

# Interzorg Groep

Gelooft in goede zorg



## JAARVERSLAG 2019

## Inhoud

1.	Verslag van de Directeur/bestuurder .....	3
2.	Organisatieprofiel .....	5
3.	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap .....	11
4.	Visie, beleid en prestaties .....	13
5.	Toekomstparagraaf .....	19
6.	Financiële resultaten .....	21

## 1. Verslag van de Directeur/bestuurder

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Stichting Interzorg Groep.

Goede zorg begint wat ons betreft bij aandacht en elkaar door en door kennen. We zorgen voor elkaar en we vertrouwen elkaar. We hebben een christelijk fundament en vanuit dat beginpunt bieden wij zorg op maat aan al onze cliënten. Wij werken met een duidelijke visie. Wij zijn ons bewust dat zorg voor iedereen anders is. Onze medewerkers zijn gedreven en professioneel en zoeken voortdurend naar kansen en mogelijkheden om de juiste zorg te leveren.

Interzorg Groep bestaat uit:

- de Protestants Christelijke Stichting Woonzorgcentrum Foswert
- de Protestants Christelijk Stichting voor Thuiszorg
- de Protestants Christelijk Stichting voor Maatschappelijk Werk en
- Maaltijden Noord B.V

Als professionele aanbieder zijn wij algemeen toegankelijk voor iedereen daar behoefte aan heeft. Wij beschikken over een professioneel, breed, hoogwaardig én integraal pakket van: welzijn, maatschappelijke zorg, thuisbegeleiding, thuiszorg, verpleeghuiszorg en maaltijdservice aan huis. Zorg, welzijn en ondersteuning sluiten we via maatwerk aan bij de leefwereld en de individuele behoeften van cliënten. De onderlinge samenwerking tussen onze verschillende diensten is daarbij een van de krachten en een meerwaarde van Interzorg Groep.

We bestaan al meer dan 65 jaar en zijn ontstaan en opgericht door de diaconieën van diverse kerken in Noord Friesland. Wij hebben onze wortels in de lokale samenleving van Noord Friesland en beschikken over een groot en breed vrijwilligersarsenaal. Meer dan 60 kerken zijn aangesloten bij Interzorg Groep. De historische band met onze achterban krijgt in deze tijd van zelf- en samenredzaamheid nieuwe betekenis en inhoud. Er moet nagedacht worden over de vorm van de dialoog met de kerkelijke achterban. De van oudsher betrokken achterban is één van de krachten en onderscheidende punten van Interzorg Groep waarmee een sterke en positieve bijdrage wordt geleverd aan de participatiemaatschappij in ons werkgebied. Hierdoor zijn wij nu en in de toekomst in staat om een grote en positieve bijdrage te leveren aan de decentralisatiegedachte en de keuzevrijheid van de individuele burger in Noord Friesland. Beleid en uitvoering dienen dicht bij de burgers plaats te vinden en uit te gaan van de lokale vragen van de individuele burger.

Interzorg Groep heeft in 2019 diverse gesprekken gevoerd met samenwerkingspartners over het ontwikkelen en opzetten van maatschappelijke zorg in gemeente NoardEeast Fryslân (NEF). Hierbij is gesproken over het herkennen van eenzaamheden en verslavingsproblematiek. In 2020 wordt dit vervolgd en zijn er scholingen gepland.

Alle bedrijfsonderdelen van Interzorg Groep worden jaarlijks getoetst en gecontroleerd of de landelijke en wettelijke kwaliteits- en overige uitvoeringsvereisten strikt en volledig worden nageleefd en uitgevoerd. De bedrijfsonderdelen Thuiszorg en Woonzorgcentrum van Interzorg Groep zijn HKZ-gecertificeerd en de Maaltijdservice ISO 22000 gecertificeerd, een bewijs dat al onze medewerkers hoogwaardige en verantwoorde zorg en maaltijden leveren. De hiervoor genoemde inspanningen, vernieuwingen en het blijvend anticiperen op de toenemende en steeds veranderende wet- en regelgeving vragen veel van onze medewerkers én van onze vele vrijwilligers.

**De directeur/bestuurder spreekt zijn oprechte waardering uit voor de inzet, betrokkenheid en motivatie van alle medewerkers, vrijwilligers en belangstellenden van Interzorg Groep!**

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van alle activiteiten van de verschillende onderdelen van Interzorg Groep in 2019. Dit zijn onder andere de activiteiten op het gebied van de zorg- en dienstverlening die worden gefinancierd uit collectieve middelen, activiteiten op het gebied van de Maaltijdservice aan Huis. Speciaal aandacht is er voor de aanpak van het ziekteverzuim in 2019.

Het verslagjaar 2019 is opnieuw door drie van de vier bedrijfsonderdelen met een positief resultaat afgesloten. Alleen de afdeling Thuiszorg laat een negatief resultaat zien. Interzorg Groep is een financieel gezonde en stabiele organisatie en we ontvangen al jaren een goedkeurende verklaring van de accountant bij de geconsolideerde jaarrekening.

Nu we terugkijken kunnen we concluderen dat door de gezamenlijke inspanningen het professionele werkniveau verder is gestegen, wat de kwaliteit van de bedrijfsvoering van de verschillende onderdelen van Interzorg Groep ten goede is gekomen. Hierdoor is er vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid een stevige basis gelegd voor de continuïteit van de zorglevering door Interzorg Groep in Noord-Friesland en de werkgelegenheid in gemeente Noard-East Fryslân.

### **Toekomst**

Er is landelijk sprake van een groot personeelstekort in de zorg. Tegelijkertijd is er sprake van een toenemende vergrijzing en hiermee samenhangend een stijgende zorgvraag.

Dit betekent grote druk op zorginstellingen.

Interzorg Groep heeft een verouderd personeelsbestand met een hoog ziekteverzuim wat een extra druk legt op het kunnen blijven voldoen aan de toenemende en intensievere zorgvraag.

Dit betekent dat er nagedacht moet worden over arbeidsbesparende technologieën.

Ferwert, 28 mei 2020

J.D. de Jong  
Directeur/bestuurder  
Interzorg Groep

## 2. Organisatieprofiel

### 2.1. Algemene identificatiegegevens

De algemene gegevens van de verslag leggende rechtspersoon zijn:

**Stichting Interzorg Groep**  
**Fosweterstrjitte 71**  
**9172 PS FERWERT**  
**(T) 088-5180200**  
**(Email) info@interzorggroep.nl**  
**(Internet) www.interzorggroep.nl**  
**(KvK) 01087289**

### 2.2. Structuur

#### Organisatorische structuur

Interzorg Groep heeft een bestuursstructuur met een Raad van Toezicht (toezichthoudend) en een Directeur/bestuurder (statutair en uitvoerend bevoegd). De dagelijkse leiding van de onderliggende stichtingen en de B.V. is in handen van de directeur/bestuurder, die in 2019 ondersteund werd door twee managementleden, te weten het hoofd Geld & Informatie en het hoofd Zorg & Wonen. Vanuit de lijn neemt de teamleider Zorg Thuis deel aan het management. Als staffunctionaris nemen de adviseur Personeel & Organisatie en de kwaliteitsfunctionaris op afroep deel aan het MT.

