

Jaarverslag 2018





01	Voorwoord	3
02	Beleid, inspanningen en prestaties	4
	2.1 Meerjarenbeleid	4
	2.2 Algemeen beleid verslagjaar 2018.....	7
	2.2.1 Risico's, kansen en onzekerheden	12
	2.2.2 Innovatie	13
	2.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden	15
	2.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	15
	2.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden	16
	2.4 Kwaliteit	16
	2.5 Personeelsbeleid.....	23
	2.6 Financieel beleid.....	29
	2.7 Bijzonderheden	30
03	Toekomstparagraaf	31
04	Profiel van de organisatie	33
	4.1 Algemene identificatiegegevens.....	33
	4.2 Structuur van de organisatie.....	33
	4.3 Kerngegevens.....	35
	4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	35
	4.3.2 Patiënten/ cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	36
	4.3.3 Werkgebieden.....	40
05	Bestuur, toezicht en medezeggenschap	41
	5.1 Raad van Bestuur, directie, en Raad van Commissarissen	41
	5.2 Normen voor goed bestuur	41
	5.3 Medezeggenschap	42
	5.3.1 Cliëntenraad	42
	5.3.2 Ondernemingsraad.....	44

Hierbij bieden wij u het jaardocument en de jaarrekening van Evean aan. Hierin vindt u een beschrijving van onze activiteiten en behaalde resultaten in het verslagjaar 2018. Met voorliggend document leggen wij maatschappelijke verantwoording af conform het landelijke format van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

In 2018 hebben we vorm gegeven aan het bieden van kwalitatief goede zorg vanuit betekenisvolle relaties. Onze professionals spelen daarbij in op behoeften en wensen van cliënten en hun verwanten vanuit de persoonlijke relatie. Door in gezamenlijkheid het gesprek aan te gaan over de geboden zorg willen we waarde toevoegen voor de cliënt. De inzet van zorgtechnologie neemt hierbij een rol in die we in de toekomst nog uit willen breiden. Vanuit het verbeterprogramma “Kwaliteit in bedrijf” is gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit op de intramurale locaties en een start gemaakt voor de thuiszorg. Kwaliteit staat voorop in de zorg die wij bieden aan onze cliënten.

Eind 2018 zijn de eerste stappen gemaakt voor het werken met de cliëntprofielen. Aan de hand van de cliëntprofielen willen we in de toekomst meer inzicht verkrijgen in wat een specifieke cliënt nodig heeft. Dit om waarde toe te voegen voor de cliënt en de cliënttevredenheid te verhogen, maar ook meer sturingsinformatie te verkrijgen over inzet van personeel.

Terugkijkend was 2018 een bewogen jaar met uitdagingen om personeel te werven, maar ook te binden aan de organisatie. Hier zijn vanuit Mens en Arbeid de nodige inspanningen geleverd door aanpassingen door te voeren omtrent de uitvoering van de CAO. Het terugdringen van het verzuim en de goede begeleiding van de medewerkers door inzet van extra verzuimadviseurs heeft prioriteit binnen Evean. Begin 2019 starten we een arbeidsmarktcampagne.

De resultaten op financieel gebied hebben onder druk gestaan als gevolg van hoog verzuim en krapte op de arbeidsmarkt, waardoor inhuur van personeel nodig was.

Ook in 2018 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires en vrijwilligers erop gericht om dag in dag uit, direct of indirect, een bijdrage te leveren aan het welbevinden van onze cliënten. Want cliënten en hun verwanten staan bij ons centraal. Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen, hun keuzes. Onze professionals geven daar vanuit betrokkenheid invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar familie staat dus voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst.

De dialoog met onze cliënt en familie enerzijds en de dagelijkse dialoog met onze professionals zijn de bron voor ontwikkeling en innovatie. Wij danken iedereen die hieraan bijdraagt.

Purmerend, mei 2019

*Lucas Vennemann
Directie Evean*



**Evean.
Midden
in het
leven.**

➤ 2.1 Meerjarenbeleid

Van missie...

Eveen staat voor het behoud van de identiteit van mensen. Jezelf zijn. Zo lang mogelijk zelfstandig en waardevol kunnen leven. Je eigen identiteit behouden. Wanneer door ouderdom, een aandoening of een andere persoonlijke situatie een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft deze behoefte onverminderd van kracht. Ook al is (tijdelijk) zorg en ondersteuning nodig. Eveen staat daarvoor.

...naar visie...

De cliënt staat centraal. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. De cliënt bepaalt in samenspraak met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste past. Onze professionals regisseren de zorg en ondersteuning rondom de cliënt, rekening houdend met de mogelijkheden. Het liefste thuis en als dat niet mogelijk is, elders. Zij werken daarbij nauw samen met partners en passen de laatste wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen toe.

...naar dagelijkse zorg

De cliënt bepaalt zelf welke zorg en ondersteuning het beste aansluit bij zijn/haar behoeften en mogelijkheden. Ons antwoord op deze ontwikkeling is dat onze professionals het aanbod (op het gebied van zorg, wonen en diensten) kunnen doen op een manier en moment die passen bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving. Zorg is en blijft mensenwerk. Het gaat niet altijd foutloos. Maar onze professionals leren van elkaar en doen er alles aan om continu het beste uit zichzelf en hun team te halen, zodat ze de beste zorg kunnen bieden.

Sturen op kernwaarden

Binnen Eveen spreken we elkaar als collega's aan op de volgende kernwaarden:

- Uitnodigend** Je stelt je vriendelijk, gastvrij en geïnteresseerd op.
- Deskundig** Je zet je vakkennis en ervaring mensgericht in.
- Bevlogen** Je werkt vanuit je hart en je staat voor het bevorderen van het welbevinden van de ander en jezelf.
- Betrouwbaar** Je doet wat je zegt en zegt wat je doet.
Je kent en neemt je verantwoordelijkheid.
- Samen** Je zoekt en benut elkaars kwaliteiten.
Je geeft en haalt feedback.

Van missie en visie naar de dagelijkse zorg

Onze missie en visie hebben we vertaald naar 5 strategische doelstellingen voor 2018:

1. De cliënt staat centraal in alles wat we doen
2. De beste professionals aan ons binden
3. Meer verbinding en samenwerking
4. Rendement om te investeren en continueren
5. Voortdurend toepassen van de meest recente inzichten

Van strategie naar uitvoering

Evean organiseert de zorg en ondersteuning in samenspraak met en rondom de cliënt. We praten met en niet over elkaar. Dit houdt in dat we met alle partijen - betrokken bij de cliënt - goed samenwerken. Daartoe is het nodig dat we goede relaties onderhouden. Draagvlak en betrokkenheid van cliënten, cliëntenraad, medewerkers, ondernemingsraad en samenwerkingspartners bij onze plannen is essentieel. Zij zijn voor ons een sterke gesprekspartner om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren.

Cliënten weten vaak goed wat ze nodig hebben, de uitdaging is om de zorg niet over te nemen, maar mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid. Minder 'Zorgen voor' mensen en meer 'Zorgen met' mensen en 'Zorgen dat' mensen zelfredzaam blijven. Met de uitdaging waar Evean voor staat om alle cliënten zorg te bieden rekening houdend met de krapte op de arbeidsmarkt dient efficiënt omgegaan te worden met de schaarste aan zorgpersoneel.

Evean wordt door een aantal instanties gecontroleerd, waaronder de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De eisen hiervoor zijn opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging. Ook in 2018 is er door Evean een kwaliteitsjaarplan opgesteld met kwaliteitsdoelen. Binnen de VVT zijn certificatie-schema's ontwikkeld om kwaliteit in de zorg te toetsen. Evean is HKZ- gecertificeerd en wordt jaarlijks opnieuw getoetst.

Het hebben en benutten van optimale processen en juiste (management)informatie is essentieel om het samenspel tussen cliënt en medewerker te ondersteunen. In de zorgsector wordt gewerkt met vele procedures en voorschriften. Het is daarom noodzakelijk dat werkprocessen en de koppeling van systemen en ICT-architectuur zodanig zijn ingericht dat de relatie cliënt - medewerker ontlast wordt van administratieve lasten en regeldruk. Financiële data (o.a. inzetmonitor voor personeel), kennis over de cliënt en (zorg) inhoudelijke kennis moeten beschikbaar zijn. Binnen Evean wordt gekeken hoe de administratieve last te beperken.

De Kijkrichting van Eveen: Kwaliteitszorg bieden vanuit betekenisvolle relaties

Als Eveen willen we sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties. In onze kijkrichting die we in 2018 vorm hebben gegeven, is de menselijke maat dan ook altijd het uitgangspunt. Onze professionals spelen daarbij in op behoeften/wensen van cliënten en hun verwanten vanuit de persoonlijke relatie. De kijkrichting vraagt om ondersteuning van alle direct betrokkenen bij de persoonlijke zorg. Dat betekent dat vanuit het managementteam ook de managers van het primaire proces (locatiemanagers / integraal teamleiders) gecoacht worden in een ondersteunende cliëntenbenadering, zodat er meer gewerkt kan worden vanuit een support- en servicegedachte naar cliënten en medewerkers in de directe zorg.

Verder belangrijk in dit verhaal zijn de zichtbaarheid en nabijheid van leidinggevenden voor cliënten en medewerkers, het bevorderen van een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), een kloppend huishoudboekje in relatie tot goede zorg en dienstverlening (hierin hebben ook medewerkers een verantwoordelijkheid), het maken van 'klantprofielen' en projectmatig werken om zodoende optimale zorg te kunnen verlenen.

➤ 2.2 Algemeen beleid verslagjaar 2018

In 2018 heeft Evean gebouwd aan een stabiele organisatie waar de cliënt kwalitatief goede zorg geboden krijgt afgestemd op zijn behoeften en wensen. Naast verbeterprogramma's heeft Evean zich gericht op verschillende projecten op gebied van procesoptimalisering, ketensamenwerking en zorgtechnologie.

Van Thuis bij en Thuis met Evean naar Kwaliteit in Bedrijf

Thuis bij

In het kader van het programma 'Waardigheid en trots. Liefdevolle zorg voor onze ouderen' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, heeft Evean van 2014 tot en met 2018 het programma Thuis bij Evean ontwikkeld en ingezet. De kern van het strategisch verandertraject "Thuis bij/Thuis met" is het creëren van een cultuur en een bijpassende inrichting van de organisatie, waarin medewerkers ondersteund worden om datgene te kunnen doen wat écht belangrijk is voor de cliënten van Evean.

Thuis bij Evean biedt antwoord op de vraag van de toekomstige klant van Evean, waarbij het gaat om de mens die zich veilig thuis voelt bij Evean en bovenal zichzelf kan zijn. Per locatie is er afhankelijk van de toegevoegde waarde een keus gemaakt voor de inzet van de verschillende bouwstenen van "Thuis bij": kernwaardensessies, groeisessies, leiderschapsprogramma, opleiden van verbetercoaches en GWI workshops. Daarnaast is er door inzet van spiegelgesprekken met cliënten en verwanten op locaties gewerkt aan de bewustwording van de medewerkers hoe een bijdrage te leveren aan de optimale kwaliteit van leven van de cliënt.

Voor de thuiswonende cliënt is gekozen voor de benaming "Thuis met Evean". Ook in de thuissituatie is het uitgangspunt dat de geboden zorg een toegevoegde waarde creëert voor de cliënt. Thuis bij/Thuis met heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de gewenste gedragsverandering en behalen van de gestelde doelen. Eind 2018 houdt het programma-team op te bestaan en krijgt het programma een plaats in de staande organisatie. Begin 2019 zal de evaluatie van het verbeterprogramma worden afgerond.

Kwaliteit in bedrijf

Voor de intramurale locaties van Evean is in 2018 gestart met het verbeterprogramma Kwaliteit in Bedrijf. De focus van dit programma is ook terug te vinden in onder andere het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het landelijke programma Waardigheid en Trots op Locatie. Door het voeren van multidisciplinaire gesprekken, de "locatiebezoeken", tussen o.a. zorgmedewerkers, specialisten ouderengeneeskunde, facilitair medewerkers en kwaliteitsmedewerkers, is in kaart gebracht waar de locatie staat op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid. Er is per locatie gekeken naar verschillende thema's bijvoorbeeld wondzorg, mondzorg, voeding,

gedragsproblemen, medicatieveiligheid en omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen. Elke locatie heeft een plan van aanpak opgesteld met doelstellingen voor de verbeterpunten. In de plannen van aanpak komen het cliëntperspectief, medewerkerperspectief en bedrijfsvoering-perspectief naar voren.

