



Bestuursverslag
2023
Stichting Alkcare

Inhoudsopgave

0:	Inhoud	2
1:	Voorwoord	4
2:	Profiel van de organisatie	6
2.1:	Algemene identificatiegegevens	6
2.2:	Structuur van het concern	6
2.3:	Kerngegevens	8
2.3.1:	Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering	8
2.3.2:	Bewoners/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	8
2.3.3:	Werkgebieden	9
2.4:	Samenwerkingsrelaties en verbonden partijen	9
3:	Bestuur, toezicht en medezeggenschap	11
3.1:	Normen voor goed bestuur-toepassing en naleving (gedrag)codes:	11
3.2:	Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur/ Managementteam	11
3.3:	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze, Raad van Toezicht	11
3.4:	Principes Governancecode Zorg 2023	11
3.4.1:	Goede zorg	11
3.4.2:	Waarden en normen	12
3.4.3:	Invloed belanghebbenden (medezeggenschap)	12
3.4.4:	Inrichting Governance	14
3.4.5:	Goed bestuur	14
3.4.6:	Verantwoord toezicht	14
3.4.7:	Continue ontwikkeling	14
4:	Algemeen beleid	15
4.1:	Visie, strategie en meerjarenbeleid	15
4.2:	Gang van zaken en voorgaande verwachtingen	16
4.3:	Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar	16
4.4:	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap	18
4.5:	Naleving gedragscodes	19

4.6:	Risicoparagraaf	19
4.7:	Toekomstparagraaf	19
5:	Bedrijfsvoering	23
6:	Financieel beleid	25
	Afkortingenlijst	27
	Bijlage 1: Analyse WZD	28

1: Voorwoord

Met genoegen presenteert de Raad van Bestuur (RvB) het bestuursverslag 2023 van stichting Alkcare¹.

De organisatie kijkt terug op een goed jaar. Ook dit jaar is Alkcare met een positief resultaat van € 1.048.098,- geëindigd. Om het kwaliteitsbeleid goed te verankeren is er eind dit jaar gekozen voor een nieuw Kwaliteitssysteem, Q-Link. Begin dit jaar is een start gemaakt met de uitvoering van het strategisch vastgoedplan en is de projectorganisatie gestart voor de renovatie van 't Rekerheem. Na de doorrekening van de eerste ontwerpfase bleek echter dat de kosten voor de renovatie fors uit de pas liepen met het beschikbare budget. Dit was aanleiding voor de bestuurder om in overleg met de Raad van Toezicht (RvT) het renovatieplan stop te zetten. Inmiddels is er ingezet op het vinden van een geschikt stuk grond voor nieuwbouw. Na realisatie van deze nieuwbouw zal opnieuw gestart worden met de voorbereiding van de renovatie van 't Rekerheem, dat deels zal worden geëxtramuraliseerd. Er zijn drie beleidsmiddagen geweest, in mei, oktober en november. Tijdens de eerste beleidsmiddag is de stand van zaken van de werkgroepen besproken, tijdens de tweede beleidsmiddag is een aanzet gemaakt voor het kwaliteitsplan voor 2024 en is aandacht besteed aan het project "GOUD" en het thema "Persoonsgerichte zorg en "seksualiteit en dementie". Tijdens de derde beleidsmiddag zijn de prioriteiten voor het Kwaliteitsplan 2024 besproken als onderlegger voor het definitieve plan.

Halverwege dit jaar is er binnen Alkcare gestart met een Leiderschapsprogramma met een externe projectleider. Het leiderschapsprogramma loopt tot en met het eerste kwartaal 2024. Daarna zal er gekeken worden wat dit betekent voor de verdere ontwikkeling en organisatiestructuur van Alkcare. Het Cliënt Tevredenheids Onderzoek (CTO) heeft eind 2022 plaats gevonden. De uitslag van het CTO kan met recht positief genoemd worden. Het CTO wees uit dat 97% van de bewoners Alkcare zullen aanbevelen.

Het Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO) heeft eveneens eind 2022 plaats gevonden en zal pas weer in 2024 uitgevoerd worden. Het MT heeft wel besloten om het MTO vanwege de bewerkelijkheid niet meer via het onderzoek van Actiz uit te voeren. Voor een volgend MTO wordt gezocht naar een andere partij die ons daarbij kan ondersteunen

Als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen is Alkcare samen met stichting NIKO verantwoordelijk voor een Wijkleercentrum, waarmee een kleinschalige praktijkgerichte opleidings- en werkervaringsplaats aangeboden is aan een aantal leerlingen met als einddoel het behalen van een diploma helpende zorg en welzijn niveau 2(+).

In september zijn alle medewerkers van Alkcare uitgenodigd voor de theatervoorstelling 'Mag ik je kussen?' in Cool Theater Heerhugowaard. 'Mag ik je kussen?' is speciaal gemaakt voor iedereen die werkt in de verpleeghuiszorg en thuiszorg. Om mee te praten over morgen; over de toekomst van het werk in de zorg.

In dit bestuursverslag geeft Alkcare weer op welke wijze invulling wordt gegeven aan haar verantwoordelijkheid als maatschappelijke onderneming. Het jaarverslag 2023 van de RvT is onderdeel van het bestuursverslag en als aparte bijlage opgenomen.

In het kader van de Wet Zorg & Dwang (WZD) is Alkcare verplicht om ook een digitaal overzicht met een analyse van de toegepaste onvrijwillige zorg in te dienen bij de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd (IGJ). De analyse van de WZD is als aparte bijlage toegevoegd aan het bestuursverslag.

Het tweede deel van het bestuursverslag, de jaarrekening, laat zien dat Alkcare het jaar positief heeft kunnen afsluiten.

¹ Hierna Alkcare genoemd

Alkcare was en is nog steeds een gezonde organisatie die een relatief gezond rendement realiseert. Alkcare is een lokale zorgorganisatie, gewaardeerd door haar bewoners, cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Alkcare gaat bewust en zorgvuldig om met de haar beschikbaar gestelde middelen. Daarbij heeft Alkcare financieel voordeel van een gezonde vastgoedportefeuille met eigen locaties. Dit financiële voordeel op de vastgoedportefeuille is een belangrijke reden van het rendement van Alkcare. Alkcare heeft tot nu toe weinig problemen gekend in de personele bezetting, ook al neemt het verloop onder medewerkers toe en moeten er meer inspanningen verricht worden om nieuwe medewerkers aan te trekken in verband met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Het verzuim is dit jaar gedaald. Wel heeft Alkcare extra kosten gemaakt voor de inzet van uitzendkrachten en ZZP'ers. Ondanks dat heeft Alkcare financieel gezien een gezond jaar achter de rug, mede ook door de stevige basis die gelegd is in de afgelopen jaren.

In hoofdstuk 4 van dit verslag wordt aandacht besteed aan het algemeen beleid binnen Alkcare en wat de belangrijkste gebeurtenissen zijn geweest afgelopen jaar. Er wordt aandacht besteed aan het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap en de rol die duurzaamheid heeft gekregen binnen de organisatie.

In hoofdstuk 5 beschrijven we de bedrijfsvoering en wat o.a. de ontwikkelingen zijn met betrekking tot kwaliteit binnen Alkcare. Alkcare is serieus met het onderwerp kwaliteit en met name met de PDCA-cyclus bezig. Dat heeft geleid tot de keuze om zich niet te laten hercertificeren door Lloyd's. Alkcare oriënteert zich op een ander kwaliteitssysteem dat beter aansluit bij de kernwaarden en zorgvisie van Alkcare en het zorgkompas. Naast een goede basiskwaliteit is er ruimte en aandacht nodig voor verbetering en aanpassing van verschillende (kwaliteits)processen en vermindering van het aantal kwaliteitsprocessen. Evenals in 2022 is het kwaliteitsbeleid op hoofdlijnen beoordeeld door de directie in de directiebeoordeling.

Hans van Petten, bestuurder Stichting Alkcare

2: Profiel van de organisatie

'Alkcare' wordt geleid door een eenhoofdige Raad van Bestuur (RvB) die verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht (RvT). De organisatie heeft twee zorgcentra in eigendom; de Oldeburgh en 't Rekerheem. Naast deze locaties wordt dagbesteding geleverd in het Zonnehof in Koedijk, de Torenburcht en het Binnenhof in Oudorp en in Alkmaar-Noord wordt thuiszorg en hulp bij het huishouden en 24- uurs alarmeringszorg geleverd.

2.1: Algemene identificatie gegevens

Tabel 1. De 'NAW-gegevens' van de organisatie.

