

Samenvattend Jaaroverzicht 2016



Inhoudsopgave

Inleiding		bladzijde 3
Hoofdstuk 1	Transitie, de zachte kant	bladzijde 4
Hoofdstuk 2	Transitie, de harde kant	bladzijde 6
Hoofdstuk 3	Landelijke verantwoording / commitment	bladzijde 7
Hoofdstuk 4	Strategische Oriëntatie 2016 – 2019	bladzijde 8
Hoofdstuk 5	Interne bedrijfsvoering (met betrekking tot inkoop 2015)	bladzijde 9
Hoofdstuk 6	Medezeggenschapsraden	bladzijde 10
Hoofdstuk 7	Resultaten ondernemingsplan NiKo anno 2017	bladzijde 11
Hoofdstuk 8	Goede Buur, NiKo pas en WijkLeerbedrijf	bladzijde 13
Hoofdstuk 9	Stakeholders	bladzijde 15
Hoofdstuk 10	Huisvesting	bladzijde 16
Hoofdstuk 11	Kwaliteitskader	bladzijde 17
Bijlage 1)	Overzicht rvt en rvb 2016	bladzijde 19
Bijlage 2a)	MT/BOB samenstelling 2016	bladzijde 19
Bijlage 2b)	MT/BOB thema's	bladzijde 19
Bijlage 3)	Jaarverslagen medezeggenschapsraden	bladzijde 20
Bijlage 4)	Verslag vertrouwenspersoon NiKo	bladzijde 29
Bijlage 5)	Ondersteuning transitie	bladzijde 30
Bijlage 6)	Aantallen zorgvragers	bladzijde 32
Bijlage 7)	Aantallen medewerkers	bladzijde 33
Bijlage 8)	Ontwikkeling ziekteverzuim	bladzijde 34

Bijlagen (los):

A) Brief VWS (10-2016)

B) "Welke weg is afgelegd en waar staan we nu (10-2016)"

Inleiding

In voortzetting van de afgelopen jaren, ter vervanging het Maatschappelijk Jaarverslag, treft u hierbij een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen binnen NiKo van 2016.

De meest in het oog springende verandering was de pilot organisatiestructuur-wijziging, waarmee de overgang van een managementteam naar een ondersteuningsbureau wordt gerealiseerd. Tevens namen de verbouwing en inhuizing van onze 48 PG zorgvragers in De Palatijn en de voorbereidingen voor de verbouwing van De Nieuwpoort veel tijd en aandacht in beslag.

Binnen de rvt is op 1 maart 2016 de heer B.J.N. Fintelman aangetreden als voorzitter van de rvt. Mevrouw J.G. Stieber is per 1 juni 2016 de raad van toezicht gaan versterken. Zie Bijlage 1a voor een overzicht van de rvt-leden in 2016 en Bijlage 1b voor het besluitenregister van de rvt.

Bij Stichting NiKo werken we vanuit de kernwaarden: verbinden, vertrouwen, het verschil durven maken, echtheid en passie. Daardoor staan we Persoonlijk, Deskundig en Dichtbij onze zorgvragers en diens familie. En zeker ook bij elkaar. We hebben kleine Zorgvrager Gestuurde Teams, waar medewerkers dagelijks met passie en hun talent de 250 zorgvragers ondersteunen bij de keuzes die zij maken.

Alles draait om de toetssteen 'wat heeft de zorgvrager eraan?' Onze richting hierbij is:

Terug naar de bedoeling

Alle inspanningen die afgelopen jaar zijn verricht, zorgen ervoor dat NiKo straks klaar is voor de dag van morgen. Qua gebouw en als zorgorganisatie.

Ik wens u veel leesplezier.

Maart 2017

Lia Lantink-Prins, bestuurder stichting zorgorganisatie NiKo

1. Transitie; de zachte kant (proces en organisatieontwikkeling)

1.1 Transitie, verhuizing, verbouwing

Gesteld kan worden dat we op veel fronten werken. Vaste routines worden doorbroken, nieuwe rollen moeten worden aangenomen.

De transitie, de verbouwing en de verhuizing raakt iedereen: zorgvragers, familie en medewerkers. Natuurlijk geeft dit bij sommigen een gevoel van onzekerheid, anderen zien kansen en mogelijkheden.

1.2 Ontwikkeling Teamcoaches

Conform de notitie "Evaluatie en beoordeling a.d.h.v. het POP" van de teamcoaches, hebben in oktober gesprekken plaatsgevonden. In december heeft de beoordeling plaatsgevonden. Ondertussen heeft 1 teamcoach haar functie neergelegd en is 1 teamcoach met een vaststellingsovereenkomst uit dienst.

1.3 Extra aandacht voor medewerkers

Medewerkers is aangeboden met ondergetekende in gesprek te gaan over datgene wat hen bezighoudt. Dit heeft tot gevolg dat tot nu toe 40% van de teams met mij in gesprek zijn. Globale uitkomst: men wil van de bestuurder nogmaals horen waarom we anders gaan werken. Regelmatig koppelen teams aan mij terug hoe het met hen gaat.

Het boekje "Zolang er leven is" van Hendrik Groen is enthousiast ontvangen.

Koersbijstelling: van ZOT naar ZGT

Het begrip Zelf Organiserende Teams richt zich te veel op de organisatiewerkzaamheden. De naamgeving is veranderd in ZGT: Zorgvrager Gestuurd Team. Training, intervisie en coaching van teams blijven gericht op NiKo's toetssteen "wat schiet de zorgvrager er mee op". We kunnen vaststellen dat ZGT's steeds meer vanuit de wens van de zorgvrager handelen. Steeds meer ZGT's vertalen de wensen van de zorgvragers in 'zorgvrager gestuurd roosteren'. De Kanteling Werktijden (cao) biedt voldoende ruimte om op maat binnen ZGT's te roosteren.

Alle medewerkers/teams worden ondersteund door Bergwerf Mensontwikkeling en Waterwerk. Hun terugblik over 2016 treft u aan in bijlage 5.

1.4 Wetenschappelijk onderzoek naar organisatie-/cultuurverandering binnen NiKo

Dit onderzoek, door Diana Huijten, is gericht op het in een wetenschappelijk kader plaatsen van de wijze waarop NiKo de transitie inzet/heeft gezet. Het onderzoek is afgerond. Hoofdstuk 3 en 4 heeft zeer zinvolle aanbevelingen, welke opgenomen zijn in de strategische oriëntatie 2017-2020: "De 1e Verdieping". Onder andere de pilot structuurwijziging is ingegeven door dit onderzoeksrapport.

Conclusie van het onderzoek is dat de kracht van NiKo is dat de transitie organisch vormkrijgt. Daardoor worden vervolg stappen een logisch, door velen te volgen, ontwikkeling. Uit het onderzoek blijkt tevens dat NiKo de transitie vormgeeft volgens verschillende huidige wetenschappelijke inzichten van Veranderkunde.

1.5 Pilot structuurwijziging

Na een gezamenlijke voorbereidingsperiode heeft NiKo per 1 oktober 2016 geen Managementteam meer. Het managementteam functioneert in het ondersteuningsbureau t.b.v. het ZGT en teamcoaches.

1.6 NiKo Beleidsdagen

In 2016 zijn de volgende beleidsbijeenkomsten georganiseerd:

Datum	Betrokkenen	Besproken onderwerpen
12-01	Mt-beleidsdag	<ul style="list-style-type: none"> • “Oude denken” (organisatie doet alles voor ons) en “nieuwe” denken (wij mogen regelruimte zelf pakken (initiatieven nemen); • Voorbereiden verdwijnen mt-laag (1 oktober beweging)
02-02	Mt Pilaren bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreken lopende projecten
22-03	Mt-beleidsdag	<ul style="list-style-type: none"> • Richten op adviseren en ondersteunen i.p.v. leidinggeven en managen • Competenties mt besproken • Regelruimte organiseren voor tc's • Te gebruiken tools om te rapporteren
15-04	Mt + tc's beleidsdag	<ul style="list-style-type: none"> • 1 oktober beweging • Beleidstools
31-05	Mt + tc's beleidsdag	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumenten die de 1 oktober beweging ondersteunen • ZOT definitie herformuleren n--> ZGT • Wat doet een tc • Op te zetten OndersteuningsBureau
01-09 + 02-09	Mt + tc's op Texel	<ul style="list-style-type: none"> • Tc's hebben hun plannen gepresenteerd • Positionering tc/U-bocht • Werken met casuïstiek in de praktijk • Activiteitenplan 2016-2017-2018 pakbaar/meetbaar en overdraagbaar gemaakt door tc's • Vervolg activiteitenplannen • Tc's spreken commitment uit wat ze gaan doen
03-10	Bestuurder, Ondersteuningsbureau+tc's 1 ^e D.O.E beleidsdag	<ul style="list-style-type: none"> • Begroting 2017 • Beleidsitems zijn D.O.E.-steentjes geworden • Wie gaat wat D.O.E.N.

2. Transitie: de harde kant (cijfers en instrumenteel technisch)

2.1 VWS programma Waardigheid & Trots

Het Zorgvernieuwingstraject n.a.v. Verpleeghuiszorg kwaliteitsplan van VWS (februari 2015)
NiKo heeft de exoot status van VWS gekregen, omdat binnen Nederland geen zorgaanbieder zo breed en zo integraal aan het werk is als NiKo.

