



Nebo  
Maatschappelijk jaardocument  
2009

## 1 Inhoudsopgave

	Inhoudsopgave.....	3
2	Profiel van de organisatie.....	4
2.1	Algemene identificatiegegevens.....	4
2.2	Structuur van het concern.....	4
2.2.1	Juridische structuur.....	4
2.2.2	De medezeggenschapstructuur.....	5
2.3	Kerngegevens.....	5
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering.....	5
2.3.2	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....	5
2.3.3	Werkgebieden.....	6
2.4	Samenwerkingsrelaties.....	6
3	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering.....	6
3.1	Bestuur en Toezicht.....	6
3.1.1	Zorgbrede Governance Code.....	6
3.1.2	Raad van Bestuur.....	7
3.1.3	Toeziethouders (Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen).....	7
3.2	Bedrijfsvoering.....	8
3.2.1	Evaluatie Werkplan 2008.....	8
3.3	Cliëntenraad.....	9
4	Beleid, inspanningen en prestaties.....	9
4.1	Meerjarenbeleid.....	9
4.2	Algemeen beleid.....	9
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid .....	10
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners .....	10
4.4.1	Klachten .....	10
4.4.2	Vrijwilligersraad.....	11
4.4.3	Veiligheid.....	11
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	11
4.5.1	Personeelsbeleid.....	11
4.5.2	Kwaliteit van het werk.....	11
4.5.3	Arbobeleid.....	12
4.5.4	Personeelsvoorzieningen.....	12
4.6	Samenleving.....	12
4.6.1	Cliënten.....	12
4.6.2	Uitstapjes.....	12
4.6.3	Wachtlijst.....	12
4.7	Financieel beleid.....	12
4.7.1	Financiën.....	12
4.7.2	Garantie-reserve.....	13
4.7.3	Verwachte gang van zaken.....	14
5.1	Jaarrekening	
5.1.1	Balans	
5.1.2	Resultatenrekening	
5.1.3	Kasstroomoverzicht	

- 5.1.4 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling
  - 5.1.4.1 Algemeen
  - 5.1.4.2 Grondslagen van waardering van activa en passiva
  - 5.1.4.3 Grondslagen van resultaatbepaling
- 5.1.5 Toelichting op de balans
  - 5.1.5.1 Activa
  - 5.1.5.2 Passiva
- 5.1.6 Toelichting op de jaarrekening
- 5.1.7 Overige gegevens
- 5.1.8 Mutatieoverzicht materiële vaste activa
- 5.2 Vaststelling en goedkeuring jaarrekening
  - 5.2.1 Vaststelling en goedkeuring
  - 5.2.2 Resultaatverdeling
  - 5.2.4 Ondertekening door de bestuurder en de toezichthouders
  - 5.2.5 Accountantsverklaring



## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

#### Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	
Adres	Johan de Wittlaan 12
Postcode	3771 HP
Plaats	Barneveld
Telefoonnummer	0342-411811
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41047476
E-mailadres	<a href="mailto:info@zorgcentrumnebo.nl">info@zorgcentrumnebo.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.zorgcentrumnebo.nl">www.zorgcentrumnebo.nl</a>

### 2.2 Structuur van het concern

#### 2.2.1 Juridische structuur

De rechtsvorm van het concern is een stichting. De stichting beheert één woonzorgcentrum waar diverse vormen "lichte zorg" geboden worden. De eindverantwoordelijkheid voor de organisatie rust bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur legt verantwoording over het gevoerde beleid af aan de Raad van Toezicht. De taakverdeling tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur zijn schriftelijk vastgelegd. Naast de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht fungeert een Raad van Advies. De Raad van Advies bestaat uit kerkelijke ambtsdragers van de Protestantse Kerken in Nederland en de Hersteld Hervormde Kerk. De taken van de Raad van Advies zijn schriftelijk neergelegd en bestaan vooral in het adviseren rond jaarrekening en begroting.

De Raad van Bestuur geeft integraal leiding aan de organisatie in nauwe samenwerking met de locatiemanager. De Raad van Bestuur vormt samen met de locatiemanager het managementteam. In 2009 is besloten deze structuur te wijzigen waarbij de functie van locatiemanager komt te vervallen en ingevuld gaat worden door de functie zorgcoördinator. Ook de functie huishoudelijk coördinator komt te vervallen per 2010 doordat huishouding en zorg in elkaar integreren.

