

Bestuursverslag Maria-oord 2022

Inleiding

Dit Bestuursverslag is bedoeld om u in grote lijnen te informeren over de zaken die Maria-oord hebben beziggehouden in 2022. 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.

Na een aantal jaren, waarin Corona vaak de boventoon voerde in veel van ons handelen, is deze situatie in 2022 genormaliseerd. Soms komen er nog besmettingen voor onder cliënten en medewerkers maar deze zijn nooit meer ernstig geweest.

In 2022 speelde een aantal belangrijke zaken waarin ik u in dit Bestuursverslag mee wil nemen.

- Community Care Dongen (CCD) vervolg van de landelijke pilot voor DomeinOverstijgende ouderenzorg en Samenwerking (DOS)
- De ontvlechting van de dienstverlening tussen Maria-oord en de Zusters Franciscanessen van Dongen (ZFD)
- Ontwikkelingen vastgoed en kloosteromgeving als locatie voor Maria-oord
- Professionalisering en organisatieontwikkeling van Maria-oord in relatie tot doorvoeren van het CCD-concept
- Resultaten kwaliteit en financiën

Community Care Dongen (CCD) vervolg van de landelijke pilot voor DomeinOverstijgende ouderenzorg en Samenwerking (DOS)

“Community Care” is en blijft de kernbedoeling van Maria-oord. CCD/DOS werd vanaf mei 2021 voortgezet, na het slagen van de eerste pilot, in een zogenaamde ‘tweede fase’ welke vermoedelijk tot 2024 loopt. Dan is nieuwe wetgeving voorzien die domeinoverstijgende samenwerking en daarbij behorende financiering verder mogelijk maakt. Alle signalen zijn positief dat daarna onze pilot als reguliere werkwijze binnen dat wettelijke kader door kan gaan.

In 2022 was een groei voorzien van het aantal deelnemers in CCD van 30 naar 70. Dat aantal geïnccludeerde cliënten is gehaald. Steeds beter slagen we erin een geïntegreerde oplossing te vinden voor de cliënt, mantelzorger en professional. Daarnaast wordt de proactieve benadering van de cliënt beter en begeleiden we de cliënt steeds vaker vanaf het eerste moment dat men met psychogeriatrische problemen te maken krijgt. We hebben in 2022 nogmaals de meerwaarde van het project aangetoond door een analyse van de huidige getallen met een grotere klantengroep. Deze gegevens zijn door Maria-oord en de gemeente Dongen ter beschikking gesteld aan VGZ en VWS.

In april 2022 hebben de 11 VVT-instellingen van Midden-Brabant aan VWS laten weten allen bereid te zijn het CC-concept/DOS-project te verbreden over alle gemeenten van Hart van Brabant. De gemeente Tilburg als penvoerder namens de samenwerking van de gemeenten Hart van Brabant heeft haar medewerking aan die verbreding toegezegd. De tweede helft van 2022 is gezocht naar draagvlak voor de uitrol van CC-concept/DOS in onze regio. Dat heeft veel voeten in aarde gehad en vraagt nog veel aandacht. De regel- en wetgeving die in de maak is werd weer uitgesteld. Dat had niets met het project van doen maar ligt besloten in aard en werkwijze van de wetgevende macht. Nu in februari 2023 wordt de verdere uitrol weer besproken op regio-niveau met het ministerie van VWS en alle stakeholders. Van belang is hier te melden dat ook het Zorgnetwerk Midden-Brabant met alle andere aanbieders van zorg als ziekenhuizen, GGZ, huisartsen, etc. zijn aangeschakeld en hun medewerking aan dit project hebben toegezegd.

Deze plannen vallen verder geheel in de door de minister aangereikte plannen voor IZA (Integrale Zorg Akkoord) en WoZo (WoonZorg akkoord) welke nu landelijk en regionaal verder vormgegeven worden. Verdere regionale uitwerking van onze plannen worden vormgegeven door de Transitietafel Midden-Brabant.