Hoewel we zelf flink in beweging zijn, geldt dat niet altijd voor de wereld eromheen. Zo zijn er beperkingen op het gebied van:

1. het ZZP-budget,
2. administratieve lasten,
3. eigen bijdragen,
4. ondernemershorizon (slechts één jaar),
5. ondernemersbelemmeringen (btw-regels).

Op de bovengenoemde vijf punten wil NiKo de regeldruk wegnemen of verminderen. Cliënten moeten zelf keuzes kunnen maken. Het ZZP-budget is van de cliënt en de betaler bepaald. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat (zorg)medewerkers maximale regelruimte krijgen, zodat de wensen van de cliënten gehonoreerd kan worden.

Door transparantie in onder meer de kostprijs en administratie zijn, volgens ons, productieafspraken niet meer nodig en kan de cliënt zelf kiezen waar hij zijn zorg inkopen, wat hij inkoop en naar behoefte bijkopen.

Onze onderscheidende verbeteraanpak is beweging van onderaf door middel van een combinatie van instrumenten (in de breedste zin van het woord) en competenties en talenten. De ontwikkelde instrumenten zijn:

- kleine, zelforganiserende teams,
- een scenariotool dat de effecten van ontwikkelingen doorrekent,
- kostprijsinstrument, waardoor er een NiKo-catalogus kon worden opgesteld,
- een intern PVB instrument,
- normeren en formeren op basis ZZP financiering en het Kostprijs instrument, (ZGT-Tool),
- ondernemerschap binnen de nieuwe cao mogelijkheden.

NiKo wordt ondersteund door een speciaal ingericht supportgroep, bestaande uit Anno Pomp (vws), Jan verschuren (Vilans) en Fons Hopman (ZNL).

2.2 Brief van de staatssecretaris

In oktober 2016 heeft NiKo formeel de bevestiging van VWS dat zij de exoot-status heeft gekregen van de staatssecretaris van VWS. In de brief staan de kaders waarbinnen NiKo mag experimenteren. De brief van de staatssecretaris is separaat bijgevoegd in bijlage A.

3. Landelijke verantwoording/commitment

3.1 Stakeholdersbijeenkomsten

De volgende stakeholdersbijeenkomsten hebben plaatsgevonden

- 4 februari 2016 voor de landelijke stakeholders (ZBO's, VWS en RvT): Groen licht voor de fase van droogoefenen met het iPVb.
- 18 februari 2016 voor de lokale en interne stakeholders (Zorgkantoor, MT, CR'en, OR, medewerkers, BDO, RvT); commitment op de gekozen koers.
- 31 oktober NiKo's 1^e terugkoppeling aan VWS van de resultaten van het droog-oefenen iPVb a.d.h.v. de tussenrapportage.

In januari 2017 volgt de landelijke stakeholders bijeenkomst. Besproken gaat worden of NiKo door kan gaan met het iPVb voor de 'echie-fase'.

3.2 Landelijke extra middelen in het kader van project Waardigheid & Trots

In samenwerking met NiKo's cliëntenraden is een 5 jarenplan ingediend ten behoeve van extra middelen voor deskundigheidsbevordering en dagbesteding. Dit plan is goedgekeurd. NiKo ontvangt in 2016 € 103K extra ten behoeve van uitvoering van het plan en voor 2017 is dit € 160K. Deze 'extra middelen' ontvangen we tot 2021.

Ten behoeve van deskundigheidsbevordering en dagbesteding wordt per jaar het percentage van de toeslag vastgesteld. In oktober is de eerste groep algemeen begeleiders en verzorgenden IG gestart met de opleiding Medewerker Maatschappelijk Zorg (MMZ). In 2021 zijn alle medewerkers in de zorgteams geschoold.

4. Strategische Oriëntatie 2016 – 2019

NiKo 1e Ondernemingsplan “NiKo, anno 2017” is grotendeels behaald. Voor de komende jaren is een tweede Ondernemingsplan geschreven: “NiKo, de 1e Verdieping”.

Eind 2015 is door de leden van het NiKo Breed Beleidsoverleg in samenwerking met de Cliëntenraden en RvT een eerste invulling gegeven aan de Strategische Oriëntatie van NiKo. NiKo's 2e ondernemingsplan “NiKo, de 1e Verdieping” is na de interne bespreekprocedure aangeboden aan de rvt.

De beleidsitems zoals genoemd in het eerste ondernemingsplan, worden verder uitgediept en een 7^e beleidsitem is toegevoegd;

1. Zorgvrager is de Baas:
2. Medewerkers zijn de rechterhand
3. Voorkomen is beter dan genezen
4. We zijn weer slank
5. Scheiden Wonen en Zorg
6. Alkmaar vraagt om NiKo (was t/m 2017 'Alkmaar-Zuid heet NiKo')
7. Ondersteuningsstructuur

5. Interne bedrijfsvoering (met betrekking tot inkoop 2015)

Voor het financiële jaarverslag wordt verwezen naar de Jaarrekening 2016.

5.1 Begroting 2017

- **Inkoop WLZ 2017**
De inkoop is voorbereid in samenwerking met de teamcoaches en gebaseerd op 90% capaciteit en een tariefdaling van de ZZP. Deze gegevens zijn in de conceptbegroting verwerkt en de effecten van de inkoop i.r.t. de cao- afspraken zijn in beeld gebracht. 29 november 2016 is de concept begroting besproken met de auditcommissie en vz rvt en op 8 december 2016 is de begroting 2017 vastgesteld.
- **Inkoop extramurale zorg**
Er zijn contracten met diverse ziektekostenverzekeringen afgesloten. In de begroting wordt voorlopig uitgegaan van 2016 = 2017.
- **Inkoop WMO 2017 (individuele ondersteuning en Beschermd Wonen)**
Zolang het aanbod vanuit de gemeente nog niet bekend was, zijn deze inkomsten conservatief (= +/- 10%) opgenomen in de begroting. Eind 2016 bleek dat het tarief voor Beschermd Wonen is verlaagd met 5%. In gesprek met de teamcoach van de Duinvogel wordt besproken waar en hoe de dienstverlening in overeenstemming gebracht kan worden met het beschikbare budget.

5.2 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in 2016 is hoog, voornamelijk veroorzaakt door langdurig verzuim.

Analyse van het beïnvloedbare verzuim toont aan dat disbalans in werk en privé de grootste oorzaak is van middellang en lang verzuim.

In samenwerking met de teamcoaches, ondersteuningsbureau en or is een plan van aanpak in uitvoering. Dit plan bestaat uit een zachte en harde aanpak:

- **Zachte aanpak:** dagelijks contact met de zieke en extra aandacht voor de niet-zieken.
- **Harde aanpak:** de inzet van tools (o.a. individueel werkplan/frequente gesprekken met verzuimregisseur en tc).

NiKo kiest voor een nieuwe invalshoek: geen Ziekteverzuim maar Gezondheidsmanagement en Arbeidsparticipatie. Dit resulteerde in een andere aanpak en een jaarcontract met Mediesina. Deze bedrijfsartsen participeren actief in het opzetten in inhoud geven van NiKo's gezondheidsmanagement. In het 4^e kwartaal 2016 werden de eerste positieve effecten van deze aanpak zichtbaar.

5.3 Vertrouwenspersoon

Zie bijlage 4 voor het verslag van de vertrouwenspersoon NiKo 2016.

6. Medezeggenschapsraden

6.1 Verzwaard advies cliëntenraden m.b.t. voeding

In verband met de verbouwing van de keuken in De Nieuwpoort is de maaltijdbereiding en de ambiance rondom de maaltijd in diverse werkgroepen uitgewerkt. Afvaardiging van de cliëntenraad, zorgvragers en medewerkers hebben gezamenlijk een plan Voeding opgesteld. Dit plan is met verzwaard advies voorgelegd aan de beide cr'en.

Ter voorbereiding op het afgeven van het advies zijn de cr'en in de gelegenheid gesteld advies in te winnen bij het LOC. Dit heeft echter niet geleid tot een eenduidig verzwaard advies.

Met de cliëntenraad De Kooimeer is afgesproken dat zij betrokken worden bij de evaluatie Warme Maaltijd (door Facit, een onafhankelijke externe partij) en de uitkomst hiervan, als de nieuwe keuken operationeel is. Natuurlijk geldt deze toezegging ook voor cliëntenraad De Nieuwpoort en cliëntenraad De Palatijn.

De jaarverslagen van de medezeggenschapsraden zijn opgenomen in bijlage 3.

7. Resultaten ondernemingsplan NiKo anno 2017

7.1 Zorgvrager is de Baas

Wij vinden het normaal dat de zorgvrager de regie houdt over hun leven en zorgverlening. En daarin willen we verder gaan dan tot nu toe gebruikelijk is. Sommige zorgvragers zijn reeds betrokken bij het intramuraal Persoonsvolgend Budget (iPVB), eenvoudig gezegd: het Zorg Huishoudboekje. Zorgvrager en eventueel familie, bespreekt maandelijks met de verzorgende wat zij willen dat wij voor hen doen, wat de zorgvrager en de familie zelf doet. Aan de hand daarvan stellen het we een zorgcontract op en verzoeken wij de zorgverzekeraar ons deze zorg te vergoeden uit de Wet Langdurige Zorg.