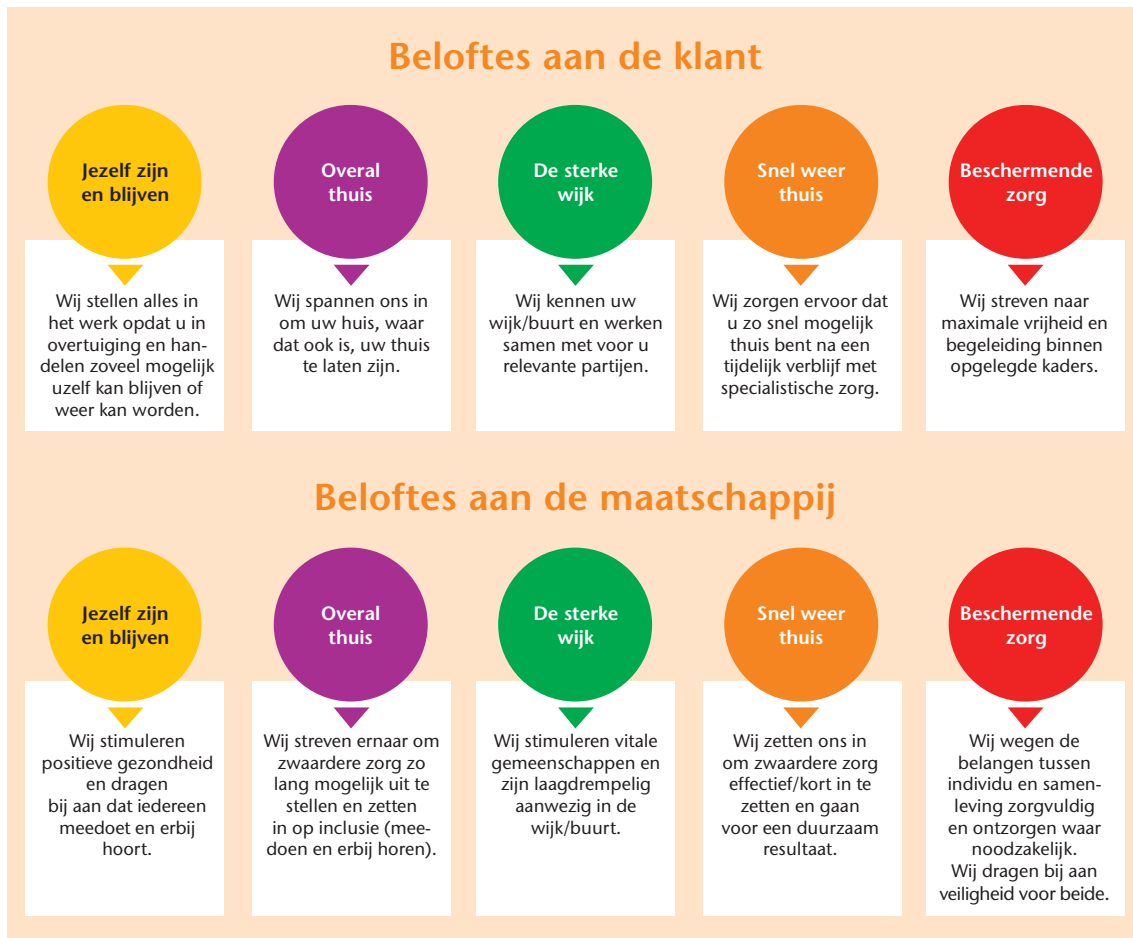
De overkoepelende onderwerpen die voor nagenoeg alle locaties gelden zijn:

1. Verbeteren sturen opname beleid gericht op doelgroepen
2. Afstemmen personeelsmix op doelgroepen
3. Professionele bijsturing on the job door meewerkende teamleiders, finetuning span of support naar medewerkers en bedrijfsmatige ondersteuning door versterken plannen en roosteren
4. Intensivering training on the job
5. Aanspreekcultuur en teamsamenwerking versterken door (casus) besprekingen
6. Rol inzet behandelaren stroomlijnen en versterken

Eind 2018 zijn er herhalingsbezoeken op de locaties geweest. Geconcludeerd kan worden dat er in 2018 verschillende verbeteringen in gang zijn gezet om de kwaliteit te verbeteren. De doelgroepen zijn inzichtelijk en zullen in 2019 uitgewerkt worden in de cliëntprofielen om zo beter in te kunnen spelen op de behoefte van onze cliënt. Teamleiders worden ondersteund in hun administratieve taken, zoals roosteren en zijn hierdoor beter in de gelegenheid om te coachen op de werkvloer. Op een aantal locaties zijn kwaliteitsverpleegkundigen gestart die training on the job kunnen verzorgen. Alle intramurale locaties hebben de kernwaarden-sessies en groeissessies doorlopen en de training cliëntbesprekingen is gestart. Bij Behandelzaken worden de kwaliteit en veiligheid van de zorg is opgepakt door het interim management samen met een afvaardiging van de medewerkers (ambassadeurs), waarbij ook de processen en ondersteunende systemen worden gestroomlijnd. De verbeterslag zal doorlopen in 2019.

Net als in de intramurale locaties is in de thuiszorg eind 2018 besloten om kwaliteitsbezoeken te starten door wijkteams onderling met elkaar in gesprek te laten gaan. Doel is het verminderen van de eigen professionele blinde vlekken van medewerkers en op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden. Daarnaast zijn in 2018 roadshows gehouden voor wijkverpleegkundigen die met elkaar in gesprek gegaan zijn over het onderwerp doelmatige zorg. Doel daarvan was het stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt, het bevorderen van het gebruik van hulpmiddelen door de cliënt en mantelzorger en het op de juiste manier inzetten van de formele zorg. De bevindingen uit de kwaliteitsbezoeken zullen in combinatie met de informatie die opgehaald is in de roadshows de input leveren voor de kwaliteitsverbetering waar in 2019 verder aan wordt gewerkt.

Merkbaar beter



In alle zorgorganisaties van Espria maken we beloftes aan cliënten waar! We toetsen dat een paar keer per jaar en delen de resultaten met elkaar. Zo ontstaat een cyclus van continu leren, ontwikkelen en verbeteren. Binnen Espria bundelen we met alle groepsmaatschappijen onze krachten in het programma Merkbaar beter. In dit programma worden modules over diverse zorgthema's die waarde toevoegen voor de cliënt ontwikkeld in gezamenlijkheid. De modules die ontwikkeld zijn betreffen: behoefte bepaling, wonen bij ons, zorg in acute situaties, revalideren en herstellen bij ons en vrijheid op maat.

Elke module heeft een set met uitkomstmaten, die meten bij een bewoner of met datgene wat we doen we ook onze belofte nakomen. Met deze informatie uit de uitkomstmaten kunnen verbeteracties worden ingezet.

In 2018 is binnen Eevean gekeken waar de modules aansluiten op huidig beleid en kan worden aangehaakt voor zowel intramuraal als extramuraal. De module vrijheid op maat sluit bijvoorbeeld aan op risicobereidheid. Van daaruit kijken we of er een start gemaakt kan worden met het toepassen van de uitkomstmaten set, evalueren we hoe dat ervaren wordt en stellen we

indien nodig bij. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de situatie op de locatie of in het team en welke stappen er al zijn gezet. Dit zal in 2019 een vervolg hebben.

Relevante projecten van 2018

Pilotfase lean werken/continu verbeteren

In het jaarplan van Evean voor 2018 is opgenomen dat er 7 verbetertrajecten in de vorm van een pilot, “Lean werken”, worden uitgevoerd. Zowel intra- en extramuraal als binnen de ondersteuning zijn deze trajecten doorlopen met succes en de nodige leerpunten. De nadruk lag op het verbeteren van werkprocessen en het verbinden van medewerkers en cliënten om meer klantwaarde te leveren. De uitkomsten hiervan hebben er toe bij gedragen dat het management en directie hebben besloten Lean werken door de gehele organisatie uit te rollen in het programma Continu verbeteren.

Het jaarplan van 2019 staat in het teken van “Leren, verbeteren en innoveren”. Continu verbeteren is een bouwsteen in het jaarplan van 2019. De handvatten en de tools die de medewerkers zich eigen maken binnen het programma dragen bij aan het jaarplan. Door het versimpelen en verbeteren van werkprocessen en het verlagen van administratieve lasten ontstaat tijd en kwaliteit. Met elkaar in gesprek gaan, feedback geven en samen verbeteren zal resulteren in een samen gedragen visie over zorg voor de cliënt. Dit is een meerwaarde voor de cliënt en zijn omgeving.

Afronding implementatie Ons

In 2017 is Evean overgegaan op het Elektronisch Cliëntendossier Ons van Nedap. Vanaf januari 2018 kunnen ook onze intramurale cliënten hun zorgdossier digitaal in zien via Carenzorgt.nl. Thuiszorgcliënten konden dit al vanaf 1 juni 2017. Via de site Carenzorgt kan de cliënt hier zelf het digitale dossier inzien, rapportages lezen, het zorgleefplan ondertekenen en digitaal contact houden met familie en het zorgteam.

In het eerste kwartaal 2018 heeft de evaluatie plaatsgevonden van de implementatie Ons. Daarmee is het programma volledig afgerond.

Mavim

Voor procesmanagement en documentbeheer gaat Evean over naar een nieuwe versie van het huidige programma Mavim10.

Evean wil realiseren dat de informatievoorziening naar de medewerkers eenduidig is en aansluit bij de processen in de praktijk en de gestelde eisen vanuit wet en regelgeving. Dit resulteert in een gebruiksvriendelijker systeem en verbetering van samenhang van onderlinge processen. Door technische installatieproblemen is het echter nog niet gelukt om Mavim 10 in gebruik te nemen. De verwachting is dat dit in 2019 zal plaatsvinden.

GRZ zorgpaden

In 2018 is het project rondom de zorgpaden binnen de GRZ gestart. Dit project loopt door in 2019. Het doel van het project is om iedere DBC zorginhoudelijk en financieel zo goed (kwalitatief) en zo kort (kwantitatief) mogelijk aan te bieden. Hiertoe dienen het administratieve proces en de workflows uit de diverse zorgpaden te integreren met elkaar. Waarbij planning van zorg en behandeling plaatsvindt vanuit de cliëntvraag. Hierdoor is het product aantrekkelijk voor de cliënt als de financier en wordt sturingsinformatie gegenereerd.

Ketencommunicatie

In 2018 is Evean betrokken bij verschillende ketencommunicatieprojecten, waarvan diverse nog in 2019 doorlopen. In de regio Amsterdam hebben VVT organisaties en apothekers gezamenlijk besloten om met een gemeenschappelijk medicatie-toedienregistratiesysteem te gaan werken. Dit systeem bevat de actuele medicatie van geïnccludeerde cliënten en is door wijkverpleging digitaal in te zien en af te tekenen. De implementatie van dit systeem is eind 2018 gestart en begin 2019 is dit systeem operationeel.

Met de ziekenhuizen is een pilot opgestart voor de verpleegkundige e-Overdracht. Aan dit traject, dat eind 2018 één van de vier proeftuinen van het VWS programma VIP care (Inzicht) is geworden, nemen 3 Amsterdamse VVT organisaties en 3 ziekenhuizen deel. Doelstelling van dit traject is om door middel van zorginformatie bouwstenen op gestandaardiseerde wijze informatie tussen ziekenhuizen en VVT uit te wisselen. Dit traject loopt door in 2019.

Met de gemeente Amsterdam loopt er een traject om hun registratie informatiesysteem, dat gebruikt wordt voor WMO, te vervangen door een nieuw systeem. Op dit moment moeten onze medewerkers voor de WMO in Amsterdam dubbel registreren, in zowel het registratie informatiesysteem van de gemeente Amsterdam als in ons eigen registratiesysteem. Dit betekent dubbele administratieve lasten. Doelstelling van dit traject is dat de registratie voor de WMO veel meer gebaseerd gaat worden op registratie via het systeem van de zorgaanbieder zelf.

De gemeente Zaanstad heeft samen met andere gemeenten in Zaanstreek/Waterland, zorgorganisaties en woningcorporaties een 'data lab' opgericht waarbij maatschappelijke vraagstukken op het gebied van zorg en wonen onderzocht kunnen worden.