De interne organisatie in 2009 is uit een aantal diensten opgebouwd te weten de huishoudelijke dienst, de keuken, de verzorging (waaronder begrepen de dagverzorging) de administratieve dienst en de technische dienst. De huishoudelijke dienst de keuken en de dagverzorging worden aangestuurd door een coördinator. Deze coördinator legt verantwoording af aan de locatiemanager. De verzorging (uitgezonderd de dagverzorging) wordt direct door de locatiemanager geleid. De administratieve dienst en technische dienst worden aangestuurd door de Raad van Bestuur.

Naast deze diensten zijn een aantal functies aanwezig ten behoeve van het primaire proces. Dit is de functie opleiding, kwaliteit en de functie planning. Deze functies of taken worden uitgevoerd door medewerkers uit de zorg/administratie die naast hun reguliere (verzorgings)taak voor een deel zijn vrijgesteld voor deze taken.

Tenslotte leveren een groot aantal vrijwilligers een bijdrage aan zorgcentrum Nebo. Er zijn drie groepen vrijwilligers intern en een groep tuinvrijwilligers. Iedere groep heeft een (vrijwillige) coördinator. De coördinatoren hebben geregeld overleg met de locatiemanager.

Zorgcentrum Nebo beschikt vanaf 1 januari 2009 over de toelatingen verpleging, verzorging, ondersteunende begeleiding, huishoudelijke verzorging, behandeling, activerende begeleiding en verblijf.



## 2.3 Kerngegevens

### 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Zorgcentrum Nebo levert verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg en dagactiviteiten binnen de gemeente Barneveld.

Daarnaast levert Nebo aanvullende diensten in een aantal aanleunwoningen.

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

Kerngegevens	Aantal/bedrag
<b>Cliënten</b>	
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar	76
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	41
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	-
<b>Capaciteit</b>	
Aantal beschikbare plaatsen met AWBZ-verblijf per einde verslagjaar	77
<b>Productie</b>	
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	28095
Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar	1815
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	5998
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten)	-
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	89
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	45,03
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	3.545.693
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	3.539.973
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	5.720

### 2.3.3. Werkgebieden

Nebo is werkzaam binnen de gemeente Barneveld e.o en valt binnen het verzorgingsgebied van Zorgkantoor Arnhem. Nebo heeft als doelgroep:

Doelgroep	Ja/nee
Somatische aandoening of beperking	Ja
Psychogeriatrische aandoening of beperking	Ja
Psychiatrische aandoening	Ja
Lichamelijke handicap	Ja
Verstandelijke handicap	Ja
Zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	Ja
Psychosociale problemen	Ja

## 2.4 Samenwerkingsrelaties:

In het verslagjaar heeft Nebo samengewerkt met andere zorgaanbieders binnen Barneveld en Scherpenzeel. Deze samenwerking werd vorm gegeven in het directeurenoverleg van het Zorgcontinuüm Barneveld. De samenwerking werd geconcretiseerd in de verschillende vormen van verpleeghuiszorg in Nebo.

Er is een groter samenwerkingsverband in 2007 ontstaan met verpleeghuis Norschoten, Kruiswerk West-Veluwe, Philadelphia, HdS, RST Zorgverleners, verzor-



gingshuis Elim en verzorgingshuis Maanderzand te Ede. Dit samenwerkingsverband in de christelijke zorgketen Barneveld e.o., gezamenlijk met het Kruiswerk West Veluwe. Vanwege diverse fusiebewegingen en directiewisselingen is het samenwerkingsverband niet bij elkaar geweest. Wel heeft Nebo in 2009 in kleiner verband met sommige partners regelmatig overleg gehad. In 2009 is Nebo onderdeel gaan uitmaken van de ketenzorg dementie. De keten is er op gericht een aaneensluitend en transparant zorgaanbod te creëren in Barneveld. Zorgcentrum Nebo is projectleider van de keten.

Verder werkt zorgcentrum Nebo samen met de woningstichting Barneveld en huurt Nebo ruimte van de woningstichting voor de activiteiten van de dagverzorging. Nebo heeft een goede samenwerking met de hervormde gemeente, in het bijzonder wijk 2. De geestelijk verzorger en twee ouderlingen zijn vanuit wijk 2 geplaatst in Nebo.

