

Jaardocument

Stichting Zorggroep Charim




zorggroep charim

Woord vooraf

Terugblik

Geachte lezer,

Terwijl ik dit schrijf, zitten we midden in de coronacrisis. Een crisis die de wereld op z'n kop zet en ook de zorg aan ouderen diep raakt. Dag en nacht zijn Charim-medewerkers in de weer om in de extreme situatie waarin we zijn beland, het beste te doen voor onze cliënten, hun omgeving en de collega's. Een terugblik op 2019 lijkt dan minder relevant.

Toch is het goed om terug te kijken. We zijn God dankbaar voor wat we bereikten. We tellen onze zegeningen!

Daarnaast is het belangrijk verantwoording af te leggen. Immers, we hebben een opdracht, ook vanuit de samenleving, om zorg te verlenen aan hen, die ons worden toevertrouwd. Dat die samenleving nauw betrokken is op ons werk, blijkt uit de warme reacties die we – juist ook in deze tijd - ervaren.

Daarom ligt het jaardocument 2019 voor u.
Ik wens u veel leesplezier toe.

Henk Prins,
voorzitter Raad van Bestuur

Inhoudsopgave

DEEL I ZORGGROEP CHARIM	4
1. Missie en visie	4
2. Toezicht, besturing, medezeggenschap	4
DEEL II AMBITIES EN RESULTATEN	9
4. Ambities	10
5. Financiën	12
6. Risicobeheersing en toekomstverwachting	13
Deel III Kwaliteitsverslag locaties Zorggroep Charim	17
7. Leren en werken aan kwaliteit	17
8. Personeelsbestand	17
9. Locaties	17
BIJLAGEN	21
A. Profiel van de organisatie	21
B. Kerngegevens VVT en kengetallen 2019	21
C. Organogram	23
D. Jaarverslag Raad van Toezicht	23
E. Beleid en verantwoording onkosten Raad van Bestuur	24
VASTSTELLING EN GOEDKEURING MAATSCHAPPELIJK VERSLAG	25

Deel I Zorggroep Charim

1. Missie en visie

Onze basis

- Ontstaan vanuit de plaatselijke kerken en gemeenten.
- Geworteld in de lokale samenleving.
- Verbonden met het christelijk geloof.
- Charim biedt liefdevolle totaalzorg: voor lichaam, geest én ziel, met een breed aanbod.

Daarom is onze merkbeloofte: Charim: liefdevolle zorg die verder gaat

Onze missie

- Ondersteuning van ouderen om hun eigen leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals ze gewend zijn.
- Samen met de cliënt en zijn omgeving.
- Met toewijding, gericht op het vervullen van de persoonlijke dromen, wensen en verlangens van de cliënt.

De missie van Charim is: *Leven doen we samen.*

Onze visie

Onze kernwaarden *Toegewijd, Samen* en *Professioneel* geven aan hoe wij werken aan het realiseren van onze missie.

Toegewijd

- De liefde van God roept ons op om toegewijd te zijn aan onze medemens.
- Zijn dromen, wensen en verlangens zijn daarbij leidend. Daar zullen we naar blijven vragen.
- Met passie en creativiteit bieden we totaalzorg, met bijzondere aandacht voor levens- en zingevingsvragen.

Samen

- Samen met de cliënt en zijn omgeving geven we zorg die aansluit bij zijn gewoonten.
- We werken samen met lokale kerken, gemeenten en verschillende organisaties om de leefbaarheid en zorgzaamheid in de samenleving te vergroten, voor nu en in de toekomst.

Professioneel

- De zorg die we bieden, voldoet aan professionele standaarden.
- We blijven daarin en daarbij leren en verleggen onze grenzen, want onze medemens verdient het beste.
- Kunnen wij niet bieden wat de cliënt vraagt, dan zorgen we ervoor dat anderen de cliënt verder helpen. Ook zo bieden we zorg die verder gaat.

2. Toezicht, besturing, medezeggenschap

- De gekozen besturingsfilosofie, die in 2017 werd ontwikkeld, berust op de basisgedachte dat de cliënt centraal staat. Bij de cliënt, aan de basis van de organisatie, beginnen we. Onze medewerkers helpen daar onze ambities waar te maken, gericht op de tevredenheid en veiligheid van de cliënt (en zijn naaste). De locaties met de (zorg)teams vormen de basis van de organisatie. De besturing wordt daarnaast gekenmerkt door integrale managementverantwoordelijkheid op diverse hiërarchische niveaus.

- Besturing vond in 2019 ook plaats conform het toezichtmodel, waarbij de Raad van Bestuur (RvB) verantwoordelijk is en de Raad van Toezicht (RvT) haar toezichthoudende taken vormgeeft.
- Besturing, toezicht en medezeggenschap zijn volgens de principes van de zorgbrede governance code ingericht. De speerpunten uit deze code zijn verankerd in de statuten en bijbehorende reglementen. Zo wordt toegezien op het voorkomen van belangenverstrengeling voor leden van de Raad van Toezicht en de (eenhoofdige) Raad van Bestuur.
- De beloningen van de Raad van Toezicht vallen binnen de normen van de Wet Normering Topinkomens (WNT), die voor Charim van toepassing is. De beloning voor de voorzitter Raad van Bestuur overschrijdt de WNT-norm. Hierop is nog het overgangsrecht van toepassing.

Besturing

- Charim heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur: de heer H.J. Prins.
- Zijn nevenfuncties in 2019 waren:
 - Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Malkander, Ede
 - Voorzitter bestuur Stichting Sjofar, Ede
 - Voorzitter bestuur Reliëf, christelijke vereniging van zorgaanbieders, Woerden.
 - Lid Raad van Toezicht Stichting Christelijk-Sociaal Congres, Doorn
 - Lid bestuur Christelijk-Sociaal Congres

Medezeggenschap

- De medezeggenschapsorganen op centraal niveau zijn: Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR), Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) en de Centrale Participantenraad (CPR), waarin verschillende kerken en kerkelijke gemeenten participeren.
- De medezeggenschapsorganen worden geïnformeerd over onderwerpen en ontwikkelingen die deze stakeholders rechtstreeks raken en zij brengen advies uit.
- Hun adviezen worden meegenomen in de besluitvorming. Wanneer van het advies wordt afgeweken, wordt dit gemotiveerd.

Toezicht

- De RvTbestond geheel 2019 uit vijf leden:
 - De heer M. (Maarten) van Ginkel RA (voorzitter/lid remuneratiecommissie)
 - De heer ir. H. (Herman) de Boon (voorzitter auditcommissie financiën)
 - De heer J. (Sjaak) den Heijer (voorzitter auditcommissie kwaliteit & veiligheid van de zorg)
 - De heer ir. J.K. (Hans) Hoepel (vicevoorzitter/lid auditcommissie financiën/lid remuneratiecommissie)
 - Mevrouw drs. H. (Ina) Wijma (lid auditcommissie kwaliteit en veiligheid)
- De Raad vergaderde in 2019 zeven keer in aanwezigheid van de voorzitter Raad van Bestuur.
- Naast de reguliere onderwerpen als de begroting, kwartaalrapportages, het accountantsverslag en de jaarstukken heeft de Raad van Toezicht zich in themasessies diepgaander laten informeren over ICT, het personeelsbeleid, de evaluatie van het cultuurtraject en de verschillende bouwplannen. Ook is een bijeenkomst gewijd aan de toekomst van christelijke ouderenzorg.

Een verslag van de Raad van Toezicht over 2019 is te vinden in bijlage D.

Centrale Cliëntenraad (CCR)

- Er waren tien CCR-vergaderingen, twee afstemmingsoverleggen met de tien lokale cliëntenraden en acht vergaderingen met de voorzitter Raad van Bestuur. De RvT heeft begin van het jaar één overlegvergadering bijgewoond en een half jaar later vond een informeel overleg plaats tussen CCR en RvT (in aanwezigheid van de voorzitter RvB).