7.2 Medewerker is rechterhand van de Baas

Medewerkers hebben regelruimte nodig om de gewenste zorg te organiseren en te geven. Dan moeten zij niet voor elk wisselstukje naar een teamcoach. Medewerkers zijn heel goed in staat vanuit hun professie keuzes te maken en de zorg samen met zorgvrager te organiseren. Om dit te ondersteunen heten de teams nu Zorgvrager Gestuurde Teams (ZGT's). De teams worden geholpen door de teamcoach die hen helpt deze nieuwe werkwijze eigen te maken. De inrichting van ZGT's en het in gebruik nemen van het iPVB maakt het voor medewerkers mogelijk de 'rechterhand' van de zorgvrager te zijn.

7.3 Voorkomen is beter dan genezen

Doordat mensen langer thuis blijven wonen, komen ze met complexere zorgvragen bij NiKo wonen. We hebben daarom een verpleegkundig team samengesteld. De verpleegkundige van het Zorgvrager Gestuurde Team bewaakt samen met de zorgvrager gezondheidsrisico's en ondersteunen de Zorgvrager Gestuurde Teams bij complexe zorgsituaties.

7.4 Wij zijn weer slank

Anders geformuleerd; je kunt je euro maar 1 keer uitgeven. En dat is van belang want de lonen stijgen, de kwaliteitseisen stijgen en de tarieven waar we de zorg uit moeten betalen dalen. Logisch dat politieke partijen zeggen heel veel geld te gaan geven aan de ouderenzorg. Ondertussen vaart NiKo haar eigen koers om zoveel mogelijk geld aan de zorg te besteden. Daarom hebben we geen teamleiders meer, geen managementteam, geen locatiemanager. Maar we hebben wel teamcoaches en een Ondersteuningsbureau die de Zorgvrager Gestuurde Teams ondersteunen. Het schrappen van het mt en t.z.t. (2019) afslanken van het Ondersteuningsbureau heeft tot doel dat de overheadkosten zo laag mogelijk blijven. Daarnaast zal de ICT ingezet worden voor slimme en slanke (lean) werkprocessen.

7.5 Scheiden Wonen en Zorg

De overheid zal het beleid, mensen zo lang mogelijk thuis laten wonen, doorzetten. Daarom huurt NiKo straks nieuwe appartementen bij woningbouwvereniging van Alckmaer voor Wonen aan de Prins Alexanderstraat.

Door het betrekken van De Palatijn is het bouwtraject met een jaar verkort. De verbouwing op de locatie De Nieuwpoort vindt plaats onder leiding van en in samenwerking met Huisvesting De Nieuwpoort (HVNP). Met HVNP, Van Alckmaer voor Wonen, HVC en NiKo is een contract ondertekend ten behoeve van afname van warmte van HVC, waardoor duurzaamheid geborgd is. NiKo is ten behoeve van de verbouwing een leenovereenkomst overeengekomen met HVNP. De voorbereidende werkzaamheden voor het opnieuw inrichten van de verbouwde gebouwdelen is in nauwe samenwerking met de toekomstige gebruikers tot stand gekomen.

GGZ-NHN huurt (voor de periode van een jaar) een halve etage in De Kooimeer vanaf november 2016 voor 8 GGZ-C (WMO) cliënten. Deze 8 cliënten worden t.z.t. gehuisvest in de nieuwbouw van Van Alckmaer.

7.6 Wijk Alkmaar-Zuid heet Wijk NiKo

NiKo heeft een belangrijke wijkfunctie in Alkmaar-Zuid. NiKo levert thuiszorg, maar ook informele zorg bij wijkbewoners thuis. Informele zorg is niet-betaalde zorg en wordt geleverd door leerlingen van het WijkLeerbedrijf. Deze informele zorg zijn voor deze leerlingen school- en leeropdrachten. De leerlingen leren een beroep en de wijkbewoner wordt geholpen: een prachtige win-win situatie.

Daarnaast werken we nauw samen met partners in de wijk in het netwerkproject Goede Buur.

De volgende fondsen zijn in 2016 aangevraagd;

- Ten behoeve van het inzetten van Buurtcirkels (www.buurtcirkels.nl) in Alkmaar-Zuid heeft het Oranjefonds NiKo een subsidie van € 15.000 toegekend (aangevraagd was € 22.500).
- Voor cofinanciering van Goede Buur zijn 3 fondsen aangeschreven; Dr. Hofstee Stichting, Stichting RC Maagdenhuis en Porticus Nederland. Allen hebben onze aanvraag afgewezen.

8. Goede Buur, NiKo pas en WijkLeerbedrijf

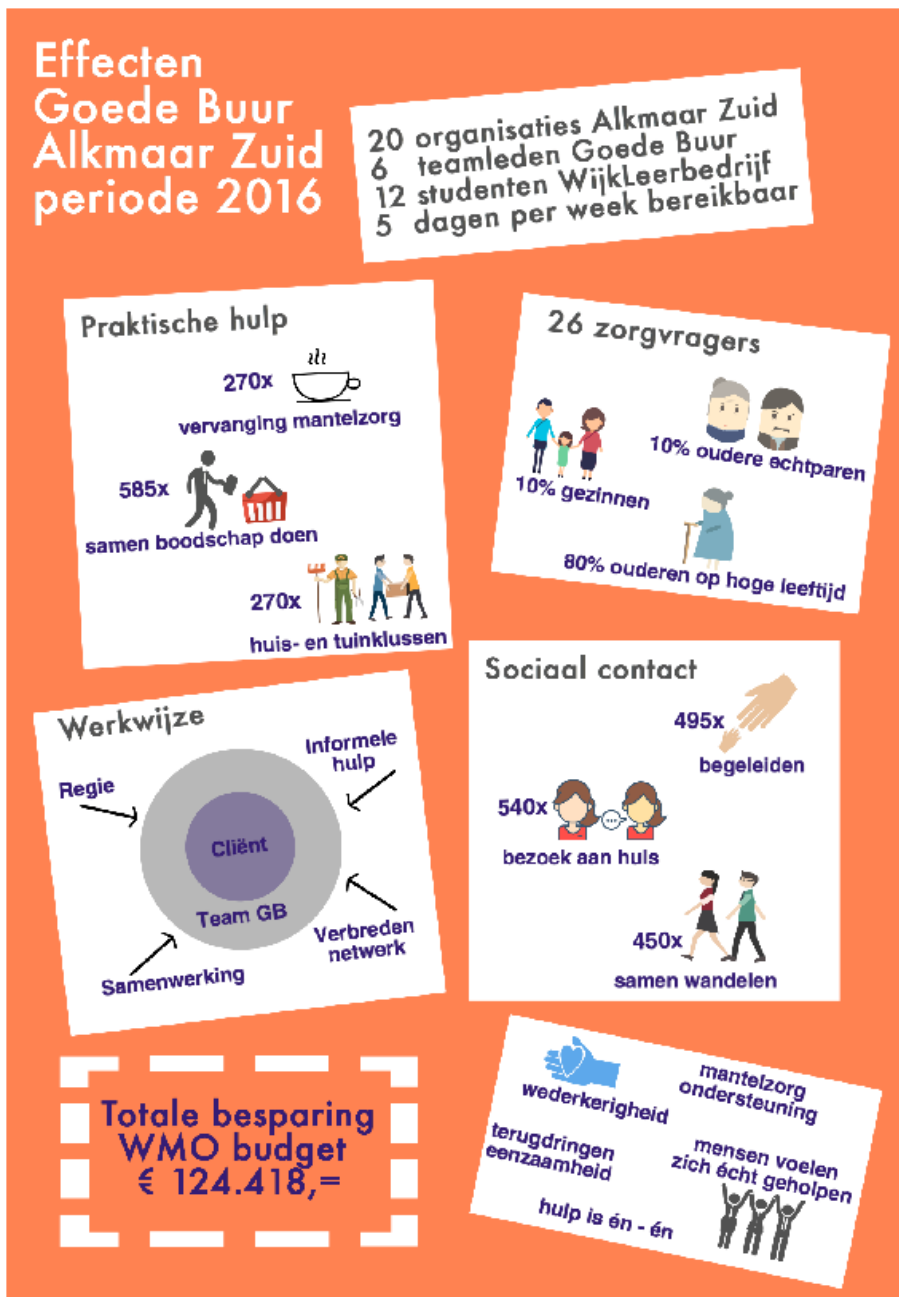
8.1 Goede Buur

Besloten is Goede Buur nadrukkelijk het netwerksamenwerkingsverband in wijk Alkmaar-Zuid te laten worden. Daarom vervalt de naam "NiKo", in Goede Buur.

Diensten die geleverd worden zijn veelal informele zorg en worden geleverd door het WijkLeerbedrijf (WLB), WonenPlus Alkmaar (WPA), NiKo en andere samenwerkingspartners.

Goede Buur heeft van de gemeente een subsidie ontvangen van € 45.000,=.

In onderstaande schematische weergave de effecten van Goede Buur:



8.2 NiKo pas

Vanaf najaar 2016 biedt NiKo wijkbewoners tegen een aantrekkelijk maandtarief een NiKo-pas, die toegang geeft tot diverse producten en diensten. Denk aan gezellige activiteiten, gratis maaltijden en een rit met de MAX Mobiel. Zo'n 12 wijkbewoners maakten in 2016 gebruik van dit abonnement.