De doelstelling van dit data lab is om bij deze vraagstukken door middel van verdiepende data-analyses oplossingen te bepalen vanuit de eigen rol en positie van de deelnemers. Inmiddels is er ook een sessie geweest in de regio Noord-Holland Noord om een data lab op te richten.

Samenwerkingsproject Integrale ouderenzorg Noord Kennemerland en Noord Holland Thuis (INKT)

INKT is een samenwerking tussen Eveen, HONK (huisartsen Noord Kennemerland), HKN (huisartsen kop van Noord Holland) en de Omring met als doelstelling een toekomstbestendig model voor de inrichting van de zorg voor kwetsbare ouderen, in samenwerking met relevante zorgpartijen en zorgverzekeraar VGZ. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar uitwerking van de samenwerking tussen de wijkverpleging en de huisartsenzorg.

Aanmeldportalen

Medio 2018 is het aanmeldportaal Amsterdam live gegaan voor Eerste Lijns Verblijf en Wet Langdurige Zorg crisis. De 5 partijen Cordaan, Amsta, Amstelring, ZorgGroep Amsterdam Oost en Eveen werken samen om 24/7 bereikbaar te zijn voor huisartsen. De doorontwikkeling voor Spoed Eisende Hulp, HuisArtsenPost en Ziekenhuizen (BovenIJ en OLVG) vindt in 2019 plaats. De samenwerking heeft als doel er voor te zorgen dat de juiste zorg op de juiste plek terecht komt.

Eind 2018 zijn de eerste stappen gezet voor de start van een aanmeldportaal Zaanstreek/Waterland in samenwerking met Zorgcirkel, huisartsen en het ZMC.

2.2.1 Risico's, kansen en onzekerheden

Kwaliteit van zorg / verantwoorde zorg

Om er voor zorg te dragen dat we de risico's voor cliënten minimaliseren, de professionele deskundigheid verbeteren en daarmee ons huishoudboekje op orde hebben, zijn bij Zorg en Behandeling in het kader van Kwaliteit in Bedrijf de afgelopen maanden acties in gang gezet. De acties hebben betrekking op het opnamebeleid, inzet deskundigheidsmix en aanspreek cultuur. Deze zijn per locatie uitgewerkt in een eigen plan van aanpak en lopen door tot in 2019. Binnen de thuiszorg is eind 2018 gestart met cliëntbesprekingen om de teamsamenwerking en aanspreekcultuur te verbeteren. Voor zowel Intramuraal als extramuraal is de ondersteuning versterkt bij plannen en roosteren.

Contractering en gevolgen exploitatie

De contractering voor 2019 is afgerond. Vanuit de huidige en verwachte cao-effecten zal gekeken moeten worden naar het doelmatig inzetten van zorg en inzet van zorgtechnologie, om geen extra druk op de exploitatie te krijgen.

Verandervermogen (personeel en systemen)

Door de onderlinge samenwerking tussen intramurale en extramurale leidinggevenden en stafdiensten te intensiveren is gezorgd voor meer stabiliteit en een grote onderlinge herkenbaarheid. De onderlinge dialoog met elkaar is versterkt. Locatiemanagers en hoofden zorg zijn 'in the lead', en de stafdiensten zijn ondersteunend aan het primair proces.

Om versnelling aan te brengen in de activiteiten op het gebied van personeelswerving en flexwerk is een projectplan opgesteld met gerichte acties op het gebied van onder meer werving van nieuwe recruiters, de vakantieplanning, opleiding en omscholing, herintreders, arbeidsmarktcommunicatie en de inrichting van een 'Vendor Management Systeem' (een systeem dat ondersteunt in het proces van inhuur vanaf de initiële aanvraag door de manager tot en met het goedkeuren van een opdrachtbevestiging door het uitzendbureau).

Daarnaast wordt extra inzet gepleegd om onze zorgmedewerkers in de basis goed op te leiden en 'up to date' te houden op het gebied van kennis en vaardigheden.

Imago

De laatste maanden van 2018 is – na de vakbondsbijeenkomsten in het voorjaar – verder ingezet op herstel. De vakbond zette het vergrootglas op een aantal zaken die niet goed gingen. Zaken, waar Evean al vanaf het najaar van 2017 mee bezig is. Het draait daarbij om drie zaken:

1. Naleving van de cao
2. Goed en gezond plannen en roosteren
3. Communicatie met medewerkers verbeteren

Terugkijkend op de afgelopen periode kan gesteld worden dat er hard gewerkt is om het vertrouwen te herstellen.

We zijn er echter nog niet, samen met onder meer de locatiemanagers en hoofden zorg zijn bovenstaande zaken een blijvend punt van aandacht. Door kwalitatief goede zorg te leveren aan onze cliënten en in dialoog met elkaar te blijven, verwachten wij een verder herstel van het imago van Evean.

2.2.2 Innovatie

Zorgtechnologie

Het inzetten van (technologische) hulpmiddelen kan de kwaliteit van zorg verbeteren, zelfredzaamheid en het gevoel van veiligheid vergroten bij de cliënt en zijn naasten. Tevens is het efficiënt inzetten van zorgmedewerkers noodzakelijk in een krappe arbeidsmarkt. In september 2018 is een start gemaakt met het programma zorgtechnologie. In 2019 wordt dit verder uitgewerkt en gekeken welke zorgtechnologie bij welk clientprofiel van meerwaarde is om in te zetten.

Challenge Zorgvernieuwer 2019

Evean heeft in 2018 deelgenomen aan de Challenge Zorgvernieuwer 2019 georganiseerd door het ministerie van VWS met 2 innovaties: 'Slim incontinentie materiaal' in samenwerking met Philadelphia zorg en 'VIOS systeem voor mensen met Psychogeriatric' in samenwerking

met Zorgcirkel. Een externe partij levert de evaluatie en de rapportage inclusief business case. Eveen heeft de zorgchallenge gewonnen met “Slim incontinentie materiaal”.

Slim incontinentiemateriaal

“Slim Incontinentiemateriaal voor betere zorg, verlichting werkdruk en betere nachtzorg”

Goede continenzorg verbetert de kwaliteit van zorg en het leven van ouderen, de gezondheid (bijvoorbeeld minder decubitus en minder slaapproblemen), de werkdruk van medewerkers en draagt bij aan het beheersen van de zorgkosten.

Het slimme incontinentiemateriaal bevat sensoren die het vochniveau in het materiaal nauwkeurig meten. Via het kleine clipje dat je op het incontinentiemateriaal klikt, wordt er real-time informatie over de status van het incontinentiemateriaal per cliënt verzonden naar een speciale app voor de zorgmedewerkers. Hierdoor kunnen zij continenzorg beter plannen en gepersonaliseerde zorg bieden aan cliënten. Onnodige verschoningen, onnodige controles in de intieme zone van cliënten en lekkages – met nattebedden/ kleding en huidirritatie als mogelijk gevolg – kunnen worden voorkomen. De ervaren werkdruk voor zorgmedewerkers is hierdoor minder en de (nacht)rust van de cliënt beter.

VIOS

VIOS is intelligente software dat analyses maakt van camerabeelden op basis van een vooraf ingesteld scenario. Het camerabeeld wordt beoordeeld op activiteit of passiviteit van de cliënt binnen bepaalde omkaderde zones en ingestelde tijdsduur. Als de medewerker een melding ontvangt, kan deze de beelden van de situatie bekijken op de Smartphone.

Inzet Robottechnologie in de thuissituatie

In samenwerking met het Slimste Huis in Alkmaar en de Hogeschool van Amsterdam en met behulp van subsidie van ZonMW is de robot giraffe bij verschillende cliënten in de thuissituatie uitgetest.

Studenten logistiek en ergotherapie hebben zich gebogen over het vraagstuk of de inzet van robottechnologie en combinatie met andere technologische hulpmiddelen (zoals Medido en lifestyle monitoring) een bijdrage leveren aan het langer thuis kunnen blijven wonen en het tegengaan van eenzaamheid. Rapportage wordt in januari 2019 verwacht.

➤ 2.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden

2.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Binnen Evean wordt op meerdere vlakken aandacht besteed aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, en wordt rekening gehouden met de maatschappelijke effecten van de geboden diensten en activiteiten. Een aantal panden van Evean heeft een energielabel A en bijna alle locaties maken gebruik van slimme energiemeters. In Oostergouw zijn warmtepompen aanwezig.

Vrijwel al onze locaties hebben bovendien een belangrijke buurtfunctie: de meeste activiteiten staan open voor zowel bewoners, cliënten en huurders, als voor buurtbewoners. Gemiddeld bezoeken dagelijks op elke locatie zo'n 20-30 wijkbewoners de activiteiten of schuiven zij aan bij de maaltijd of aan de koffie. Bovendien kunnen externen ook gebruik maken van beschikbare ruimtes in onze locaties. Op deze manier zorgen onze woonzorglocaties voor verbinding in de wijk.

Evean werkt daarbij samen met diverse scholen, zoals het ROC, en meerdere locaties dienen als leer-werkbedrijf voor partners in zorg en welzijn. Zo is in de locatie Guisveld een leerwerkbedrijf van Odion, waar mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking verschillende soorten werkzaamheden kunnen uitvoeren. In 2018 zijn, in samenwerking met het Regiocollege, twee leerlocaties opgezet met een eigen trainingsprogramma voor de leerling en werkbegeleiders door inhouse praktijkopleiders.

Ook voor de zorgmomenten wordt bewust gekeken hoe goede kwaliteit te bieden en verspilling tegen te gaan. Een aantal voorbeelden zijn het gebruik maken van de zorgtechnologie slim incontinentiemateriaal, waarbij het incontinentiemateriaal alleen gewisseld wordt wanneer dit nodig is. Hierdoor wordt minder afval geproduceerd.

2.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden

Als de voornaamste stakeholders van Evean zijn - naast de cliënten en medewerkers - de volgende partijen te benoemen: omgeving/mantelzorgers, verwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten en transferverpleegkundigen), ziekenhuizen, politiek (gemeenten, wethouders, overheid), zorgverzekeraars/zorgkantoren, ketenpartners en welzijnsorganisaties.

In 2018 heeft Evean de volgende intentie- en samenwerkingsovereenkomsten met maatschappelijke partners afgesloten in de diverse regio's waar Evean actief is:

- SOK aanmeldportaal Amsterdam Noord
- Sigra samenwerkingsovereenkomst uitwisselingsstages
- Plan Werken is Leren, Leren is werken
- Evean projectovereenkomst 1e tranche SPP SIGRA
- RAK Amsterdam
- SOK leerwerkbedrijf dienstengroep Odion - Evean Westewatering
- Lerend netwerk met ViVa! Zorggroep

➤ 2.4 Kwaliteit

Kwaliteit en veiligheid van zorg

Evean is in 2018 gestart met het verbeterprogramma 'Kwaliteit in Bedrijf' om de kwaliteit van geboden zorg voor onze cliënten te verhogen en te voldoen aan de eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Om de kwaliteit te kunnen bijsturen wordt kwaliteit periodiek gemonitord aan de hand van de normen van de inspectie (persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid, en aanvullende thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, mondzorg, onbegrepen gedrag, disfunctioneren van medewerkers).

Audits

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden, maar ook naar aanleiding van interne en externe audits. Via audits wordt getoetst of er voldaan wordt aan de normen zoals afgesproken en waar verbetermogelijkheden aanwezig zijn.

Op basis van de cross-audit methodiek hebben Icare en Meander bij Evean de audits uitgevoerd op de thema's: Decubituspreventie- en behandeling en Vrijheidsbeperkende maatregelen Zorg en Dwang. Het uitvoeren van de cross-audits binnen een andere groepsmaatschappij wordt ervaren als een meerwaarde voor de samenwerking en geeft mogelijkheden om van elkaar te leren.

Triasweb

Dit jaar is een verbeterslag gemaakt in de afhandeling van incidenten door het invoeren van TriasWeb voor de registratie van meldingen (incidenten cliënten/medewerkers en klachten). Hierdoor wordt de betrouwbaarheid van de meldingen en de opvolging en analyse van trends verbeterd.

Het is mogelijk om feedbackinformatie te genereren op team-, locatie- en organisatieniveau, die in de MIC-commissies op de locaties en de teams wordt besproken. Op het niveau van een team wordt de melding tevens besproken met de betrokkenen. Het bespreken van de incidenten heeft als doel van elkaar te leren en samen te verbeteren. Door het gebruikersgemak van Triasweb verwachten we dat de meldingsbereidheid van incidenten zal toenemen.

