

Stichting Maria-oord

Bestuursverslag 2021



Dhr. A.F.M. Vlemmix
1-5-2022

Inleiding

Dit bestuursverslag is bedoeld om u in grote lijnen te informeren over de zaken die Maria-oord hebben beziggehouden in 2021. Het was een jaar met een aantal belangrijke momenten. Ik neem u mee in deze ontwikkelingen op hoofdlijnen en geef u een korte terugblik op de resultaten. Het kwaliteitsverslag wordt gebruikt voor de meer inhoudelijke rapportage op de deelgebieden van onze werkzaamheden.

Ook in 2021 speelde de verdere invloed van het coronavirus. Al was het beleid ten aanzien van voorkomen en behandeling duidelijker, het heeft ook veel aandacht gevraagd.

“Community Care” is en blijft de kernbedoeling van Maria-oord. Die community komt niet vanzelf maar vraagt steeds, ook de komende jaren, om grote inspanningen en een goede visie. In 2021 zijn we weer een stuk verder gekomen. In februari 2021 werd het wetenschappelijk rapport (Significant) toegezonden vanuit VWS aan de Tweede Kamer. Het rapport toont onomwonden aan dat de werkwijze van Community Care Dongen (CCD) en domeinoverstijgend werken, kwalitatief en financieel tot goede resultaten leidt. Er is bewezen dat de cliënt ècht kennen, bevragen, je werk goed doen en samenwerken met de cliënt de belangrijkste ingrediënten zijn voor die goede resultaten. Daarbij wordt de leuze én keuze ‘Kleinschalig Anders’ voor Maria-oord (MO) dan ook bestendig voor de toekomst.

Resultaten

Corona vroeg in 2021 ook het gehele jaar aandacht. Er was een zeer klein aantal overlijdens binnen de verpleeghuissetting. Cliënten en medewerkers werden volgens protocollen gevaccineerd. Maria-oord speelde ook een rol bij vaccinaties van cliënten en hun partners in de thuiszorg in samenwerking met GGD en huisartsen. Door het zorgkantoor werd ook in 2021 een compensatie van coronakosten toegewezen. Nu in het eerste kwartaal van 2022 lijkt er weer wat rust te komen en neemt de Corona-golf weer af. We zullen zien wat de toekomst ons brengt.

Onze kernwaarden Zorg, Doen, Eenvoud en Loslaten zijn en blijven leidend in ons handelen. We zijn daarbij extra gericht op het werken met Community Care Dongen (CCD) en Domeinoverstijgend Samenwerken (DOS).

De drie belangrijkste keuzes zijn en blijven:

- Continuering van het “kleinschalig anders” concept van Maria-oord. Dit betekent dat Maria-oord zelfstandig blijft en zich moet profileren als een hoogwaardige, kleinschalige aanbieder met een contemplatieve sfeer
- Doorvoeren van het CCD/domeinoverstijgend samenwerken in een reguliere bedrijfsvoering (na afloop van de pilot/experimenteerstatus)
- Groei in de wijkverpleging (VPT/MPT) met een leidende rol van Maria-oord in het marktsegment psychogeriatricie in Dongen.

CCD/DOS werd vanaf mei 2021 voortgezet. De oorspronkelijke pilot is toen afgerond en we hebben toestemming gekregen de pilot voort te zetten tot nieuwe wetgeving die onze werkwijze verder gaat ondersteunen. De resultaten van het onderzoek zijn in februari 2021 door VWS gedeeld met de Tweede Kamer en gingen samen met een voorstel en consultatie voor een nieuwe wetgeving van de WLZ die in 2023 moet ingaan. Omdat de totstandkoming van een nieuw kabinet in 2021 heel lang heeft geduurd, zal de deadline van 2023 voor de wetgeving niet gehaald worden.

Er staat nu 2024 op de planning. Alle signalen zijn positief dat daarmee onze pilot ook tot 2024 op de huidige wijze door kan.