Stichting 'Alkcare'	
Adres	Herenweg 91
Postcode	1829AC
Plaats	Alkmaar
Telefoonnummer	072-5191655
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41239364
Oe-code de Oldeburgh	6109
Oe-code 't Rekerheem	6198
Emailadres	info@alkcare.nl
Internetpagina	www.alkcare.nl

2.2: Structuur van het concern

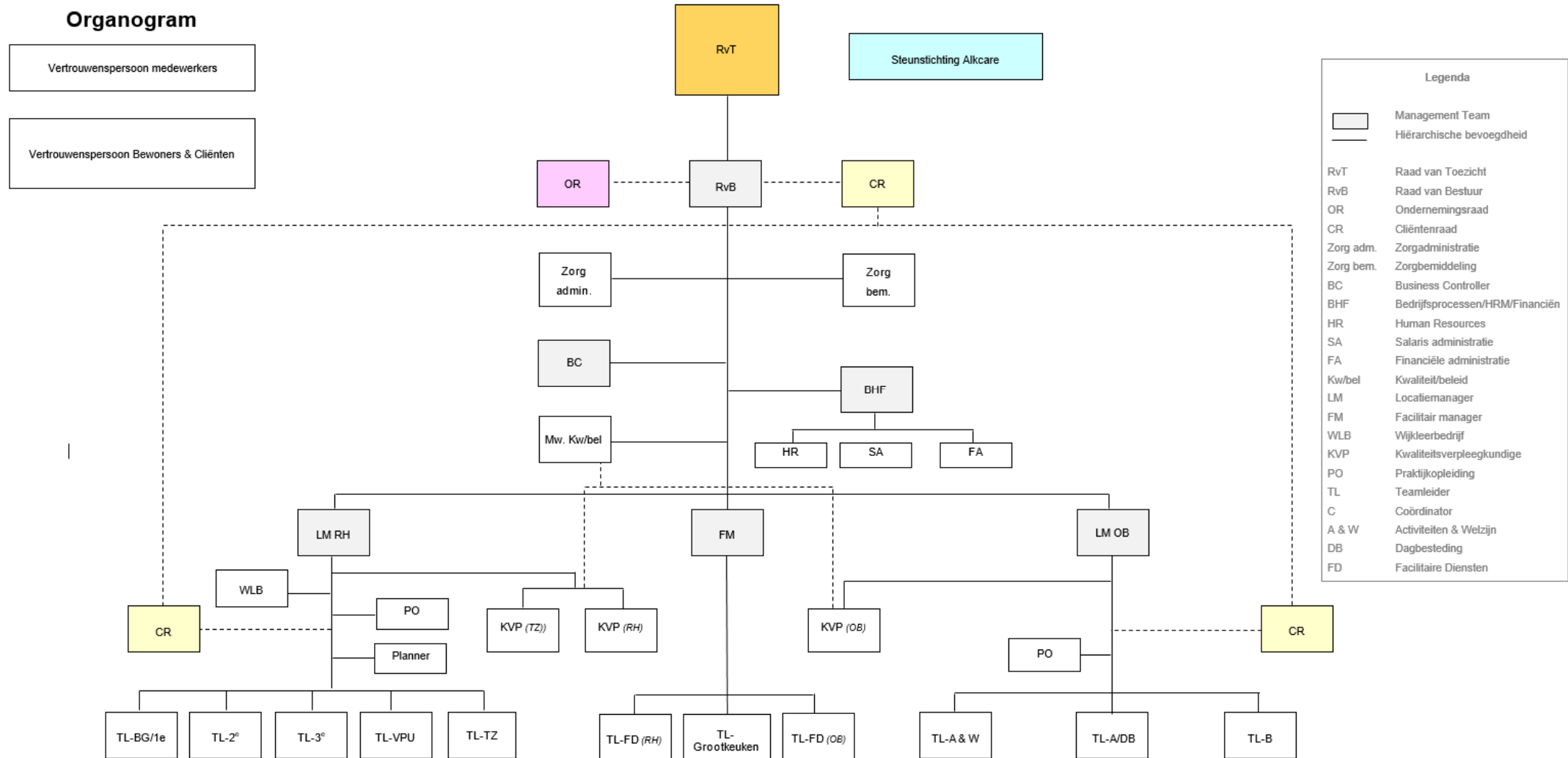
De bestuurder vormt samen met de twee locatiemanagers, de manager facilitaire dienst, de HR-medewerker, de businesscontroller a.i. en het Managementteam (MT) van de organisatie. De notulen worden gemaakt door een vaste notulist die als ZZP'er geen onderdeel uitmaakt van het MT. In het MT wordt het strategische beleid voorbereid, vastgesteld en doorvertaald op structurerend en operationeel niveau. De MT-vergaderingen vinden om de veertien dagen plaats onder voorzitterschap van de bestuurder. Besluitvorming gebeurt in overleg, onder eindverantwoordelijkheid van de bestuurder. Op basis van de inhoudelijke agendapunten nemen ook vertegenwoordigers van stafonderdelen deel aan de MT-vergaderingen. De managers zijn op structurerend en operationeel niveau verantwoordelijk voor de uitvoering van het vastgestelde beleid binnen hun eigen eenheid. Binnen de eenheden is de operationele aansturing belegd bij teamleiders.

Op centraal niveau zijn de staf- en ondersteunende disciplines gepositioneerd. Zij leggen vanuit hun positie verantwoording af aan de bestuurder.

Juridische structuur:

De rechtsvorm van Alkcare is een stichting.

Organisatiestructuur (Organogram:)



Het interne toezicht:

De RvT heeft als intern toezichthoudend orgaan een toetsende, controlerende en adviserende taak. De taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn verder expliciet beschreven in de statuten van de Stichting Alkcare, het Reglement Raad van Toezicht Alkcare en de reglementen van de diverse commissies. De taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur (RvB) zijn vastgelegd in het reglement RvB. Tussen de RvT en RvB vindt regelmatig overleg plaats tijdens reguliere vergaderingen, themagerichte vergaderingen en vergaderingen van de verschillende commissies. De RvT keurt in dit kader het door de RvB vastgestelde kwaliteitsjaarplan en bestuursverslag goed, evenals de begroting en de jaarrekening. Daarnaast neemt (een vertegenwoordiging van) de RvT in principe twee keer per jaar deel aan overleggen van de centrale cliëntenraad (CCR) en Ondernemingsraad (OR). Een vertegenwoordiging van de RvT neemt standaard deel aan de beleidsdagen van Alkcare.

De toelating:

De toelating waarover Alkcare beschikt is een WTZA.

De medezeggenschapsstructuur

Centrale cliëntenraad:

Alkcare heeft een gezamenlijke centrale cliëntenraad voor de twee locaties, 't Rekerheem en de Oldeburgh en de Thuiszorg. Zij vertegenwoordigen de bewoners en cliënten van Alkcare. De twee cliëntenraden van beide locaties zijn nog intact gebleven., Bedoeling is te zijner tijd voor iedere locatie een bewonerscommissie in te stellen. De centrale cliëntenraad bestaat uit 4 leden. Vanaf september 2022 wordt de centrale cliëntenraad ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Ondernemingsraad:

Alkcare heeft een ondernemingsraad bestaande uit 9 leden die de medewerkers van beide locaties en de thuiszorg vertegenwoordigen. De ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

2.3: Kerngegevens

2.3.1. Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering

Stichting Alkcare biedt verpleging, verzorging, thuiszorg, dagopvang, welzijnsactiviteiten en huishoudelijke ondersteuning aan intramurale en extramurale bewoners en cliënten.

2.3.2. Bewoners/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.

Kerngegevens	2023	
	Aantal	
Cliënten		
Aantal unieke cliënten zorg en verblijf (WLZ) exclusief VPU	222	
Aantal unieke cliënten ELV	24	
Aantal unieke cliënten per verslagjaar (WVP)	198	
Aantal cliënten per verslagjaar (WMO)	213	

Capaciteit		
Aantal beschikbare plaatsen met verblijfszorg	151	gem. bezetting 100.2 %
Idem geormerkt voor ELV/ KDO	4	gem. bezetting 45.0 %
Idem geormerkt voor verpleeghuiszorg	24	gem. bezetting 99,7 %
Productie		
Aantal dagen zorg en verblijf in verslagjaar	55.105	
Waarvan aantal mutatiedagen	803	
Waarvan verblijfscomponent niet geïndiceerde partner	495	
Aantal dagen ELV in verslagjaar	714	
Aantal dagen verpleeghuiszorg	8.736	
Aantal dagen VPT-productie	4.539	
Aantal dagdelen dagbesteding in verslagjaar WLZ (geïndiceerd)	3.098	
Aantal dagdelen dagbesteding in verslagjaar WMO (geïndiceerd)	3322	
Aantal uren wijkverpleging in verslagjaar	11560	
Aantal uren verpleging in verslagjaar WLZ	637	
Aantal uren hulp bij huishoudingen in verslagjaar	17.105	
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar (exclusief stagiaires)	498	
Aantal FTE-personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar (exclusief stagiaires)	302	

2.3.3. Werkgebied

Het werkgebied richt zich op bewoners van Alkmaar Noord (boven het Noord Hollands Kanaal).

