



**Wittenbergzorg**

*Zorg voor elkaar*



# **Maatschappelijk jaarverslag 2021**

**Haaften, mei 2022**

**[www.wittenbergzorg.nl](http://www.wittenbergzorg.nl)**

Bernhardstraat 4, 4175 EE Haaften

## Inhoud

Voorwoord van de Raad van Bestuur.....	2
1. Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	4
1.1. Organogram Wittenbergzorg .....	4
1.2. Raad van Toezicht.....	4
1.3. Ondernemingsraad.....	5
1.4. Cliëntenraad .....	5
1.5. VVIM-commissie.....	6
2. Medewerkers en vrijwilligers .....	7
2.1. Medewerkers .....	7
2.2. Arbozaken en Preventie .....	7
2.3. Opleidingen .....	8
2.4. Vrijwilligers .....	8
2.5. Stichting Vrienden Zorgcentrum De Wittenberg .....	8
3. Zorgadviespunt.....	9
4. Intramurale zorg.....	9
4.1. Planning.....	10
4.2. Welzijn.....	10
5. Zorg aan Huis.....	10
6. Huishoudelijke ondersteuning .....	10
7. Facilitair .....	11
8. Kwaliteit.....	12
9. Financiën .....	13

## Voorwoord van de Raad van Bestuur

Op veel vlakken is 2021 voor Wittenbergzorg een bijzonder jaar geweest. Natuurlijk was er de externe dreiging van het coronavirus en werden we hier in februari/maart 2021 intramuraal hard door geraakt. Ook extramuraal was het virus dagelijks in het werk aanwezig. Dat leidde tot de nodige hoofdbreken om de zorg goed te kunnen uitvoeren. De dagbesteding werd teruggeschroefd, de dagelijkse koffiemomenten en het eten in de zaal moesten helaas worden gestopt. Kortom, het virus had grote invloed op de gewone gang van zaken voor eenieder die betrokken is bij Wittenbergzorg.

Naast de gebruikelijke uitstroom van personeel, die altijd weer de nodige uitdaging betekent, zeker gelet op de krappe arbeidsmarkt, stond de zomerperiode nadrukkelijk in het kader van het vertrek van zowel de manager ZAH als de bestuurder. De bestuurder is 21 jaar betrokken geweest bij Wittenbergzorg.

Na de aanbesteding WMO Huishoudelijke ondersteuning in het eerste kwartaal van 2021 werden we niet meer toegelaten als aanbieder, waardoor deze zorg in onder aanneming georganiseerd moest worden. Een goede samenwerkingspartner werd gevonden, maar financieel was het geen succes.

De medewerkers van Wittenbergzorg lieten zich door alle moeilijke momenten niet uit het veld slaan. Ze zetten met elkaar de schouders eronder, in het belang van de bewoners en cliënten. Een groot compliment voor hen, omdat zij uiteindelijk, ondanks alles, de zorg bleven leveren die nodig was.

De inspectie (IGJ) kwam twee keer op bezoek. De beide bezoeken leverden voor Wittenbergzorg de nodige aandachtspunten op voor een verbetering en professionalisering. 'De zorg op orde' is het devies en daar werken we op vele vlakken nu hard aan. Daarbij moeten oude gewoonten worden aangepast. Dat traject zal een proces van lange adem vergen, maar gelet op onze wens om een professionele organisatie te zijn, is dit noodzakelijk.

De hierboven beschreven ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat we 2021 met een verlies hebben afgesloten. De lagere opbrengst in de huishoudelijke ondersteuning, de hoge inhuur van zzp'ers in de ondersteunende diensten, maar ook in de zorg vanwege ziekte en personeelsgebrek, leveren uiteindelijk een negatief resultaat op. Het totale resultaat wordt € 299.280,- negatief. Een zeer substantieel deel van dit verlies wordt verklaard door de noodzakelijke voorziening voor een CAO-regeling. In deze regeling is geregeld dat medewerkers die 45 jaar in dienst zijn in de sector eerder kunnen stoppen met werken en daarbij een aanvulling op hun inkomen kunnen krijgen.