De relatie met het Zorgkantoor is goed, het overleg is open en constructief.

Nebo heeft regelmatig via de lokale pers aan de plaatselijke bevolking informatie gegeven over activiteiten van ons zorgcentrum.



### 3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

Er zijn geen personen in dienst die meer verdienen dan het gemiddeld belastbaar loon van de ministers (WOPT)

#### 3.1 Normen voor goed bestuur

De Zorgbrede Governance code wordt binnen Nebo toegepast. De gestelde normen rond de zorgorganisatie met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid worden toegepast. De cliënt en het cliëntsysteem staan centraal in de zorgverlening waarbij de daartoe beschikbare middelen zo effectief en doelmatig mogelijk worden ingezet. Daarbij voldoet Nebo aan de gestelde kwaliteitseisen blijkend uit positieve bevindingen vanuit de externe audit in 2009.

Ook de betrokkenheid van belanghebbenden is voldoende geregeld. Er is goed zicht op wie belanghebbende is en deze belanghebbenden worden betrokken bij ontwikkelingen die ons zorgcentrum voorstaan. Deze betrokkenheid komt tot uitdrukking door strategisch overleg met andere zorgaanbieders, individueel overleg met gemeente en zorgkantoor en overleg met cliëntenraad.

De statuten van Nebo zijn conform het gestelde in art 2:344 BW.

Ook de verantwoording naar belanghebbenden vindt conform het gestelde in de zorgbrede governance code plaats. Deze verslaglegging is daar een uiting van.

Ook de normen rond het contact met de accountant en de scheiding tussen advieswerkzaamheden en controlewerkzaamheden zijn voldoende.

Tenslotte worden de normen rond Raad van Bestuur en Raad van Toezicht nageleefd. Een reglement voorziet in de scheiding van taken en verantwoordelijkheden tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Daarnaast zijn er schriftelijk afspraken gemaakt rond evaluatie en beoordelingsgesprekken tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur alsmede de Raad van Toezicht onderling. De leden van de Raad van Toezicht treden af volgens een rooster en worden via een openbare wervings- en selectieprocedure geworven. In 2010 zullen de reglementen van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht in samenhang geëvalueerd worden en daarbij zullen ook de normen vanuit de bijgestelde code verwerkt worden.

#### 3.2 Raad van Bestuur

Vanaf 1 januari 2009 is een nieuwe raad van Bestuur aangetreden. Met alle medewerkers is een gesprek gevoerd en mede op basis daarvan zijn de lijnen voor de aankomende jaren voor zowel de interne organisatie als de externe profilering daarvan vastgesteld. De Raad van bestuur is statutair en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

##### Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
H. de Waard	Raad van Bestuur	Penningmeester school met de bijbel Emst Lid steunfractie CU/SGP te Epe Adviserend jurist Duart Advies te Emst



### 3.3 Toezichthouders

De Raad van Toezicht heeft 5 maal vergaderd. Hiertoe is voor het gehele jaar een vergaderschema opgesteld, waarbij per vergadering onderwerpen gepland waren.

De Raad van Toezicht heeft steeds vergaderd met de Raad van Bestuur samen. De onderwerpen waren o.a.: jaarwerkplan 2009, jaarverslag en jaarrekening 2008, samenwerkingsverbanden van Nebo, ontwikkelingen m.b.t. de AWBZ, Risicomangement door de Raad van Bestuur en maatschappelijke contacten. Veel werd tenslotte gesproken over de nieuwbouw/renovatieplannen.

De Raad van Toezicht heeft haar functioneren als Raad van Toezicht, maar ook in relatie tot Raad van Bestuur geëvalueerd. De evaluatie resulteerde in een continuering van het huidige beleid en de huidige werkwijze. De Raad van Toezicht heeft door haar voorzitter en secretaris het functioneren van de Raad van Bestuur positief beoordeeld en het jaarcontract met de Raad van bestuur voor onbepaalde tijd verlengd.

#### Samenstelling Raad van Toezicht in 2009

Naam
Doorn, H.A. van
Laar, W.C. van
Bunt, H. van de
Buijtenhuis, W.K.
Lagerweij-Velthuisen, G.A.
Overeem, J.
Zwanenburg-van den Beek, P.G.

De Raad van Toezicht is onbezoldigd.