De gegevens van de directeur/bestuurder zijn:

**Dhr. J.D. de Jong**  
**Drachten**  
**Directeur/bestuurder**

#### Juridische structuur

INTERZORG GROEP wordt gevormd door de 3 onderliggende stichtingen en 1 B.V.:

- P.C. Stichting Woonzorgcentrum Foswert
- P.C. Stichting voor Thuiszorg
- P.C. Stichting voor Maatschappelijk Werk
- Maaltijden Noord B.V.

## 2.3. Kerngegevens

Interzorg Groep biedt zorg, wonen, welzijn en diensten aan op een wijze die zo lang en goed mogelijk aansluit bij de wensen en leefwijze van haar huidige en toekomstige klanten en schept voor haar medewerkers een werkomgeving, waar ruimte is voor prestatie, ontwikkeling, vertrouwen en communicatie.

Interzorg Groep is een professionele organisatie voor ouderenzorg in de meest brede zin van het woord. De diverse activiteiten worden bekostigd door subsidiering vanuit de WLZ, de Zorgverzekeringswet, financiering vanuit de gemeenten (WMO), maatschappelijke subsidies opbrengsten uit de maaltijdvoorziening en diverse overige opbrengsten en bijdragen. Hierbij worden budgetten per onderdeel vastgesteld voor personele kosten, materiele kosten en rente- en afschrijvingskosten.

### 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering



De erkende WLZ functies zijn:

Persoonlijke Verzorging  
Verpleging  
Begeleiding  
Behandeling  
Verblijf

De persoonlijke verzorging (PV) en verpleging (VP) wordt grotendeels via de Zvw georganiseerd.

*Verzorgingshuiszorg en Verpleeghuiszorg conform WLZ Zorgzwaartepakket*

De verzorgingshuiszorg richt zich op het in stand houden en optimaliseren van het zelfstandig functioneren van de bewoner. De bewoners beschikken over een eigen appartement. De cliënten kunnen zelf keuzes maken over de te ontvangen zorg. Het specifieke aanbod is afgestemd op de wensen en behoeften van de individuele cliënt.

De verpleeghuiszorg richt zich op het in stand houden en optimaliseren van het zelfstandig functioneren van de bewoner. De bewoners beschikken over een eigen kamer of een meerpersoonskamer. De cliënten kunnen zelf keuzes maken over de te ontvangen zorg. Het specifieke aanbod is afgestemd op de wensen en behoeften van de individuele cliënt.

#### *Basiszorg*

Het Woonzorgcentrum biedt de cliënt basiszorg. De basiszorg wordt geleverd naar behoefte en is gericht op het in stand houden en verbeteren van vaardigheden.

#### *Dagopvang*

De dagopvang wordt verleend in ons dagactiviteitencentrum in het Woonzorgcentrum. De dagopvang richt zich op het in stand houden van de mogelijkheden om zo lang mogelijk thuis te wonen. De dagopvang ontlast de mantelzorg en stelt een opname in een zorginstelling zo lang mogelijk uit.

#### *Kortdurende zorg*

In het Woonzorgcentrum wordt ook kortdurende zorg geleverd. Het gaat hier om kortdurende opnamen van 6 weken tot 3 maanden.

#### *Psychiatrische en somatische verpleeghuiszorg*

Het verpleeghuis biedt de cliënt psychogeriatrische verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf. Het verpleeghuis biedt een veilige woonomgeving, waar de cliënt op eigen wijze en met behoud van eigenwaarde functioneert. De zorg wordt verleend naar behoefte en is gericht op behoud of verbetering van vaardigheden. De vraag gestuurde zorg is continu (24-uur) en wordt door multidisciplinaire teams aangeboden.

#### *Thuiszorg conform WMO en WLZ indicaties en de Zorgverzekeringswet*

De Thuiszorg wordt verleend aan thuiswonende ouderen. De zorg en dienstverlening richt zich op huishoudelijke zorg, verzorging, verpleging en begeleiding. De dienstverlening gaat uit van het in stand houden en optimaliseren van het zelfstandig functioneren van de cliënt.

De Thuiszorg wordt deels door de zorgverzekeraars (ZVW), het zorgkantoor (WLZ) en deels door de gemeente (WMO) gefinancierd.

#### *Thuisbegeleiding*

Thuisbegeleiding wordt ingezet op het moment dat er pedagogische ondersteuning, ondersteuning bij psychosociale problemen of praktische ondersteuning nodig is. Dat kan variëren van hulp bij een opvoedkundige zorgvraag of begeleiding van zorgvragers met een (licht)verstandelijke beperking tot hulp bij financiële problemen. Thuisbegeleiding valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente waar de zorgvrager woont en aanmelding hiervoor verloopt via de gebiedsteams.

#### *Maatschappelijke Zorg*

Met ingang van 2020 zijn onze maatschappelijk werkers allemaal overgenomen door de NEF. Dit betekent een behoorlijke adering voor de dienstverlening van Interzorg Groep én een verlies van de kerkelijke achterban die samen het algemeen bestuur vormen van de PC Stichting voor Maatschappelijk Werk.

In de gemeente Dantumadeel heeft de politiek het College opdracht gegeven om binnen de bestaande keuzevrijheid de levensbeschouwelijke zorg voor haar inwoners te waarborgen. Op het gebied van maatschappelijke zorg ligt er in deze gemeente en in de gemeente NEF een enorme hulpvraag op het gebied van verslaving en eenzaamheid.

Interzorg Groep is in 2019 in gesprek gegaan met Verslavingszorg Noord Nederland om te kijken hoe we hier gezamenlijk iets in kunnen betekenen. In het komende jaar vinden hiervoor de eerste scholingen plaats. Deze scholingen gaan over het herkennen van verslavingsproblematiek bij cliënten en het handelen hierbij. Daarnaast ligt er een advies voor een geregistreerd mantelzorger als verbindingsschakel tussen Interzorg Groep en de kerken. Ook dit plan zal in 2020 verder worden uitgewerkt.

#### *Maaltijdservice*

De Maaltijdservice houdt zich bezig met het verstrekken van maaltijden aan o.a. bewoners van het Woonzorgcentrum en particulieren. Daarnaast verzorgt de Maaltijdservice catering voor organisaties, bedrijven en particulieren. De Maaltijdservice verricht privaat gefinancierde activiteiten.

#### 2.3.2. Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

<b>Kerngegevens (aantal/bedrag)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Cliënten</b>		
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar	77	77
Aantal extramurale cliënten per einde verslagjaar	644	641
Aantal cliënten dagactiviteiten	9	10
<b>Capaciteit</b>		
Aantal intramurale plaatsen per einde verslagjaar	91	91
<b>Productie</b>		
Aantal verpleeg- en verzorgingsdagen in verslagjaar	25.742	27.412
Aantal uren extramurale productie WLZ in verslagjaar	3.844	2866
Aantal uren extramurale productie ZVW in verslagjaar	49.236	48.248
Aantal dagdelen dagactiviteiten WLZ in verslagjaar	193	0
<b>Personeel</b>		
Aantal personeelsleden in loondienst (excl. oproepkrachten) per einde verslagjaar	317	313
Aantal FTE in loondienst (gemiddeld)	191	182
<b>Opbrengsten</b>		
Totaal opbrengsten (in euro's) in verslagjaar	12.161.675	11.140.787
Waarvan opbrengsten zorgprestaties	10.319.302	9.274.378
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	5.482.515	5.236.619
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	1.842.373	1.866.409

#### Werkgebieden

Het verzorgingsgebied van Interzorg Groep beslaat vooral Noord Fryslân, hoewel de grens niet altijd duidelijk te trekken is. Het kerngebied omvat de volgende gemeenten: Noard-East Fryslân, Dantumadiel en de Waadhoeke. Daarnaast levert Interzorg Groep zorg en diensten in Wûnseradiel, Littenseradiel, Leeuwarden, Terschelling, Tytsjerksteradiel, Achtkarspelen en Smallingerland.



