

Jaarverslag 2020





01	Voorwoord	3
02	Strategie, beleid en praktijk	7
	2.1 Meerjarenbeleid	7
	2.2 Algemeen beleid verslagjaar	9
	2.2.1 Corona	12
	2.2.2 Risico's, kansen en onzekerheden	13
	2.2.3 Innovatie	15
	2.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden	19
	2.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	19
	2.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden	20
	2.4 Kwaliteit en veiligheid	23
	2.5 Personeelsbeleid	33
	2.6 Financieel beleid	43
03	Toekomstparagraaf	45
04	Profiel van de organisatie	49
	4.1 Algemene identificatiegegevens	49
	4.2 Structuur van de organisatie	49
	4.3 Kerngegevens	51
	4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	51
	4.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	52
	4.3.3 Werkgebieden	56
05	Bestuur, toezicht, en medezeggenschap	57
	5.1 Raad van Bestuur, directie, en Raad van Commissarissen	57
	5.2 Normen voor goed bestuur	58
	5.3 Medezeggenschap	58
	5.3.1 Cliëntenraad	58
	5.3.2 Ondernemingsraad	61

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 2020. Met voorliggend document leggen wij maatschappelijke verantwoording af conform het landelijke format van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Coronacrisis en de impact hiervan

Het jaar 2020 heeft laten zien hoe hard we als samenleving en ook als zorgorganisatie getroffen kunnen worden door een pandemie. Het jaar heeft ook laten zien hoe veerkrachtig we kunnen zijn en doortastend kunnen handelen naar de soms bizarre werkelijkheid. De medewerkers van Evean hebben dat het hele jaar laten zien. Wij zijn daar ongeloofelijk trots op. Steeds weer nieuwe uitbraken het hoofd bieden, steeds weer klaar staan voor al onze bewoners en cliënten, steeds weer bedenken hoe de bezetting voor elkaar te krijgen, steeds weer creatief zijn om zo snel mogelijk cliënten veilig in zorg te kunnen nemen. Op zoek gaan naar alternatieve vormen om contact mogelijk te maken, steeds weer klaar staan voor elkaar. En helaas steeds weer verwerken dat er bewoners ziek worden en veel vaker dan ons lief is overlijden.

Meer dan 400 van onze bewoners raakten besmet in 2020, ruim 750 bewoners moesten in quarantaine. Er herstelden gelukkig ook meer dan 250 bewoners, mede dankzij de fantastische zorg van al onze collega's. Vele honderden cliënten in de thuiszorg werden ziek en herstelden ook vaak weer, mede dankzij de zorg via onze COVID-routes. Daarnaast zorgden we voor 125 besmette mensen in onze twee COVID-units voor de regio in Recura en het Evean Eduard Douwes Dekker, waarvan er ook weer veel herstelden.

Veel te veel collega's werden ziek, vaak als gevolg van besmetting, vaak als gevolg van fysieke en mentale overbelasting. Veel te veel collega's vielen uit vanwege quarantaine en andere omstandigheden als gevolg van de pandemie.

De samenwerking tussen de collega's in onze huizen was hartverwarmend. Zoals ook die tussen de collega's in de thuiszorg. En die tussen de collega's in de huizen en in de thuiszorg. En die tussen de collega's van de ondersteunende diensten en de collega's in de zorg.

De samenwerking in de regio was en is zeer goed. Er wordt samengewerkt op allerlei terreinen, personeel uitgewisseld waar nodig, ondersteuning geboden indien gevraagd. Zo ook binnen ons concern.

Ook bij de start van 2021 is de impact van corona nog groot. De duur en hevigheid van de pandemie blijven nog ongewis. Naar verwachting zullen de effecten van vaccinatie van personeel en cliënten zich vertalen in een daling van het verzuim en een verbetering van de bezetting. Echter, de intramurale bezetting ligt in januari nog aanzienlijk onder het niveau van de begroting terwijl het ziekteverzuim nog fors hoger ligt dan de begrote norm. Als gevolg daarvan staan de financiële resultaten bij de start van 2021 meteen onder druk. In welke mate in 2021 compensatie van de financiers verkregen zal worden is nog onzeker. Het blijft daarom noodzakelijk om continu te toetsen in welke mate de bedrijfsvoering past bij de huidige situatie en welke maatregelen nodig zijn om hierin verbetering aan te brengen.

Binnen Evean is geanticipeerd op een derde golf. Met de sterk oplopende besmettingscijfers en ziekenhuisopnames in onze regio is regionaal met de ketenpartners verkend op welke manier de zorg geboden kan worden.

Arbeidsmarkt

De coronacrisis heeft mogelijk positieve gevolgen voor het aantrekken van nieuw personeel. Door de verwachte recessie in andere bedrijfstakken is er een mogelijkheid dat mensen uit andere sectoren geïnteresseerd zijn om te gaan werken in de ouderenzorg. Voor Evean is dit mogelijk een kans om met gerichte campagnes nieuwe medewerkers aan te trekken voor onze vacatures, ook via zij-instroomtrajecten.

Waar Evean in 2019 moeite had om de bezetting van de Specialisten Ouderenzorg (SO) op niveau te houden heeft hier in 2020 een verdere professionalisering plaatsgevonden. Enerzijds is dit gericht op het behoud van SO's door betere facilitering en het op korte termijn aantrekken van nieuwe SO's. Daarnaast is de al ingezette lijn van taakdifferentiatie met het aantrekken van basisartsen versneld vormgegeven. Vanaf september 2020 is Evean een wederom een erkende opleidingsinstelling na positieve visitatie. Door het realiseren van instroom van nieuwe collega's in dienst van Evean is het SO-team momenteel adequaat versterkt.

Tevens is extra aandacht besteed aan de werving van Gezondheidszorg (GZ) psychologen in verband met krapte op de arbeidsmarkt. Dit heeft geresulteerd in de aanname van een aantal GZ psychologen waardoor de bezetting op orde is. Tevens worden binnen Evean GZ psychologen opgeleid.

Eind 2020 is een beperkt aantal teammanager-vacatures ontstaan. Deels is dit opgevangen door enkele medewerkers met ontwikkelpotentieel uit de eigen organisatie die reeds binnen Evean in traject waren om in te groeien in de functie van teammanager. Deels vindt werving extern plaats. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal en de kwaliteit van de sollicitanten hoopgevend, het lijkt erop dat de huidige arbeidsmarkt voor deze functies gunstiger voor ons is dan in 2020.

Verandervermogen is vergroot

Met de inrichting van de nieuwe zorgmanagementstructuur en – mede - door het uitbreken van het coronavirus is een toename van het verandervermogen van de organisatie gezien. In korte tijd is een tijdelijke organisatie ingericht bestaande uit onder meer een Kernteam met verschillende disciplines, die sturend en informerend de betrokken teammanagers en andere professionals richting gaf in het uitvoeren van corona-gerelateerde zaken in de dagelijkse operatie. Daarnaast zijn verschillende andere tijdelijke teams geformeerd (Belteam Evean, team ikhelp@evean.nl) die ondersteunend zijn aan het primaire proces. Door gebruikmaking van de nieuwe zorgmanagementstructuur en de lijn regiomanagers – teammanagers is de opdracht- en communicatielijns ten opzichte van de situatie vóór invoering van deze structuur sterk verbeterd.

Doelstellingen

Als gevolg van de inspanningen die zijn geleverd op het gebied van corona zijn de doelstellingen uit het jaarplan 2020 niet volledig gerealiseerd. Er is bij een aantal doelstellingen vertraging opgelopen of is ervoor gekozen om door te schuiven naar 2021. Desondanks zijn er mooie resultaten geboekt op de volgende gebieden:

- *Kwalitatief goede zorg bieden, waarbij de relatie tussen cliënt en medewerker centraal staat en de dialoog rondom zelfredzaamheid gevoerd wordt;*
- *Meer betrekken van de medewerkers bij beleid;*
- *Ketensamenwerking;*
- *Verbetering bedrijfsvoering.*

Organisatie

Medio 2019 is een start gemaakt met de herinrichting van de zorgorganisatie Evean, gebaseerd op het versterken van het primaire proces, het marktperspectief, de zorgmanagementstructuur en het verbeteren van de bedrijfsvoering. Door het hanteren van kortere lijnen en een kleinere ‘span of support’ wil Evean de zorgprofessionals maximaal ondersteunen en aandacht geven in hun dagelijkse werk met de cliënt. De indeling in regio’s geeft de mogelijkheid om regionaal op veranderingen te kunnen anticiperen en de positie in de regio te verbeteren.

In 2020 is de herinrichting verder vorm gegeven met de benoeming van de teammanagers en een groot deel van de coördinerend verpleegkundigen. Er is een management development traject gestart om teammanager te ondersteunen te groeien in hun rol.

Cliënten en bewoners

De implementatie van de Wet zorg en dwang heeft voor de intramurale locaties plaats gevonden voor de cliënten met een psychogeriatrische aandoening die onder verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde vallen. Hiermee is een verbeter slag gemaakt in de bewustwording van de inzet van onvrijwillige zorg.

Ook in 2020 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en cliëntmedezeggenschap 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 in deze hectische tijd.

Rein Souwerbren en Sandra Oud

Directie Evean

➤ 2.1 Meerjarenbeleid

Het meerjarenbeleid van Evean is vertaald in de missie en de visie.

Van missie...

Evean 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. Evean 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

Onze kernwaarden zijn opgesteld met verschillende stakeholders binnen de organisatie. Binnen Evean spreken we elkaar als collega's aan op:

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 strategie naar uitvoering

De missie en visie zijn voor 2020 vertaald naar de onderstaande strategische doelstellingen:

1. Cliënten krijgen passende en kwalitatief goede zorg, waarin de relatie tussen cliënt en medewerker centraal staat en de zelfredzaamheid van de cliënt uitgangspunt is bij het inzetten van zorg.
2. Evean is een excellente werkgever waar medewerkers graag (willen komen) werken en optimaal hun werk kunnen doen.
3. Het huishoudboekje op orde, waarbij de opbrengsten en kosten in balans zijn en bij afwijkingen worden tijdig acties ingezet.
4. De positie van Evean in de keten bestendigen/versterken door passende zorg te leveren in alle regio's, al dan niet in samenwerking met anderen, zowel nu als in de toekomst.

Kijkrichting: Kwaliteitszorg bieden vanuit betekenisvolle relaties

Als Evean willen we sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties. In onze kijkrichting 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 (teammanagers) ondersteund moeten worden om met elkaar scherp te krijgen wat wel en wat niet binnen de mogelijkheden van Evean ligt. Het doel is om de teammanagers en coördinerend verpleegkundigen in hun kracht te zetten, zodat er meer gewerkt kan worden vanuit een ondersteunings- en servicegedachte naar cliënten en medewerkers in de directe zorg.

Belangrijk in dit verhaal is de zichtbaarheid en nabijheid van leidinggevendenden voor cliënten en medewerkers. Je moet elkaar voldoende tegenkomen, een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), te ontwikkelen om zodoende tot een kloppend huishoudboekje in relatie tot goede zorg en dienstverlening te komen (hierin hebben ook medewerkers een verantwoordelijkheid). Duidelijke 'klantprofielen' en projectmatig werken helpen om optimale zorg te kunnen verlenen.

➤ 2.2 Algemeen beleid verslagjaar

Herinrichting organisatie

In 2020 is verder vorm gegeven aan de herinrichting van de organisatie. De regiomanagers die eind 2019 zijn benoemd hebben in 2020 hun team samengesteld. De teammanagers zijn vanaf maart 2020 benoemd. De coördinerend verpleegkundigen in de regio's zijn voor het grootste gedeelte aangesteld. Voor de Specials (specialistische zorg, dagbesteding, thuisbegeleiding en VPT/MPT) is een manager aangesteld die zitting heeft in het Management Team.

Eind 2020 is een Management Development traject gestart om de functionarissen te ondersteunen om hun rol goed te kunnen vervullen. De nieuwe inrichting lijkt een positief effect te hebben op de bereikbaarheid van leidinggevendenden door een kleinere aantal medewerkers waar leiding aan wordt gegeven. In 2021 zal een evaluatie plaatsvinden over het effect van de herinrichting.

Herinrichting management- en secretariële ondersteuning primaire proces Evean

In 2020 is de inzet van de management- en secretariële ondersteuning onderzocht. Hiervoor is een project gestart om de management- en secretariële ondersteuning binnen geheel Evean in lijn met de 'kijkinrichting' van Evean te brengen. Dit met als doel het optimaal faciliteren van leidinggevendenden en teams, zodat zij zich kunnen richten op hun primaire taken. Maar ook om de efficiëntie en kwaliteit van ondersteuning in de breedte meer en beter op elkaar aan te laten sluiten. Waarbij korte lijnen en regelkracht van belang zijn. Begin april 2021 is een conceptplan gereed voor de herinrichting waar een Servicepunt onderdeel van zal zijn.

Concernsynergie

Evean is één van de groepsmaatschappijen van Espria. Het specifieke van het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regie zijn samengebracht. Espria en de groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal en nemen herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden een belangrijke plaats in.

Meer dan ooit wordt van organisaties verwacht dat zij over de grenzen van de afzonderlijke domeinen een samenhangend aanbod aan kwetsbare mensen bieden. Samenwerking door de groepsmaatschappijen moet onderscheidende meerwaarde brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald.

Meerwaarde creëren uit samenwerking is de basisfilosofie van Espria. In de samenwerking focussen we op vier gebieden waar we de meeste toegevoegde waarde kunnen behalen: drie strategische pijlers en het fundament: gezonde zorgorganisaties faciliteren. Zo werkt samen in het voordeel van cliënten én medewerkers.

Het beleid en de strategie van Evean sluiten aan op de strategische pijlers van Espria:

- Steeds merkbaar betere zorg voor onze cliënten.
- Vitale medewerkers en goed werkgeverschap.
- Meerwaarde van IT in de zorg.

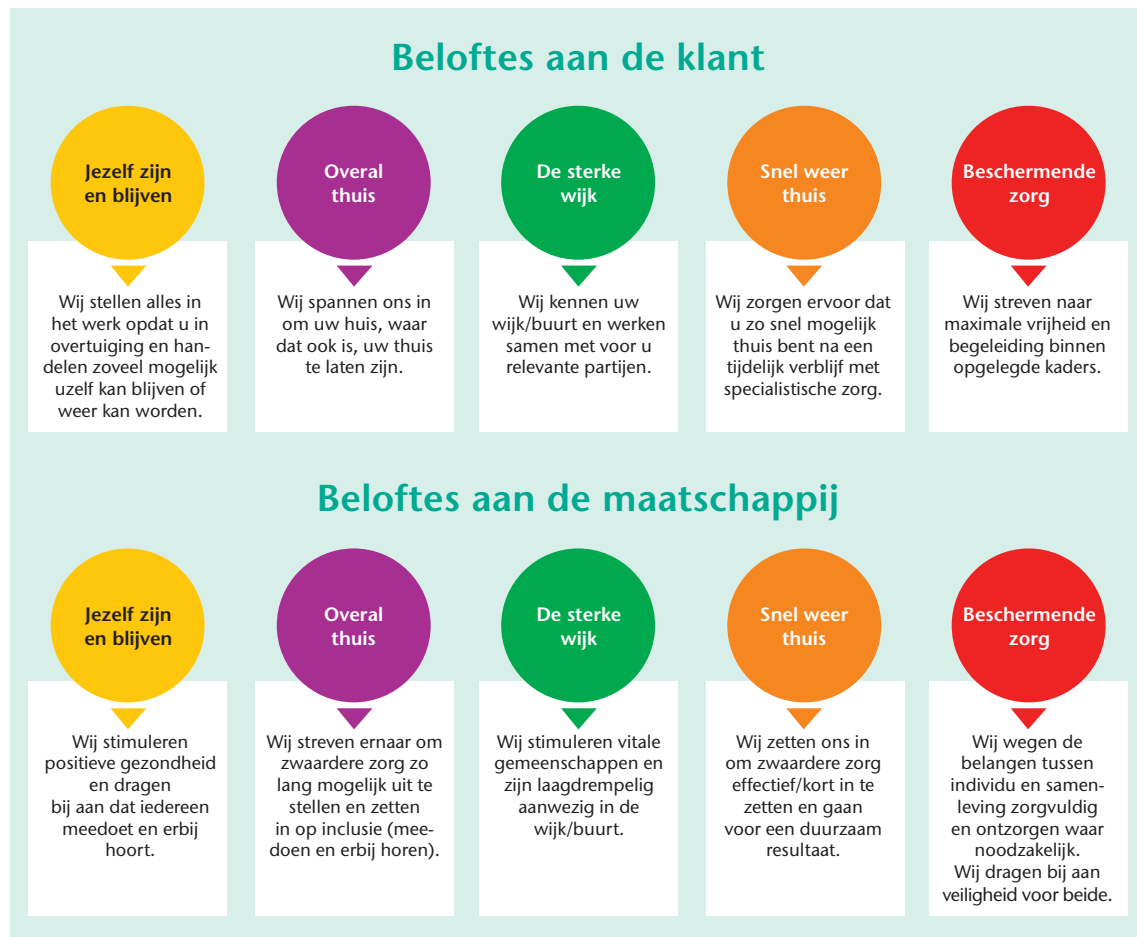
Aan het fundament van gezonde zorgorganisaties werken we samen in bedrijfskundige ondersteuning en facilitering.