De leden van de Raad van Toezicht hebben geen nevenfuncties, die verband houden met de functie lid Raad van Toezicht van Zorgcentrum Nebo.

### 3.4 Bedrijfsvoering

Nebo heeft in het verslagjaar veel aandacht gegeven aan informatievoorziening. Elke maand ontvingen de medewerkers (personeel en vrijwilligers) een nieuwsbrief, de NeboNieuws, met actuele zaken en informatie over mutaties rond medewerkers en bewoners. Vier keer per jaar verschijnt voor bewoners, medewerkers en relaties het huismagazine NieuwsBode. De NieuwsBode bevat informatie over de gang van zaken binnen Nebo, mensen stellen zich voor, de planning van activiteiten enzovoort wordt hierin gepresenteerd. Bovendien wordt in de NieuwsBode steeds de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken onder bewoners met de bijbehorende verbeteracties gepresenteerd. Van elk overleg van de cliëntenraad komt in de NieuwsBode een verslag.

De Raad van Toezicht, de OR en de Cliëntenraad ontvingen elk kwartaal een management-rapportage (marap) waarin gegevens staan over de resultaten, bedrijfsvoering en vernieuwingen. Deze maraps werden in de afzonderlijke vergaderingen besproken. De accountant ontving eveneens de Maraps.

Zorgcentrum Nebo wordt met een aantal onzekerheden en risico's geconfronteerd. Deze risico's worden vooral gevormd door veranderingen in de bekostigingssystematiek zowel ten aanzien van de productie als de kapitaalslasten en het voornemen om het bouwregime af te schaffen. Deze onzekerheden moeten daarbij geplaatst worden tegen de achtergrond van de huidige economische recessie. Zorgcentrum



Nebo is een klein woonzorgcentrum en is vanwege haar omvang kwetsbaar. Een verhoging van de omzet en een lage overhead zijn van belang om in de toekomst als zelfstandige organisatie te blijven bestaan. Besloten is om een onderzoek te doen naar mogelijkheden om naast de vormen van huidige zorg die reeds geboden worden, ook te beoordelen in hoeverre andere zwaardere vormen van zorg geboden kunnen worden.

In 2009 is dit onderzoek afgerond. Op basis van de rapportage heeft de Raad van Toezicht groen licht gegeven op advies van de Raad van Bestuur om de uitbreiding en renovatie van zorgcentrum Nebo te effectueren. Ook met cliëntenraad en Ondernemingsraad is hierover regelmatig gesproken en zij hebben positief geadviseerd op de plannen.

De regeling AO/IC (Administratieve Organisatie en Interne Controle) bepaalt dat de zorgorganisatie alle processen van de administratie goed heeft beschreven. Vervolgens dienen deze processen en resultaten daarvan (o.a. loonbetaling, cliëntenregistraties) intern gecontroleerd te worden op de juistheid. Hierdoor kan geconstateerd worden dat het administratieve systeem betrouwbaar is. We moeten binnen de daarvoor gestelde termijn bij het zorgkantoor melden wanneer iemand in zorg wordt genomen en wanneer daaromtrent mutaties plaatsvinden. Bovendien moeten alle verplichte stukken in het dossier aanwezig zijn, zodat aantoonbaar is dat we die zorg betaald krijgen, die daadwerkelijk en rechtmatig (d.w.z. op basis van een geldige indicatie) is gegeven. Elke maand controleerde de locatiemanager het overzicht van de gerealiseerde productie op betrouwbaarheid. Elk kwartaal werd een Interne Controle (volgens vast protocol) uitgevoerd of de administratie volgens de richtlijnen was gevoerd. Het verslag van de kwartaal IC werd door het Managementteam vastgesteld. Bij de nacalculatie van de productie 2009 heeft de accountant verklaard dat we volgens de regeling van de AO/IC hebben gefunctioneerd.

#### 3.4.1 Evaluatie Werkplan 2009

Alle onderdelen van het werkplan 2009 zijn uitgevoerd of er is een start gemaakt met de uitvoering die doorloopt in 2010. In 2009 is veel aandacht uitgegaan naar het goed op orde brengen van de cliëntenadministratie. Verder is er vanaf maart 2009 een start gemaakt met caretracker, een registratie- en rapportageprogramma waardoor goed zicht ontstaat op de verrichtte handelingen in relatie tot ZZP. Daarnaast wordt een automatisch zorgdossier mogelijk. Dit wordt verder uitgebouwd. De tuinkamer en de waterpartij buiten zijn feestelijk in gebruik genomen. Verder is het jaarplan 2010 opgesteld wat voorziet in een ingrijpende culturele en organieke verandering de aankomende jaren.