8.3 WijkLeerbedrijf

Het WijkLeerbedrijf is een samenwerking tussen Calibris Advies, ROC Horizon College en NiKo. WijkLeerbedrijf Alkmaar-Zuid is speciaal opgericht om informele hulp aan mensen in de wijk te bieden. Het idee is eenvoudig. Leerlingen van ROC Horizon College willen praktische ervaring opdoen, die aansluit bij hun mbo-opleiding in zorg en welzijn. Onder begeleiding van professionals zijn zij wijkbewoners van dienst bij alle mogelijke activiteiten thuis of in de buurt. Een win-win situatie.

De gemeente heeft in 2016 aan het WijkLeerbedrijf een subsidie van € 24.500,- toegekend. Dit is deels voor het schooljaar 2015-2016 en 2016-2017.

Op 29 juni 2016 zijn de eerste leerlingen van het WijkLeerBedrijf afgestudeerd.

Op 31 augustus 2016 is de 2^e groep voor het schooljaar 2016-2018 gestart.

Meer informatie over het WijkLeerbedrijf Alkmaar Zuid is te lezen op de website:

www.calibrisadvies.nl/projects/wijkleerbedrijf-alkmaar-zuid/

9. Stakeholders

9.1 Gemeente

De gemeente heeft ons bezocht tijdens een werkbezoek van het college. Naast een presentatie van de werkzaamheden van NiKo en Goede Buur, is aandacht gevraagd voor:

- de 2^e tariefskorting op de WMO (€ 260K minder dan 2015).
NiKo gaat met de gemeente in gesprek over de keuze die gemaakt moet worden:
1. minder cliënten of 2. minder zorg- en dienstverlening.
- Tevens is melding gemaakt van de terughoudendheid van de samenwerkingspartners in Almeer-Zuid om de coördinatie van Goede Buur van NiKo over te nemen. In september is besloten vooralsnog door te gaan met Goede Buur.

NiKo blijft in overleg met de gemeente over de tariefstelling 2016 en 2017. De gemeente is intern aan het beraden hoe om te gaan met het WMO budget.

9.2 Zorgkantoor

De tussentijdse evaluatie van NiKo's ontwikkelplan is door het Zorgkantoor als voldoende beoordeeld. De contacten zijn goed te noemen. Zorgkantoor heeft waardering voor de werkzaamheden die NiKo uitvoert m.b.t. de transitie: daadwerkelijk de klant centraal stellen "in Woord en Daad" wordt gewaardeerd.

10. Huisvesting

10.1 Huisvesting De Nieuwpoort (HVNP)

Afstemmingszaken HVNP en NiKo: de demarcatie verhuurder-huurder is conform de ROZ modelovereenkomst.

Huurovereenkomst HVNP en NiKo: de nieuwe huurovereenkomst voor de duur van 20 jaar gaat in vanaf de oplevering en wordt dan jaarlijks geïndexeerd.

In 2016 is gestart met voorbereidende werkzaamheden voor de verbouw van locatie De Nieuwpoort, zodat deze voldoet aan de huidige tijd en klaar is voor de komst van nieuwe bewoners. Eind 2018 zullen de bewoners van De Kooimeer in De Nieuwpoort en de nog te bouwen aanleunwoningen van Van Alckmaer voor Wonen worden gehuisvest. De Kooimeer sluit begin 2019 haar deuren.

10.2 Huisvesting De Kooimeer (HVKM)

Naar aanleiding van de huuropzegging van HVKM heeft de Clientenraad Kooimeer (CRKM) vragen gesteld omtrent de splitsing Zorg en Vastgoed Kooimeer. Op niet alle vragen kon ondergetekende antwoord geven, ondanks aandringen bij de voormalige bestuurder, zijn vragen onbeantwoord gebleven. Dit heeft de CRKM doen besluiten gebruik te maken van hun Recht van Enquête en zij hebben de kwestie voorgelegd aan de Ondernemingskamer.

De Ondernemingskamer heeft de onderzoeksvraag opgepakt en partijen gehoord. N.a.v. deze zitting heeft de Ondernemingskamer besloten dat er geen aanleiding was voor nader onderzoek.

10.3 De Palatijn

In 2016 heeft voormalig zorghotel De Palatijn een herbestemming gekregen als verpleeghuislocatie van Stichting NiKo. De locatie is volledig gerenoveerd en ingericht voor zorgvragers met dementie. Totaal zijn er in juni 48 zorgvragers in De Palatijn komen wonen verdeeld over 4 afdelingen. Deze zorgvragers woonden eerst in De Nieuwpoort en De Kooimeer. NiKo heeft voor de duur van 20 jaar een huurcontract afgesloten voor De Palatijn.

10.4 Van Alckmaer Wonen

Van Alckmaer Wonen is volop bezig met de renovatie en nieuwbouw. De planning is begin 2017 klaar te zijn met de renovatie en eind 2018 met de nieuwbouw.

NiKo is overeengekomen met Van Alckmaer Wonen 25 geclusterde appartementen te huren in de nieuwbouw met een 'droogloop' naar De Nieuwpoort. In totaal komen hier 40 zorgvragers te wonen: 15 appartementen t.b.v. echt)paren, die nu woonachting zijn in De Kooimeer en 10 appartementen voor alleenstaanden.

11. Kwaliteitskader

Medewerkers in de ZGT's moeten kwaliteitsbewustzijn ontwikkelen. Kwaliteit van zorg vindt namelijk juist hier plaats - in het contact tussen zorgvragers en medewerkers.

Door kwaliteitsbewustzijn in de teams te ontwikkelen zal kwaliteitsbewaking van binnenuit mogelijk zijn en hoeft niet door een veelheid aan protocollen afgedwongen te worden. Binnen de teams vinden leerprocessen plaats met bijzondere aandacht voor kritisch en open waarnemen, interpreteren, beraadslagen en beoordelen en afwegen, vooral met elkaar en dichtbij de zorgvrager. De teams krijgen dus een belangrijke taak in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid in het team.

NiKo heeft in 2016 de eerste stappen gezet naar een light kwaliteit systeem & light instrumenten, die ondersteunend werken voor de medewerkers in de ZGT's. Om kwaliteit op een light manier te organiseren wordt gebruik gemaakt van de regelruimte die NiKo heeft gekregen in het kader van het Waardigheid en Trots programma. Voor de extramurale zorg geldt deze regelruimte niet, maar de trend naar light zal ook hier worden ingezet. De ondernomen stappen:

11.1 Kwaliteit Light plan

Het kwaliteit light plan dat er nu ligt is in 2016 bedacht, in detail beschreven en goedgekeurd door VWS.

11.2 Opzetten kwaliteitsmanagementsysteem

In 2016 is de keuze gemaakt voor een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem – Q-link. Er is gestart met het beschrijven van de primaire processen. Gekozen is om alleen dát te beschrijven dat wettelijk gezien moet of waarvan medewerkers aangeven dat het behulpzaam is in de procesgang.

11.3 Nieuw kwaliteitshandboek

Er is een start gemaakt met het vullen van het handboek. Waar blijkt dat documenten verouderd zijn worden direct opdrachten in de organisatie uitgezet om gezamenlijk documenten te herschrijven. Nieuwe duidelijke procedures worden, na goedkeuring direct geplaatst in het nieuwe handboek.

11.4 Opzetten van een spiegelteam/spiegelcommissie

Het ontwerp en de functie van het spiegelteam is in een procedure uitgezet. In 2017 wordt een start gemaakt met het spiegelteam. Het spiegelteam wordt gevormd zorgmedewerkers. Tevens wordt per zorgvragersdoelgroep een spiegelcommissie ingesteld. Deze spiegelcommissie wordt gevormd door zorgvragers/familieden. Voorzitter van het spiegelteam bespreekt met deze commissie de uitkomsten van diverse metingen en verbeteracties.

11.5 Opzetten nieuwe klachten/meldingen procedure

In het kader van de Wkkgz is er een klachtenfunctionaris aangesteld. De procedure klachten/meldingen wordt op dit moment herschreven en na goedkeuring toegevoegd aan het handboek.

11.6 Tevredenheidsapp

In 2016 is een samenwerking aangegegaan met ELS software om een tevredenheidsapp te ontwikkelen. Stichting NiKo gaat nu aan de slag met het testen van de app en de teams starten tegelijk met de app wanneer zij ook starten met het iPVB. De app hoeft niet door iedereen te worden gebruikt in het team. Wanneer er een aandachtsfunctionaris kwaliteit wordt benoemd in het team zal deze met de app aan de slag gaan.

11.7 Start verpleegkundig ZGT

Zoals eerder in dit verslag vermeld, is gestart met het verpleegkundig ZGT. Het verpleegkundig ZGT krijgt een belangrijke taak in het bewaken van de individuele gezondheidsrisico's, het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zo zijn zij verantwoordelijk dat er binnen Stichting Niko gewerkt wordt volgens de laatste professionele standaarden en richtlijnen. Ze zijn verantwoordelijk om de benodigde verbeteringen door te voeren in de organisatie.

11.8 Zorgkaart Nederland

In 2016 is Zorgkaart Nederland ingezet. Zorgkaart Nederland is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. Zorgvragers en familie kunnen hun ervaringen over verpleeg- of verzorgingshuizen landelijk delen via de website www.zorgkaartnederland.nl.

NiKo scoort goed, zeker in de wetenschap dat NiKo op alle fronten in transitie is:

- De Nieuwpoort: 7,7
- De Kooimeer: 7,8
- De Palatijn: 7,9

In samenwerking met de 3 cliëntenraden wordt bekeken welke punten ter verbetering kunnen worden opgepakt. Ik ben trots op de medewerkers, dat we ondanks de transitie en alles dat er speelt zo'n mooie score hebben gehaald!