Meldingen met ernstig letsel of overlijden

Meldingen met ernstig letsel of overlijden, en geweld tussen cliënten waarbij sprake is van lichamelijk of geestelijk geweld, worden via Triasweb doorgestuurd naar een centrale mailbox. De beoordeling van deze incidenten vindt plaats door een team beleids-/kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. Indien er sprake is van een (vermoedelijke) calamiteit wordt de melding via de directie doorgezet naar de Raad van Bestuur en wordt opdracht gegeven om te melden bij de IGJ. Met behulp van de Prisma methodiek worden calamiteiten onderzocht.

Meldingen geweld tussen cliënten

In 2018 zijn in ONS en Triasweb 138 meldingen gedaan van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld. Dit betroffen meldingen voor cliënten in de intramurale setting en de dagbesteding van Evean. Afhankelijk van het incident is de inschatting gemaakt of er een psychosociale discipline (psycholoog of psychomotorisch therapeut) moest worden ingeschakeld om gedragsinterventies in te zetten. De analyse van de incidenten op organisatieniveau zal voor 1 juni 2019 gereed zijn.

Cliënttevredenheid

Klantmonitor

Voor het meten van de cliënttevredenheid is gebruik gemaakt van de klantmonitor. Dit instrument, gebaseerd op de Groninger Welbeing Indicator (GWI), is ontwikkeld met een externe partij. De ontwikkeling is gerealiseerd door gebruik te maken van de middelen van "Waardigheid en trots". De klantmonitor kan worden ingevuld op de iPad door de cliënt zelf of mantelzorgers als cliënten hier niet zelf toe in staat zijn. Tevens is ondersteuning mogelijk van onafhankelijke interviewers. Er wordt gemeten welke domeinen cliënten belangrijk vinden en waar ze tevreden over zijn. De NPS score is onderdeel van het instrument.

De klantmonitor biedt teams, locaties en de organisatie informatie over het ervaren welbevinden van de cliënt en geeft hiermee inzicht over de concrete verbetermogelijkheden. De meetfrequentie is twee keer per jaar. Hierdoor kan snel worden ingespeeld op de behoeften van onze cliënten.

Voor de thuiszorg heeft Evean meegedaan aan de landelijke pilot met het meetinstrument PREM. Dit heeft als doel gehad om de vragenlijst te toetsen en verschillende methodieken te testen. In 2019 wordt dit instrument landelijk ingevoerd.

Op *ZorgkaartNederland* kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Evean voert een actief beleid om cliënten hiertoe te bewegen. Het waarderingcijfer per locatie/team is beschikbaar via de website www.zorgkaartnederland.nl. Dit gaat om waarderingen van de zorg en dienstverlening door cliënten zelf.

Locatie	Totaalscore
Evean totaalscore e (inclusief Thuiszorg)	7.9
Evean Festina Lente	8.7
Evean Nieuw Groenland	8.5
Evean Rosariumhorst	7.9
Evean Twiskehuis	7.7
Evean Lishof	8.2
Evean Guisveld	8.8
Evean Acht Staten	7.9
Evean Swaensborch	7.7
Evean Erasmushuis	7.7
Evean Eduard Douwes Dekker	6.8
Evean Henriëtte Roland Holst	7.4
Evean Korthagenhuis	7.5
Evean Oostergouw	6.8
Evean Rietvelden	8.2
Evean Recura	8.6
Evean Verzorgd Wonen	7.8

Peildatum 31 december 2018

Versterken van de rol van de verpleegkundige

In oktober 2018 zijn 10 verpleegkundigen gestart met de scholing tot kwaliteitsverpleegkundige. In januari 2019 start de volgende groep van 10 verpleegkundigen. Kwaliteitsverpleegkundigen krijgen een sleutelrol in het kwaliteitsdenken, deskundigheidsbevordering en het coachen/ begeleiden van verpleegkundigen en verzorgenden op de locaties.

De kwaliteitsverpleegkundige volgt zorginhoudelijke en technologische ontwikkelingen in het eigen vakgebied, vertaalt deze waar nodig naar de praktijk en houdt hierbij rekening met de kosteneffectiviteit. Kwaliteitsverpleegkundigen zijn voor een deel van hun dienstverband in de directe cliëntenzorg werkzaam op de intramurale locaties, waardoor ze dicht bij de zorgmedewerkers en de cliënt staan.

Voor de extramurale zorg zijn 8 verpleegkundig adviseurs aangesteld. Zij hebben als opdracht om lopende en toekomstige projecten in de thuiszorg te ondersteunen. De rol van de verpleegkundig adviseur wordt vanuit de functie van wijkverpleegkundige uitgevoerd. Naast de reguliere taken als wijkverpleegkundige in het wijkteam zal de verpleegkundig adviseur ondersteuning bieden bij zorginhoudelijke projecten zowel binnen als buiten Evean. In 2018 hebben de adviseurs zich gericht op de implementatie van de cliëntbesprekingen in de teams.

Daarnaast zijn er binnen Evean vier (waarvan één in opleiding) wijkverpleegkundigen aangesteld als ambassadeur van de wijkverpleging in het traject van V&VN. Zij hebben als doel op lokaal, regionaal en landelijk niveau de beroepsgroep optimaal te vertegenwoordigen. Dit doen zij door een voortrekkersrol te vervullen voor de medewerkers in de thuiszorg en voor de professionalisering van het beroep wijkverpleegkundige. Zij hebben elk een eigen aandachtsgebied (innovatie, welzijn, WLZ-thuis en preventie) en worden betrokken bij interne beleidsontwikkelingen.

Verbetercoaches

Voor de intramurale afdelingen zijn verbetercoaches opgeleid. De verbetercoaches ondersteunen de leidinggevenden bij het vormgeven van veranderingen op de afdeling. Op de afdeling verzamelen ze de verbeterideeën en brengen ze ideeën van buiten de afdeling in. Hiernaast initiëren ze overleg en actie om met elkaar de beoogde verbeteringen tot stand te brengen.

Inzet (technologische) hulpmiddelen

Het inzetten van (technologische) hulpmiddelen kan de kwaliteit van zorg verbeteren, zelfredzaamheid en het gevoel van veiligheid vergroten bij de cliënt en zijn naasten. Bewezen (technologische) hulpmiddelen worden breed ingevoerd in het kader van het vergroten van de zelfredzaamheid en veiligheid van cliënten. In 2018 werden onderstaande hulpmiddelen ingezet bij de cliëntenzorg.

- Medido is een slimme medicijndispenser die werkt met een volautomatisch uitgiftesysteem, speciaal bedoeld voor cliënten die nu worden geholpen door de zorg, maar met de Medido

weer in staat zijn zelfstandig hun medicatie in te nemen. De zorg begeleidt de cliënt door wekelijks de rol te plaatsen en te monitoren of de cliënt nog steeds in staat is om te gaan met het systeem.

- Risicovolle medicatie moet door twee bevoegde medewerkers worden gecontroleerd vóór toediening aan de cliënt. In de praktijk is het vaak lastig om deze verplichte dubbele controle correct uit te voeren. Met een medicatie-controle app kan de medewerker op locatie de tweede controle digitaal voorleggen aan een bevoegde collega die zich ergens anders bevindt.
- Tevens wordt de cliënt gestimuleerd om hulpmiddelen aan te leren voor het aan- en uittrekken van steunkousen en het toedienen van oogdruppels. Medewerkers worden hiervoor geïnstrueerd. Doel hiervan is om zo doelmatig mogelijk de zorg te leveren. Hierdoor is er meer zorginzet beschikbaar voor de zwaardere zorgvragen.
- Leefcirkels op locatie Guisveld waarbij gebruik wordt gemaakt van een chip, in de schoen of via een armband, registreren waar een cliënt zich bevindt. Tevens kan er per cliënt worden vastgesteld welke leefcirkel passend is afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt. Komt een cliënt onverhoopt buiten de cirkel dan ontvangen zorgmedewerkers een signaal. Op deze manier wordt de vrijheid van de cliënten vergroot.

Impact Wet zorg en dwang

Per januari 2020 zal de Wet zorg en dwang van kracht worden. Deze wet beschermt mensen met een psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking tegen onnodige onvrijwillige zorg, zowel intramuraal als extramuraal. Om aan alle eisen van de wet te voldoen en vrijheidsbeperking zorgvuldig in te zetten is in 2018 een start gemaakt met de inventarisatie van de eisen waarna in 2019 de benodigde acties tot implementatie worden gedaan. Dit gebeurt in gezamenlijkheid met de andere groepsmaatschappijen van Espria.

Privacy en informatiebeveiliging

In 2018 werd 25 mei de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Er zijn dit jaar daarom diverse acties in gezamenlijkheid met de groepsmaatschappijen van Espria ondernomen om te zorgen dat zij voldoen aan de eisen die de AVG stelt. Begin van het jaar is het BBM Care traject afgerond, waarmee de belangrijkste risico's en knelpunten in kaart zijn gebracht op het gebied van informatiebeveiliging. Ook is het register van verwerkingen uitgewerkt en is er een privacybeleid voor Evean opgesteld, dat begin mei is vastgesteld. Met een groot deel van partijen is ook een verwerkers- of samenwerkingsovereenkomst afgesloten, dit zal begin 2019 worden afgerond. De tweede helft van 2018 is er bovendien aandacht geweest voor bewustwording onder medewerkers: er is een aparte intranetpagina ingericht met informatie, de privacy-mailbox is geopend voor vragen en in diverse groepen en teams zijn er presentaties gegeven over het onderwerp. Oktober is uitgeroepen tot de "Maand van de privacy," waarin er extra aandacht is geweest voor het onderwerp.

Er zijn toen posters verspreid met daarbij input voor leidinggevenden, zodat de poster ook als “praatplaat” in teamoverleggen kon worden meegenomen. Daarnaast was er een privacy-quiz beschikbaar, die bijna 300 medewerkers hebben ingevuld.

Kwaliteit van gebouwen

Evean blijft streven naar een optimale verdeling tussen huurpanden en eigendomspanden. Alleen daar waar de panden bijdragen aan de kernactiviteiten van de organisatie, het verlenen van zorg, heeft eigen bezit toegevoegde waarde.

In het kader van “Thuis bij/ Thuis met” is samen met alle betrokkenen (management, personeel, cliëntenraad, mantelzorgers) geïnventariseerd hoe op het gebied van sfeer, beleving, uitstraling, interieur en bouwkundige zaken dingen kunnen worden aangepast om meer het gevoel van thuis te creëren. Hier kwam onder andere het creëren van het Middelpunt uit: in plaats van de ontvangst aan de receptiebalie is er een centrale ruimte met ontvangttafels, waar ontmoeting en verbinding centraal staan. In 2018 is dit project in de locaties Erasmushuis, Rosariumhorst en Oostergouw gerealiseerd.

Brandveiligheid

Brandveiligheid bestaat uit veiligheid op het gebied van de onderdelen bouwkunde, installatie-techniek en organisatie. In 2018 zijn de noodzakelijke bouwkundige aanpassingen voor de eigendomsgebouwen Oostergouw, Rietvelden en Acht Staten volledig gerealiseerd. Voor het gebouw Guisveld zijn twee projecten op het gebied van brandcompartimentering nog in uitvoering. Voor de huurgebouwen is een aantal woningcorporaties of verhuurder bezig met het aanpassen van geconstateerde gebreken/tekortkomingen, sommige trajecten en werkzaamheden vragen om gefaseerde aanpak. Evean neemt alle maatregelen om de brandveiligheid op een gewenst niveau te houden. De voortschrijdende techniek en ontwikkelingen bieden nieuwe inzichten en eisen, om aan de actuele verwachtingen te voldoen is een contract afgesloten met een deskundig bedrijf om alle locaties op jaarlijkse basis te controleren.

Met betrekking tot de brandmeldinstallaties (BMI) is een aantal installaties vervangen en opgeleverd. Op jaarlijkse basis worden alle BMI's gecontroleerd door een branddetectie-bedrijf en voorzien van een verplichte Inspectiecertificaat CCV.

In 2018 is gestart met een nieuwe BHV opleidingsinstituut Trigion. Het opleidingsprogramma is uitgebreid met een Mobiele trainingsunit (MTU) en het werken met ‘acteurs’ (Lotus-slachtoffers) om het oefenen door Evean personeel nog realistischer maken.

