

Jaarverslag 2023

Voorwoord
van de bestuurder



Bestuur, toezicht en
medezeggenschap



De Reis van Groei en
Ontwikkeling



Kwaliteitsthema's



Duurzaamheid



Financiële resultaten



Tot slot



Kerncijfers 2023



882
cliënten intramuraal
(inclusief VPT)



30
cliënten geriatrische
revalidatiezorg



4
cliënten eerstelijns-
verblijf



458
cliënten wijkverpleging
(291 WLZ, 122 ZVW,
45 WMO)



934
FTE in dienst (betreft
contractformatie)



1200+
vrijwilligers



€ 98.576.593,-
opbrengsten



85
appartementen verhuurd
binnen Stichting Charim
Vastgoed



Voorwoord

2023 was een bijzonder jaar voor Zorggroep Charim. Een jaar met een veelbewogen start door het plotselinge overlijden van bestuurder Henri Hofsteenge. Een jaar ook waarin Zorggroep Charim haar 'Reis van Groei en Ontwikkeling' aanving. Zo noemen we binnen Zorggroep Charim het programma van strategische doelen en ondersteunende manieren waarmee de transitie in de ouderenzorg binnen onze organisatie vorm krijgt.

Een reis, omdat het de gestage en fundamentele verandering in de ouderenzorg symboliseert. Waarbij we met onze nieuwe koers en propositie onze strategische doelen - onze bestemming - scherp voor ogen hebben en ons tegelijkertijd realiseren dat de weg er naartoe beïnvloed wordt door de snel wijzigende context van de zorg voor ouderen in Nederland. Een reis die we gezamenlijk maken, met alle organisatieonderdelen van Zorggroep Charim en samen met partners in het netwerk van de regio's waarin we werkzaam zijn.

Nieuwe visie op zorg

Met het besef dat het mooie werk in de ondersteuning van- en zorg voor- ouderen anders kan en anders moet om deze duurzaam en van goede kwaliteit beschikbaar te houden, is er binnen Charim een nieuwe visie op zorg ontwikkeld. Onze nieuwe visie op zorg, een belangrijke stap in 2023, geeft allereerst een antwoord op de veranderende vragen van ouderen: aansluiten bij dat

wat van betekenis is in de laatste fase van het leven, het behoud en waar mogelijk herwinnen van zelfredzaamheid, behoud van en samenwerking met het vertrouwde netwerk, ondersteuning door de inzet van onze toegewijde en grote groep vrijwilligers, van hulpmiddelen en technologie. De urgentie om anders te kijken naar zorg is evident: de krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende complexiteit van de ondersteunings- en zorgvragen is dagelijks voelbaar in het werk. De totstandkoming van de nieuwe visie op (passende) zorg was een gezamenlijk proces waarbij cliënten en collega's een belangrijke rol hadden. Een mooi proces.

Dialogo en zeggenschap

Door een andere bril kijken naar de inhoudelijke ondersteuning en zorg, naar het dienstenaanbod en de woonomgeving voor cliënten, vraagt het loslaten van oude gewoonten en patronen en het ontdekken van nieuwe wegen. Dat valt niet altijd mee, het vraagt tijd en vrijmoedigheid, dialoog



en ondersteuning vanuit collega's en het management. Thema's die we in 2023 allemaal op verschillende manieren hebben aangeraakt. Er ontstaat ook bevlogenheid en enthousiasme. Niet in de laatste plaats door elementen uit de programmaliijn 'Lekker werken', waarbij gewerkt is aan een Strategisch Opleidingsplan waardoor nieuwe ontwikkelmogelijkheden zijn ontstaan, aan structuren voor zeggenschap en invloed van collega's op zowel de uitoefening van hun eigen werk als op nieuw te vormen beleid. En ondersteuning bij het ontdekken van nieuwe manieren van werken door bijvoorbeeld de training 'Verbindend communiceren in veranderende zorgrelaties', waarbij de betekenis die over en weer ontstaat tussen cliënt en professional centraal stond.

Toewijding

Ik heb grote waardering voor de toewijding die collega's dagelijks laten zien, aan cliënten, elkaar en de doelen waar we voor staan. Zo krijgt de naam 'Charim' iedere dag betekenis.

Judith Poulus
Voorzitter Raad van Bestuur
Zorggroep Charim

Bestuur, toezicht en medezeggenschap (1)

Samenstelling Bestuur

Zorggroep Charim heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur. Tot 26 april 2023 werd deze positie ad interim ingevuld door dhr. H.A.J. Hofsteenge. De Raad van Toezicht was voornemens om dhr. Hofsteenge per 1 juli 2023 vast te benoemen als voorzitter Raad van Bestuur. Dit is echter nooit zover gekomen, aangezien dhr. Hofsteenge plotseling en zeer ernstig ziek werd en op 26 mei 2023 na een kort ziekbed is overleden. Een hele verdrietige situatie in het bijzonder voor de familie en naasten van dhr. Hofsteenge en daarnaast voor de organisatie die net begonnen was te bouwen aan een nieuwe koers en cultuur.

Na de uitval van dhr. Hofsteenge heeft de Raad van Toezicht op 26 april 2023 mevrouw J.I. Poulus-Schuijer benoemd tot voorzitter Raad van Bestuur, ad interim. Daarna is, onder externe regie van een wervings- en selectiebureau, de wervings- en selectieprocedure voor een vaste invulling van de positie van voorzitter Raad van Bestuur gestart.

Per 1 november 2023 heeft de Raad van Toezicht mevrouw J.I. Poulus-Schuijer benoemd tot voorzitter Raad van Bestuur. Deze benoeming bracht zowel de Raad van Bestuur als de organisatie blijdschap, niet in de laatste plaats vanwege de continuïteit en verdere verdieping van de koers die hiermee verzekerd was.

Organisatiestructuur

Zorggroep Charim werkt vanuit het perspectief van de cliënt. Rondom de cliënt staat een multidisciplinair team van zorgprofessionals en vrijwilligers, die al dan niet samen met het netwerk van de cliënt, ondersteuning en zorg bieden. De multidisciplinaire teams worden aangestuurd en gefaciliteerd door een teamleider. De teamleiders ontvangen leiding van de (locatie) manager, die op zijn/haar beurt leiding en coaching ontvangen van één van de drie directeuren.

Binnen Zorggroep Charim bestaat het directieteam uit een drietal directeuren: de directeur Zorg, de directeur Behandeldienst en de directeur Services. Hoewel de directeuren een eigen portefeuille hebben, zijn zij integraal verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de implementatie van de strategische koers van de organisatie.

De voorzitter van de Raad van Bestuur stuurt het directieteam aan en is eindverantwoordelijk voor de gehele organisatie en haar strategische koers. De Raad van Bestuur stuurt de Bestuursstaf aan.

Organogram



Medezeggenschap en toezicht

Zorggroep Charim kent een viertal medezeggenschapsorganen, te weten: de Ondernemingsraad (OR), de Centrale Cliëntenraad (CCR), de verpleegkundig- en verzorgende adviesraad (VVAR) en de Participantenraad. Zorggroep Charim heeft een Raad van Toezicht die toezicht uitoefent op de maatschappelijke doelstellingen van de organisatie en als werkgever toeziet op het functioneren van de Raad van Bestuur.

Raad van Toezicht

Een verslag over hoe onze Raad van Toezicht gedurende 2023 haar taak heeft uitgeoefend is te vinden op onze website ([klik hier](#)).

De Raad van Toezicht van Zorggroep Charim bestaat uit vijf personen:

- **De heer T.J. van Dalen**
voorzitter Raad van Toezicht, lid Remuneratiecommissie
- **De heer dr. A.W. Saly**
lid Raad van Toezicht, voorzitter Auditcommissie Financiën
- **Mevrouw dr. J.P. Schermers MA**
vicevoorzitter Raad van Toezicht, lid Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid van de zorg
- **Mevrouw drs. H.J.J. Touwen**
lid Raad van Toezicht, lid Auditcommissie Financiën
- **Mevrouw drs. H. Wijma**
lid Raad van Toezicht, lid Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid van de zorg, voorzitter Remuneratiecommissie



Bestuur, toezicht en medezeggenschap (2)

Doelstelling en waar staan we voor als organisatie

Zorggroep Charim is een christelijke organisatie; in onze zorg- en dienstverlening komt onze identiteit tot uiting. Middels herkenbare christelijke tradities in onze woonzorglocaties en aandacht voor levens- en zingevingsvragen als onderdeel van de zorg- en dienstverlening. Zo onderscheiden wij ons van andere organisaties.

