

# ABC-Zorgcomfort BV. Bestuursverslag 2019

## Verslag van de directeur/bestuurder

### Corona

Het is van grote waarde verantwoording af te leggen over het werk van 2019. Dit vindt echter plaats in een tijd waarin een pandemie heerst welke een groot beroep doet op onze zorgverleners en organisatiekracht. De omvang van het Coronavirus en de impact op onze maatschappij en op de zorg is ongekend. Goed te ervaren dat bestuurders kunnen leunen op de richtlijnen van deskundigen zoals het RIVM, de GGD, de GOR, GGD en het regeringsbeleid. We kunnen op dit moment nog niet inschatten wat de maatregelen op langere termijn betekenen voor onze cliënten en medewerkers. We hopen dat we het virus buiten de deur kunnen houden en dat onze medewerkers immuniteit opbouwen. Met name cliënten met dementie raken door alle veranderingen en de contactbeperkingen danig van slag. De financiële toezeggingen van zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeente inzake de continuïteitsborging krijgen op dit moment nadere invulling. Dat er financiële schade zal worden geleden in 2020 is duidelijk. De keerzijde is dat de ervaring ons meer weerbaar maakt om toekomstige crisissen te managen.

### Vitaliteit

Gezond en vitaal ouder worden is niet voor iedereen weggelegd. ABC-Zorgcomfort ziet het als haar maatschappelijke taak om ouderen te helpen op die vlakken waar zorg en begeleiding nodig is, niet meer en niet minder. Betaalbare woningen met zorg en comfortdiensten. Een veilige omgeving met vertrouwde mensen en zorgverleners om hun heen zodat het leven waardig geleefd kan worden.

Vitaliteit en werkplezier bevorderen is wat de medewerkers van ABC-Zorgcomfort zich ten doel hebben gesteld in 2019. Die positieve houding van de medewerkers brengt heel veel goeds. Een goede relatie met de cliënten, plezier binnen de teams, een uiterst laag ziekteverzuim (2,64%), een lage uitstroom, vacatures zijn zonder veel moeite in te vullen, vakmanschap, een positieve beoordeling van de IGJ en een goed financieel resultaat. We betreuren het wel dat we voor nieuwe cliënten nog niet direct een plek kunnen regelen. Maar ook aan die groei-ambitie werken we voortvarend.

### Doelen 2019 “Samen leren en verbeteren”

Het 1<sup>e</sup> doel was het borgen van de bereikte resultaten uit het omslagjaar 2018 waarin een groot aantal organisatorische en financiële verbeteringen waren bereikt. Het 2<sup>e</sup> doel was de professionele ontwikkeling van medewerkers en het behoud van hen. Het 3<sup>e</sup> doel betrof de volledige implementatie van de kwaliteitskaders. Het Addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie en het kwaliteitskader Wijkverpleging (Zvw)

Samenvattend: De cliënt een goede, waardige, oude dag bezorgen met behoud van de eigen regie over het leven, ondersteund door mantelzorg en zorgprofessional.

### De resultaten in 2019

#### Clienten

We zijn er in geslaagd een hoge clienttevredenheid te bereiken. Op Zorgkaart Nederland waardeerden de cliënten ABC-Zorgcomfort met een 9,0 (2018: 8,6 – 2017: 8,4) De PREM meting resulteerde in een 8,3 voor de organisatie en een 8,7 voor de zorgverleners. Op alle deelaspecten scoorden we bovengemiddeld. We hebben alle stakeholders actiever betrokken dan voorheen

gebruikelijk bij het volgende jaarplan. O.a. bij het plan om de nachtzorg op de locatie Westerstaete samen met De Liemerije (verpleeghuis) uit te gaan voeren. Daarnaast heb ik als bestuurder een aantal huisbezoeken uitgevoerd bij diverse cliënten om de relatie te verstevigen en ervaringen te delen. De activiteiten ten behoeve van het welzijn van cliënten, zoals o.a. het wandelen, de dierenweiden en de diverse dagactiviteiten, worden goed gewaardeerd. Het woonzorg concept van ABC-Zorgcomfort bevordert de eigenwaarde van cliënten, ook als het fysiek of mentaal wat lastiger wordt.

De vraag naar onze betaalbare woonvorm met zorg blijft stijgen. Dit resulteert in wachtlijsten voor iedere locatie. ABC-Zorgcomfort voorziet in de vraag: daar waar het thuis niet meer gaat en verpleeghuiszorg nog niet nodig is. Het onderzoeksbureau HHM heeft op 8-12-2019 een rapport gepubliceerd met de titel: Meerwaarde van woonvoorzieningen met zorg voor ouderen. De drie belangrijkste positieve bijdragen uit het rapport zijn: 1. Ontmoeting en participatie, 2. Het langer veilig thuis wonen, 3. Het creëren van meer eigen regie en zelfstandigheid. Ik stel vast dat deze meerwaarde binnen ABC-Zorgcomfort zo ervaren wordt door onze cliënten.