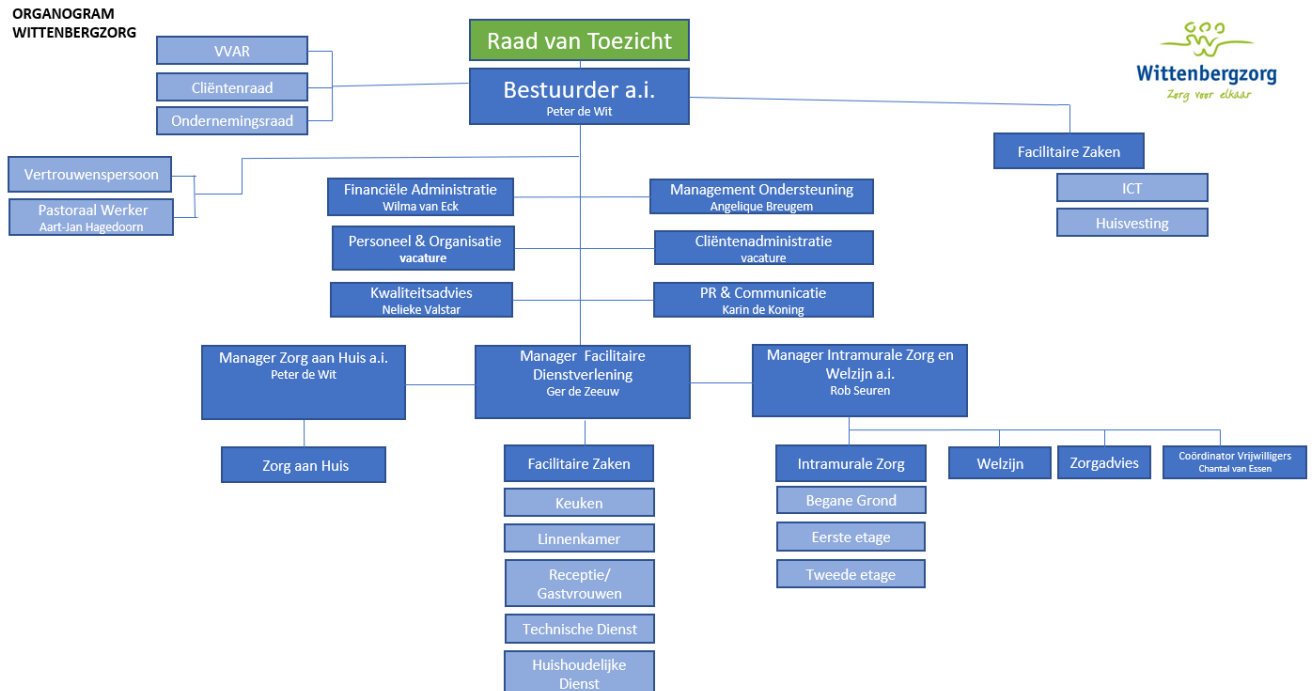
De toekomst van Wittenbergzorg vraagt aandacht van iedereen. De zorg moet op korte termijn op orde zijn. Financieel zal het, mede door het afstoten van de huishoudelijke ondersteuning, het concentreren van de Zorg aan Huis en het aannemen van voldoende vast personeel in de ondersteunende diensten, eind 2022 ook daar beter op orde zijn. De samenwerking in de Zorgalliantie Rivierenland met 't Slot, Anker en Huis ter Leede biedt de mogelijkheid om uiteindelijk samen de lastige problemen in de regio aan te pakken, de ondersteunende processen slimmer, professioneler en met meer continuïteit te organiseren.

Als interim-bestuurder mag ik leidinggeven aan het bijzondere transitieproces waar Wittenbergzorg nu middenin zit. Het is goed te constateren dat zowel de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de verzorgende en verpleegkundige adviesraad het vertrouwen uitspreken dat we dat gezamenlijk gaan doen. Samen gaan medewerkers en vrijwilligers aan de slag, in het geloof en vertrouwen op Hem, die ons altijd nabij is.

Peter de Wit  
Bestuurder a.i.

# 1. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

## 1.1. Organogram Wittenbergzorg



## 1.2. Raad van Toezicht

In 2021 bestaat de Raad van Toezicht uit vijf leden. Zij zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ). De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding.

De jaarrekening 2020 is op 10 mei 2021 in een digitale vergadering van de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de bestuurder en de accountant besproken en goedgekeurd.