Merkbaar Beter

Het programma 'Merkbaar Beter' geeft inhoud aan continue verbeteringen in cliëntbeloftes en de geboden zorg, waar de cliënt centraal staat. We gaan voor hoge kwaliteit van zorg en we verbeteren en innoveren voortdurend om kwetsbare mensen de zorg te geven die ze nodig hebben. We willen bijdragen aan kwaliteit van leven. Hier gaan we binnen Espria allemaal voor: Evean, GGZ Drenthe, Icare, Icare JGZ, De Trans, Zorggroep Meander, ZCN, Espria Ledenvereniging en het SSC Espria. Over de grenzen van onze eigen organisaties heen, delen we kennis, leren we van en met elkaar en maken we onze zorg merkbaar beter. Het werken vanuit beloftes aan cliënten (zie afbeelding hieronder) is een proces van uitproberen, ontdekken, kennis delen en verbeteren. Met als doel dat we straks met trots ervaren dat we ons onderscheiden in de markt én dat cliënten en (nieuwe) medewerkers bewust voor ons kiezen!

Binnen Evean wordt gewerkt met de module Geriatrische Revalidatie Zorg en is uitwisseling met de andere groepsmaatschappijen over de Geriatrische Revalidatie Zorg. In Zaandam-Zuid is gestart met de pilot kwaliteit van leven waar het programma Merkbaar Beter ondersteuning in biedt. Tevens zijn familiezorg, narratieve verantwoording en cliënt georiënteerde e-health beweging onderwerpen waar Evean aan participeert.



Mens en Arbeid

Mens en Arbeid (M&A) is het programma binnen Espria dat de focus legt op de medewerker. De medewerker maakt het verschil. Hoe beter de medewerker wordt gefaciliteerd in zijn/haar werk, des te beter is de kwaliteit van zorg. Hoe beter de medewerker zich gesteund voelt in zijn/haar vitaliteit, des te meer is de medewerker in staat zich aan te passen in de veranderende wereld van de zorg. Binnen Espria wordt intensief samengewerkt op het gebied van vitale medewerkers en goed werkgeverschap. Een voorbeeld hiervan is het Vitaliteitsplein. Dergelijke initiatieven zijn hard nodig, gezien de grote uitdagingen als ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt die we samen aanpakken. Er wordt samengewerkt op diverse onderdelen, zoals: permanente educatie / leiderschapsprogramma, slapende dienstverbanden, verzuimportal, , HR-applicatielandschap, voortgang Leermanagementsysteem Infolearn, Empty, sociaal kader, Vitaliteitsplein, duurzame inzetbaarheid, inzet van de bedrijfsartsen (Immediator) en gedragsregels verzuim.

Informatie-en zorgtechnologie

In het samenwerkingsprogramma informatie- en zorgtechnologie 'Digitaal aan zet' heeft Espria als ambitie neergelegd de informatievoorziening verder te professionaliseren.

Digitalisering en technologie bieden steeds meer nieuwe mogelijkheden en ondersteunen ons in ons dagelijks werk. Daarnaast helpen deze de zelfregie en kwaliteit van het leven van onze cliënten/patiënten te vergroten. Het programma Digitaal aan Zet biedt ons de mogelijkheden om binnen Espria al lerend en experimenterend met elkaar te verkennen en dat wat waarde toevoegt slim te benutten. Met het programma dagen we iedereen graag uit om actief mee te doen en om zo samen te verkennen en te ontdekken, dingen uit te testen en/of samen met cliënten uit te proberen.

2.2.1 Corona

Het verslagjaar 2020 heeft in het teken gestaan van corona. De uitbraken in de verschillende locaties van Evean hebben inspanning gekost van alle medewerkers. Tevens was er spanning over potentieel besmettingsgevaar onder de medewerkers en cliënten. Om de teams zo goed mogelijk te ondersteunen is er een corona kernteam opgericht met het doel te kunnen anticiperen op de ontwikkeling vanuit de overheid, RIVM en op signalen en vragen vanuit de teams. Prioriteit hadden de maatregelen, hygiëne, Persoonlijk Beschermingsmiddel (PBM) en de communicatie naar de medewerkers, cliënten en contactpersonen. Rondom het onderwerp hygiëne heeft een webinar plaats gevonden en was aandacht voor de protocollen en e-learning aangezien het verspreidingsgevaar wordt verkleind door hygiënisch te werken.

In de eerste golf is een COVID-unit geopend in het Evean Eduard Douwes Dekker (EEDD) en op Recura om de zorg voor besmette patiënten te kunnen bieden in de regio. Daarnaast zijn medewerkers van Evean ingezet voor de COVID- unit de Meeuwenvleugel in samenwerking met de Zorgcirkel.

Voor de extramurale cliënten is een team opgericht dat de zorg voor alle COVID-19 besmette cliënten verzorgde, "de COVID-route". Dit team nam tevens de zorg op zich voor besmette cliënten van andere organisaties in samenwerking met de Zorgcirkel, ViVa! Zorggroep en MagentaZorg. In de tweede golf zijn afspraken gemaakt met de ziekenhuizen om COVID-patiënten thuis te verzorgen.

Gedurende enige tijd waren, conform de richtlijnen van de overheid, de locaties gesloten voor bezoek. In deze periode was het niet mogelijk voor naasten om hun dierbaren te bezoeken. Er is toen voor het welbevinden van onze cliënten ingezet op alternatieven voor contact, zoals beeldbellen en raamcontact. Ook zijn niet-zorgmedewerkers ingezet om te ondersteunen op de locaties bij het aandacht geven aan cliënten en andere klussen via "Ikhelp". "Ikhelp" is een punt waar ondersteuningsvragen kunnen worden gesteld en waar gekeken wordt naar vraag en aanbod van medewerkers.

Door coronagerelateerd verzuim onder zorgmedewerkers werd regelmatig een beroep gedaan op “Ikhelp”. Daarnaast zijn ook het leger en het Rode Kruis op twee locaties ingezet vanwege personele krapte in combinatie met een corona-uitbraak.

De afschaling van zorg tijdens de eerste golf heeft geresulteerd in minder geleverde zorg in de extramurale setting. Intramuraal zijn minder opnames gerealiseerd als gevolg van besmettingen op de locaties en potentiële cliënten die de opname uit hebben gesteld naar aanleiding van onder meer de bezoekbeperking. Dit heeft effect gehad op het resultaat. Hiervoor wordt aanspraak gedaan op compensatie vanuit de overheid.

Voor de mentale ondersteuning van medewerkers hebben de psychologen van Evean ondersteuning geboden.

De inspanningen die geleverd zijn rondom de corona-crisis hebben er in geresulteerd dat een aantal doelstellingen uit het jaarplan 2020 nog niet gerealiseerd zijn, doorlopen of doorgeschoven zijn naar 2021. De uitwerking van de klantreizen evenals de strategische personeelsplanning zijn uitgesteld. In de volgende paragrafen is voor de verschillende onderwerpen beschreven of de doelstellingen behaald zijn.

2.2.2 Risico's, kansen en onzekerheden

Geen grote financiële risico's, wel onzekerheid impact coronavirus op de resultaatontwikkeling

In paragraaf 2.6 wordt nader ingegaan op het financieel beleid waarbij ook de ontwikkeling in de financiële kengetallen van Evean is weergegeven. Hieruit is af te leiden dat Evean financieel gezond is. Evean kent een goede balanspositie en beschikt over toereikende liquiditeit. Evean heeft verder als beleid geen gebruik te maken van (afgeleide) financiële instrumenten ter afdekking van financiële risico's. Daarmee doen ook deze risico's zich niet voor.

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2021 werd verwacht dat 2021 een jaar van herstel zou zijn met bijpassende ambitie. De tweede golf van het coronavirus was wel aan de orde, maar met de ervaring van de eerste golf was Evean beter voorbereid hoe te handelen. Dit heeft echter niet kunnen voorkomen dat de tweede golf is uitgerold, vrijwel direct gevolgd door een groeiende derde golf en daarmee voorbereidingen op een zwart scenario in de zorg. Overlijdens en vertraagde instroom bemoeilijken herstel van bedbezetting en productiviteit. Dit heeft directe gevolgen voor de resultaatontwikkeling, met name door minder geleverde zorg, hoog verzuim, daaraan verbonden inzet van personeel niet in loondienst en extra kosten voor onder andere schoonmaak en beschermingsmiddelen.

Naar verwachting zal pas later in het jaar sprake zijn van herstel. Dit vraagt extra aandacht. De resultaatontwikkeling 2021 is hierdoor onzeker. Toezeggingen van compensatie in 2021 voor gederfde omzet en meerkosten is (nog) niet voor iedere financieringsstroom een feit. In de jaarrekening is dit onder 'gebeurtenissen na balansdatum' nader toegelicht. De Raad van Bestuur en directie hebben intensief overleg over de uitdagingen die deze pandemie met zich meebrengt en hoe zij deze het hoofd kan blijven bieden. Coronagerelateerde effecten zijn een regulier onderdeel geworden van de resultaat- en liquiditeitsontwikkeling, maar ook is verder vooruitgekeken. Onder begeleiding van een coördinerende raad is een strategische heroriëntatie uitgevoerd, gericht op een toekomst met corona. Aan de hand van externe ontwikkelingen en beschikbare informatie hierover is beoordeeld in hoeverre de pandemie een wijziging van de strategie betekent. De strategie van Evean is gevormd vanuit een aantal strategische pijlers, te weten steeds merkbaar betere zorg voor onze cliënten, vitale medewerkers & goed werkgeverschap, meerwaarde van IT in de zorg en financiële stabiliteit. De conclusie vanuit deze heroriëntatie is dat Evean zich richt op de juiste strategische thema's en weinig bijsturing behoeft. Belangrijk blijft om hierin de juiste prioritering aan te geven en executiekracht te borgen. Hier is in 2021 extra aandacht voor.

Ten behoeve van de verwachte resultaat- en liquiditeitsontwikkeling worden voortdurend inschattingen gemaakt in de duur van deze pandemie, de mate van terugval in producties, wijkverpleging en behandelingen, de mogelijke afname van de bezetting in de huizen voor langdurige zorg, de kosten voor het beschikbaar houden van bedden voor coronapatiënten, de impact van het sluiten van dagbestedingslocaties, de verwachte stijging verzuim personeel, de mate waarin inzet van personeel kan meebewegen, maar ook in hoeverre kostenverhogende maatregelen of gederfde omzet door onze financiers vergoed wordt. Daarbij sluiten wij aan bij gepubliceerde compensatieregelingen van toepassing voor de verschillende financieringsstromen.

De Raad van Bestuur stelt vast dat deze pandemie geen risico vormt voor de continuïteit van Evean, maar zeker is wel dat ook de rendementsontwikkeling van Evean in 2021 wordt geraakt. Op basis van de huidige gezonde financiële balanspositie, de huidige beschikbare liquiditeit van Evean en de toezeggingen vanuit met name de zorgkantoren en zorgverzekeraars om de bestaande regelingen voor compensatie te verlengen, stelt de Raad van Bestuur vast dat deze pandemie geen risico vormt voor de continuïteit van Stichting Evean en acht zij waardering op basis van de continuïteitsveronderstelling gerechtvaardigd. In 2021 zal de resultaat- en liquiditeitsontwikkeling kortcyclisch en op basis van relevante KPI's worden gemonitord.

Binnen Evean is geanticipeerd op een derde golf. Met de sterk oplopende besmettingscijfers en ziekenhuisopnames in onze regio is regionaal gekeken met de ketenpartners op welke manier de zorg geboden kan worden.

Toenemende risico's voor continuïteit van zorg

De toekomstige bekostiging van de verpleging, verzorging en thuiszorg brengt grote onzekerheid met zich mee. De toenemende druk op doelmatigheid en tariefdruk in combinatie met schaarste op de arbeidsmarkt en toenemende zorgvraag leiden tot een verdere kloof tussen zorgvraag en financierbaarheid daarvan. Voor Evean betekent dit onder meer dat inzet van zorgtechnologie en verlaging van verzuim en aantrekkelijk werkgeverschap speerpunten zijn voor 2021. Daarnaast wordt in regionaal verband intensief samengewerkt om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen. Desondanks vraagt de genoemde kloof op verschillende andere niveaus (politiek, maatschappelijk en vanuit financiers) een herbezinning om de continuïteit en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Vastgoed

Binnen de vastgoedportefeuille zijn noodzakelijke aanpassingen nodig om een woonomgeving te bieden die past bij de (toekomstige) zorgvraag. Dit vergt de nodige investeringen dan wel het aangaan van nieuwe huurverplichtingen voor aanpassingen of vervangende nieuwbouw. Dit leidt tot een toename in de kosten voor huisvesting zonder dat dit leidt tot hogere inkomsten (tenzij er sprake is van capaciteitsuitbreiding). Toch is dit noodzakelijk om als zorgaanbieder een passend aanbod te blijven garanderen. Dit betekent wel dat de hogere kosten op een andere wijze gecompenseerd dienen te worden. Via initiatieven als domotica en het continue verbeteren van de bedrijfsvoering op alle terreinen wordt hier aan gewerkt.

2.2.3 Innovatie

Zorgtechnologie

Zorgtechnologie neemt binnen het zorglandschap een steeds belangrijke rol in, enerzijds om de kwaliteit van zorg te verhogen, zelfredzaamheid te stimuleren en anderzijds om zorgmedewerkers efficiënter in te kunnen zetten.

Binnen Evean hebben verschillende projecten rondom zorgtechnologie plaats gevonden het afgelopen jaar.

Voor het jaar 2021 is zorgtechnologie een belangrijk thema waar breed op wordt ingezet binnen de organisatie en met de ketenpartners. Indien gewenst hebben er voor de verschillende projecten scholings-, voorlichtingsbijeenkomsten plaats gevonden.

- **Zorginnovatieteam** (regio Waterland)

In het najaar van 2020 startte een nieuw team voor zorginnovatie in de thuiszorg, waarbij de focus in eerste instantie ligt op de regio Waterland. Het innovatieteam gaat 18 maanden aan de slag met het onderzoeken hoe we cliënten in Waterland langer een zelfstandig leven kunnen bieden, en welke technologie hier het beste in ondersteunt.

- **Slimme inco, pilot EEDD-gesubsidieerd vanuit de RAK** (Regionale aanpak kwaliteitskader)
Het Evean Eduard Douwes Dekker (EEDD) heeft geparticipeerd in de pilot met InstantCare. Doel was de gebruiksvriendelijkheid te testen van InstantCare in relatie tot regulier incontinentie materiaal op basis van gebruiksvriendelijkheid en meerwaarde voor de cliënt en medewerker. De pilot is uiteindelijk stop gezet op basis van inzet en uiteindelijke opbrengst. Er waren teveel problemen met de techniek en het juiste gebruik door medewerkers.

- **Slimme inco Essity/Tena (SmartCare) Guisveld**

Op de locatie Guisveld, afdeling Graankoper heeft een pilot plaatsgevonden welke onderdeel is van het gezamenlijke slimme incontinentiemateriaal- traject op Espria niveau. Doel van de pilot is ervaring opdoen met een nieuw slim inco product van Tena/ Essity. SmartCare is een sensor die meet hoe verzadigd het materiaal is met urine en verzendt, zodra dit het geval is, een melding naar de smartphone van de zorgmedewerker. Hierdoor ontstaat beter inzicht in het plaspatroon van een bewoner, en kan preventief actie worden ondernomen om natte bedden te voorkomen. De pilot heeft geresulteerd in een adviesrapport over de gebruiksvriendelijkheid van het nieuwe product SmartCare als monitoringstool voor incontinentie. De evaluatie zal in januari 2021 plaatsvinden. Aansluitend in het eerste kwartaal van 2021 zal op Espria niveau op basis van de resultaten keuzes worden gemaakt voor het gezamenlijk inkooptraject, voor het contracteren van een of twee leveranciers voor incontinentiematerialen.

- **Dubbele controle medicatie extramuraal**

Het digitaliseren van de dubbele controle op risicovolle medicatie bij extramurale cliënten is gerealiseerd. Hiermee is een grote stap gezet in het kader van het verhogen van de medicatieveiligheid voor Evean en kan er op elk moment 24/7 in samenwerking met ZCN een objectieve controle plaatsvinden. In het eerste kwartaal van 2021 vindt de evaluatie en borging plaats van het project.

