

## Bestuursverslag Maria-oord 2023

### Inleiding

Dit bestuursverslag is bedoeld om u in grote lijnen te informeren over de zaken die Maria-oord hebben beziggehouden in 2023. Ik geef u een beeld van de ontwikkelingen en resultaten van 2023. Het kwaliteitsverslag wordt gebruikt voor de meer inhoudelijke rapportage op de deelgebieden van onze werkzaamheden.

'Business as usual' is een begrip wat in de huidige maatschappij en zeker in de gezondheidszorg niet meer voorkomt. Alhoewel de systeemwereld niet verandert, merken we steeds meer dat de druk op dat systeem toeneemt en onze wereld steeds complexer maakt. Politieke inhoudelijke antwoorden op de problemen van de ouderenzorg, laat staan oplossingen, zijn er niet terwijl alle actoren vinden dat het anders moet. De oude werkwijze is niet meer passend bij de maatschappelijke opgave. Dat willen wij als Maria-oord beïnvloeden door de inzet van Community Care. We proberen daarmee ook een voorbeeld te zijn van hoe het wel anders kan. We voelen ons daarvoor verantwoordelijk en gaan het gesprek aan met betrokkenen en stakeholders. De verandering kan alleen komen als we zelf daarin actief zijn en blijven.

Al een aantal jaren is er een aantal belangrijke zaken als CCD, de huisvesting van Maria-oord en onze professionalisering rondom CCD waarin ik u ook dit jaar in dit bestuursverslag mee wil nemen.

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

### Community Care vervolg van de landelijke pilot

"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 nu tot 2025 loopt. De veel genoemde nieuwe wetgeving die domeinoverstijgende samenwerking en daarbij behorende financiering verder mogelijk zal maken moet dan per 1 januari 2025 ingaan. Helaas moeten we constateren dat, om allerlei redenen, deze wetgeving al een paar jaar stagneert. Het ontbreken van een missionair kabinet speelt daarbij ook een rol.

In 2023 was een groei voorzien van het aantal deelnemers in CCD van 60 naar 80 als gemiddelde over het jaar. Dat aantal geïncludeerde cliënten is gehaald. De werkwijze van de professionals is inmiddels grotendeels uitgekristalliseerd. We hebben verschillende malen de meerwaarde van het project aangetoond door een analyse van de huidige getallen met dus een grotere klantgroep. Vanaf 1 januari 2024 zullen we als regulier SPUK-project worden geregistreerd. Dat maakt dat onze gegevens ook meegenomen worden in een grotere studie.

Per 1 januari 2024 zijn twee andere VVT-instellingen van Midden-Brabant (Mijzo en ZGEM) ook met een CCD/DOS-project begonnen in de gemeenten Kaatsheuvel en Waalwijk. In West-Brabant zijn twee instellingen in Etten-Leur en Oosterhout (Mijzo en Avoord) gestart. In de gemeente Tilburg loopt een project met Thebe al sinds januari 2023. Steeds vaker wordt Maria-oord op allerlei plaatsen in het land uitgenodigd om onze werkwijze CCD te presenteren. Dit voor allerlei groepen stakeholders inclusief VWS, verzekeraars en zorgkantoren.

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

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

In maart 2022 werd Maria-oord op de hoogte gesteld door ZFD van het voornemen de dienstverlening voor facilitaire en administratieve zaken volledig te willen beëindigen. Vanaf 1 april 2023 wilden zij zelfstandig vanuit hun eigen stichting deze zaken gaan verzorgen. Maria-oord heeft daarmee ingestemd, omdat op die wijze de verhoudingen zakelijker en duidelijker werden, wat voor beide partijen een goede ontwikkeling is. De administratieve dienstverlening is inmiddels per 1 januari 2024 overgedragen. Ook een aantal collega's die direct betaalde mantelzorg leverden, kapsalon en technische dienst zijn overgegaan naar ZFD. Later maakte ZFD de keuze om geen eigen werkgeverspositie in te richten maar men heeft al deze dienstverlening overgebracht naar ZF Maria-Dal, een congregatie Franciscanessen in Roosendaal. Maria-oord heeft in dat kader ook alle afspraken zo ingericht dat er sprake was van overgang van onderneming met behoud van alle rechten van de betrokken medewerkers. Er is dus nu slechts een klantverhouding met Maria-oord voor de zorgdiensten uit WLZ, WMO en ZVW. Slechts de gezamenlijke receptie-functie blijft nog tot 1 augustus 2024 samen geëxploiteerd.