Zorggroep Charim biedt ondersteuning, verzorging, verpleging en behandeling aan mensen met een geriatrische zorgvraag, zowel tijdelijk als langdurig en in verschillende woonsituaties. Wij bieden geriatrische revalidatie in ons revalidatiecentrum en complexe palliatieve zorg in ons high care hospice. Deze en overige specialistische (geriatrische) expertise bieden we niet alleen in onze locaties, maar ook (ambulante) in de eigen woonomgeving.

Werkgebied

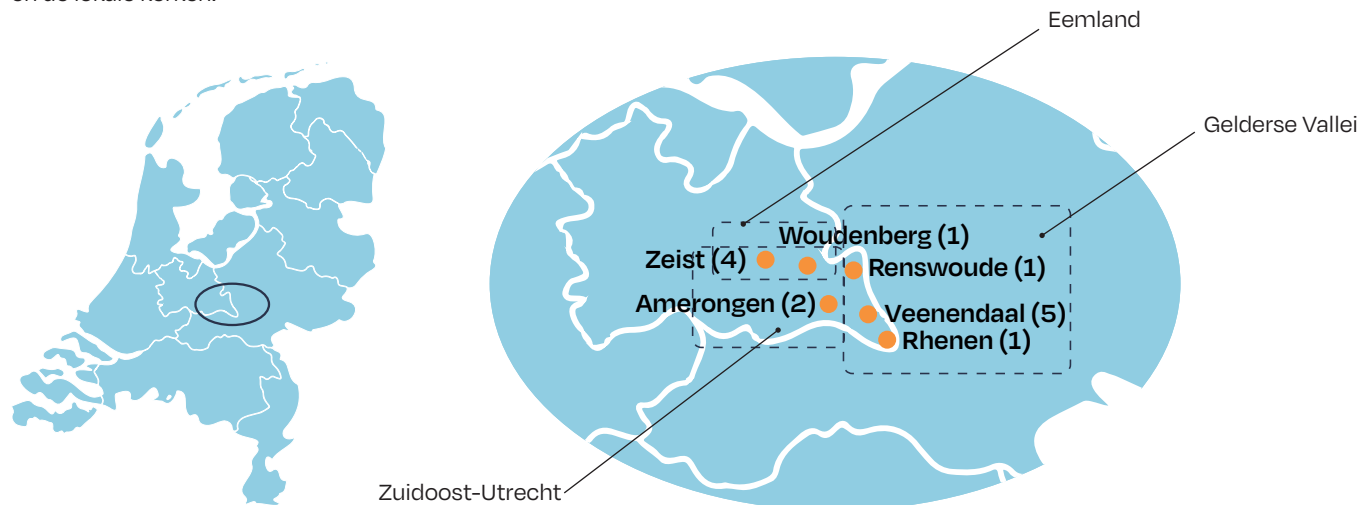
Het werkgebied van Zorggroep Charim omvat plaatsen in de regio's Zuidoost-Utrecht, Gelderse Vallei en voor een klein gedeelte Eemland. Onze locaties zijn gevestigd in Veenendaal, Rhenen, Amerongen, Zeist, Woudenberg en Renswoude.

Samenwerkingsrelaties

Zorggroep Charim hecht er veel waarde aan om samen met partners binnen en buiten ons werkgebied uitvoering te geven aan de maatschappelijke en landelijke opdracht om ondersteuning en zorg te bieden aan ouderen. Zorggroep Charim maakt onderdeel uit van de bestuurlijke regio's Gelderse Vallei, Zuidoost Utrecht en Eemland.

Zorggroep Charim heeft samenwerkingsverbanden met de belangrijkste ziekenhuizen, huisartsen en eerstelijns-paramedici in het werkgebied. Zorggroep Charim is actief binnen verschillende netwerken voor palliatieve zorg.

Andere regionale samenwerkingspartners zijn de gemeenten waarin Zorggroep Charim actief is, welzijnsorganisaties, het Zorgkantoor en de lokale kerken.



Bestuur, toezicht en medezeggenschap (3)

Kernwaarde en zeggenschap

Een goede balans tussen cliëntwaarde, medewerkerwaarde en organisatiewaarde staat aan de basis van het realiseren van de doelstellingen van Zorggroep Charim. Hoewel Zorggroep Charim in het verleden als een topdown en hiërarchie gevoelige organisatie ervaren werd, is met de komst van een nieuwe Raad van Bestuur en directie een ander elan merkbaar en wordt deze door de Raad van Bestuur en directie actief uitgedragen.

Dit start met een open grondhouding binnen het directieteam waarbinnen samenspraak en tegenspraak essentiële elementen zijn. Zeggenschap van medewerkers in het werk en een transparante organisatie gericht op voortdurend leren en ontwikkelen zijn daarbij leidende principes.

Middels dag- en teamstarts en bordbesprekingen wordt de zeggenschap van medewerkers op het werk vergroot en gestimuleerd. Met regelmaat worden beleidsvoorstellen getoetst en besproken in de organisatie. Bijvoorbeeld met de Raad van Betrokkenheid.

De Raad van Bestuur en directie komen elk kwartaal met alle managers en twee keer per jaar met alle managers en teamleiders samen om te werken aan de uitvoering van jaarplannen en daaruit voortvloeiende projecten. Veel belang wordt ook gehecht aan een goede en open relatie met de medezeggenschapsorganen.

Zeggenschapsorganen

Zorggroep Charim kent formele en informele medezeggenschapsorganen. Formele medezeggenschapsorganen zijn de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de verpleegkundig- en verzorgende adviesraad (VVAR) en de Participantenraad. Op lokaal niveau - gekoppeld aan de woonzorglocaties - is een lokale cliëntenraad actief.

Naast de formele medezeggenschap is zeggenschap van medewerkers in hun werk een leidend principe binnen de organisatie. Middels onder andere dag- en teamstarts en bordbesprekingen wordt de zeggenschap van medewerkers op het werk vergroot en gestimuleerd.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit 15 leden, die een afspiegeling vormen van de organisatie. De OR heeft 1 keer per maand een overlegvergadering met de Raad van Bestuur. Onderwerpen van overleg tussen RvB en OR waren, naast de voortgang op 'De Reis' en de kwaliteitsthema's onder andere: Strategisch Personeelsplan, Strategisch Opleidingsplan, Charim Voordeelmenu en RI&E.

Medezeggenschap CCR en LCR

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit 7 leden, bestaand uit voorzitters van de lokale cliëntenraden. De CCR heeft in 2023 zeven reguliere en zes overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur gehad. Daarnaast heeft er tweemaal een afstemmingsoverleg

plaatsgevonden tussen alle leden van de centrale en lokale cliëntenraden en (een afvaardiging van) de Raad van Bestuur en directieleden. Onderwerpen van overleg tussen RvB en CCR waren, naast de voortgang op 'De Reis' en de kwaliteitsthema's onder andere: de visie op zorg, eten en drinken, beleid stalling scootmobielen en hulpmiddelen met accu's en geestelijke verzorging.

Verpleegkundig- en verzorgende adviesraad (VVAR)

De verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR) denkt mee in het zorgbeleid door maandelijks te overleggen met de directeur Zorg en voorzitter van de Raad van Bestuur. De VVAR brengt gevraagd en ongevraagd advies uit. Deze adviezen houden altijd verband met de kwaliteit van zorg en de beroepsuitoefening. De VVAR bestaat uit 7 leden. Onderwerpen van overleg tussen RvB en VVAR waren, naast de voortgang op 'De Reis' en de kwaliteitsthema's onder andere: de visie op zorg, uniformen, spoedkaart en overdrachtstijd.