## 2.4 Samenwerkingsrelaties

Interzorg Groep is een netwerkorganisatie die met veel partijen een samenwerkingsrelatie heeft. De belangrijkste 'stakeholders' van Interzorg Groep worden weergegeven in onderstaand overzicht.



Jaarlijks worden met het Zorgkantoor Friesland zorgovereenkomsten afgesloten inzake levering van intra- en extramuraal zorg (WLZ) en met zorgverzekeraars inzake de levering van verpleging en verzorging (ZVW). Interzorg Groep werkt samen met verschillende gemeentes. Het betreft zaken als afstemming op bestuurlijk en ambtelijk niveau met betrekking tot de invulling van de WMO en werkgelegenheids- en scholingsprojecten.

Met diverse opleidingsinstellingen wordt samengewerkt in verband met de scholing van medewerkers en leerlingen die bij Interzorg Groep in dienst zijn en een opleiding tot verzorgende volgen. Sinds 2017 hebben we een gezamenlijke praktijkleerroute met ROC de Friese Poort. Een groep studenten volgen hun opleiding tot verzorgende IG of de opleiding Dienstverlening intern bij Interzorg Groep. Hiervoor is een speciaal skillslab ingericht en beschikken we over een nieuwe leslokaal. Voor het her- en bijscholen van medewerkers wordt de Friese Poort ook regelmatig ingeschakeld. Daarnaast zijn er vanuit diverse studierichtingen vele leerlingen die stage lopen bij Interzorg Groep.

### Lerend netwerk

Samen met collega-instellingen Leppehiem en Zorgcentrum it Bildt maakt Interzorg Groep deel uit van het lerend netwerk. Samenwerking en uitwisseling van informatie en ervaringen vindt op verschillende vlakken plaats: bestuurlijk, MT, kwaliteitsfunctionarissen, personeelzaken, maar ook opleidingen worden gezamenlijk georganiseerd. In de komende jaren zal er verdere concretisering plaatsvinden met betrekking tot het lerend netwerk.

Met diverse zorgaanbieders uit de regio wordt daarnaast samengewerkt op verschillende onderwerpen:

### Thuiszorg 'Het Friese Land';

Op dit moment is er sprake van een samenwerkingsovereenkomst met Thuiszorg 'Het Friese Land'. Vooral op het punt van de 24-uurs zorg wordt samengewerkt.

### **Zorgcentrum 'Het Bildt';**

Thuiszorg Interzorg werkt al decennia samen met Zorgcentrum 'Het Bildt'. In samenwerking met hen en Thuiszorg 'Het Friese Land' wordt de laatste jaren steeds intensiever samengewerkt in het verzorgingsgebied van de Waadhoeke (maar ook daarbuiten) op het terrein van de extramurale thuiszorg. Een samenwerking die door alle partijen als zeer positief en constructief wordt ervaren en ook door de cliënten wordt gewaardeerd.

### **Kwadrant Groep;**

Stichting Zorggroep Palet vult met ingang van 2011 de verpleeghuiszorg in binnen het Woonzorgcentrum Foswert te Ferwert. Uitgangspunt is een langdurige samenwerking op dit gebied waarbij de verdere uitwerking en invulling van de verpleeghuiszorg met behulp van verpleegkundig specialisten/nurse practitioners een belangrijk onderdeel is.

Er is landelijk en ook bij de Kwadrant Groep druk op de beschikbaarheid van specialisten ouderengeneeskunde (SPOG).

### **Huisartsenpost (HAP);**

Sinds 2018 is de HAP gehuisvest in ons gebouwencomplex. Belangrijkste reden voor de realisatie van een HAP in het gebouwencomplex van IZG is het realiseren van een toekomstbestendige ouderenzorg voor Ferwert e.o.

1 van de doelstellingen die in dit verband met de HAP is overeengekomen is het invulling geven van huisartsenzorg binnen de verpleeghuissetting. In de loop van 2019 is de inzet van de verpleegkundig specialist van de HAP geregeld zodat de uren van de inzet van de SPOG verminderd kunnen worden, conform het verzoek van de KG.

De andere overeengekomen doelstellingen met de HAP zijn:

- Visie op anderhalvelijns zorg
- Verbeteren van professionele deskundigheid binnen de verpleeghuissetting;
- Verder ontwikkelen van thuiszorg (complexe cliënten: vooral somatiek; maar ook vormen van (lichte) dementie;
- Bedrijfs hulpverlening en (gezamenlijk) ontruimingsplan.

### 3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

#### 3.1 Bestuur en toezicht

##### 3.1.1. Zorgbrede Governance Code

Interzorg Groep hanteert de Zorgbrede Governance Code. Dit betekent dat de directeur/bestuurder en de Raad van Toezicht de normen in deze Governance Code onderschrijven, hanteren en uitvoeren. Dit is vastgelegd in de statuten en het reglement van de Raad van Toezicht.

##### 3.1.2. Directeur/bestuurder

Interzorg Groep heeft een bestuursstructuur met een Raad van Toezicht (toezichthoudend) en een Directeur/bestuurder (statutair en uitvoerend bevoegd). De dagelijkse leiding van en de onderliggende stichtingen is in handen van de directeur/bestuurder. De directeur/bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De directeur/bestuurder is in samenspraak met de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor de strategische koers van Interzorg Groep.

##### 3.1.3. Raad van Toezicht

Rekening houdend met de wettelijke verplichtingen (bijv. één lid namens de cliëntenraden) bestond de Raad van Toezicht ultimo 2019 uit vijf leden. Bij het samenstellen van de Raad van Toezicht is gelet op de volgende kwaliteiten/deskundigheden van het kandidaat-lid:

- goed ingebed in de kerkelijke gemeenschap
- goed regionaal netwerk
- bestuurlijke ervaring
- bedrijfsmatig inzicht
- financieel/beleidsmatig inzicht in het functioneren van een complexe zorginstelling
- inzicht in personeelsbeleid
- ervaring in samenwerkingstrajecten.

De belangrijkste taken van de Raad van Toezicht zijn o.a. het goedkeuren van de jaarrekeningen, het goedkeuren van de begrotingen, het goedkeuren van het aangaan van overeenkomsten, vervreemding en bezwaring van registergoederen, de benoeming van een accountant, het bewaken van de doelstelling en identiteit van de Stichting, het fungeren als klankbord voor de directeur/bestuurder, het benoemen, schorsen en ontslaan van de directeur/bestuurder, het vaststellen van het salaris en overige arbeidsvoorwaarden van de directeur/bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft een beloningsregeling afgesproken met de directeur/bestuurder en deze beloningsregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en vastgesteld en is in 2019 geactualiseerd. Daarnaast houdt de Raad van Toezicht toezicht op verschillende aspecten van de organisatie, zoals de realisatie van de doelstellingen, de financiële verslaglegging en de naleving van wet- en regelgeving. In dat kader is het van belang dat er in de Raad van Toezicht leden zitten met kennis van zaken op de verscheidene onderdelen (zie boven). Op deze manier kunnen voornamelijk juridische, financiële en gemeentelijke vraagstukken worden beoordeeld. Er is geconstateerd dat er bij de huidige Raad van Toezicht voldoende kennis aanwezig is. Er is geen sprake van aparte commissies.