2.4. Samenwerkingsrelaties

Alkcare is aangesloten bij de branchevereniging Actiz. Deze koepelorganisatie onderhandelt namens de leden met overheid en vakbonden over zaken die de sector aangaan. Alkcare is binnen Actiz vertegenwoordigd in het netwerk kleine organisaties en het netwerk van vastgoedmanagers. Actiz verschaft naast informatie over de ontwikkelingen ook periodiek benchmarkgegevens.

Daarnaast is Alkcare aangesloten bij een lerend netwerk. Met de zorgorganisaties Stichting NIKO, Horizon Zorgcentrum, Zorggroep Tellus, De Pieter Raat stichting (DPRS) en Warm Thuis wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt en kennis gedeeld.

Stichting Alkcare neemt deel aan de regionale samenwerking ter verbetering van medicatieveiligheid.

Alkcare maakt vanaf 2021 deel uit van de Kerngroep van het Palliatief Netwerk.

Op de Verpleeghuisunit (VPU) in 't Rekerheem wordt samengewerkt met Magentazorg, die de behandelaren levert en de medische eindverantwoordelijkheid draagt voor de cliëntenzorg.

Op het gebied van welzijn wordt intensief samengewerkt met het Horizon College in het kader van opleiden en het Wijkleercentrum.

In 2021 is in Alkmaar Noord het Project G'oud opgestart in de Hofstaete. Het project is een samenwerking met woningcoöperatie Woonwaard, WonenPlus Alkmaar, MEE & de Wering en het thuiszorgteam van Alkcare. Doel van het project is om het voor de bewoners van de Hofstaete mogelijk te maken om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Inmiddels is het project geïmplementeerd en wordt er ingezet op verdere uitrol in de Marepoort, de Livingstone, de aanleunwoningen bij 't Rekerheem, en de Vuijk in Oudorp. Het project G'oud valt onder de afspraken van de netwerktafel "VONK", waarin alle relevante stakeholders vertegenwoordigd zijn. Daarnaast participeert Alkcare in het netwerk dementie.

3: Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1: Normen voor goed bestuur

Het bestuur en management werkt conform de Governancecode Zorg 2022. Binnen Alkcare is er een structureel MT-overleg, er zijn teamleidersoverleggen, een gezamenlijk teamleidersoverleg, het groot-teamoverleg en afdelings- of teamoverleggen. Alkcare heeft een klachtenregeling en een klokkenluidersregeling waar iedere medewerker bekend mee is. Medewerkers werken conform de gedragscode en er is een meldcode (kinder)mishandeling of huiselijk geweld. Alkcare werkt met drie vertrouwenspersonen, een vertrouwenspersoon voor de medewerkers, een vertrouwenspersoon voor de bewoners en vanuit Zorgstem een vertrouwenspersoon voor de WZD. Eind 2023 heeft het MT ervoor gekozen om zich niet te hercertificeren bij Lloyds en zich te oriënteren op een ander kwaliteitssysteem. Wel moeten de bestaande minors opgelost worden. Er is gekozen voor een nieuw kwaliteitssysteem, Q-Link. Het contract met Lloyd's is opgezegd.

3.2: Samenstelling Raad van Bestuur en bezoldiging bestuurder

Naam	Functie in RvB/Directie	Interim ja/nee	Functie vervuld van/tot	(Neven)functies
Dhr. H. van Petten	Raad van Bestuur	Nee	Geheel 2023	Geen

Bezoldiging:

De bestuurder ontvangt een salaris binnen de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector. Voor een uitgebreidere toelichting wordt verwezen naar de jaarrekening 2023.

3.3: Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht²

Samenstelling Raad van Toezicht:

Voor de samenstelling van de Raad van Toezicht (RvT), de bezoldiging en hun werkwijze, wordt verwezen naar het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 op de website van Alkcare waar het, gezamenlijk met het bestuursverslag en de jaarrekening gepubliceerd is.

Bezoldiging:

Zie het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 op de website van Alkcare.

Werkwijze:

Zie hiervoor het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 op de website van Alkcare.

3.4. Toepassing Governancecode Zorg 2023

3.4.1. Goede zorg

Bij Alkcare gaat het om tevreden bewoners/cliënten, tevreden medewerkers en vrijwilligers en een gezonde bedrijfsvoering. Elk initiatief wordt getoetst aan deze drie uitgangspunten. De belangrijkste controlevraag daarbij is: "Wat wordt mw. Jansen³ hier beter van?"

² Het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 is te lezen op de website van Alkcare,

³ Dit is een gefingeerde naam

Voor Alkcare is gastvrijheid belangrijk om de bewoners/cliënten, hun familieleden, mantelzorgers, de medewerkers, vrijwilligers en overige bezoekers oprechte aandacht te geven. Hierbij staan eerlijkheid, duidelijkheid, positiviteit en het bieden van een luisterend oor voorop. Een gastvrije sfeer in huis draagt direct bij aan het gevoel van welbevinden en veiligheid. Iedereen is welkom en voelt zich welkom.

3.4.2. Waarden en normen

De kernwaarden van Alkcare geven aan waar medewerkers voor staan, wat de medewerkers met elkaar verbindt, waar ze in geloven en wat essentieel is in hun houding en hun gedrag. Alkcare kent vier kernwaarden die in 2022 zijn vastgesteld zijn, te weten:

- Gastvrij
- Realistisch
- Liefdevol
- Professioneel

De kernwaarden geven weer dat eenieder binnen de organisatie zich bewust is van zijn verantwoordelijkheid en eigen professionele ontwikkeling. Medewerkers worden geacht om alles in het werk te stellen om te beschikken over actuele kennis en bevoegdheden die nodig zijn om de zorg en diensten te kunnen verlenen. Binnen Alkcare vindt men het belangrijk dat geleerd wordt van fouten en dat men elkaar daarop aanspreekt. Iedere medewerker staat open voor vernieuwing. Een goede samenwerking is vanzelfsprekend zowel intern als met de samenwerkingspartners.

De cyclus van leren en verbeteren komt terug in de processen om kwalitatief veilige zorg en ondersteuning te bieden. Denk hierbij aan de processen in de dagelijkse zorg, cliëntevaluaties, audits en incidenten. Van MT tot aan de werkvloer en vice versa is men bezig om deze bewustwording en cultuur te stimuleren. De kwaliteitsverpleegkundigen, waar Alkcare in 2021 mee gestart is, zijn hier ondersteunend in. Samen met de aandachtvelders werken ze aan een continu proces van verbetering van de zorg en diensten. Het betekent voor de gehele organisatie dat door een continu leer- en verbeterproces de kwaliteit en veiligheid verhoogd wordt.

3.4.3 Invloed belanghebbenden

Medezeggenschap cliënten, de Centrale Cliëntenraad

Er is één Centrale Cliëntenraad die begin 2023 de voorlopige keuze heeft gemaakt om de twee cliëntenraden van de Oldeburgh en 't Rekerheem te handhaven. Op termijn zullen de twee raden omgezet worden tot twee bewonerscommissies. Sinds september 2022 is er een ambtelijke secretaris. Binnen de CCR en in het overleg met de bestuurder wordt vormgegeven aan de medezeggenschap van bewoners en cliënten conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Beide cliëntenraden hebben structureel overleg met de locatiemanagers van de betreffende locaties. De bestuurder en de CCR hebben minimaal 4 maal per jaar een overleg met elkaar.

De Centrale Cliëntenraad van Alkcare is in 2023 4 maal bijeen geweest voor een gezamenlijke bijeenkomst met de bestuurder. Bij 1 overleg was een vertegenwoordiging van de RvT aanwezig. Een afvaardiging van de Centrale Cliëntenraad was aanwezig bij de vrijwilligersbijeenkomst.

Afgelopen jaar is de Centrale Cliëntenraad van Alkcare betrokken geweest bij de volgende onderwerpen/ activiteiten:

- Werving van nieuwe leden;
- Renovatieplan Rekerheem en keuze architect;
- Kennismaking vertrouwenspersoon en toelichting WZD;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken;

- Rookbeleid Alkcare;
- Folders/informatie over de cliëntenraad voor nieuwe bewoners;
- Onderhoud duofiets;
- MIC/MIM-rapportages;
- Facturatie broodmaaltijd;
- Pilot werken in eigen kleding;
- Rapportage HR;
- Cybersecurity;
- Kwaliteitsjaarplan 2024;
- De beleidsmiddagen.