Participantenraad

De Participantenraad vervult een adviesrol ten aanzien van medisch ethisch beleid en beleid ten aanzien van de christelijke identiteit. De Participantenraad vertegenwoordigt acht denominaties en telt tien leden. Onderwerp van overleg tussen Raad van Bestuur en Participantenraad was onder andere de verkenning tot het verlevendigen van de

christelijke identiteit van Zorggroep Charim. In 2023 zijn er in totaal vier adviesaanvragen voorgelegd aan de Participantenraad.

Raad van Betrokkenheid

De Raad van Betrokkenheid is een brede vertegenwoordiging van medewerkers uit de organisatie die actief meedenkt op allerlei voorliggende onderwerpen. De Raad van Betrokkenheid bestaat uit ongeveer 25 leden.

Professionele adviesraad

Met de medische en paramedische professionals wordt het opzetten van een professionele adviesraad (PAR) verkend.

Kerncijfers 2023

- Advies- of instemmingsaanvragen OR 12
- Advies- of instemmingsaanvragen CCR 18
- Adviesaanvragen VVAR 17
- Adviesaanvraag Participantenraad 4



De 'Reis van Groei en Ontwikkeling' (1)

Wat ons drijft, is dat ouderen in onze regio nu en in de toekomst het leven kunnen leiden dat bij ze past. Ook wanneer ze ondersteuning en zorg nodig hebben.

We geloven dat eigen regie en zelfredzaamheid bijdragen aan het welbevinden en het welzijn van ouderen. Dat zij ook op latere leeftijd en met de nodige kwetsbaarheden van betekenis blijven voor en in verbinding blijven met hun omgeving. Hierbij kijken we niet alleen naar cliënten die binnen één van onze woonzorglocaties ondersteuning of zorg ontvangen, maar kijken we ook nadrukkelijk naar de verbinding met de bewoners in de wijken rondom onze woonzorgcentra.

Aansluiten bij wat van betekenis is

Bij Zorggroep Charim betekent dit dat we cliënten de vragen stellen: wat kunt u zelf, of wat kunt u weer leren? En waarbij kunnen mensen uit uw netwerk u helpen, of bieden hulpmiddelen en zorgtechnologie een oplossing? Vervolgens denken we met cliënten mee over wat aanvullend nodig is.

We organiseren, regisseren, coachen en delen onze kennis. En als professionele zorg nodig is, dan verlenen we die vakkundig en met toewijding. Passend bij de unieke situatie en bij wat voor cliënten van betekenis is. Ook als de laatste fase van het leven is aangebroken, willen we er zijn voor ouderen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Hierbij sluiten we aan bij wat in deze fase van het leven - in de zorg voor lichaam, geest én ziel - voor hen van betekenis is.

2023 was het jaar waarin Zorggroep Charim haar 'Reis van Groei en Ontwikkeling' aanving. 'De Reis van Groei en Ontwikkeling', is het veranderprogramma waarmee Zorggroep Charim de transitie in de ouderenzorg vormgeeft. Dit betekent concreet dat er langs twee lijnen organisatie breed projecten en activiteiten zijn uitgevoerd:

1. De programmalijnen voortvloeiend uit 'De Reis van Groei en Ontwikkeling'
2. Kwaliteitsthema's vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Strategische koers

In 2023 is, als onderdeel van de uitwerking van de strategische koers, beschreven waarin het aanbod van Charim onderscheidend is:

'Charim is een christelijke organisatie; in onze zorg- en dienstverlening komt onze identiteit tot uiting. Middels herkenbare christelijke tradities in onze woonzorglocaties en aandacht voor levens- en zingevingsvragen als onderdeel van de zorg- en dienstverlening. Zo onderscheiden wij ons van andere organisaties.'

Vervolgens is beschreven welke zorg- en dienstverlening Charim op basis van de nieuwe koers biedt en aan welke doelgroepen:



'Charim biedt ondersteuning, verzorging, verpleging en behandeling aan mensen met een geriatrische zorgvraag, zowel tijdelijk als langdurig en in verschillende woonsituaties. Wij bieden geriatrische revalidatie in ons revalidatiecentrum en complexe palliatieve zorg in ons high care hospice. Deze en overige specialistische (geriatrische) expertise bieden we niet alleen in onze locaties, maar ook (ambulant) in de eigen woonomgeving.'

Deze koers vormt de basis voor de drie strategische proposities, waarin het aanbod van Charim voor verschillende doelgroepen in verschillende woonsituaties, wordt beschreven.

Wonen bij Charim

Wonen Bij Charim omvat het wonen in een beschutte woonomgeving in de huidige woonzorglocaties van Charim. Op deze locaties wordt huisvesting, ondersteuning, zorg, verpleging en (multidisciplinaire) behandeling geboden aan cliënten met veelal complexe geriatrische problematiek. Er is continue aanwezigheid van zorgverleners.

Het doel is bij te dragen aan een betekenisvol leven van cliënten. Onze visie op zorg - met de elementen Positieve Gezondheid, zelf- en samenredzaamheid, inzet van informele zorg, ondersteuning door hulpmiddelen en technologie- is hierbij steeds het uitgangspunt. Voorzieningen van onze woonzorglocaties zijn - in verschillende vormen - beschikbaar voor ouderen die woonachtig zijn in de nabijheid van de locatie.

De 'Reis van Groei en Ontwikkeling' (2)

Wonen nabij Charim

Hieronder verstaan we het verlenen van ondersteuning, diensten en zorg (op afroep en/of afspraak) aan cliënten met een geriatrische ondersteunings- en/of zorgvraag, met als doel bij te dragen aan een betekenisvol leven van cliënten wonend in de nabijheid van één van onze woonzorglocaties. Ook hier is onze visie op zorg het uitgangspunt.

De woonomgeving bestaat veelal uit appartementencomplexen voor senioren, die een verbinding hebben met de woonzorglocaties van Charim of in de directe nabijheid gelegen zijn, waardoor gebruik gemaakt kan worden van diensten en voorzieningen van de woonzorglocaties. De ondersteuning van Charim richt zich niet alleen op individuele cliënten, maar ook op de ontwikkeling en ondersteuning van samenredzaamheid in de buurt (community care). Hiertoe wordt samengewerkt met partners uit de lokale context.

Wonen in de wijk met Charim

Wonen in de wijk met Charim omvat een aanbod van geriatrische expertise in de gemeenten Veenendaal, Zeist, Rhenen, Amerongen en Woudenberg; het werkgebied van Charim. Charim richt zich hierbij op het ondersteunen en versterken van bestaande eerstelijnsvoorzieningen. Het doel is bij te dragen aan een betekenisvol leven van cliënten door afhankelijkheid van intensievere zorg en/of verhuizing naar een andere woonomgeving uit te stellen of te voorkomen.

Eerste jaar van 'De Reis van Groei en Ontwikkeling'

In 2023 zijn we aan de slag gegaan met de doelen (programma's) zoals deze geformuleerd zijn binnen 'De Reis van Groei en Ontwikkeling'. De projecten onder de programmalijn 'Basis op Orde' hebben in 2023 mooie resultaten geboekt. Zo is gewerkt aan het verbeteren van de ICT-infrastructuur. Enerzijds ter vervanging van (verouderde) systemen en anderzijds om klaar te zijn voor de veranderingen in de (nabije) toekomst. Zo werd bijvoorbeeld het verpleegopropstelsysteem (VOS) van de woonzorglocaties vervangen en werd daaraan gekoppelde technologie als 'smart sensing' en 'leefcirkels' geïmplementeerd. Dit is belangrijk vanuit onze visie dat een goede balans tussen vrijheid en veiligheid bijdraagt aan een betekenisvol leven.