De Raad van Toezicht vergaderde in het verslagjaar 4 keer met de directeur/bestuurder waarbij er een vast vergaderstramien werd gehanteerd. Elke vergadering is stilgestaan bij de uitkomsten van de bedrijfsvoering in relatie tot de begroting ('zaken met betrekking tot beheer') waarna vervolgens elke vergadering uitvoerig de beleidsmatige ontwikkelingen en de planvorming zijn besproken ('zaken met betrekking tot beleid').

De externe accountant bespreekt jaarlijks de uitkomsten van de controle van de jaarrekeningen van Interzorg Groep met de auditcommissie van de Raad van Toezicht. De leden van de Raad van Toezicht kunnen gebruik maken van een vaste reis- en onkostenvergoeding. In 2019 is hiervan gebruik gemaakt, dit is nader toegelicht in de jaarrekening.

#### *Samenstelling Raad van Toezicht per 31 december 2019*

<b>Naam</b>	<b>Woonplaats</b>	<b>Functie</b>	
Mevrouw A.G. Zandbergen	Buitenpost	Voorzitter	
Mw. T. Beimers	Emmeloord	Secretaris	
Dhr. W.O. Sierksma	Leeuwarden	Lid	Auditcommissie
Dhr. T. Jorna	Damwâld	Lid	Auditcommissie
Dhr. R. Bos	Feanwâlden	Lid	

### 3.2. Bedrijfsvoering

De directeur/ bestuurder schrijft jaarlijks een kaderbrief voor Interzorg Groep. De kaderbrief is afgeleid van het beleidsplan 2020-2023. De beide hoofden maken op basis van de kaderbrief een jaarplan voor de verschillende afdelingen. De beide hoofden rapporteren elk kwartaal over de voortgang van de jaarplannen en de resultaten aan de Directeur/ bestuurder. Hierbij wordt gebruik gemaakt van maandelijkse realisatiecijfers en financiële kwartaalcijfers. De Directeur/ bestuurder bewaakt dit beleidsproces en initieert indien nodig acties om knelpunten op te lossen of risico's te vermijden (preventief) of te beperken (reactief).

De financiële administratie stelt de maandelijks managementrapportages/ realisatiecijfers op die besproken worden in het managementteam en met de verantwoordelijke leidinggevenden. De maandrapportages richten zich op de uitkomsten van de bedrijfsvoering van de verschillende bedrijfsonderdelen en de bedrijfsvoering van Interzorg Groep als geheel.

De financiële administratie stelt jaarlijks de jaarrekening op en bespreekt deze met de accountant en de directeur/bestuurder. In verband met de corona-uitbraak verliep de bespreking van de jaarrekening op een andere manier dan vorig jaar. Op 29 mei 2020 heeft de auditcommissie van de Raad van Toezicht, samen met de directeur/bestuurder en het hoofd Geld en Informatie de jaarrekening via een conference-call besproken. De auditcommissie heeft vervolgens een positief advies gegeven, waarop de Raad van Toezicht de jaarrekening 2019 op 29 mei 2020 heeft goedgekeurd.

### 3.3 Cliëntenraad

Er is één centrale Cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten van zowel de Thuiszorg als het Woonzorgcentrum. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management van Interzorg Groep en oefent invloed uit op het beleid. Verder onderhoudt de raad nauw contact met de cliënten. De cliëntenraad bestaat uit leden die zich betrokken voelen bij de cliënten van Interzorg Groep, bestuurlijke ervaring hebben, kennis hebben van de zorg in het algemeen of zich hierin willen verdiepen. In 2019 zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde gekomen: wachtlijstbeheer, zorgleefplannen, handelingsbevoegdheid personeel, zorgzwaartepakketten, verzwaren opnamecriteria, maaltijdkeuzesysteem, invoering elektronisch cliëntendossier, de procedure zorginkoop, klachtenregeling, HKZ en begrotingen.

### 3.4. Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad adviseert en geeft (indien akkoord) instemming conform de Wet op de Ondernemingsraden over belangrijke onderwerpen voor de medewerkers van de verschillende bedrijfsonderdelen volgens de WOR. De Ondernemingsraad vergadert maandelijks waarbij 2-maandelijks overleg met de directeur/bestuurder plaatsvindt.

## 4. Visie, beleid en prestaties

### 4.1 Visie en meerjarenbeleid

#### Missie Interzorg:

De Thuiszorg begeleidt en verzorgt mensen in de thuissituatie en verleent diensten op het gebied van huishoudelijke ondersteuning en persoonlijke verzorging. Zorg-, hulp- en dienstverlening worden zoveel mogelijk gegeven op de momenten dat het nodig is. De zorgvrager staat centraal en is maat- en richtinggevend aan de uitvoering van de zorg- en hulpverlening.

Het Woonzorgcentrum streeft ernaar om een warm en respectvol woon- en leefklimaat te creëren, dat tegemoetkomt aan de persoonlijke behoeften van haar cliënten/bewoners. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt de verantwoordelijkheid en de regie over zijn of haar eigen leven behoudt.

#### Zorgvisie van Interzorg:

Cliënten zien wij als ieder mens: uniek, gelijkwaardig en waardevol. Interzorg Groep gaat uit van een integrale visie op ouderenzorg, met een goede samenhang tussen de aspecten wonen, zorg- en dienstverlening en welzijn. Een leidend uitgangspunt is dat gebouwd wordt aan gemeenschapszin, veiligheid en solidariteit. De vraagstelling van de cliënt is bepalend. De basisgedachte is dat zorg naar de cliënt toe wordt gebracht. Dat betekent, dat cliënten in principe zorg kunnen krijgen in (de directe nabijheid van) de eigen woonkern. Zorg wordt zoveel mogelijk kleinschalig verleend.

Zorgverlening geschiedt vanuit de gemeenschap, van binnenuit, samen met en door de bevolking (wijkgericht werken) en op basis van een christelijke identiteit. De kleinschalige vorm van zorg verlenen heeft consequenties voor de medewerkers van Interzorg. Er komt meer een verbinding tussen verschillende activiteiten. Er wordt vraag-gericht gewerkt: er wordt niet alleen met een zorgplan gewerkt, maar ook met een leefplan, waarin verschillende levensdomeinen van cliënten in beeld komen.