In de vergaderingen is aandacht besteed aan de interne bedrijfsvoering, de financiële resultaten, de risico's en de kwaliteit en veiligheid van de zorg, de ontwikkelingen in de zorg en de zorgorganisatie. Tevens zijn huisvesting, regionale samenwerking en ict onderwerp van gesprek geweest.

Tijdens de RvT-vergadering van 20 september 2021 is met afgevaardigden van de cliëntenraad en van de ondernemingsraad van gedachten gewisseld over de jaarverslagen 2020 van deze raden en over de stand van zaken en de ontwikkelingen binnen de organisatie.

In het verslagjaar zijn de volgende documenten opnieuw vastgesteld: reglement voor de Commissie Kwaliteit & Veiligheid, reglement voor de Raad van Toezicht, de procuratieregeling en het document 'Toezicht bij Wittenbergzorg' met daarin opgenomen toezichtvisie en informatieprotocol.

De bestuurder heeft in de loop van het jaar te kennen gegeven een functie elders te willen aanvaarden. De Raad van Toezicht heeft in de per 1 september 2021 optredende vacature

voorzien door de benoeming van een bestuurder a.i. per genoemde datum en wel in de persoon van de heer B.P. de Wit. Cliëntenraad en ondernemingsraad zijn hierbij betrokken geweest.

In de RvT-vergadering van 9 november 2021 heeft de herbenoeming per 1 januari 2022 van de heer K.H. Huijsman als RvT-lid plaatsgevonden. In deze vergadering heeft de RvT zich onderworpen aan een zelfevaluatie inzake haar functioneren.

De begroting 2022 is vastgesteld in de vergadering van 6 december 2021.

Als gevolg van covid-19 hebben de meeste vergaderingen van de Raad van Toezicht via Microsoft Teams plaatsgevonden. Eveneens als gevolg van het genoemde virus konden geen werkbezoeken worden afgelegd. De fysieke contacten zijn tot een minimum beperkt.

### 1.3. Ondernemingsraad

We kunnen melden dat de huidige OR weer voltallig is! We hebben weer zeven OR-leden, dat is erg bijzonder en lang geleden. Er is in het afgelopen jaar veel van de organisatie gevraagd: coronavirus, vertrek van de bestuurder en de manager Zorg aan Huis en Welzijn. Dit gaf de nodige onrust in de organisatie onder personeel en cliënten.

De overige besprekpunten waren o.a.:

- Begroting 2021
- Meerjarenbeleidsplan
- Arbozaken
- Organisatiestructuur
- Verkiezingen OR
- Bestuurder a.i.
- Manager a.i.
- Domotica
- Visiedocument m.b.t. samenwerken andere organisaties
- Samenwerken RST – Huishoudelijke ondersteuning
- Overname WMO-Huishoudelijke ondersteuning

Wij als OR hopen in 2022 ook klaar te staan voor de organisatie en collega's.

### 1.4. Cliëntenraad

In 2021 bestaat de cliëntenraad uit vijf leden en krijgt secretariële ondersteuning. Tweemaal per jaar neemt de heer Kleijwegt van de Raad van Toezicht deel aan de overleggen. Eénmaal per jaar vergadert de cliëntenraad met de ondernemingsraad. De vergaderingen konden dit jaar gelukkig weer merendeels fysiek plaatsvinden. Er is één keer een afdelingsbezoek afgelegd, maar de bewonersvergadering ging vanwege covid-19 nog niet door.

Halverwege dit jaar nam de bestuurder afscheid van Wittenbergzorg evenals de manager Zorg aan Huis en Welzijn. De cliëntenraad heeft advies uitgebracht over de vervanging van beide functies.

Er werd één bespreking met het Zorgkantoor digitaal gehouden met de vorige bestuurder en de tweede bespreking kon met de nieuwe interim-bestuurder fysiek plaatsvinden. Bij de fysieke bezoeken van de inspectie m.b.t. de Wet Zorg en Dwang in maart (onverwacht) en in november (aangekondigd), zijn enkele leden aanwezig geweest.

Tijdens de vergaderingen zijn veel zaken aan de orde gekomen waaronder het meedenken over de huisvesting, de regionale samenwerking in de Zorgalliantie Rivierenland, de begroting, het kwaliteitsbudget en de evaluatie van het kwaliteitsplan, de analyse onvrijwillige zorg, een efficiëntere indeling van het werkgebied van de Zorg aan Huis en de instemming met de klachtenregeling van SKGN. Het cliënttevredenheidsonderzoek liet weer een mooi resultaat zien, waarvoor de complimenten aan de organisatie werden gegeven.