- **Domotica project locatie Swaensborch in Monnickendam**

Voor de vervanging van het verpleegoproepsysteem op locatie Swaensborch is in 2020 een Functioneel Programma van Eisen opgeleverd. Het opgeleverde programma van eisen met daarin de eisen en wensen voor een nieuw systeem in combinatie met domotica zal in 2021 worden gerealiseerd.

- **Beeldbellen op Evean locaties met mantelzorg en familie thuis**

In het begin van de coronapandemie in 2020 was er een grote behoefte aan beeldcontact vanuit bewoners met mantelzorg en familie toen locatiebezoek tijdelijk niet mogelijk was. Met spoed is gekeken naar mogelijkheden om beeldbelcontact vanuit Evean locaties tussen bewoners en mantelzorg/familie mogelijk te maken op een laagdrempelige manier en via een simpel apparaat. Om dit mogelijk te maken heeft Evean 60 beeldbel tablets met WhatsApp aangeschaft.

- **Medicatie toedienregistratiesysteem CareXS Meddy (eTRS) – regio Amsterdam**

De implementatie van het medicatie toedienregistratiesysteem CareXS Meddy (eTRS) is uitgevoerd in tien extramurale teams in de regio Amsterdam vanuit het samenwerkingsverband met SIGRA. Door inrichting van het toedienregistratiesysteem CareXS Meddy vervalt het werken met fysieke toedienlijsten en dat draagt bij aan het verminderen van medicatiefouten in het gezamenlijke toedienmedicatie ketenproces voor cliënten.

- **Selectietraject medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) – regio Noord-Holland Noord**

De VVT organisaties, huisartsen en apotheek/ apotheekhoudende huisartsen in regio Noord-Holland Noord zijn een project opgestart om in gezamenlijkheid een elektronisch medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) te selecteren en dit in te voeren. Een kernteam bestaande uit vertegenwoordigers van deze organisaties is opdrachtgever van dit project en SIGRA, een regionale samenwerkingsorganisatie, is opdrachtnemer voor de selectie en contractering van een eTRS toepassing. Met een gezamenlijk selectie- en implementatietraject willen de zorgaanbieders in de regio Noord-Holland Noord invulling geven aan de ambitie om eenduidig (samen) te werken. Een eTRS toepassing verhoogt de medicatieveiligheid, de onderlinge samenwerking en een efficiënter toedienmedicatie ketenproces. In december 2020 heeft de besluitvorming plaatsgevonden voor de leverancierselectie. In januari 2021 wordt het contract met de gekozen leverancier CHS afgerond. En aansluitend is vanaf februari het implementatietraject van start gegaan.

- **Experimenteren met Zorgrobot Tessa**

Tessa is een zorgrobot die cliënten ondersteunt met verbale begeleiding om meer zelfregie (terug) te krijgen. Evean wil met de introductie van zes Tessa's eigen ervaring opdoen en de potentie valideren dat Tessa doelmatige zorg levert en resulteert in een afname van fysieke zorg in de thuiszorg. Op basis van de ervaringen is de verwachting dat grootschalige uitrol geadviseerd wordt. De pilot loopt tot het eerste kwartaal van 2021.

- **Leveren van zorg op afstand met de Compaan**

Vanuit de subsidieregeling kwaliteitsmiddelen Noord Holland is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een Toolkit Extramuraal. In samenwerking met Zorgcirkel, ViVa! Zorggroep en de Omring zal er een keuze gemaakt worden van de in te zetten e-Health en zorgtechnologie producten. Een eerste plan in 2020 was met spoed het inregelen van het leveren van beeldzorg op afstand met behulp van de Compaan. Extramurale zorgmedewerkers en cliënten zijn in staat om te beeldbellen en communiceren via de Compaan tablet. In verband met de coronapandemie is het oorspronkelijke plan aangepast, met spoed is de Compaan ingezet. Vanaf 1 september zijn er 40 in gebruik, 10 in Heiloo en 30 in de overige wijkteams. De financiering vindt plaats vanuit de 6.5 uren regeling zorgtechnologie Thuis.

- **Sensara**

Vanuit de subsidieregeling kwaliteitsmiddelen Noord Holland is in 2020 een start gemaakt met een plan om via sensoren het leefpatroon en verstoringen te signaleren en hier de zorgactiviteiten op in te richten. Met als doel zo lang als mogelijk thuis blijven wonen van de cliënt. Gesprekken met de leverancier inclusief ondertekening van overeenkomsten hebben plaats gevonden. Start inzet Sensara zal in februari 2021 plaatsvinden.

- **Fieldlab Robotica**

Om het gebruik van Zorgtechnologie al bij de opleiding van zorgmedewerkers te introduceren is in Zaandam een Fieldlab Robotica ingericht en ontwikkeld. Samen met andere zorgorganisaties in Zaanstreek Waterland en het Regio College is een fysieke ruimte ingericht met daarin nu reeds beschikbare en bewezen zorg technologieën. Doel is het vroegtijdig leerlingen laten kennis maken met Zorgtechnologie en e-Health.

- **Digitaal ondertekenen ValidSign**

In 2020 is Evean, als eerste groepsmaatschappij binnen Espria, gestart met de implementatie van een nieuw digitaal ondertekensysteem, ValidSign. Het systeem maakt mogelijk dat documenten digitaal ondertekend kunnen worden, waardoor tijd en geld bespaard worden. Daarnaast draagt het systeem bij aan de informatieveiligheid; documenten raken minder snel kwijt. Ook is de fysieke aanwezigheid op locatie niet meer vereist voor het ondertekenen van document. Gezien de ontwikkelingen rondom de coronapandemie is dit een gewenste situatie.

➤ 2.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden

2.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Green Deal Duurzame Zorg

Op de internationale dag van de duurzaamheid (10 oktober 2020) heeft Evean, samen met de andere zorgorganisaties in het Espria netwerk, zich aangemeld bij de Green Deal Duurzame Zorg. Dit is een netwerk om duurzaamheid binnen de hele zorgsector te versnellen.

Een van de eerste stappen die we gezamenlijk binnen Espria gaan zetten sluit aan bij de eerste Green Deal doelstelling: CO₂-uitstoot terugdringen met 49% in 2030. Met een 'CO₂-emissie reductie Routekaart' gaan we beschrijven hoe we onze CO₂ uitstoot verminderen binnen vastgoed. Daarnaast werken we aan het inzichtelijk maken van onze CO₂ voetafdruk. Met de andere Espria-onderdelen is Evean in een ver gevorderd stadium in de opstelling van de portefeuilleroutekaarten waarmee de route naar de klimaatdoelstellingen in 2030 is uitgestippeld.

In 2020 is de aandacht voor de verduurzaming van de portefeuille Vastgoed sterk toegenomen. Vooruitlopend op de wettelijke verplichtingen met betrekking tot bepaalde maatregelen zijn belangrijke stappen gemaakt. Zo is op verschillende locaties alle verlichting vervangen door Led-verlichting. Dit arbeids- en kostenintensieve project wordt volledig in eigen beheer uitgevoerd.

Pilot elektrisch rijden VPT

Binnen het Volledig Pakket Thuis (VPT) is in december een pilot gestart met 7 elektrische auto's. Hiermee wordt aangesloten op de Green Deal om milieuvriendelijke en bewuster zorg te bieden. Tevens wordt op deze manier de leefcirkel van cliënten in de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vergroot en wordt de mogelijkheid geboden om cliënten weer naar een dagbesteding te brengen in de coronapandemie. In de toekomst zal Evean mogelijk volledig overgaan op elektrisch rijden; in deze pilot fase onderzoeken wij de mogelijkheden hiervoor.

Social Return On Investment (SROI)

Er zijn afspraken gemaakt met gemeentes over de verantwoording van de SROI-inspanningen. Daarnaast zijn er gesprekken met het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) en gemeentes over de mogelijkheid om medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen Evean in te zetten.

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

2.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden

Samenwerken en zorgen doe je niet alleen. Als Evean willen we ook via samenwerkingsverbanden het beste uit onszelf halen om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Daarbij gaan we uit van de juiste zorg op de juiste plek. Daartoe werken we samen met andere partners om de dienstverlening in de hele keten naadloos aan te laten sluiten op de veranderende behoeften van cliënten. Dat doen we zowel voor regionale cliënten als met onze Espria-partners, gericht op specifieke doelgroepen. Afgelopen jaar was de samenwerking in de keten een strategisch speerpunt waar veel aandacht aan is besteed. Dit komt ook naar voren in de samenwerking tijdens de coronapandemie.

Onze voornaamste stakeholders, naast cliënten en medewerkers, zijn: omgeving, mantelzorgers, verwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten en transferverpleegkundigen), ziekenhuizen Zaans Medisch Centrum en BovenIJ, Noordwest ziekenhuisgroep, politiek (gemeenten, wethouders, overheid), zorgverzekeraars, zorgkantoren, welzijnsorganisaties, GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg) organisatie Parnassia, Arkin, Gerion.

Met de Hoge school van Amsterdam (HvA) vormen we een leerbedrijf om HBO wijkverpleegkundigen op te leiden, waarbij we samenwerken met de Zorgcirkel, ViVa! Zorggroep, Amsteling en Cordaan.

In samenwerking met het Regio college is in 2020 op de leerlocaties Evean Eduard Douwes Dekker (EEDD), Oostergouw en Guisveld gestart met 2e groep instromers incompany groep niveau 3/4. Onderwijs is er gegeven op de leerlocaties EEDD en Oostergouw. De doorontwikkeling van onderwijs en start praktijkleren op de leerlocaties is door de coronapandemie helaas in 2020 grotendeels stil gelegd. Dit op basis van formatietekort en inzet van leerlingen in de directe cliëntenzorg op de afdelingen. Vanaf eind oktober zijn de praktijkopleiders gestart met intervisie en studentbijeenkomsten in kleine groepen of digitaal.

Ook wordt er met de ROC's samengewerkt voor het opleiden van andere zorgmedewerkers als BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) studenten, zorgassistenten en verzorgende C.

In 2020 zijn met de Werkgeversservicepunten Amsterdam en Zaanstreek-Waterland BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) leerlingen opgeleid op het niveau Helpende, dit onder het project Welslagen.

Evean neemt deel aan het UNO (universitair netwerk ouderenzorg) en SOON (samenwerkende opleiding tot specialist ouderengeneeskunde) is betrokken bij het opleiden van specialisten ouderengeneeskunde.

Meer in zijn algemeenheid delen wij kennis en goede voorbeelden binnen onze regionale netwerken. Zo neemt Evean deel aan de SIGRA, een netwerk waarin ca 100 zorgorganisaties uit Amsterdam, Diemen, Amstelveen, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord participeren. SIGRA draagt bij aan de continue verbetering van samenhang, kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg en het welzijn van de mensen in ons werkgebied. Vanuit opleidingen en recruitment bespreken we de vraagstukken met betrekking tot de arbeidsmarkt- en opleidingsvraagstukken. Samenwerken in de keten heeft het doel om samen te leren, verbeteren en innoveren en zo onze cliënt de juiste zorg te bieden.

Specifiek in Amsterdam-Noord participeert Evean in de Krijtmolenalliantie (KMA). De Krijtmolenalliantie heeft de ambitie om met en voor de inwoners van Amsterdam-Noord verbetering van gezondheid en kwaliteit van leven te realiseren door optimalisering van de welzijns- en zorginfrastructuur, de inbedding van aantoonbaar effectieve innovatieve en integrale werkwijzen, en door duurzame samenwerking en ontschotting. In 2020 is in Noord Kennemerland het samenwerkingsverband gestart en is energie gestoken in het Regionaal Samenwerkings-Overleg Kop van Noord Holland.

Ook levert Evean een actieve bijdrage aan verschillende netwerken voor dementie. Deze zijn regionaal georganiseerd en vormen een samenwerkingsverband van zorginstellingen, welzijnsorganisaties, gemeenten en de regionale afdelingen van Alzheimer Nederland. Samen zetten we ons in om de zorg voor mensen met dementie en hun naasten in onze regio structureel te verbeteren. Dat doen we door onze kennis te delen en samen te werken en door samen projecten op te zetten en uit te voeren.

Door vijf VVT-organisaties in de regio Zaanstreek - Waterland wordt nauw samengewerkt op het gebied van versterking van de kwaliteit van zorg. Evean, Het Mennistenerf, Pennemes, Stichting Wonen en Zorg Purmerend, De Zorgcirkel en SIGRA sloegen de handen ineen en dienden in 2019 projectvoorstellen in. De projecten ketenzorg dementie, verbeteren ketenzorg psychiatrische ouderen, leren is werken en werken is leren zijn in 2020 gecontinueerd.

In Regio Zaanstreek/Waterland is met alle betrokken partijen de opgestelde regiovisie ontwikkeld. In opdracht van de betrokken bestuurders in Zaanstreek zijn diverse werkgroepen gestart, te weten de werkgroep prioritering en de werkgroep spoedzorg.

Voor de uitvoer van de mondzorg bij verpleeghuiscliënten zijn samenwerkingsafspraken met Mondzorgplus. Tijdens de coronapandemie is nauw samengewerkt met Comicro en met Tensen & Nolte.

We werken met ketenpartners uit Amsterdam en Zaanstreek/Waterland samen op het gebied van acute zorg- en aanmeldportaal.

In 2020 zijn de volgende samenwerkingsverbanden getekend:

- Cliënt vertrouwenspersoon Zorgstem
- Stroom service netwerk groot Amsterdam
- Buurtteams Amsterdam Zuid
- Buurtteams Amsterdam Noord
- Regionale Raamovereenkomst risicovolle handelingen Noord Holland Noord
- Aanmeldportaal subacute ouderenzorg Waterland
- Aanmeldportaal subacute ouderenzorg Zaanstreek
- Netwerk Palliatieve zorg Amsterdam/Diemen

Projecten

Op het gebied van de ketensamenwerking zijn het afgelopen jaar verschillende projecten uitgevoerd.

- **Aanmeldportaal subacute ouderenzorg**

In 2020 is het project voor verdere optimalisatie van het aanmeldportaal in de regio Zaanstreek, waarbij Evean in de lead is afgerond. Doelen waren het realiseren van werkafspraken tussen stakeholders, afstemming met zorgverzekeraars, het creëren van draagvlak bij stakeholders en oprichten van een stuur- en werkgroep.

- **E- overdracht verpleegkundigen (Proeftuin)**

Evean heeft geparticipeerd in de proeftuin E-overdracht met het doel de gegevensoverdracht van patiënten uit het ziekenhuis op een efficiënte wijze digitaal naar VVT-organisaties te laten plaatsvinden. Evean heeft samen met ziekenhuis BovenIJ een koppel gevormd. De onderlinge samenwerking is hierdoor verbeterd.

De proeftuin heeft veel opgeleverd en biedt een goede basis voor een vervolgtraject naar standaard oplossingen om de administratieve last van verpleegkundigen terug te brengen en de kwaliteit van de overdracht te verhogen. Er bleek een grote achterstand in techniek, waar nu een inhaalslag is gemaakt en er meer tijd komt voor functionele vraagstukken.

- **Samenwerking met de KLM**

In 2019 is de samenwerking met de KLM gestart om KLM-medewerkers die bezig waren met hun re-integratietraject te laten re-integreren in het Evean Eduard Douwes Dekker. Met hun hospitality (gastvrijheid) achtergrond konden zij aandacht geven aan de cliënten. Aangezien dit project erg succesvol is, wordt in 2021 gekeken naar een verdere uitrol in de organisatie.

Daarnaast is, vanuit een samenwerkingsverband met ActiZ, gekeken naar het omscholen van KLM-medewerkers voor de zorg. Tijdens de corona tijd zijn er diverse informatiedagen geweest en zijn intensieve gesprekken gevoerd. Door de coronapandemie dreigen KLM medewerkers hun baan te verliezen en de zorg kan zorgmedewerkers goed gebruiken met de krapte op de arbeidsmarkt. Ondanks het feit dat het animo voor de informatiedagen erg hoog was, lopen de ontslaggesprekken momenteel nog bij KLM, een grote aanwas van zij-instromers is voornog uitgebleven.

➤ 2.4 Kwaliteit en veiligheid

Monitoring kwaliteit en veiligheid

Het toetsingskader Verpleeghuiszorg is leidend bij het beoordelen van de kwaliteit in de locaties. Aan de hand van de indicatoren vanuit het toetsingskader hebben alle intramurale locaties een zelfbeoordeling ten aanzien van kwaliteit van zorg uitgevoerd ten behoeve van de 4, 8, 12 M rapportages. Deze resultaten worden gebruikt als feedbackinformatie op de locaties zelf en naar externe stakeholders.

Binnen de Thuiszorg is het toetsingskader Zorg Thuis leidend. De kwaliteit wordt aan de hand van de indicatoren uit dit kader periodiek door de thuiszorgteams zelf beoordeeld. Deze beoordeling wordt verwerkt in de 4M-, 8M- en 12M-rapportage. Daarnaast is voor Evean in september 2020 het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) certificaat vernieuwd.