Bijlage 1a) Overzicht rvt en rvb 2016

Overzicht rvt en rvb 2016	Functie	Datum in functie
Mw. C.W. (Lia) Lantink-Prins	Voorzitter rvb	01-01-2012
Dhr. B.J.N. (Bert) Fintelman	Voorzitter rvt	01-03-2016
Mw. M.A.D. (Marianne) Kroon	Vice-voorzitter	08-12-2011
Mw. C.M. (Carolien) Boersen	Lid	08-12-2011
drs. M.J. (Marcel) Fortuin	Lid	19-06-2012
Mw. Mr. E.S. (Eveline) Grimminck	Lid	01-01-2014
Mw. J.G (Hanneke) Stieber MA	Lid	01-06-2016
Mw. drs. E.C.J.M. (Liesbeth) van der Voorn	Lid	01-01-2014

Bijlage 2a) MT/BOB samenstelling 2016:

Lia Lantink (vz) Frank Wagemans
 Henk de Wit Raymond Meijer
 Sidon Groen Theo Winder
 Tamara Huis in 't Veld

Bijlage 2c) MT/BOB – in 2016 besproken hoofdthema's:

- Start Palatijn
- Bouw en verbouw
- Begroting
- Exploitatie
- Zorginkoop
- Verpleegkundige ZGT
- Kwaliteit light
- Communicatie
- Waardigheid en Trots
- NiKo Goede Buur
- WijkLeerBedrijf
- Scholing
- Jaarplannen
- Strategische oriëntatie en 2^e ondernemingsplan
- Pilot structuurwijziging: Van MT naar ZGT partners
- Ondersteuningsbureau uitrollen
- Bespreken beleids-items (later D.O.E.-steentjes)
- Voorbereiden beleidsdagen
- Treintjes
- Gezondheidsmanagement
- Medezeggenschapsorganen
- Oprichting cliëntenraad De Palatijn
- O.N.S.-Nedap traject

NB. Bovengenoemde thema's zijn in de MT's/BOB's voorbesproken, vervolgens in voortgangsrapportages verwoord t.b.v. de rvt en na besluitvorming verder in de organisatie gecommuniceerd. Omdat dit samenvattend jaaroverzicht de voortgangsrapportages als onderlegger heeft, zijn de besproken thema's dus allemaal in dit stuk terug te vinden.

Bijlage 3) Jaarverslagen Medezeggenschapsraden

Verslag van de Ondernemingsraad Stichting NiKo:

De Ondernemingsraad van Stichting NiKo bestond in 2016 uit de volgende leden:

Brian Habich	Lid en Voorzitter vanuit De Nieuwpoort
Raymond Apeldoorn	Lid en Vicevoorzitter vanuit De Nieuwpoort
Myra Zoon	Lid vanuit De Palatijn
Mariska Schols	Lid vanuit De Kooimeer
Claudia Wehnes	Lid vanuit De Nieuwpoort
Tineke Lenaerts	Lid vanuit De Nieuwpoort
Kimberley Stam	Ambtelijk secretaris or (vanaf mei 2016)

De volgende onderwerpen zijn o.a. door de or besproken met de bestuurder:

- Voortgang Meerjarenbeleidplan (treintjes)
- Beleidsdagen zijn bezocht
- Begroting 2016
- Management van drie naar twee lagen

Ingediende aanvragen door de bestuurder

De or heeft de bestuurder volgende adviezen/instemmingen gegeven over:

- **Instemmingsaanvraag: AB diensttijden**

De or heeft hiermee ingestemd. Heeft de voorwaarde dat er wel een evaluatie moment plaatsvindt onder medewerkers na een half jaar.

- **Adviesaanvraag: Waardigheid en trots**

Or vindt het een prima besteding voor een zinvolle dagbesteding en versterking van de deskundigheid van het personeel. Wanneer het definitieve scholingsvoorstel bekend is zien we deze graag als adviesaanvraag terug.

- **Instemmingsaanvraag: ARBO beleid en lunchruimte**

De or stemt hier positief in mee, n.a.v. achterbanraadpleging kwam voornamelijk naar voren dat medewerkers ontspanningsmogelijkheden, en een eigen lunchruimte graag gerealiseerd zouden zien.

- **Instemmingsaanvraag: Attentieregeling**

De instemmingsaanvraag blijkt een onderdeel te zijn van de WKR. Het is een versoberde attentieregeling voor medewerkers, vrijwilligers en zorgvragers.

Hierbij geeft de or van Stichting NiKo instemming aan de bestuurder voor het instellen van een versoberde attentieregeling voor medewerkers, vrijwilligers en zorgvragers. Opmerkende dat dit een onderdeel is uit de WKR. De goedkeuring voor de WKR loopt nog en zal nader met bestuurder worden besproken.

- **Adviesaanvraag: Betaalsysteem**

De or had de volgende vragen omtrent de aanvraag:

Mogen medewerkers zelf beslissen of ze hun volledige naam gebruiken en/of alleen voornamen? Op het pasje staat het Niko embleem wat meerdere risico's met zich meebrengt indien medewerkers deze kwijt zijn.

Kunnen medewerkers naast dit betaalsysteem ook nog pinnen in het restaurant?

Met bovenstaande vragen zou rekening gehouden worden, medewerkers kunnen blijven pinnen in het restaurant. De or adviseert met bovenstaande punten rekening te houden, de or zal hier positief mee instemmen.

- **Instemmingsaanvraag: Contracteren bedrijfsarts**

De or ziet dat de bedrijfsartsen goed aansluiten bij het huidige verzuimbeleid van Niko, De or kan zich tevens goed vinden in de afgesproken termijn. De or wenst dan ook graag bij de Evaluatie betrokken te worden. De or zal instemmen met het voorgenomen besluit, indien aan bovenstaande punten wordt voldaan.

- **Instemming: Lease auto**

De or staat hier positief tegenover, gezien het een bestaande regeling betrof en deze nu voor alle medewerkers toegankelijk zal zijn.

- **Instemmingsaanvraag: Scholingskosten**

Manager HRM heeft uitgelegd dat er twee versies van het document "scholingsovereenkomst" binnen Niko worden gebruikt. De nieuwe versie wordt alleen ingezet als deze van toepassing is.

- **Instemmingsaanvraag: Verzuimbeleid**

Uitvoeren van bovengenoemde stap 1. U heeft uitgelegd dat hiervoor geen formatie uitbreiding nodig is.

Uitvoering van stap 2 ervan uitgaande dat verzuimbegeleiding per 1-1-2017 door HR op de juiste wijze zelfstandig kan worden uitgevoerd.

T.a.v. de verzuimstukken stemt de or in met:

- De Nieuwe Checklist versie 09-12-2015.
- Taakomschrijving verzuimregisseur zoals was bijgevoegd bij de instemmingsaanvraag.

- **Instemmingsaanvraag: Iris selfservice**

De or staat hier positief tegen over, maar vindt het wel noodzakelijk dat e.e.a. goed uitgelegd wordt naar de medewerkers.

- **Adviesaanvraag: Lening HVNP**

De or ziet de noodzaak van verbouwen voor het behoud van arbeidsplaatsen. De lening draagt bij aan de financiering. Zo zorgen we dat we aan het werk blijven.

Een onafhankelijk accountant heeft becijferd dat we genoeg reserves overhouden voor het opvangen van wijzigingen in bevoorschotting en noodzakelijk werkkapitaal. Er blijft genoeg geld over om tegenslagen op te vangen.

Uiteindelijk levert het financieel meer op dan sparen bij de huidige spaarrente. Dat is beter voor de financiële positie op lange termijn.

De or ziet in dat een hogere rente vragen voor de lening uiteindelijk niets oplevert. Deze rente zal immers verrekend worden in de huursom.

- **Instemmingsaanvraag: Meerkeuze systeem**

Hierbij geeft de or van Stichting NiKo instemming aan de bestuurder om het aangepaste meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaardenplan 2016 te hanteren. Advies vanuit de or om alle medewerkers duidelijk te informeren hoe van dit meerkeuzesysteem gebruik te kunnen maken.

- **Adviesaanvraag: Naamvoering**

De or stemt hier positief in mee, de or denkt dat het voor medewerkers ook prettig is een eenduidige benaming.

- **Instemmingsaanvraag: POP evaluatie**

De OR heeft advies gevraagd aan de managers de Wit en Meijer en de volgende vragen zijn beantwoord:

- Is dit een nieuw beoordelingstraject?

Nee, deze is i.p.v. functiegesprekken. Deze zou wel uit kunnen lopen op een beoordeling. Het is een persoonlijk ontwikkelingsplan, welke gebruikt wordt om de eventuele opleiding richting te geven.

- Wat nu als er tussen mt en medewerker verschil van inzicht zit?

Gesprekken zijn samen met manager Zorg of Verblijf en HR adviseur (= onafhankelijk).

Derhalve geeft de or de bestuurder instemming om het evaluatie/ beoordelingstraject n.a.v.

Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) in te voeren.

- **Instemmingsaanvraag: RI&E**

Projectleider verbouwing heeft uitgelegd welke maatregelen worden genomen om temperatuur en luchtvochtigheid te verbeteren. Or is blij met deze plannen.

De or weet dat van plannen afgeweken kan worden gaande het verbouwproces. Daarom zal de or verlangen op de hoogte te worden gesteld als dit het geval wordt aangaande de klimaat verbeterende plannen. De or stemt in onder de voorwaarde dat aan dit verlangen wordt voldaan.