Advies en instemming is verleend over:

- De jaarrekening en het bestuursverslag van 2022;
- Visie op Welzijn, complexe PG zorg en visie op vrijwilligers;
- Visie op Leiderschap;
- Kwaliteitsjaarplan 2024;
- Begroting 2024;
- Prijslijst 2024;
- Rookbeleid Alkcare.

Medezeggenschap medewerkers, Ondernemingsraad

De medewerkers van Stichting Alkcare zijn vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad. Binnen de Ondernemingsraad en in het overleg met de bestuurder wordt vormgegeven aan de medezeggenschap van medewerkers conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR).

De Ondernemingsraad heeft in een vaste structuur, eenmaal per maand, overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur en eenmaal per maand onderlinge overleggen als ondernemingsraad. Indien nodig worden in overleg andere betrokken functionarissen uitgenodigd.

De Ondernemingsraad bestaat uit negen leden en heeft twee vacatures aan het eind van het verslagjaar.

De ondernemingsraad werkt vanaf 2021 met een viertal commissies te weten het dagelijks bestuur, de commissie financiën, de commissie Wetgeving en Arbo en de commissie P&O.

De Ondernemingsraad is in het verslagjaar 2023 10x bij elkaar geweest en heeft 11x een Overlegvergadering met de bestuurder gehad en 1x een Artikel 24 overleg.

De OR heeft 3 maal haar instemming verleend aan:

- Het Scholingsplan;
- Offerte PMO ArboNed;
- Inloop premie WGA-hiaatverzekering.

De OR heeft de onderstaande 4 onderwerpen met de bestuurder besproken:

- De Jaarrekening 2022
- Het Bestuursverslag 2022
- Het Kwaliteitsjaarplan 2023
- De Begroting 2024

Gespreksonderwerpen met de bestuurder waren o.a.:

- Nieuwbouw/verbouw;
- Wel of niet werkkleding voor PG afdeling;
- De financiële cijfers, kwartaal- en exploitatiecijfers;
- Rookbeleid t.b.v. rookvrije zorg;
- Lief- en leedbeleid;

- Functiehuis en beloningsbeleid.

3.4.4. Inrichting governance

De inrichting van de governance door de RvT is terug te lezen op de website van Alkcare in het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023.

3.4.5. Goed bestuur

De besturing is gebaseerd op resultaatverantwoordelijk management. De locatiemanagers en de facilitair manager dragen de volle verantwoordelijkheid voor de realisatie van de overeengekomen doelen op het terrein van het primaire proces, personeelszorg en middelenbeheer. Zij doen dit binnen de vastgestelde kaders, met behulp van beschikbaar gestelde middelen en in goede afstemming met anderen binnen en buiten de organisatie.

Op centraal niveau zijn de staf- en ondersteunende disciplines gepositioneerd. Zij leggen vanuit hun positie verantwoording af aan de bestuurder. De omvang van de ondersteunende diensten staat in een gezonde relatie tot de omvang van de organisatie. Binnen de ondersteunende diensten is alle professionele kennis en deskundigheid beschikbaar om de dienstverlening goed te kunnen ondersteunen op het vlak van bewonerszorg, werkgeverschap, bedrijfsvoering en governance.

Onze ondersteunende systemen zijn actueel, betrouwbaar, van bestaande leveranciers, van bewezen kwaliteit, ondersteunen daadwerkelijk het primaire proces en de informatie is uitwisselbaar. Resultaten worden vastgelegd in actuele en betrouwbare managementinformatie, afgestemd op het resultaatgebied en de verantwoordelijkheid van de managers. Het meerjarenbeleid wordt jaarlijks in het najaar opgesteld door het beleidsteam in samenwerking met een afvaardiging van de medezeggenschap en de RvT en vastgelegd in een meerjaren-kwaliteitsplan. De afgeleide jaarplanning wordt vastgelegd en bewaakt in een Planning & Control (P&C) -cyclus.

3.4.6. Verantwoord toezicht

Zie hiervoor het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 op de website van Alkcare.

3.4.7. Continue ontwikkeling

Zie hiervoor het jaarverslag Raad van Toezicht Alkcare 2023 op de website van Alkcare.

4: Algemeen beleid

4.1: Visie, strategie en meerjarenbeleid

Missie:

Alkcare biedt op onze locaties en in de thuissituatie, kleinschalige persoonsgerichte ouderenzorg en ondersteuning, waarbij de cliënt de regie zolang mogelijk behoudt. Onze leidende vraag daarbij is altijd: wat kan ik voor u betekenen?

Zorgvisie:

Door de vergrijzing zal de vraag naar zware zorg toenemen. De huidige capaciteit binnen Alkcare is voor deze vraag onvoldoende. De behoefte van de ouderen is om zolang mogelijk thuis te blijven wonen.

Daarom:

- Zal Alkcare zijn huidige intramurale capaciteit behouden. Daarbij zal Alkcare zich gaan richten op complexe, intramurale zorg, met name PG in de laatste fase.
- Alkcare zal zich in de thuissituatie van cliënten richten op de toenemende zorgvraag en op de meer complexe zorg en ondersteuning.
- Alkcare zal dit doen met samenwerkingspartners met behoud van de regierol.
- Alkcare zal hierbij gebruikmaken van beschikbare innovaties en technologieën.

Om dit te bereiken:

- Behouden we onze intramurale capaciteit.
- Wordt de organisatie toegerust op de meer complexe zorg en ondersteuning.
- Blijven we een eigen, veilige en prettige woonomgeving bieden.
- Bieden we een goed aansluitend zorgaanbod en ondersteuning bij de cliënten thuis.

Visie van Alkcare

- Wij worden de beste en meest gastvrije ouderenzorgaanbieder van Noord-Holland.
- Wij worden de beste werkgever van Noord-Holland.
- Wij zijn financieel gezond.

Ambities

- Behoud van capaciteit en groei van ons extramurale aanbod;
- Toerusten op meer complexe PG- zorg;
- Goed werkgeverschap;
- De organisatie is gastvrij;
- Optimaliseren van de bedrijfsvoering;
- We zijn duurzaam;
- Innovatie en technologie is geborgd als proces in de organisatie;
- Welzijn en welbevinden vormen de basis van onze organisatie;
- Wij zijn financieel gezond.

Onze visie op leidinggeven is:

- Open en actiegericht vanuit de gezamenlijke visie;
- Langetermijngerichtheid, bewust bouwen aan de toekomst;
- Ruimte en vertrouwen geven;
- Vanuit een gelijkwaardige dialoog.

In contact met onze bewoners, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en relaties is “*moreel leiderschap*” het uitgangspunt. Er wordt gezocht naar persoonlijk contact, mensen worden serieus genomen en iedereen wordt met respect behandeld en met vertrouwen tegemoet getreden.

4.2: Gang van zaken en voorgaande verwachtingen

In mei, oktober en november 2023 is het beleidsteam samen met een afvaardiging van de medezeggenschap en de RvT bijeengewees. Tijdens de eerste beleidsmiddag was er een terugblik op het voorgaande jaar en zijn de voorgenomen ambities uit het kwaliteitsplan voor 2023 besproken. Op de tweede beleidsmiddag zijn de contouren voor het Kwaliteitsjaarplan van 2024 opgesteld en op de laatste beleidsdag zijn de uitgewerkte contouren voor het Kwaliteitsjaarplan van 2024 besproken.

4.3: Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

Alkcare is een stabiele organisatie, financieel gezond en heeft over het algemeen een goede waardering door bewoners, cliënten en medewerkers.

Belangrijke beleidsthema's in 2023 waren onder andere:

- Het implementeren van een aantal onderdelen van het ECD waaronder de medicatie toedienings-app.;
- Het prioriteren van de projecten voor 2023 en verder;
- Het aanschaffen en implementeren van het programma Q-Link. Met behulp van dit programma is het mogelijk om het eigen Kwaliteitsmanagement opnieuw in te richten en procedures te actualiseren en het verminderen van het aantal procedures;
- Het vaststellen van de visie op Welzijn en vrijwilligers;
- Het vaststellen van het plan van eisen voor nieuwbouw en verbouw van beide locaties;
- Het leiderschapsproject ‘Groeikracht’ is gestart met een externe projectleider voor de hele organisatie. Dit project loopt door tot en met Q1 2024.
Na afloop van het leiderschapstraject worden er keuzes gemaakt voor de verdere organisatieontwikkeling, het aanpassen van de organisatiestructuur en het werken met portefeuilles;
- Uitwerken van het strategisch vastgoedplan;
- Voorbereiden van de geplande renovatie van ‘t Rekerheem en de keuze om af te zien van renovatie;
- Verdere uitrol van het project “G’oud”;
- Opstellen en uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid.