De samenwerking met de Veiligheidsregio's is zeer positief te noemen en het project “Geen Nood Bij Brand” samen met de brandweer zal worden gecontinueerd.

Installatietechnische veiligheid

Evean heeft haar beleid omtrent Elektrische veiligheid vastgelegd in het zogenaamde Zorgsysteem Elektrische Bedrijfsvoering, kortweg ZEB. De inspectieplannen van de locaties op het gebied van ZEB zijn geïntegreerd in het Lange Termijn Onderhouds Plan (LTOP), op deze wijze wordt de naleving geborgd.

Legionella beheer

Voor onze locaties met een collectief leidingnet heeft Evean een zorgplicht voor het leveren van deugdelijk drinkwater. De installatie moet goed ontworpen, beheerd en onderhouden zijn. In prioritare instellingen, onze intramurale locaties, gelden extra maatregelen om legionellagroei in de drinkwaterinstallatie te voorkomen.

Evean heeft in 2018 controle uitgevoerd of de verplicht gestelde legionellarisicoanalyses up to date zijn en of de beheersmaatregelen voldoende uitgevoerd worden. Evean voldoet aan alle voorwaarden. Voor een aantal locaties hebben we de legionellarisicoanalyse aangepast en zijn er correctieve maatregelen noodzakelijk aan de installatie.

➤ 2.5 Personeelsbeleid

In 2018 zijn weer de nodige activiteiten en instrumenten ontwikkeld, aangepast en ingezet op het gebied van personeelsbeleid. Dit alles om de dienstverlening van onze medewerkers aan de cliënten, zo goed mogelijk te ondersteunen.

Het was een bewogen jaar waarin als gevolg van onvrede onder medewerkers de FNV Eveen onder een vergrootglas heeft gelegd. Dit laatste vroeg veel inspanning in 2018, niet enkel om daar waar nodig, de juiste toepassing van arbeidsvoorwaarden en omstandigheden beter te regelen maar ook om duidelijk te maken dat Eveen goed werkgeverschap van groot belang acht.

De directie heeft alle intramurale locaties bezocht en diverse wijkteams. Tijdens deze gesprekken hebben medewerkers veel vragen, zorgen en ervaringen gedeeld. In elke Ontmoeting kwamen overkoepelende thema's terug: plannen en roosteren, werkdruk en personeelstekort, de zorgzwaarte van bewoners en de wijze waarop we met elkaar in gesprek zijn. Per locatie kwamen daarnaast locatie-specifieke onderwerpen aan bod. Op basis van hetgeen tijdens de gesprekken aan de orde is geweest is per locatie bekeken welke specifieke acties nodig waren.

Eveen neemt deel aan de experttafel Mens en Arbeid met de andere groepsmaatschappijen van Espria. Hier wordt in gezamenlijkheid gekeken hoe het personeelsbeleid vorm te geven. Onderwerpen die hier besproken worden zijn bijvoorbeeld vitaliteit en verzuim.

Voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar om doelmatige zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.

Werving & selectie

In 2018 is verder vormgegeven aan de organisatie van werving & selectie als vast onderdeel van de organisatie binnen de afdeling Mens&Arbeid. Op deze wijze kan structureel voldoende capaciteit ingezet worden op het werven van kwalitatief en deskundig personeel binnen een zeer krappe arbeidsmarkt. In 2018 is in totaal 452,11 fte aan vacatureruimte gemeld en hebben recruiters 342,51 fte ingevuld. Gemiddelde invullingstermijn hiervan is 66,2 dagen. Voor een aantal kritische functies vraagt de gemiddelde invullingstermijn van de vacature extra aandacht. Dit zijn de functies: Verzorgende C, Verzorgende IG, Verpleegkundige en Wijkverpleegkundige. De samenvoeging van flex en vast binnen één afdeling bleek een goede stap waardoor eenvoudiger kennis uitgewisseld en sneller elkaars expertise ingezet kan worden. Een start is gemaakt met een arbeidsmarktcampagne die in 2019 verder vorm krijgt en uitgerold zal worden.

De regeling om via eigen medewerkers nieuwe medewerkers te werven werd aangepast door een verhoging van de beloning, met een positief resultaat. Daarnaast kregen zorg-medewerkers de mogelijkheid aangeboden hun contracturen uit te breiden.

Opleidingen & stages

Een groot aantal nieuwe medewerkers is in 2018 opgeleid door Evean: 201 BOL leerlingen (BOL= school+stage) waarvan 114 dit jaar gestart; 225 BBL leerlingen (BBL=werken+leren) waarvan 102 dit jaar gestart; en 41 HBO leerlingen, waarvan 15 dit jaar gestart.

Opleidingsactiviteiten in 2018:

- Intramuraal is gestart met het weer zelf opleiden van vooral zij-instromers. Twee leerlocaties zijn opgezet met een eigen trainingsprogramma voor de leerling en werkbegeleiders door inhouse praktijkopleiders in samenwerking met het Regiocollege. Voorbereidingen zijn getroffen om in 2019 te starten met nog 2 nieuwe leerlocaties.
- Voor Noord-Holland Noord is in het convenant Regionaal actieplan tekorten Amsterdam, Amstelveen en Diemen en het convenant Samenwerking arbeidsmarkt Zaanstreek Waterland opgenomen dat er 61 instromers gerealiseerd moesten worden voor 2020. Met een instroom van 113 is dit in 2018 al behaald.
- Voor Zaanstreek-Waterland is Evean de projectleider voor Sigra Raat actielijn 1 (Regionaal Actieplan Arbeidstekorten). Doel is om een opleidingsquotum van 15% te behalen. In 2018 is deze 15% al bijna gerealiseerd. Ook voor Amsterdam is een opleidingsquotum van 15% te realiseren. 2 leerlocaties worden hiervoor in 2019 ingezet als BOL leerhuis. Samen met extramuraal kan hiermee de 15% gerealiseerd worden.
- Uitwisselingsstages vinden plaats van pilot naar structurele inzet hiervan in regio Amsterdam in samenwerking met Sigra en 6 praktijkorganisaties.
- Veel werk is verricht voor toekenning van twee subsidies voor de projecten Leren is werken en werken is leren. Hiermee zijn leerlocaties in Zaandam en in Amsterdam gerealiseerd. Ook in Noord Holland Noord is hiervoor subsidie toegekend en vindt realisatie in 2019 plaats.

Introductie nieuwe medewerkers

Het introductiebeleid Evean is vernieuwd en moet ervoor zorgen dat nieuwe medewerkers zich welkom voelen bij Evean, de organisatie leren kennen en zich voldoende gefaciliteerd voelen hun werk optimaal te kunnen uitvoeren. Het introductiebeleid bestaat uit drie pijlers; een introductieprogramma op locatie/Thuiszorgteam, een generieke introductie-app en een centraal dagdeel voor nieuwe medewerkers.

In 2018 is de introductie-app in co-creatie met afgevaardigden van de locaties en wijkteams opgeleverd. Vanaf september 2018 is het introductieprogramma op een aantal locaties en Thuiszorgteams ingevoerd met ondersteuning van deze App. Verdere uitrol in de organisatie zal in 2019 plaatsvinden.

Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen cliëntvraag en medewerkeraanbod.

Opleidingen

Om te zorgen dat ook de huidige medewerkers van Eveen voldoende gekwalificeerd blijven om hun werk te doen is in 2018 o.a. het volgende gerealiseerd:

- Een leerklimaatonderzoek wijkteams is verricht door 2 HBO Personeel en Arbeid studenten en de inzet van leerenquêtes in de locaties. Met name bewustwording, eigenaarschap en het meer inzetten op aandacht voor introductie en samenwerking intra- en extramuraal kwamen hieruit naar voren als verbeterpunten.
- Afronding van de Excellerende Wijkverpleging door de 4e groep, certificaat op basis van landelijk opleidingsprofiel wijkverpleegkundige is gerealiseerd. In totaal 71 personen, waarvan 23 gestart in 2018.
- Gestart is met opleiden van de nieuwe rol Kwaliteitsverpleegkundigen, om de kwaliteit van zorg te verhogen voor de cliënt en ter ondersteuning van de medewerkers. Dit resulteert nu al op de locaties in diverse kwalitatieve verbeteringen.
- Opgeleid zijn verpleegkundige adviseurs in de wijkteams ter ondersteuning van wijkverpleegkundigen en inzet van projecten gericht op inhoudelijke kwaliteitsverbetering.
- In 2018 is gestart met een training gericht op eenduidige methodiek cliëntenbespreking
- Afronding V&VN-opleiding Ambassadeur voor de wijkverpleegkundige (4) door wijkverpleegkundigen - de beroepsgroep optimaal vertegenwoordigen op lokaal, regionaal en landelijk niveau.
- Voorbereidingen van een nieuw leer managementsysteem voor invoering in 2019 en daarmee samenhangend het inrichten van de leerpaden (Noordhoff).

Overige opleidingen die organisatiebreed hebben plaatsgevonden in 2018 o.a.

- BHV blended learning
- Hoe om te gaan met ongewenst gedrag (pilot heeft plaats gevonden, uitrol in 2019)
- Ouderen in veilige handen (ingezet)
- Verzorgende C (voor verzorgende C medewerkers in dienst, uitrol in 2019)
- Werkbegeleiderstraining intensief voor de leerlocaties met het Regiocollege
- Voorstel medicatieveiligheid (nog in behandeling)
- HACCP
- Techniek trainingen
- ONS
- Palliatieve zorg Basisscholing via Vumc ontwikkeld in samenwerking met netwerken Palliatieve zorg NHN en Flevoland
- Kwaliteitsverpleegkundige in samenwerking met Growwork
- Ergocoach training vernieuwd
- HCP (hygiëne contactpersonen)

- Inhalatietechnieken
- Grenzen herkennen en stellen

Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de dienstverlening te voldoen.

Om medewerkers optimaal inzetbaar te houden voor hun werk, zijn op het gebied van verzuimbegeleiding, werkdruk en Arbo in 2018 de nodige maatregelen genomen. Ook voor 2019 blijft dit een grote uitdaging en zal hieraan nóg meer aandacht gegeven worden om te zorgen dat medewerkers bij Evean duurzaam inzetbaar zijn en blijven.

Verzuim

Het voortschrijdende verzuimpercentage (gemiddelde van de laatste 12 maanden) steeg van 6,8% in januari naar 8,8% in december. Een van de maatregelen die genomen werd, was maximale ondersteuning door verzuimadviseurs aan leidinggevendenden. Doel van deze ondersteuning was de leidinggevendenden 'ontzorgen' in verzuimtaken zodat zij meer aandacht aan andere taken konden schenken. Binnen Evean liet het verzuim een stijgende lijn zien, met enorme impact op de personele bezetting, op de begroting en op het welbevinden van medewerkers. Reden waarom een werkgroep gezamenlijke aanpak verzuim werd ingesteld met vertegenwoordiging vanuit alle werkmaatschappijen met als opdracht het gezamenlijk herontwerpen van één verzuim- en reïntegratieproces. Het adviesrapport is eind 2018 opgeleverd en aangenomen en zal in 2019 uitvoering gaan krijgen.

Werkdruk

In 2018 is begonnen met het verbeteren van het plannen en roosteren. Alle planners zijn in 2018 geschoold ten aanzien van de arbeidstijdenwet en roosters zijn conform de bepalingen in de cao opgesteld, waarin een goede balans tussen werk en privé tot uitdrukking komt. Daarnaast is binnen alle locaties het Kader Kanteling Werktijden uitgerold waarin onder meer duidelijke afspraken staan over lengte van de diensten en het aantal opkomstmomenten.

In 2019 gaat Evean verder met het aanpakken van de werkdruk door o.a.:

- Meer aanwezigheid van Arbo adviseurs op de locaties waardoor meer locatiegerichte aanpak van werkdruk mogelijk wordt.
- Het onderwerp werkdruk op de agenda zetten van het teamoverleg.
- Werkdruk ter sprake laten komen tijdens jaargesprekken met individuele medewerkers, frequent verzuimgesprekken of wanneer daar, buiten deze momenten, aanleiding toe is.
- Inzet van diverse gerichte interventies om werkdruk terug te dringen.

In 2018 zijn alle Arbodocumenten herzien en geactualiseerd en getoetst aan de Arbowetgeving.

