



Jaardocument 2009

## Maatschappelijk verslag

Dit Maatschappelijk Verslag vormt samen met de Jaarrekening en  
het digitaal maatschappelijk verslag DigiMV  
het Jaardocument Zorg

# Maatschappelijk verslag

## 1 Uitgangspunten van de verslaggeving

De Stichting Ockenburgh Zorg Nederland was tot februari 2009 100% aandeelhouder van i-psy Holding BV waarin de productie en het personeel zijn ondergebracht. In februari van het verslagjaar is 40% van de aandelen i-psy Holding BV overgenomen door ParnassiaBavogroep Participaties BV en 60% door Ockenburgh Participaties BV.

Begin 2009 is de toelating in het kader van de WTZi van de Stichting Ockenburgh Zorg Nederland overgegaan op i-psy Holding BV

De uitvoering van de hulpverlening vindt plaats binnen vestigingen die als rechtsvorm ook de BV-status hebben.

In tegenstelling tot 2008 is in het digitale Jaarverslag (DigiMv) de geconsolideerde financiële verantwoording 2009 gelegd op i-psy Holding niveau. Een en ander wordt ook duidelijk uit het hieronder opgenomen organogram.

i-psy is in 2006 ontstaan en in de jaren daarna uitgebreid tot *de* aanbieder van interculturele GGZ in Nederland. Eind van het verslagjaar had i-psy vestigingen in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Zaandam, Almere, Tilburg en Utrecht.

Samen met De Jutters, centrum voor kinder- en jeugd-GGZ in Haaglanden, is in 2008 de BV i-psy De Jutters opgericht. In 2009 is een soortgelijke samenwerking tot stand gekomen met het kinder- en jeugdbedrijf van de Parnassia Bavogroep, Lucertis BV.

i-psy De Jutters en i-psy Lucertis helpen kinderen van 0-22 jaar (en hun ouders/ verzorgers) die psychiatrische problemen hebben, of een risico lopen deze te ontwikkelen. Zij houden bij het bespreken en behandelen van problemen dus rekening met geloofsovertuigingen, met het feit dat opgroeien in verschillende culturen problemen met zich mee kan brengen en met het gegeven dat juist psychische problemen in elke cultuur op een andere manier worden aangepakt. De (inter-) culturele context is altijd onderdeel van de behandeling. Ouders worden nadrukkelijk betrokken bij de behandeling.

i-psy levert interculturele ambulante Geestelijke Gezondheidszorg. Zij doet dat onder de WTZi-toelating van i-psy Holding BV. De gegeven cijfers hebben betrekking op de zorgactiviteiten die plaats vinden binnen de Holding en haar vestigingen.

Dit Maatschappelijk Verslag is opgezet met inachtneming van de Regeling verslaglegging WTZi. Gekozen is voor een opzet die zoveel mogelijk aansluit bij het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording Zorg. In hoofdstuk 2 van dit document geeft het bestuur inzicht in de juridische en bestuurlijke verhoudingen. In hoofdstuk 3 tot en met 4 wordt de gang van zaken gedurende het verslagjaar geschetst en in hoofdstuk 5 vindt u de Jaarrekening van de i-psy Holding B.V. Hoofdstuk 6 bevat de verklaring van de accountant en de ondertekening door de bestuurder.

Het Maatschappelijk Verslag en de Jaarrekening 2009 zijn goedgekeurd in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 31-5-2010

Het handtekeningformulier Bevestiging digitale deponering Jaardocument 2009 is op 31 mei verzonden aan het CIBG