Interzorg Groep wil, vanuit haar vestiging in Ferwert, de bevolking in haar (directe) omgeving een zo integraal mogelijk pakket aan dienstverlening blijven bieden. Uitgaande van een afnemende zelfredzaamheid richt zij zich op het ondersteunen hiervan bij het individu. Op basis van haar expertise biedt zij een palet aan variërend van; maaltijden thuis, ondersteuning vanuit maatschappelijk werk, huishoudelijke hulp tot, wonen met zorg (thuis of in een beschutte omgeving) en intramurale intensieve verpleging. Juist deze mogelijkheid en de flexibiliteit van het inzetten van dit dienstenpalet met toegewijde medewerkers voor de omwonende bevolking maakt "Ferwert" uniek. Vanuit een levensovertuiging met respect voor elk individu wil de stichting een actieve en centrale rol blijven spelen in haar werkgebied. Vanwege de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van zorg, wonen en welzijn en gelet op de demografische veranderingen gaat zij er vanuit dat, er door de toenemende vergrijzing en mogelijke krimp, meer behoefte komt aan ondersteuning van de zelfredzaamheid zowel thuis als door middel van meer intensieve intramurale verpleging.

Interzorg Groep wil professionele, integrale zorg, ondersteuning en zingeving mogelijk maken voor de bevolking in Noord Friesland, samen met ruim 400 medewerkers en 100 vrijwilligers, vanuit een christelijke drive, waarbij betrokkenheid en liefde voor de naaste centraal staat.

## 4.2 **Beleid verslagjaar**

Interzorg Groep zet op de korte en middellange termijn in op versterking en uitbreiding van het huidige pakket aan zorg- en dienstverlening. Per afdeling zijn tevens de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen vermeld.

### Afdeling Thuiszorg:

De Thuiszorg heeft sinds de invoering van de WMO te maken met negatieve exploitatieresultaten. Daarnaast maakt het uitgebreide en onrendabele werkgebied gecombineerd met de financieel erg ongunstige Zvw-tarieven een positieve exploitatie van de (minimaal) noodzakelijke bedrijfsvoering voor de V&V onmogelijk.

Het werkgebied van de Interzorg Thuiszorg strekt zich uit van de gemeente Harlingen in het westen tot de Noard-East Fryslân en Dantumadiel tot Tytsjerksteradiel naar het zuiden. Er zijn de afgelopen jaren keuzes gemaakt wat de kerngebieden zijn en waar de V&V in de huidige omvang niet langer rendabel is. In de kerngebieden zal de rol en betekenis van V&V worden uitgebreid en versterkt.

### Afdeling Woonzorgcentrum:

Het Woonzorgcentrum is naast verzorgingshuiszorg ook toegelaten als erkende aanbieder van verpleeghuiszorg. Het betreft hier dertig verpleeghuisplaatsen. Er is een constante vraag naar hoogwaardige verpleeghuiszorg in Ferwert e.o. Dit is een belangrijke basis voor de continuïteit van Interzorg Groep.

Er is in 2019 geïnvesteerd in renovatie van Woonzorgcentrum Foswert met als uitgangspunt het huidige gebouw toekomstwaarde te geven, waarbij het gebouw flexibel ingezet kan gaan worden voor verpleeghuiszorg, verzorgingshuis en scheiden van wonen en zorg al naar gelang de behoefte en de wens van de huidige en toekomstige bewoners. Alle vrijgekomen appartementen worden gemoderniseerd. Daarnaast zijn een aantal installaties afgeschreven en vervangen. De belangrijkste investeringen betreffen de aanschaf en ingebruikname van een nieuwe BrandMeldInstallatie (BMI) en een nieuwe verwarmingsinstallatie. In 2020 zal naast de renovatie van de vrijgekomen appartementen, geïnvesteerd worden in de verduurzaming van het gebouwencomplex.

### Gezondheidscentrum Sintrum foar sûnens & soarch

In mei 2018 is het Sintrum foar sûnens & soarch opgeleverd en in gebruik genomen. In het nieuwe gezondheidscentrum zijn de volgende partijen gehuisvest:

- Huisartsenpraktijk "Dokterhûs"
- Fysiotherapiepraktijk
- Diëtistenpraktijk
- GGD
- Wijkverpleging
- Verpleeghuis Interzorg
- Woonzorgcentrum Interzorg
- Dagactiviteitencentrum
- Maaltijdservice aan Huis
- Pedicure

### Afdeling Maaltijdservice aan Huis

Maaltijdservice aan Huis produceert en verzorgt maaltijden voor 'Foswert' en de particuliere markt, de zogenaamde uitbrengmaaltijden. Daarnaast wordt er catering aan diverse partijen verzorgd. Hoogwaardige, ambachtelijke kwaliteit staat voorop waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van lokale en regionale leveranciers. Der klanttevredenheid is erg hoog en er is jaarlijkse sprake van een lichte toename van het aantal cliënten. Er wordt structureel geïnvesteerd in de bedrijfsvoering om de kwaliteit van dienstverlening waar mogelijk verder te verbeteren. In 2019 is er geïnvesteerd in het wagenpark.

### *Maatschappelijke Zorg*

Met ingang van 2020 zijn onze maatschappelijk werkers allemaal overgenomen door de NEF.

In de gemeente Dantumadeel heeft de politiek het College opdracht om binnen de bestaande keuzevrijheid de levensbeschouwelijke zorg voor haar inwoners te waarborgen.

Op het gebied van maatschappelijke zorg ligt er in deze gemeente en in de gemeente NEF een enorme hulpvraag op het gebied van verslaving en eenzaamheid.

Interzorg Groep is in 2019 in gesprek gegaan met Verslavingszorg Noord Nederland om te kijken hoe we hier gezamenlijk iets in kunnen betekenen. In het komende jaar vinden hiervoor de eerste scholingen plaats. Deze scholingen gaan over het herkennen van verslavingsproblematiek bij cliënten en het handelen hierbij.

Daarnaast ligt er een advies voor een geregistreerd mantelzorger als verbindingsschakel tussen Interzorg Groep en de kerken. Ook dit plan zal in 2020 verder worden uitgewerkt.

### **4.3 Kwaliteitsbeleid**

IZG biedt goede zorg- en dienstverlening, die aansluit bij de wensen en behoeften van de klanten/cliënten.

De zorg moet hierbij cliëntgericht, doeltreffend maar ook doelmatig zijn. Om de kwaliteit van zorg te waarborgen en waar nodig te verbeteren, heeft de organisatie een kwaliteitsbeleid opgesteld. Het kwaliteitsbeleid is geen losstaand iets, maar is gekoppeld aan het strategische beleid van de organisatie. In het kwaliteitsbeleid is de visie van IZG op kwaliteit beschreven, de wijze waarop het kwaliteitsbeleid en het systeem georganiseerd zijn en waar de verantwoordelijkheden liggen. Tevens is aangegeven, hoe zaken met betrekking tot het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie gecommuniceerd worden.

Om de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk inzichtelijk te maken en de kwaliteit van zorg te bewaken, verbeteren en waarborgen, maakt de organisatie gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

#### Uitgangspunten en doel van het kwaliteitssysteem

De organisatie heeft haar KMS opgezet aan de hand van de HKZ-VV&T normen:

- Duidelijkheid geven aan de cliënten over wat zij kunnen verwachten van de organisatie.
- Duidelijkheid voor de financier.
- Transparantie voor de organisatie en d.m.v. het systeem de mogelijkheid om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te toetsen en te verbeteren.
- Eenduidige werkwijze voor de medewerkers.
- Voldoen aan de wet en regelgeving.