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg en regie bij de cliënt zijn duidelijke uitgangspunten in het denken en handelen van medewerker. De intentie van handelen is gericht op de wensen, levensgeschiedenis en normen en waarden van de cliënt. Een aandachtspunt voor zorgmedewerkers is het op de hoogte zijn van wat de cliënt zelf kan en hem/haar dit zelf te laten doen. Op de locaties wordt het zorgplan opgesteld op basis van geïnventariseerde wensen en in samenspraak met bewoner en multidisciplinaire team door een zorgverlener. Voor de extramurale zorg staat de zorgbehoefte van de cliënt centraal. Met als doel de mogelijkheden van zorg te laten aansluiten op de kwaliteit van leven van de cliënt en zijn zelfredzaamheid.

Hierbij wordt integrale zorg verleend, waarbij de wijkverpleegkundigen weten welke (informele) zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn en zorgen dat de zorg goed op elkaar is afgestemd. Tevens wordt hiervoor deel genomen aan lokale zorgnetwerken.

Het realiseren van zoveel mogelijk vaste gezichten voor de cliënten extramuraal blijft voor veel teams een continue punt van aandacht. Er wordt naar gestreefd het aantal gezichten te beperken maar dit blijkt in de praktijk lang niet altijd haalbaar.

Beweegbeleid

Lichamelijke activiteit verbetert de kwaliteit van leven en sociale participatie van ouderen in een zorginstelling. Om deze reden is er binnen Evean een beweegbeleid opgesteld om kwalitatief goede zorg (en behandeling) aan cliënten te bieden waarbij de identiteit van mensen en de kwaliteit van leven voorop staat.

Onderdeel van het nieuwe beweegbeleid is de komst van bewegingsagogen binnen Evean. De werkzaamheden van de bewegingsagogen bestaan uit het ontwikkelen en uitvoeren van bewegingsactiviteiten met en voor onze bewoners. Zij werken intensief samen met de oefenen fysiotherapeuten en psychomotore therapeuten van de diverse locaties. De bewegingsagogen werken nauw samen met andere collega's die betrokken zijn bij het welzijn van onze bewoners.

Het beweegbeleid van Evean heeft als doel om een 'beweegklimaat' op elk van haar intramurale afdelingen te hebben. Dit betekent dat de bewoners, medewerkers en vrijwilligers van Evean zijn bewust zijn van het beweegniveau van de bewoner en het belang van bewegen. De bewoner en zijn/haar omgeving worden in alle vormen van bewegen uitgedaagd waarbij plezier en welbevinden de belangrijkste aspecten zijn.

Methodisch werken

Het proces van methodisch werken en dossiervoering behoeft verdere verbetering binnen de intramurale zorg. Vooral de volledigheid van de zorgplannen maar ook de uitwerking en periodieke evaluatie van de gemaakte afspraken kan beter geborgd worden. Extramuraal is methodisch werken beter geborgd binnen de werkprocessen, ook het signaleren van risico's rondom veiligheid wordt extramuraal in vrijwel alle werkgebieden goed uitgevoerd. Verbeteren van het methodisch werken is voor 2021 een doelstelling in het jaarplan. Ook participeert Evean in de Espria brede expertgroep Omaha.

De vindbaarheid, bekendheid van en handelen naar geldende richtlijnen en protocollen zijn in het kader van deskundige zorgverlening een aandachtspunt. Kennisplein blijkt in de praktijk onvoldoende gebruikersvriendelijk. Hier zal in 2021 een verbeteringslag worden gerealiseerd. Ten aanzien van de aanvullende thema's zien we dat de afspraken met betrekking tot hygiëne/ infectiepreventie en onbegrepen gedrag in ongeveer de helft van de locaties worden nageleefd wat een lichte verbetering is ten opzichte van voorgaande jaren. De afspraken ten aanzien van mondzorg en medicatieveiligheid is in minder dan de helft van locaties op orde en vormen daarmee een blijvend aandachtspunt.

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.

In 2020 is een bestuursaudit gedaan door interne auditors. Het thema van de audit was het proces klachten van cliënten op managementniveau en klachtenfunctionarisniveau. Belangrijkste bevindingen tijdens de bestuursaudit klachten zijn: de manier waarop het proces rondom afhandeling van klachten momenteel is ingericht, registratie van klachten op diverse wijzen en onbekendheid over de klachtenprocedure en klachtenregeling bij het merendeel van de werknemers. Tevens behoeft de opvolging van klachten in de lijn aandacht.

Voor medicatieveiligheid heeft een interne audit plaatsgevonden, de uitkomsten zijn verwerkt in het aangepaste medicatiebeleid. De bestuursaudit medicatieveiligheid is doorgeschoven naar maart 2021.

Binnen de intramurale locaties van Evean zijn de actieplannen die waren opgesteld naar aanleiding van audits in 2019 in het kader van het verbeterprogramma “Kwaliteit in Bedrijf” verder uitgevoerd als onderdeel van het reguliere jaar- en kwaliteitsplan van de locaties.

Medicatieveiligheid

In 2020 is de medicatiecommissie van Evean wat betreft samenstelling herzien. Zij richten zich op het verbeteren van de medicatieveiligheid binnen de organisatie. Het medicatiebeleid is inmiddels herzien en wordt in februari 2021 geïmplementeerd op de locaties. Ieder kwartaal vinden evaluatiegesprekken plaats tussen Evean en de toezichthoudende apotheek van Evean vanuit Zaans Medisch Centrum. In 2020 heeft een interne audit op thema medicatieveiligheid plaatsgevonden op locatie Rietvelden. De belangrijkste verbeterpunten naar aanleiding van deze audit welke organisatie breed gelden zijn verwerkt in het herschreven medicatiebeleid.

Ten aanzien van medicatieveiligheid wordt in alle extramurale werkgebieden goed gescoord met betrekking tot de beschikbaarheid van actuele medicatielijsten. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de Baxter omdat dit de duidelijkheid en het overzicht ten goede komt. De uitvoering van de dubbele controle via de dubbele controle app is/wordt uitgerold in de teams.

Commissies

Een commissie draagt zorg voor actief beleid rondom het aandachtsgebied. Het beleid wordt volgens een vastgestelde cyclus uitgezet en bewaakt, waardoor continue kwaliteit geborgd wordt. Kwaliteitsbewaking, beleidsontwikkeling, onderwijs en communicatie/voorlichting zijn deelgebieden en betreffende kerntaken van een commissie. Binnen Evean zijn de volgende commissies aanwezig: Wet zorg en dwang, Incidenten commissie, Medicatieveiligheid, Hygiëne Infectie Commissie, Klachtencommissie, wetenschapscommissie, en sinds 2020 Middelen en maatregelencommissie en Ethische commissie.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Leren van incidenten en verbeteren gebeurt op meerdere niveaus. Dit is een samenhangend cyclisch proces zowel op niveau van afdelingen/teams als in locaties/werkgebieden.

De centrale incidentencommissie beoordeelt periodiek de analyses die in de locaties/teams zijn gemaakt met de bedoeling daaruit Evean-brede adviezen te formuleren voor het Management Team Evean.

TriasWeb biedt op al deze niveaus rapportages die geanalyseerd kunnen worden en waarop verbetermaatregelen gebaseerd kunnen worden. De eigenaar van een verbetermaatregel kan een verbeteractie registreren en monitoren in de TriasWeb module Verbeteracties. Het analyseren op regioniveau heeft in 2020 nog onvoldoende aandacht gekregen. Het beleid omgaan met Incidenten is in december 2020 vastgesteld. Waarbij de taken en verantwoordelijkheden van de lijn en van de commissie goed beschreven staan. Doel 2021 is het beleid te implementeren en te borgen.

Tevens zal het ondersteunende systeem Triasweb worden geëvalueerd om het nog beter bij de praktijk te laten aansluiten. Met betrekking tot het sturen op kwaliteit komt naar voren dat zorgmedewerkers voldoende veiligheid ervaren om (bijna) incidenten te melden.

De richtlijn valincidenten is in 2020 herzien.

Meldingen met ernstig letsel of overlijden

Meldingen met ernstig letsel of overlijden worden structureel beoordeeld door een team beleids- en kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. In 2020 is van 8 incidenten met ernstig letsel een calamiteitenmelding bij de inspectie gedaan. Met behulp van de Prisma methodiek zijn deze calamiteiten onderzocht en zijn verbetermogelijkheden vastgesteld. De voortgang op de uitvoering daarvan wordt 3x per jaar, als onderdeel van de perioderapportage, beoordeeld. In het kwaliteitsverslag wordt hier nader op ingegaan. In 2021 zal een aantal functionarissen worden opgeleid in de PRISMA methodiek.

Meldingen geweld tussen cliënten

In 2020 zijn in TriasWeb 92 meldingen gedaan van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld.

Dit betroffen meldingen voor cliënten in de intramurale setting. Afhankelijk van het incident is de inschatting gemaakt of er een psychosociale discipline (psycholoog of psychomotorisch therapeut) moest worden ingeschakeld om een gedragsinterventie in te zetten. De analyse van deze incidenten op organisatieniveau zal voor 1 juni 2021 gereed zijn.

Klachten

De klachtencommissie heeft evenals in 2020 in het verslagjaar 5 klachten afgehandeld, waarvan er 2 betrekking hebben op de intramurale locaties, 1 op de Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) en 2 op de extramurale zorg. Oorzaak van de klachten is deels terug te voeren naar de onverwachts ontstane situatie in de eerste coronagolf. Daarnaast spelen communicatie en ontoereikende kennis op procedureel vlak een rol. Aanbevelingen van de klachtencommissie zijn door de directie opgevolgd.

Overige klachten zijn besproken in de lijn, waarbij de klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld ter ondersteuning van de verschillende partijen.

Uitvraag kwaliteitsindicatoren

De kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg over het meetjaar 2020 o.a. de indicatoren basisveiligheid, zijn op teamniveau geïnterviewd en aangeleverd aan de landelijke database. De uitkomsten worden opgenomen in het Kwaliteitsjaarverslag 2020.

Klantmonitor

Dit instrument, gebaseerd op de Groninger Wellbeing 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. Er wordt gemeten welke domeinen cliënten belangrijk vinden en waar ze tevreden over zijn. De Net Promotor Score (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.

Voor het meten van de cliënttevredenheid is in 2020 niet structureel gebruik gemaakt van de klantmonitor als gevolg van de inspanningen die voor de coronapandemie moesten worden geleverd.

PREM (Patiënt Reported Experience Measure)

Voor de thuiszorg werd de cliënttevredenheid gemeten middels de landelijk verplichte PREM meting. De respons bedroeg 37% (130 van de 350 aangeschreven cliënten heeft de vragenlijst geretourneerd). Cliënten zijn het meest tevreden over de benadering door de zorgmedewerkers: vriendelijkheid, zorgzaamheid, aandacht, respect en inlevingsvermogen zijn termen die veelvuldig genoemd zijn. Betrokkenheid en meedenken van de zorgmedewerkers komen ook duidelijk naar voren. Verder is men te spreken over de deskundigheid en professionaliteit van onze medewerkers.

Als verbeterpunt wordt vooral de planning genoemd: het realiseren van meer vaste gezichten, meer vaste tijdstippen waarop de zorg wordt verleend en het komen op de afgesproken tijd van de zorgmedewerkers. Ook wordt de bereikbaarheid van zorgmedewerkers en zichtbaarheid van de wijkverpleegkundige genoemd als mogelijke verbeterpunten.

Waarderingen ZorgkaartNederland

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Het waarderingscijfer per locatie of team is beschikbaar via de website www.zorgkaartnederland.nl. Dit gaat om waarderingen van de zorg en dienstverlening door cliënten, die zij zelf hebben ingevuld op de website van ZorgkaartNederland.

Afgelopen jaar was het aantal waarderingen op de locaties heel wisselend en in sommige gevallen was er sprake van geen enkele respons. Bedoeling was om in 2020 te kijken naar een aanpak om het aantal waarderingen te verhogen. Door de coronapandemie is daar geen prioriteit aan gegeven en dit zal in 2021 worden opgepakt.

Het totaal aantal waarderingen voor heel Evean (intra en extramuraal) betreft 59. Het aantal waarderingen per locatie of thuiszorgteam schommelt tussen de 1 en de 4 met als uitschieter het Evean Eduard Douwes Dekker met 8 en Evean zorg thuis Zaanstad met 6 waarderingen. Door het geringe aantal waarderingen per team of locatie is de betrouwbaarheid van de waardering gering en betreft het vooral individueel ervaren momentopnames.

Locatie	Aantal waarderingen	Totaalscore
Evean totaalscore (inclusief Thuiszorg)	59	7,9
Evean Festina Lente	5	7,0
Evean Nieuw Groenland	2	6,2
Evean Rosariumhorst	0	
Evean Twiskehuis	0	
Evean Lishof	1	9,7
Evean Guisveld	1	9,2
Evean Acht Staten	0	
Evean Swaensborch	2	9,1
Evean Erasmushuis	1	9,0
Evean Eduard Douwes Dekker	8	8,1

Locatie	Aantal waarderingen	Totaalscore
Evean Henriëtte Roland Holst	0	
Evean Korthagenhuis	0	
Evean Oostergouw	4	7,3
Evean Rietvelden	3	8,6
Evean Recura	2	6,5
Evean Verzorgd Wonen	1	5,5
Evean thuiszorg	23	8,7

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) geldt voor psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten. De wet regelt inzet van onvrijwillige zorg met het uitgangspunt “Nee, tenzij...” De Wet zorg en dwang geldt ongeacht de verblijfplaats van de cliënt, zowel voor de extramurale als de intramurale zorg. Dit met als doel de rechtspositie van cliënten rondom inzet van onvrijwillige zorg te verbeteren. Het jaar 2020 is gezien als overgangsjaar door het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

In 2020 is de wet geïmplementeerd voor de intramurale setting, waarbij gewerkt wordt aan bewustwording van de medewerkers rondom vrijheid en veiligheid, voorkomen van inzet onvrijwillige zorg en op zoek gaan naar alternatieven door het gesprek aan te gaan met de cliënt en zijn vertegenwoordiger. Hieraan is gewerkt door het geven van workshops door de kwaliteitsverpleegkundigen, e-learning en omzettingssessies voor de BOPZ (Bijzondere Opname in Psychiatrisch Ziekenhuis) plannen. Voor de locaties waar de specialist ouderengeneeskunde de medische eindverantwoordelijkheid heeft is dit gerealiseerd. Voor de locaties die onder Evean vallen is gekozen dat de specialist ouderengeneeskunde de rol van Wzd-functionaris op zich neemt. Rondom de inzet van onvrijwillige zorg worden op de locaties in samenspraak met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger afspraken gemaakt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het stappenplan van de Wet zorg en dwang.

Voor de extramurale cliënten zijn op dit moment nog veel hiaten in de samenwerking met de huisarts en de rol van de Wzd-functionaris en bekostiging. Om de bewustwording te vergroten is in 2020 een registratieformulier onvrijwillige zorg ontwikkeld en een plan van aanpak opgesteld. In 2021 zal de implementatie van de Wet zorg en dwang extramuraal worden gestart, waarbij de ontwikkelingen op landelijk niveau nauwlettend in de gaten worden gehouden.

Met de Geestelijke Gezondheidszorg organisaties, Parnassia en Arkin, zijn afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheid rondom aanvragen Rechtelijke Machtiging (RM) en In Bewaring Stelling (IBS).

Met de andere groepsmaatschappijen van Espria is maandelijks overleg over de Wet zorg en dwang om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

Kwaliteitsverpleegkundige

De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een sleutelpositie in het coachen en signaleren op het gebied van kwaliteit op de werkvloer intramuraal. Begin 2020 heeft een startbijeenkomst plaats gevonden met de kwaliteitsverpleegkundigen, de decentrale kwaliteitsmedewerkers en de regiomanagers. Hierin is met elkaar de werkwijze binnen de nieuwe zorgmanagement-structuur verkend en welke onderwerpen prioriteit hebben. De vervolgbijeenkomst is helaas niet doorgegaan vanwege corona. Binnen de regio's en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen is wel afstemming geweest. De aandacht is dit jaar uitgegaan naar de ondersteuning corona en het organiseren en geven van Wet zorg en dwang scholingen en de ondersteuning aan medewerkers voor de omzetting van de zorgplannen onvrijwillige zorg. Er is besloten een nieuwe groep intern te gaan opleiden tot kwaliteitsverpleegkundigen. De werving heeft slechts twee nieuwe kandidaten opgeleverd. Zij zijn aangesteld per 1 december en de scholing is eind 2020 extern gestart. Ze ontvangen daarnaast een coaching traject. Voor de huidige groep is een aanvullende opleiding geregeld die in 2021 gaat starten.