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

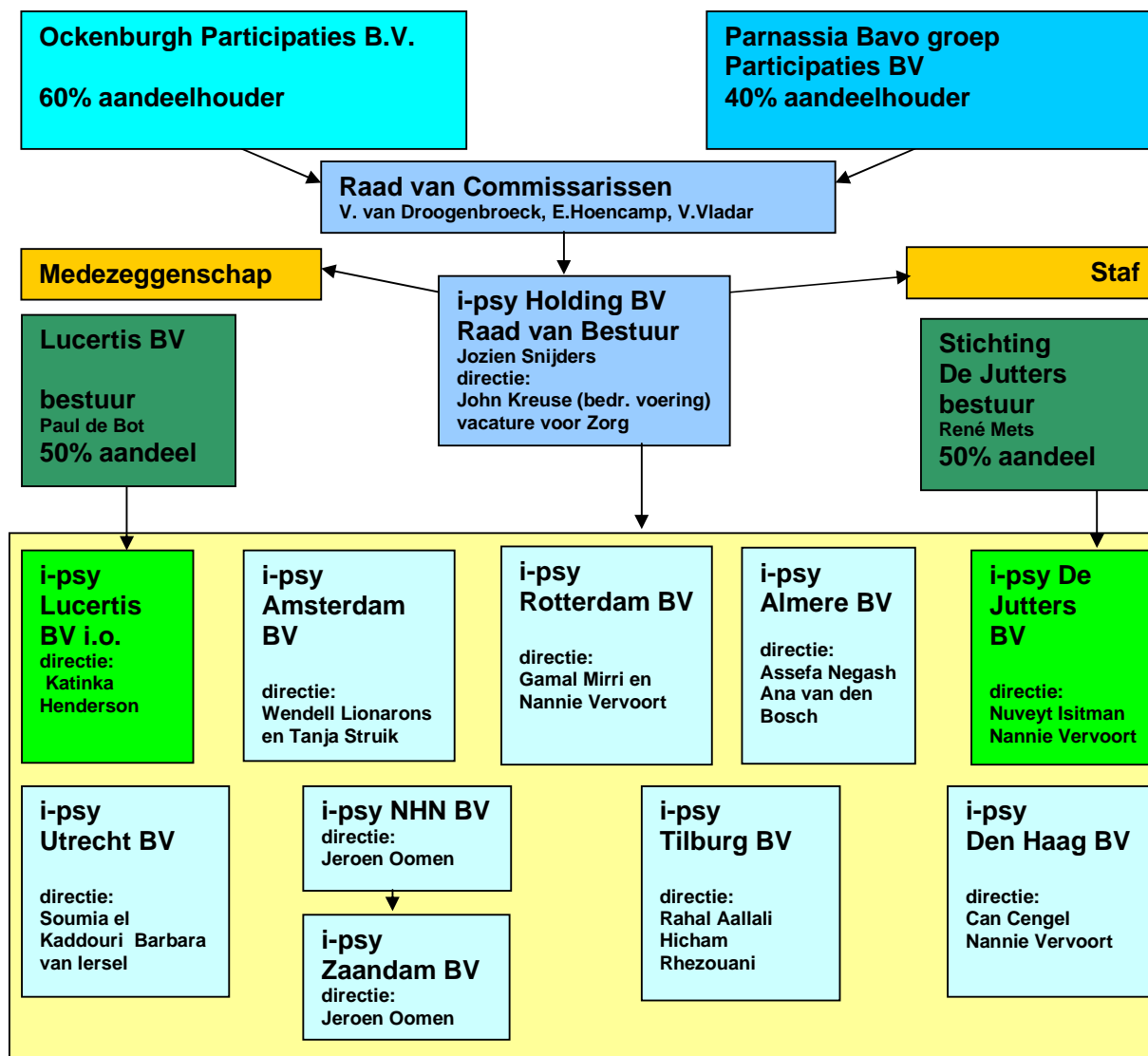
Algemene identificatiegegevens

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting Ockenburgh Zorg Nederland</b>
Adres	Johanna Triebelspad 10
Postcode	2553 PS
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070-3916610
Identificatienummer Kamer van Koophandel	27306550
E-mailadres	john.kreuze@i-psy.nl
Internetpagina	www.i-psy.nl

### 2.2 Structuur van het concern

De leiding van i-psy Holding BV is in handen de Raad van Bestuur.

#### Organigram Interculturele Psychiatrie (i-psy)



Medezeggenschap

Binnen i-psy is in het verslagjaar veel energie gestoken in het equiperen van zowel een Ondernemingsraad als een Patiëntenraad. Deze inspanningen hadden tot resultaat dat in het verslagjaar de OR adequaat functioneerde en dat de Patiëntenraad die in januari 2009 werd opgericht, een beperkte start kon maken.