Een aantal taken en functies worden vanuit Maria-oord vanaf 1 april 2023 zelfstandig uitgevoerd. De was wordt volledig uitbesteed. Voeding en technische dienst voor onze omgeving (los van verhuurdersverplichtingen) wordt door Maria-oord zelf geregeld.

### **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 kloostervastgoed in de verkoop wilde brengen. Op basis van het huurcontract had Maria-oord het recht van eerste koop. Helaas is onze bieding begin 2022 niet geaccepteerd. 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. Begin 2023 werd daartoe een intentieverklaring uitgewerkt tussen Maria-oord, ZFD en de PNB. Er is daarna hard door Maria-oord gewerkt aan een plan van eisen. Deze zaken werden uitstekend ondersteund door Mannaerts Appels Advocaten en AAG Dienstverlening. Helaas werd dit plan door ZFD en PNB niet geaccepteerd als onderdeel van de aanbesteding. Financiële overwegingen speelde daarbij de hoofdrol in het besluit. Dit heeft er in geresulteerd dat ZFD en PNB het huurcontract hebben opgezegd binnen de passende termijnen die daarbij horen. Het betekent dat bij ongewijzigd beleid en zonder verdere oplossingen de huur voor Maria-oord formeel is opgezegd per 1 augustus 2029. Vanzelfsprekend heeft Maria-oord hierop overleg gevoerd met alle betrokken stakeholders, waaronder de gemeente Dongen. Eind 2023 is door ZFD en PNB de aanbesteding in de markt gezet. Vanzelfsprekend zal Maria-oord deze zaken zeer goed monitoren en scenario's in 2024 uitwerken op de dan ontstane situatie.

Tijdens het proces merken we steeds vaker dat nieuwe investeringen 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. Dat vraagt veel tijd, energie en soms ook juridische aandacht en onderbouwing.

De scherpe stijging, en soms daling, van de energieprijzen maakt ook dit onderdeel van het dossier complex. Maria-oord heeft als huurder geen invloed op deze afspraken. Wel is vastgelegd dat de verhuurder eerder en meer moet communiceren over veranderingen als het om energieleverantie gaat.

Verder merken we natuurlijk ook dat duurzaamheid een begrip is wat ook steeds meer impact krijgt op ons en de samenleving. Stakeholders stellen hierover vragen of stellen eisen. Maria-oord kan op deze paragraaf waar het de wooncomponent en de daarmee samenhangende onderwerpen betreft geen sturende of veranderende rol nemen.

### **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 2023 geleid tot het doorvoeren van een aantal veranderingen en veel aandacht gevraagd van MT, OR, CR en RvT.

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. Er is in mei 2023 een nieuw MT gevormd bestaande uit de RvB, een Manager Bedrijfsvoering en een Manager Community Care. Er bestaat geen apart management meer voor verpleeghuis, thuiszorg of WMO. Daarnaast zijn eten, drinken en huishoudelijke zorg toegevoegd aan de Care-functie. Al deze gebieden zijn immers van groot belang als proces rondom de client. De visie hierachter is ook gelegen in het feit dat wanneer er domeinoverstijgend gewerkt gaat worden en die wereld in de externe omgeving moet veranderen, dat ook moet gevolgd worden door dezelfde aanpassingen in de interne omgeving.

### **Resultaten van onze Zorg- en Bedrijfsvoering**

U kunt op zorginhoudelijke zaken veel nadere ontwikkelingen en detailinformatie terugvinden in het kwaliteitsverslag 2023 wat wij nog zullen publiceren.

Daarbij is nu al wel op te merken dat Maria-oord kans heeft gezien ook in 2023 een maximale score van 100 punten te bereiken voor het PREZO-keurmerk. Dat was zo ook al in 2022. Een score om weer heel trots op te zijn.

Ook de verdere professionalisering van de afdeling Bedrijfsvoering wordt vormgegeven binnen de nieuwe organisatiestructuur. De facilitaire dienstverlening werd 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.

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. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten Maria-oord zouden aanbevelen aan anderen. We mogen trots zijn op onze resultaten.

Cliënten en naasten in de wijkverpleging hebben middels de PREM Maria-oord in 2023 gewaardeerd met een 8,3 voor haar dienstverlening en een 8,5 voor de medewerkers. De NPS bedroeg hier 48,1

In 2023 is er een cliënttevredenheidsonderzoek onder de bewoners van de verpleegafdeling uitgevoerd. Geen van de respondenten geeft op de vraag of ze Stichting Maria-oord zouden aanbevelen een 6 of lager, terwijl 7,7 % een passief tevreden respondent is en 92,3 % een promotor. De Net Promotor Score voor Stichting Maria-oord komt aldus uit op 85. Waardering voor dienstverlening komt uit op een 8,3 en 8,5 voor de medewerkers.