Per 1 januari 2021 heeft er een wisseling van twee leden van de RvT plaatsgevonden. In het jaarverslag van de RvT leest u hier meer over.

In 2020 werd Maria-oord geconfronteerd met problemen rond de nieuwbouw van de 40 appartementen aan de Bolkensteeg. Er waren veel juridische perikelen met betrekking tot de levering en ingebruikname van de appartementen met zowel de Zusters Franciscanessen van Dongen, de provincie Noord-Brabant, als de oude projectontwikkelaar Van Rensch als de nieuwe partij CLB.

In maart 2021 kwam er een werkzame oplossing en vanaf 1 juni 2021 zijn nieuwe bewoners ingestroomd. Eind 2021 waren alle 40 appartementen in verhuur met bewoners die allen beschikken over een zorgindicatie via Maria-oord.

In het najaar van 2021 werd door ZFD en Provincie Noord-Brabant (PNB), de eigenaren van het kloostergebouw en onze verhuurder, aangereikt dat men het vastgoed in de verkoop wil brengen. Op casus van het huurcontract had Maria-oord het recht van eerste koop. In vier maanden is door ons een bieding opgesteld met planvorming voor de toekomst. Deze bieding kwam tot stand met zeer professionele ondersteuning op het gebied van zorgvastgoed, religieus vastgoed en juridische vastgoedkennis. Helaas is onze bieding begin 2022 niet geaccepteerd. Het vastgoed zal in 2022 in de markt worden gezet door ZFD en PNB. Voor Maria-oord betekent dit een onzekere periode over haar toekomst als huurder in een nieuwe setting. Deze ontwikkelingen worden nauwgezet door RvB en RvT gevolgd.

Met de ZFD zijn in 2020 afspraken gemaakt om te komen tot een dienstverlening op basis van SLA's die meer gebaseerd zijn op een klant-leverancier verhouding. In 2021 is dit traject gecontinueerd maar het verloopt niet gemakkelijk. Externe rapportages werden opgesteld over voeding, keuken en huishoudelijke dienst. De belangen van MO en ZFD komen wat verder uit elkaar. Het blijkt in de praktijk moeilijk een symbiose van tientallen jaren samenwerking uit elkaar te halen. De reikwijdte van bepaalde afspraken is soms niet goed te overzien. Denk hierbij aan het gezamenlijk gebruik van ruimten en faciliteiten. Maar ook aan gedeelde kosten, werken met gemene rekening en Btw-vrijstellingen. In december hebben RvT, RvB en de Congregatieraad hierover een gesprek gevoerd. Een steeds zakelijkere opstelling zal nodig zijn waarbij oude bondgenootschappen en samenwerking helaas onder druk komen te staan.

CCD en domeinoverstijgend werken zijn gecontinueerd na het einde van de pilot en hebben nu een scope tot 2024. Er is een groei voorzien in het aantal cliënten in de pilot waarbij eind 2022 een 65-tal cliënten CCD wordt voorzien. Dit betekent voor MO ook groei in dienstverlening, cliënten en medewerkers. Dat is een uitdaging die steeds meer professionalisering vraagt. Eind 2021 is er in het managementteam en RvT uitgebreid stilgestaan bij de gewenste ontwikkelrichting van MO in haar dienstverlening, processen en bedrijfsvoering. Het gaat dan ook om verander-, ontwikkelkracht en organisatieverandering. Er is een externe begeleider aangesteld om dit proces in 2022 verder vorm te geven.

De aanpassingen in de organisatie en de groei maken ook nog steeds dat we groeistuipe kennen. Communicatie tussen leefcoaches en het team blijft een aandachtspunt bij deze groei, net als het matchen van de vraag met het cliëntaanbod. Verder merken we dat de arbeidsmarkt steeds meer gespannen is. Ook voor ons is het nu moeilijker personeel aan te trekken.