In september vond er overleg plaats tussen CCR en LOC (adviesorgaan cliëntenraden). In februari en april vonden er twee bijeenkomsten plaats voor de herijking medezeggenschap in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018. Bij de bijeenkomst in februari waren CCR, voorzitter Raad van Bestuur en directie aanwezig en de bijeenkomst in april vond plaats met CCR, lokale cliëntenraden en managers.

- Tijdens de overlegvergaderingen CCR kwam onder meer aan de orde:
 - ontwikkelingen op de locaties
 - maand- en kwartaalrapportages Charim
 - kwartaalrapportages Kwaliteit en Veiligheid
 - herijking medezeggenschap
 - winkels op de locaties
 - besteding extra gelden
 - afronding implementatie besturingsfilosofie/organisatiestructuur
 - jaarplannen (o.a. Kwaliteit)
 - beleid en doelstelling vrijwilligers
 - bezoeken Zorgkantoor
 - gerontopsychiatrie
 - digitale nieuwsbrief CCR en contact achterban
 - kwaliteitsmanagementsysteem
 - medewerkersmonitor 2018
 - uitleg klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon
 - evaluatie Veilig en Vertrouwd Werken en Sturen doen we Samen (met de aanbevelingen)
 - rapportages Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en verscherpt toezicht Amandelhof
 - werving RvT-leden en directeur Zorg
 - jaardocument en kaderbrief
 - visie m.b.t. vastgoed en lange termijn bestedingsresultaten
 - Wet Zorg en Dwang
 - inzet Waardigheid & Trots op locatie.
- Input voor de verschillende onderwerpen leverden de CCR-commissies 'zorg', 'financiën' en 'facilitaire zaken & ICT' en de werkgroep 'herijking medezeggenschap'.
- De CCR bracht een advies uit over:
 - Jaarrekening St. Zorggroep Charim en St. Vastgoed Charim: positief advies
 - Begroting 2020 St. Zorggroep Charim en St. Vastgoed Charim: positief advies

Ondernemingsraad (OR)

- Er waren tien vergaderingen met de voorzitter Raad van Bestuur. Bij één vergadering was een delegatie van de Raad van Toezicht aanwezig (het zogenoemde artikel 24 overleg).
- Daarnaast was er een informeel overleg met een afvaardiging van de OR, een afvaardiging van de Raad van Toezicht en de voorzitter Raad van Bestuur.
- Er vond regelmatig een informeel overleg plaats tussen de voorzitter Raad van Bestuur en de voorzitter/vicevoorzitter van de OR.
- Een aantal keren was een afvaardiging van de OR aanwezig bij een overleg tussen de voorzitter Raad van Bestuur en de vakbonden.
- Halfjaarlijks waren er informele overleggen met de managers van de locaties, waarvan één keer op locatie waarbij ook medewerkers uitgenodigd werden.
- Ieder kwartaal was er een informeel gesprek met de directeur Zorg, directeur Services en de directeur Behandeldienst.
- Vier keer was er informeel overleg met het dagelijks bestuur van de CCR.
- Twee keer was er informeel overleg met het dagelijks bestuur van de VVAR.
- De OR is meerdere keren aanwezig geweest bij de medewerkersbijeenkomsten in de Amandelhof.

- De OR vergaderde zelf twaalf keer en daarnaast twee keer extra om een speciaal onderwerp uitgebreid te bespreken.
- De commissie Sociaal Beleid overlegde regelmatig met de manager P&O.
- De commissie Financieel en Organisatorisch Beleid had regelmatig overleg met de directeur Services.
- De commissie Achterban kwam regelmatig bij elkaar en bracht o.a. vier keer een OR-Nieuwsbrief uit.
- De OR nam deel aan:
 - kerngroep Nedap ONS Rooster
 - werkgroep AFAS
 Zo kon de OR voor de genoemde onderwerpen in een vroeg stadium worden betrokken bij de vorming van beleid.
- De OR is betrokken geweest bij het werven van de nieuwe directeur Zorg en twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht.
- Er werd een nieuw Handboek OR geschreven met daarin de regels en het beleid van de OR.
- In een training in februari heeft de OR haar speerpunten en doelen besproken en gekeken wat goed/minder goed ging.
- In de training van mei heeft de OR naar de kwaliteiten gekeken van alle leden (inclusief die van de drie nieuwe leden). Naar aanleiding daarvan is de deelname van de verschillende leden aan de commissies opnieuw verdeeld.
- In de training van december heeft de OR de speerpunten en het jaarplan van 2020 besproken. Daarnaast heeft de OR gekeken hoe zij acteert in relatie tot de organisatie en de Raad van Bestuur.
- De OR heeft ingestemd met:
 - Charim Voordeelmenu
 - Attentieregeling
 - Evaluatie van arbodienst HumanCapitalCare (HCC) en het bijbehorende contractvoorstel
 - Griepvaccinatie van medewerkers
 - Programma Talent in actie
 - Kaders personele roostering en hulpmiddelen
 - Regeling reiskostenvergoeding
 - Studiefaciliteitenregeling
 - Communicatie naar medewerker bij wijziging van arbeidsvoorwaarden
- De OR gaf geen instemming op de Gratificatieregeling. De bestuurder heeft deze regeling afgeschaft.
- De OR bracht een advies uit over:
 - Ontwikkeltraject koks (positief advies)

Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR)

- Er waren twaalf vergaderingen van de VVAR en één overlegvergadering met de voorzitter Raad van Bestuur.
- Er heeft in 2019 twee maal een overleg plaatsgevonden met een afvaardiging van de OR.
- De VVAR is één maal uitgenodigd door de Raad van Toezicht om kennis te maken
- De VVAR heeft verschillende (ongevraagde) adviezen uitgebracht en gecorrespondeerd met de bestuurder. De adviezen betreffen:
 - beweegbeleid
 - tuchtrecht
 - gerontopsychiatrie
- Er zijn vragen gesteld aan de bestuurder over de functiedifferentiatie. Dit onderwerp zal ook in 2020 op de agenda blijven staan
- De VVAR heeft een jaarplan 2020 ingediend, Dit plan is besproken op de overlegvergadering met de voorzitter Raad van Bestuur van 19 december 2019

Centrale Participantenraad (CPR)

- Er was één vergadering met de voorzitter Raad van Bestuur.
- Tijdens dit overleg maakte de CPR kennis met twee geestelijk verzorgers van Charim en werd samen met de directeur Behandeldienst de beleidsvisie geestelijke verzorging toegelicht.
- Tijdens de vergadering kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:
 - communicatie over Charim en de CPR in de kerken en kerkelijke bladen
 - communicatie over de CPR binnen de organisatie van Charim
 - waarmaken merkeloofte
 - jaardocument 2018
 - adviesaanvraag wijziging reglement CPR (op basis van nieuwe statuten)
 - werving RvT-leden
 - herbenoeming CPR-leden

Deel II Ambities en resultaten

Het Strategisch Beleidsplan 2018-2021 'Samen voor elkaar' omvat vier ambities. Deze vormen gedurende de beleidsperiode de leidraad voor ons werk. De ambities zijn:



www.zorggroepcharim.nl/ambities

 zorggroep **charim**

4. Ambities

Ambitie 1 Tevreden cliënt

In 2019 werd in dit kader het volgende gerealiseerd:

- 500 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.0 op.
- 91% van degenen die een review plaatsten, beveelt Charim aan.
- Het inzetten van roosteraars vanuit het kwaliteitsbudget heeft ervoor gezorgd dat deze taak uit de teams getrokken is. Hierdoor kunnen de zorgmedewerkers zich meer richten op de persoonsgerichte zorg aan de cliënt.
- Vanuit het kwaliteitsbudget zijn 423 tablets aangeschaft die in de zorg ingezet worden ten behoeve van de cliëntenzorg. De tablets kunnen meegenomen worden tijdens het cliëntcontact, zodat er onder meer efficiënter gerapporteerd kan worden in de directe omgeving van de cliënt.
- Decubituspreventie is geborgd binnen de zorg. Hierdoor is er structureel aandacht voor decubitus. Daar gaat een preventieve werking vanuit. Daarnaast kan er in een vroegtijdig stadium behandeling worden ingezet.
- Nadat de managers – conform het nieuwe organisatieontwerp – in positie gekomen zijn, hebben de teamleiders een ontwikkelprogramma doorlopen. De teamleiders zijn getraind in het coachen van de medewerkers in het tot uitvoer brengen van de zorgvisie van Charim. Hiermee wordt aan de kwaliteit van zorg een stimulans gegeven.
- Het Programma Omzien leverde ook in 2019 een essentiële bijdrage aan de persoonsgerichte zorg door zorgmedewerkers op lokaal niveau bewust te laten worden van de eigenheid van iedere cliënt. Hierdoor werd in de zorgverlening beter aangesloten bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Ambitie 2 Tevreden medewerker

In 2019 werd in dit kader het volgende gerealiseerd:

- Er werd verder gewerkt aan een sociaal veilige cultuur van leren en samenwerken, waarbij we inzetten op de ontwikkeling van de soft skills: persoonlijk leiderschap, taakvolwassenheid, goed omgaan met regelruimte en kaders en elkaar voldoende waarderen.
- Het 'Jij bent belangrijk' project werd gestart waarbij alle medewerkers de gelegenheid kregen om in gesprek te gaan over hun wensen en dromen. Acht locaties, de thuiszorg, services en welzijn hebben hieraan meegedaan. Ongeveer 145 medewerkers hebben hun wensen en dromen gedeeld. Met de teamleiders en locatiemanagers wordt nu gekeken hoe dit verder een vervolg krijgt.
- Het programma Talent in Actie stimuleerde medewerkers en vrijwilligers om te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. In 2019 is dit verder uitgebreid zodat elke locatie via het leermanagementsysteem CharimLeert hier toegang tot heeft.
- Daarnaast is Talent in Beweging geëvalueerd. Dit programma biedt medewerkers de gelegenheid om door middel van loopbaangesprekken zich te oriënteren op een andere functie, taakverrijking of werkgeluk. In 2020 zal dit verder worden opgepakt.
- De Charim Academie ontwikkelde zich verder met trainingen, opleidingen en workshops (zie voor een overzicht onder de kop Ambitie 3).
- In 2019 is opnieuw het medewerkerstevredenheidonderzoek afgenomen (MTO). De Net Promoter Score, die tevredenheid en loyaliteit meet, verbeterde van -13,5 in 2018 naar -12,6 in 2019. Meest aantrekkelijke kant van het werken bij Zorggroep Charim is het werk zelf en de zorg voor cliënten. Belangrijkste verbeterpunten zijn de interne communicatie en de werkdruk. Deze punten zijn ook aangegeven in voorgaande jaren.
- Er is een werkgroep gestart gericht op 'onboarding' (het inwerken van nieuwe medewerkers en ze onderdeel maken van Charim). Er werd in kaart gebracht hoe dit momenteel gaat, zodat in 2020 hierin vervolgstappen kunnen worden gezet.

- Er is een werkgeversbelofte geformuleerd en getoetst op de verschillende locaties. Aan de hand hiervan kan de branding van het werkgeversmerk 'Charim' worden verbeterd.
- Er zijn verschillende initiatieven gestart om de formatie op orde te krijgen in deze tijden van arbeidsmarktkrapte, zoals de Taskforce optimale bezetting en de werkgroep Formatie op orde. Hier zijn verschillende vervolgacties uit voortgekomen.
- Er werd 250 euro extra budget per medewerker beschikbaar gesteld voor de eigen ontwikkeling, naast het normale opleidingsbudget. Van deze regeling hebben 309 medewerkers gebruik gemaakt.
- Alle medewerkers kregen een bonus en alle vrijwilligers een cadeaubon, als dank voor hun inspanningen. Daarmee werd invulling gegeven aan de waardering voor de medewerker.
- In het verzuim- en re-integratiebeleid van Zorggroep Charim stonden niet de beperkingen of de ziekte centraal, maar de medewerker en zijn mogelijkheden. Bij vacatures werd intern eerst gekeken naar re-integratiekandidaten. Zes van de 49 medewerkers konden duurzaam binnen Charim worden herplaatst.
Bij re-integratie via het tweede spoor werd gebruikgemaakt van een viertal re-integratiebedrijven. Charim liet zich in de re-integratie ondersteunen door HumanCapitalCare en kocht zo nodig andere expertise en interventies in.
- Het aantal medewerkers van Charim groeide van 1615 in 2018 naar 1724 medewerkers op 31 december 2019.
- In 2019 was er een instroom van ongeveer 375 medewerkers en een uitstroom van 266 medewerkers. Alle vertrekkende medewerkers kregen een uitnodiging voor een exitinterview, waar 47 medewerkers gebruik van maakten.

Ambitie 3 Blijvend leren en verbeteren

De volgende trainingen en opleidingen werden in 2019 vanuit de Charim Academie aangeboden:

Persoonlijke ontwikkeling:

'Stress te lijf', 'Nee is oké', 'Jezelf laten horen', 'Jezelf laten horen (verdieping)'.

Gezondheid en veiligheid:

'Geweldloos weerbaar', 'Werken tijdens de zwangerschap', 'Vitaal tijdens de overgang'.

Administratie en ICT:

'Klantgericht schrijven', 'Klantgericht telefoneren', 'Digitale omgeving van Charim', 'Digitale omgeving van Charim voor leidinggevenden'.

Zorg & Welzijn:

Specifieke scholingen en -trajecten (náást het reguliere standaardaanbod):

- Leergang Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), inclusief bijscholing voor huidige EVV in de thuiszorg
- Leergang Passiviteiten van het Dagelijks Leven (PDL)
- Leergang Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)
- Opleiding (incompany-verkort) tot Helpende.
- Leergang 'Helpende Plus' voor de opnieuw ingestelde functie Helpende Plus.
- Gericht scholingstraject voor locatie Amandelhof, met o.a. 'Methodisch Werken'.
- Scholingen 'Onbegrepen gedrag', 'Mondzorg-Slikken-Voeding', 'Wondzorg', 'Escaperoom Zorg & Dwang', 'Werkbegeleiding', 'Reanimatie', 'Verpleegkundige triage'

Naast het bestaande aanbod met e-learning is in 2019 het aanbod uitgebreid met de on-line trainingen van GoodHabitz. Dit zijn generieke basistrainingen over verschillende onderwerpen. Hiervan zijn er 64 opgenomen in de digitale leeromgeving.