Vanuit het programma “leren = werken en werken = leren” is een leercoach aangesteld voor de kwaliteitsverpleegkundigen van Evean maar ook voor Pennemes en Mennistenerf. Er vindt voor dit onderdeel periodiek overleg plaats om te evalueren en te kijken wat goed is, waar verbeteringen te realiseren zijn en welke ondersteuning vanuit het programma mogelijk is. Deze coaching heeft ook al doel de positionering van de kwaliteitsverpleegkundige te verbeteren binnen de locaties en in de regio. Tevens vindt uitwisseling plaats over wat geleerd is tussen de twee deelnemende organisaties.

Begin januari 2020 is de opleiding voor kwaliteitsverpleegkundigen geëvalueerd met Grow Work. Op basis van de evaluatie is subsidie aangevraagd (Sector Plan Plus).

Wijkverpleegkundige

Extramuraal wordt de rol van kwaliteitsbevorderaar door de wijkverpleegkundige ingevuld. In de verschillende teams wordt professionele autonomie van de wijkverpleegkundige ervaren. De wijkverpleegkundige is eindverantwoordelijk voor de herindicatie. De randvoorwaarden voor wijkverpleegkundigen om bij te kunnen dragen aan kwaliteitsontwikkeling en een lerende cultuur worden als goed beoordeeld. De borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel is lastig. Periodieke evaluatie binnen de teams met betrekking tot het melden van incidenten behoeft in meerdere teams aandacht.

Waardigheid en trots

Het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op locatie is in 2019 gestart op de locatie Evean Eduard Douwes Dekker. Doel is het optimaliseren van het kwaliteitskader en een plan van aanpak wat vanuit de locatie is opgesteld. In 2020 is een verdere uitrol binnen de Regio Amsterdam Noord gerealiseerd en is voor de locaties Korthagenhuis en Twiskehuis ook het traject van start gegaan.

Daarbij is, binnen de regio, gezocht naar een duidelijke verbinding en samenwerking op diverse niveaus, waarbij een lerend netwerk is ontstaan op centrale thema's. Belangrijkste onderdelen zijn, samen met de zorgteams het eigenaarschap terugbrengen en werken aan de teamontwikkelingen. Er wordt zichtbaar gewerkt met teamcoaches die op de locatie werkzaam zijn.

Vastgoed

Evean heeft de beschikking over een gevarieerde vastgoedportefeuille. De 17 panden waarvan 16 intramurale locaties dienen de professionele zorgverlening te ondersteunen en dienen gelijktijdig een warm thuis te zijn voor onze bewoners. De grote hoeveelheid extramurale locaties is vooral gericht op het ondersteunen van de Evean-medewerkers in hun werk.

Kenmerkend voor de afgelopen periode, voor wat betreft de vastgoedportefeuille, is de sterke kanteling die ontstaat in de intramurale zorgvraag. De eerder ingezette omslag van de traditionele verzorgingshuiszorg naar meer verpleeghuisachtige zorg, vraagt veel van de weinig flexibele vastgoedvoorraad. 2020 is het jaar geweest om de kanteling, ook in stenen, vorm te gaan geven. Zo zijn de eerste stappen gezet om enkele locaties door middel van nieuwbouw voor te bereiden op de wijzigende situatie. Daarnaast zijn op grote en kleine schaal aanpassingen in voorbereiding, en deels in uitvoering, om met gerichte investeringen het aanbod aan te passen. Dit kan bestaan uit het toevoegen van huiskamers aan zorgafdelingen, het voor zwaardere zorg geschikt maken van bestaande appartementen maar ook het transformeren van niet-zorgruimten naar geschikte zorgappartementen. Voor 10 van de 17 locaties zijn plannen in onderzoek, ontwikkeling of uitvoering.

De geschetste beweging in de portefeuille is van groot belang. Voor de dagelijkse praktijk is het echter vooral van belang dat de bestaande locaties blijven functioneren en een veilige en prettige woon- en werkomgeving bieden. Daartoe wordt op brede schaal de portefeuille gemonitord op het adequate onderhoudsniveau en getoetst aan alle relevante veiligheidskenmerken. Speciale aandacht hierbij gaat uit naar de eisen die gesteld worden vanuit de brandveiligheid; de doelgroep wordt steeds kwetsbaarder en niet alle gebouwen zijn initieel daar voor gebouwd. Een belangrijk preventief en correctief aspect van het veiligheidstreven is het bestrijden van het gevaar op besmetting met de legionellabacterie.

Een belangrijke succesfactor in veel van de aspecten die de kwaliteit van de portefeuille bepalen is de Technische Dienst. Het kleine maar ervaren team is elke dag en avond aanwezig om preventief te ondersteunen en om te corrigeren waar preventie niet heeft gewerkt.

In de extramurale portefeuille, veelal lokaal gerichte kantoren, is eveneens op enkele locaties een verbeterslag gaande. Locaties die geen toegevoegde waarde hadden zijn afgestoten en enkele mooie nieuwe locaties zijn toegevoegd. Daarnaast is het verhuren aan externe partijen aangescherpt qua proces, prijsstelling en contractering.

Privacy

Het beschermen van de privacy van cliënten en medewerkers is volgens Evean een onderdeel van het leveren van goede zorg. Cliënten hebben recht op eerbiediging van hun eigen levenssfeer en kunnen hierdoor controle houden over hun gegevens, wat hun eigen regie en zelfstandigheid vergroot. In 2020 is een start gemaakt met de inrichting van het ISMS (Information Security Management System) om op basis van risico's prioriteiten te kunnen stellen en via het doorlopen van de PDCA-cyclus (Plan Do Act Check cyclus) maatregelen te kunnen borgen. Allereerst is de aandacht uitgegaan naar de toegangsbeveiliging van onze belangrijkste systemen. Op basis van een risicoanalyse zijn diverse maatregelen beschreven en opgepakt. Als resultaat is een nieuw autorisatie- en loggingbeleid ontstaan en goedgekeurd.

In 2021 zal dit beleid verder geïmplementeerd worden, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de nieuwe functiebeschrijvingen binnen het functiehuis.

Voor kwetsbare cliënten/patiënten wordt het steeds belangrijker om digitale ontwikkelingen en nieuwe zorgtechnologie te benutten, zo kunnen we de juiste zorg op de juiste plek bieden. In 2020 zijn diverse vormen van e-health geïntroduceerd. Om deze initiatieven toe te kunnen passen, is de verwerking van informatie over de cliënten vrijwel altijd noodzakelijk. Op meerdere onderwerpen zijn in 2020 privacytoetsen uitgevoerd (o.a. Tinybot Tessa, Sensara, slimme incontinentie) en is aandacht besteed aan de communicatie richting cliënten en medewerkers over de verwerking van hun gegevens. Daarnaast is op het gebied van cameratoezicht in de thuissituatie een beleid opgesteld waarin beschreven staat hoe Evean hier tegenover staat en welke afspraken tussen de cliënten en de medewerkers gemaakt dienen te worden voor een veilige toepassing. Het proces van ritregistratie in de dienstauto's is in 2020 onderzocht met het oog op de privacy van de medewerkers en informatieveiligheid. De benodigde maatregelen die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn opgepakt.

De privacycampagne 'maand van de privacy' die in oktober plaatsvond, heeft een eerste bijdrage geleverd aan een hogere bewustwording van informatieveiligheid binnen Evean. In 2021 zal bewustwording wederom een aandachtspunt zijn.

Projecten

Op het gebied van de kwaliteit is het afgelopen jaar onderstaand project uitgevoerd.

- **GRZ Zorgpaden**

De stuurgroep heeft conform de planning de uitwerking van Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) Zorgpaden goedgekeurd. Er is uitgezocht wat de mogelijkheden zijn voor implementatie van de zorgpaden. Het proces is vertraagd vanwege discussie over wel of niet doorgaan met het Elektronisch Cliënten Dossier Ysis en de mogelijkheden die Elektronisch Cliënten Dossier ONS biedt voor het invoeren van zorgpaden in het systeem en het realiseren van centrale personeelsplanning voor behandelaren.

➤ 2.5 Personeelsbeleid

Evean wil een excellente werkgever zijn waar medewerkers graag (willen komen) werken en optimaal hun werk kunnen doen. Hiervoor richten wij ons in het personeelsbeleid op de ontwikkeling van medewerkers, waarbij ondersteuning door het management van groot belang is en de arbeidsvoorwaarden op orde zijn. Ook het werven van nieuwe medewerkers staat hierin centraal. In deze paragraaf is te lezen welke inspanningen hiervoor zijn geleverd het afgelopen jaar.

In 2020 hebben de gevolgen van de coronapandemie een enorme impact gehad op de werkzaamheden binnen de hele organisatie en heeft er een verschuiving plaats gevonden in de prioriteiten rondom het personeelsbeleid. Er is gekozen voor het ontlasten en ondersteunen van leidinggevenden op het gebied van Human Resource (HR), zodat zij zich volledig konden richten op hun overige managementtaken. Daarnaast zijn de nodige activiteiten ondernomen en instrumenten ontwikkeld, aangepast en ingezet om het HR-beleid aan te passen aan de gevolgen van de coronapandemie. Dit alles om de dienstverlening van onze medewerkers aan de cliënten, zo goed mogelijk te ondersteunen. Als gevolg van deze situatie hebben een aantal geplande HR-projecten en ontwikkelingen enige vertraging opgelopen of zijn ze uitgesteld naar 2021.

Inrichting structuur zorgorganisatie

Gedurende 2020 hebben de regiomanagers verder vorm gegeven aan de inrichting van hun regio. Daarbij heeft Mens & Arbeid ondersteuning geboden ten aanzien van:

- De uitrol en positionering van de coördinerend verpleegkundigen op de intramurale locaties
- De werving- en selectieprocedure van de nog niet ingevulde vacatures van teammanagers. Overleg met de Ondernemingsraad over deze voortgang van de inrichting van de regio's
- De inrichting en implementatie van het onderdeel Specials
- De inrichting en implementatie van de Facilitaire Dienstverlening in de regio's.
- Begeleiding boventalligen, die naar aanleiding van de herinrichting zorgorganisatie niet zijn geplaatst. Inmiddels zijn er van de 13 boventalligen nog 2 medewerkers in traject.

Het ontwikkelen en investeren in onze medewerkers

Voor Behandelzaken is in 2020 scholingsbeleid opgesteld, na advisering door de Ondernemingsraad in 2021 zal deze geïmplementeerd worden. Onderdeel van het scholingsbeleid is het organiseren van 2 symposia per jaar. In 2020 betrof dit de webinars, "Geluk in tijden van corona" en "Vitaliteit en Mindfulness".

In het strategisch opleidingsbeleid, dat herzien wordt in 2021, wordt een koppeling gemaakt tussen de verschillende cliëntgroepen en welke deskundigheid er nodig is om kwalitatief goede zorg te bieden. Leren van elkaar en verplichte scholingen vullen elkaar aan. Met het Leer Management Systeem Infolearn hebben medewerkers en leidinggevenden toegang tot een leerportaal met de naam Leerplein waarin de nog te volgen (verplichte) scholingen toegankelijk en inzichtelijk zijn. Tevens biedt het Leerplein vanaf 2020 ook extra scholingen en informatie zodat medewerkers zich kunnen verdiepen op diverse thema's.

Leerplein

Het leermanagementsysteem Leerplein is in 2020 geoptimaliseerd. Alle scholingen zijn omgezet naar leerpaden en zijn inzichtelijk en toegankelijk voor medewerkers. Het Leerplein nodigt uit te leren ook buiten de verplicht gestelde scholingen.

Het Functiehuis heeft effect op de inrichting van het Leerplein en vooral op basis van de opleidingsprofielen per functie die hiervoor zijn opgesteld en geïmplementeerd. In 2020 is een vertaling gemaakt van de oude naar de nieuwe functies zodat bij de conversie van het Functiehuis, het Leerplein optimaal kan functioneren en de medewerkers het juiste opleidingsprofiel krijgen. In 2021 zal hier een vervolg aan worden gegeven met de inrichting van een gedifferentieerd aanbod van de leerpaden voor intramuraal en extramuraal.

Het Leerplein is in 2020 uitgebreid met scholingen, waaronder doelgerichte scholing waardoor de zorg aan onze cliënten wordt verbeterd.

- Corona (een leerpad en vele extra scholingen)
- Innovatie (zorg) technologie
- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers
- Wet zorg en dwang scholing
- Teams training
- Scholing coördinerend verpleegkundigen
- VRH+ (voorbehouden risico volle handelingen) scholing voor specialistisch verpleegkundigen
- Leerpad VRH voor studenten
- Interne training werkbegeleiding MBO
- Webinar normen- en waardendebat psychiatrie
- Leerpad wet Verbetering Poortwachter
- Webinar pedagogiek voor thuisbegeleiding
- Leerpad palliatieve zorg (thuiszorg met VUMC)
- Leiderschap programma voor Teammanagers (gestart met het implementeren in het leerplein na ontwikkeling van de modules met het projectteam)
- Interne opleiding zorg assistent/verzorgende C en C+ ontwikkeld en geïmplementeerd en op het leerplein aangeboden

- Opleiding excellerende wijkverpleegkundige
- Verkorte bijscholing ontwikkeld voor herintreders in de zorg in corona tijd en in de toekomst
- Sociale hygiëne
- Haccp (Hazard Analysis and Critical Control Point)

Deskundig personeel is van groot belang voor Evean voor de huidige medewerkers en voor potentiële medewerkers. Evean leidt medewerkers van verschillende niveaus op binnen verschillende locaties. Ook hoopt zij op deze manier te kunnen anticiperen op de krappe arbeidsmarkt. Evean heeft in 2020 leerlingen opgeleid voor de volgende functies:

- Zorg assistent
- Helpende
- Helpende +
- Verzorgende C
- Verzorgende Individuele gezondheidszorg (VIG) of Verzorgende IG/MMZ
- Maatschappelijke zorg
- Verpleegkundige (VPK) MBO en HBO
- Geriatrisch verzorgende
- Geriatrische verpleegkundige

Student of stagiair	Aantal 2019 - 2020	Aantal 2020 - 2021	Opleiding
Stagiaires	185	116	Helpende/VIG/VP MBO en HBO
Student	15	15	HBO-V
Student	80	38	Verzorgende C
Student	36	16	Helpende +
Student	10	18	Helpende
Student	24	15	Zorg assistent (interne opleiding)
Student	48	126 VIG/MMZ 68 VPK	Verzorgende en MMZ (2019-2020 incl. VPK)
Totaal	398	412	

Kwaliteitsregister

In 2020 is er een advies geschreven met betrekking tot het registreren van verzorgende en verpleegkundige in het Kwaliteitsregister volgens de beroepsnorm Deskundigheidsbevordering van de beroepsorganisatie V&VN. Dit advies is aangeboden aan het Management Team en overgedragen aan de afdeling kwaliteit. In 2021 zal de registratie van verzorgenden en verpleegkundigen in het Kwaliteitsregister nader worden uitgewerkt en ingang gezet.

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Eind 2020 heeft een medewerkertevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De respons en uitkomst waren nagenoeg gelijk aan 2018. Uit de bevindingen is gebleken dat medewerkers van Evean vooral blij zijn met het werk zelf en de cliënten. Op hoofdlijnen kan worden gesteld dat op het gebied van werkdruk en communicatie de meeste feedback is gegeven door de medewerkers.

Opvallend is verder het grote verschil tussen intramuraal en extramuraal. Waarbij intramuraal zowel wat betreft respons als tevredenheid veel lager scoort dan extramuraal. In kwartaal 1 van 2021 zal per regio een plan van aanpak worden opgesteld voor de verbetermaatregelen.

Invoering systematiek jaargesprekken

Er is een uniforme regeling jaargesprekken vastgesteld voor heel Evean, waarbij volgens de jaargesprekken volgens de Groninger Wellbeing Indicator-systematiek (GWI) worden gevoerd. In 2021 wordt deze systematiek binnen heel Evean uitgerold.

Shared governance (gezamenlijke besluitvorming)

Evean is intramuraal gestart met werken met kwaliteitsverpleegkundigen en coördinerend verpleegkundigen. Een goede stap; waarbij de verpleegkundigen als kartrekker samen met de teammanager en regiomanager kwaliteitsbeleid opstellen, implementeren en borgen. Hierbij worden ervaringen van de werkvloer meegenomen met het beleid.

Het jaarplan Evean Extramuraal is ook bottom-up en in gezamenlijkheid tot stand gekomen. Met een brede afvaardiging van verpleegkundigen, verzorgenden en teammanagers uit alle regio's zijn de actieplannen voor 2021 tot stand gekomen. De oprichting en invulling van het COVID thuiszorgteam na maart 2020 en het betrekken van de teams bij de besluitvorming van het inzetten van extra Persoonlijk Beschermingsmiddel (PBM) buiten de richtlijn om is tevens een goed voorbeeld van Shared governance.