## 2.3 Kernegegevens

### 2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Kernactiviteiten

i-psy heeft in 2007 haar missie vastgesteld (zie hoofdstuk IV) en daarin zijn in het verslagjaar geen wijzigingen aangebracht. Als kernactiviteit geldt:

i-psy levert specialistische geestelijke gezondheidszorg aan individuen en hun systemen met psychiatrische en/of psychische problemen, al dan niet gecombineerd met psychosociale problemen. i-psy richt zich specifiek op mensen waarbij aannemelijk is dat de problemen, direct of indirect, samenhangen met migratie en de verandering in cultuur, sociale verbanden en leefomgeving waarmee dit gepaard gaat, en met het migrantenbestaan in Nederland.

i-psy levert kinder- en jeugdpsychiatrie vanuit de overtuiging dat ook voor deze doelgroep geldt dat systeemgerichte behandelingen beter werken en effectiever zijn.

i-psy biedt wetenschappelijk onderbouwde psycho-medische zorg, die aansluit bij het culturele referentiekader van het cliëntsysteem (familie en verwanten). Het multidisciplinair en multicultureel samengesteld behandelteam combineert methodische (behandeling) en culturele (inkadering) diversiteit.

Communicatie met de externe relaties

i-psy werkt nauw samen met maatschappelijke partners in de eigen vestigingsregio en werkt op die manier aan het uitwisselen van deskundigheid. Wij beschouwen het als een van onze kernopdrachten om de opgedane kennis beschikbaar te maken voor anderen om en zodoende een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de interculturele geestelijke gezondheidszorg in Nederland. Om hieraan vorm en inhoud te geven is i-psy gestart met het vormen van expertiseteams rond specifieke onderwerpen. Deze teams kunnen worden ingezet ter ondersteuning van de hulpverlening binnen andere bedrijven.

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

i-psy onderscheidt zich van andere zorgaanbieders vanwege de specifieke doelgroepen en het daarbij aansluitend personeelsbestand. Lag het zwaartepunt in eerste instantie op de zorg voor en door migranten uit de Turkse en Marokkaanse doelgroepen, in toenemende mate zien wij diversificatie van ons patiëntenbestand en ons personeelsbestand.

De zorg binnen i-psy wordt voor meer dan 75% geleverd in eigen taal. Om dit ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren zullen onze inspanningen ten aanzien van het werven van deskundig personeel en het behouden van onze hulpverleners blijvend aandacht vragen. De instroom van *ervaren* hulpverleners krijgt hierbij prioriteit. Evident is dat de werving begrensd wordt door de financiële middelen die ons ter beschikking staan. De jaarlijkse onderhandelingen met zorgverzekeraars en de tijd die het hen kost om tot concrete toezeggingen te komen zijn telkens weer een bron van zorg en onzekerheid.

### 2.3.3 Werkgebieden

De werkgebieden van i-psy zijn verbonden aan de vestigingen. Dat betekent dat i-psy in het verslagjaar zorg leverde in de regio's Haaglanden, Zaanstad, Amsterdam, Utrecht, Tilburg, Almere, Leiden en Rotterdam.

## 2.4 Belanghebbenden

i-psy kent een aantal belanghebbenden. De belangrijkste zijn:

- patiënten: in het verslagjaar is de Patiëntenraad van start gegaan. De Patiëntenraad is aangehangen aan i-psy Holding BV om de medezeggenschap een maximale reikwijdte te geven. Verwacht wordt dat met het realiseren van een goed functionerend orgaan veel tijd gemoeid zal zijn, mede vanwege de beperkte inspraaktraditie bij allochtone groepen; teneinde toch inhoud te geven aan de medezeggenschap wordt gestreefd naar focusgroepen per vestiging, in Amsterdam en Utrecht is hiermee succesvol gestart;
- zorgverzekeraars: de zorginkoop binnen de onder 2.3.3 aangegeven regio's valt onder de verantwoordelijkheid van AGIS (regio's Amsterdam, Almere en Utrecht), VGZ CZ (Tilburg); Delta Lloyd (Den Haag) en Achmea (Zaandam en Rotterdam).
- verwijzers: op lokaal niveau is weer aandacht besteed aan het contact met de huisartsen als belangrijkste verwijzers; de resultaten van die activiteiten zijn zichtbaar in de toestroom van nieuwe patiënten; ook de komende jaren zal verder geïnvesteerd worden in de relatie met verwijzers, ook om de door ons opgedane kennis rond interculturele psychiatrie met hen te delen en daarmee bij te dragen aan het verbeteren van kwaliteit van de zorg. Grote bezorgdheid heerst bij ons en bij andere aanbieders ten aanzien van de oplopende wachttijden ten gevolge van de beperkte financiële middelen;
- rond zaken als spoedeisende psychiatrie, somatisch onderzoek en klinische opnames zijn op lokaal niveau goede werkafspraken gemaakt die jaarlijks worden geëvalueerd;
- belanghebbenden op lokaal niveau: voor i-psy Amsterdam BV: St. Lucas Andreas Ziekenhuis (klinische opnames) en Crisis-dienst GGZ Amsterdam (Arkin); voor i-psy Utrecht BV: Mesos (klinische opnames) en Crisisdienst GGZ Utrecht (Altrecht); voor i-psy Den Haag BV: ParnassiaBavo groep (klinische opnames) en Crisisdienst GGZ Haaglanden (ParnassiaBavo groep); voor i-psy Rotterdam BV: ParnassiaBavo groep (klinische opnames) en Crisisdienst GGZ Rotterdam (ParnassiaBavo groep); voor i-psy Almere: Symphoragroep voor klinische opnames en crisisdienst; voor i-psy Leiden: GGZ Leiden voor crisisdienst en klinische opname; i-psy Zaandam: crisisdienst Zaanstreek/WaterlandGGZ (Dijk en Duin) en opnamen volgens regionale afspraken bij ZMC (Zaans Medisch Centrum) , PAAZ Purmerend vh Waterland ZH en PAAZ RKZ (Rode Kruis Ziekenhuis Beverwijk; i-psy NHN: crisisdienst GGZ NHN, en opnamen volgens regionale afspraken op de PVA (Psychiatrische verpleegafdeling) van het MCA (Medisch Centrum Alkmaar); voor i-psy Tilburg: GGZ Breeburg, vrouwenopvang.
- medewerkers: zoals eerder aangegeven is in het verslagjaar de Ondernemingsraad (OR) volledig functioneel geweest; de OR is gesprekspartner voor de Raad van Bestuur van de Holding om de OR een maximale betrokkenheid te bieden. De OR heeft onder meer advies gegeven over de ideale samenstelling van een vestiging. Ook rond de maatregelen die genomen moesten worden teneinde de financiële problemen die in het verslagjaar ontstonden het hoofd te bieden heeft de OR op diverse momenten advies uitgebracht;
- ParnassiaBavo groep: met de ParnassiaBavo groep zijn op een aantal terreinen dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) afgesloten. Het gaat om (onderdelen van) de volgende gebieden: HRM, P&O, ICT, facilitaire zaken, financiën;
- de activiteiten binnen de vestigingen worden vanuit i-psy Holding BV ondersteund door de Raad van Bestuur, de financieel medewerkster en de senior beleidsmedewerker.

## 3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap

### 3.1 Normen voor goed bestuur

i-psy Holding BV, en de onder haar ressorterende vestigingen bij hun handelen uit van de Zorgbrede Governance Code 2005

### 3.2 Raad van Bestuur

*Samenstelling Raad van Bestuur i-psy Holding BV*

Naam	Bestuursfunctie	Hoofdfuncties
Drs F.H. Olthuis (tot 1-9-2009)	Voorzitter	idem
Dhr A. Bom (per 1-5-2009) aandachtsgebied bedrijfsvoering	Lid, vanaf 1-9-2009 voorzitter	idem
Mevr. J. Sniijders per 1-6-2009 aandachtsgebied Zorg	lid	Directeur Zorg Lucertis

Voor de uitvoering van de behandelactiviteiten heeft i-psy Holding BV een aantal vestigingen opgericht.

i-psy Holding BV is ingeschreven in de Kamer van Koophandel. Een mandaatregeling regelt de verantwoordelijkheden tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur van i-psy Holding BV.

De Commissarissen zijn onbezoldigd.

### 3.3 Toezichthouders

Uitgangspunt is dat de Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit leden die de capaciteit bezitten om een totaal oordeel te vormen over alle aspecten van de bedrijfsvoering en die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen.

In de RvC dienen de navolgende aandachtsvelden vertegenwoordigd te zijn:

- het hebben van een visie op de maatschappelijke, zorginhoudelijke en bedrijfskundige ontwikkelingen op lange termijn en de betekenis daarvan voor de Stichting.
- deskundigheid op de gebieden zorg, organisatie, financiën en management
- bestuurlijke en leidinggevende ervaring in de zorgsector.

