ➔ Risico management
- ➔ Samenstelling, taakverdeling, kwaliteit en continuïteit van het bestuur



VERGADERINGEN

De Raad van Toezicht vergaderde in 2020 zes keer. Daarnaast vond begin februari 2020 een tweedaags strategisch overleg met de Raad van Bestuur plaats. Vanwege de coronacrisis vonden alleen de RvT vergaderingen van februari en september in persoon plaats op een externe locatie. Alle andere vergaderingen werden digitaal gevoerd. De Raad van Toezicht stelde wegens het vertrek van de heer Van de Logt in april 2020 een interim bestuurder aan. Dit gaf de Raad de gelegenheid om de werving en selectie van de definitieve nieuwe bestuurder zorgvuldig voor te bereiden. Deze procedure leidde tot de aanstelling van de heer R.A.M. Thijs tot lid van de Raad van Bestuur per 1 december 2020.



ONDERNEMINGSRAAD

Na een enthousiaste start eind 2019 begonnen wij, de OR, in januari 2020 met de behandeling van een adviesaanvraag voor het inzetten van een verbetertraject om te komen tot efficiëntere processen in de zorg in één van de vier districten. Hiervoor werd door een extern bureau, Accezz International, onderzoek gedaan. De onderzoeksanalyse werd gepresenteerd. Daarbij bleek dat medewerkers veel knelpunten ervaarden in hun dagelijkse werk waardoor er minder efficiënt werd gewerkt dan mogelijk was. Medewerkers vonden het fijn dat zij hun verhaal konden doen en dat er veel knelpunten opgelost zouden kunnen worden. Zij zouden zelf meewerken aan het realiseren van oplossingen en de aanpak daarvoor. Accezz International zou het project begeleiden en nog lange tijd de borging monitoren. Wij adviseerden, met het oog op de wijze waarop het project vorm zou krijgen en de invloed van de medewerkers daarop, met een aantal aanbevelingen positief.

In de loop van het eerste kwartaal ontvingen we eenzelfde adviesaanvraag, voor een tweede district dat gebaat zou zijn bij deze hulp. Midden in de behandeling van deze adviesaanvraag raakte de corona pandemie ook Careyn. Maatregelen

die de overheid oplegde zorgden er mede voor dat projecten grotendeels stil vielen. De maatregelen in verband met de corona crisis hadden ook tot gevolg dat we onze wekelijkse vergaderingen niet meer in de diverse Careyn locaties konden houden. Daarnaast moesten OR leden die in de directe zorg werken aan de slag met cliënten die besmet waren met corona, in de verpleeghuizen en in de thuiszorg. Maar ook collega's werden ziek en OR leden stonden stand-by om hun diensten over te nemen. De bezetting van de OR was dan ook niet altijd optimaal tijdens de vergaderingen.

De eerste twee weken van de corona crisis handelden we zoveel mogelijk onderwerpen af door middel van videobellen en mailen. Al snel konden we overstappen op vergaderen via MS Teams. De nieuwe digitale manier van werken was even wennen, maar al gauw vonden we hier onze weg in, waardoor de OR goed kon blijven functioneren.

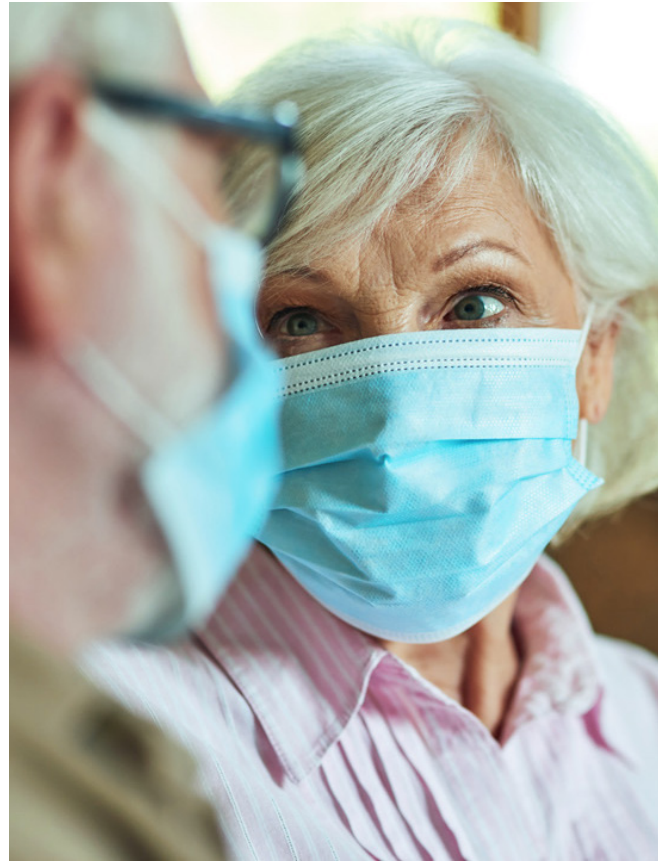
Vanaf maart 2020 hadden we een korte lijn met de opgerichte 'Corona Taskforce' van Careyn. Acties van de Taskforce en signalen van medewerkers die bij ons binnenkwamen werden uitgewisseld.