De ontvlechting van de dienstverlening tussen Maria-oord en de Zusters Franciscanessen van Dongen (ZFD)

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. Dat proces verliep moeizaam vanwege de grote, historisch gegroeide, verweving van zaken. Verder wordt er gewerkt voor gemene rekening wat zorgvuldigheid in ontvlechting noodzakelijk maakt. In maart 2022 werd Maria-oord op de hoogte gesteld door ZFD van het voornemen de dienstverlening voor facilitaire zaken volledig te willen beëindigen. Vanaf 1 april 2023 zullen zij zelfstandig vanuit hun eigen stichting deze zaken gaan verzorgen. Deze stellingname is ondanks herhaalde pogingen daartoe niet veranderd. Medio 2024 wenst men alle dienstverlening waaronder administratie, receptievoering etc. ook af te sluiten. Er blijft dan slechts een klantverhouding met Maria-oord voor de zorgdiensten uit WLZ, WMO en ZVW. Ook een aantal collega's die direct betaalde mantelzorg leveren gaan over. Op deze wijze wordt de samenwerking tussen MO en ZFD zakelijker en duidelijker wat voor beide partijen een goede ontwikkeling is.

Een aantal taken en functies wordt vanuit Maria-oord vanaf 1 april 2023 zelfstandig uitgevoerd. De was wordt volledig uitbesteed. Voeding zal door ons zelf geregeld worden. ZFD gaat voor haar eigen maaltijdvoorziening zorgen. Dit proces heeft in 2022 veel tijd en energie gekost. In overleg met de OR is er een sociale paragraaf opgesteld voor de vermindering van arbeidsplaatsen van keuken en wasserij. Voor alle medewerkers die het betrof zijn passende oplossingen gevonden. Er hebben geen gedwongen ontslagen plaatsgevonden.

Ontwikkelingen vastgoed en kloosteromgeving als locatie voor 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 basis van het huurcontract had Maria-oord het recht van eerste koop. Helaas is onze bieding begin 2022 niet geaccepteerd. Daarna zijn ZFD en PNB actief geworden in stappen om hun vastgoed te vervreemden aan een derde partij. Raad van Toezicht en Raad van Bestuur van Maria-oord hebben laten weten als loyale huurder dit traject te zullen volgen met verwijzing naar alle bestaande huur- en samenwerkingsovereenkomsten in dit dossier. Voor Maria-oord betekent dit een onzekere periode over haar toekomst als huurder in een nieuwe setting. In november 2022 is door ZFD en PNB aan Maria-oord gevraagd alsnog samen op te trekken bij de verkoop en de gewenste realisering van een nieuwe woonzorglocatie voor verpleeghuis en CCD-omgeving. Op dit moment wordt een intentieverklaring uitgewerkt. Deze zal worden gevolgd door een nieuw plan van eisen en wensen voor een nieuwe eigenaar. Hierbij gaan de partijen dan uit van de realisering van de plannen van Maria-oord als onderdeel van de bieding en verkoop. Deze ontwikkelingen worden ook in 2023 nauwgezet door RvB en RvT gevolgd.

Tijdens het proces merken we dat nieuwe investeringen en/of onderhoud door de verhuurder achterblijven of vertraagd uitgevoerd worden. Daarbij wordt vaak naar de verkoop van het kloostergebouw verwezen. Steeds blijven we alert op deze zaken en spreken de verhuurder aan op zijn contractuele verplichtingen. Denk hierbij aan brandveiligheid en toegangsbeveiliging van het gebouw. In 2022 is de kapel van de ZFD in gebruik genomen door de gemeente-parochie van Dongen. In 2023 wordt een overname van de kapel door de parochie voorzien. Dit zal, onder andere, ook tot andere stromen van bezoekers leiden.

De scherpe stijging van energieprijzen maakt ook dit onderdeel van het dossier complex. Maria-oord heeft langlopende afspraken met ZFD die op dit moment problemen geven. Verbruikcijfers liggen hoog voor een niet duurzaam monumentaal pand. Ook de CV-installatie is verouderd. In 2023 zullen hiervoor sluitende oplossingen en afspraken gemaakt dienen te worden.