Om kwaliteit te kunnen leveren is het belangrijk dat uitgangspunten en processen goed beschreven worden zodat er duidelijkheid is voor iedereen. De gestelde eisen worden goed gecommuniceerd naar de betrokkenen en alle medewerkers zijn verantwoordelijk om zich aan deze afspraken te houden. Het kwaliteitssysteem van de organisatie is zo opgezet dat een goed beheer en borging van de kwaliteit gewaarborgd zijn.

Samen met de kwaliteitscommissie en het MT heeft de kwaliteitsfunctionaris gewerkt aan de realisatie van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Alle processen zijn doorgelicht en procedures en instructies voor planning, uitvoering en controle zijn opgesteld (PDCA-cyclus) .

### Wat betekent kwaliteitszorg binnen IZG

- Voldoen aan (wettelijke) kwaliteitsnormen van HKZ
- Duidelijke heldere communicatiekanalen
- Duidelijke en heldere taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Duidelijke werkafspraken voor cliënten en personeel
- Vereenvoudigen van afspraken door vastgestelde procedures en instructies voor planning, uitvoering en controle afspraken
- De interne auditors toetsen deze afspraken jaarlijks om na te gaan welke onderdelen geborgd zijn en welke niet.

#### *Kwaliteitsborging*

De borging van de kwaliteit binnen de organisatie wordt gegarandeerd door het uitvoeren van interne audits en de toetsing en evaluatie van de verschillende onderdelen binnen de beleidscyclus. Eens per drie jaar worden alle onderdelen van het kwaliteitssysteem geaudit. De kwaliteitsfunctionaris bepaalt jaarlijks in het jaarplan de te auditen onderwerpen en is verantwoordelijk voor de organisatie van de audits. Zij verwerkt de resultaten van de audits in een verslag. De uitkomsten van de audits leveren input voor het opstellen van verbeterpunten door het managementteam. Naast de uitkomsten van de audits vormen de uitkomsten van de diverse evaluaties en tevredenheidsonderzoeken input voor de verbeteracties in de organisatie welke elk kwartaal besproken worden in een periodieke management review (PMR).

#### **4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners en cliënten**

##### *4.4.1. Kwaliteit van zorg*

###### *Visie op kwaliteit*

Wat verstaat Interzorg Groep onder kwaliteit van zorg en dienstverlening? Kwaliteit leveren betekent voor de stichting dat de cliënten, zoveel als mogelijk, tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening van de organisatie. Aandacht voor kwaliteit van zorg- en dienstverlening is aandacht voor de kwaliteit van leven van de cliënt. Interzorg Groep wil, zoveel als mogelijk, tegemoet komen aan de diversiteit aan wensen en behoeften van de cliënt. Dit doen we door een gevarieerd aanbod van zorg- en dienstverlening op het gebied van wonen, zorg en welzijn te bieden. Wat kwaliteit van leven inhoudt, bepaalt de cliënt zelf.

De zorgvisie en de christelijke identiteit van Interzorg Groep zijn leidend voor het handelen van de medewerkers en vrijwilligers, maar ook voor het vaststellen of verbeteren van beleid, procedures en protocollen.

De organisatie hecht veel waarde aan individualiteit van de cliënt en tracht de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen bij het handhaven van zijn eigen individualiteit en persoonlijke levenssfeer. Dit gebeurt door het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt als uitgangspunt te nemen en de regie over de zorg en dienstverlening bij de cliënt te laten, zolang als dit mogelijk is.

Interzorg Groep wil, in goede samenwerking met de cliënt, op basis van gelijkwaardigheid, er voor zorgen dat de cliënt zich thuis voelt in zijn woonomgeving. Dit betekent dat de cliënt vrijheid heeft in keuzes en samen met de medewerkers bespreekt welke ondersteuning, in de vorm van zorg en dienstverlening, hij nodig heeft om zijn leven, ondanks bepaalde beperkingen, zo goed mogelijk vorm te geven.

Iedereen binnen de organisatie is er op gericht om niet alleen die zaken te doen die afgesproken zijn, maar vooral ook aandacht te hebben voor de kleine dingen die het leven voor mensen aangenaam maakt. Empathie, aandacht voor privacy, respect voor de levensbeschouwing van de cliënt en betrokkenheid spelen hierbij een belangrijke rol.



Interzorg Groep werkt volgens het kwaliteitsdocument 2013 van de IGZ, zorgverzekeraars Nederland en LOC zeggenschap in zorg. Dit houdt onder andere in dat eens in de twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden wordt. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een extern geaccrediteerd onderzoeksbureau. De uitkomsten worden gepresenteerd aan het managementteam, de leidinggevenden en de cliëntenraad.

#### *4.4.2. Klachten*

Interzorg Groep is aangesloten bij de onafhankelijke provinciale klachtencommissie (KVVG Friesland) en bij de Landelijke Geschillencommissie.

Er is in 2019 geen enkele formele klacht ingediend die betrekking had op Interzorg Groep.

### **4.5. *Beleid ten aanzien van medewerkers***

#### *4.5.1. Personeelsbeleid*

Kwaliteit leveren betekent ook de noodzaak voor een goede samenwerking en communicatie tussen de medewerkers onderling. Goede samenwerking en communicatie met als doel om de kwaliteit en continuïteit van zorg te waarborgen! Interzorg Groep hecht er veel waarde aan dat medewerkers zich thuis voelen in de organisatie. Immers, het plezier waarmee medewerkers binnen de organisatie hun werk verrichten, komt ten goede aan de cliënt. De zorgvisie geeft richting aan het handelen van de medewerker en de vrijwilliger. Van medewerkers verwachten we een kritische houding en een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van het leveren van kwaliteit.

Kwaliteit leveren kan alleen maar in gezamenlijkheid. Iedereen binnen de organisatie levert daaraan zijn eigen bijdrage. Dit vraagt om een goede samenwerking binnen de organisatie, waarbij het belang van de cliënt voortdurend voorop staat. Klantgericht werken in houding en concrete gedrag is, wat de organisatie op ieder moment laat zien. Op het gebied van bereikbaarheid, in het nakomen van afspraken, in het snel en adequaat reageren op vragen en bij de behandeling van klachten. Dit klantgericht handelen, gebeurt niet alleen naar cliënten toe, maar ook als medewerkers naar elkaar. Kwaliteit leveren betekent: "Zeggen wat je doet en doen wat je zegt". Dit uitgangspunt willen we waar maken door duidelijkheid te scheppen in dat wat de organisatie kan bieden en deze afspraken ook na te komen.

#### *4.5.2. Kwaliteit van het werk*

Interzorg Groep houdt driejaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). De onderwerpen die daarbij aan de orde komen zijn onder meer de werkdruk, de waardering van de kwaliteit van het werk door de medewerkers en het perspectief en de doorgroeimogelijkheden die de medewerkers voor zichzelf zien bij Interzorg Groep. De uitkomsten van het MTO laten een uitermate positief beeld en een hoge score zien.

#### *4.5.3. Kwaliteit van het personeel*

Interzorg Groep beschikt over een opleidingsplan dat jaarlijks wordt geëvalueerd en geüpdate. Er wordt periodiek getoetst op het verantwoord professioneel handelen van de medewerkers. Medewerkers kunnen gebruik maken van een e-learning module om hun kennis te toetsen en bij te spijkeren.