Communicatieberichten werden door ons tegengelezen. Verder werden we betrokken bij maatregelen zoals de vaststelling van de bezoeksregeling verpleeghuizen, de inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen voor medewerkers en het uitstellen van scholingen. Maar ook bij de wijze waarop de organisatie persoonlijke aandacht had voor onze medewerkers in deze moeilijke tijd.

In 2020 behandelden we bijna 30 advies- en instemmingsaanvragen en ontvingen we veel informatie die we verwerkten. Onder de adviesaanvragen waren aanvragen voor de benoeming van een lid van de Raad van Bestuur, eerst voor een interim invulling en later voor de definitieve invulling. Ook was er een aanvraag voor de benoeming van een lid voor de Raad van Toezicht. Met de beoogde kandidaten voerde een aantal OR-leden gesprekken. Bij een aantal adviesaanvragen gaven we op- en aanmerkingen en stelden we vragen, waardoor de besluiten van de Bestuurder nog beter werden, met positieve gevolgen voor zowel de medewerkers als de organisatie. De belangrijkste adviesaanvragen betroffen de inzet van Acezz International in twee van de vier districten van Careyn.

Verder werden er veel instemmingsaanvragen aan ons voorgelegd. Dit betroffen over het algemeen geen grote ingrijpende onderwerpen. Een greep uit de instemmingsaanvragen waar de OR zijn speerpunt 'heldere en tijdige communicatie naar medewerkers' vooropstelde waren:

- ➔ Aanpassing van de attentieregeling voor het onderdeel JGZ
- ➔ Beleid voor cameratoezicht
- ➔ Versnelde openstelling van het cliëntenportaal
- ➔ Een rittenregistratiesysteem
- ➔ Overgang naar een ander pensioenfonds voor het onderdeel DuoZorg



Een goed contact met de medewerkers (de 'achterban' van de OR) is voor ons uiteraard heel belangrijk. In 2020 probeerden we de medewerkers zo veel mogelijk te betrekken bij alles dat speelde rond medezeggenschap. We werken daarvoor met vijf onderdeelcommissies. Zij vormen de link tussen de medewerkers en de OR. De onderdeelcommissies leggen input vanuit medewerkers voor aan de OR.

Daarnaast geven we aan het einde van elk kwartaal een OR nieuwsbrief uit, genaamd 'kORdaat'. Deze wordt per mail verzonden aan alle medewerkers en wordt geplaatst op intranet. Helaas was het vanwege corona moeilijk om medewerkers persoonlijk op te zoeken voor een gesprek of raadpleging. Ontmoetingen in de wandelgangen en bij de koffieautomaat waren niet mogelijk en ook medewerkersbijeenkomsten over een bepaald thema waren in 2020 niet aan de orde.