Voor 2019 wordt ingezet op het verbeteren van de processen en procedures, voorlichting verbeteren op Arbo thema's en het opstellen van een toekomstbestendig Arbo beleid dat bijdraagt aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Arbeidsvoorwaarden

Kader Kanteling Werktijden: in 2018 is uitvoering gegeven aan het Kader door implementatie hiervan en evaluatie. Intramuraal heeft implementatie plaatsgevonden, in eerste instantie op 2 locaties. Na evaluatie hiervan zijn de daaruit voortkomende leerpunten meegenomen in de uitrol bij de overige locaties en afdelingen. Positief was dat een ruime meerderheid van de ondervraagden aangaf tevreden te zijn omdat ze invloed kregen op het rooster. Uitvoering van het Kader is een doorlopend proces en blijft ook voor 2019 op de agenda staan.

Waarderingsregeling extra gewerkte diensten: in verband met de jaarlijks terugkerende krappe personeelsbezetting in de zomer periode werd dit jaar een waarderingsregeling ingevoerd. Medewerkers ontvingen, onder bepaalde voorwaarden, een extra beloning voor een extra zorgdienst in deze periode. 860 medewerkers hebben gebruik gemaakt van de regeling, uit de evaluatie bleek dat de deelnemers de beloning hebben gewaardeerd.

Flexibele arbeidsvoorwaarden: in 2018 is gestart met het aanbieden van flexibele arbeidsvoorwaarden aan medewerkers via Fisc Free. Medewerkers konden met een aantrekkelijk belastingvoordeel o.a. een fiets, laptop, telefoon of fitness-abonnement aanschaffen. Deze nieuwe regeling is enthousiast ontvangen. Het volledige beschikbare budget is benut en 330 medewerkers hebben hiervan gebruik gemaakt. Uit een hierna gehouden enquête bleek dat de Fisc Free regeling positief beoordeeld werd met het cijfer 8. Een belangrijk verbeterpunt voor 2019 is de communicatie naar medewerkers over inhoud, werkwijze en voordeel van de regeling.

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Eind 2018 heeft een MTO plaatsgevonden. 1877 medewerkers hebben het onderzoek ingevuld. Hieruit blijkt dat medewerkers van Evean vooral blij zijn met het werk zelf en de cliënten. De verbeterpunten liggen voornamelijk bij een goede communicatie en een te hoge werkdruk. Op deze punten zullen in 2019 gerichte interventies worden ingezet.

Aansturing locaties

Integraal management intramuraal: in 2018 heeft de derde en laatste fase van de invoering integraal management plaatsgevonden voor de leiding van de locaties intramuraal. De functie van Hoofd Zorg is komen te vervallen en locatiemanagers zijn aangesteld. Uitgangspunt is dat de integraliteit van de verschillende diensten binnen de locatie wordt bewaakt door de locatiemanager.

Reorganisaties

Sluiting linnenkamers: in 2018 zijn de linnenkamers gesloten. Dit gebeurde als gevolg van het besluit de bewassing van het wasgoed voortaan geautomatiseerd te laten verzorgen door Rentex.

In september 2018 is met de sluiting op verschillende locaties gestart en deze zal op de laatste locaties in 2019 verder worden afgerond.

GRZ en Recura: er is een toenemende vraag naar Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Eerstelijnsverblijf (ELV). Evean heeft de ambitie om toonaangevend te zijn op het gebied van de GRZ/ELV en wil hier graag op inspelen. Besloten is daarom de GRZ/ELV anders te organiseren. De GRZ op de locaties Oostergouw en Eduard Douwes Dekker Huis zal aangestuurd worden door de locatiemanager. Hiermee is gestart in 2018 en zal ook in 2019 nog doorlopen.

PartiCura: om de continuïteit en kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in de regio's waar Evean en PartiCura actief zijn te kunnen blijven waarborgen is de Stichting PartiCura op 1 mei 2018 gefuseerd met de Stichting Evean Zorg. Alle activiteiten, cliënten en (zorg)medewerkers van PartiCura zijn per deze datum van rechtswege overgeheveld naar Evean. Medewerkers van PartiCura zijn op dat moment met behoud van al hun rechten en plichten in dienst getreden bij Evean. De integratie van de medewerkers van voormalig PartiCura in de teams binnen Evean is in verschillende fases gebeurd.

De integratie van Zorgplaats is 1 december 2018 geëffectueerd. Wegens het succes van Zorgplaats met betrekking tot de werving en selectie blijft het label Zorgplaats behouden. Door de integratie van Zorgplaats ontstaat er binnen Evean, voor zowel intra- als extramuraal, een flexbureau dat beschikbaar is voor het oplossen van roosterverstoringen voor zorg en diensten en services en het afhandelen van de bijbehorende administratie hiervan. Het oplossen van de roosterverstoringen vindt plaats in één systeem voor zowel de bedrijfsbureaus(zorgondersteuners, planners) als de planners van het flexbureau.

Voor de activiteiten buiten het adherentiegebied van Evean is gezocht naar andere zorgaanbieders die de activiteiten integraal konden continueren. Dit betrof enerzijds een groep onderaannemers waarmee PartiCura tot dan mee verbonden was. Voor het zorgteam in Den Haag zijn afspraken gemaakt met Florence. Deze activiteiten zijn per 1 april 2019 overgegaan.

➤ 2.6 Financieel beleid

De resultaten over 2018 hebben onder druk gestaan als gevolg van het toegenomen verzuim en de krapte op de arbeidsmarkt. Om toch de benodigde zorg te kunnen leveren is het beroep op extern personeel toegenomen. Mede daardoor is de resultaatsdoelstelling niet gerealiseerd.

Stichting Eveen Zorg	Streefgetal	2018	2017	2016
Netto Resultaat	3.300.000	554.266	266.022	-8.849.038
Rentabiliteit	4%	1,1%	0,3%	-6,8%
Budgetratio	> 0,2	0,2	0,2	0,2
Liquiditeitsratio	> 1,1	1,3	1,1	1,2

Als gevolg van de fusies met Stichting PartiCura en Stichting Eveen is de liquiditeitsratio verbeterd. Ditzelfde geldt voor de solvabiliteitsratio.

Stichting Eveen Zorg	Streefgetal	2018	2017	2016
Solvabiliteit	40%	47%	41%	33%
Loan to Value	0,5	0,28	0,37	0,43
Debt Service Coverage Ratio	3,0	2,2	1,3	-0,4
Interest Coverage Ratio	4,0	2,0	1,4	-9,3

Banken brengen negatieve rente in rekening op overtollige liquide middelen. Daarom is ervoor gekozen om in 2018 een tweetal langlopende leningen vervroegd af te lossen. Dit heeft een positief effect op de daarmee samenhangende ratio's.

➤ 2.7 Bijzonderheden

Koning bezoekt Evean Nieuw Groenland

In het kader van ons project met 'De Tijdmachine', is Evean Nieuw Groenland in Zaandam op dinsdag 9 oktober 2018 vereerd met een (werk)bezoek van koning Willem-Alexander.

Swaensborch 15 jaar, Guisveld 20 jaar

De locatie Swaensborch in Monnickendam bestond in maart 15 jaar. Dit jubileum is met een aantal activiteiten gevierd. De feestweek werd geopend door de wethouder Zorg en Welzijn van de gemeente Waterland. In april 2018 was het precies 20 jaar geleden dat Guisveld in Zaandijk haar deuren opende als verpleeghuis. Om dit te vieren zijn er een week lang verschillende activiteiten georganiseerd.

Zorg is en blijft mensenwerk. Maar te weinig handen aan het bed en ‘regiebehoud’ door de cliënt vragen ook om slimme, innovatieve oplossingen die onze professionals ontlasten en het leven van de cliënt eenvoudiger maken. Dat betekent dat we open moeten staan voor vernieuwing en waar nodig (onbewust) gedrag moeten veranderen. Minder vaak handelen vanuit ‘wij weten als professionals wel wat goed voor u is’, naar meer gezamenlijke keuzes maken met de cliënt. Niet alles wat wij als professionals kunnen, heeft een cliënt nodig en niet alles wat de cliënt vraagt, kunnen wij leveren. Het gaat om prioriteiten stellen en om focus te krijgen op wat echt waardevol is voor de cliënt. Nieuwe technologieën kunnen ons daar prima bij ondersteunen. De uitdaging voor de komende tijd is daar effectief met elkaar mee om te leren gaan. Ook cliënten kunnen leren nieuwe technieken te gebruiken als wij hen helpen die te leren hanteren. Doen we dit goed, dan krijgen onze professionals daar plezier in en een deel van hun vak mee terug, omdat ze meer tijd hebben voor hun eigenlijke zorg-taken. Door samen te leren en innoveren, verbeteren we de kwaliteit van de zorg. Intramuraal en extramuraal.

De strategische doelstellingen van Eveen voor het jaar 2019 en verder:

1. Aandacht voor de cliënt
2. Leren van elkaar en verbeteren
3. Voldoende gemotiveerde, deskundige en vitale medewerkers
4. Technische hulpmiddelen helpen
5. Huishouden op orde

Met onze persoonsgerichte zorg willen we cliënten laten ervaren dat ze zich gehoord voelen en dat ze betrokken zijn bij de keuzes die we samen met hen maken. Voorop staat dat wij verder invulling willen geven aan persoonsgerichte zorg om het welbevinden van onze cliënten te vergroten.

Cliëntprofielen

Om een toekomstbestendige zorgaanbieder te blijven, hebben wij in 2018 onderzoek gedaan naar kansen in de markt: waar heeft onze (toekomstige) cliënt behoefte aan en waar kunnen wij waarde toevoegen? Hoe zorgen we dat de cliënt de juiste zorg ontvangt op de juiste plek? Dit vertalen wij naar cliëntprofielen op basis waarvan wij kunnen bepalen welke personeelsinzet hierbij past en hoe dit zich vertaalt naar huisvesting, de inzet van zorgtechnologie en de samenwerking met ketenpartners. Kijkend naar onze huidige locaties onderzoeken wij ook hoe de populatie zich ontwikkelt in de omgeving van deze locaties en wat dat eventueel betekent voor de verandering van doelgroep.

Door de arbeidsmarktcampagne die in 2019 van start gaat willen we het imago van Eveen als werkgever positief en krachtig neerzetten om te komen tot een grotere wervingskracht, resulterend in voldoende gemotiveerde, deskundige medewerkers. Ook onze huidige medewerkers willen we binden, behouden, opleiden en vitaal houden. Door te investeren in duurzame inzetbaarheid en medewerkers scholen passend bij de cliëntvraag en de cliëntprofielen.

Verder willen we het volgende bereiken:

- Inzicht in onze (potentiële) cliënten en hun zorgbehoefte;
- Hogere tevredenheid bij onze cliënten (rapportcijfer 8,0);
- Meer cliëntcontact door zorgmedewerkers, minder administratieve taken;
- Hogere cliëntparticipatie door inzet mantelzorgers en vrijwilligers;
- Meer inzet van technologische hulpmiddelen en e-health-applicaties;
- Één cliëntservicebureau voor intra- en extramuraal, uniforme triage (inschatting klantvraag en mate van zelfredzaamheid van de cliënt) binnen Eveen en standaardisatie van toe- en doorgeleiding;
- Uitvoering geven aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg;
- Voorbereidingen treffen voor het Kwaliteitskader Wijkverpleging;
- Meer samenwerken in de keten.

In 2018 zijn voorbereidingen getroffen om te komen tot een afdeling Centrale Services, hierin zullen een aantal van de ondersteunende diensten onder aansturing van één manager worden gepositioneerd.

Tevens zijn voorbereidingen getroffen voor het Bedrijfsbureau Nieuwe Stijl. Hieronder gaan het Cliënt Service Bureau en plannen en Roosteren vallen.

Het beoogde resultaat van deze veranderingen is de cliënt beter te kunnen ondersteunen door een verbeterde samenwerking van de ondersteunende diensten.