De cliëntenraad is van mening dat de bewoners en huurders een heel goede verzorging c.q. service ontvangen. Dat blijkt ook wel uit de positieve reacties op Zorgkaart Nederland. De cliëntenraad is telkens meegenomen in de bezoeken en zaken rondom corona die de bewoners, cliënten en familieleden betroffen. Er is veel bewondering voor de positieve inzet van het oude en nieuwe managementteam en het personeel tijdens weer een onrustig jaar, waarin er o.a. door covid-19 helaas ook afscheid moest worden genomen van enkele bewoners en cliënten.

## 1.5. VVIM-commissie

2021 is voor de VVIM-commissie (Vrijheid, Veiligheid, Infectiepreventie en Medicatie) opnieuw een bijzonder jaar geweest. Dit heeft te maken met de coronacrisis. Hierdoor hebben we binnen Wittenbergzorg op veel vlakken meer of andere inspanning moeten leveren. Er is regelmatig overleg geweest met de ziekenhuishygiënist die de zorgteams tijdens de coronaperiode ondersteunde. We hebben veel bijeenkomsten digitaal plaats laten vinden, waardoor de continuïteit van de VVIM gewaarborgd is gebleven.

In het overleg met leden worden telkens alle MIC's (melding incident cliënt) besproken, zodat er goed toezicht en navolging op kan plaatsvinden.

In het voor- en najaar hebben we te maken gehad met een covid-uitbraak. De impact daarvan was groot. Er is gestart met het vaccineren van bewoners en medewerkers. Mede hierdoor zijn de bewoners bij de tweede uitbraak minder ziek geworden en is er niemand overleden aan de gevolgen van corona.

Er is goede vooruitgang geboekt op het gebied van de Wet Zorg en Dwang. Alle medewerkers intramuraal die te maken hebben met direct contact met de bewoners hebben een scholing wet zorg en dwang gehad. Het bewustzijn en herkennen van onvrijwillige zorg was hierin ons uitgangspunt.

## 2. Medewerkers en vrijwilligers

### 2.1. Medewerkers

In 2021 zijn er grote wijzigingen geweest in het management van Wittenbergzorg. Het team bestond in het begin van het jaar uit twee managers zorg en de bestuurder. Eén van de managers heeft in de loop van 2021 te maken gekregen met langdurig verzuim. De bestuurder en de andere manager zijn beiden in de loop van 2021 uit dienst getreden.

De medewerkers met leidinggevende en of coördinerende taken, van zowel de zorg en de ondersteunende diensten, hebben te maken gekregen met een herverdeling van taken. Ze hebben in het derde en vierde kwartaal de kennis van de organisatie overgedragen en gedeeld met de interim-bestuurder en de interim-managers. Gelukkig kunnen we de laatste twee kwartalen tevreden terugzien op een constructieve periode, waarin veel lopende zaken zijn overgedragen en opgepakt.

Natuurlijk hebben we in 2021 ook het hele jaar weer te maken gehad met bijzondere omstandigheden door corona. Dit heeft opnieuw veel gevraagd van de flexibiliteit van onze medewerkers.

Het is steeds moeilijker om zorgmedewerkers met een diploma op niveau 3 of 4 te werven en te benoemen. Vacatures staan soms lang open. Ook daarom hebben we vaak een beroep gedaan op de flexibiliteit van onze zorgmedewerkers.

Dit jaar is de praktijkopleider gestart met een nieuw project met zij-instromers van het Hoornbeek College. Er zijn drie nieuwe medewerkers gestart met de opleiding. Deze drie medewerkers worden in twee jaar (versneld) opgeleid tot verzorgende IG.

In 2021 zijn geen fulltimers, 24 parttimers, 12 uurloners en 10 vakantiekrachten in dienst getreden. Er zijn een fulltimer, 27 parttimers, 7 uurloners en 10 vakantiekrachten uit dienst getreden. Het aantal medewerkers was:

- Op 1 januari 2021: 7 fulltimers, 200 parttimers, 43 uurloners
- Op 31 december 2021: 5 fulltimers, 201 parttimers, 45 uurloners

Het ziekteverzuim was in 2021: inclusief zwangerschap 10,84%, exclusief zwangerschap 7,37 %.