#### 3.5 Cliëntenraad

Er is volgens planning 6 maal overleg geweest met de cliëntenraad. Dit overleg is steeds constructief en harmonieus geweest. De CR heeft positief advies gegeven over een aantal zaken, o.a. de nieuwbouw/renovatie van zorgcentrum Nebo, wijzigingen in verstrekkingen aan nieuwe bewoners, zoals wasvergoeding en oplevering van het appartement. De CR heeft gesproken over dagelijkse zaken, die bewoners betreffen, o.a. voeding, wasverzorging, en over bejegening naar aanleiding van de uitslag van de CQ meting. De cliëntenraad heeft haar eerste openbare vergadering gehad en bezoekt nieuwe bewoners in het zorgcentrum. In het bewonersmagazine, de NieuwsBode, wordt steeds een rapportage gegeven van het overleg van de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft, mede op haar eigen verzoek, geen budget maar



is vrij om die uitgaven te doen die zij voor de uitvoering van haar taak redelijkerwijze nodig heeft. De opname van meer hulpbehoevende ouderen in ons zorgcentrum trekken een wissel op de bezetting van de cliëntenraad.

### 3.6 Ondernemingsraad

Met de ondernemingsraad is aanvankelijk eenmaal per twee maanden vergaderd. Gezien alle toekomstige ontwikkelingen is afgesproken om de vergaderfrequentie te verhogen naar eenmaal per maand. Verder vonden er de nodige wisselingen plaats en is een start gemaakt met gerichte scholing zodat de Ondernemingsraad haar taak goed kan uitvoeren. Met de bestuurder is overleg geweest over diverse zaken waaronder de uitbreiding/nieuwbouw van ons zorgcentrum. De ondernemingsraad heeft een jaarverslag over 2009 uitgebracht en heeft diverse voorstellen ter verbetering gedaan waarover doorgesproken is.



## 4 **Beleid, inspanningen en prestaties**

### 4.1 Meerjarenbeleid:

Het lange termijnbeleid van zorgcentrum Nebo is neergelegd in een meerjarenbeleidsplan 2008-2033 en gebaseerd op het missionstatement:

“Zorgcentrum Nebo wil een organisatie zijn voor zorgverlening aan, welzijnsbevordering van en huisvesting voor ouderen. Zorgcentrum Nebo is een christelijk zorgcentrum waar verschillende gezindten wonen en werken”

Deze missie is in het lange termijnbeleid uitgewerkt op basis van drie bestaansvoorwaarden te weten:

Leefbaarheid (cultuur, arbeidssatisfactie)

Bestaansrecht (zorgvragers, zorgaanbieders, maatschappelijke context)

Inrichting (organisatiestructuur, kwaliteitsbeleid, huisvesting)

De strategie richt zich via vier beleidsdomeinen op de volgende tactische doelstelling te weten; dat de zorgverlening vraaggestuurd is ingesteld waarbij medewerkers een zodanige arbeidssatisfactie en employability ervaren, mede door adequate productieomstandigheden, dat zij aan zorgcentrum Nebo verbonden willen blijven. Daarnaast neemt zorgcentrum een zelfstandige plaats in, in een lokaal strategisch samenwerkingsnetwerk.

### 4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Operationeel zal als uitwerking van de tactische doelstelling de interne organisatie het komende jaar afdelingsgericht ingericht worden waarbij diverse diensten worden geïntegreerd. Tevens zal het kwaliteitskader “normen verantwoorde zorg” worden ingevoerd mede door een automatisch zorgdossier en zal geïnvesteerd worden in onderlinge samenhang onder medewerkers en leiding. Tenslotte zullen diverse administratieve processen worden geautomatiseerd.