Transitie naar Zorg met Behandeling:

Gezien de toenemende zorgvraag oriënteert Alkcare zich op het ontwikkelen van de functie behandeling binnen de organisatie. Zelfstandig of in samenwerking met andere partijen.

Er wordt op dit vlak inmiddels nauw samengewerkt met de huisartsen, Geriant, De Pieter Raat Stichting uit Dijk en Waard en kleine VVT-organisaties uit Alkmaar.

In het kader van de beleidsontwikkeling in 2023 en verder, heeft Alkcare zich in 2022 aangesloten bij de ontwikkeling van de functie van “Verpleegkundig Specialist” en het ontwikkelen van een “Compact behandelteam”, op basis van de samenwerking tussen de verpleegkundig specialist en de huisarts.

Samenwerking met Magentazorg op de VPU:

Alkcare heeft een gesloten verpleegunit in locatie ‘t Rekerheem. Binnen deze unit levert Alkcare de zorg en facilitaire ondersteuning ten behoeve van bewoners met een dementieel beeld.

Magentazorg levert de functie behandeling en is eindverantwoordelijk voor de totale zorg. De officiële productieafsprake loopt via Magentazorg, waarmee zij de formele budgethouder is.

Magentazorg draagt in dit kader de kosten voor huisvesting en zorg over aan Alkcare.

Bij een verdere oriëntatie op de transitie van de hele organisatie naar Zorg met Behandeling is bepaald dat de samenwerking met Magentazorg in september 2024 stopt. Zoals eerder aangegeven wordt onderzocht om een eigen behandelteam te starten, mogelijk in samenwerking met de Pieter Raad uit Dijk en Waard en de huisartsen. Een andere mogelijkheid is om aan te haken bij de andere kleine VVT-organisaties in Alkmaar.

Strategisch vastgoedbeleid en ontwikkeling Plan van eisen (PvE)

In 2023 is in samenwerking met AAG een plan van eisen voor renovatie opgesteld, waarbij de risico's in beeld gebracht zijn en het strategisch vastgoedbeleid een aantal keer besproken is met de RvT en de medezeggenschap. Uiteindelijk is in het najaar van 2023, vanwege hoger uitgevallen kosten en een forse overschrijding van het vastgestelde budget, besloten om de renovatie voor 't Rekerheem niet door te laten gaan. Er is nu ingezet op nieuwbouw op een nieuwe locatie. Wanneer de nieuwbouw gereed is dan zal 't Rekerheem verbouwd gaan worden en deels geschikt gemaakt worden voor extramuralisatie.

In de Oldeburgh zullen twee huiskamers gerealiseerd worden t.b.v. het toenemend aantal bewoners met dementie.

Het toerusten van het thuiszorgaanbod op complexere zorg thuis, het project G'oud, heeft afgelopen jaar met ondersteuning van een projectleider zijn beslag gekregen. Het project, dat eind december 2021 van start is gegaan, is in samenwerking met De Pieter Raat Stichting (DPRS), Woonwaard en twee welzijnsorganisaties in de Hofstaete geïmplementeerd. De bedoeling is om in 2024 het project in de Hofstaete uit te breiden naar de seniorencomplexen de Marepoort, de Livingstone, de aanleunwoningen bij het Rekerheem en de Vuijk in Oudorp.

Eind december 2022 heeft Alkcare voorbereidingen getroffen om de werkzaamheden van de Rietschoot in de Hofstaete over te nemen. Formeel zijn de werkzaamheden op 1 januari 2023 gestart met het thuiszorgaanbod en een ondersteuningsaanbod van welzijnsdiensten in de Hofstaete.

Professionaliseren en doorontwikkelen van ondersteunende processen:

Alkcare is een relatief "platte" organisatie met relatief lage kosten voor ondersteuning. Hiermee onderscheidt Alkcare zich maar het is geen doel op zich. De gedachte is om "de zorg" zo goed mogelijk te ondersteunen. Om die reden is in 2021 een traject in gang gezet om de administratieve processen en systemen te verbeteren. Dit heeft geleid tot goede en actuele managementinformatie die de managers ondersteunt in de bedrijfsvoering. Om het proces van managementinformatie goed te ondersteunen is er een business controller op ad interimbasis werkzaam. De bewaking van de processen is belegd bij de manager bedrijfsprocessen, HRM- en financiële administratie.

Bij bovenstaande ontwikkelingen en beleidsthema's zijn het middenkader en de stafmedewerkers van Alkcare nadrukkelijk en actief betrokken, door middel van de reguliere overlegstructuur en door het organiseren van beleidsdagen.

Wijkleercentrum (WLC):

Alkcare werkt samen met Stichting NIKO en het Horizon College aan de doorontwikkeling van twee Wijkleercentra. Een Wijkleercentrum in Alkmaar Noord (Alkcare) en een Wijkleercentrum in Alkmaar Zuid (NIKO). Gezamenlijk worden jaarlijks ruim 40 leerlingen opgeleid. In Alkmaar Noord worden gemiddeld 20 leerlingen opgeleid op niveau 2(+). Deze leerlingen verrichten ondersteuning in de wijk (op individueel niveau), bij projecten in wijkcentra en ze gaan intramuraal aan de slag in de Oldeburgh en 't Rekerheem. Het beoogde effect is dat bewoners mogelijk langer thuis kunnen blijven wonen en als ze eenmaal intramuraal zijn dat het zorgt voor meer handen aan het bed. De gemeente subsidieert het project grotendeels en Alkcare levert een coördinator en een praktijkopleider voor het Wijkleercentrum

Proud partner:

Vanaf 2016 werkt Alkcare met een welzijnsproject waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek hebben gekregen in de organisatie. De functie “welzijnsassistent” is gecreëerd en hiervoor zijn inmiddels meer dan 20 mensen aangenomen. Een grote groep daarvan heeft een aanstelling voor onbepaalde tijd. In totaal heeft Alkcare inmiddels ruim 30 medewerkers in dienst die op een of andere manier een afstand hadden tot de arbeidsmarkt.

Via het MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) Noord-Holland Noord heeft Alkcare het keurmerkschild “Proud partner” in ontvangst mogen nemen.

Voorwaarde om hiervoor in aanmerking te komen was ‘Ondernemen met Hart en ziel’ waarbij de organisatie aan onderstaande eisen moet voldoen:

- 5% van het personeelsbestand bestaat uit medewerkers met een arbeidshandicap of komt uit een uitkeringssituatie of;
- Het afnemen van verschillende diensten bij een van de Leerwerkbedrijven in de regio (ProBedrijven, De Bolder, WerkSaam of WNK) (denk bijvoorbeeld aan schoonmaak, catering, groenonderhoud, business post of reproducties), of uitbesteden van werk aan WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (denk bijvoorbeeld aan in-, om- of verpakkingswerkzaamheden).

4.4: Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

De toenemende zorgzwaarte:

De algemene trend in Nederland is dat mensen steeds langer thuis wonen, ook als zij meer zorg en ondersteuning nodig hebben. Bij de indicatiestelling van nieuwe bewoners is dat inmiddels ook duidelijk merkbaar. Deze ontwikkeling heeft zich ook in 2023 doorgezet. Reden is dat met de toenemende dubbele vergrijzing het aantal mensen met geheugenproblematiek sterk toegenomen is en komende jaren nog zal toenemen. De verwachting is dat de behoefte aan capaciteit voor mensen met dementie zal toenemen en bijna zal verdubbelen. De komende jaren zal dat nog zichtbaarder worden binnen de locaties van Alkcare en wordt het overgrote deel van de intramurale capaciteit ingezet voor mensen met dementie.

Op beide locaties van Alkcare is duidelijk zichtbaar dat de zorgvraag toeneemt en complexer wordt. In 2022 is een coach gespecialiseerd in PG zorg gestart. Zij verzorgt o.a. de deskundigheidsontwikkeling op het vlak van dementie. Tevens is er aansluiting gezocht bij het Netwerk Dementie Noord-Holland en is er in samenwerking met de partners in het lerend netwerk gestart met een gericht scholingsaanbod op dementie voor zowel intra- als extramurale medewerkers.

Duurzaamheid

Alkcare is zowel op landelijk als op regionaal niveau aangesloten bij Green Deal Duurzame Zorg om ervoor te zorgen dat duurzaamheid verankerd wordt in het strategisch beleid van Alkcare. Dit doet Alkcare samen met haar partners in het lerend netwerk en daar waar nodig met externe ondersteuning.