### 2.2. Arbozaken en Preventie

Ook in 2021 was corona bepalend voor het werk in onze organisatie. Veiligheid voor onze medewerkers was en is belangrijk, waardoor we ruim aandacht aan Persoonsbeschermingsmiddelen (PBM) en thuiswerken hebben geschonken. Er is ook een thuiswerkbeleid opgesteld.

De Arbocommissie heeft in 2021 vier keer vergaderd. De meeste keren via Teams en één keer fysiek.

Leden Arbocommissie:

- Corriane van Maren (ergocoach en medewerker intramurale zorg)



- Jeanine van Alphen (facilitair)
- Corrie Markus (Zorg aan Huis)
- Ria van Gameren (OR)
- Berta van Maren (preventiemedewerker)

### 2.3. Opleidingen

Het jaar 2021 was een bewogen jaar voor leerlingen en stagiaires. Lessen werden veelal online gegeven. Dit vergde nogal wat discipline van de studenten. Ook op afdelingen was het soms zwaar voor de studenten in verband met alle maatregelen. Toch verliepen alle leerprocessen zoals gepland. Studenten vonden het ook een mooie, leerzame tijd met veel saamhorigheid.

Ook voor medewerkers was het een lastig jaar wat betreft ontwikkelen en bijhouden van deskundigheid. Een onzekere situatie die per week verschillend kon zijn. Een aantal scholingen moest afgelast worden. Het op peil houden van de bekwaamheden kon wel doorgang vinden. BHV, ontruiming, reanimatie, til en transfer, zuurstof en zwachtelscholingen zijn gedeeltelijk doorgegaan. GVP, GVP-expert en EVV-scholingen hebben voornamelijk online plaatsgevonden. Voor woonbegeleiders is er een scholing georganiseerd met als onderwerpen (omgaan met) dementie en slikstoornissen. Intramuraal heeft er een scholing rondom de Wet Zorg en Dwang plaatsgevonden.

### 2.4. Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn bij Wittenbergzorg heel belangrijk en worden erg gewaardeerd. Vrijwilligers zijn vaak al lang betrokken. Vanwege corona is de inzet de afgelopen tijd minder geweest. Dit was voor enkele vrijwilligers een reden om te stoppen. Gelukkig zijn er ook weer vrijwilligers bijgekomen.

We organiseren diverse cursussen en bijeenkomsten voor vrijwilligers. Daarnaast worden vrijwilligers ook geregeld verrast met attenties, omdat we zo blij zijn met hun inzet!

### 2.5. Stichting Vrienden Zorgcentrum De Wittenberg

De Stichting Vrienden Zorgcentrum De Wittenberg is in 1999 opgericht met het doel extra financiële middelen te verkrijgen. Hierdoor kunnen voorzieningen voor de bewoners van het zorgcomplex bekostigd worden, die niet uit het normale budget betaald kunnen worden.

Ook dit verslagjaar kreeg de Vriendenstichting te maken met de consequenties van covid-19. Dit had gevolgen voor diverse activiteiten. Desondanks is het mogelijk gebleken ons in te zetten voor de bewoners van de zorgorganisatie. Zo konden in het kader van NLdoet weer diverse werkzaamheden worden uitgevoerd door een aantal vrijwilligers. Om de bewoners te bemoedigen is enkele keren een attentie overhandigd.

Om te voldoen aan de huidige wet- en regelgeving zijn in november 2021 de statuten van Stichting Vrienden Zorgcentrum De Wittenberg herzien en aangepast.

Het bestuur bestaat uit een vijftal vrijwilligers.

### 3. Zorgadviespunt

De zorgadviseur krijgt een steeds belangrijkere rol binnen de organisatie. Door het langer thuis blijven wonen van mensen zien we een toename van het aantal complexe casussen en crisisaanvragen. De zorgadviseur beheert de wachtlijst, staat potentiële zorgvragers te woord, geeft rondleidingen en ondersteunt bij het aanvragen van een indicatie. De vele nieuwe vormen van zorg creëren een veelheid van regels en afspraken. Nieuwe intramurale en tijdelijke opnames worden door de zorgadviseur gecoördineerd.