Daarnaast is onder meer gewerkt aan verbeteringen van het multidisciplinair werken in het elektronisch client dossier (ECD) en zijn het interne communicatieplatform 'Portum' en de interne kennisbank verder doorontwikkeld en vernieuwd. In september 2023 zijn 48 appartementen in fase twee van de nieuwbouw van woonzorglocatie 't Boveneind in Veenendaal opgeleverd, waarna cliënten en medewerkers zijn verhuisd naar dit nieuwe pand. 't Boveneind is gebouwd volgens de nieuwste inzichten en sluit daarmee goed aan op hoe Zorggroep Charim er nu en in de toekomst wil zijn voor ouderen, die ondersteuning en zorg nodig hebben.



Een fijne woonomgeving is een belangrijke voorwaarde voor een betekenisvol leven voor ouderen, ook in de laatste levensfase en wanneer er sprake is van kwetsbaarheid door bijvoorbeeld dementie.

Binnen de doelen (programmalijnen) 'Passende Zorg' en 'Lekker werken' is in de eerste helft van het nieuwe jaar – samen met een brede vertegenwoordiging uit de organisatie en inspiratie vanuit onze regionale samenwerkingspartners en landelijke initiatieven – gewerkt aan het opstellen van visie en beleid. Zo is onze 'Visie op zorg (Passende Zorg)' en ons 'Strategisch Personeelsplan' en 'Strategisch Opleidingsplan' vastgesteld. Vanuit onze visie op cliënt- en medewerkerwaarde zijn de medezeggenschapsorganen nauw betrokken geweest in dit proces. Voor de vijf 'manieren'

(DEALS) is samen met alle leidinggevenden gewerkt aan het betekenis geven aan de definitie van de manieren. Dit heeft ertoe geleid dat er vijf gedragen definities zijn voor de manieren (DEALS).

"Hoe zelf- en samenredzaamheid zichtbaar worden op locatie"



[Lees hier](#) het interview met Esther Hek, Teamleider bij woonzorglocatie Spathodea.

De 'Reis van Groei en Ontwikkeling' (3)

Het richting geven aan de nieuwe 'manieren' en een nieuwe visie op leiderschap krijgen vorm in de masterclasses die aan alle leidinggevendenden worden aangeboden. In 2023 is hier een start mee gemaakt met een masterclass onder leiding van prof. dr. Lidewey van de Sluis.

De eerste fase van gezamenlijke visieontwikkeling was een belangrijke stap om een goed fundament te leggen voor de nieuwe manier van werken en voor het betekenis en inhoud geven aan in onze nieuwe visie op ondersteuning en zorg.

De ontwikkelde visiedocumenten zijn vertaald in een aantal speerpunten waarop in de eerste fase van implementatie focus lag.

Speerpunten

- Teamsamenstelling
- Informele zorg
- Digitalisering, met een focus op de implementatie en toepassing van leefcirkels en slimme sensoren.

De drie speerpunten kregen uitvoering in de vorm van sprints op elke woonzorglocatie. Een (verander)team van 'reisleiders' (experts op het gebied van onder andere coaching, begeleiding van veranderingen, HR, Lean en agile werken) is samen met het leidinggevend team en de medewerkers op de locatie aan de slag gegaan. In de aanpak zijn elementen opgenomen die bijdroegen aan het succes van het binnen Zorggroep Charim doorlopen verandertraject van 'Waardigheid en Trots op Locatie' (WOL).

Teamsamenstelling – en dan specifiek gericht op de beweging van zorg naar gewoon leven – wordt voor de eerste helft van 2024 voor alle woonzorglocaties het belangrijkste thema. Onze is overtuiging dat de kwaliteit en betekenis van ondersteuning en zorg voor cliënten, net als werkplezier voor medewerkers, ontstaan in de relatie. Daarvoor is het nodig dat vaste teamleden onze cliënten omringen. Binnen de huidige schaarste aan medewerkers vraagt dit om een beweging naar andere collega's en daarmee een andere teamsamenstelling.

Op het thema informele zorg zijn in en buiten de sprints al mooie stappen gezet. Op al onze woonzorglocaties zijn in 2023 bewoners- en/of familieavonden gehouden. Enerzijds om in gesprek te zijn en blijven met bewoners en verwanten en anderzijds om hen mee te nemen in de transitie in de ouderenzorg en te verkennen hoe we hier samen met bewoners en verwanten in op kunnen trekken. Er ontstaan op het oog soms kleine initiatieven die groots en betekenisvol zijn voor onze cliënten.

Het is belangrijk om het netwerk van onze cliënten goed in beeld te hebben om samen met verwanten te verkennen hoe we betekenis aan het leven van onze cliënten kunnen blijven geven. Hiertoe zijn we in 2023 gestart met een gesprekstoel en -formulier dat onze medewerkers ondersteunt bij het in kaart brengen van het netwerk.



Verbindend communiceren

Het verlenen van passende en betekenisvolle zorg krijgt vorm in de dagelijkse communicatie met cliënten, bewoners en familie. Medewerkers hebben in die communicatie een belangrijke rol. Om medewerkers toe te rusten in deze communicatie en dialoog met cliënten en verwanten, is in 2023 de eendaagse training 'Verbindend communiceren in veranderende zorgrelaties' aangeboden aan onder andere: EVV'ers, mbo-verpleegkundigen, hbo-verpleegkundigen, casemanagers dementie, geestelijk verzorgers en de adviseurs wonen, welzijn en zorg. Deze training rust medewerkers toe in verbindend communiceren, met aandacht voor de ander én jezelf. In de training werd aandacht

gegeven aan hoe je als medewerker in complexe situaties stevig kunt blijven staan en tegelijkertijd in contact kunt blijven met de ander. In 2023 zijn in totaal eenentwintig trainingen verzorgd.

"Ambassadeurstraject levert waardevolle bijdrage aan samenwerking"



Lees hier het interview met Gerdine Schuurman, Reini van Essen en Suzanne Vaandrager; drie enthousiaste en bevlogen verpleegkundig ambassadeurs

De 'Reis van Groei en Ontwikkeling' (4)

Extramuralisering

Binnen het doel 'Extramuralisering' is in 2023 gewerkt aan het nader definiëren van onze koers. In 2023 zijn we een samenwerkingsovereenkomst aangegaan rondom het leveren van ondersteuning en zorg aan cliënten die gaan wonen in een zorgwoning in de nabijheid van één van onze woonzorglocaties in Veenendaal. Dit initiatief en de eerste verkenningen rondom de realisatie en inrichting leiden tot blauwdrukken, te gebruiken om in 2024 verder op te schalen naar overige plekken in het werkgebied van Zorggroep Charim. In Veenendaal is de pilot 'reablement' binnen de wijkverpleging succesvol afgerond. In deze pilot werkte het wijkteam nauw samen met de ergotherapeuten van Charim volgens een speciaal ontwikkeld zorgpad.

Netwerk en ketensamenwerking

We kunnen en willen het niet alleen doen in het vormgeven van de transitie in de ouderenzorg en de grote opdracht waar we voor staan. Binnen het doel 'Netwerk en ketensamenwerking' is in 2023 geïnvesteerd in het in beeld krijgen van de bestaande en nieuwe (bestuurlijke) samenwerkings- dan wel overlegstructuren. Vanuit Zorggroep Charim is (hernieuwd) aangesloten bij deze samenwerkings- dan wel overlegstructuren.

Goed rentmeesterschap

Naast al onze mooie programma's en doelen hebben we ook in onze reguliere bedrijfsvoering stappen gezet. Goed rentmeesterschap is een belangrijke pijler voor Zorggroep Charim. Vanuit goed rentmeesterschap is er in 2023 onder andere gewerkt aan thema's op het gebied van financiën, vastgoed en duurzaamheid. Zo is er onder andere gewerkt aan de voorbereiding van de implementatie van de Rolling Forecast. De voorgenomen implementatie van de Rolling Forecast draagt bij aan de wendbaarheid van Charim in de sterk veranderende context van de ouderenzorg

Strategisch Vastgoedplan

In 2023 is gewerkt aan de een nieuw Strategisch Vastgoedplan voor de periode tot 2033. In het nieuwe Strategisch Vastgoedplan zijn de visie en uitgangspunten op vastgoed weergegeven, gekoppeld aan onze strategische koers en propositie vanuit onze nadere verdieping op de 'Reis van Groei en Ontwikkeling'.