Voor 2023 zet Alkcare in op bewustwording van duurzaamheid. In oktober is er een campagne geweest waarin medewerkers vooral zijn voorzien van tips. Daarnaast is de werkgroep Duurzaamheid aangesloten bij alle werkoverleggen om zo het gesprek aan te gaan met de medewerkers. Deze campagne zal ook in 2024 weer gevoerd worden. Er is een beleid op duurzaamheid opgesteld, samen met een externe duurzaamheidscoach die in 2022 is gestart. Deze duurzaamheidscoach zal ook in 2024 nog aanblijven om, samen met de werkgroep, een plan van aanpak te maken om zo de weg naar verduurzaming goed in beeld te blijven houden en te blijven volgen. In 2023 is het nog niet gelukt om de verschillende processen te digitaliseren, zoals de personeelsmappen en folders voor cliënten en medewerkers. Dit wordt in 2024 voortgezet. Alles met als doel om onze CO₂-footprint te reduceren. In 2023 is 60% van de bedrijfsauto's geëlektrificeerd. In 2024 wordt dit gerealiseerd voor nog eens 20%. Er is in 2023 een CO₂-routekaart opgesteld en er is een start gemaakt met het

digitaliseren van het maaltijdprogramma. In 2024 gaan we hier verder mee. Ook de legionellaregistratie zal gedigitaliseerd worden in 2024. Al deze maatregelen voorkomen een overmatig gebruik van papier.

4.5: Naleving Gedragscodes

Binnen Alkcare wordt gewerkt met de gedragscode en de meldcode (kinder)mishandeling en/of huiselijk geweld. Alle medewerkers zijn hiermee bekend. Beide codes zijn op dit moment nog terug te vinden op de O-schijf in het Kwaliteitshandboek. Als intranet geïmplementeerd is, naar verwachting is dat in 2024, zal het opgenomen worden in het nieuwe Kwaliteitssysteem, Q-Link en tevens ook op intranet gezet worden. Medewerkers houden zich aan de gedragscode. Mocht dit niet het geval zijn, dan volgt er een (waarschuwing)gesprek.

Alkcare kent een klachtenregeling voor medewerkers en cliënten en heeft een vertrouwenspersoon waar medewerkers gebruik van kunnen maken.

4.6: Risicoparaagraaf

In 2023 is Alkcare nog wel geconfronteerd met medewerkers en bewoners die het coronavirus opgelopen hadden. Het totale ziekteverzuim op 31 december 2023 was 8%, het is gedaald t.o.v. 2022, maar het ligt nog wel hoger dan het landelijk gemiddelde binnen de zorgsector van 7,75%. Toename van het ziekteverzuim en het niet kunnen invullen van vacatures heeft gezorgd voor extra inzet personeel (PNIL) en een stijging van de kosten.

In 2023 is in overleg met de RvT, om financiële risico's te vermijden ⁴ besloten om het verbouwingsplan van 't Rekerheem stop te zetten en te zoeken naar een nieuwe locatie voor een nieuwbouwplan. Als de nieuwbouw gerealiseerd is dan zal 't Rekerheem verbouwd worden. De verbouwplannen voor de Oldeburgh liggen momenteel ook stil. Begin 2024 wordt de keuze gemaakt of hier verder mee gegaan wordt.

4.7: Toekomstparaagraaf

Het belangrijkste uitgangspunt voor de toekomst van Alkcare is een zelfstandige, gezonde organisatie te blijven met een hoge waardering van bewoners, cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Een fijne en veilige plek om te wonen. Een betrouwbare, betrokken en warme organisatie om zorg van te ontvangen. Een mooie organisatie om bij te werken en waar je trots op kunt zijn.

Alkcare zoekt nadrukkelijk de samenwerking en onderlinge verbinding, binnen de organisatie en met netwerkpartners.

Behoud van capaciteit en groei van ons aanbod:

Naast het op orde houden van de intramurale capaciteit ziet Alkcare ook een grote behoefte aan een aanvullend extramuraal WLZ-zorgaanbod. Alkcare biedt inmiddels extra zorg en ondersteuning aan in de wijk in het bestaande seniorencomplex de Hofstaete. Alkcare heeft in dit verband nauw samengewerkt met VONK in het project G'oud. In de nabijheid van de locaties van Alkcare bevindt zich nog een aantal seniorencomplexen; de Marepoort, de Livingstone, de aanleunwoningen bij 't Rekerheem en de Vuijk in Oudorp, die met wat aanpassingen en een aanvullend zorg- en ondersteuningsaanbod, naar voorbeeld van de Hofstaete, geschikt gemaakt kunnen worden voor implementatie van het project PG G'oud zodat de ouderen ook daar op een goede en verantwoorde manier langer thuis kunnen blijven wonen, ondanks een toenemende zorgvraag en kwetsbaarheid. De financiering van de zorg kan plaatsvinden binnen varianten van "scheiden van wonen en zorg" en het aanbieden van zorgconcepten in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT's) en/of Modulair Pakket Thuis (MPT's).

⁴ Zie het voorwoord op pagina 4

Belangrijke thema's waar Alkcare in 2024 en verder mee aan de gang gaat, zijn:

- Het toerusten van Alkcare op welzijn en welbevinden zodat dit de basis van de organisatie gaat vormen;
- Scholing motiverende gespreksvoering;
- Behoud van capaciteit en groei van het extramurale aanbod;
- Verwerven van een locatie voor nieuwbouw;
- Ontwikkelen behandel functie en compact behandelteam;
- Goed werkgeverschap;
- Optimaliseren functioneringsgesprekken;
- Het toerusten op meer complexe PG zorg;
- Gastvrijheidzorg;
- Duurzaamheid;
- Het borgen van innovatie en technologie in de processen van de organisatie;
- Opstarten strategische personeelsplanning;
- Implementatie Kwaliteitskompas.

Welzijn en Welbevinden zijn de uitgangspunten van onze organisatie

Om dit te bereiken heeft Alkcare de visie op welzijn in 2023 geïmplementeerd binnen de locaties en de thuiszorg. Deze visie sluit aan op de visie op zorg en heeft als doel dat iedereen binnen Alkcare werkt vanuit het welzijn en welbevinden van onze bewoner/cliënt.

Belangrijk is dat iedere medewerker, vrijwilliger en mantelzorger zich dagelijks af gaat vragen hoe het echt met de bewoner/cliënt gaat, om het leefplezier of de tevredenheid van hen te realiseren, met behoud van eigen regie, ervan uitgaande dat ieder mens ertoe doet en graag gekend wil worden.

Behoud van capaciteit en groei van ons extramurale aanbod

Naast het op orde houden van en optimaliseren van de intramurale capaciteit ziet Alkcare nog steeds een grote behoefte aan een aanvullend extramuraal WLZ-zorgaanbod. Alkcare wil extra zorg en ondersteuning aanbieden in de wijk en in bestaande seniorencomplexen. Het doel is om ouderen langer gezond en veilig thuis te laten wonen, waar nodig ondersteund met formele en informele hulp en welzijnswerk om vanuit eigen kracht en regie in de lokale gemeenschap te kunnen participeren. Alkcare heeft deze ontwikkeling in 2022 en 2023 in gang gezet op basis van een gedegen inventarisatie van de wensen en behoeften van de bewoners/cliënten. De "uitkomsten" van de pilot in de Hofstaete zijn inmiddels vertaald in een draaiboek en kunnen gebruikt worden voor uitbreiding van het project G'oud naar de Marepoort, de Livingstone, de aanleunwoningen bij het Rekerheem en de Vuijk in Oudorp.⁵

Goed werkgeverschap

Goed werkgeverschap betekent binnen Alkcare dat de medewerker het gevoel gegeven wordt dat hij/zij zich gezien, gehoord, gewaardeerd en gefaciliteerd voelt. Waarbij er wel een wederkerigheid verwacht wordt. De medewerker toont initiatief en de leidinggevenden tonen leiderschap waarbij de medewerker gemotiveerd wordt tot het nemen van initiatief.

Belangrijk is dat Alkcare blijde, tevreden en bevlogen medewerkers heeft; ervan uitgaande dat iemand die tevreden of bevlogen is hart voor de zaak heeft en zich hiervoor in wil zetten. Onderwerpen die hieraan kunnen bijdragen zijn: de medewerker staat centraal, een goede interne communicatie en tijd en ruimte voor ontspanning.

Toerusten op meer complexe PG zorg

Binnen Alkcare is ook in 2023 gericht gewerkt aan het oplossen van de wachtlijstproblematiek en een aanbod van voldoende en passende huisvesting op basis van een professionele vastgoedsturing. Eind

⁵ Zie ook de tekst onder toerusten op meer complexe PG zorg, bladzijde 21

2021 is een vastgoedplan gemaakt voor de langere termijn, anticiperend op de toegenomen verzwaarde zorgvraag.