Aantallen

Aantal gerealiseerde leerwerkplaatsen zorg-welzijn (mbo-hbo) in fte:	114,85 fte
Aantal gerealiseerde stageplaatsen zorg-welzijn (mbo-hbo) in fte:	20,36 fte
Aantal individuele deelnemers leerlingen en stagiaires	303

Derde Charim-cohort dubbelkwalificatie VIG-MZ Dulon College V'daal	24 deelnemers
Realisatie van trainingsdeelnames via Charim Academie:	2318 deelnames

Ambitie 4 Respect voor de omgeving

In 2019 heeft Charim het volgende gerealiseerd:

- In maart 2019 heeft Charim een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de gemeenten Veenendaal, Utrechtse Heuvelrug en Rhenen en de provincie Utrecht in het kader van de Green Deal Duurzame Zorg. Daarmee heeft Charim zich gecommitteerd om voor de locaties in de genoemde gemeenten voor maart 2021 het certificaat Milieuthermometer Zorg (MTZ) te behalen.
- Per 1 juni is een projectmedewerker Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) aangesteld om het certificeringsproces te begeleiden.
- Charim is lid geworden van het milieuplatform Zorg.
- Een plan van aanpak voor de certificering is gepresenteerd aan de managementteams van Zorg en Services.
- Het plan van aanpak is gebaseerd op een twee sporenbeleid. In 2020 gaat heel Charim gericht aan het werk om de hoeveelheid restafval te verminderen en daarnaast zal Charim al haar locaties één voor één certificeren voor 2022.
- Het voedingsconcept Smaakvol bij Charim, dat onder meer moet leiden tot minder voedselverspilling, is ingevoerd op de locaties Elim en De Meent. Op locatie De Tollekamp is dit concept al eerder ingevoerd.
- Follow Me Printing is ingevoerd op het hoofdkantoor in Veenendaal i.v.m. privacy en om het aantal foutieve en overbodige printopdrachten te verminderen.
- Op het hoofdkantoor is reeds overgestapt op printpapier met ECO-label.
- Van de inkoopcontracten zijn nu drie van de zeven MVO-Proof.
- De verplichte maatregelen in het kader van de Europese Energie Richtlijn zijn in kaart gebracht door een externe partij. De EER stelt dat alle energiebesparende maatregelen die een terugverdientijd hebben van minder dan 5 jaar, moeten worden toegepast. Hiermee kunnen we in de komende jaren energiebesparende maatregelen invoeren.
- Er is een aantal offertes voor energiemanagement en isolatie opgevraagd.
- Er zijn SDE+ (Stimulering Duurzame Energieproductie)-subsidies aangevraagd voor zonnepanelen op 3 locaties.

5. Financiën

De jaarrekening 2019 wordt in een separaat document gepresenteerd. Hieronder volgt een samenvatting.

- Het exploitatieresultaat over 2019 is € 237.000. Dit is lager dan begroot (€ 1,4 miljoen). Het resultaat werd dit jaar negatief beïnvloed door onder meer het sluiten van twee verpleegunits op locatie Amandelhof (€ 1,2 mln), het omzetten van de geplande revitalisering Amandelhof naar vervangende nieuwbouw (€ 0,7 miljoen) en het uitstel van de vervangende nieuwbouw van locatie 't Boveneind (€ 0,5 miljoen).
- In de exploitatie zijn een aantal ontwikkelingen te zien. De intramurale zorg wordt voor het grootste deel gefinancierd op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De omzet, gefinancierd op basis van deze wet, is in 2019 met € 7 miljoen gestegen. Deze stijging is voor € 3,9 miljoen het gevolg van de extra middelen (het zogenoemde kwaliteitsbudget) die in het kader van het verbeteren van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg, vanaf 2017 structureel beschikbaar zijn gesteld. Het restant van de stijging is met name het gevolg van indexatie van tarieven.
- In 2019 is nog een nagekomen bate van € 3 miljoen uit de kwaliteitsimpulsgelden 2017 ontvangen.
- De omvang van niet-Wlz-gefinancierde zorg is afgenomen door een afname van de omzet wijkverpleging en eerstelijnsverblijf en -behandeling. Tegenover deze afnames staat een groei

van de omzet geriatrische revalidatiezorg.

- Om de extra omzet voor de langdurige zorg en de geriatrische revalidatiezorg te kunnen realiseren en kwaliteit van zorg te borgen, is de contractformatie in 2019 uitgebreid met 48 fte. Door de voortdurende krapte op de arbeidsmarkt voor goed opgeleid zorgpersoneel kon de geplande zorgformatie echter niet volledig worden gerealiseerd. Dit heeft ertoe geleid dat in 2019 weer meer geld is uitgegeven aan personeel niet in loondienst: € 4,9 miljoen ten opzichte van € 2,5 miljoen in 2018.
- De stichting loopt kredietrisico door vorderingen, opgenomen onder handelsvorderingen, overige vorderingen en liquide middelen. Het maximale kredietrisico bedraagt € 3,4 miljoen, geheel bestaande uit openstaande vorderingen. Het kredietrisico is geconcentreerd bij 5 tegenpartijen voor een totaalbedrag van € 2,2 miljoen. Deze tegenpartijen, het Zorgkantoor en vier zorgverzekeraars hebben altijd tijdig aan hun betalingsverplichtingen voldaan.
- Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van opgenomen en uitgegeven leningen. Bij deze leningen is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De leningen worden in principe aangehouden tot het einde van de looptijd. Charim heeft daarom als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken voor beheersing van (tussentijdse) rentefluctuaties.
- De verdere daling van de spaarrentes in 2019 heeft ertoe geleid dat over de beschikbare liquide middelen geen enkele rente meer is ontvangen en over een deel van deze middelen rente is betaald. Charim houdt echter vast aan het vastgestelde, risicomijdende treasurybeleid, waardoor er in 2019 geen sprake is geweest van beleggingsproducten of de toepassing van rentebeheersingsinstrumenten.
- In 2019 is de meerjarige liquiditeitsprognose herijkt, waarin ook de uitvoering van het strategisch vastgoedbeleid is meegenomen. Daarbij is het uitgangspunt om een behoorlijk deel van de eigen beschikbare middelen te gebruiken voor de financiering van de investeringen in vastgoed. Ten behoeve van het financieren van deze investeringen is in 2019 gestart met het aantrekken van een - zo mogelijk deels gewaarborgde - lening van € 20 miljoen.
- De financiële doelstellingen voor 2019 waren onder andere gericht op het handhaven van de solvabiliteit op minimaal 25%. Het resultaat over 2019 leidt ertoe dat de solvabiliteit in 2019 licht is gestegen van 38,7% naar 39,4%. Daarmee is de handhavingsdoelstelling gerealiseerd. In 2020 zal de solvabiliteit naar verwachting ongeveer gelijk blijven. Het weerstandsvermogen (eigen vermogen/omzet) nam af van 36,3% naar 32,5%. De current ratio (vlottende activa/kortlopende schulden) is gedaald van 1,6 naar 1,1. Een hoofdoorzaak hiervan is dat door het uitstel van de vervangende nieuwbouw van locatie 't Boveneind de bovengenoemde lening van € 20 miljoen niet - zoals gepland - in 2019 al deels beschikbaar was. Verdere cijfers staan in bijlage B (vijfjarig cijferoverzicht).

6. Risicobeheersing en toekomstverwachting

Algemeen beleid risicobeheersing

- Zorggroep Charim maakt gebruik van een integrale Planning- & Controlcyclus. Doel hiervan is de verbetering van prestatiesturing en risicomangement, die verder gaat dan alleen de financiële prestaties en risico's.
- Aan het identificeren en beheersen van risico's wordt specifiek aandacht gegeven in alle plannen, eventueel hiervan afgeleide begrotingen en (management)rapportages. Zo wordt bijvoorbeeld in de (strategische) plannen standaard een SWOT-analyse meegenomen waarin de onderstaande externe en interne ontwikkelingen worden vertaald naar concrete doelen en strategieën om deze te bereiken.
- De basisrapportage heeft de vorm van een Balanced Score Card die is afgeleid van het strategisch beleidsplan. Aanvullend hierop zijn rapportages beschikbaar die gericht zijn op beheersing van specifieke risico's, zoals bijvoorbeeld risico's op overproductie.
- De rapportages worden zoveel mogelijk gekoppeld aan de integrale controlcyclus binnen Charim. Verder worden interne audits en controles binnen Charim zoveel mogelijk gebaseerd op

een risicoanalyse.