Behandelzaken heeft afgelopen jaar veel vanuit het principe Shared governance opgepakt. Het maken van het jaarplan 2021 en de ontwikkelagenda's voor de vakgroepen is een mooi resultaat geweest. Het werken met vakgroepen met vertegenwoordigers van alle disciplines waar samen met de managers keuzes worden gemaakt over bepaalde onderwerpen, zorgt voor draagvlak bij de behandelaren.

Ook wordt door middel van de zogenoemde driehoeksgesprekken de samenwerking en kruisbestuiving tussen zorg en behandeling geïntensiveerd wat de kwaliteit van zorg ten goede komt.

Werkdruk

In 2020 is het verbeteren van het plannen en roosteren gecontinueerd. De uitgangspunten van de cao en Arbeidstijdenwet zijn leidend. De Kaderregeling Kanteling Werktijden (onderdeel cao) draagt verder bij aan een verbeterde balans tussen werk en privé.

In 2020 is aandacht gegeven aan de werkdruk door o.a.:

- De verdere uitrol van het programma ‘Werkplezier’ Dit voorstel behelst een subsidietraject via SIGRA, waarin een programma wordt aangeboden voor een betere duurzame inzetbaarheid. Dit programma heeft helaas vertraging opgelopen als gevolg van de coronapandemie.
- Het aanbieden van een Vitaliteitsplein via Espria, waarin diverse interventies worden aangeboden.
- De opzet van een programma dat gericht zal zijn op het regie- en gedragsmodel. Verzuim is niet de basis, maar de inzetbaarheid van medewerkers. Dat vereist regie van de leidinggevende en een bepaald gedrag van leidinggevende en medewerker.

Arbeidsvoorwaarden

In overleg met de OR en vakbonden is besloten om deze evaluatie arbeidsvoorwaarden in de vorm van een uitgebreid onderzoek bij de medewerkers te laten doen. Daarbij worden medewerkers gevraagd naar de knelpunten, wensen en oplossingen. O.b.v. dit onderzoek zal er een advies komen tot aanpassing van de kader- kanteling werktijden, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van medewerkers binnen de mogelijkheden (wet- en regelgeving en organisatiebehoefte).

Dit onderzoek zal in januari 2021 worden uitgevoerd en op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zal een advies worden gegeven ten aanzien van een plan van aanpak voor de verdere evaluatie van de Kaderregeling Kanteling Werktijden.

Het aanbieden van flexibele arbeidsvoorwaarden aan medewerkers via ‘Fisc Free’ is in 2020 voortgezet. Medewerkers konden met een aantrekkelijk belastingvoordeel onder andere een fiets, laptop, telefoon of fitness-abonnement aanschaffen. In 2020 is niet het volledige budget benut en 255 medewerkers hebben hiervan gebruik gemaakt.

Er is in het najaar een uitgebreid onderzoek gedaan door een stagiair bij Mens & Arbeid naar de behoeftes en mogelijkheden ten aanzien van de huidige secundaire arbeidsvoorwaarden. Hiervoor worden medewerkers, Ondernemingsraad, Management Team. ondervraagd. Hieruit volgt een advies voor het effectief inzetten van secundaire arbeidsvoorwaarden bij Evean binnen de geldende mogelijkheden, maar afgestemd op de behoeftes van medewerkers.

Ziekteverzuim

In 2020 stonden vier onderwerpen op de jaarplanning rondom ziekteverzuim, namelijk de invoering van het gedragsmodel, basis op orde, deskundigheidsontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Door de corona-uitbraak is ingezet op directe ondersteuning in verzuim-beheersing voor de Teammanagers. Corona gerelateerd verzuim en hoge werkdruk zorgden voor veel extra vragen. Waar mogelijk zijn re-integranten ingezet, om passende werkzaamheden te verrichten om de werkdruk op locaties te verminderen. Naast de directe verzuim-beheersing is prioriteit gegeven aan het invoeren van het gedragsmodel om verzuim op de lange termijn te verminderen, waarbij begonnen is met het trainen van de lijn en Mens & Arbeid. Dit traject loopt in 2021 door.

De vacature voor een derde bedrijfsarts is ingevuld door de samenwerking aan te gaan met een tweede arbodienstverlener. Het verzuim is gestegen van 6,9 % in december 2019 tot naar 8,7 % t/m december 2020.

In samenwerking met Espria zijn verschillende lopende initiatieven op het gebied van inzetbaarheid gebundeld in het Plan integrale aanpak verzuim, dat als gezamenlijk doel heeft het verzuim te verminderen en duurzame inzetbaarheid te bevorderen.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	t/m dec
Evean	8,4%	8,5%	9,7%	10,3%	9,0%	7,8%	7,3%	7,7%	9,0%	10,4%	10,9%	11,0%	9,2%
Intramuraal	9,6%	9,3%	10,4%	11,3%	10,8%	9,1%	8,5%	9,0%	9,8%	11,5%	12,6%	12,9%	10,4%
Extramuraal	7,3%	7,5%	9,2%	9,8%	7,6%	6,7%	6,1%	6,3%	8,2%	9,3%	9,4%	9,6%	8,1%
Ondersteuning	7,9%	9,0%	9,4%	8,5%	6,3%	6,2%	7,0%	7,2%	8,7%	9,4%	8,9%	8,6%	8,1%

Duurzame inzetbaarheid

Vanuit de Vakgroep Vit zijn verschillende initiatieven uitgerold binnen Evean om medewerkers te informeren wat zij zelf kunnen doen om fit te blijven, ook tijdens de coronapandemie. Medewerkers kunnen via het Vitaliteitsplein allerlei interventies en modules volgen, waardoor zij zelf regie kunnen nemen om inzetbaar blijven. Dit kan zijn op het gebied van gezondheid, maar ook in de financiële situatie of om werkplezier te behouden.

De adviseur mobiliteit en re-integratie van het mobiliteitscentrum wordt ingezet als de eigen functie niet meer passend is, om binnen of buiten Evean te solliciteren.

Werving en Selectie

De afdeling Recruitment heeft een belangrijke rol in de werving van personeel in de krappe arbeidsmarkt. De arbeidsmarktcampagne, in de vorm van een YouTube serie over werken bij Evean, die van start zou gaan in 2020 is als gevolg van de coronapandemie on hold gezet.

In 2020 zijn er bij de afdeling werving & selectie 520 vacatures gemeld. In deze periode zijn er door de afdeling ook 369 vacatures ingevuld en is 201 keer een vacature ingetrokken.

Voor de functies van verzorgende C, verzorgende IG en verpleegkundige geldt dat zij moeilijk vervulbaar zijn en daarmee een lange doorlooptijd kennen.

Kengetallen	2020
Aantal vacatures open	211
Aantal vacatures vervuld	369
Aantal FTE gezocht	123,8
Aantal vacatures ingetrokken	201
Aantal vacatures ingevuld <70 dagen	198
Totaal aantal vacatures gemeld in 2020	520

Vacatures 2020				
	Gemeld	Vervuld	Ingetrokken	% Vervuld
Zorgfuncties				
Zorgassistent	8	4	7	50
Helpende	68	59	23	87
Verzorgende C	42	13	35	31
Verzorgende IG	123	63	54	51
Verpleegkundige	67	56	17	84
Verpleegkundige HBO	23	9	10	39
Leerling functies zorg				
Leerling Helpende plus	0	0	0	0%
Leerling Verzorgende C	6	33	7	550
Leerling Verzorgende IG	20	0	20	0
Leerling Verpleegkundige	0	0	0	0%
Leerling Wijkverpleegkundige	5	5	0	100
Management	14	12	2	86
Overig	144	115	26	80
Totaal	520	369	201	71
	% vervuld (ex. Ingetrokken):			116

Introductie nieuwe medewerkers

Het nieuwe introductiebeleid bestaat uit drie pijlers; een introductieprogramma op locatie of thuiszorgteam, een generieke introductie-app en een centraal dagdeel voor nieuwe medewerkers. De generieke introductie-app wordt inmiddels organisatiebreed ingezet. De verdere integratie van het introductiebeleid is gestageneerd en wordt verder uitgerold in 2021.

Vakbonden

Eind 2020 is Evean in overleg gegaan met de bonden voor het opstellen van een Sociaal Plan voor Evean. Daarbij is gesproken over de mogelijke samenloop van de onderhandelingen over het Sociaal Plan Evean en de start van de onderhandelingen tussen de bonden en het concern Espria. In maart 2021 is het concept-Sociaal Kader Espria aangeboden aan de vakbonden. Dit concept-Kader is een nieuw geformuleerd plan, met als uitgangspunten: investeren in en behoud van medewerkers en niet in vertrek. Evean heeft dan ook in maart 2021 aan de bonden voorgesteld om de gesprekken over het Sociaal Plan Evean vooralsnog op te schorten in afwachting van de uitkomsten van de gesprekken tussen de bonden en de vertegenwoordigers van Espria.

Projecten

Op het gebied van het personeelsbeleid zijn verschillende projecten uitgevoerd:

- **Optimalisatie functiehuis**

In 2020 is het project functiehuis afgerond voor het primaire proces. Hierdoor is een organisatie breed, actueel en toekomstbestendig functiehuis voor Evean Zorg ontwikkeld en geïmplementeerd. Het functiehuis is herkenbaar, biedt inzicht en is gebruikersvriendelijk voor zowel medewerkers, directie als management. Het uitgangspunt van het functiewaarderingstraject is kwaliteit en zorgvuldigheid (gelet op medewerkers, processen en systemen). Vanwege de coronapandemie is ervoor gekozen om het traject in twee fases te knippen. In Fase 2 zullen alle functieprofielen van de ondersteunende diensten worden beschreven. De voorbereidingen voor deze fase zijn gestart en in de loop van eerste kwartaal 2021 worden de functiebeschrijvingen vastgesteld en aangeboden aan alle medewerkers.

- **Plannen en roosteren**

Het project implementeren van de aanbevelingen uit het rapport 'Plannen en Roosteren intra- en extramuraal' is in maart 2020 gestopt in verband met de nieuwe organisatiestructuur. De aanpak voor het project zal vooral vanuit de zorg worden doorgevoerd.

- **Optimaliseren flexinzet**

Er is een plan gemaakt voor de werkzaamheden van de afdeling Plannen en Roosteren. Dit heeft geleid tot een nieuwe indeling van de flexmedewerkers. Doel hiervan is het vergroten van de formatie aan vaste en flexmedewerkers Evean. Hiervoor wordt de organisatie van Flexplanners en Flexmedewerkers zo ingericht zodat de regio's zo optimaal mogelijk voorzien worden bij een aanvraag voor medewerkers. Onderdeel hiervan is het verlagen van de externe inhuur en hier grip op krijgen. In 2020 is voornamelijk ingezet op het zicht krijgen op de formatie aan vaste en flexmedewerkers Evean en op het proces externe inhuur.

- **Continu verbeteren**

In het programma 'Continu Verbeteren' wordt gebruik gemaakt van de Leanfilosofie, die een benadering in zich heeft vanaf de werkvloer en waarbij coaching en/of begeleiding op de voorgrond staan. Op deze wijze kunnen we het Continu Verbeteren verankeren in het DNA van de organisatie. Lean zorgt ook voor verbinding en samenwerking en daardoor leidt het tot continu verbeteringen in de organisatie en waardetoevoeging voor de cliënt. Het afgelopen jaar zijn verschillende medewerkers opgeleid in Lean en is het toegepast om processen te optimaliseren.

In 2020 heeft een heroriëntatie op de visie op Continu Verbeteren plaatsgevonden. Daarnaast zijn een aantal specifieke trajecten ingezet op het gebied van verbetermanagement in zowel intramurale als extramurale setting. Invoering van weekstarts bij de extramurale teams Purmerend en dag /weekstarts bij het Evean Eduard Douwes Dekker.

De trajecten 'Positioneren verbetermanagement locatie Swaensborch' en 'On/off boarden Espria/Evean' zijn tevens opgepakt in 2020. In 2021 wordt het onderwerp in samenspraak met het Management Team verder uitgewerkt.

➤ 2.6 Financieel beleid

Naast een grote impact op de zorgverlening aan onze cliënten heeft de corona uitbraak ook gevolgen voor de bedrijfsvoering en de financiële positie van Eveen. Als gevolg van afgeschaalde zorg en een lagere intramurale bezetting is de geleverde zorg in 2020 lager geweest dan begroot. Daarnaast zijn er extra kosten gemaakt om personeel en cliënten te beschermen en om de zorg, gegeven het hoge ziekteverzuim, te kunnen continueren. De financiers hebben toezeggingen gedaan om het omzetverlies en de hogere operationele kosten te compenseren. Eveen is in overleg met de financiers over de afwikkeling hiervan.

In het resultaat ad € 2,5 mln. is een bedrag van € 12 mln. aan baten inbegrepen met betrekking tot de COVID-19 compensatieregelingen. Voor nadere details wordt verwezen naar paragraaf 16 van de jaarrekening. Daarnaast is in het resultaat een bedrag van € 3,2 mln. aan incidentele baten opgenomen (nagekomen baten over voorgaande jaren) en is voor € 0,7 mln. aan project-investeringen uitgesteld. Zonder deze incidentele baten en uitgestelde investeringen zou het resultaat (incl. baten compensatieregelingen) daarmee € 1,5 mln. verlieslatend zijn geweest.

In onderstaande tabel zijn de ratio's en het resultaat over 2020 afgezet tegenover de voorgaande jaren. Een gezonde financiële basis blijft noodzakelijk om ook in de komende jaren voldoende financiële ruimte te creëren voor innovatie en kwalitatief hoogwaardige zorg. De ratio's over 2020 liggen in lijn met het voorgaande jaar.

Stichting Eveen Zorg	2020	2019	2018	2017
Netto resultaat (in €)	2.537.675	2.480.503	554.266	266.022
Rentabiliteit	2,4%	3,1%	1,1%	0,3%
Budgetratio	0,23	0,23	0,23	0,19
Liquiditeitsratio	1,3	1,3	1,3	1,1

Definitie:

Rentabiliteit: bedrijfsresultaat voor financiële baten en lasten / balanstotaal

Budgetratio: eigen vermogen / omzet

*Liquiditeitsratio: vlottende activa (incl. liquide middelen) / kortlopende schulden
(ten hoogste 1 jaar)*

De kasstroom over 2020 is per saldo € 3,2 mln. positief. De positieve kasstroom uit operationele activiteiten is € 9,6 mln. Onderliggend is dit opgebouwd uit het bedrijfsresultaat van € 3,1 mln., correctie voor afschrijvingen ad € 5,9 mln., een mutatie in het werkkapitaal van € 1,1 mln. en betaalde rente van € 0,5 mln. De kasstroom uit investeringsactiviteiten (met name

investeringen in materiële vaste activa) is € 3,4 mln. negatief. De investeringen zijn lager dan gepland als gevolg van de toegangsbeperkingen (door corona) die van toepassing waren bij de intramurale locaties. De kasstroom uit financieringsactiviteiten is € 3,0 mln. negatief.

In 2020 zijn twee leningen vervroegd afgelost. Voor 2021 wordt geen aanvullende externe financieringsbehoefte verwacht. De investeringsbegroting voor 2021 is vastgesteld op € 8,4 mln.

Stichting Evean Zorg	2020	2019	2018	2017
Solvabiliteit	49%	54%	47%	41%
Loan to value	0,19	0,24	0,28	0,37
Debt Service Coverage Ratio	3,6	2,9	2,0	1,3
Interest Coverage Ratio	6,1	5,9	1,9	1,4

Definitie:

Solvabiliteit: eigen vermogen / balanstotaal

Loan to value: langlopende schulden / vaste activa

Debt Service Coverage Ratio: (resultaat na belastingen + afschrijvingen + rente) / (rente + aflossingen komend jaar)

Interest Coverage Ratio = bedrijfsresultaat / rentelasten

Met uitzondering van de solvabiliteit laten de ratio's ten opzichte van de voorgaande jaren een verbetering zien. De toename van het balanstotaal is de reden waarom de solvabiliteitsratio in 2021 is gedaald.

De begroting voor 2021 gaat uit van een rendementspercentage (netto resultaat/omzet) van 0,5%. Dit is lager dan de meerjarendoelstelling van 1,5% en is het gevolg van de onzekerheden die er nog zijn rondom het verloop van de corona problematiek en de mate waarin met name de intramurale bezetting zich weer zal herstellen. Daarnaast wordt geïnvesteerd in ontwikkeling van de organisatie wat - onder meer - moet leiden tot een bestendige verlaging van het ziekteverzuim en verlaging van het aantal vacatures.