### 4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Zorgcentrum Nebo is in oktober 2009 door de externe auditor van Lloyds bezocht. Er waren geen op- of aanmerkingen. De auditor van Lloyds was goed te spreken over het functioneren van ons kwaliteitssysteem. De interne auditors hebben periodiek een onderzoek uitgevoerd naar de uitvoering van het werk binnen Nebo. Hierbij werd getoetst of de betrokken werknemer zich houdt aan de afgesproken werkwijze en procedure. Daar waar er een afwijking werd geconstateerd is dit gemeld via een MTV (Melding Ter Verbetering) en moest er een verbetering plaatsvinden. Hierdoor is in een vroeg stadium al gewerkt aan de borging van het kwaliteitssysteem.

In 2009 zijn er 50 MTV's binnengekomen, waarvan 15 uit de interne audits en 25 MTV's zijn spontaan aangebracht en 10 uit de externe audit. Gemiddeld werd een MTV in 4 weken afgewerkt. Hieruit blijkt dat het verbetersysteem goed werkt. Er is een afzonderlijke jaarevaluatie van het kwaliteitssysteem met een directiebeoordeling. Aan de medewerkers werd elk kwartaal een overzicht van de MTV's gegeven, met een voorstel ter afhandeling daarvan.

Speerpunt van het in stand houden van het kwaliteitssysteem is het onderdeel van de Interne audits. Hiervoor is een auditplan opgesteld en door de directie goedge-



keurd. De interne audits worden verspreid over het gehele jaar gehouden. De interne audits hebben geleid tot een groot aantal MTV's, waardoor de kwaliteit van de zorg en de organisatie verbeterd kon worden. In de managementrapportages worden bij de verschillende onderdelen kwaliteitsdoelen in de vorm van prestatienormen opgenomen. Elk kwartaal wordt getoetst of we aan de prestatienorm voldoen. Zo niet, dan wordt aangegeven welke actie nodig dan wel ondernomen is.

#### 4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van bewoners

Speerpunt voor de kwaliteit van de zorgverlening en van het zorgproces was de invoering van caretracker. Bedoeling is dat het model zorgleefplan verder uitgewerkt gaat worden in caretracker zodat de papieren rapportage kan komen te vervallen. De welzijnsbegeleider heeft voor zowel individuele bewoners, als voor bewoners in groepsverband diverse welzijnsactiviteiten uitgevoerd en –plannen opgesteld. Overleg met de verzorging is hierbij van groot belang gebleken.

De normen Verantwoorde Zorg worden in het kwaliteitssysteem en in caretracker geïmplementeerd.

##### 4.4.1 Klachten

Er is in het verslagjaar geen klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De commissie is een aantal malen bij elkaar geweest en heeft conform de regeling een beknopt eigen jaarverslag ingeleverd. Er zijn wel diverse “informele” opmerkingen gemaakt naar het management over bejegening. Hierover is verder gesproken met familie en bewoner. Bejegening en dienstverlenende houding zal een belangrijk issue gaan worden voor de aankomende jaren.

##### Vrijwilligersraad

Vier maal werd er overleg gevoerd met de vrijwilligersraad. Dit was een overleg van de locatiemanager met de coördinatoren van de vrijwilligers. Tijdens dit overleg werden een aantal zaken, die betrekking hadden op het beleid en de uitvoering van het vrijwilligerswerk binnen Nebo, besproken. Er zijn vrijwilligers vertrokken en nieuwe vrijwilligers zijn in 2009 begonnen.

##### 4.4.2 Veiligheid

In 2009 is opnieuw ruim aandacht gegeven aan de veiligheid van het gebouw voor bewoners en medewerkers o.a. door het BHV bedrijf Behufa. Het legionellabeheersplan werd onderhouden en getoetst, en ook zijn in 2009 aanpassingen gemaakt aan de brandmeldinstallatie. Er is een gebruiksvergunning afgegeven. Er zijn maatregelen genomen om de veiligheid van de voeding te garanderen, o.a. door middel van temperatuurmeting.

Door het systeem van medicijnverstrekking kunnen we redelijk goed voorkomen dat er fouten gemaakt worden.

Er zijn geen situaties van inbraak of insluiting geweest in 2009.

Nebo streeft ernaar om in de uitvoering van alle werkprocessen zoveel mogelijk het milieu te ontlasten en daar waar mogelijk milieubesparend te werken.

Dit blijkt o.a. in de keuze van schoonmaakmiddelen en recycling van incontinentiemateriaal.