Externe analyse

- Door de vergrijzing neemt het aantal ouderen in ons werkgebied toe.
- Tegelijkertijd verandert de zorgvraag:
 - behoefte aan meer diversiteit in zorgdiensten en (tijdelijke) zorgvormen
 - meer complexe zorg in de locaties, ook meer cliënten met psychische problemen en gedragsproblemen.
 - verschuivingen van intramurale naar extramurale zorg en van tweede naar eerstelijnszorg, waarbij ketenzorg steeds belangrijker wordt.
- De zorgzwaartepakket (ZZP) productie 1-3 is verder afgebouwd. Omdat collega-instellingen ook de ZZP4 productie afbouwden, groeide deze in 2018 binnen Charim. Deze groei is in 2019 gestopt, waarna de ZZP4 productie is gedaald. De ZZP4 zal op termijn binnen de Wlz mogelijk verdwijnen.
- De vraag naar zwaardere Wlz-zorg, tijdelijk verblijf en ouderenhuisvesting groeit.
- De extra middelen voor de verpleeghuiszorg leveren een forse kwaliteitsimpuls en groei. We zien een uitbreiding van ons productiebudget in het kader van de Wlz met ca. 15% in de periode 2019 tot en met 2022.
- Onder de noemer van 'waardegerichte zorg' wordt bij de wijkverpleging en andere zorgvormen steeds meer gestuurd op doelmatigheid. Steeds meer kwaliteitseisen worden gekoppeld aan de hoogte van de ontvangen financiering. Hiernaast wordt door de zorgfinanciers steeds meer aangestuurd op meer samenwerking tussen zorgaanbieders en andere maatschappelijke organisaties. De verwachting is dat voor de zorg op basis van de Wlz en de Zorgverzekeringswet (Zvw) / wijkverpleging vanaf 2022 nieuwe financieringsmethoden worden geïntroduceerd.
- De concurrentie in de dagbesteding (op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning) neemt toe.

Interne analyse

- De toename van de vraag naar zwaardere Wlz-zorg en de extra gelden die ten behoeve van de implementatie Kwaliteitskader verpleeghuiszorg werden ingezet, zorgden voor een stijging van de omzet.
- Het aantal cliënten Scheiden-Wonen-en-Zorg (SWZ) is sinds 2018 afgenomen. De daling heeft zich in 2019 voortgezet. Hun plaats werd ingenomen door onder meer Wlz-cliënten.
- Er is een toenemende vraag naar zorg in de wijk. Door een tekort aan personeel wijkverpleging heeft Charim deze kans in 2019 echter niet maximaal kunnen benutten.
- Ten aanzien van personeel blijft het werven van hoogopgeleid personeel (niveau 3 en hoger) een uitdaging, gezien de gespannen arbeidsmarkt en de hoge uitstroom van personeel.
- De plannen om het gat tussen de geplande en beschikbare formatie te dichten, hebben tot oktober 2019 geleid tot een toename van de contractformatie. Hierna is deze formatie weer afgenomen. Dit laatste is mede het gevolg geweest van het besluit om de verpleegunits Amandelhof te sluiten, waardoor medewerkers zijn uitgestroomd.
- De medewerkerstevredenheid is in 2019 ten opzichte van het jaar daarvoor niet op alle punten verbeterd.
- De huidige bouwtrajecten van Charim en besluiten die in 2019 daaromtrent zijn genomen, hebben invloed op de liquiditeit van de organisatie op korte termijn. Voor de langere termijn is in 2019 een overleg gestart met externe geldverstrekkers om te komen tot een adequate invulling van de financieringsbehoefte vreemd vermogen.

Toekomstperspectief

De bovenstaande interne- en externe ontwikkelingen geven geen aanleiding tot een koerswijziging: De komende jaren blijft Charim koers houden, zoals is beschreven in het strategisch beleidsplan 2018-2021. De nadruk blijft liggen op kennisontwikkeling, nauwe samenwerking met ketenzorgpartners, nog beter opgeleide medewerkers en een perfecte samenstelling van de teams.

Hierdoor kan Charim totaalzorg blijven leveren: Een totaal zorgaanbod met een inhoud, die aansluit op de cliëntvraag en de cliënt als mens centraal stelt

In 2020 zal het traject dat in 2019 is gestart voor het aantrekken van een lening van € 20 miljoen, zijn afgerond. Met deze lening is de huidige financieel gezonde situatie van Charim ook voor de komende jaren geborgd. Vanuit deze situatie en met de extra financiële middelen voor de langdurige zorg die beschikbaar worden gesteld, maakt Charim middelen vrij die ingezet worden voor structurele verbeteringen in de zorg. Een belangrijk speerpunt is en blijft het werven en behouden van personeel: Kwantitatief en kwalitatief voldoende personeel is essentieel om met aandacht te kunnen blijven afstemmen op de persoonlijke dromen, wensen en verlangens van de cliënt.

Daarnaast blijft Charim stevig inzetten op het professionaliseren en moderniseren van de organisatie. Een goede infrastructuur op ICT gebied is hiervoor noodzakelijk en blijft daarom een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst. Vanuit financieel perspectief is er sprake van positieve toekomstige resultaten. Daarnaast zijn er uitgewerkte meerjarige liquiditeitsprognoses. Deze sluiten aan bij de ontwikkelingen in de zorg, het strategisch beleid en het strategisch vastgoedbeleid die periodiek worden herijkt. De laatste prognoses laten zien dat Charim een gezonde basis heeft neergezet voor de toekomstplannen en dat ook de ambities van de organisatie op een financieel verantwoorde wijze kunnen worden gerealiseerd.

Toekomstperspectief impact coronavirus (COVID-19)

Algemeen:

- In december 2019 kwamen vanuit China berichten over een besmettelijk virus. Dit virus (COVID-19) zorgde begin 2020 voor veel patiënten en slachtoffers in China en in februari 2020 waren er de eerste patiënten en slachtoffers in Nederland. Begin maart 2020 nam de regering een aantal drastische maatregelen, waaronder het nagenoeg stilleggen van het openbare leven in geheel Nederland en een lock-down voor verpleeg- en verzorgingshuizen. Ondanks deze verplichte lock-down van de huizen van Charim, kunnen de bedrijfsactiviteiten vooralsnog worden voortgezet. De enige uitzondering hierop vormt de dagbesteding en restauratieve dienstverlening binnen de locaties van Charim. Als gevolg van de overheidsmaatregelen wordt Charim geconfronteerd met omzetsderving door vraaguitval en terughoudendheid bij wachtlijstkandidaten om in te huizen in één van de huizen van Charim.
- In dit stadium zijn de gevolgen van COVID-19 voor de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten van Charim en voor de exploitatieresultaten beperkt. Charim blijft het beleid en het advies van de diverse nationale instellingen volgen en blijft tegelijkertijd haar uiterste best doen activiteiten zo goed en veilig mogelijk voort te zetten, zonder daarbij de gezondheid van de medewerkers en cliënten in gevaar te brengen. Daardoor is sprake van extra investeringen en kosten voor bijvoorbeeld beschermingsmiddelen voor het verplegen van Corona- en overige cliënten in sterk aangepaste omstandigheden. Ook zijn er extra kosten van medewerkers die als gevolg van corona in quarantaine zitten en / of coronabesmet zijn en hierdoor niet kunnen werken.
- Zorgverzekeraars Nederland heeft na overleg met veldpartijen in brieven van 17 maart 2020 en 23 maart 2020 continuïteitstoezeggingen gedaan. Met additionele bevoorschotting door de zorgverzekeraars tot contractwaarde en met additionele bekostiging van de meerkosten van de corona-uitbraak wordt de continuïteit van de Zvw-gefinancierde zorg van Charim gegarandeerd. Soortgelijke regelingen komen er voor 1 juni 2020 voor de Wlz-gefinancierde zorg van Charim. Het kader voor deze regelingen is vastgelegd in de brief van 23 maart 2020 van Zorgverzekeraars Nederland. Voor de Wmo gefinancierde zorg zijn duidelijke afspraken gemaakt over hoe de gemeenten de zorgaanbieders en zorgprofessionals in staat kunnen stellen om tijdens de coronacrisis hun werk voort te kunnen zetten. Deze afspraken staan in de brief van VWS van 15 april 2020. Naast deze specifieke toezeggingen door zorgfinanciers kan aanspraak worden gemaakt op landelijke regelingen, waaronder NOW en uitstel van betaling van fiscale heffingen.