De principes van CCD zijn bij alle medewerkers bekend. Het werken in de praktijk is soms toch weerbarstig. Er is immers nog heel veel 'oude' wereld om ons heen die het moeilijk maakt cultuur en gedrag te veranderen. Dit voor zowel medewerkers als cliënten. In 2021 is de herhaling van scholing rondom CCD weer wat meer opgepakt nadat COVID-regels dit toelieten. Ook is de werkdruk voor onze medewerkers, zoals ook overal elders, erg hoog. De toewijding en inzet van de collega's is erg hoog en daar kunnen alleen maar complimenten en dank voor worden uitgesproken.

Binnen de intramurale setting hebben het afgelopen jaar geen grote veranderingen plaatsgevonden. U kunt op inhoud veel nadere ontwikkelingen en detailinformatie terugvinden in ons kwaliteitsverslag 2021.

De groei en professionalisering van Maria-oord vraagt ook meer van de afdeling Bedrijfsvoering. In 2021 is een extra medewerker bedrijfsvoering aangesteld met veel ervaring op het gebied van ICT, accounting en administratieve processen. De rol van de manager Bedrijfsvoering heeft daarmee een meer beleidsmatig karakter gekregen. In 2021 is de start van het gebruik van Teams, ontstaan in de eerste coronagolven, uitgegroeid tot de implementatie van Microsoft Teams, Office 365. Dat betekende ook een majeure inspanning op de aanpassing van netwerk, infrastructuur, Cloud-computing en dergelijke. In het voorjaar van 2022 zal deze gehele operatie zijn afgerond.

Het resultaat van onze bedrijfsvoering is vooral terug te zien in de dagelijkse dienstverlening, de cliënttevredenheid, de betrokkenheid van onze medewerkers en vrijwilligers en de betekenis van onze dienstverlening voor onze omgeving. Daarnaast worden die resultaten ondersteund door de inspanningen van de RvT, de CR en OR en externe stakeholders.

De waardering van cliënten en naasten en medewerkers en vrijwilligers wordt uitgedrukt in een NetPromotorScore (NPS) en in een rapportcijfer. Cliënten en naasten in de wijkverpleging hebben middels de PREM Maria-oord in 2021 gewaardeerd met een 8,5 voor haar dienstverlening en een 8,7 voor de medewerkers. De NPS bedroeg hier 98,2.

In het najaar van 2021 is er een cliënttevredenheidsonderzoek onder de bewoners van de verpleegafdeling uitgevoerd. De NPS bedroeg 93.

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek hebben de medewerkers ons in het najaar van 2021 gewaardeerd met een 7,7 voor werkbeleving en een 8,2 voor bevoegenheid. Op de aanbevelingsvraag is er een NPS van + 12,4 behaald. We zien hier een lichte stijging van de resultaten ten opzichte van 2020.

Vrijwilligers geven Maria-oord in 2019 een 8,1 en op basis van hun aanbeveling behalen we een Werkgever-NPS van +34,63 (zowel in 2020 als in 2021 werd geen vrijwilligersmeting gedaan). Voor 2022 is weer een vrijwilligersmeting gepland.

Het verzuimpercentage over 2021 bedroeg 6,09% waar het in 2020 7,32% betrof.

Maria-oord sluit de exploitatie 2021 af met een positief resultaat van € 220K wat neerkomt op een rendement van 3,4%.

De opbrengsten zijn in 2021 met € 18K gestegen ten opzichte van 2020 naar € 6.064K. In de opbrengsten zijn de coronacompensatie (€ 170K) en de subsidie t.b.v. de uitbetaalde zorgbonus (€ 89K) opgenomen. Dit betekent een autonome groei van 0,29% van de omzet door uitbreiding van onze dienstverlening.

Het eigen vermogen is in 2021 gestegen naar € 3.255K en dat is 53,6% van de opbrengsten. In 2020 bedroeg het eigen vermogen € 3.025 (50%).

Maria-oord is en blijft in alle opzichten een gezonde organisatie die op basis van haar strategische visie werk maakt van een goede dienstverlening voor haar cliënten en een mooie werkomgeving schept voor haar medewerkers en vrijwilligers.

Raad van Bestuur Maria-oord

Albert Vlemmix