Benoeming van een lid van de RvC vindt plaats door de raad zelf. De voorzitter van de RvC wordt in functie gekozen. Bij (her)benoeming van een lid van de RvC worden de volgende uitgangspunten in acht genomen:

- bij een vacature beslist de voorzitter van de RvC, gehoord hebbende de RvC, na overleg met de Raad van Bestuur (RvB), naar welk specifiek deskundigheidsgebied gezocht wordt;
- bij een eventuele herbenoeming speelt het functioneren van het lid in zijn afgelopen/ aflopende zittingsperiode een belangrijke rol
- het lidmaatschap van de RvT eindigt door:
  - o bedanken
  - o periodiek aftreden
  - o onverenigbaarheid van belangen
  - o onvoldoende functioneren van het betrokken lid.

Een lid van de RvC wordt voor een periode van vier jaar benoemd met de mogelijkheid tot herbenoeming voor nogmaals een termijn van maximaal vier jaar.

Er dient voor de leden van de RvC een rooster van aftreden te worden vastgesteld dat rekening houdt met de in lid 1 gestelde maximale zittingsperiode.

Taken:

De RvC:

- 1: houdt toezicht op het beleid van de RvB en op de gang van zaken, met name ten aanzien van:
  - de realisatie van de doelstellingen van i-psy Holding BV
  - de strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten
  - de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen
  - het financiële verslaggevingsproces, casu quo de interne procedures en het opstellen daarvan
  - het publiceren van financiële informatie en het tijdig en correct beschikbaar stellen van deze informatie
  - de naleving van wet – en regelgeving
- 2: staat de RvB met raad terzijde, zowel op verzoek van de RvB als op eigen initiatief
- 3: richt zich bij vervulling van zijn taak naar het belang van i-psy Holding BV, weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van bij de Holding betrokkenen af en zal elementaire beginselen van verantwoord ondernemerschap gebruiken als richtlijn
- 4: is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren.

Relatie Raad van Bestuur – Raad van Commissarissen:

- de voorzitter van de RvC en de voorzitter van de RvB hebben minimaal zevenmaal per jaar bilateraal overleg
- in dit overleg wordt de agenda van de Commissarissenvergadering bepaald en worden actuele thema's besproken
- de RvC en RvB vergaderen gezamenlijk minimaal viermaal per jaar en zoveel vaker als de RvC nodig acht
- indicatief zullen in deze overleggen de volgende onderwerpen worden behandeld (onverlet dat de RvC hier te allen tijde van af kan wijken als de omstandigheden daarom vragen, zulks ter beoordeling van de RvC zelf):
  - o januari/februari vergadering
    - goedkeuring begroting
  - o april/juni vergadering
    - goedkeuring van de jaarrekening en rapportage door de accountant
    - bezoek aan een of meer locaties
  - o september/oktober vergadering
    - stand van zaken m.b.t. en de resultaten van het bedrijfsplan
    - evalueren van het onderling functioneren van de RvC en de RvB
  - o december vergadering
    - gastspreker
- bij de bedoelde bezoeken aan een of meer locaties kan de RvC ook in contact treden met de medewerkers.

Jaarrekening en Maatschappelijk Verslag:

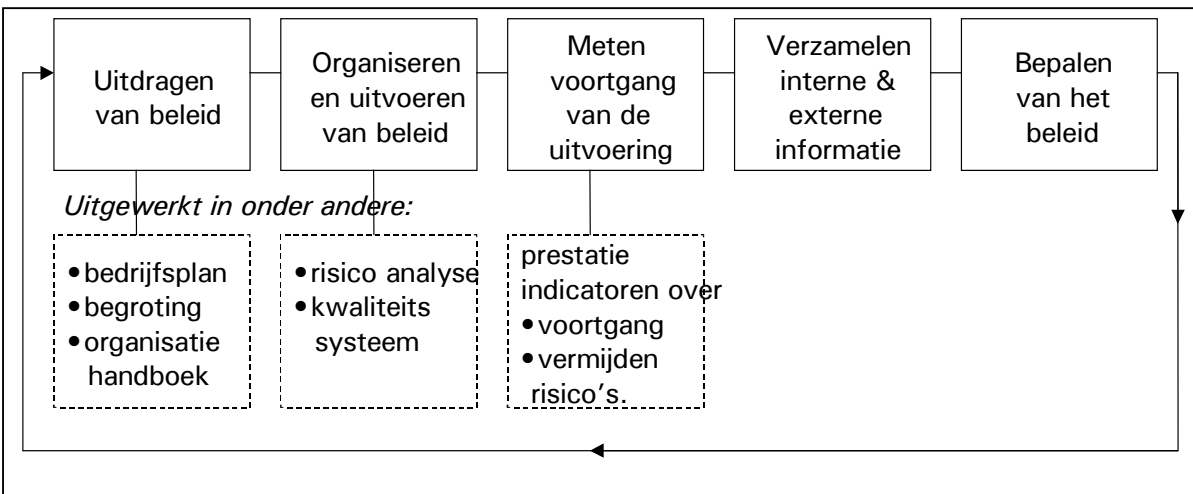
- het boekjaar is gelijk aan het kalenderjaar;
- de boeken worden na afloop van elk kalenderjaar afgesloten. De RvB maakt daaruit binnen vijf maanden na afloop van het boekjaar de jaarrekening en het jaarverslag op;
- de jaarrekening wordt gecontroleerd door een benoemde accountant (i.c. Ernst & Young) die daarover – via de Raad van Bestuur – verslag uitbrengt.
- de RvB stelt de jaarrekening vast. De jaarrekening wordt ondertekend door de RvB.
- De Algemene Vergadering van Aandeelhouders geeft haar goedkeuring aan de jaarrekening en het Maatschappelijk Verslag.

*Samenstelling Raad van Commissarissen 2009*

Naam
P.V.P.R.M. van Droogenbroek
Dr. V. Vladar Rivero
Prof.Dr. E. Hoencamp

De Raad van Commissarissen is opgeheven per eind maart 2010. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft de Raad van Commissarissen per 29 maart 2010 decharge verleend.

### 3.4 Bedrijfsvoering



#### De Besturing & Controlcyclus van i-psy Holding BV.

##### Samenvatting Besturing- en Controlcyclus.

Dit deel beschrijft de besturing- & control cyclus (B&C-cyclus) en de relaties met de daaronder beschreven procedures en werkinstructies.

Het primaire doel is het beschrijven van de uitgangspunten van de Besturing- & Controlcyclus van en voor de i-psy BV's. Uitgangspunt hierbij is dat de vestigingen en de Holding dezelfde informatie-behoefte hebben voor de besturing & control alleen op een ander aggregatieniveau. Een relatief éénduidige cyclus levert grote winst op voor wat betreft administratieve lasten en draagt bij aan een relatief eenvoudige consolidatie van informatie.

Om de besturing & control cyclus goed werkend te houden voor de vestigingen zal deze jaarlijks worden besproken en daar waar nodig aangepast. Overal waar de Holding wordt genoemd worden, voor zover relevant, dus ook de vestigingen bedoeld.

De vormgeving en werkwijze van de Holding is opgenomen in aparte notities, te weten:

- structuur en sturingsprincipes
- statuten
- reglement corporate governance
- bestuursreglement.

Uitgangspunt is vertrouwen en zelfcontrole aangevuld met besturing- en control elementen/stappen daar waar deze noodzakelijk zijn.

Een belangrijk doel van een systematische uitvoering van de Besturing & Controlcyclus is het sturen op het evenwicht tussen enerzijds het behalen van de doelen/resultaten en anderzijds het vermijden van grote risico's. Een kernelement van stap 2, het organiseren en uitvoeren van beleid, is daarom het uitvoeren van een risicoanalyse en het opstellen van die kwaliteitsdocumenten (procedures e.d.) die noodzakelijk zijn om doelen/resultaten te borgen en risico's te beperken. De set prestatie-indicatoren is in de tweede helft van 2008 als pilot geïntroduceerd en in het verslagjaar Holdingbreed doorgevoerd. De Besturing- en Controlcyclus is in principe van toepassing op alle soorten van beleid binnen i-psy Holding. Hier gaat het met name om de toepassing op het tot stand komen en uitvoeren van het ondernemingsplan.