4 Profiel van de organisatie

> 4.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Evean Zorg
Adres	Waterlandplein 5
Postcode	1441 RP
Plaats	Purmerend
Telefoonnummer	0900 98 97
Identificatienummer Kamer van Koophandel	42132302
E-mailadres	info@evean.nl
Internetpagina	www.evean.nl

> 4.2 Structuur van de organisatie

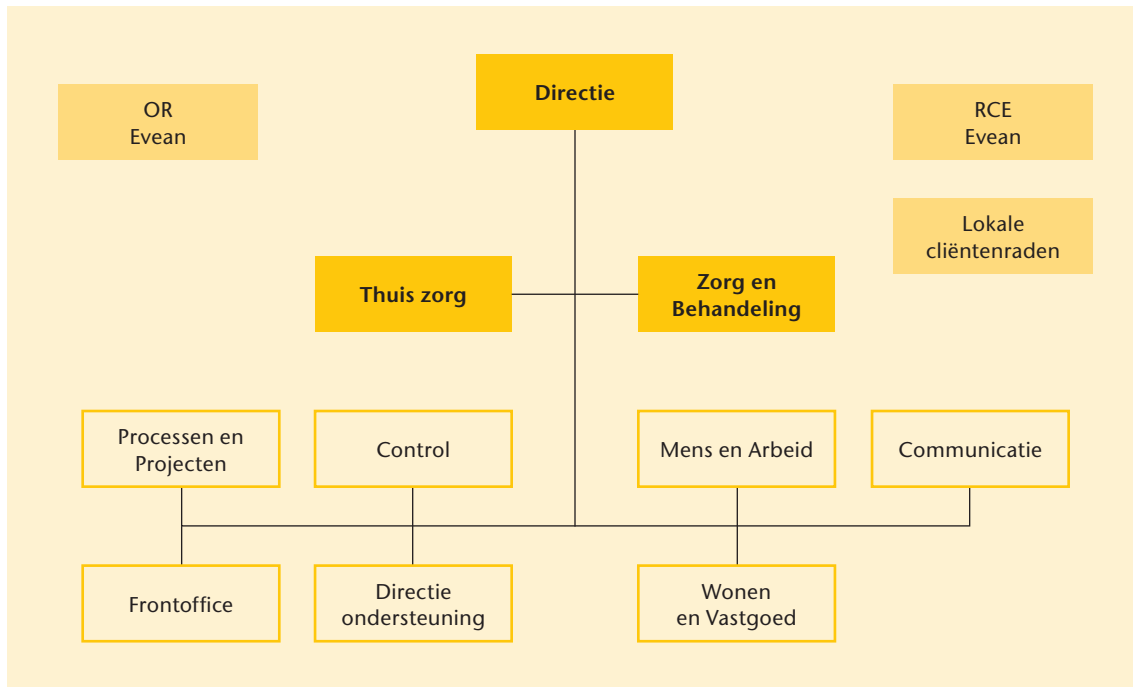
Evean is één van de groepsmaatschappijen van Stichting Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2018 van Espria.

Juridische structuur

Onder Stichting Evean Zorg vallen Stichting Evean Caro en Revalidatie Hotel Recura (80%). In het verslagjaar zijn de volgende juridische structuurwijzigingen voorbereid en doorgevoerd:

- Stichting PartiCura is gefuseerd met Stichting Evean Zorg per 1 mei 2018
- Stichting Evean is gefuseerd met Stichting Evean Zorg per 7 december 2018

Organisatie- en medezeggenschapsstructuur



In het organogram is de organisatiestructuur d.d. 31 december 2018 schematisch weergegeven. Op hoofdlijnen kan de organisatie als volgt worden beschreven. Eveen bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen, te weten:

- Thuiszorg;
- Zorg en Behandeling (intramurale zorg);
- Wonen en Vastgoed;
- Frontoffice
- Ondersteunende diensten

Toelatingen

Eveen beschikt over een WTZi-toelating (Wet Toelating Zorginstellingen). Deze toelating is nodig om zorg te kunnen aanbieden op grond van de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg en om voor vergoeding in aanmerking te komen.

Het bedrijfsonderdeel Zorg en Behandeling wordt geleid door twee managers en de Thuiszorg door één manager. De manager vormt samen met de leidinggevenden en stafmedewerkers het managementteam van het betreffende bedrijfsonderdeel.

De directie en de managers van de bedrijfsonderdelen worden ondersteund door de afdelingen Control, Directie-ondersteuning, Mens en Arbeid, Wonen en Vastgoed, Projecten en Processen, Communicatie en Frontoffice.

De directie en de managers van de bedrijfsonderdelen vormen samen met de managers Control, Mens en Arbeid, de directiesecretaris en de kwartiermaker Centrale Services het Managementteam (MT). Tevens heeft de manager Zorg PartiCura zitting in het MT Eveen gehad tot de integratie met Eveen.

Eveen heeft 18 cliëntenraden: de intramurale locaties hebben ieder afzonderlijk een cliëntenraad (13*), en voor de thuiszorg zijn er vier regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Regionale Cliëntenraad Eveen die bestaat uit een afvaardiging van de lokale intramurale en extramurale cliëntenraden.

➤ 4.3 Kerngegevens

4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Eveen is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging wlz
- Eerstelijns verblijf
- Geriatrische Revalidatiezorg
- Thuiszorg
- Wijkverpleging
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen
- Eerste lijn paramedische behandeling

4.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Cliënten

Nadere typering Wlz-zorg	Ja/Nee
Zorg voor cliënten met een somatische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychiatrische aandoening	ja
Zorg voor cliënten met een lichamelijke handicap	ja
Zorg voor cliënten met een verstandelijke handicap	nee
Zorg voor cliënten met een zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	nee

Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)	Aantal patiënten/cliënten
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)	7.950
Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)	9.894
Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)	17.844
Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)	9.785
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	8.059

Cliënten Zvw en Wlz	Aantal cliënten
Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	1.451
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	73
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis	430
Aantal cliënten dat zorg bij u inkoopt o.b.v. persoonsgebonden budget	29
Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	1
Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg	5.307
Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	85
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	66

Aantal Wmo-cliënten	Aantal
Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)	611
Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)	267
Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)	878
Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)	261
Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	617

Personeel

Personeel op het niveau van de gehele organisatie						
Personeel	Verloop personeel in verslagjaar				Totaal personeel op 31-12 van verslagjaar	
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen	Aantal fte's
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL						
Cliëntgebonden personeel (a)	644	270	504	226	3.457	1.968
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	151	63	118	53	810	462
Totaal personeel in loondienst (a+b)	795	333	622	279	4.267	2.430
Ingehuurd personeel						
Cliëntgebonden personeel (a)	390	164	299	172	348	131
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	92	38	70	40	82	31
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	482	202	369	212	430	162
Stagiaires	134	79	155	93	56	33
Vrijwilligers	296	41	111	16	1.495	209

Verdeling personeel naar financieringsstroom	Zvw	Wlz	WMO	Jeugd-wet	Forensische Zorg	Overig
Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)	39%	56%	4%	0%	0%	1%

Personeel verpleging, verzorging en thuiszorg cliënten Wlz en Zvw, exclusief kraamzorg		
Personeel	Aantal werkzame personen op 31-12 van verslagjaar	Aantal fte's op 31-12 van verslagjaar
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL		
Cliëntgebonden personeel in loondienst (a)	3.283	1.870
Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst (b)	770	439
Totaal personeel in loondienst (a+b)	4.053	2.309
Zelfstandigen		
Cliëntgebonden personeel (a)	0	0
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	0	0
Totaal zelfstandigen (a+b)	0	0
Ingehuurd personeel		
Ingehuurd cliëntgebonden personeel (a)	331	125
Ingehuurd niet-cliëntgebonden personeel (b)	78	29
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	409	154
Nadere specificatie cliëntgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering		
Specialist ouderengeneeskunde/basisarts	12	11
(GZ-)Psycholoog	13	10
Verpleegkundig specialist	29	21
Verpleegkundige hbo	282	182
Verpleegkundige mbo	198	134
IG-Verzorgende	1.240	756
Verzorgende/helpende	1.315	616
Zorghulp	137	66

Vacatures		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Totaal personeel	125	55
Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden, agogisch begeleiders mbo, agogisch begeleiders hbo, medici, gedragskundigen)	122	55

Capaciteit, productie en omzet

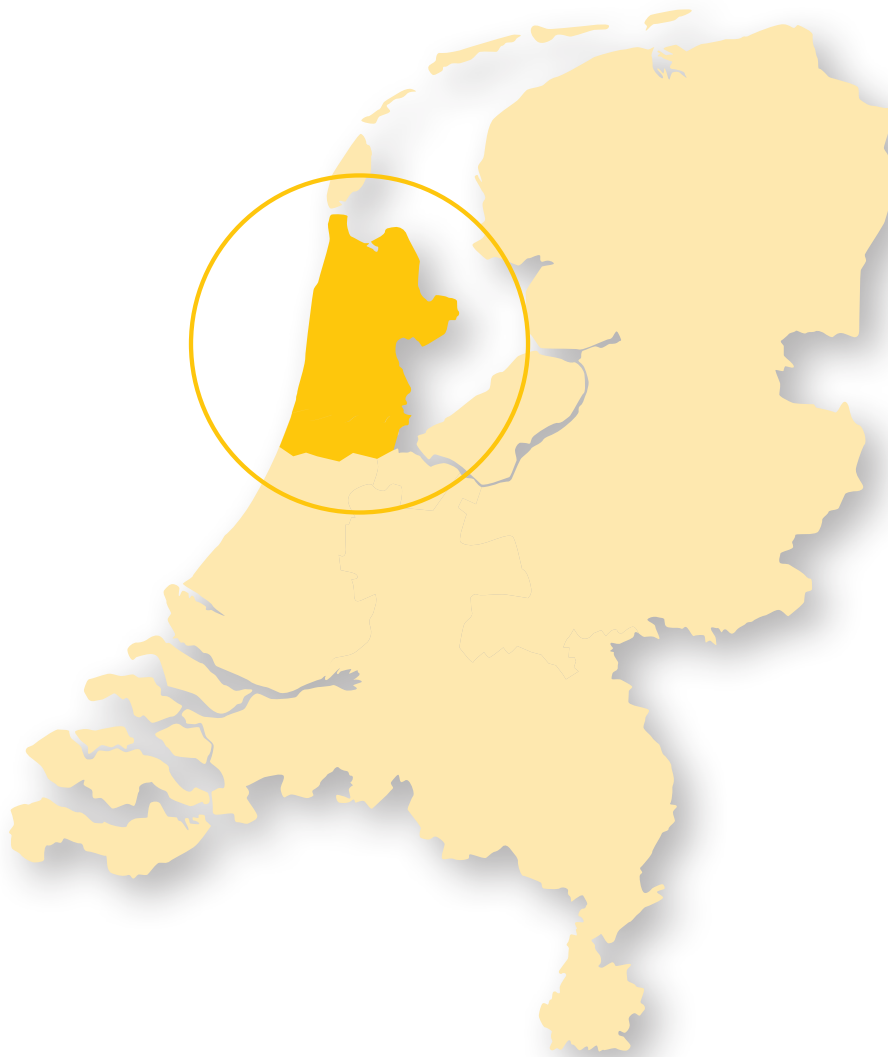
Intramurale capaciteit	
Capaciteit	Aantal op 31-12 verslagjaar
Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg	1.631
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	1.459
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	119
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg	53

Productie en omzet Wlz en Zvw	
Productie in verslagjaar	Aantal op 31-12 verslagjaar
Productie en omzet Wlz gedurende het verslagjaar	
Aantal dagen zorg met verblijf	526.852
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	28.657
Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	4.356.650
Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget	392.482
Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)	3.784.731
Omzet zorg op basis van extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	0.00

Productie en omzet Zvw gedurende het verslagjaar	
Aantal in verslagjaar geopende DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	1.385
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	1.140
Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	10.166393

4.3.3 Werkgebieden

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek/Waterland en Amsterdam.



Eveen maakt onderdeel uit van Espria. Stichting Espria is een zorgconcern met meerdere groepsmaatschappijen en ondersteunende bedrijfsonderdelen op het gebied van ICT, administratie, inkoop en facilitaire dienstverlening. De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging & thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugd-gezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en zorg op afstand en personenalarmering.

Espria biedt meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovaties en kosten-efficiënte ondersteuning. Groepsmaatschappijen van Espria ondersteunen de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. Het welbevinden van de cliënten staat daarbij centraal.

➤ 5.1 Raad van Bestuur, directie, en Raad van Commissarissen

De directies van de groepsmaatschappijen geven samen met de Raad van Bestuur leiding aan hun groepsmaatschappij. Binnen door de Raad van Bestuur gestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Na vaststelling hiervan door de Raad van Bestuur zijn de directies integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende financiële bedrijfsvoering van de eigen groepsmaatschappij. Daarnaast geven ze samen met de andere directies invulling aan een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de gezamenlijke strategie van Espria. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur, die statutair verantwoordelijk is. Een verdere toelichting op de samenstelling en portefeuilleverdeling van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2018 van Espria.