Naast nieuwbouw, het toekomstbestendig maken en het op termijn renoveren van locatie 't Rekerheem en locatie de Oldeburgh is er ingezet op aanvullende (extramurale) verpleegzorg capaciteit in de Hofstaete. Dit zal in 2024 verder uitgerold worden in de Marepoort, de Livingstone, de aanleunwoningen bij het Rekerheem en de Vuijk in Oudorp.

De zorgvisie op meer complexe PG zorg is geïmplementeerd en naast de medewerkers worden vrijwilligers en familieleden, middels scholing, coaching en training on the job, toegerust op de meer complexe PG zorg.

Toerusten op een gastvrije organisatie:

Binnen Alkcare is gastvrijheid belangrijk om de bewoners/cliënten, hun familieleden en mantelzorgers, de medewerkers en vrijwilligers en overige bezoekers oprechte aandacht te geven. Hierbij staan eerlijkheid, duidelijkheid, positiviteit en het bieden van een luisterend oor voorop. Een gastvrije sfeer in huis draagt direct bij aan het gevoel van welbevinden en veiligheid. Iedereen is welkom en voelt zich welkom. In 2023 is ervoor gekozen om de kernwaarden, waaronder gastvrijheid, te integreren in de training van Groeikracht. In deze training worden alle medewerkers meegenomen in een aanspreekcultuur. In 2024 zullen we bekijken of er nog extra aandacht nodig is voor een gastvrijheidstraining.

Optimaliseren van de bedrijfsvoering

In het kader van het optimaliseren van de bedrijfsvoering zet Alkcare in op een aantal onderwerpen. Een daarvan is dat de administratieve processen en het terugdringen van de administratieve lastendruk zoals o.a. het inkoopproces/budgettering in 2023 ingezet is. Tevens is Q-Link, het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd en zullen intranet en strategische personeelsplanning in 2024 geïmplementeerd worden.

De organisatie toerusten op duurzaamheid

Naast een duurzame aanpak bij nieuwbouw en verbouw zet Alkcare in 2023 in op verschillende aspecten van duurzaam werken binnen de organisatie.

- Het ontwikkelen van een duurzaamheidsvisie
De externe organisatie Intrakoop zal betrokken worden bij het opstellen van een programma aangaande duurzaamheid. Zij leveren een duurzaamheidscoach om de bewustwording van duurzaamheid te introduceren.
Begin 2023 wordt een campagne gestart voor het creëren van bewustwording over duurzaamheid.
- Digitaliseren van folders en personeelsmappen
In 2022 is besproken hoe de folders en personeelsmappen gedigitaliseerd kunnen worden. Begin 2023 zal deze verwerking worden uitgevoerd door de pr-medewerker. Alle betrokkenen zullen na implementatie eind kwartaal 1 op de hoogte worden gesteld van de nieuwe werkwijze.

Innovatie en technologie is geborgd als proces in de organisatie

De maatschappij verandert continu en de zorg verandert mee. Zoals vorenstaand al aangegeven blijven kwetsbare mensen langer thuis wonen en gaat er in de zorginstellingen complexere zorg geleverd worden. De technologische mogelijkheden om ons hierbij te ondersteunen groeien dagelijks, maar roepen ook vragen over de toekomst op. Dit betekent voor Alkcare dat het belangrijk is om innovatieve mogelijkheden en digitale transformatie in te gaan zetten om het tegemoetkomen aan de zorgvraag en het bevorderen van het welzijn van de cliënten en bewoners efficiënter en doelmatiger te laten plaatsvinden. Alles met het doel de veiligheid en bewegingsruimte te vergroten om de eigen regie en zelfredzaamheid van onze cliënten en bewoners te bevorderen. Er wordt

begonnen met een werkgroep binnen Alkcare die nieuwe innovatieve middelen beoordeelt op hun effectiviteit en doelmatigheid en ervoor zorgt, wanneer besloten wordt tot ingebruikname van deze innovatie, dat deze goed geïmplementeerd worden. Bij de renovatie/nieuwbouw wordt extern deskundig advies ingewonnen.

5: Bedrijfsvoering

Interne beheersing van processen en procedures

Binnen Alkcare wordt er vanaf 2021 gewerkt met de PDCA-cyclus (Plan Do Check Act). Processen en plannen zijn beschreven, resultaten worden geanalyseerd, verbeterplannen opgesteld en vervolgens geëvalueerd. Evaluatie kan zowel een interne als externe evaluatie zijn.

Binnen Alkcare zijn interne en externe beheersings- en controlesystemen voorhanden om risico's te beheersen. Deze systemen zijn onder andere:

Extern:

- HKZ-kwaliteitssysteem, het Kwaliteitsmanagementsysteem dat overgegaan is in LENS software met verschillende modules (waaronder Q-Link), interne audits en de directiebeoordeling. Alkcare is tot en met 2023 nog geaccrediteerd conform de HKZ VVT 2019 norm en begin 2023 nog geauditeerd door een externe auditor van Lloyds;
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en kwaliteitsplan;
- Kwaliteits- en tevredenheidsonderzoek cliënten (CTO);
- Tevredenheidsmeting medewerkers (MTO);
- AO/IC;
- Hygiëne audit (jaarlijks);
- Voedselveiligheidsaudit (tweejaarlijks).

Intern:

- Interne audits door medewerker Kwaliteit en Beleid, kwaliteitsverpleegkundigen; aandachtvelden en/of externe partijen;
- Melding incidenten cliënten (MIC-procedure);
- Het continue proces van de PDCA-cyclus.

Cultuur en gedrag

Alkcare levert thuiszorg, beschikt daarnaast over twee intramurale kleinschalige locaties en biedt dagbesteding. Deze bevinden zich in een stedelijke omgeving.

De besturingsfilosofie gaat uit van de professionaliteit van de medewerkers. Binnen de daartoe wettelijk vastgestelde kaders wordt hen ruimte geboden om zelfstandig initiatieven te ontplooiën en te opereren. Hoewel de organisatiestructuur en bijgevolg het organogram een hiërarchische opbouw kent, is de organisatiecultuur als ongelaagd en open(hartig) te karakteriseren.

Kwaliteitsbeheersing

Ons kwaliteitsbeleid bestaat uit diverse onderdelen die op dit moment nog zijn vastgelegd in een kwaliteitshandboek maar in 2024 volledig geïntegreerd zal zijn in Q-Link.

In 2022 en 2023 is er structuur gekomen in de werkzaamheden van de kwaliteitsverpleegkundigen (KVP-ers). Kwaliteitsoverleggen hebben plaatsgevonden. Deelnemers zijn desbetreffende teamleiders, KVP-ers en de kwaliteitsmedewerker. Er worden onderwerpen op teamniveau besproken zoals dossiers, hygiëne, medicatie, incidenten, WZD, AVG. Wat gaat goed en wat kan beter. Dit wordt als positief ervaren. Hiermee wordt de PDCA-cyclus op het gebied van kwaliteit en veiligheid rond gemaakt.

In 2023 heeft (door uitdiensttreding) een wisseling van kwaliteitsverpleegkundigen plaatsgevonden. Deze zal haar opleiding in 2024 afronden.

September 2023 heeft zich een situatie voorgedaan waarbij is besloten ter lering een PRISMA uit te voeren. Verbeteracties zijn in gang gezet en lopen door tot in 2024.

Afgelopen jaar is de AVG-evaluatie uitgevoerd evenals de medicatieaudits en de observaties door de kwaliteitsverpleegkundige. Bij de HKZ-audit in januari 2023 waren er 2 minors bijgekomen

(functioneringsgesprekken en kwaliteitsdoelstellingen, monitoren en meten van processen op basis van kwaliteitsindicatoren). Eind 2023 is besloten Alkcare niet te laten hercertificeren. In november heeft de externe auditor van Lloyds geen externe audit meer uitgevoerd. Openstaande minors zijn verwerkt in het Kwaliteitsplan en daarmee onderdeel van de PDCA en borging hiervan. Wel zullen de openstaande minors in 2024 nog gesloten moeten worden.

Daarnaast is het handhygiëne project in de thuiszorg met de GGD eind december afgerond. Momenteel worden verbeteracties vastgesteld en een plan van aanpak gemaakt.

Alkcare is serieus met het onderwerp kwaliteit bezig en zich bewust van het feit dat er naast een goede basiskwaliteit nog ruimte en aandacht nodig is voor een aantal inhoudelijke thema's.