## 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### 4.5.1 Personeelsbeleid

In 2009 is het personeelsbestand contractueel afgenomen met 3,48 fte. Er zijn 7 mensen uit dienst gegaan en er zijn 17 nieuwe personeelsleden bij gekomen, per 31 december had Nebo 89 werknemers in dienst. De zorgzwaarte neemt steeds meer toe, waardoor ook het benodigde personeel toeneemt en scherp gekeken wordt naar de werkmethoden. De personeelsbezetting is redelijk goed en zal in 2010 niet moeten stijgen.

### 4.5.2 Kwaliteit van het werk

Nebo heeft veel aandacht gegeven aan scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers. Deze activiteiten waren vastgelegd in het Scholingsplan en in het BPV (beroepsopleiding praktijkbegeleiding in de verzorging).

Het ziekteverzuim is relatief laag, 3,76%, dat is 39% lager dan gemiddeld in de verzorgingshuizen. Samen met veel opmerkingen die we krijgen na activiteiten voor personeel of alle medewerkers blijkt hieruit een goed sociaal klimaat binnen Nebo.

In 2009 is veel aandacht geschonken aan arbeidstevredenheid, de werksfeer en de bijdrage van elk personeelslid daarbij. Dit is o.a. vorm gegeven in een thema-avond en in de zgn. pauzegesprekken. Dat zijn gesprekken in kleine groepen met het management over het werken binnen Nebo. Deze gesprekken zijn over het algemeen positief gewaardeerd.

### 4.5.3 Arbobeleid

De scholing en oefening in brandveiligheid en bedrijfshulpverlening is een permanente opdracht aan het Barneveldse bedrijf BeHuFa geweest. Deze organisatie kan maatwerk leveren voor wat betreft oefeningen en opleidingen.

We hebben weinig gebruik hoeven maken van de Arbodienst; het ziekteverzuim is laag en meestal kortdurend, we hebben 1 langdurig zieke. Veel werknemers wilden zelf ook zo spoedig mogelijk weer aan het werk.

We hebben in overleg met de Arbodienst Achmea Arbo steeds geprobeerd om zieke werknemers zo spoedig mogelijk te re-integreren. In december hebben we afscheid genomen van Achmea

Arbo, omdat we niet tevreden waren over hun dienstverlening. We hebben ons aangesloten bij de Arbo-alliance, deze arbodienst bestaat uit zelfstandig werkende bedrijfsartsen.

### 4.5.4 Personeelsvoorzieningen

We hadden al een bedrijfsfietsenplan, waarvan nog steeds gebruik werd gemaakt. De mogelijkheid voor deelname aan de levensloopregeling, de spaarloonregeling en andere mogelijkheden die de CAO biedt werden aangeboden aan medewerkers. Medewerkers konden gebruik maken van kortingen op de premies voor de ziektenkostenverzekering door collectieve contracten met IZZ, Menzis, AGIS en ProLife.

## 4.6 Samenleving

### 4.6.1 Cliënten

Er zijn in 2009 18 mensen overleden/vertrokken en we hebben 18 nieuwe bewoners ontvangen in Nebo voor duurzaam verblijf. Voor de verpleeghuiszorg zijn 28 bewo-



ners in zorg geweest en bij de tijdelijke opname hebben 16 mensen van onze zorgverlening gebruik gemaakt. De bewoners van de aanleunwoningen hebben van de diensten van Nebo gebruik gemaakt, voor verschillende vormen van eerste hulp, technische hulp en we hebben als huismeester vaak als vraagbaak gefungeerd.

#### 4.6.2 Uitstapjes

De bewoners hebben in kleine groepen uitstapjes gemaakt. Hierdoor is het mogelijk geweest om wat meer aan de vragen en belangstelling van de bewoners tegemoet te komen. De bewoners hebben ook dit jaar weer genoten van deze uitstapjes. Er is gekozen om meerdere, wat kleinschaliger, uitstapjes per jaar mogelijk te maken, naast het gezamenlijke uitstapje naar het schoenmuseum.

#### 4.6.3 Wachtlijst

Gedurende het jaar 2009 is er een continue wachtlijst geweest van ongeveer 25 mensen. In overleg met de thuiszorg werd op een zo rechtvaardig mogelijke manier appartementen toegewezen aan aspirant-bewoners. Mensen die op de wachtlijst staan voor Nebo worden regelmatig geïnformeerd. Op 31 december 2009 stonden 24 mensen op de wachtlijst.