Reablement in de wijk

In de wijkverpleging hebben we in 2023 belangrijke stappen gezet om het gedachtegoed van reablement toe te passen. Bij reablement helpen zorgverleners ouderen om hun leven te leiden zoals ze dat zelf willen. Dit vraagt een andere houding van iedereen rondom de oudere. Goed luisteren is hierbij een belangrijke voorwaarde. Je bekijkt de vraag door de ogen van de oudere. Als team werk je samen met de cliënt en omgeving van de cliënt aan het doel. Daarmee kun je iemand 're-ablemen': iemand helpen zijn of haar eigen leven te leiden.

De uitgangspunten voor reablement zijn: we nemen niet over wat mensen zelf kunnen, we helpen mensen te herwinnen wat ze niet meer kunnen en we zorgen samen voor een oplossing voor dat wat overblijft.

Met reablement in de wijkverpleging dragen we eraan bij dat iemand zo lang mogelijk fijn en zelfstandig kan wonen in zijn of haar eigen woonomgeving. Dit doen we door uit te gaan van de eigen kracht van mensen en hen te ondersteunen waar nodig.

In de pilot werkt het wijkteam nauw samen met de ergotherapeuten van Charim volgens een speciaal ontwikkeld zorgpad. Ergotherapeuten spelen een belangrijke rol bij het behouden en/of herstellen van (fysieke) vaardigheden en het vergroten van zelfredzaamheid.

"Ik ben echt blij dat ik dit nu zelf kan"

Een voorbeeld van wat reablement betekent voor cliënten, is het verhaal van mevrouw Phielix (90) uit Zeist. [Lees hier.](#)

Kwaliteitsthema's (1)

In 2023 heeft de structuur op sturen op kwaliteit verdere uitwerking gekregen. Het uitgangspunt hierbij was integraal samenwerken aan kwaliteit van begeleiding, ondersteuning en zorg.

(Kort) cyclisch sturen op kwaliteit

Op cliënt-, team-, locatie- en organisatieniveau wordt aan de hand van bordbesprekingen, dagstarts, teamoverleggen, kwaliteitsoverleggen op de woonzorglocatie en kwaliteitsgesprekken continue geleerd en verbeterd. Medewerkers ervaren hierdoor een grotere inspraak in hun werk, wat de ondersteuning en zorg voor de cliënt ten goede komt en het open gesprek met elkaar stimuleert.

De kwaliteitsgesprekken op elke woonzorglocatie van Zorggroep Charim zijn gestart in 2023. Samen met de dossierchecks en observaties geven deze kwaliteitsgesprekken een goed beeld van de woonzorglocatie betreffende wat goed gaat in de kwaliteit van zorg, wat verbetering behoeft en omtrent de integrale samenwerking met en rond de cliënt.

Leren en verbeteren

Op elke woonzorglocatie van Zorggroep Charim zijn kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld. In totaal zijn er 21 kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam binnen Zorggroep Charim. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn een drijvende factor in het nieuwe kwaliteitsbeleid. Zij ondersteunen bij het kort cyclisch sturen op

de woonzorglocatie, pakken lokaal en binnen de teams signalen ten aanzien van kwaliteit op en geven coaching on the job aan de collega's op de woonzorglocatie.

De kwaliteitsverpleegkundigen vormen een 'Lerend netwerk' waar kwaliteitsthema's ingebracht en besproken worden en nieuwe (externe) inzichten worden gedeeld. Vanuit het 'Lerend Netwerk' participeren kwaliteitsverpleegkundigen in multidisciplinaire werkgroepen rondom zorginhoudelijke thema's.

Planning en controlcyclus

In 2023 is gewerkt aan het verder optimaliseren van onze plannings- en controlcyclus. In de plannings- en controlcyclus is het jaarlijks opstellen van kwaliteitsplannen en het monitoren en evalueren van deze plannen als onderdeel opgenomen. De leidinggevenden beschikken over een dashboard met stuurinformatie. In 2023 is aan dit dashboard stuurinformatie betreffende de kwaliteitsthema's vanuit het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' toegevoegd.

Tijdens de reguliere kwaliteitsgesprekken wordt aan de hand van het dashboard de voortgang op jaarplannen gevolgd, worden afwijkingen



besproken, risico's bepaald en acties uitgezet voor het wegnemen van risico's of vergroten van kansen.

Organisatietrends worden door het Zorggroep Charim brede 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid' - dat verantwoordelijk is voor het totaal aan kwaliteit en veiligheid - opgepakt en gevolgd.

Regieteam Kwaliteit en Veiligheid

Het 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid' is een samenwerkingsverband waarin de divisies Zorg en Behandeling elkaar ontmoeten op inhoudelijke thema's die de kwaliteit en veiligheid van zorg raken.

Binnen Zorggroep Charim zijn verschillende commissies en werkgroepen actief op het gebied van kwaliteit en veiligheid van

zorg. Deze commissies en werkgroepen zijn geleerd aan de thema's vanuit het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg'. Vanuit dit 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' zijn een zestal thema's geselecteerd, waar in 2023 mee aan de slag is gegaan.

"Samen werken aan kwaliteit"



[Lees hier](#) het interview met Judith Kruithof, Kwaliteitsverpleegkundige.

Kwaliteitsthema's (2)

Thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Melden van incidenten:
MIC/MIM



Wzd (Wet zorg en dwang)



Medicatieveiligheid



Veilig en gezond werken



Wondzorg en decubitus-
preventie



Palliatieve zorg

Melden van incidenten: MIC/MIM

In 2023 stond het structureel bespreken van de thema's MIC en MIM centraal tijdens de bordbesprekingen, dagstarts en kwaliteitsoverleggen op de woonzorglocaties.

Zorggroep Charim wil graag dat er laagdrempelig en veilig incidenten gemeld kunnen worden. In 2023 is de keuze gemaakt om te gaan melden met behulp van de applicatie 'Triasweb'. De module 'Veilig Incident Melden' stelt medewerkers in staat om incidenten veilig en efficiënt melden.

Meldingen Incident Cliënt (MIC)

In 2023 zijn 5902 'Meldingen Incidenten Cliënt (MIC)' gemeld.

	2022	2023
• Medicatie	2904	2702
• Vallen	2290	1852
• Overige incidenten	1287	1348

Het uitgangspunt bij het melden van incidenten is leren en ontwikkelen om de kwaliteit van zorg continue te verbeteren.

Meldingen Incident Medewerker (MIM)

In 2023 zijn er 285 'Meldingen Incident Medewerker (MIM)' gemeld.

	2023
• Prik/spat of bijtlesel	5
• Onveilige situatie/ handeling	32
• Ongeval	10
• Agressie	238

In veruit de meeste gevallen betreffende een 'Melding Incident Medewerker' gaat het om agressie incidenten. Dit is passend bij de doelgroep aan cliënten die woont in onze woonzorglocaties. Een doelgroep, waar onbegrepen gedrag vaak behoort tot het ziektebeeld waarmee zij gediagnosticeerd zijn.

Wij bieden voor alle zorgprofessionals de training 'onbegrepen gedrag' aan. Hiermee beogen we medewerkers tools te geven in de omgang met cliënten en beogen we een verdere optimalisatie van een fijne woonomgeving voor onze cliënten.



Incidenten met ernstig letsel en IGJ-meldingen

Incidenten met ernstig letsel worden conform wet- en regelgeving geregistreerd en onderzocht met behulp van de PRISMA-methodiek. De uitkomsten van een dergelijk PRISMA-onderzoek worden besproken op verschillende niveaus binnen de organisatie. Het 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid' monitort eventuele rode draden binnen deze onderzoeken en doet aan de hand daarvan voorstellen voor ontwikkeling.

	2022	2023
• Incidenten met ernstig letsel	35	47
• IGJ-meldingen	4	2

Veilig en gezond werken

Rondom het thema 'Veilig en gezond werken' zijn er in 2023 verschillende activiteiten geweest. In maart is de Nederlandse Arbeidsinspectie in het kader van een steekproefonderzoek in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op bezoek geweest op woonzorglocatie 'De kleine Meent' in Renswoude. Dit steekproefonderzoek heeft geen bijzonderheden of aandachtspunten opgebracht.