Daarnaast wordt vanuit de financiers druk gelegd op de tarieven terwijl aan de kostenkant de personele inzet en beschikbaarheid van eigen personeel een knelpunt blijft. Ook het verzuim is, mede door corona, niet op het niveau wat passend is bij een gezonde bedrijfsvoering. Ten behoeve van de bedrijfsvoering (o.a. domotica) en huisvesting zullen investeringen noodzakelijk zijn om goede zorg in een passende omgeving te faciliteren. Van diverse intramurale locaties zijn de huurcontracten geëxpireerd en zijn met de betrokken corporaties gesprekken gaande over verlenging van het huurcontract of vervangende nieuwbouw.

Al anderhalf jaar is de wereld in de greep van de coronapandemie. Begin 2021 hebben nog enkele uitbraken plaatsgevonden met een grote impact voor cliënten, nabestaanden en medewerkers. Met de komst van diverse vaccins is er hoop dat corona dit jaar onder controle komt, maar op moment van schrijven van dit jaarverslag wordt door de hele organisatie nog heel hard gewerkt om de continuïteit en kwaliteit van zorg voor de kwetsbare mensen in onze samenleving te borgen. Ernstig zieke cliënten worden verpleegd in onze verpleeghuizen of in hun eigen woonomgeving. Gezien de duur van deze pandemie is en wordt daarmee veel gevraagd van onze medewerkers, die zelf ook regelmatig uitvallen als gevolg van besmetting, langer durende gevolgen na afloop van een actuele besmetting, dan wel omdat in de omgeving iemand besmet is en men in quarantaine dient te gaan. Het percentage medewerkers die dit treft is vanuit de eerste, naar de tweede, tot in de huidige derde golf sterk toegenomen.

Zowel op personeel als financieel vlak geeft dit onzekerheid voor de toekomst. In de loop van 2021 zal moeten blijken hoe snel de vaccinaties hun impact hebben en in welke tempo Evean in staat is te herstellen.

Zoals toegelicht in de risicoparagraaf van dit bestuursverslag heeft het coronavirus en de daarvoor genomen maatregelen een grote impact op Evean. Het jaar 2020 is daarmee een uitdagend jaar gebleken en dit zal voor 2021 eveneens aan de orde zijn. De ervaring die in 2020 is opgedaan draagt bij aan de continuïteit en het adequaat kunnen leveren van goede en beschikbare zorg in tijden van corona in 2021. Het effect van de duur van de pandemie op onze medewerkers en de mate van herstel in termen van bedrijfsvoering zal moeten blijken. Daarnaast is de bijdrage van zorgverzekeraars in 2021 nog niet zeker, in tegenstelling tot die van zorgkantoren en meerdere gemeenten. De laatste hebben aangegeven de bestaande regelingen grotendeels te continueren. Desondanks verwachten wij in staat te zijn onze activiteiten ook in 2021 te kunnen continueren, op basis van de inzet van onze medewerkers die zich onvoorwaardelijk inzetten voor onze cliënten.

De begroting 2021 houdt rekening met een lager, maar licht positief resultaat. Daarbij zijn we niet uitgegaan van grote uitbraken van het coronavirus, maar is continuïteit van zorglevering onder normale omstandigheden het uitgangspunt. De ontwikkeling van het coronavirus en de effecten op het resultaat is op voorhand ook niet eenvoudig in te schatten. Wel is begin 2021 nog gedeeltelijk herstel meegenomen in de begroting.

De stijging van tarieven in 2021 staat niet geheel in verhouding tot de stijging van de loonkosten op basis van de nu geldende cao's en de hogere pensioenpremie in 2021. Maatregelen zijn gericht op efficiënte en effectieve inzet van personeel door te sturen op een hogere doelmatigheid en lager verzuim, het beperken van inhuur en inzet passend bij de tarieven (normatieve inzet). Ondanks de voortdurende pandemie zet Evean dit nieuwe jaar in op herstel.

Inmiddels laten de eerste drie maanden van 2021 een fors achterblijvende resultaatontwikkeling zien. De negatieve effecten op de resultaatontwikkeling zijn daarmee duidelijk zichtbaar. Daarmee is er gelijk forse achterstand in het behalen van de begroting. Evean zet vol in op resultaattherstel in de komende maanden, maar acht compensatieregelingen voor de gevolgen van het coronavirus ook voor 2021 van belang.

De liquiditeitsbegroting gaat (bij normale omstandigheden) ervan uit dat eind 2021 de beschikbare liquiditeit lager uitkomt dan eind 2020. Deze afname is per saldo het gevolg van een positieve operationele kasstroom in combinatie met een significante investeringsopgave en aflossingen op langlopende leningen. Negatieve effecten volgend uit corona uitbraken zullen moeten worden opgevangen met (bevoorschotting van) compensatieregelingen.

Voor de jaren na 2021 wordt blijvende druk op de tarieven verwacht. Daarbij wordt in het bijzonder gedacht aan verwachte negatieve effecten voor de overheidsbijdrage in de arbeidskosten, lopende tariefdiscussies, maar ook bijvoorbeeld de blijvende dreiging van het mogelijk onderhandelbaar worden van de vergoeding voor de normatieve huisvestingscomponent. Evean bereidt zich daar zo goed mogelijk op voor door jaarlijks het meerjarig exploitatiebeeld te actualiseren en intern hierover uitgebreid het gesprek te voeren.

Strategische doelstellingen Evean

Het belang van kwaliteit van leven is door de coronapandemie alleen maar meer naar voren gekomen. Om een toekomstbestendige zorgaanbieder te zijn, is het belangrijk optimaal in te spelen op de toenemende zorgvraag. Dat doen we langs verschillende wegen, waarbij het doel is om altijd het beste uit onszelf te halen om zo de beste zorg te blijven bieden. We stellen daarbij de kwaliteit van leven van de cliënt centraal.

Evean heeft voor 2021 de volgende strategische doelstellingen:

1. Verbeteren van kwaliteit van zorg aan onze cliënten

Bevindingen van onder andere audits en incidentmeldingen maken inzichtelijk dat aandacht besteed moet worden aan het planmatig verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daar werken wij samen aan door het stellen van realistische verbeterdoelen, goede monitoring en tijdige bijstelling. Wat er individueel nodig is, wordt zichtbaar in de directe relatie tussen cliënt en medewerker. Niet alles wat cliënten willen, kan altijd. Maar in onderling overleg kijken we wat er persoonlijk écht toe doet. Dit maakt veel mogelijk (gezamenlijke besluitvorming/ shared decision making). Het gaat om samen prioriteiten stellen!

2. Het ontwikkelen van en investeren in onze medewerkers

Medewerkers maken het verschil in het directe contact met cliënten. Naast hun menselijke betrokkenheid ervaren medewerkers plezier in hun werk als zij adequaat ondersteund worden en ruimte krijgen voor ontwikkeling. Plezier in het werk is de basis voor aandacht voor de cliënt.

3. Een structureel gezond huishoudboekje

De omvang van onze inkomsten wordt bepaald door de financiering die cliënten via de zorgverzekeraars meebrengen. Wij gaan vanzelfsprekend efficiënt en effectief met dit geld om. Gezien de aangekondigde tariefkortingen voor 2021 en de gevolgen van de coronapandemie worden de financiële uitdagingen fors groter vanaf 2021. We leveren dagelijks estafettezorg in teamverband. En dat kan alleen wanneer we heel efficiënt worden.

Verbetering van processen en inzet van technologie, kortom innovatie, kunnen ons helpen zowel de effectiviteit als de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Daarnaast moet bij de ontwikkeling en inzet van ondersteunende systemen maximaal gebruik gemaakt worden van schaalvoordelen die in Espria-verband geboekt kunnen worden.

4. Populatieontwikkeling en regionale marktpositie

Alleen samen met onze ketenpartners kunnen we er voor zorgen dat de ouderenzorg toekomstbestendig wordt. Door samenwerking kunnen we passende zorg op de juiste plaats bieden. We moeten kijken naar veranderingen in de vraag, maar ook naar de regionale verschillen. Evean moet hier per regio in samenwerking met andere stakeholders op inspelen.

Het spanningsveld tussen de toenemende zorgvraag en de arbeidsmarktkrapte daagt ons uit de zelfredzaamheid van de cliënt en zijn/haar verwanten te ondersteunen.

Zorgtechnologie neemt hierbij een steeds belangrijkere rol in, enerzijds om de kwaliteit van zorg te verhogen, zelfredzaamheid te stimuleren en anderzijds om zorgmedewerkers efficiënter in te kunnen zetten.

In 2021 streven wij naar een goede mix van professionals en ondersteunende technologie. Om de contacttijd tussen cliënt en medewerker te optimaliseren, is de inzet van ondersteunende (bewezen) technologieën een noodzakelijke voorwaarde. Dankzij de inzet van gebruiksvriendelijke hulpmiddelen kunnen cliënten en naasten bepaalde handelingen in de thuissituatie zelf verrichten, die voorheen door een zorgmedewerker moesten worden gedaan. In 2021 willen we zorgtechnologie onderdeel maken van het reguliere zorgproces. Zorgtechnologie is daarom een belangrijk speerpunt voor Evean in 2021.

Door de coronapandemie staat nog meer dan voorheen de haalbaarheid van onze doelstellingen centraal. Daarom is voor 2021 gekozen voor een beperkt aantal realiseerbare doelstellingen. Om deze doelstellingen te behalen dient in 2021 meer gestuurd te worden op het monitoren van de voortgang, keuzes maken en zo nodig bijstellen van de doelen. Het streven is om de gehele PDCA-cyclus (Plan Do Check Act) door te lopen en hierbij voldoende aandacht te besteden aan de borging.

Evean ziet kwaliteit als integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren voor onze cliënten zullen we in 2021 aandacht besteden aan de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, professioneel handelen en methodisch werken.

Persoonsgerichte zorg

Als Evean willen we sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties, waarbij onze cliënten gesterkt worden in hun eigen keuzes. In 2021 ontwikkelen we een visie op persoonsgerichte zorg die aansluit bij wat de cliënt en zijn/haar naasten nodig hebben. En die bijdraagt aan het welbevinden en levensgeluk om te komen tot veilige en passende zorg voor de cliënt. Aandacht voor preventie speelt daarin een belangrijke rol.

Professioneel handelen

Onze medewerkers richten zich op het bieden van kwalitatief goede zorg en op het welbevinden van de cliënt door oprechte betrokkenheid en een integere houding. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen handelen en zijn in staat om hierop te reflecteren en zo nodig aan te passen. Zij bezitten de juiste vaardigheden en kennis en werken volgens de beroepsstandaard van hun functie. In 2021 is het streven dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de geldende protocollen en richtlijnen en deze weten te vinden. Daarnaast wordt aandacht besteed aan een open cultuur waarin ruimte is voor zelfreflectie en verbeteren.

Methodisch werken

Methodisch werken wordt als basis gezien van zorg en behandeling. Methodische werken is een continu proces van gegevensverzameling en analyse gericht op de vragen en problemen van de cliënt, in relatie tot zorg en gezondheid. Door het stellen van realistische verbeterdoelen, goede monitoring en tijdige bijstelling werken wij in 2021 samen aan kwaliteitsverbetering in de zorg. Het leren en verbeteren naar aanleiding van incidentmeldingen, klachten, medewerkertevredenheidsonderzoek en cliënttevredenheidsonderzoek is een belangrijk aandachtspunt.

➤ 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

Stichting Evean Zorg is één van de groepsmaatschappijen van Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2020 van Espria.

Juridische structuur

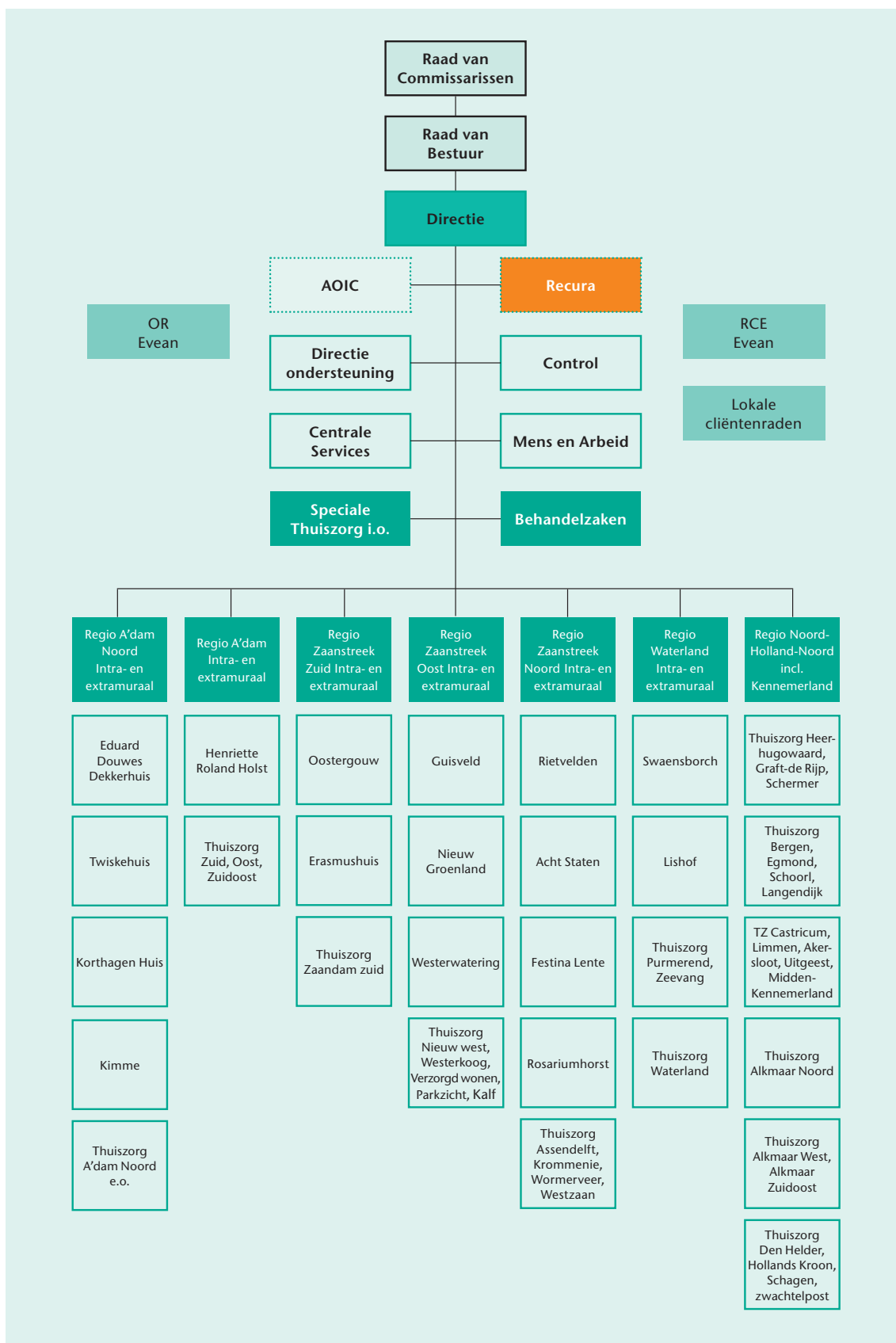
Onder Stichting Evean Zorg vallen Stichting Evean Caro en Revalidatie Hotel Recura BV (80%).

Organogram

In 2020 is verder vorm gegeven aan de nieuwe inrichtingsstructuur waar gewerkt wordt in zeven regio's waar thuiszorg en intramurale zorg onderdeel van uitmaken. In de inrichtingsstructuur worden de regio's aangestuurd door vijf regiomanagers. De locaties en thuiszorgteams worden aangestuurd door teammanagers met daaronder verpleegkundig coördinatoren. Daarnaast is er een manager Behandelzaken en een manager Specials (Thuiszorg).

De tweehoofdige directie, de regiomanagers en de manager Behandelzaken en de manager Specials worden ondersteund door de afdelingen Control, Directieondersteuning, Mens en Arbeid en Centrale Services. De directie, de regiomanagers, de manager Behandelzaken en de manager Specials vormen samen met de managers Control, Mens en Arbeid, de directie-secretaris en de manager Centrale Services het Managementteam (MT).

Evean heeft 17 cliëntenraden: de intramurale locaties hebben ieder afzonderlijk een cliëntenraad (13), en voor de thuiszorg zijn er drie regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Regionale Cliëntenraad Evean die bestaat uit een afvaardiging van de lokale intramurale en extramurale cliëntenraden.



Evean heeft een ondernemingsraad die in april 2020 is geïnstalleerd. Voor het efficiënt functioneren heeft de Ondernemingsraad (OR) een aantal commissies en werkgroepen ingesteld die de OR adviseren bij te nemen besluiten over onder andere ingediende advies- en instemmingsaanvragen.

Naast het Dagelijks Bestuur kent de OR de commissie PR & Communicatie en drie regionale commissies. Twee OR-leden hebben zitting in de Centrale Ondernemingsraad (COR) Espria. De OR neemt deel aan de POZA (Platform OR en Zorginstellingen Amsterdam) en het Platform OR-en VVT Noord-Holland.