Samenwerking met andere disciplines wordt steeds belangrijker, zoals de wijkverpleegkundige, de cliëntadministratie en de financiële administratie. De zorgadviseur is het eerste aanspreekpunt voor huisartsen, ziekenhuizen en dementieconsulenten.

### 4. Intramurale zorg

In navolging op 2020 is het jaar 2021 ook een intens jaar geweest met verschillende uitbraken van het covid-virus. Dit heeft zowel voor bewoners, familie als medewerkers veel impact gehad. Lopende het jaar is er wel geconstateerd dat mede door vaccinaties bewoners minder ziek werden na een besmetting. Desondanks zagen we het ziekteverzuim onder medewerkers stijgen.

Ondanks een instabiel management door verloop en langdurige ziekte ging de zorg- en dienstverlening gewoon door en bleef de cliëntentevredenheid op peil (CTO, november 2021). De kwaliteitsverpleegkundigen hebben 'going concern' een essentiële rol gehad. De formele hiërarchische aansturing is vanaf juli gedaan door twee opeenvolgende interim-managers.

In maart 2021 is er een inspectiebezoek met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang geweest. Dit heeft geresulteerd in een plan van aanpak met verbeterpunten dat doorloopt tot en met het eerste kwartaal 2022.

Resultaat:

➔ WZD-beleid is onder (bege)leiding van een stuurgroep en het doorontwikkelde beleidsplan ondertussen ingebed in de organisatie, medewerkers zijn geschoold en WZD is een vast onderdeel binnen de communicatiestructuur.

In november heeft de inspectie een regulier bezoek gebracht. Dit heeft ook geresulteerd in een plan van aanpak met verbeterpunten dat doorloopt tot en met het tweede kwartaal 2022.

Resultaat:

➔ Waardigheid en Trots op locatie (WOL) gaf onder (bege)leiding van een stuurgroep de nodige verdere professionalisering rond persoonsgerichte zorg en het unieke levensverhaal van elke individuele bewoner. Ondersteuning van de coach loopt tot en met 2022. Er is een start gemaakt met het opstellen van auditbeleid en een systeem van interne audits. Ook dit loopt door in 2022, mede onder begeleiding van de coach WOL.

## 4.1. Planning

Planners zijn goed gepositioneerd binnen de organisatie en ondersteunen de teams ook rond herbezetting bij verzuim.

Het project roosteren is afgerond en deels geslaagd. Het bleek niet mogelijk om te werken met een basisrooster maar het heeft wel duidelijke normen opgeleverd rond de inzet van medewerkers in relatie met indicaties. Hier werd nog niet op gestuurd.

Op één afdeling is de formatie nog niet op orde en staan er op het niveau van VIG-er vacatures open. Medewerkers zijn bereid om extra uren te werken en we maken gebruik van oproepers en in minder mate van zzp'ers.

## 4.2. Welzijn

De dagbesteding heeft ook zijn beperkingen gehad door corona. Door besmettingen van cliënten en het volgen van de regelgeving, waaronder de 1,5 meter afstand, hielden we de groep kleiner. De externe groep is vervallen en hiervoor is een tweede groep gestart in Wittenberg. Er zijn mogelijkheden tot uitbreiding.

Activiteiten vanuit het team voor de intramurale bewoners is door covid minimaal geweest. Welzijn wordt intramuraal nog minder gezien als een continu proces van aandacht, begeleiding en zinvolle dagbesteding in relatie met het wonen. Welzijn en wonen vormen een onderdeel van de verdere uitrol van het WOL-traject in 2022.

## 5. Zorg aan Huis

De Zorg aan Huis heeft ook in 2020 ingezet op het mogelijk maken van zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Er was weer een groei van het aantal zorgvragen. Naast de voortdurende aandacht voor deskundigheidsbevordering en kwaliteitsverbeteringen heeft het jaar vooral in het teken gestaan van veilig werken, zowel voor de cliënt als de medewerker. Cliëntgericht werken en zoveel mogelijk de eigen regie behouden is het uitgangspunt van de zorg. Hierdoor is er meer aandacht gekomen voor het inzetten van zorg hulpmiddelen. Er is een start gemaakt met de verkoop hiervan vanuit het steunpunt in Waardenburg. Covid-19 heeft veel impact gehad op de inzet van de medewerkers.