Informatievoorziening in- en extern

Intranet is een (intern) computernetwerk dat niet openbaar toegankelijk is maar waar wel data opgeslagen en gedeeld wordt. Er zijn verschillende toepassingen zoals het delen van informatie binnen een organisatie die alleen bestemd is voor direct betrokkenen.

Alkcare beschikt niet over een intranet. Het aanschaffen van intranet zou de organisatie kunnen ondersteunen om alle werknemers toegang te geven tot benodigde informatie en diensten van de organisatie.

In 2022 zijn voorbereidingen getroffen voor de eisen van een intranet voor de organisatie, wat erin geresulteerd heeft dat er voor 2023 een budget gereserveerd is in de begroting.

In 2022 is er een keuze gemaakt om te gaan werken met intranet en in 2023 is ervoor gekozen om intranet met behulp van het systeem Tryptic vorm te geven. Inmiddels zijn de basisgegevens geïmplementeerd in het systeem. Verder invulling van intranet zal in geleidelijkheid in 2024 en verder plaatsvinden.

Eind 2022 is er, naast intranet, afgesproken om informatieschermen op openbare plaatsen binnen de locaties aan te schaffen. Doel van de informatieschermen is om de bewoners, medewerkers, vrijwilligers en andere belanghebbenden, te voorzien van goede informatie.

Het ligt in de lijn om begin 2024 de schermen aan te schaffen en op te hangen in beide locaties.

Automatisering

In 2022 is binnen Alkcare een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) geïmplementeerd. In 2023 is nog een aantal onderdelen van het ECD geïmplementeerd.

Tevens is er afgelopen jaar een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), een systeem dat de organisatie gaat helpen om op een systematische, transparante en effectieve manier de kwaliteit van de gehele bedrijfsvoering te waarborgen. Er is gekozen voor LENS software met verschillende modules (waaronder Q-Link) wat in 2024 verder geïmplementeerd zal worden. Het systeem ondersteunt de organisatie bij het proces van verbetering in de bedrijfsvoering en het documentenbeheer, waardoor documenten/procedures/protocollen etc. makkelijker vindbaar en beschikbaar zijn.

Bij de omzetting zullen alle documenten geëvalueerd en aangepast worden. Daarbij zal ook beoordeeld worden of documenten nog noodzakelijk zijn of afgevoerd kunnen worden. De eerste beoordeling is gedaan. Gedurende 2024 worden de andere documenten en protocollen beoordeeld en daar waar nodig aangepast. In 2023 is beoordeeld welke documenten noodzakelijk zijn en die zijn of worden meegenomen in Q-Link.

6. Financieel beleid

Het financiële beleid is integraal onderdeel van de totale besturing van de organisatie. Dat is zichtbaar bij de vormgeving van de planning- en controlecyclus en het verzorgen van de managementinformatie. Het beleid is gericht op een gezonde exploitatie en behoud van voldoende reserves voor de komende jaren om o.a. te kunnen blijven voldoen aan door de financiers gestelde eisen m.b.t. financieringen en op grond van verwachte investeringen mede in relatie tot veranderende wet- en regelgeving.

Stichting Alkcare voert een meerjaren strategisch financieel beleid. Het minimale weerstandsvermogen bedraagt 15% van de jaaromzet en er moet voldoende vermogen gevormd worden om toekomstige nieuwbouw en verbouw te kunnen financieren.

Het weerstandsvermogen bedraagt ultimo boekjaar 2023 € 19,4 miljoen en is in verhouding tot de totale opbrengsten 91,2 % en is ten opzichte van vorig boekjaar licht gedaald. Gelet op het feit dat het weerstandsvermogen aanzienlijk hoger is dan het door het WFZ (Waarborgfonds voor de Zorgsector) geadviseerde percentage van 20-25% leidt dit niet tot aanpassing van het meerjaren strategisch financieel beleid.

Het bewaken van een gezonde exploitatie en voldoende weerstandsvermogen blijft een opdracht die met vasthoudendheid dient te worden uitgevoerd. De toename van financiële risico's waarmee zorginstellingen door (veranderende) wet- en regelgeving worden geconfronteerd dwingt, nog meer dan voorheen, alert te zijn op periodieke financiële uitkomsten.

Om dit te kunnen bewaken is het van belang dat de managementinformatie periodiek tijdig, juist en volledig beschikbaar is voor het management. Hiervoor wordt jaarlijks een planning vastgesteld. Een belangrijk deel van deze managementinformatie bestaat uit gegevens over productie en financiën.

In het kader van de regeling AO/IC werd over het verslagjaar door de accountant controle uitgevoerd. De productieregistratie is aan de hand van het nacalculatieformulier door de accountant gecontroleerd en goedgekeurd.

Het onderwerp treasury is in 2024 opnieuw bekeken voor de uit te voeren renovatie en wat dit betekent voor investering van het eigen vermogen. In die zin fijn als de nieuwbouw vorm gaat krijgen.

Financieel resultaat

In het boekjaar 2023 is een resultaat geboekt van € 1.048.000

Een analyse van het resultaat geeft het volgende beeld:

Exploitatieresultaat	€ 1.048.000	positief
Incidentele posten die het resultaat negatief beïnvloeden	€ 479.000	negatief
Incidentele posten die het resultaat positief beïnvloeden	€ 237.000	
Genormaliseerd exploitatieresultaat	€ 1.289.000	positief

Het genormaliseerde jaarresultaat 2022 bedroeg € 1.038.000.

De absolute solvabiliteitspositie en het weerstandsvermogen nemen als gevolg van dit positieve resultaat toe.

Diverse ratio's

Solvabiliteit	2023	2022	2021
Solvabiliteitsratio	82.4 %	83.5 %	77.3 %

Weerstandsniveau	2023	2022	2021
Eigen vermogen/totale opbrengst	91.2 %	95.1 %	89.0%

Liquiditeitsratio	2023	2022	2021
Kortlopende vorderingen + liquide middelen/kortlopende schulden	5.73	7.23	5.38

Verantwoording 2023 en ontwikkelingen 2024

Het verzuim was in 2022 hoger dan het historisch gemiddelde verzuimpercentage en tevens hoger dan het landelijk gemiddelde verzuim in de langdurige zorg. Inmiddels is het verzuim gedaald.

De verwachte omzet/resultaatontwikkeling zal komend jaar in lijn liggen van de huidige trend die met name wordt bepaald door toename van zorgzwaarte in de intramurale locaties waardoor het WLZ-budget zal stijgen en daarmee in verhouding ook de personele kosten.

Investeringsen.

In 2023 stond er een grootschalige renovatie van de locatie 't Rekerheem € 11,9 miljoen en verbouwing Oldeburgh € 0,5 miljoen gepland. De renovatie is stopgezet vanwege de sterk toegenomen kosten.

In 2023 zijn de plannen verder geconcretiseerd en zijn de kosten van de tijdelijke huisvesting onderzocht. De totale extra kosten liepen zo uit de pas met de geplande renovatie- en verhuiskosten dat de renovatie is stopgezet.

Afkortingenlijst

ZZP'er	Zelfstandige zonder personeel
MT	Managementteam
RVT	Raad van Toezicht
RVB	Raad van Bestuur
OR	Ondernemingsraad
CR	Cliëntenraad
WTZA	Wet toetreding zorgaanbieders
WLZ	Wet langdurige zorg
ZVW	Zorgverzekeringswet
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
ELV:	Eerstelijnsverblijf
Actiz	Branchevereniging Zorginstellingen
SO	Specialist ouderenzorg
VPU	Verpleegunit
WMCZ	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
LTHP	Lange termijn huisvestingsplan
HRM	Humanresourcesmanagement ("Personeelszaken")
WLB	Wijkleercentrum
PNIL	Personeel niet in loondienst
MIC	Melding incidenten cliënten
IGJ	Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd
AO/IC	Administratieve organisatie en interne controle
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
WFZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector
ECD	Elektronisch cliëntendossier
PREM	Patiënt reported experience measures (Klanttevredenheidsmeting)
HKZ	Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling zorgsector
KVP	Kwaliteitsverpleegkundige

Bijlage 1

Registratie en analyse van onvrijwillige zorg Alkcare Januari - december 2023

In het kader van de WZD is Alkcare verplicht om een digitaal overzicht met een analyse van de toegepaste onvrijwillige zorg in te dienen bij de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd (IGJ). In 2023 is er 5 keer onvrijwillige zorg in het kader van de WZD geweest. Het betrof eenmaal vrijheidsbeperking in de vorm van een hoog-laagbed met valmat. De andere vier keer hadden betrekking op gedrag beïnvloedende medicatie. Bij de inzet van deze onvrijwillige zorg zijn de stappen uit de WZD gevolgd en vastgelegd in het elektronisch cliënt dossier.