- **Adviesaanvraag: Verpleegkundig ZGT**

De or geeft een positief advies, vindt het een goede ontwikkeling.

- **Instemmingsaanvraag: Waskostenregeling**

Deze regeling voor de waskostenvergoeding bedrijfskleding NiKo breed is een gevolg van de or haar negatieve instemming om de waskostenregeling af te schaffen. Derhalve geeft de or van stichting NiKo instemming aan de bestuurder om de vergoeding, à € 0.20 per gewerkte dag voor de waskosten van de bedrijfskleding in te voeren per januari 2016.

- **Instemmingsaanvraag: Werkinstructie werkbegeleider**

De or stemt in met het gebruiken van onderliggende werkinstructie.

De raad vraagt zich wel af of het document voldoende aansluit bij de behoefte van de werkbegeleiders. Dat dit onderzocht zou moeten worden is ook een aanbeveling in het onderliggende onderzoek. De or vraagt zich af of dit al is gebeurd.

De kans bestaat dat de medewerker, die het al druk heeft, niet gauw dit document zal pakken en lezen.

De or ziet graag dat de introductie van dit document wordt toegelicht aan de gebruikers tijdens een bijeenkomst met dit doel.

- **Instemmingsaanvraag: ZOT langdurig zieken**

De instemmingsaanvraag is op het OV van 22 december met u besproken en heeft u op genoemde vraag het volgende antwoord gegeven:

Langdurige zieken zouden bij terugkomst in een andere ZOT geplaatst kunnen worden. Hoe ziet de bestuurder dit voor zich in de praktijk?

Als medewerkers fysieke beperkingen hebben of als de relaties binnen teams niet goed zijn kunnen medewerkers in een andere ZOT geplaatst worden. Medewerkers blijven in hun functie en e.e.a. zal altijd in overleg met medewerker gaan. Hierbij geeft de or van Stichting NiKo instemming aan de bestuurder voor het instellen van een ZOT langdurig zieke medewerkers per 1 januari 2016, zodat de langdurig zieken formatie door alle afdelingen evenredig gedragen wordt.

- **Instemmingsaanvraag: 2 diensten op 1 dag**

De or heeft medio oktober een achterbanraadpleging gehouden onder de medewerkers, uiteindelijk heeft de OR niet ingestemd met het voorgenomen besluit. De bestuurder zal met een ander voorstel komen.

Om de achterban goed te kunnen informeren en of raadplegen heeft de or gebruik gemaakt van NiKo Plein, Facebook en inloopmiddagen.

Met vriendelijke groet,
Ondernemingsraad Stichting NiKo

Verslag van cliëntenraad De Nieuwpoort:

In dit verslag treft u een overzicht aan van de activiteiten van de cliëntenraadleden, de adviesaanvragen en de besproken onderwerpen.

Wat is een cliëntenraad?

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Elke instelling moet, conform de wet Medezeggenschap Cliënten Zorg-instellingen, Wmcz, een cliëntenraad hebben.

De cliëntenraad ziet erop toe dat de kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft en dat de zorgvragers de juiste zorg krijgen waar zij recht op hebben.

Waarom een Cliëntenraad?

Zorgvragers en cliëntenraad kunnen hun invloed uitoefenen op het beleid van de zorginstelling. De raad praat, namens de zorgvragers, mee over (beleids)zaken en geeft adviezen.

Vergaderingen Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft 6 keer in voltallige bezetting vergaderd. Door de bestuurder en manager Zorg wordt de raad geïnformeerd over de beleidskeuzes van het managementteam. De gevolgen daarvan voor de zorg worden tijdens de vergaderingen in een open sfeer besproken. Bij de vergaderingen is Henk de Wit, manager Zorg, aanwezig. Julie Maria noteert de vergaderingen.

Speerpunten:

1. zorgvragers meer uit hun isolement halen door meer persoonlijke aandacht te schenken
2. verbouwing / renovatie
3. inrichting keuken zodat de maaltijden optimaal geserveerd kunnen worden, zowel in het restaurant als op de kamers.

Overleg naast de CRvergaderingen in verschillende zettingen

- Klankbordgroep voor de verbouw/renovatie. Tijdens deze bijeenkomsten zijn tekeningen getoond en voortgang van de plannen toegelicht. Daarbij zijn we ondersteund door een vertegenwoordiger van de belangenorganisatie LOC, Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden.
- Overleg Zin en Zingeving: hoe richten we het Stiltecentrum in. Hoe gaan we om met de verschillende overtuigingen van de zorgvragers nadat de zorgvragers van De Kooimeer in De Nieuwpoort zijn komen wonen.
- Menucommissie: de wensen over het eten, maar ook de klachten, worden in deze commissie besproken. Karin Veerman heeft regelmatig overleg met Ria Beets, teamcoach Hoteldienst en André Bakker, teamcoach algemeen Verblijf.
- Kwaliteitscirkel: overleg met zorgvragers en familie over het functioneren van de afdeling en het waarborgen van kwaliteit.
- Beleidsbijeenkomsten: hoe gaan we de toekomst in met de kortingen op de financiën en de veranderingen in de zorg. Het doel is hoe in de toekomst het beleid uit te voeren en een krachtige organisatie te blijven, zowel per locatie als voor zorgvragers in de wijk. Wat hebben we al gedaan, wat willen we, wat kunnen we, hoe gaan we dat doen, welke middelen staan ons ter beschikking etc.
- Financieel overleg over de begroting 2017 met de bestuurder, mevrouw Lia Lanting, en de financieel controller, de heer Frank Wagemans.

Adviesaanvragen

De CR heeft een adviserende stem naar de Raad van Bestuur en het Locatiemanagement. Hiervan is 5 maal gebruik gemaakt:

- Extra middelen vanuit het project Waardigheid en Trots. Dit bedrag wordt ter beschikking gesteld voor de activiteiten voor dementerenden en ZZP4 en hoger geïndiceerde zorgvragers. De activiteiten worden aangepast aan de zorgvrager. Hiervoor wordt personeel van verzorging en activiteitenbegeleiding extra geschoold. Gedurende 5 jaar is een budget hiervoor beschikbaar gesteld.
- Familieparticipatie zorg en welzijn. Hoe kan de organisatie familieleden betrekken bij de zorg voor hun naasten.

- Definitief ontwerp verbouwing/renovatie. Na het uitgebrachte positieve advies is veel gesproken over de start van de verbouwing. Om binnen het budget te blijven is veel gerekend. Inmiddels is de verbouw officieel per 9 januari 2017 gestart.
- Vrijwilligersvisie. Het contact tussen vrijwilliger en cliënt en begeleiding en coördinator moet goed verlopen. De coördinator heeft een visie neergelegd met verbeterpunten.
- Begroting 2017: positief advies.

Onderwerpen die besproken zijn

- Cliëntportal: inzien van het zorgdossier vanuit huis door een mantelzorger
- Voedingsconcept: hoe gaan we koken in de nieuwe keuken? Zelf koken of kant en klaar aanleveren?
- Verhuisplan: In juni zijn 24 dementerende zorgvragers van de PG-afdeling naar De Palatijn verhuisd.
- Nieuwsbrieven naar aanleiding van verbouwing/renovatie
- Koffieschenken na het eten in de Erasmuszaal
- Palliatieve zorg en zorg rond het overlijden
- Roze Loper en Stichting De Regenboog
- Casemanagers Stichting Geriant voor zorg bij dementie niet meer constant aanwezig in de verzorgingshuizen
- Wisseling teamcoaches
- Start met werken van Zelf Sturende Teams, ZGT. Extra scholing vereist.
- Veiligheid medicijnverstrekking en privacy bij het toedienen van insuline in de Erasmuszaal
- Evaluatie inzet zorgvragers Esdégé Reigersdaal
- Nabespreken Jaarvergadering 2016
- Project Waardigheid en Trots betreffende het intramuraal persoonsvolgend budget.
- Cliëntenraad betrekken bij Zorginkoopbeleid op verzoek Zorgkantoor
- Werving medewerkers zorg
- Mondhygiëne en contract met tandarts
- Visiedocument Wonen met zorg, afdeling Wonen met structuur
- Zorgleveringsovereenkomst in samenwerking met Actiz

De Cliëntenraad per 31 december 2016

- Lies de Wit, voorzitter
- Hans Mol, lid als bewoner van de Duinvogel
- Hilde Drent, lid als vertegenwoordigster van de Weidevogel
- Karin Veerman, lid als vertegenwoordigster van de PG cliënten

2 zorgvragers en 1 familielid hebben zich aangemeld om lid te worden, maar door omstandigheden is dit niet doorgegaan.

Alkmaar, januari 2017

Lies de Wit

Voorzitter Cliëntenraad locatie De Nieuwpoort

Verslag van cliëntenraad De Kooimeer:

1. Voorwoord.

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de cliëntenraad van het zorgcentrum De Kooimeer. Door de bestuurder en manager zorg werd de raad geïnformeerd over de beleidskeuzes van het managementteam. De gevolgen daarvan voor de zorg werden tijdens de overlegvergaderingen besproken. In dit verslag vindt u een overzicht van de activiteiten, de besproken onderwerpen en de adviezen.

2. Wat is een cliëntenraad?

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Elke instelling moet conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) een cliëntenraad hebben. De cliëntenraad ziet erop toe, dat de kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft en dat de bewoners de juiste zorg krijgen waar zij recht op hebben.