#### *4.5.4. Beschikbaarheid van personeel*

Interzorg Groep beschikt over een actief wervingsbeleid en beschikt over een eigen opleidingscoördinator die frequente contacten onderhoudt met de diverse regionale opleidingscentra en onderwijsinstellingen. Ook in 2019 is Interzorg Groep er in geslaagd om nagenoeg alle vacatures in te vullen en wordt en zo weinig mogelijk gemaakt van externe inhuur en tijdelijke uitzendkrachten.

Interzorg Groep kampt met een (te) hoog ziekteverzuim. Opvallend genoeg betreft dit over de gehele linie langdurend verzuim. De maatregelen die zijn ingezet om het kortdurend ziekteverzuim naar beneden te brengen hebben hun vruchten afgeworpen. Een van de oorzaken van het langdurig verzuim is het verouderde personeelsbestand van Interzorg Groep. Het oudere personeelsbestand werkt 'versterkend' op het ziekteverzuim. De combinatie van deze factoren heeft er toe gebracht dat hier op korte termijn oplossingen voor bedacht zijn en op lange termijn onderzoek naar gedaan wordt. Voor het terugbrengen van het ziekteverzuim geeft Interzorg Groep een andere invulling aan de functie van de bedrijfsarts (alleen medisch gerelateerd) en wordt er een taakgedelegeerde ingezet (privé- en werkgerelateerd). Het doel van de inzet van de taakgedelegeerde is: het terugdringen van het verzuim, het de-medicaliseren van het verzuim, het ondersteunen en begeleiden van leidinggevendenden bij het casemanagement inzake verzuim en het ondersteunen bij schadelastbeperking.

Daarnaast wil Interzorg Groep investeren op het gebied van vitaliteit om medewerkers zo fit en gemotiveerd mogelijk hun pensioendatum te laten halen en hun werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren om zo de zorg aan uw en onze cliënten te waarborgen. Vitale medewerker zijn gemotiveerd en betrokken. Daarnaast zijn ze productiever en lopen ze minder kans om ziek te worden.

Hiervoor is een projectplan geschreven: 'Fit naar de Finish'. Hoofddoelstelling van dit project is dat oudere medewerkers vitaal en gemotiveerd de pensioengerechtigde leeftijd halen. Interzorg Groep wil onderzoek doen naar de mogelijkheden die er bestaan en oplossingen die gevonden kunnen worden voor werknemers in de zorg om fit de finish te halen en dit vertalen naar en vastleggen in personeelsbeleid. Wij hebben hiervoor reeds enig deskresearch gedaan en willen dit in 2020 verder onderzoeken en uitwerken.

#### *4.5.5. Samenwerking Friese Poort*

In 2017 is in samenwerking met de Friese Poort een zogenaamde praktijkleerroute opgestart. Ongeveer 20 studenten van de beroeps- en volwassenopleiding van Friese Poort volgen hun opleiding intern bij Interzorg Groep voor hen is een skillslab ingericht, waar ze hun opgedane ervaring in de praktijk kunnen oefenen en klassikaal les krijgen. Interzorg Groep blijft nadenken over verdere mogelijkheden om zelfstandig dan wel in samenwerking personeel op te leiden en te binden.

#### *4.6. Samenleving*

Interzorg Groep staat middenin de samenleving en wil met andere partijen samenwerken. Dat Interzorg Groep hier grote waarde aan hecht, blijkt uit het feit dat samenwerking en de verankering in de samenleving terugkomen in de missie van Interzorg Groep. Daarmee heeft het een duidelijke plaats binnen de organisatie. In paragraaf 2.4 is een nadere uitwerking gegeven van dit onderdeel van de missie en is een opsomming gegeven van de belangrijkste samenwerkingspartners/stakeholders van Interzorg Groep.

## 5. Toekomstparagraaf

### 5.1. Organisatierisico's

#### - Toekomst ouderenzorg

In de werkagenda van de Raad van Volksgezondheid en Samenleving (RVS) staat goed vertolkt hoe de zorgsector er momenteel in maatschappelijk opzicht voor staat. De RVS richt zich op vijf maatschappelijke opgaven op het snijvlak van volksgezondheid & samenleving. Deze opgaven komen voort uit een veranderende samenleving die de heersende opvattingen over en de inrichting van zorg, sociaal domein en (volks)gezondheid onder druk zet. Het gaat, met betrekking tot de ouderenzorg om de volgende opgaven:

1. een vergrijzende samenleving die leidt tot minder arbeidskrachten en een stijgende zorgvraag
2. toenemende pluriformiteit in de samenleving met een grotere diversiteit aan zorg- en welzijnsvraagstukken
3. de mogelijkheden van technologische ontwikkelingen en de grenzen voor de toepassing daarvan.
4. de inrichting van een toekomstbestendige gezonde en sociale leefomgeving en de wisselwerking van collectieve en individuele preventie daarin.
5. de versnippering van het (individueel) zorgaanbod door het schuren van meerdere stelsels van zorg en ondersteuning.

#### - Personeelstekort;

Er is landelijk sprake van een personeelstekort in de zorg. Interzorg Groep heeft daar ook last van.

In het WZC konden niet alle plannen die in het kwaliteitsplan stond worden uitgevoerd. In de Thuiszorg is sprake van een relatief oud personeelsbestand en zal een groot deel binnen een aantal jaren met (vervroegd) pensioen gaan.

#### - Tekort specialisten ouderengeneeskunde (SPOG)

Er is een contract met de Kwadrant Groep voor de inzet van behandelaars in het Woonzorgcentrum. Dit contract voor onbepaalde tijd en de samenwerking wordt jaarlijkse met de manager expertisecentrum van de Kwadrant Groep geëvalueerd. Behandelaars zijn positief over de medewerking, de medewerkers en de werkomstandigheden bij Interzorg Groep. Er is landelijk en ook bij de Kwadrant Groep druk op de beschikbaarheid van specialisten ouderengeneeskunde.

#### - Samenwerking huisartsenpost (HAP)

Sinds 2018 is de huisartsenpost (HAP) gevestigd in ons gebouwencomplex: 1 van de doelstellingen van de huisvesting van de HAP is het invulling geven van de huisartsenzorg binnen de verpleeghuissetting. In de loop van 2019 is de inzet van de verpleegkundig specialist van de HAP geregeld, zodat de uren van de inzet van de SPOG verminderd kunnen worden, conform verzoek van de Kwadrant Groep.

De andere doelstellingen uit de samenwerkingsovereenkomst zijn:

- uitwerken visie op anderhalvelijns zorg
- het verbeteren van de professionele deskundigheid binnen de verpleeghuissetting
- het verder ontwikkelen van thuiszorg (complexe cliënten: vooral somatiek; maar ook vormen van (lichte) dementie.

#### - Hoog personeelsverloop;

Het verloop is in dit jaar hoger dan 2018 (bij benadering in 2018 118; tot sept 2019 130, dit is inclusief stagiaires). Een verklaring hiervoor is dat medewerkers die nog niet lang in dienst zijn, (te) snel weer weg gaan. Dit speelt met name in de Huishoudelijke Hulp. Dit brengt met zich mee dat er veel tijd gaat zitten in de administratie, werving en selectie, inwerken enz.

- Productieplafonds aangaande ELV-opnames zorgen er voor dat het in de loop van het jaar niet mogelijk is om cliënten met een ELV-indicatie in zorg te nemen.