In september is fase II van de nieuwbouw van woonzorglocatie 't Boveneind' in Veenendaal opgeleverd. Vanuit wens en vanuit wettelijke verplichting is daar direct een RI&E uitgevoerd, zowel op het gebied van het gebouw (Gebouw RI&E) als op het gebied van beleid (Beleid RI&E).

Kwaliteitsthema's (3)

Wzd

De 'Wet zorg en dwang' (Wzd) regelt de rechten van cliënten in het geval dat zij onvrijwillige zorg krijgen. In de koers en visie op zorg van Zorggroep Charim zoeken we voortdurend naar de balans tussen vrijheid en veiligheid van cliënten, tenzij dit niet passend is bij de cliëntsituatie.

De werkgroep Wzd heeft een nieuw beleids- en implementatieplan opgeleverd, dat leidt tot een veilige en fijne woon- en/of verblijfplaats met maximale vrijheid, waar dit kan, voor onze cliënten en zorgdraagt voor toegeruste medewerkers.

Wondzorg en decubitus preventie

Naast de reguliere aandacht voor wondzorg en decubituspreventie heeft er, conform voorgaande jaren, in 2023 een 'meetweek' plaatsgevonden. De uitkomsten daarvan geven inzicht in de stand van zaken en de onderwerpen waarop we ontwikkelmogelijkheden zien.

De werkgroep 'Wondzorg en decubituspreventie' ontwikkelt een voorstel omtrent presentie in de ondersteuning en zorg voor cliënten in relatie tot wondzorg en decubituspreventie. We realiseren ons dat de uitkomsten van de meetweek niet één op één vergelijkbaar zijn met andere jaren. Op dit moment komen er veel cliënten bij ons wonen die al decubitus hebben.

Daarnaast komen de cliënten in een later stadium van hun leven in een woonzorglocatie

wonen, waardoor zij kwetsbaarder zijn. Dit neemt niet weg dat er veel aandacht is en blijft voor wondzorg en decubituspreventie. Dit vanuit onze visie dat we cliënten, ook in hun laatste levensfase, een betekenisvol en fijn leven willen bieden.

Palliatieve zorg

Vanuit onze visie willen we er zijn voor cliënten die ondersteuning en zorg nodig hebben; ook als de laatste fase van het leven is aangebroken. Deze ondersteuning en zorg leveren we uiteraard in ons highcare hospice, maar ook daarbuiten. In ons highcare hospice hebben we veel expertise rondom palliatieve zorg. Deze expertise willen we vanuit onze visie graag inzetten buiten ons highcare hospice. Zowel in onze woonzorglocaties als ter ondersteuning van eerstelijnsprofessionals in de wijken rondom onze woonzorglocaties.

Clïëntwaarde

Clienttevredenheid

In de visie van zorggroep Charim vertrekken we altijd vanuit het perspectief van de cliënt en wat voor hem of haar van betekenis is. Een fijne en veilige woonomgeving en het vergroten van de zeggenschap van de cliënt zijn daarbij een belangrijke pijlers.

Zorggroep Charim gebruikt verschillende tools om cliëntervaringen op te halen. ZorgkaartNederland is er daar één van. Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten en hun naasten een waardering geven voor de geleverde zorg. In 2023 kreeg



Zorggroep Charim op ZorgkaartNederland 243 waarderingen met een gemiddelde waardering van 8,5.

Waarderingscijfers ZorgkaartNederland

- Zorggroep Charim 8,5
- Geriatrische revalidatiezorg 8,1
- Hospicezorg 9,8

Clïëntvertrouwenspersoon

De Clïëntenvertrouwenspersoon (CVP) biedt ondersteuning of een luisterend oor aan cliënten van Zorggroep Charim die vragen hebben of ontevreden over zijn over diensten of de organisatie. Zij kunnen deze vragen uiteraard rechtstreeks bij betrokkenen aan de orde stellen, maar als zij dit moeilijk vinden of als het rechtstreeks aanspreken niet het gewenste effect had, is er de mogelijkheid tot inschakeling van de Clïëntvertrouwenspersoon.

Aantal meldingen bij CVP

- 2022 24
- 2023 17

Clïëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd)

In 2023 heeft Zorggroep Charim een nieuwe Clïëntvertrouwenspersoon Wzd verwelkomd. Er zijn in 2023 vier kwesties aangebracht bij de Clïëntvertrouwenspersoon Wzd, ingebracht door drie cliënten. Er is contact opgenomen met de CVP Wzd tijdens een locatiebezoek of rechtstreeks (telefonisch).

"Je komt de Wzd overal tegen"



Lees hier het interview met Wim Hulsegge, Voorzitter van de Wzd-commissie.



Kwaliteitsthema's (4)

Klachten

Waar mensen samenwerken gaat ook wel eens iets mis, hoe goed we ons best ook doen. Hierover gaan we graag in gesprek. Mooi is wanneer we klachten voor kunnen blijven. We geloven dat het in contact blijven met cliënten en verwanten, helder communiceren en oog houden voor wat belangrijk is voor de cliënt en zijn verwanten veel klachten kan voorkomen.

Aantal klachten

- 2022 29
- 2023 33

Medewerkerwaarde

2023 markeerde de vaststelling van ons Strategisch Personeelsplan, Strategisch Opleidingsplan en Wervingsplan. In 2023 hebben we ons gericht op het nauwkeurig monitoren van verschillende kengetallen om een duidelijk beeld te krijgen van de samenstelling en ontwikkelingen binnen ons medewerkersbestand.

We hebben in 2023 actief gestuurd op de personele GAP door middel van het introduceren van een drietal pijlers (Warm Welkom, Ontwikkelen op Maat en Beter in Balans) onder de programmaliijn (doel) 'Lekker Werken', op basis van de visie op Excellente Zorg. Deze strategie heeft ons in staat gesteld om proactief in te spelen op veranderende behoeften en om de juiste talenten aan te trekken en te behouden.

Onze gemiddelden over het afgelopen jaar laten zien dat we een stabiele groei hebben doorgemaakt. Dit is terug te zien in het totaal aantal ingezette fte, wat in 2023 gestegen is naar 983 fte. Het in- en uitstroompercentage van medewerkers lag in 2023 respectievelijk op 21,5% en 18,5%.

Warm Welkom

In 2023 zijn er verschillende activiteiten opgestart om de indiensttreding verder te verbeteren, zowel op technisch gebied als in het persoonlijke contact met nieuwe medewerkers. De maandelijkse welkomstbijeenkomsten zijn in 2023 verder doorontwikkeld. Nieuwe medewerkers maken op deze dag kennis met elkaar en met de organisatie.

Parallel aan deze welkomstbijeenkomsten zijn individuele gesprekken met in- en uitstromende medewerkers geïntensiveerd om inzicht te krijgen in de tevredenheid en betrokkenheid.

Inzichten uit deze gesprekken werden in 2023, middels overzichtelijke infographics, elk kwartaal gedeeld met managers en teamleiders. In 2023 zagen wij dat het behoud van medewerkers verder toenam. Het percentage medewerkers die in 2022 in dienst zijn gekomen en in 2023 nog in dienst waren steeg tot 66% eind 2023. Hiermee ligt Zorggroep Charim boven het regionale gemiddelde.



Beter in Balans

In 2023 is binnen de organisatie een gerichte aanpak gehanteerd om het verzuimpercentage te beheren en te verbeteren. Het verzuimpercentage was grotendeels stabiel en bedroeg eind 2023 8,68% (12 maandelijks gemiddelde). Tegen een landelijk gemiddelde onder medewerkers in de VVT van 8,95% in 2023.

Een opvallende verschuiving die is doorgevoerd, is de nadruk die wordt gelegd op preventie in plaats van alleen het beheren van verzuimdossiers. Dit betekent dat proactief te werk is gegaan om mogelijke oorzaken van verzuim te identificeren en aan te pakken voordat ze zich voordoen. Nabijheid en presentie van de direct leidinggevende vormen hierbij de basis.