Gedurende 2019 heeft de invoering van de nieuwe wet Zorg en Dwang per 1-1-2020 de nodige aandacht gekregen. Voor ABC-Zorgcomfort heeft deze nieuwe wet vooral gevolgen in relatie tot cliënten met dementie. Er gaan landelijk nog veel zaken fout rondom deze nieuwe wet. Zo ook in ons werkgebied. In ketenverband wordt met betrokken partijen hiervoor werkbare oplossingen gezocht.

#### *Medewerkers*

Het nastreven van het Hoog Presterende Organisatie (HPO) gedachtegoed is door de medewerkers goed ontvangen. ABC-Zorgcomfort is regionaal kartrekker geworden van het driejarige project "Vitaliteit en werkplezier van medewerkers bevorderen". De HPO consultants hebben begin 2019 een eerste scan uitgevoerd. Daaruit kwamen een drietal hoofdzaken naar boven waarmee we aan de slag zijn gegaan. 1. MT, wordt een leidende coalitie, 2. Vergroot de betrokkenheid van de medewerkers bij het beleid, 3. Vergroot de servicegerichtheid van het kantoor naar de locaties. Medewerkers scoorden hun werkgeluk op een 7,6 en de aantrekkelijkheid van de werkgever op 7,8. Medewerkers zijn via een workshop actief betrokken bij het opstellen van het jaarplan 2020. Daarbij was sprake van een goede en open dialoog, daar waar het een jaar ervoor nog wat schroom gaf om actief mee te spreken. Met het MT hebben we onder begeleiding van de MBTI organisatie onze persoonlijke voorkeuren in beeld gebracht en daarmee in een latere sessie ieders bijdrage aan het MT als team besproken. Die kennis en adviezen passen we toe.

Het werkplezier en de goede onderlinge verhoudingen in alle teams ervaar ik als bijzonder. Die komen ook tot uiting in het uitermate lage ziekteverzuim van 2,64% en een lage uitstroom. ABC heeft ook nauwelijks moeite gehad met het vinden van geschikte medewerkers. De mond-op-mondreclame van onze medewerkers levert daar een belangrijke bijdrage aan. Met behulp van het HPO denken wordt vol ingezet op het creëren van goede werkomstandigheden. Oprecht en integer luisteren naar wat medewerkers aan ideeën inbrengen en er passend naar handelen. Deze kenmerken van dienend leiderschap werpt zijn vruchten af. Zorgteams zijn in 2019 ook beter gefaciliteerd met tablets en smartphones voor de zorgroutes. De investeringen in opleidingen, veelal indirecte tijd, zijn bijvoorbeeld verdubbeld t.o.v. het jaar daarvoor. Ondanks, of beter geformuleerd, dank zij al deze investeringen zijn de personeelskosten relatief niet gestegen. De cao-verhoging en investeringen in het personeel zijn financieel gecompenseerd door een productiviteits- en tariefstijging. Deze hoge prestaties van het personeel zijn gewaardeerd met extra middelen voor het teamuitje. Dik verdiend.

We hebben nieuwe kernwaarden geformuleerd die goed passen bij de ontwikkeling die ABC-Zorgcomfort doormaakt. Dat zijn: Vakmanschap, Aandacht en Plezier. Het laden van deze kernwaarden en toepassen in ons doen en laten is natuurlijk het terugkerend devies.

#### *Kwaliteit van zorg en organisatie*

De resultaten van de implementatie van de kwaliteitskaders krijgt een plek in het bijgaande kwaliteitsjaarverslag 2019. Een mooi resultaat is het hernieuwd behalen van het Prezo gouden keurmerk. De externe auditeurs hebben de goede ontwikkeling van de kwaliteit gezien en het plezier en vakmanschap opgemerkt waarmee medewerkers hun werk uitvoeren. Het doorgaand verbeteren, een HPO-kenmerk, van de kwaliteit van zorg en de competenties van de zorgverleners stut het prestatieniveau.

In januari 2020 heeft de IGJ een aangekondigd bezoek gebracht. De inspecteurs hebben naast een paar adviezen, die we overigens zelf al in ons jaarplan 2020 hadden opgenomen, de voldoende tot goede kwaliteit van zorg waargenomen. (2 aspecten voldoen aan de norm, 6 aspecten voldoen grotendeels aan de norm, 2 aspecten voldoen grotendeels niet aan de norm.) Daarmee wordt ook door de inspectie bevestigd dat ABC-Zorgcomfort de afgelopen 2 jaren een uitstekende kwalitatieve ontwikkeling heeft doorgemaakt.