Toelatingen

Evean 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.

> 4.3 Kerngegevens

4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Evean is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging wet langdurige zorg
- Eerstelijns verblijf
- Geriatrische Revalidatiezorg
- Thuiszorg
- Wijkverpleging
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen
- Eerste lijn paramedische behandeling
- Eerstelijns consult Specialist Ouderengeneeskunde

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	ja

Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)	Aantal patiënten/ cliënten
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)	8.632
Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)	9.484
Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)	18.116
Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)	10.220
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	7.896

Cliënten Zvw en Wlz	Aantal cliënten
Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	1.418
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	66
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis	574
Aantal cliënten dat zorg bij u inkoopt o.b.v. persoonsgebonden budget	10
Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	0
Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg	5.458
Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	58
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	70

Wmo-cliënten	Aantal
Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)	724
Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)	240
Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)	964
Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)	437
Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	527

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)	566	192	516	183	3.560	2.046
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	116	45	121	46	783	456
Totaal personeel in loondienst (a+b)	682	237	637	229	4.343	2.502
Ingehuurd personeel						
Cliëntgebonden personeel (a)	902	119	748	55	676	280
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	46	32	42	17	46	25
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	948	152	790	72	722	306
Stagiaires	121	72	119	67	85	49
Vrijwilligers	210	77	263	132	1.449	155

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)		3.401			1.955	
Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst (b)		749			436	
Totaal personeel in loondienst (a+b)		4.150			2.391	
Zelfstandigen						
Cliëntgebonden personeel (a)		0			0	
Niet-cliëntgebonden personeel (b)		0			0	
Totaal zelfstandigen (a+b)		0			0	
Ingehuurd personeel						
Ingehuurd cliëntgebonden personeel (a)		608			252	
Ingehuurd niet-cliëntgebonden personeel (b)		41			23	
Totaal ingehuurd personeel (a+b)		650			275	
Nadere specificatie cliëntgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering						
Specialist ouderengeneeskunde/basisarts		14			13	
(GZ-)Psycholoog		11			9	
Verpleegkundig specialist		45			34	
Verpleegkundige hbo		317			219	
Verpleegkundige mbo		201			118	
IG-Verzorgende		1.114			690	
Verzorgende/helpende		1.298			618	
Zorghulp		178			67	
Verdeling personeel naar financieringsstroom	Zvw	Wlz	WMO	Jeugd-wet	Forensische Zorg	Overig
Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)	33%	62%	4%	0%	0%	1%

Vacatures		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Totaal personeel	211	169
Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden, agogisch begeleiders mbo, agogisch begeleiders hbo, medici, gedragskundigen)	187	169

Intramurale capaciteit	
Capaciteit	Aantal op 31-12 verslagjaar
Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg	1.635
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	1.510
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	88
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg	37

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	511.310
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	22.973
Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	3.767.443
Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget	131.928
Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)	3.157.767
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	742
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	632
Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	8.705.953

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.



Evean maakt onderdeel uit van Espria. 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, zorg op afstand en personenalarmering.

Espria realiseert meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovatie, kennisdeling en kosten-efficiënte ondersteuning. De grootschaligheid in het beheer ondersteunt zo de kleinschaligheid in de directe cliëntenzorg. Dit alles om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren en passende zorg te bieden. Hierbij is het welbevinden van cliënten het uitgangspunt.

➤ 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 jaarplan en begroting op. Na goedkeuring 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 portefeuillevverdeling van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2020 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 2020 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzen.

➤ 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. Een toelichting op het gevoerde beleid ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2020 van Espria.

De honorering van bestuurders, toezichthouders, directeuren en andere functionarissen vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens. De verantwoording hierover is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2020 van Espria.

➤ 5.3 Medezeggenschap

5.3.1 Cliëntenraad

Het jaar 2020 was een gedenkwaardig jaar: vanaf april was fysiek overleg niet mogelijk, het online vergaderen werd geïntroduceerd. Ondanks het gemis van echt contact met bewoners en cliënten, hebben de leden zich ingezet voor de belangenbehartiging van iedereen die diensten van Evean afneemt.

Per 1 juli 2020 is de vernieuwde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) van kracht geworden. Met deze nieuwe wet is het verzwaard adviesrecht komen te vervallen en is instemmingsrecht voor cliëntenraden geïntroduceerd.

Op 28 september 2020 heeft een bijeenkomst met een afvaardiging van alle lokale raden plaatsgevonden over de mogelijke herijking van de cliëntmedezeggenschap Evean, mede naar aanleiding van de nieuwe Wmcz 2018 die per 1 juli 2020 van kracht is geworden. Elementen hieruit zijn betrokken in de concept-uitwerking van de cliëntmedezeggenschap Evean. Tevens is een koppeling gelegd met de Kaderregeling medezeggenschap cliëntenraden binnen Espria (Wmcz 2018) voor de cliëntenraden binnen Evean. Een eerste versie van deze notitie is in november 2020 verstuurd voor op- en aanmerkingen naar alle lokale raden. Waar mogelijk zijn deze op- en aanmerkingen verwerkt in een nieuwe versie van de concept-notitie. Deze notitie is op 14 december 2020 besproken met een afvaardiging van alle lokale cliëntenraden met als doel afspraken te maken om de inhoud van de notitie herijking medezeggenschap Evean te vertalen naar een addendum bij de Medezeggenschapsregeling Evean, en deze vervolgens formeel ter instemming aan alle lokale raden voor te leggen. Deze notitie is op 22 december 2020 door de directie Evean vastgesteld, waarna het concept-addendum Evean bij de Kaderregeling medezeggenschap Espria ter instemming aan de afzonderlijke

lokale raden is verstuurd op 24 december 2020. Belangrijk uitgangspunt in de regeling is dat alle lokale cliëntenraden aangesloten zijn bij de in te stellen Centrale Cliëntenraad Evean (CCE Evean), en hierin ook met een lid vertegenwoordigd zijn.

Veertien van de zestien lokale cliëntenraden hebben in februari 2021 ingestemd met de medezeggenschapsregeling en het addendum, waarna deze voor deze veertien raden door de directie zijn vastgesteld. Formele start van de Centrale Cliëntenraad Evean is 1 april 2021, de installatievergadering vindt plaats op 12 april 2021.

Structuur cliëntenmedezeggenschap

Evean kent een getrapte cliëntenmedezeggenschapstructuur.

Op enkele locaties is op dit moment geen cliëntenraad actief, maar in principe zijn 17 lokale cliëntenraden (waaronder ook thuiszorg cliëntenraden) bij de Regionale Cliëntenraad Evean (RCE) aangesloten. Helaas hebben niet alle aangesloten cliëntenraden een afvaardiging in de RCE. De Cliëntenraad Twiskehuis is, uit vrije keuze, als enige lokale cliëntenraad niet aangesloten bij de RCE.

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

Alle cliëntenraden kunnen zich laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris.

De RCE adviseert vanuit cliëntenperspectief, gevraagd en ongevraagd, over Evean-brede beleid-voornemens, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), en heeft als gesprekspartner de directie van Evean.

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

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

Adviezen

De RCE heeft in 2020 **adviezen** uitgebracht over:

- benoeming directeur Zorg a.i.
- inrichtingsplan Facilitaire Dienstverlening;
- inrichtingsplan Specials;
- jaarrekening Evean 2019;
- Bedrijfsbureau nieuwe stijl;
- jaarplan en kwaliteitsjaarplan 2021;
- stopzetting zorgverlening via PGB;

en **verzwaard advies** uitgebracht ten aanzien van:

- aanpassing tarief extra dagen huren na overlijden;
- cameratoezicht thuis;

Tevens heeft de RCE **ongevraagd advies** uitgebracht ten aanzien van:

- de benoeming van de regiomanagers Amsterdam en Waterland.

De RCE heeft zich van **advies onthouden** over de begroting 2021 om moverende redenen die zijn gemeld aan de directie.

Voor wat betreft de overige adviesaanvragen heeft de RCE een positief advies gegeven, soms met aandachtspunten en soms heeft de RCE zijn zorgpunten uitgesproken. De directie heeft de aangegeven punten overwogen en waar mogelijk aanpassingen gedaan. Wanneer de aanbevelingen niet werden overgenomen heeft de directie dit beargumenteerd. Bij zijn adviezen probeert de RCE zoveel mogelijk de inbreng vanuit de lokale cliëntenraden mee te nemen.

Instemming

Conform de nieuwe wetgeving per 1 juli 2020, heeft de RCE in 2020 instemming verleend ten aanzien van:

- functieprofiel en de definitieve benoeming van de nieuwe directeur Zorg;
- profiel functionarissen Klachtencommissie;
- huisregels mondkapjesplicht;
- rechten en plichten Wmo en dienstverleningsovereenkomst Wmo;

De ontvangen instemmingaanvragen: 'Broodmaaltijdvergoeding Volledig Pakket Thuis' en 'Bestuursverklaringen zorgkantoor compensatie COVID-19', zullen in 2021 worden behandeld.

Besproken thema's

Naast de advies- en instemmingsaanvragen zijn in de 10 RCE Overlegvergaderingen met de directie ook de volgende onderwerpen c.q. thema's aan de orde geweest:

- COVID-19 en gevolgen daarvan;
- evaluatiepunten nieuwe zorgmanagementstructuur;
- informatievoorziening aan de cliëntenmedezeggenschap;
- financiën;
- klimaatbeheersing en lange termijn huisvestingsplan;
- vergoedingsregeling cliëntenraden;
- bedrijfskleding;
- kaderbrief Evean;
- projecten;
- PREM-wijkverpleging;

- vacatures in de organisatie
- kwaliteitsjaarplan 2021

Er is tweemaal overleg geweest met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Centraal thema hierbij was ‘wat gaat er goed, wat kan er beter’.

Het RCE Dagelijks Bestuur heeft in de coronapandemie regelmatig extra overlegd met de directie. Ook is er structureel informeel overleg met de directie geïntroduceerd.

Het RCE Dagelijks Bestuur heeft tweemaal informeel overleg gevoerd met het Dagelijks Bestuur van de Ondernemingsraad. Hierbij werd gekeken op welke punten de medezeggenschapsorganen elkaar kunnen informeren, ondersteunen of kunnen samenwerken.

5.3.2 Ondernemingsraad

Coronapandemie

Het verslagjaar 2020 stond ook voor de Ondernemingsraad Evean in het teken van het coronavirus. Medewerkers in de zorg zijn doorgaans gewend om te gaan met uitbraken van virussen waarbij protocollen in werking treden. Het coronavirus bleek al heel vroeg van een geheel andere orde te zijn waarvan de aanpak en bestrijding een nieuwe uitdaging werd. Meer dan ooit werd er veel meer gevraagd van medewerkers in de relatie met cliënten/bewoners, mantelzorgers. De OR heeft veel respect voor medewerkers die als frontsoldaten dagelijks de strijd met het virus aangingen.

OR verkiezingen

Ondanks de pandemie ging de geplande verkiezing van de Ondernemingsraad in april 2020 door. Na de digitale verkiezingen werd, als gevolg van de nieuwe organisatiestructuur Evean, de nieuwe Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (OR) op 21 april 2020 geïnstalleerd.

Voor de beschikbare 19 zetels hadden zich 17 kandidaten aangemeld. Daadwerkelijke verkiezingen waren hierdoor niet nodig en was de nieuwe OR een feit. In juni van het verslagjaar heeft de OR zijn scholingsdagen gehad. Hierbij zijn o.a. besproken de werkwijze, missie & visie, instellen commissies, afvaardiging naar de Centrale Ondernemingsraad Espria (COR), deelname aan platforms Ondernemingsraden, de samenwerking met directie, contact met de medewerkers.

Verdergaande participatie van medewerkers bij voorgenomen besluiten en de bottom-up benadering, werden door de nieuwe OR als belangrijke speerpunten gecontinueerd.

Werkwijze

Het mag duidelijk zijn dat de coronapandemie een grote impact heeft gehad op het optimaal functioneren van de OR. Halverwege het verslagjaar konden fysieke vergaderingen en bijeenkomsten niet meer plaatsvinden en werd het online vergaderen een feit. Dat geldt ook voor het contact met de medewerkers.

De nieuwe OR heeft als doel om bestaande contactpersonen via de commissies in de regio's te benaderen. Andersom is gebleken dat medewerkers regelmatig de OR weten te vinden via email of via de OR leden of via het ambtelijk secretariaat.

Voor het doorlopen van advies- en instemmingsaanvragen werkt de OR volgens het BOB-model (Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming).

Ambtelijk secretariaat

In het verslagjaar heeft de OR afscheid genomen van één van onze ambtelijk secretarissen, die gebruik heeft gemaakt van haar welverdiende pensioen. De OR bedankt haar voor haar jarenlange ondersteuning van de OR.

Samenwerking met directie

In het verslagjaar heeft de OR de prettige samenwerking met de directie voortgezet. OR en directie vinden elkaar op de onderdelen participatie van medewerkers bij voorgenomen besluiten en de bottom-up werkwijze waarbij medewerkers vroeg betrokken zijn bij plannen om hun wensen kenbaar te maken.

Visie & missie OR

De OR wil stimuleren dat de invloed van medewerkers op eigen werk en de organisatie vergroot wordt om gezond, creatief, bevoegen en ondernemend te zijn. De OR ziet graag dat medewerkers zelf invloed hebben waar nuttig en nodig. Dit leidt tot kwalitatief betere medezeggenschap voor de medewerkers.

De OR wil dit bereiken door medewerkers vroegtijdig te betrekken bij plannen op de werkvloer. Door deze vroege betrokkenheid en invloed kan gewerkt worden aan een breed draagvlak voor beleid. Dat leidt weer tot betere implementatie van beleid. Door regelmatig af te stemmen en te evalueren met de directie, wordt samen het resultaat van het beleid gemonitord.

Communicatie

De OR publiceert regelmatig op intranet. Zo zijn agenda's, verslagen, nieuwsbrieven, te vinden in de rubriek Ondernemingsraad. De OR neemt deel aan diverse klankbordgroepen, OR platforms, overleg en samenwerking met vakbonden etc.

Overlegmomenten

De OR kwam in het verslagjaar minimaal 2x per maand plenair bijeen voor het regulier overleg. 1x per maand had de OR een overlegvergadering met de directie.

In het verslagjaar werd 2x een zogenaamd artikel 24 overleg gehouden met de Raad van Bestuur en directie. In dit overleg wordt de OR geïnformeerd over de algemene gang van zaken en geplande voorgenomen besluiten waaruit advies- en instemmingsaanvragen volgen voor de OR.

In het verslagjaar zijn o.a. besproken de corona problematiek, veiligheid, kwaliteit, de bedrijfsvoering, financiële positie, uitrol van de regioplannen, het Mens & Arbeid beleid, ziekteverzuim, strategie, samenwerken in de ketenzorg.

Trainingen

Om zijn deskundigheid op peil te houden heeft de nieuwe OR een starttraining gevolgd in juni van het verslagjaar met een nieuw trainingsbureau. Een geplande vervolgtraining in oktober ging helaas niet door vanwege de coronaproblematiek. Vooral voor de nieuwe en veelal onervaren OR-leden is het van belang om fysieke trainingen te hebben in verband met het groepsproces en het beheersen van de medezeggenschapspraktijk en wetgeving.

Ontvangen adviesaanvragen

De OR heeft in het verslagjaar onderstaande adviesaanvragen behandeld:

- Voorgenomen besluit benoeming directeur zorg
- Voorgenomen besluit Raad van Bestuur ontslag bestuurder conform art. 30 Wet op de ondernemingsraden (WOR)
- Inrichtingsplan Bedrijfsbureau Nieuwe Stijl
- Inrichtingsplan Facilitaire Dienstverlening
- Inrichtingsplan Specials
- Management- en secretariële ondersteuning primair proces

Ontvangen instemmingsaanvragen

De OR heeft in het verslagjaar onderstaande instemmingsaanvragen behandeld:

- Aanpassing regeling studiefaciliteiten
- Aantrekken nieuwe bedrijfsarts
- Beleid cameratoezicht thuis
- Gewijzigde attentieregeling
- Procedure ritregistratie tags dienstauto's
- Wijziging kader kanteling werktijden –plus en minuren
- Invoering bedrijfskleding
- Parkeerbeleid Waterlandplein Purmerend

- Beleid inzet kwetsbare medewerkers
- Uitzonderingssituaties inzetbaarheid medewerkers tijdens COVID-19
- Wijziging dienstroosters Technische Dienst

Overige onderwerpen van gesprek

- Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP)
- Jaarplan en Begroting
- Maandrapportages
- Vertrouwenspersoon
- Coronaoverzichten
- Vaststellen organogram
- Adviesgesprekken benoeming directie en regiomanagers
- Functiehuis
- Aanbesteding Thuisbegeleiding Amsterdam
- Besluiten uit de Groepsraad Espria



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing

en communicatie, Amsterdam

© evean 2021