Op basis van de meest actuele inzichten op het moment van vaststellen van dit jaardocument kunnen de financiële gevolgen van Covid-19 worden opgevangen binnen de huidige liquiditeiten ook als de aangekondigde regelingen onverhoopt tegenvallen. Alles overziend is er naar huidig inzicht geen sprake van een materiële onzekerheid over de financiële continuïteit van Charim.

Deel III Kwaliteitsverslag locaties Zorggroep Charim

Dit kwaliteitsverslag beschrijft op hoofdlijnen hoe invulling is gegeven aan het kwaliteitsplan 2019. Het kwaliteitsverslag geeft een aanvulling op wat in de andere delen van het Jaardocument al aan de orde gekomen is.

7. Leren en werken aan kwaliteit

- Elk kwartaal wordt aan de locaties een kwaliteitsrapportage aangeboden die besproken wordt met de lokale cliëntenraden.
- Een start is gemaakt met de scan van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) voor alle locaties. De Tollekamp heeft in 2019 dit traject succesvol afgesloten.
- Charim maakt deel uit van een lerend netwerk met collega-instellingen Accolade Zorg, Amaris Zorggroep, De Haven en Inovum.

8. Personeelsbestand

# FTE	Para (medisch)		psychoosiaal		Verpleegkundig		Verzorgend 1		Verzorgend 2		Verzorgend 3		Facilitair	Administratief en Management	Vrijwilligers
	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling			
De Meent					12,93	11,78	13,72	-	11,30	0,67	62,06	19,13	11,61	5,94	208
Tollekamp					3,39	1,44	1,67	-	13,12	0,89	38,50	3,78	5,64	4,74	185
De Kleine Meent					1,67	-	0,67	-	0,83	0,89	3,86	-	-	-	10
Dragonder					1,89	-	6,24	-	5,94	-	12,78	2,89	2,11	1,58	-
't Boveneind					4,95	-	2,86	-	5,03	0,78	31,61	8,44	8,67	3,17	193
De Engelenburgh					5,61	-	7,17	-	5,56	-	30,10	10,67	17,67	4,42	127
Elm					6,17	1,67	1,56	-	6,44	0,89	26,69	4,75	6,64	4,81	95
Amandelhof					6,33	1,56	14,72	-	7,32	3,00	27,35	7,36	18,12	7,22	135
Groenevroude					1,56	-	4,22	-	2,50	5,50	9,42	2,56	3,64	0,67	82
Mirtehof					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66
Spaathoeve					0,67	0,78	4,06	-	2,39	-	8,72	2,02	3,19	-	19
Looborch					1,78	3,33	8,81	-	2,67	0,56	18,42	4,67	6,25	5,14	138
Behandeldienst	29,88	-	5,94	-	3,56	-	-	-	-	-	-	-	-	7,17	-
	29,88	-	5,94	-	50,50	20,56	65,68	-	63,11	13,17	289,52	66,27	83,73	44,85	1318

9. Locaties

't Boveneind

- 37 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.9 op.
- 89% van degenen die een review plaatsten, beveelt 't Boveneind aan.
- Cliënten ervaren een zinvolle dagbesteding door deelname aan activiteiten die aansluiten op de wensen van de cliënt.
- Participatie van en communicatie met mantelzorgers is vergroot.
- De cliënt is in regie en medewerkers hebben hun werkwijze hierop aangepast d.m.v. het programma Omzien
- Er wordt door medewerkers kleinschalig gewerkt, waardoor cliënten meer vaste gezichten zien en er efficiënter wordt gewerkt.

Dragonder

- 25 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.5 op.
- 92% van degenen die een review plaatsten, beveelt Dragonder aan.
- Cliënten ervaren een zinvolle dagbesteding door deelname aan activiteiten die aansluiten op de wensen van de cliënt.
- Participatie van en communicatie met mantelzorgers is vergroot.

De Engelenburgh

- 51 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.9 op.
- 91% van degenen die een review plaatsten, beveelt De Engelenburgh aan.
- Voorbereiding op zorgleefplangesprek vindt plaats door inbreng van meerdere disciplines zoals: huishouding, paramedici en welzijnmedewerkers.
- Cliënt en mantelzorger worden vooraf actief betrokken bij de voorbereiding van het zorgleefplangesprek.

- De Zwaai (multifunctionele recreatiezaal) is gerenoveerd zodat deze een eigentijdse ruimte is ten dienste van de cliënten.

De Meent

- 64 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.8 op.
- 85% van degenen die een review plaatsten, beveelt De Meent aan.
- EVV gaat op huisbezoek voordat een cliënt komt wonen om zo een 'warme overdracht' te creëren in samenwerking met de Klantenservice.
- Verruimen van vrijheid en veiligheid door de gesloten deuren te openen, zodat bewoners optimale bewegingsvrijheid hebben. Multidisciplinair zal deze vrijheid geanalyseerd en vastgelegd worden in het zorgleefplan.

D'n Aok

- 3 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 9.3 op.
- Het totaal aantal reviews is te weinig om een aanbeveling te genereren.
- EVV gaat op huisbezoek voordat een cliënt komt wonen om zo een 'warme overdracht' te creëren in samenwerking met de Klantenservice.
- Verruimen van vrijheid en veiligheid door de gesloten deuren te openen zodat bewoners optimale bewegingsvrijheid hebben. Multidisciplinair zal deze vrijheid geanalyseerd en vastgelegd worden in het zorgleefplan.
- In 2019 is een start gemaakt met de revitalisering, zodat de locatie warm, kleinschalig en weer echt van deze tijd is.

Elim

- 19 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.5 op.
- 96% van degenen die een review plaatsten, beveelt Elim aan.
- Het nieuwe voedingsconcept sluit aan bij wensen en behoeften van de cliënt.
- Iedere bewoner heeft 2 keer per jaar een zorgleefplanbespreking.
- Eén keer per jaar vindt er voor cliënten met zorg en behandeling een multidisciplinair overleg (MDO) plaats.
- In het kader van medicatieveiligheid is gestart met het registreren via Medimo.
- Er is binnen de locatie een mogelijkheid om gebruik te maken van GPS voor bewoners die wonen op kleinschalig wonen-afdeling.
- Er wordt gewerkt met slimme sensoren.
- Zingeving en identiteit hebben een passende plaats binnen de locatie. Welzijn / zingeving en identiteit zijn nadrukkelijke onderdelen van het zorgplan voor de cliënt.

De Tollekamp

- 15 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 9.0 op.
- 98% van degenen die een review plaatsten, beveelt De Tollekamp aan.
- EVV gaat, voordat de cliënt in de locatie komt wonen, op huisbezoek om de cliënt beter te leren kennen. Er wordt doorgevraagd over gewoonten en gebruiken en de huidige inzet van het eigen netwerk. Tevens wordt met de cliënt besproken hoe deze het leven in de locatie kan voortzetten zoals men gewend is.
- Het cliëntverhaal is bij iedere bewoner beschreven in het dossier: met levensgeschiedenis, gewoonten, gebruiken, wensen en verlangens (in de ik-vorm). Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte.
- De themafeesten in het restaurant werden goed bezocht door cliënten en gasten van buiten De Tollekamp.
- Met de opening van een Huiskamer voor cliënten met een ZZP4 en hoger kwam er meer begeleiding, structuur en contact voor en met cliënten.
- De kwaliteitsverpleegkundigen hebben audits uitgevoerd en verbetervoorstellen gedaan. Deze zijn opgepakt.