#### *ICT*

Begin 2019 is alle data naar een beveiligde Cloud omgeving overgebracht. De IT is ge-outsourced naar een gespecialiseerde partner. Teams zijn uitgerust met Tablets en smartphones zodat de zorgverleners continu bij het zorgdossier kunnen en digitaal kunnen communiceren. De AVG wetgeving dwingt extra aandacht af voor data-veiligheid. Omdat de innovaties van onze applicaties zo snel gaan hebben we eind 2019 besloten om hiervoor een eigen functioneel beheerder te gaan werven. Het optimaal benutten van de tools moet onze zorgverleners en kantoorpersoneel helpen hun (administratief) werk beter en efficiënter uit te voeren. Het terugdringen van, onnodig, administratief werk is noodzakelijk.

#### *Financiën*

Er is een goed exploitatieresultaat voor belastingen behaald van €166.453 (4,4% van de omzet). Positieve bijdragen daaraan zijn vooral het uitzonderlijke lage verzuim ad 2,64%. Dat is ca. 3% lager dan het landelijk gemiddelde en heeft voor ABC een positieve impact van € 75.000. De omzet is gegroeid met 5,1% vanwege een vrijwel 100% bezetting van de appartementen en omdat de gemiddelde zorgzwaarte is gestegen. Daarmee is het omzetaandeel WLZ gestegen naar 48%. De doelmatigheid is de afgelopen twee jaar verbeterd maar nadert nu de bodem van verantwoorde, zinnige, zorg.

Belangrijkste risico's in zorgland is de beschikbaarheid van voldoende personeel. ABC-Zorgcomfort heeft door goed werkgeverschap en goede arbeidsomstandigheden hier nauwelijks last van gehad. Het lage verzuimcijfer en de bereidheid van medewerkers om waar nodig een tandje bij te zetten maakt dat de gestegen zorgvraag goed is opgevangen. Een belangrijk ander risico is de continue druk van zorgverzekeraars op de tarieven en de doelmatigheid terwijl tegelijkertijd de Cao-lonen stijgen. Tijdige prognoses van realisatie versus budgetplafond heeft ons geholpen tijdig te anticiperen. Alle geleverde zorg is declarabel gebleken. Met het verkregen kwaliteitsbudget van het zorgkantoor zijn twee verpleegkundigen aangesteld die met name een coördinerende taak hebben gekregen de zorgteams op kwalitatief gebied door te ontwikkelen. We hebben ook voor 2020 een beroep gedaan op het kwaliteitsbudget, maar dat is tot nu toe slechts beperkt gelukt omdat de tariefcompensatie voor de zzp-4 tariefdaling het budget al grotendeels opsoupeert.

Met de positieve cashflow heeft ABC-Zorgcomfort de banklening ad 140k af kunnen lossen. Daarmee zijn ook de borgstellingen opgeheven. De lening was voorheen nodig om rekening courant schommelingen op te vangen. De sterk verbeterde kaspositie en de goede liquiditeitsbeheersing maakten de lening overbodig. Een nadeel van de rechtsvorm besloten vennootschap betreft de betaling van vennootschapsbelasting. Gedurende 2019 is €101.000 aan vennootschapsbelasting afgedragen inzake afrekening van de jaren 2017 en 2018 en voorschotbetaling 2019. De Staat krijg op deze wijze een deel van de zorgkosten weer terug in kas, al is het op een ander departement dan VWS.

De solvabiliteit is verbeterd naar 33,6 % (Eigen vermogen/Totaal vermogen) eind 2019. In de andere relatie (Eigen vermogen/omzet) ad 7,7 % blijkt dat verdere versteviging van de buffer noodzakelijk is. Daarnaast behoeft de kaspositie versteviging. Met de toezichthouders is een kassaldo target afgesproken van 2 maal de maandomzet.

#### *In Memoriam*

Op 3 november 2019 is de oprichtster van ABC-Zorgcomfort, mw. Ingrid Janssen, overleden na een ziekteperiode van bijna 2 jaren. Zij heeft ABC-Zorgcomfort in 2005 opgericht en uitgebouwd naar de huidige 3 woon/zorglocaties.

#### *Voortuitblik*

Het jaar 2020 zal volledig in het teken staan van de Corona pandemie. De impact voor de continuïteit van ABC-Zorgcomfort is gelukkig beperkt. De zorg voor onze cliënten wordt voortgezet, financiën zijn op orde, de verbeterprojecten zullen met 3 tot 6 maanden vertraging worden opgepakt. Voor cliënten en medewerkers heeft het grote invloed op het doen en laten. Het gemis aan nabijheid is groot. De maatschappelijke discussie over de mate waarin maatregelen moeten worden genomen is gaande en verscherpt zich. Dat merken wij ook op in onze contacten met familie. We rekenen en hopen op respect voor de keuzes die we maken. Het blijft laveren tussen veiligheid en nabijheid.

Bart van Achterberg (dir.)