3. Waarom een cliëntenraad?

Bewoners en cliëntenraad kunnen hun invloed uitoefenen op het beleid van de zorginstelling. De raad praat, namens de bewoners, mee over (beleids)zaken en geeft adviezen.

4. De samenstelling van de raad was in 2016:

Naam:	Bestuursfunctie:	Aftredend:
N Portegijs	Voorzitter	01-01-2019
P. Koenis	Secretaris	Stopt per 01-01-2017
J Lammerts	Lid	01-01-2018
Mevr. A van Enoo	Lid	Gestopt per 01-02-2016
E Huijg	Lid	Niet vastgelegd

5. Rechten van de cliëntenraad.

Om de belangen van de bewoners te kunnen behartigen heeft de raad de volgende rechten:

A. Het recht op het bijtijds ontvangen van volledige informatie van de zorgaanbieder.

B. Het recht om advies over elk voorgenomen besluit, als het gaat over:

- Wijziging doelstelling of grondslag
- Fusie, verhuizing, verbouwing, huisvestingsbeleid
- Uitbreiding / inkrimping zorgverlening
- Belangrijke wijzigingen in de organisatie
- Begroting en jaarrekening
- Beleid op het gebied van de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.
- Benoemen locatiemanager of lid raad van bestuur

C. Het recht van verzaamd advies over voorgenomen besluiten, die direct te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken en die direct de belangen van de bewoners raken, o.a:

- Beleid m.b.t. voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, activiteiten en recreatie
- Kwaliteit van zorg
- Klachtenregeling
- Geldende regelingen voor bewoners
- Benoemen afdelingshoofd

Verzaamd adviesrecht houdt in, dat de zorgaanbieder geen besluit mag nemen, dat afwijkt van het advies. Wil de zorgaanbieder dit toch, dan moet het voorgenomen besluit worden voorgelegd aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV), die nagaat of de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen.

D. Het recht om een besluit terug te draaien ('nietig verklaren')

Als er een besluit genomen wordt zonder, dat de cliëntenraad daarvan afwist en waarvoor een verzaamd adviesrecht geldt.

E. Het recht om ongevraagd te adviseren

Over ieder onderwerp kan de cliëntenraad een advies geven, ook als de zorgaanbieder niet om een oordeel gevraagd heeft

F. De cliëntenraad heeft ook het enquêterecht

Dit is de bevoegdheid, als de cliëntenraad daar een aanleiding toe ziet, om bij de Ondernemingskamer (OK) van het Gerechtshof in Amsterdam een verzoek in te dienen tot het benoemen van een of meer personen, die een onderzoek gaan doen naar het beleid en de gang van zaken binnen de zorginstelling.

6. Vergaderingen:

De cliëntenraad heeft vijf keer een agendavergadering gehouden en twee weken daarna een overlegvergadering gehad met bestuurder en manager zorg. Tijdens de vergadering in april was Mevr. M Kroon, lid raad van toezicht als toehoorder aanwezig.

Tijdens de overlegvergadering met bestuurder/locatiemanager werd o.a. gesproken over:

- De veranderingen in het kookproces c.q. de gewenste terugkeer van zelf koken met verse ingrediënten i.p.v. de gemaksvoeding. Daarnaast is ook gesproken over de afschaffing van de broodmaaltijden na een activiteit.
- Organisatie en continuïteit van de zorg/leefplan besprekingen met de bewoners (2 x per jaar)
- Het ontvangen van de verslagen bijeenkomsten van de bewonerscommissie met de zorgmanager
- Startnotitie participatie en notitie Zin- en zingeving
- CR zette vraagtekens bij het feit dat de belangen van huisvesting meer bepalend zijn dan de belangen van de zorg. Bij de splitsing tussen zorg en huisvesting is dat onvoldoende kenbaar gemaakt aan de toenmalige CR.
- De noodzakelijke zorg die geïndiceerd is voor de bewoners en de 'troetelzorg' of 'verwenzorg', wat activiteiten zijn die de bewoner (wellicht) ook zelf kan doen of daarin gestimuleerd en/of geholpen moet worden door de verzorgenden, familieleden en/of andere mantelzorgers.
- De communicatie → tussen bestuurder/management en medewerkers.
De cliëntenraad heeft gepleit voor het stimuleren van de betrokkenheid van de medewerkers, in kader motivatie en behalen van de doelstellingen. Er moet volgens ons niet alleen top-down, van boven naar beneden maar ook bottom-up, van beneden naar boven gewerkt worden, vanuit de wensen en de kwaliteiten van medewerkers.
- Het vertrek per 1 februari van Annelies van Enoo, na een jarenlang voorzitterschap van de cliëntenraad.
- Een protocol tbv interne verhuizingen van bewoners
- Hoog ziekteverzuim
- Tolerantiescan 'Roze loper'.
- Jaarrekening en verslag bestuurder
- Werving en selectie nieuwe leden cliëntenraad, ook ivm vertrek P Koenis per 1 januari 2017.

De cliëntenraad is aanwezig geweest bij:

- de bijeenkomsten van het beleidsplatform NiKo,
- bijeenkomst georganiseerd door VGZ-zorgkantoor
- het landelijke congres over Cliëntenraden van "Weten naar Doen"

7. Adviezen:

De cliëntenraad heeft positieve adviezen uitgebracht over

- Het verhuisplan 2016-2019; door bestuurder is toegezegd, dat een ½ jaar voor de verhuizing het gesprek plaatsvindt met de bewoners over hun woonwensen
- 'Implementatie visie op vrijwilligers'
- De intra en extramurale NiKo-brochures, onder voorwaarde, dat de kosten van de huur voor de familiekamer in de Palatijn niet aan de orde is als er familie waakt bij een terminale bewoner.
- Besteding extra middelen 'waardigheid en trots' aan de noodzakelijke deskundigheidsbevordering van de zorgmedewerkers na een discussie of dit geld voor een deel ook niet besteed zou moeten worden aan de dagbesteding voor de bewoners.
- Het 'betaalsysteem NiKo'.
- Een nieuwe naamvoering voor gebouw De Nieuwpoort na sluiten De Kooimeer.

- Er werd op de verzwaarde adviesaanvraag over het 'Voedingsconcept NiKo' door de cliëntenraad negatief geadviseerd.
De cliëntenraad van De CR Kooimeer wil in tegenstelling tot bestuurder, dat er ook na de verhuizing van de bewoners naar De Nieuwpoort gekookt wordt zoals sinds augustus 2016 in De Kooimeer weer gangbaar is, nadat medio 2015 zonder overleg met de cliëntenraad het grotendeels het al jarenlange vers koken met nadrukkelijke aandacht van de kok voor een goede smaak, was veranderd in convenience (gemaks)koken. Dit leidde tot grote ontevredenheid onder de bewoners.
- Rol/positie cliëntenraden in de nieuwe organisatie

8. Procedure bij Ondernemingskamer

De Cliëntenraad heeft in 2015 vragen gesteld aan de rechtsvoorgangers van de Stichting Niko naar aanleiding van de huuropzegging per 31 december 2018. Naar de mening van de Cliëntenraad waren de belangen van de zorg in deze ondergeschikt gemaakt aan de belangen van het vastgoed. En dat kon naar onze mening nooit de bedoeling zijn geweest van de scheiding van zorg en vastgoed, waar indertijd voor gekozen is. Op deze vragen werd naar de mening van de Cliëntenraad onvoldoende antwoord gegeven. Daarom heeft de Cliëntenraad in 2016 een verzoek gedaan aan de Ondernemingskamer van de Rechtbank Amsterdam tot het instellen van een onderzoek naar het beleid en de gang van zaken in deze.

Tot onze teleurstelling achtte de Ondernemingskamer onvoldoende gronden aanwezig voor twijfel aan juist beleid. "Het feit dat Stichting Zorgorganisatie Niko het niet eens is met door Stichting De Kooimeer Huisvesting beoogde plannen zoals hierboven onder 3.11 weergegeven, een andere visie heeft op zorg en dat dit een en ander is terug te voeren op in het verleden gemaakte keuzes, maakt nog niet dat die keuzes achteraf beschouwd een gegronde reden zijn om aan een juist beleid en een juiste gang van zaken te twijfelen van de rechtsvoorgangers van Stichting Zorgorganisatie Niko"

De uitspraak deed niets af aan het gevoel van de Cliëntenraad dat het niet de belangen van de zorg zijn, die hebben geleid tot de huuropzegging.

Wij hebben er vertrouwen in ook komend jaar onze bijdrage te kunnen leveren aan een optimale zorg bij Stichting Niko. Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben, dan horen wij dat graag. U kunt de raad bereiken via de voorzitter; email: nicoportegijs@chello.nl

1 februari 2017

N.C. Portegijs
Voorzitter.