CENTRALE CLIËNTENRAAD

Na 2019, het jaar van consolidatie en borging van de kwaliteit, was 2020 door de uitbraak van het coronavirus een heftig en onvoorspelbaar jaar. Het werk van de cliëntenraad ging zoveel mogelijk online door. Vooral de eerste coronagolf veroorzaakte veel leed en had een grote impact op cliënten en verwanten. Zieken en doden waren te betreuren. Familieleden konden niet, en later maar mondjesmaat, op bezoek komen. Regelmatig was er overleg tussen de Taskforce Corona, het lokale management en de cliëntenraden. Dit crisisoverleg was voor iedereen nieuw, maar men vond elkaar en hield elkaar vast. Het vaccinatieprogramma biedt voor 2021 hoop op verdere versoepelingen, zodat cliënten weer bezoek kunnen ontvangen en ook de CCR en de lokale raden weer fysiek kunnen vergaderen.

WMCZ-COMMISSIE

In 2020 werd de 'Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen' van kracht. De concept medezeggenschapsregeling, waarin een stevige lokale verankering van de medezeggenschap wordt voorgestaan, is onderwerp van gesprek in de CCR en in de lokale raden. Tussen een aantal raden en het bestuur bestaat verschil van inzicht over de structuur van zeggenschap en medezeggenschap bij Careyn. Wel is er overeenstemming over de visie van Careyn, waarin het optimaliseren van kwaliteit op de wijze en de plek die de cliënt zelf verkiest centraal staat.



FINANCIËLE COMMISSIE

Samen met onze cliënten zijn wij dankbaar dat het jaar 2020 ondanks alle corona perikelen financieel op positieve wijze kon worden afgesloten. De leden van de commissie voerden regelmatig overleg met de interim-CFO en controller en werden tijdig betrokken bij de behandeling van begroting, jaarverslag en kwartaalrapportages.



ZELFEVALUATIE VAN DE CCR

In 2020 voerde de CCR een zelfevaluatie uit. Hieruit kwam een aantal belangrijke punten naar voren. De CCR vindt een open communicatie tussen bestuur en de raad van groot belang. Een positief kritische houding naar het bestuur is nodig om het cliëntbelang goed te kunnen dienen. De hoeveelheid onderwerpen en de korte voorbereidingstijd worden als knelpunten ervaren. Ook de werving van nieuwe leden is een punt van zorg. Maar het werk als cliëntenraadslid wordt in het algemeen als zeer nuttig en bevredigend ervaren.



ENQUÊTE ONDER CLIËNTEN DISTRICT UTRECHT STAD

De voorzitters van de lokale raden in district Utrecht Stad hielden naar aanleiding van de eerste coronagolf een enquête onder bewoners en hun achterban. De uitkomsten werden besproken met het management en dat werd als zeer informatief beschouwd. Met name op het gebied van de communicatie adviseerden de voorzitters over verbeteringen. Opvallend was dat de ondervraagden grotendeels achter het bezoekverbod en de genomen maatregelen stonden. De input die uit dit soort kwalitatief onderzoek komt is van groot belang om te kunnen helpen bij het beantwoorden van de complexe vragen waarmee directie en management in deze tijd van crisis te maken hebben.

WISSELING VAN DE WACHT

Na drie termijnen als voorzitter droeg Frans Kevenaar het voorzitterschap van de CCR over aan Christine Oude Veldhuis. Vanuit het bestuur, de organisatie en de raden werd waardering uitgesproken voor het werk dat Frans Kevenaar verrichtte, onder het Rotterdamse motto '*handen uit de mouwen*'.



VOORUITBLIK

Het jaar 2021 zal intensief en spannend blijven. Ondanks het feit dat nagenoeg alle bewoners zijn gevaccineerd zal corona ons ook komend jaar bezighouden. Evenals de nieuwe Medezeggenschapsregeling en structuur van inspraak en participatie die de WMCZ voorschrijft.

Daarnaast spelen financiële uitdagingen, in relatie tot de huisvestingsopgaven. De cliëntenraad heeft respect en bewondering voor de wijze waarop bestuur, management en medewerkers van Careyn het afgelopen jaar de zware corona crisis geprobeerd hebben het hoofd te bieden. Ieder heeft afgelopen jaar vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid snoeihard gewerkt. Moed houden vanuit solidariteit tussen bestuur, medewerkers en cliëntenraden bleek onmisbaar. We willen samen de schouders eronder blijven zetten om zo onze doelstellingen te blijven realiseren. Dit doen we door telkens opnieuw aan elkaar en aan onze cliënten te vragen: 'Wat kan ik vandaag voor u doen?'.