### 4.7 Financieel beleid

#### 4.7.1 Financiën

Het totale bedrijfsresultaat van Zorgcentrum Nebo over 2009 is € 239.947 positief. In het kader van de ontwikkeling van nieuwbouwplannen zijn de kosten die in dat kader zijn gemaakt voorzichtigheidshalve afgewaardeerd. Het gaat hier om een bedrag van € 86.253. Van het positieve resultaat is € 45.000 als bestemmingsreserve opleiding en scholing opgenomen vanwege vervangingskosten voor te volgen scholing door medewerkers. € 31.353 is toegevoegd aan de bestemmings-reserve egalitatie afschrijvingen. In totaal wordt € 163.594 aan de reserve aanvaardbare kosten toegevoegd. Het begrootte resultaat was € 20.000 negatief. In de begroting was nog geen rekening gehouden met het positieve effect van het herallocatiebudget zorgzwaartebekostiging, per saldo ad € 293.000.

De financiële positie is gezond te noemen.

De liquiditeitsratio (vlottende activa in verhouding tot kortlopende schulden) is 1.7 De solvabiliteit waarbij het eigen vermogen wordt uitgedrukt als percentage van de totale opbrengsten is ten opzichte van 2008 gestegen van 24% tot 28%.

De kasstroom uit bedrijfsoperaties bedroeg in 2009 € 914.115. Na aftrek van ontvangen interest en betaalde interest resteert een totaal kasstroom uit operationele activiteiten van € 709.107. De totale kasstroom uit investeringsactiviteiten bedroeg in 2009 - € 151.208. De totale kasstroom uit financieringsactiviteiten bedroeg - € 172.492. De mutatie geldmiddelen tenslotte bedroeg € 385.407.

Financieringsbehoefte is in 2009 niet aanwezig geweest. Financieringsbehoefte zal in 2010 als de plannen om zwaardere zorg te gaan verlenen definitief vorm krijgen wel ontstaan. Er zal dan een deel moeten worden aangebouwd. Uit de analyse van de financieringspositie blijkt dat ultimo 2009 sprake is van overfinanciering waardoor financieringskosten relatief hoog zijn. De rentevergoeding in het budget aanvaardbare kosten ligt echter hoger dan de werkelijke rentelasten wat veroorzaakt wordt door het positieve verschil tussen de werkelijke rente op de langlopende schulden en het in het budget aanvaardbare kosten vergoede (normatieve) rentepercentage.



De verhouding tussen vaste activa en vaste financiering zal moeten verbeteren. Eventueel is dit mogelijk door nieuwe investeringen deels te financieren uit eigen middelen.

#### 4.7.2 Garantie-reserve

Bij de vaststelling van de jaarrekening heeft de Raad van Bestuur, met goedkeuring van de Raad van Toezicht (29 maart 2009), bepaald dat er een vast percentage van 15% van het jaarbudget als garantie-reserve dient te worden aangehouden.

#### 4.7.3 Verwachte gang van zaken

	Begroting 2010
	€
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	3.275.412
Overige bedrijfsopbrengsten	175.000
	<hr/>
Som der bedrijfsopbrengsten	3.450.412
	<hr/>
Personeelskosten	2.100.671
Afschrijvingen op materiële vaste activa	267.175
Overige bedrijfskosten	904.700
	<hr/>
Som der bedrijfslasten	3.272.546
	<hr/>
	177.866
Financiële baten en lasten	197.866
	<hr/>
Resultaat	-20.000
	<hr/> <hr/>

Bij de berekening van het wettelijk budget is uitgegaan van de laatst ontvangen rekenstaat over 2009 waarbij een indexering is toegepast van 2% over het loonkostenbudget en over het budget materiële kosten. Voor nacalculerbare budgetbestanddelen is uitgegaan van een realiseerbare productie.

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen de opbrengst voor verpleeghuisactiviteiten.

In de begroting is uitgegaan van de formatie zoals die er naar verwachting in 2010 uit zal gaan zien. Er is rekening gehouden met een lichte uitbreiding van het operationeel management en salarisstijgingen conform hetgeen afgesproken is binnen de CAO. In 2009 is het besluit genomen om de uitbreiding van zorgcentrum Nebo verder ter hand te nemen.