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze Raad van Commissarissen voert het toezicht over het concern als geheel. Naast het monitoren van de realisatie van de afgesproken doelstellingen ziet de Raad van Commissarissen in het bijzonder toe op het functioneren van de Raad van Bestuur. Naast zijn toezichthoudende taken en de werkgeversrol adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur waar nodig. In het geconsolideerde jaarverslag van Espria over 2018 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzes.

➤ 5.2 Normen voor goed bestuur

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. In 2018 zijn de statuten van zowel Espria als alle groepsmaatschappijen aangepast aan de nieuwe Governance-code Zorg. Een toelichting op het gevoerde beleid ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2018 van Espria.

De honorering van bestuurders, toezichhouders, directeuren en andere functionarissen vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens. De verantwoording hierover is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2018 van Espria.

► 5.3 Medezeggenschap

5.3.1 Cliëntenraad

Structuur cliëntenmedezeggenschap

Evean kent een getrapte cliëntenmedezeggenschapstructuur.

Zeventien lokale cliëntenraden (inclusief vier thuiszorg cliëntenraden maar met uitzondering van Evean Twiskehuis), zijn bij de Regionale Cliëntenraad Evean (RCE) aangesloten. Helaas hebben niet alle aangesloten cliëntenraden een afgevaardigde naar de RCE.

Vanuit de RCE zijn twee leden afgevaardigd naar de Centrale Cliëntenraad Espria.

Alle cliëntenraden worden, desgewenst, ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Taak en functie

De RCE adviseert vanuit cliëntenperspectief, gevraagd en ongevraagd, over Evean-brede beleidsvoornemens, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), en overlegt hierover met de directie.

Voorgenomen besluiten op lokaal niveau worden met de desbetreffende lokale cliëntenraad besproken.

Daarnaast heeft de RCE een platformfunctie voor de aangesloten cliëntenraden; de leden wisselen informatie uit en leren van elkaar.

Vergaderingen

De RCE vergaderde in 2018 tien keer onderling en zeven keer met de directie.

Er is twee keer overleg geweest met de voorzitter van de Raad van Bestuur met als onderwerp 'wat gaat er goed, wat kan er beter en wat kan er aan gedaan worden'.

Ook is er, in navolging van het gesprek in december 2017, in augustus gesproken met een delegatie van de ondernemingsraad.

Vanaf maart is er weer een afgevaardigde in de RCE vanuit de Cliëntenraad Nieuw Groenland en vanaf september is een afgevaardigde vanuit de Cliëntenraad Henriëtte Roland Holst én één vanuit de Cliëntenraad Thuiszorg Amsterdam Zuidoost tot de RCE toegetreden.

Eind 2018 heeft de RCE na drie jaar afscheid genomen van zijn onafhankelijke voorzitter, mevrouw Schiphorst. Ook de afgevaardigde vanuit de Cliëntenraad Lishof heeft eind van het jaar afscheid genomen.

In februari en december heeft de RCE een beleidsmiddag gehouden.

De beleidsmiddag in februari werd samen met de directie gehouden en stond in het teken van het Jaarplan Evean 2018, kwaliteit en ontwikkelplannen van de organisatie.

De beleidsmiddag in december was enkel voor RCE-leden, aangevuld met leden vanuit de lokale cliëntenraden, en stond in het teken van het RCE Jaarplan 2019.

Daarbij werd gekeken aan welke thema's uit het Evean Jaarplan de RCE prioriteit wil geven in 2019. Per geprioriteerd thema is een trekker benoemd.

Commissies

Vanaf juni is er een Dagelijks Bestuur (DB) ingesteld bestaande uit de onafhankelijke voorzitter, een RCE-lid intramuraal en een RCE-lid extramuraal. De ambtelijk secretaris ondersteunt het Dagelijks Bestuur.

De RCE Financiële Commissie heeft dit jaar vier keer overleg gehad om de begroting 2018, de begroting 2019 en de 4M-rapportages te bespreken. Hierbij werd overlegd met de manager Control en de directeur Bedrijfsvoering.

De RCE Financiële Commissie heeft afspraken gemaakt met de manager Zorg & Behandeling over het versturen van maandelijkse exploitatieoverzichten naar alle lokale intramurale cliëntenraden.

Klankbord- en werkgroepen

Verschillende RCE-leden namen deel aan klankbord- en werkgroepen van Evean, o.a. in het kader van de zorginkoop en de Klantmonitor.

Adviezen

De RCE heeft in 2018 positieve adviezen uitgebracht over: aanpassing managementstructuur, de aangepaste adviesaanvraag uitbesteding textielservice, juridische fusie PartiCura en Evean Zorg, benoeming directeur Zorg, implementatie algemene voorwaarden bij zorgverlenings-overeenkomst, plan van aanpak extra Wlz-gelden 2019, en het concept Kwaliteitsplan Evean 2019.

De RCE heeft besloten om, beargumenteerd, geen advies te geven over de Begroting Evean 2018, het inrichtingsplan ambtelijk secretariaat, kandidaten Klachtencommissie, en de Begroting Evean 2019.

Over het concept jaarplan Evean 2019 heeft de RCE een aantal suggesties aan de directie meegegeven.

De adviesaanvragen 'Overdracht team Den Haag' en 'Contract Ziggo' worden in 2019 gecontinueerd.

Besproken thema's

Naast de ontvangen adviesaanvragen zijn in de RCE ook de volgende onderwerpen aan de orde geweest: horecaprijsaanpassingen en vaststellen basisassortiment horeca, arbeidsmarktkrapte in de zorg, FNV zwartboek Evean, Groninger Welzijnsindicator (GWI), kaderbrief Evean 2019, cliënttevredenheidsonderzoeken, terugbetalingen voetzorg i.v.m. veranderde regelgeving, jaarverslag 2017 van de Klachtencommissie, jaarverslag 2017 van de Klachtenfunctionaris Evean, komende verandering televisiediensten, evaluatie ondersteuningsuren ambtelijk secretariaat, komende aanpassingen op de Wmcz, geestelijke verzorging, reorganisatie Behandelzaken, kijkrichting Evean, Kwaliteit in Bedrijf, acceleratieplan personeelswerving, en werving manager Thuiszorg.

5.3.2 Ondernemingsraad

De OR Evean bestaat uit leden vanuit de Thuiszorg en intramurale locaties van Evean. De OR Evean behartigt de belangen van de medewerkers van Evean conform de wet op de ondernemingsraden.

Heroriëntatie werkwijze Ondernemingsraad (OR) en samenwerking met directie

In het verslagjaar heeft de OR zijn interne werkwijze en de samenwerking met de directie opnieuw bekeken.

De OR wenst meer dan voorheen de medewerkers te laten participeren bij voorgenomen organisatie-wijzigingen die hen aangaat. Door het directe contact aan te halen wil de OR ook weten met welke vragen medewerkers zitten en dringend een antwoord op willen. Naast een luisterend oor, kan de OR medewerkers adviseren, doorverwijzen en signalen neerleggen bij de directie. De OR staat hiermee een pragmatische benadering voor als het gaat om zijn rol in het kader van wetgeving en het bewerkstelligen dat medewerkers daadwerkelijk gehoord worden. Alles onder het motto, informeel oppakken en oplossen tenzij

.....

De ingezette werkwijze is afgestemd met de directie en past in de visie van Evean nl. het binden en boeien van medewerkers om daarmee optimaal te focussen op de behoefte van de cliënt. Er wordt nu volop geëxperimenteerd met de nieuwe werkwijze en er volgt binnenkort een evaluatie.

Communicatie

In de nieuwsbrief van de OR zijn de medewerkers geïnformeerd over alle lopende zaken gedurende het jaar. Op intranet worden ter informatie voor medewerkers de agenda's en verslagen van de OR gepubliceerd. De OR heeft via contactpersonen een overleg, dit om feeling te houden met de werkvloer.

Overlegmomenten

De OR heeft 1x per maand zijn reguliere vergaderingen gehad en 1x per maand overleg met de directie. De overleggen met de directie hebben onder andere in het teken gestaan van de kijkrichting Evean naar de klant en hoe hierop te sturen, financiële positie, jaarplan en begroting.

WOR artikel 24 Overleg

De OR heeft op 24 april 2018 en op 6 november 2018 een artikel 24 overleg (algemene gang van zaken) in het kader van de Wet op de Ondernemingsraden gehad met de raad van bestuur en directie.

Op de agenda stond onder andere evaluatie Evean (afgelopen halfjaar, huidige situatie en toekomstvisie), financiële positie Evean en stand van zaken jaarplan.

Trainingen

In 2018 heeft de OR een training (voorjaar en najaar) gevolgd die in het teken stond van de nieuwe werkwijze van de OR volgens het principe van de 5 W's (Waarden, Waarheen, Werkwijze, Wijsheid en Waarmaken). In het kader van de heroriëntatie werkwijze OR en de samenwerking met directie is een aantal heidagen geweest om de samenwerking tussen OR Evean en directie verder vorm te geven.

Toogdag Espria

Op 15 november 2018 is de OR aanwezig geweest op de Toogdag Espria, voor alle ondernemingsraden van de onderliggende entiteiten. De dag stond in het teken van het thema: Met plezier de toekomst in.

Uitgebrachte adviezen OR

De OR heeft, op basis van de nieuwe voorgenoemen werkwijze, de volgende adviezen uitgebracht. Hieronder een opsomming van de uitgebrachte adviezen:

- Inrichtingsplan Ambtelijk Secretariaat
- Wijziging Managementstructuur Zorg & Behandeling
- Invoering Integraal Management 8 locaties
- Uitbesteding Textielservices
- PartiCura
 - Juridische Fusie PartiCura en Eveen Zorg
 - Inrichtingsplan Organisatorische Integratie PartiCura binnen Eveen
 - Integratie Zorgplaats/PartiCura
 - Overdracht Team Den Haag voormalig PartiCura
- Voorgenomen benoeming directeur Zorg Eveen
- Geriatrische Revalidatie Zorg.

Uitgebrachte instemmingen OR

De OR heeft, op basis van de nieuwe voorgenoemen werkwijze de onderstaande instemmingen verleend. Hiernavolgend een opsomming van de verleende instemmingen:

- Flexibele Arbeidsvoorwaarden
- Risico Inventarisatie & Evaluaties voor de locaties Guisveld, Henriëtte Roland Holst en Swaensborch
- Wijziging Kanteling Werktijden.

De Centrale Ondernemingsraad Espria heeft de OR gevraagd een preadvies uit te brengen over de instemmingaanvragen:

- Raamovereenkomst Immediator
- Klachtenregeling medewerkers.

Initiatiefvoorstel OR

Medewerkers werkzaam in de ambulante nacht- en waakzorg Thuiszorg die al langere tijd nacht-diensten draaien hebben de OR benaderd om na te gaan of er een collectieve regeling afgesproken kan worden tussen werkgever en OR. Het werken in (alleen) nachtdiensten zou in strijd zijn met de ATW (Arbeidstijdenwet).

Volgens de ATW is het namelijk mogelijk om een collectieve regeling af te spreken. De OR vindt het belangrijk dat de medewerkers hun werkzaamheden op een voor hen zo prettige wijze kunnen uitvoeren, passend in hun privé situatie. De OR heeft hiertoe in 2018 een initiatiefvoorstel bij de directie ingediend.

De directie is bereid om te onderzoeken of een collectieve regeling voor Evean kan worden opgesteld, welke voldoet aan de eisen van de ATW en de CAO. De collectieve regeling moet voor alle mede-werkers binnen Evean gelden die in een vergelijkbare positie verkeren.

Omdat een gedegen onderzoek dient plaats te vinden zal de directie een projectgroep instellen en een afvaardiging van de OR zal daar in participeren.

De OR heeft in de volgende stukken ter informatie ontvangen

- Plan afdeling Communicatie
- Plan afdeling Behandelzaken
- Opdrachtformulering Inrichten Organisatie Ondersteuning Evean
- Voornemen Formaliseren Positionering Onderdelen Voormalig Diensten & Services
- Reiskostenregeling Evean, tekstuele aanpassing
- Plan Bedrijfsbureau Nieuwe Stijl
- Planvorming Centrale Service binnen Evean.



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing
en communicatie, Amsterdam

© evean 2019