## 6. Huishoudelijke ondersteuning

In het jaar 2021 was het aantal cliënten dat gebruikmaakt van huishoudelijke ondersteuning stabiel. Binnen de kaders die gesteld zijn vanuit de WMO is er aandacht geweest voor vraaggericht werken. Ook is er veel aandacht geweest voor veilig werken om besmettingen met covid-19 te voorkomen. De gemeente is gaan werken middels een aanbesteding die ons niet gegund werd. Om toch onze cliënten en medewerkers te kunnen behouden, zijn we de huishoudelijke ondersteuning in onderaannemerschap gaan leveren waardoor alles kon blijven zoals het al was. Dit was voor Wittenbergzorg wel financieel minder rendabel.

## 7. Facilitair

Dit verslagjaar heeft met name tijdens de corona-uitbraken en de beperkende maatregelen ook van de diverse facilitaire dienstverlenende afdelingen bovenmatige inspanning gevraagd. Ook gedurende deze periodes stond onze cliënt centraal, waren we er samen voor elkaar, was de loyaliteit groot.

De receptie, die op één contractuele medewerker na, door vrijwilligers bemenst werd, verrichtte de vele diverse ondersteunende taken. Naast telefonie, ontvangst en begeleiding van bezoekers verrichtten zij ook een instruerende rol naar de bezoekers over de coronamaatregelen. Daarnaast is deze afdeling ook meegenomen in het traject van telefonievernieuwing. Daarna hebben de informatieve voorbereidingen plaatsgevonden om tot een integratie van receptie en gastvrouwen/gastheren te kunnen komen na de jaarwisseling.

De Gastenhof heeft als restaurant een vriendelijke, open uitstraling. Door corona is deze ruimte geruime tijd niet toegankelijk geweest voor onze bewoners of andere gasten. De dagbesteding heeft met de deelnemende bewoners gebruik kunnen maken van deze ruimte, waarbij de 1,5 meter afstand realiseerbaar was. De gastvrouwen hebben daardoor ook veel ondersteunende werkzaamheden in de locatie kunnen doen, vanwege de extra taken rondom corona en cohort. Ook dit team is in de loop van het jaar meegenomen in de informatie en voorbereidingsfase om na de jaarwisseling te komen tot een integratie met het team van de receptie.

De voedingsdienst heeft er ook dit verslagjaar alles aan gedaan om onze bewoners in de locatie, maar ook de aanleunbewoners, die geen gebruik konden maken van het restaurant, dagelijks van een smakelijke warme maaltijd te laten genieten. Daarnaast zijn er regelmatig extra versnaperingen op de verpleegafdelingen verzorgd.

De interieurverzorgsters hebben de extra schoonmaakvoorschriften geïntegreerd in hun reguliere werkschema. Instructies rondom hygiëne en de beschermende maatregelen hebben bijgedragen aan het schoon kunnen krijgen van de locatie.

Ook de linnendienst heeft de dienstverlening naar onze bewoners correct voort kunnen zetten. Gedurende de coronapieken is er bovenmatig veel wasgoed naar de platgoedwasserij gegaan. Daarnaast hebben de beschermende maatregelen en het besmette wasaanbod veel extra instructies en inspanning gevraagd.

De heren van de technische dienst hebben ook dit verslagjaar ondersteund waar nodig. Niet alleen aangaande reparaties, maar ook bij gebouwelijke, technische systeem aanpassingen.

Regelmatige overlegmomenten met de leidinggevende en ieders loyale, betrokken instelling hebben er toe bijgedragen dat ook dit verslagjaar de facilitaire dienstverlening merkbaar en zichtbaar was.

## 8. Kwaliteit

In 2021 hebben we diverse metingen uitgezet om de clienttevredenheid te meten.

- cliënttevredenheidsonderzoek Dagbesteding
- cliënttevredenheidsonderzoek WMO-HV
- PREM Wijkverpleging
- cliënttevredenheidsonderzoek Intramuraal

Daarnaast zijn een tweetal audits uitgevoerd. Perspekt heeft een audit uitgevoerd bij Zorg aan Huis. De audit heeft geresulteerd in een keurmerk, het maximaal aantal punten op de verschillende onderdelen is behaald. In 2022 vindt een tussentijdse audit plaats om te bepalen of dit keurmerk behouden kan worden. De Impuls voor de Zorg heeft een audit uitgevoerd gebaseerd op het 'toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De actiepunten in dit rapport kwamen overeen met de actiepunten die opgenomen zijn in het plan van aanpak van Waardigheid en trots op locatie.