Onze in- en externe vertrouwenspersonen hebben 14 meldingen ontvangen over diverse vraagstukken. Hieronder een overzicht onder welke categorieën deze meldingen vielen.

Aantal meldingen	intern	extern
• Intimidatie	2	1
• Seksuele intimidatie	-	1
• Pesten	-	3
• Discriminatie	-	-
• Agressie en geweld	-	-
• Conflict met leidinggevende	3	-
• Overig	4	-



Kwaliteitsthema's (5)

Ontwikkelen op maat

In 2023 hebben we binnen Zorggroep Charim een verschuiving waargenomen in de visie op 'wie er wat mag doen'. De traditionele benadering, waarbij wettelijke kaders en cao's uitgingen van het principe 'bevoegd is bekwaam', vroeg om een kritische evaluatie en herziening van ons beleid. Deze verandering kwam voort uit verschillende ontwikkelingen, waaronder de groeiende schaarste aan professionals en onze visie en in aansluiting daarop de toenemende wens van cliënten en mantelzorgers om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen functioneren.

We streven we naar een verruiming van rollen en taken binnen onze organisatie. Het uitgangspunt daarbij was het vertrouwen in vakmanschap en eigenaarschap bij de professional.

Een belangrijke pijler in de pijler 'Ontwikkelen op Maat' was het concept van 'aantoonbare bekwaamheid'. Hierbij werd het belang van diploma's geleidelijk minder groot, terwijl de nadruk verschoof naar daadwerkelijk aangetoonde competenties. In 2023 is er een start gemaakt met het ontwikkelen en ontwerpen van opleidingsroutes die als het ware 'op maat' te maken zijn voor individuele medewerkers.

Automatisering en digitalisering

In 2023 is veel tijd en aandacht besteed aan het verder op orde krijgen van de basis. Dit heeft enerzijds betrekking op zowel de kwaliteit en beschikbaarheid van ICT dienstverlening rondom met name de kroonjuwelen in het ICT landschap.

Security

In het kader van informatieveiligheid is een start gemaakt met het inrichten van een Informatie Security Management Systeem (ISMS), mede in aanloop naar het moment dat NIS-2 compliancy een noodzaak zal zijn.

Samenwerkingen

Zorggroep Charim en daarmee ook ICT neemt actief deel aan de samenwerking tussen ouderenzorgorganisaties in verschillende (bestuurlijke) regio's waaronder in de regio Food Valley / Gelderse Vallei. Binnen dit samenwerkingsverband is onder andere een gedeelde visie op ICT geformuleerd.

Hercertificering ISO 9001:2015

Zorggroep Charim heeft inmiddels al een aantal jaar het ISO 9001:2015 certificaat. Het hebben van een certificaat of een keurmerk laat zien dat de bedrijfsvoering aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Tijdens de audits worden praktische mogelijkheden voor verbetering aangereikt. In het vierde kwartaal van 2023 heeft de hercertificering plaatsgevonden. De audit is goed verlopen met als resultaat dat het ISO-certificaat is verlengd.



Bezoek Minister Conny Helder

In oktober 2023 kwam minister Helder op bezoek bij Zorggroep Charim bij woonzorglocatie 'Amandelhof' in Zeist. Minister Helder kwam op bezoek om de landelijke resultaten van het programma 'Waardigheid en trots op locatie' in ontvangst te nemen. Maar meer nog, ze koppelde dit aan een werkbezoek aan Zorggroep Charim om te horen over de resultaten van het programma 'Waardigheid en Trots op Locatie' bij Zorggroep Charim. Een bijzondere dag voor Zorggroep Charim.

Er is binnen Zorggroep Charim veel aandacht uitgegaan naar de borging van het programma, waarmee het continue leren en ontwikkelen doorgang zal vinden. Met behulp van het programma is er een stevige basis gelegd voor de nieuwe strategie van Zorggroep

Charim die gericht is op de transitie naar een toekomstbestendige ouderenzorg.

Op de foto ziet u: Anneke Augustinus, Programmamanager Waardigheid en Trots op Locatie; Mirella Minkman, Voorzitter van Raad van Bestuur Vilans; minister Conny Helder en Judith Poulus, Voorzitter Raad van Bestuur Zorggroep Charim.

"Op de toekomst voorbereid met modulair opleiden"



Lees hier het interview met Anneke van Veldhuizen, Adviseur Leren & Ontwikkelen.

Duurzaamheid

Zorggroep Charim wil als Christelijke zorgorganisatie oog hebben voor rentmeesterschap en daarbij hoort verantwoord omgaan met de Schepping. In de strategische koers is duurzaamheid dan ook één van de thema's. Daarnaast nopen wettelijke eisen als de 'European Energy Directive' en eisen rondom gevaarlijke stoffen aandacht te besteden aan een duurzamer manier omgaan met werken. Omdat we verantwoord willen omgaan met wat ons gegeven is, willen we ook zo min mogelijk energie en dus geld verspillen.

Om vorm te geven aan onze ambities op het gebied van duurzaamheid heeft Zorggroep Charim in 2019 de 'Green Deal Duurzame Zorg 2.0' ondertekend. Daarmee gaven wij onszelf de ambitie om het certificaat Milieuthermometer Zorg te behalen op het zilveren niveau. Dat is in het voorjaar van 2023 gelukt.

In oktober heeft Zorggroep Charim deelgenomen aan de landelijke campagne 'Zorg voor Energie'. Daarmee vroegen wij aandacht voor energiebewust gedrag bij onze medewerkers. Daaraan gekoppeld was een actie voor bewoners om hun spaar of gloeilampen gratis om te ruilen voor LED-lampen.

In november is de eerste zonneboiler in gebruik genomen op woonzorglocatie Groenewoude in Woudenberg.

Doelen 2023-2026

In het Duurzaamheidsbeleid 2022-2026 is vastgelegd welke doelen Zorggroep Charim in de komende jaren wil halen op het gebied van energie, afvalverwerking, mobiliteit en inkoop. Deze zijn als volgt:

Energie

- 4% minder verbruik jaar op jaar

Afval

- 5% minder papier inkoop jaar op jaar
- 5% minder swill afvoeren jaar op jaar
- 5% minder restafval jaar op jaar

Mobiliteit

- 50% minder uitstoot in 2030 t.o.v. 2018 van eigen wagenpark
- Uitstoot woon-werk verkeer in kaart brengen
- 50% minder uitstoot in 2030 t.o.v. 2018 Werk-Werk verkeer

Inkoop

- Maatschappelijk verantwoord inkopen bij relevante contracten
- Minimum C-label voor elektrische apparaten



Verantwoordelijk omgaan met wat ons is gegeven

In juli 2023 ontving Charim het certificaat Milieuthermometer Zorg niveau zilver voor tien van haar locaties. In aanwezigheid van de gedeputeerde Huib van Essen van de Provincie Utrecht werden de certificaten aan Charim uitgereikt door de wethouders van de gemeenten Rhenen, Veenendaal, Zeist en Utrechtse Heuvelrug.

Met de Milieuthermometer Zorg maken we de aandacht die we hebben voor een duurzame bedrijfsvoering zichtbaar. Deze Milieuthermometer is gericht op de zorg en omvat de onderwerpen binnen het thema "Planet" van het People-Planet-Planet-Profit gedachtegoed dat hoort bij het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Als Christelijke zorgorganisatie willen we van waarde zijn voor onze bewoners, onze werknemers en

de maatschappij. Verstandig en duurzaam omgaan met wat ons gegeven is past daarbij, dat is wat rentmeesterschap inhoudt.

Een mooie mijlpaal

In Nederland zijn inmiddels 540 zorglocaties gecertificeerd met de Milieuthermometer Zorg, op de niveaus brons, zilver en goud. Charim hoort met deze certificering tot de 23% van alle zorgorganisaties die de verantwoordelijkheid om zorgvuldig met de aarde om te gaan, als eerste hebben omarmd. Dat we in 2023 al zover waren met tien locaties, is een mooie prestatie.