De Kleine Meent

- 3 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.8 op.
- Het totaal aantal reviews is te weinig om een aanbeveling te genereren.
- EVV gaat, voordat de cliënt in de locatie komt wonen, op huisbezoek om de cliënt beter te leren kennen. Er wordt doorgevraagd over gewoonten en gebruiken en de huidige inzet van het eigen netwerk. Tevens wordt met de cliënt besproken hoe deze het leven in de locatie kan voortzetten zoals men gewend is. Het cliëntverhaal is bij iedere bewoner beschreven in het dossier: met levensgeschiedenis, gewoonten, gebruiken, wensen en verlangens (in de ik-vorm). Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte.

Spathodea

- 42 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.8 op.
- 86% van degenen die een review plaatsten, beveelt Spathodea aan.
- Zinnvolle dagbesteding bij cliënten is afgestemd op de woon- en leefgewoonten van de cliënten.
- Activiteitenbegeleiding: Dagbesteding voor cliënten is uitgebreid, afwisselend en betrokken, met veel aandacht voor de cliënt.
- In juli 2019 is er op het terrein van Spathodea gekampeerd. Een feest van verbinding voor bewoners en medewerkers.

De Looborch

- 38 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.0 op.
- 94% van degenen die een review plaatsten, beveelt De Looborch aan.
- Er is een start gemaakt met het nieuwe voedingsconcept dat aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en tot minder verspilling leidt.
- Op de afdeling kleinschalig wonen is men gaan werken met één persoonlijk begeleider per bewoner. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor 1 bewoner. Dit verhoogt de betrokkenheid bij en de kennis over de bewoner.
- Aandacht is geschonken aan het beter positioneren van de cliëntenraad. Er is actief geworven om nieuwe leden te krijgen. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de cliëntenraad.
- De vrijwilligerscoördinator heeft actief vrijwilligers geworven, waardoor het aantal vrijwilligers is toegenomen.
- De aanschaf van belevenistafel is een groot succes voor de cliënten. Het welzijn van de cliënt is daardoor vergroot.

Groenewoude

- 17 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.1 op.
- 94% van degenen die een review plaatsten, beveelt Groenewoude aan.
- Het werken met een andere teamindeling met meer vaste gezichten op de kleinschalig wonen-groepen en de basiszorg (Wlz) draagt ertoe bij dat de cliënt hierdoor beter gekend wordt. Hierdoor kan meer aangesloten worden op de behoeften van de individuele cliënt.
- Familie kijkt mee in het dossier en is daardoor meer betrokken bij de dagelijks zorg. Familie rapporteert en stelt zo nodig vragen. Familie heeft de mogelijkheid om in het cliëntprofiel informatie toe te voegen, waardoor de cliënt (van kleinschalig wonen en basiszorg) door de medewerkers zorg en welzijn meer wordt gekend.
- Op de groepen kleinschalig wonen worden meer activiteiten, gericht op het welzijn van die cliënten, aangeboden.

Amandelhof en Meerzorg Mirtehof

- 42 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.2 op.
- 84% van degenen die een review plaatsten, beveelt Amandelhof aan.

Charim Revalidatie Veenendaal

- 65 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 7.8 op.
- 87% van degenen die een review plaatsten, beveelt Charim Revalidatie Veenendaal aan.

Thuiszorg Veenendaal

- 30 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.2 op.
- 96% van degenen die een review plaatsten, beveelt Thuiszorg Veenendaal aan.

Thuiszorg Zeist

- 30 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 8.1 op.
- 97% van degenen die een review plaatsten, beveelt Thuiszorg Zeist aan.

Hospice De Wingerd

- 19 reviews op Zorgkaart Nederland leverde een klantwaardering van gemiddeld 9.6 op.
- 100% van degenen die een review plaatsten, beveelt Hospice De Wingerd aan.

Bijlagen

A. Profiel van de organisatie

- Naam rechtspersoon: Zorggroep Charim
- Postcode en plaats: 3905 KW Veenendaal
- Telefoonnummer: 0800 – 07 11
- Identificatienummer Kamer van Koophandel: 30242745
- E-mailadres: klantenservice@zorggroepcharim.nl
- Website: www.zorggroepcharim.nl
- Rechtsvorm: Stichting

Stichting Zorggroep Charim bestaat uit Stichting Zorggroep Charim en Stichting Charim Vastgoed. Charim is er voor ouderen in haar werkgebied die hulp vragen om hun leven zoveel mogelijk voort te kunnen zetten als zij gewend waren. Het werkgebied omvat de regio's Veenendaal en Zeist. De hulp wordt geboden als *totaalzorg* (met aandacht voor lichaam, geest en ziel en met een breed aanbod) in de volgende zorgvormen:

- Beschut wonen
- Behandeling en verpleging in de wijk
- Tijdelijk Verblijf
- Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ)
- Langdurige Verpleegzorg
- Palliatieve (Terminale) Zorg