Verslag van cliëntenraad De Palatijn:

Samenstelling:

De Palatijn
Mw. M. (Marian) Veel
Mw. K. (Karin) Veerman-Haanebrink
Dhr. R. (Rolf) van de Bunt
Mw. C. (Corina) Borst-Schuuring
Mw. T. (Tineke) Sonnenberg-Martin

Terugblik cliëntenraad De Palatijn

In juni 2016 zijn de bewoners vanuit De Kooimeer en De Nieuwpoort naar De Palatijn verhuisd. Al in april had de organisatie, via contactpersonen van deze bewoners, een oproep gedaan om leden te werven voor een cliëntenraad. Zes mensen hebben zich aangemeld en na een kennismakingsbijeenkomst ging de cliëntenraad in juli van start. Omdat NiKo een organisatie is waarin veel gebeurt en men er voor kiest steeds weer de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, werd de raad al snel met heel veel informatie overspoeld. In dit half jaar boog de raad zich over diverse adviesaanvragen: een NiKo catalogus voor intra- en extramurale zorg, een NiKo toegangspas en Betaalpas, het Vrijwilligersbeleid, Familieparticipatie en tenslotte de Begroting NiKo 2017. Er waren diverse interne- en externe bijeenkomsten waar tal van onderwerpen aan de orde kwamen. Daarbij werden we geïnformeerd over het inkoopbeleid, het persoonsvolgend budget, het centraal stellen van de cliënt, het Trots en Waardigheidsproject van de overheid en de status van NiKo daarin en vele anderen zaken. De cliëntenraad van De Palatijn vergaderde iedere twee maanden. Helaas heeft een lid van de raad eind 2016, om gezondheidsredenen, haar functie moeten opgeven”.

Bijlage 4) Verslag vertrouwenspersoon NiKo

Verslag vertrouwenspersoon NiKo 2016

1. Inleiding

Stichting NIKO (de organisatorische voorgangers) heeft sinds 2005 een personeelsvertrouwens-persoon. Deze functie wordt uitgevoerd door de externe vertrouwenspersoon P.T.J de Wit.

Het belangrijkste doel van de vertrouwenspersoon is het begeleiden en adviseren van medewerkers die met ongewenst gedrag in aanraking komen. Ook het stimuleren van gewenst gedrag en het preventief handelen ten aanzien van ongewenst gedrag zijn belangrijke doelstellingen.

2. Het jaar 2016 voor NIKO

Er is veel gebeurd binnen NIKO in 2016. Op een paar dingen te noemen:

- De voorbereiding op de sluiting van De Kooimeer en de toekomstige verplaatsing van de bewoners
- De opening van locatie De Palatijn en de verhuizing van bewoners naar deze locatie
- De vorming van een nieuw team bij De Palatijn
- De komende nieuwbouw bij De Nieuwpoort
- Het proces van 'zelforganiserende teams'

Iedereen in de organisatie moest leren omgaan met die veranderingen en met 'onzekerheden' die dit alles met zich mee brengt.

In de rondgang van de vertrouwenspersoon binnen de teams van NIKO in de maand juni 2016 werd dit laatste door diverse personeelsleden naar voren gebracht.

3. Overzicht reguliere werkzaamheden in 2016 door de vertrouwenspersoon

- Het opstellen van het jaarverslag over de werkzaamheden in 2015.
- Het bijhouden van ontwikkelingen binnen het vakgebied en het bijhouden van wet- en regelgeving.
- Het opstellen van een introductietekst over de vertrouwenspersoon voor de medewerkers van NIKO.
- Maand juni 2016: Alle teams bezocht van de locaties 'De Nieuwpoort' en 'De Kooimeer' bezocht. In deze bijeenkomsten besproken op welke manier je als medewerker om kunt gaan met de veranderingen die gaande zijn binnen de organisatie. Tevens het geven van voorlichting over de rol en functie van de vertrouwenspersoon.

4. Meldingen 2016

Er zijn in 6 meldingen van medewerkers binnengekomen en afgerond.

Aard van de meldingen:

- 3 meldingen betreffen een verstoorde arbeidsrelatie wegens bejegening
- 1 melding betreft een verstoorde arbeidsrelatie wegens gebrek aan begeleiding
- 1 melding betreft een verstoorde arbeidsrelatie wegens verschil van mening
- 1 melding betreft twijfel over organisatorische ontwikkelingen

5. Actiepunten en mogelijke speerpunten voor het jaar 2017

- Een schriftelijke herinnering over het werk van de vertrouwenspersoon maken voor alle medewerkers van NIKO.
- Het bezoeken van alle teams in het voorjaar van 2017.
- Aandacht geven aan de gaande en komende veranderingen binnen NIKO.
- Bijzondere speerpunten bespreken met de werkgroep en/of met personeelszaken.

20 februari 2017

Personeelsvertrouwenspersoon NiKo,
Peter de Wit.

Bijlage 5) Ondersteuning Transitie

Verslag van Intervisie Bergwerf

In 2016 heb ik (samen met Grieteke Rozeboom) vooral de ZGT's mogen begeleiden in de intervisie. Ook hebben we de teamleden van de ZGT's met behulp van de MBTI workshop meer inzicht gegeven in hun kwaliteiten (en de vaak bijbehorende valkuilen).

De intervisie is zinvol nu de teams, mede met behulp van de training van Waterwerk, met een nieuwe manier van werken hebben kennis gemaakt. Door middel van intervisie wordt gestimuleerd om de vraagstukken die gepaard gaan met het anders werken gezamenlijk (met de collega's) onder de loep te nemen en van oplossingsrichtingen te voorzien. We hebben deze begeleidingen als zinvol ervaren. Vanuit hun praktische en actiegerichte houding was het voor veel medewerkers in de intervisie ook een ware uitdaging om niet te snel in de oplossingsstand te schieten en goed door te vragen met elkaar waar de kern van het probleem of de vraag zat.

Waar de uitdaging nu nog zit is om deze intervisie vaste momenten in het jaarrooster te geven. De veelgehoorde opmerking dat er geen tijd voor is is begrijpelijk maar laat ook de kans onbenut om van elkaar te leren.

De MBTI workshop was voor veel medewerkers leerzaam. Het was ook vaak een eerste kennis-making met het bewust reflecteren op het eigen handelen. Met name in het ZGT is het goed om elkaars kwaliteiten te kennen en zoveel mogelijk in te zetten. De MBTI geeft hier inzicht in en voor veel medewerkers was het profiel wat op basis van de vragenlijst was opgesteld een feest der herkenning.

Al met al hebben we de medewerkers die we hebben mogen begeleiden hard zien werken. Ze kregen met veel veranderingen te maken, niet altijd even makkelijk. Naast hun pittige job hebben we gezien dat ze ook openstonden voor nieuwe ideeën en werkwijzen. Met bewondering kijken we terug op de mensen van St. NiKo die we hebben ontmoet in 2016.

Bergwerf Mensontwikkeling, 29 januari 2017

Verslag van Waterwerk

Bijdrage Waterwerk 2016 aan de organisatieontwikkeling van Stichting NiKo

Primair heeft Waterwerk op grote schaal de trainingen die in 2015 gestart zijn aan de Zelf Organiserende Teams (ZOT) in 2016 gecontinueerd. Wij hebben vanuit dezelfde theorieën binnen deze trainingen gewerkt, hoewel er in de loop van het eerste half jaar een kleine aanpassing is gekomen. Omdat de NiKo indachtig de benadering van Wouter Hart de organisatie wil ontwikkelen vanuit het belang van de zorgvrager, heeft men vanuit de stichting de term ZOT veranderd in de term Zorgvrager Gericht Team (ZGT). In de eerste benadering stond het team centraal, weliswaar gekoppeld aan de zorgvrager en dat hebben wij als Waterwerk in onze tweede aanpak veranderd door altijd de zorgvrager als uitgangspunt te nemen verbonden aan de professionele verantwoordelijkheid.

Eind 2016 hebben nagenoeg alle ZGT eenheden de training van Waterwerk gevolgd. Het “nagenoeg”, slaat op concreet 2 teams die de training nog niet hebben gevolgd, maar waar meteen in 2017 afspraken over zijn gemaakt.

Buiten de bovengenoemde teams heeft Waterwerk ook de trainingen gecontinueerd aan de andere gremia als teamcoaches, het managementteam, later het Ondersteunend Bureau (OB) genoemd, dit omdat de hiërarchische lagen in de organisatie zijn weggehaald en is er individuele coaching en intervisie begeleid.

Binnen de laatst genoemde trainingen heeft met name de zoektocht naar de nieuwe verantwoordelijkheid centraal gestaan met daarbij de communicatie tussen de verschillende functionaliteiten. Cruciaal hierbij waren de verwachtingen over en weer.

Omdat de ontwikkeling geënt is op de U theorie van Otto Scharmer, is er expliciet bij stilgestaan waar de organisatie en medewerkers op dat moment (vierde kwartaal) zich in hun ontwikkeling bevonden.

We hebben grofweg mogen concluderen dat we de fase van het downloaden van oude patronen bijna konden afsluiten en dat we op weg zijn naar de fase van “Presencing”, is de verbinding met de bron, in dit geval het handelen vanuit de geest dat de zorgvrager altijd het uitgangspunt is.

Bijlage 6) Aantallen zorgvragers:

Aantal zorgvragers wonen, zorg zonder behandeling: (maximaal aantal plaatsen: 218)	297
Aantal zorgvragers wonen, zorg met behandeling: (maximaal aantal plaatsen: 48)	73
Aantal zorgvragers Beschermd Wonen (WMO): (maximaal aantal plaatsen: 30)	38
Aantal zorgvragers Thuiszorg (Zvw):	51

Bijlage 7) Aantallen Medewerkers

Medewerkers in dienst op 1-1-2016:	340
Medewerkers in dienst op 31-12-2016:	327
Uitstroom:	57
Instroom:	45

Bijlage 8) Ontwikkeling ziekteverzuim

Ziekteverzuim per maand 2016