In 2021 is de uitrol gestart van het plan van aanpak Waardigheid en trots op locatie. Persoonsgerichte zorg is een van de onderdelen van het plan van aanpak. In de achterliggende periode hebben we gewerkt aan het opstellen van unieke levensverhalen van onze intramurale bewoners. Door het unieke levensverhaal kennen de zorgverleners de cliënten en spelen zo veel mogelijk in op de wensen en behoeften van de individuele cliënt. Dit traject wordt begeleid door een coach en stuurgroep (manager zorg, coach Waardigheid en trots en kwaliteitsadviseur). Binnen het plan van aanpak van Waardigheid en trots wordt gewerkt met verschillende werkgroepen, in die werkgroepen zit een evenredige vertegenwoordiging van de verschillende afdelingen.

Rondom de Wet Zorg en Dwang (WZD) is een stuurgroep samengesteld, binnen de stuurgroep worden actiepunten besproken en uitgezet. In de afgelopen periode is het beleid rondom WZD op orde gebracht, afspraken zijn vastgelegd in het ECD en hebben trainingen plaatsgevonden van alle medewerkers intramuraal. De rol van WZD-functionaris is opnieuw onder de aandacht gebracht, in het geval van nieuwe maatregelen vindt er een bredere toetsing plaats dan in het verleden. De analyse onvrijwillige zorg over de eerste periode 2021 is opgesteld en aangeleverd bij de inspectie.

Het risico- en fraudemanagementsysteem is het afgelopen jaar uitgebreid geëvalueerd met diverse geledingen en aangepast aan de actuele situatie. Dit document wordt nu op vaste tijden geëvalueerd en bijgesteld.

De hierboven beschreven onderdelen zijn besproken in de commissie Kwaliteit & Veiligheid. Deze commissie komt vier keer per jaar bij elkaar en bestaat uit drie leden van de Raad van Toezicht en drie medewerkers van de Wittenbergzorg.

## 9. Financiën

Wittenbergzorg sluit 2021 af met een negatief resultaat. Dit negatieve resultaat is grotendeels veroorzaakt door een forse toename van de voorzieningen. In de cao van de VVT is een regeling opgenomen voor medewerkers die 45 jaar in de VVT hebben gewerkt. Wittenbergzorg wordt door de lange dienstverbanden van medewerkers, hard getroffen door deze maatregelen, omdat ze meer dan gemiddeld medewerkers in dienst heeft die voor deze regeling in aanmerking komen.

Uit de normale bedrijfsvoering is het resultaat beperkt negatief. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door misgelopen omzet (niet betaald binnen de zorgverzekeringswet), de extra kosten van corona en een aantal externen die ingehuurd zijn buiten de begroting om.

In 2021 is fors geïnvesteerd in zorgdomotica en migratie naar de Cloud, deze kosten zijn deels uit de kwaliteitsgelden betaald.

In 2021 is er leegstand ontstaan door covid-19. Daarnaast zijn er extra kosten zoals personele inzet en gebruik van persoonlijke beschermende middelen t.b.v. covid-19 gemaakt. Hiervoor is een aanvraag in de tegemoetkoming in de compensatieregeling(en) gedaan.

Met ingang van 1 april 2021 is de huishoudelijke ondersteuning overgegaan naar RST. De zorgverlening zelf wordt tot 31 maart 2022 uitgevoerd door Wittenbergzorg. Door de onderaanneming is het tarief fors gedaald, wat de huishoudelijke ondersteuning tot een verliesgevende dienstverlening maakt. Het stoppen per 31 maart 2022 zal in goed overleg met RST gebeuren.

Bij de Zorg aan Huis is in het vierde kwartaal het gebied waarin zorg wordt geleverd fors ingekrompen. Gestreefd wordt naar een beter rendabele dienstverlening, door het verminderen van de reistijd. Het eerste kwartaal 2022 zullen de resultaten hiervan zichtbaar worden.

Ondanks een forse uitbraak van corona is door de verwachte corona compensatie de intramurale zorg zoals ieder jaar financieel gezond.