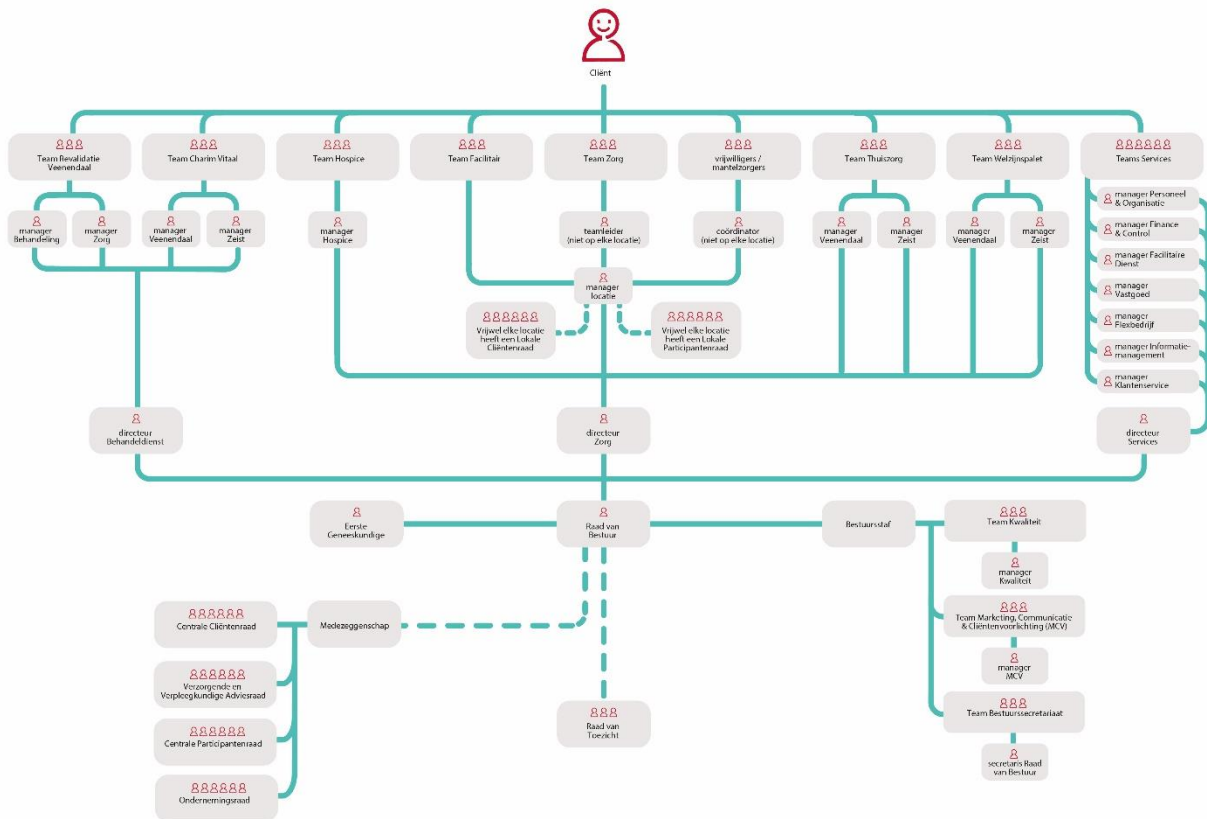
B. Kerngegevens VVT en kengetallen 2019

Kerngegevens VVT 2019	
Cliënten Intramuraal/Scheiden Wonen en Zorg (SWZ)	Aantal
Aantal intramurale cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar (incl. ELV)	787
Aantal SWZ cliënten met zorg per einde verslagjaar	134
Aantal cliënten Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) per einde verslagjaar	23
Capaciteit	Aantal
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar	1.020
Aantal beschikbare bedden/plaatsen GRZ per einde verslagjaar	30
Productie	Aantal
Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar (WLZ en ELV)	302.120
Aantal dagen GRZ in verslagjaar	9.287
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar, incl subsidie extramuraal behandeling en excl. Wmo-zorg	5.751
Aantal uren extramuraal productie in verslagjaar (incl. SWZ cliënten, Zvw zorg, Wlz en subs.extr.behand.)	71.488
Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	1032
Aantal fte personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	952
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	83.702.807
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten, Zvw, GRZ en subsidies Wlz en Zvw	77.333.481

**KENGETALLEN CHARIM
2015-2019**

Prestaties Zorggroep Charim	2019	2018	2017	2016	2015
Balanscijfers					
Eigen vermogen	27.194.783	26.958.128	27.619.743	19.177.965	16.773.559
Balanstotaal	68.994.254	69.771.017	73.715.249	75.490.842	75.141.082
Opbrengsten					
WLZ-gefinancierd	69.318.868	59.236.272	55.786.098	54.976.653	52.674.063
Niet-WLZ-gefinancierd	14.383.939	15.067.595	24.858.910	15.644.375	13.704.109
Totaal	83.702.807	74.303.867	80.645.008	70.621.028	66.378.172
Resultaat	236.655	-661.615	8.441.780	2.404.406	2.600.463
Resultaatratio	0,28%	-0,89%	10,47%	3,40%	3,92%
<i>(resultaat/opbrengsten)</i>					
Liquiditeit					
Liquide middelen	11.156.834	16.493.440	23.033.398	18.611.218	16.724.748
<i>(liquide middelen/balanstotaal)</i>	16,17%	23,64%	31,25%	24,65%	22,26%
<i>Current/quickratio</i>	1,10	1,60	1,85	1,28	1,36
Solvabiliteit - geconsolideerd					
<i>(eigen vermogen/balanstotaal)</i>	39,42%	38,63%	37,47%	25,40%	22,32%
<i>(eigen vermogen/totaal opbrengsten)</i>	32,49%	36,28%	34,25%	27,16%	25,27%

C. Organogram



D. Jaarverslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht ziet toe op het functioneren van Charim en de Raad van Bestuur en neemt daarbij de Zorgbrede Governance Code als uitgangspunt. De Raad wil in verbinding staan met interne en externe stakeholders en met hen het inhoudelijke gesprek voeren. Op deze wijze kan de Raad - goed geïnformeerd - bijdragen aan het maken van de juiste strategische keuzes voor de lange termijn. Voor de Raad van Toezicht is het belangrijk om te werken vanuit onderling vertrouwen en vanuit de inspiratie die verbonden is met de christelijke identiteit van Charim.

De Raad vergaderde in 2019 zeven keer. Afgezien van het besloten vooroverleg vonden vergaderingen altijd plaats in aanwezigheid van de voorzitter Raad van Bestuur en de bestuurssecretaris. Dit jaar ging de Raad daarnaast onder meer in gesprek met de volgende functionarissen: directeur Services, manager Facilitaire Dienst, manager Mirtehof, manager P&O, directeur Zorg, manager Amandelhof en enkele externe adviseurs en stakeholders., Verder werd in een informele setting gesproken met respectievelijk de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR). Delegaties van de Raad van Toezicht hebben vergaderingen bezocht van de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad. Ook was een afvaardiging van de Raad gesprekspartner voor de IGJ bij het Inspectiebezoek op 2 mei.

Veel aandacht is uitgegaan naar de kwaliteit van zorg binnen Charim. Het was zeer teleurstellend dat locatie Amandelhof onder verscherpt toezicht werd geplaatst. Mede naar aanleiding hiervan is besloten om de verpleegunits in Amandelhof te sluiten. Gelukkig was deze locatie de uitzondering.

Maarten van Ginkel en Herman de Boon hebben per 31 december 2019 na twee termijnen van vier jaar afscheid genomen van Charim. Om de continuïteit binnen de Raad te borgen is de tweede termijn van Hans Hoepel en Sjaak den Heijer met een jaar verlengd tot 31 december 2020. Na een zorgvuldig selectieproces, met participatie van de OR, de CCR en de Participantenraad, zijn twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht benoemd. Per 1 januari 2020 start Tjapko van Dalen als voorzitter en Hester Touwen als lid. De wisseling in de Raad van Toezicht is aangegrepen voor een zelfevaluatie, een grondige overdracht en een reflectie op de toezichtsvisie. In 2020 wordt dit verder uitgewerkt in het proces van het vinden van opvolgers voor Sjaak den Heijer en Hans Hoepel per 1 januari 2021.

De Raad van Toezicht is betrokken geweest bij de selectie van de nieuwe directeur Zorg.

De Raad van Toezicht kent drie commissies, de auditcommissie kwaliteit en veiligheid van zorg, de auditcommissie financiën en de remuneratiecommissie.

Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid van de Zorg

De auditcommissie bestond in 2019 uit Sjaak den Heijer en Ina Wijma. De commissie vergaderde in 2019 zeven keer in aanwezigheid van de voorzitter Raad van Bestuur en de manager Kwaliteit en Veiligheid. Naar aanleiding van het verscherpte toezicht op Amandelhof is de frequentie van de vergaderingen geïntensiveerd.

Auditcommissie Financiën

De auditcommissie Financiën bestond in 2019 uit Herman de Boon en Hans Hoepel. De auditcommissie Financiën vergaderde in 2019 vijf keer in aanwezigheid van de voorzitter Raad van Bestuur en de directeur Services.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond in 2019 uit Maarten van Ginkel en Hans Hoepel. In oktober 2019 vond het remuneratiegesprek met de voorzitter Raad van Bestuur plaats. Dit jaar is het gesprek voorbereid door middel van interviews met de drie directeuren, de bestuurssecretaris en de voorzitters van de OR en de CCR.

E. Beleid en verantwoording onkosten Raad van Bestuur

- Bij het maken en declareren van kosten door de Raad van Bestuur werd gekozen voor soberheid.
- De Raad van Bestuur volgde hierbij de gebruikelijke kaders van Charim en wat is vastgelegd in de arbeidsovereenkomst, die afgesloten is met de Raad van Toezicht.
- De Raad van Toezicht zag toe op de naleving van de regels voor het maken en declareren van kosten door de Raad van Bestuur.
- Er geldt een vaste onkostenvergoeding van €100 per maand voor parkeerkosten, bloemen, etc. ten behoeve van Zorggroep Charim. In 2019 is er €280,50 aan specifieke representatie-uitgaven separaat vergoed, na goedkeuring van de voorzitter Raad van Toezicht. Er zijn geen geschenken aangenomen.

Vaststelling en goedkeuring maatschappelijk verslag

Ondertekening door bestuurder en toezichthouders