De NPS bij cliënten van de huishoudelijke dienst bedroeg 50. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie krijgt de organisatie een 8,5.

Vanaf september 2023 bestaat er een werkgroep voor de vrijwilligers van Maria-oord. Doel van deze werkgroep is het begeleiden en informeren van de vrijwilligers. Om duidelijkheid te krijgen in de wensen en mogelijkheden van de vrijwilligers, is er in 2023 een enquête opgesteld voor de vrijwilligers. Aan de vrijwilligers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun werk als vrijwilliger bij Maria-oord. Gemiddeld wordt hiervoor een 8,2 gegeven.

In 2023 heeft er geen schriftelijk medewerkerstevredenheid onderzoek plaats gevonden. I.v.m. aanpassing van de organisatiestructuur is er gekozen voor individuele gesprekken met medewerkers. Onderwerpen m.b.t. communicatie, werkdruk, mogelijkheden tot veranderen zijn aanbod gekomen.

### **Verzuim**

Het verzuimpercentage over 2023 bedroeg bij Maria-oord 5,19% waar het in 2022 5,53% betrof. Op alle verzuimonderdelen scoorde Maria-oord goed (Vernet Health Ranking) en kan zich meten met de besten uit de branche.

Maria-oord hoorde tot de Top 3 en won daarmee de Vernet Health Ranking Award 2023. Het verzuim in de branche over het jaar 2023 was gemiddeld 8,95%.

### **Exploitatie 2023**

#### **Resultaat**

Maria-oord sluit de exploitatie 2023 af met een positief resultaat van € 81 K wat neerkomt op een rendement van 1,2%. (in 2022 was er een resultaat van € 179 K positief). Het resultaat in 2023 was € 45 K hoger dan begroot.

#### **Opbrengsten**

De opbrengsten zijn in 2023 met € 383 K gestegen ten opzichte van 2022 naar € 6.627 K. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door de zorgopbrengsten in de WLZ (€ 452 K) door de gestegen zorgzwaarten. Tevens is een hogere opbrengst van PGB, WMO en Community Care aan de orde (samen goed voor € 184 K meeropbrengst). Ook aan transitie-middelen ontving Maria-oord een hoger bedrag.

Dit betekent een autonome groei van 13% van de omzet door uitbreiding van onze dienstverlening.

Daartegenover staat een lagere opbrengst vanuit de bijdrage van de congregatie. In 2023 was die nog slechts 25,8 % van het voorgaande jaar. Dit betreft vooral een bijdrage in overheadfuncties, door de ontvlechting van de entiteiten. Meerdere medewerkers zijn overgegaan naar de congregatie en taken van Maria-oord zijn afgebouwd.

### **Kosten**

De exploitatiekosten zijn in totaliteit in lijn met de opbrengsten gebleven.

De salariskosten bleven nagenoeg gelijk. Wel heeft meer inhuur plaatsgevonden (€ 105 K) en zijn de overige bedrijfskosten toegenomen (€ 389 K). Dat laatste is met name veroorzaakt door patiënt- en bewonersgebonden kosten, overige personeelskosten en ict, huur en leasing en onderhoudskosten.

### **Balanspositie**

Het eigen vermogen is in 2023 gestegen naar € 3.505 K. In 2022 bedroeg het eigen vermogen € 3.424 K. De stijging van het EV in 2023 was daarmee 2,4%.

De solvabiliteitsratio daalde daarmee van 55,1 % naar 52,9 % (EV/bedrijfsopbrengsten). EV/totaal passiva kwam uit op 76% in 2023 (in 2022 77,9%).

Deze ratio's liggen substantieel hoger dan in de branche (33,5% en 43,9% bij kleinere organisaties).

Deze cijfers zijn overgenomen uit de Benchmark Stichting Maria-oord door Verstegen Accountants o.b.v. de uitgevoerde benchmark voor de zorgsector door Verstegen en Intrakoop in samenhang met gepubliceerde informatie via Digi-MV.

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. De speciale positie van Maria-oord in de landelijke ontwikkelingen van Community Care en Domeinoverstijgende Samenwerking blijft een extra stimulans zaken steeds te verbeteren om zo te komen tot de noodzakelijke veranderingen in de ouderenzorg.

Raad van Bestuur Maria-oord

Albert Vlemmix