Professionalisering en organisatieontwikkeling van Maria-oord in relatie tot doorvoeren van het CCD-concept

Hierboven werd al onder Community Care aangereikt dat CCD en domeinoverstijgend werken zijn gecontinueerd na het einde van de pilot. De groei van de dienstverlening binnen CCD, de veranderingen in de relatie met de ZFD en nieuwe organisatie-inzichten hebben in 2022 veel aandacht gevraagd van MT, OR, CR, RvB en RvT. Eind 2021 is er in het managementteam en RvT uitgebreid stilgestaan bij de gewenste ontwikkelrichting van Maria-oord. Het gaat dan ook om verander- en ontwikkelkracht en organisatieverandering. Vanaf begin 2022 is een externe begeleider aangesteld om dit proces in 2022 en 2023 verder vorm te geven. Allereerst heeft het MT zich bezonnen op de gewenste nieuwe situatie, haar samenstelling en samenwerking. Binnen het MT kwam een positie vacant welke met een interim-manager is ingevuld.

Consultatie en discussie met alle gremia en medewerkers uit de organisatie hebben geleid tot een keuze voor integratie van onze dienstverlenende processen onder één manager; de Manager Community Care. Daarbij worden volgens de principes van CCD niet alleen de domeinoverstijgende grenzen buiten maar nu ook binnen de organisatie geslecht. Dat betekent niet alleen een integrale aanpak en integratie van WLZ, WMO en ZvW diensten maar ook huishoudelijke dienst een keuken/eetvoorzieningen die niet langer als facilitair worden gezien maar als deel van de community-diensten.

Resultaten kwaliteit en financiën

U kunt op zorginhoudelijke zaken veel nadere ontwikkelingen en detailinformatie terugvinden in ons kwaliteitsverslag 2021 en het kwaliteitsverslag 2022 wat wij nog zullen publiceren. Wel ben ik er trots op te kunnen melden dat Maria-oord is overgestapt van HKZ naar het PREZO-keurmerk waarbij een maximale score van 100 punten werd bereikt.

Ook de verdere professionalisering van de afdeling Bedrijfsvoering wordt vormgegeven binnen de nieuwe organisatiestructuur. De facilitaire dienstverlening wordt enerzijds afgebouwd door andere afspraken met ZFD, anderzijds door verschuiving naar de community. Meer nadruk komt er op accounting, controlling, ICT en bedrijfssoftware, inkoop, contractvorming en administratieve ondersteuning. In 2022 is ook dit proces in gang om per 1 april 2023 verder geïmplementeerd te worden.

Het resultaat van onze zorg- en 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. We mogen trots zijn op onze resultaten.

Cliënten en naasten in de wijkverpleging hebben middels de PREM Maria-oord in 2022 gewaardeerd met een 8,3 voor haar dienstverlening en een 8,6 voor de medewerkers. De NPS bedroeg hier 52,5.

In 2022 is er een cliënttevredenheidsonderzoek onder de bewoners van de verpleegafdeling uitgevoerd. De NPS bedroeg 92.

De NPS bij cliënten van de huishoudelijke dienst bedroeg 60. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie krijgt de organisatie een 8,8.

Aan de vrijwilligers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun werk als vrijwilliger bij Maria-oord. Gemiddeld wordt hiervoor een 8,1 gegeven. Vrijwilligers geven Maria-oord in 2022 een 8,1 en op basis van hun aanbeveling behalen we een Werkgever-NPS van 46,2 %

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek hebben de medewerkers Maria-oord in het najaar van 2021 gewaardeerd met een 7,7 voor werkbeleving en een 8,2 voor bevlogenheid. Op de aanbevelingsvraag is er een NPS van + 12,4 behaald. We zien hier een lichte stijging van de resultaten ten opzichte van 2020. In 2022 is geen medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan; dat is in 2023 weer voorzien.

Maria-oord sluit de exploitatie 2022 af met een positief resultaat van € 179k wat neerkomt op een rendement van 2,9%. De opbrengsten zijn in 2022 met € 180k gestegen ten opzichte van 2021 naar € 6.244k. Dit betekent een autonome groei van 2,97% van de omzet door uitbreiding van onze dienstverlening. Het eigen vermogen is in 2022 gestegen naar € 3.424k en dat is 54,8% van de opbrengsten. In 2021 bedroeg het eigen vermogen € 3.255 (53,6%).

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