## 5.2. Organisatiekansen

### - Tijd:

Een valkuil voor Interzorg is te veel willen doen in een te korte tijd, waardoor gemaakte plannen niet worden uitgevoerd of langer duren dan verwacht. Zowel interne als externe factoren kunnen er voor zorgen dan andere activiteiten meer prioriteit krijgen dan de gemaakte plannen.

### - Zorginnovatie:

Zoeken naar de snelle winst. Welke investering vergt een kleine aanpassing in de werkwijze, maar kan de organisatie snel resultaat opleveren? Voorbeelden hiervan zijn de Medido (de medido is een apparaat waarin een zogenaamd baxterrol met medicatie kan worden geplaatst. Het apparaat is door middel van een simkaart verbonden met een database. Hierdoor kunnen ouderen beter op tijd hun medicijnen nemen) en het beeldbellen, maar er zijn natuurlijk meer mogelijkheden. Let wel: tijd en infrastructuur zijn belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van de inzet van zorgtechnologie.

### - Kwaliteitsbudget:

De overheid stelt geld beschikbaar via het Zorgkantoor om de kwaliteit van zorg in de WLZ te verbeteren. Maak hier gebruik van met het opstellen van het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg.

### - Synergie;

De verschillende bedrijfsonderdelen van Interzorg Groep kunnen een integraal zorgaanbod leveren. Dit is een belangrijk en onderscheidend punt in en binnen Noord Friesland.

### - Bedrijfsvoering, organisatiestructuur, werkwijze;

Interzorg Groep heeft een financieel gezonde bedrijfsvoering met korte lijnen. Hierdoor kan Interzorg Groep snel en efficiënt leveren wat een groot voordeel is ten opzichte van grote(re) organisaties.

### - Huisartsenpost (HAP);

Interzorg Groep heeft sinds 2018 een HAP in pandig, zie boven. Dit is een belangrijke stap en een positieve ontwikkeling voor de toekomst van de ouderenzorg in Noord Friesland mede gezien de krapte op de markt van de specialisten ouderenzorg.

## 6. Financiële resultaten

### 6.1. Financieel beleid

Het financieel gevoerde beleid is gericht op het realiseren van het geheel aan activiteiten, nodig om de doelstelling van Interzorg Groep te realiseren. Het financiële beheer vindt plaats binnen de financiële administratie. Deze bewaakt het verkrijgen van de benodigde financiële middelen, budgetten en verantwoord de gerealiseerde resultaten periodiek aan het managementteam. Intern wordt jaarlijks een begroting opgemaakt en door de directeur/bestuurder vastgesteld.

De personeelsformatie en de daaraan gekoppelde personeelskosten worden in de begroting per afdeling vastgesteld. Elke afdeling is verantwoordelijk voor het toegekende afdelingsbudget, de bewaking hiervan en de realisatie van de begrote opbrengsten.

Om de doelstelling van Interzorg Groep ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren is een financieel gezonde exploitatie nodig en een gezonde financiële positie.

In de jaarrekening vindt de eindverantwoording plaats van de uitkomsten van het gevoerde financiële beleid en het gerealiseerde bedrijfsresultaat.

### 6.2. Balans

#### 5.1 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

##### 5.1.1 GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2019

(na resultaatbestemming)

	Ref.	31-dec-19 €	31-dec-18 €
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Immateriële vaste activa	1	9.000	18.000
Materiële vaste activa	2	2.530.907	2.283.176
Financiële vaste activa	3	0	0
<b>Totaal vaste activa</b>		<b>2.539.907</b>	<b>2.301.176</b>
<b>Vlottende activa</b>			
Vorraden	4	24.415	25.767
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	6	337.967	132.774
Debiteuren en overige vorderingen	7	753.607	1.161.300
Effecten	8	0	0
Liquide middelen	9	2.495.541	1.814.541
<b>Totaal vlottende activa</b>		<b>3.611.530</b>	<b>3.134.382</b>
<b>Totaal activa</b>		<b>6.151.438</b>	<b>5.435.560</b>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Groepsvermogen</b>			
Kapitaal	10	18.295	18.295
Bestemmingsfondsen		2.621.202	2.253.624
Bestemmingsreserves		176.985	176.985
Vrije reserves		1.429.635	1.283.637
<b>Totaal groepsvermogen</b>		<b>4.246.117</b>	<b>3.732.541</b>
<b>Voorzieningen</b>	11	261.281	145.291
<b>Langlopende schulden</b>	12	160.000	180.000
<b>Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)</b>			
Schulden uit hoofde van financieringsoverschot	6	0	0
Overige kortlopende schulden	13	1.484.040	1.377.727
<b>Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)</b>		<b>1.484.040</b>	<b>1.377.727</b>
<b>Totaal passiva</b>		<b>6.151.438</b>	<b>5.435.560</b>

### 6.3. Resultatenrekening

#### 5.1.2 GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING OVER 2019

	Ref.	2019 €	2018 €
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN:</b>			
Opbrengsten zorgprestaties (en maatschappelijke ondersteuning)	16	10.319.302	9.274.378
Subsidies (exclusief Wmo en Jeugdwet)	17	445.866	438.782
Overige bedrijfsopbrengsten	18	1.396.471	1.427.627
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>		<b>12.161.639</b>	<b>11.140.787</b>
<b>BEDRIJFSLASTEN:</b>			
Personeelskosten	19	9.479.437	8.639.235
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	20	215.835	196.085
Overige bedrijfskosten	23	1.950.786	1.901.786
<b>Som der bedrijfslasten</b>		<b>11.646.058</b>	<b>10.737.106</b>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>		<b>515.581</b>	<b>403.681</b>
Financiële baten en lasten	24	-2.000	3
<b>RESULTAAT BOEKJAAR</b>		<b>513.581</b>	<b>403.684</b>
<b>RESULTAATBESTEMMING</b>			
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
		€	€
Toevoeging/(onttrekking):			
- Bestemmingsfonds AK Woonzorgcentrum		405.039	447.459
- Bestemmingsfonds AK Thuiszorg		-37.459	-227.682
- Bestemmingsreserve toekomst Chr. MW NEF		0	100.000
- Vrije reserve Maaltijden Noord BV		30.489	57.649
- Vrije reserve Maatschappelijk Werk		115.512	26.258
		<b>513.581</b>	<b>403.684</b>

Voor een toelichting op de balans en de resultatenrekening wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening 2019 van Interzorg Groep.

Landelijk staat de zorginkoop onder druk en Interzorg Groep krijgt hier ook mee te maken. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat Interzorg Groep altijd werkzaam is geweest in grote, uitgestrekte gebieden die een rendabele bedrijfsvoering nagenoeg onmogelijk maakte. Interzorg Groep heeft in 2019 keuzes gemaakt voor haar werkgebied om ook in de toekomst hoogwaardige en verantwoorde verpleging & verzorging thuis te kunnen blijven leveren.

Interzorg Groep heeft de afgelopen jaren door een stringente kostenbeheersing uitstekende, positieve exploitatieresultaten weten te realiseren wat geresulteerd heeft in een stabiele, gezonde en sterke vermogenspositie.

Ondanks de verwachting dat door de diversiteit aan inkomstenbronnen de komende jaren de exploitatieresultaten onder druk zullen blijven, biedt het aanwezige weerstandsvermogen voldoende zekerheid om eventuele tegenvallers op te vangen.