"We kunnen grote stappen zetten"

Lees hier het interview met Kees Oskam, Projectmedewerker MVO.

Financiële resultaten

Het jaar 2023 wordt afgesloten met een positief resultaat van € 398k. Financieel gezien was het jaar 2023 uitdagend door met name de fors gestegen energieprijzen (ongeveer € 2 mln.) en de cao verhoging per 1 oktober (ongeveer € 750k) die niet gecompenseerd werd in hogere tarieven.

Omzet

De omzet ligt fors hoger dan in 2022. Binnen de WLZ omzet is een duidelijke verzwaring van de zorgzwaarte merkbaar, wat leidt tot hogere gemiddelde tarieven en een hogere omzet. Daarnaast heeft er een productieuitbreiding plaatsgevonden door de opening van de tweede fase van de nieuwbouw van woonzorglocatie 't Boveneind in Veenendaal. Hiermee is de productie 17 plaatsen aan intramurale plaatsen toegenomen. Locatie 'Dragonder' is met de opening van de nieuwbouw van woonzorglocatie 't Boveneind komen te vervallen.

De omzet uit de zorgverzekeringswet laat een afname zien op de wijkverpleging. De omzet binnen de geriatrische revalidatie (GRZ) neemt toe (+€ 600k), deels doordat de capaciteit van eerstelijns verblijf (ELV) gebruikt wordt voor geriatrische revalidatie (-€ 300k) en door de indexering van de tarieven.

In 2023 zijn verschillende subsidies ontvangen voor de transitie in de zorg, bijvoorbeeld vanuit de IZA middelen. Dit naast de reguliere opleidingssubsidies.

Personeelskosten en PNIL

De personeelskosten zijn € 2 mln. hoger dan in 2022. De ingezette FTE's en contract FTE's zijn gestegen. In verhouding zijn de gemiddelde loonkosten nog verder gestegen. Met name door de cao verhoging in oktober 2023 van 5%. De personeelskosten worden met name beïnvloed door veel hogere inzet van PNIL. Het blijft een opgave om PNIL inzet af te schalen en de inzet van eigen formatie hiervoor in de plaats te zetten. De arbeidsmarkt is zeer uitdagend en vraagt om andere maatregelen. In 2024 wordt hier verder op ingezet om de trend van continue stijgende PNIL kosten te keren.

Overige bedrijfskosten

De energiekosten werden in 2023 de hoogte in gejaagd door de gestegen energieprijzen (250%). Eind 2022 zijn de tarieven vastgezet; deze waren veel hoger dan 2022. De verwachte impact is nog enigszins gedempt door lagere energielasten door een relatief warm jaar. Voor 2024 zijn veel lagere tarieven gecontracteerd en normaliseren de kosten weer.

De voedingskosten zijn in 2023 met € 700k gestegen (13%) met name door de hoge inflatie op voedingsmiddelen. Gedurende het jaar is een projectgroep bezig geweest met de uitgangspunten rond eten en drinken; passend bij onze nieuwe visie op zorg en de beweging naar een betekenisvol leven. Hiermee is voor 2024 meer duidelijkheid over wat cliënten van Zorggroep Charim kunnen verwachten op het gebied van eten en drinken. Hiermee is geen

kostenbesparing gemoeid.

In 2023 is de tweede fase van de nieuwbouw van woonzorglocatie 't Boveneind opgeleverd. Hierdoor zijn de afschrijvingen en de financiële lasten hoger dan 2022. Het verhuizen van bewoners van locatie Dragonder naar woonzorglocatie 't Boveneind en het verwelkomen van 17 nieuwe bewoners liep veel vlotter dan verwacht. De verwachte frictiekosten werden tot een minimum beperkt.

Kasstroom en financiering

In het vernieuwde Strategisch Vastgoedplan 2023-2033 komt een grote investeringsopgave voor de komende tien jaar naar voren. Veel van de panden van Zorggroep Charim zijn verouderd en moeten in de komende jaren nieuw gebouwd worden. Daarnaast is er een nieuwe visie ontwikkeld op vastgoed, passend bij onze nieuwe strategische koers en visie op zorg. Uitgangspunt is dat een appartement voor een bewoner zelfstandig verhuurbaar moet zijn. Dit betekent dat er eigen sanitair en een keukentje aanwezig moeten zijn. Daarnaast moet het oppervlak van het appartement minimaal 45 vierkante meter bedragen. Veel van onze huidige locaties voldoen hier nog niet aan.

In een aantal scenario's zijn de mogelijke richtingen uitgewerkt omtrent hoe het vastgoed vernieuwd kan worden. Als eerste wordt de woonzorglocatie Amandelhof in Zeist nieuw gebouwd en gaat 'Amandelpark'

heten. Daarna worden woonzorglocatie 'De Engelenburgh' en een deel van woonzorglocatie 'De Meent' – beiden in Veenendaal – nieuw gebouwd. Daarbij wordt in alternatieve scenario's overwogen om ook woonzorglocatie 'Spathodea' in Zeist te vernieuwen.

De kasstroom die hiervoor nodig is, is uitgewerkt in de meerjarenbegroting op basis van de begroting 2024. Een aantal resultaatverbeteringen zijn nodig om de kasstroom te verhogen en de liquiditeitspositie dusdanig te verhogen dat deze investeringen gedaan kunnen worden. De resultaatverbeteringen zitten met name in het aanpassen van de teamsamenstelling zodat de PNIL kosten verlaagd worden, het bouwen van efficiëntere gebouwen zodat de zorgkosten dalen, het verlagen van de verliezen van bepaalde organisatieonderdelen en het scherp sturen op de overhead.



Tot slot

In dit Bestuursverslag las u over de eerste grote stappen die Zorggroep Charim in 2023 zette op haar 'Reis van Groei en Ontwikkeling'.

Waar in 2023 de nadruk in de verschillende programmalijnen/doelen voornamelijk lag op de vorming en beschrijving van visie, gaat 'De Reis' in 2024 onverminderd verder met vele concrete stappen. Zo komt de nieuwe visie op zorg tot uiting in het nieuwe Strategisch Vastgoedplan en de vergevorderde nieuwbouwplannen voor woonzorglocatie 'Amandelhof' in Zeist en zijn de 'sprints' waarover u in dit verslag kon lezen geïntensiveerd rond het thema teamsamenstelling.

Zo werken we aan meer continuïteit in de relatie tussen cliënten (en hun verwanten) en collega's, zodat (ervaren) kwaliteit, wederkerigheid in het ontstaan van betekenis en werkplezier een belangrijke impuls krijgen. Zorggroep Charim staat voor zorg voor lichaam, geest en ziel. In dat kader werken we aan het verlevendigen van onze christelijke identiteit, zodat voor cliënten, collega's en stakeholders in de praktijk zichtbaar en merkbaar is waar Zorggroep Charim voor staat.

Dit alles doen we samen, in gelijkwaardigheid en met oog voor het verschil in rollen, in het vertrouwen dat we zo altijd tot passende oplossingen komen. Ik zie er naar uit u volgend jaar opnieuw bij te praten over de ontwikkelingen van Zorggroep Charim.

Judith Poulus
Voorzitter Raad van Bestuur
Zorggroep Charim



Algemene identificatiegegevens

Naam verslaggevende rechtspersoon
Stichting Zorggroep Charim

Nummer Kamer van Koophandel
30242745

Post- en bezoekadres
Wiltonstraat 42, 3905 KW Veenendaal

Website
www.zorggroepcharim.nl
Statuten en jaarstukken: [klik hier](#)

Volg ons op



Contact
bestuurssecretariaat@zorggroepcharim.nl

Colofon

Het Bestuursverslag 2023 is een uitgave van Stichting Zorggroep Charim. Mocht u delen uit deze uitgave willen gebruiken, dan kunt u voor toestemming contact opnemen met de afdeling Marketing, Communicatie en Cliëntvoorlichting van Zorggroep Charim via mcv@zorggroepcharim.nl.

@Zorggroep Charim, 2024

Eindredactie
Zorggroep Charim

Fotografie
Zorggroep Charim

Ontwerp
WSVW Advertising