### 3.5 Cliëntenraad

In het verslagjaar is de Cliëntenraad i-psy Holding opgericht. Gezien de samenstelling van het patiëntenbestand (100% migranten), de vorm van hulpverlening (ambulant) en hun relatief geringe inspraaktraditie verliepen de voorbereidingen moeizaam. Er is inmiddels een door het bestuur en MT goedgekeurd conceptreglement. Door de hulpverleners is en wordt gericht bezien welke patiënten betrokken kunnen worden bij de Cliëntenraad. Ook middels affiches wordt geprobeerd leden te werven. Ter ondersteuning is een ervaringsdeskundige parttime ondersteuner aangesteld. De Cliëntenraad heeft zich in het verslagjaar sterk ingezet om de missie van i-psy uit te dragen en heeft daartoe contact onderhouden met belangrijke maatschappelijke partijen waaronder migrantenorganisaties. Mede door deze inspanningen heeft de dienstverlening door i-psy breed aandacht gekregen. Ook een pijnlijk onderwerp als de sluiting van onze Leidse vestiging begin 2010 is met tact en op een cliëntvriendelijke wijze begeleid.

### 3.6 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft in het verslagjaar zeven keer met de bestuurder overlegd. Belangrijk onderwerp in deze overlegcyclus was de beperkter dan verwachte financiële armslag van de organisatie en de gevolgen daarvan voor het personeel. De OR heeft advies uitgebracht rond de voorgenomen bezuinigingen. De Raad van Bestuur van i-psy Holding heeft de inbreng van de OR dankbaar gebruikt bij het formuleren en effectueren van haar beleid.

## 4 Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Meerjarenbeleid

In het Inhoudelijk Beleidsplan 2009-2010 zijn de missie en visie van de organisatie beschreven. Vanuit onze missie en visie worden zowel het meerjarenbeleid als het beleid op korte(re) termijn vormgegeven.

#### **De missie**

De missie kent vijf elementen: productgericht, doelgroepgericht, kwaliteitgericht, ambitiegericht en waardegericht. Onderstaand de formuleringen waaruit het bijzondere van onze organisatie blijkt.

i-psy levert specialistische geestelijke gezondheidszorg aan individuen en hun systemen met psychiatrische en/of psychische problemen, al dan niet gecombineerd met psychosociale problemen.

(PRODUCTGERICHT)

i-psy richt zich specifiek op mensen waarbij aannemelijk is dat de problemen, direct of indirect, samenhangen met migratie en de verandering in cultuur, sociale verbanden en leefomgeving waarmee dit gepaard gaat, en met het migrantenbestaan in Nederland.

(DOELGROEPGERICHT)

i-psy biedt daartoe wetenschappelijk onderbouwde psycho-medische zorg, die aansluit bij het culturele referentiekader van het cliëntsysteem (familie en verwanten). Het multidisciplinair en multicultureel samengesteld behandelteam combineert methodische (behandeling) en culturele (inkadering) diversiteit. Er is onderzoek gedaan naar de ernst van de aanmeldingsproblematiek en naar het effect van onze behandelingen. Dit onderzoek zal leiden tot een wetenschappelijke promotie. i-psy hecht veel waarde aan het aantonen van de effectiviteit van onze behandelingen.

(KWALITEITGERICHT)

i-psy maakt de opgedane kennis beschikbaar en zet die kennis in om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de interculturele geestelijke gezondheidszorg in Nederland

i-psy biedt andere bedrijven de mogelijkheid expertiseteams in te lenen.

(AMBITIEGERICHT / EXPERTISECENTRUM)

i-psy is toegankelijk, specialistisch, vernieuwend en herkenbaar.

(WAARDEGERICHT, ZO DOEN WIJ DAT)

## **De visie**

i-psy oriënteert zich voortdurend op nieuwe interne en externe ontwikkelingen en beoordeelt die op relevantie voor het zorgaanbod. Aanpassingen worden planmatig ingevoerd en geëvalueerd. i-psy communiceert met haar omgeving onder meer via een meertalige website en via voor de doelgroep toegankelijk voorlichtingsmateriaal.

i-psy geeft haar patiënten inspraak via de cliëntenraad en zorgt voor een toegankelijk beleid ten aanzien van klachten, ideeën en complimenten. Vigerende wetgeving is daarbij mede richtinggevend. De tevredenheid van onze patiënten is in 2009 gemeten via de GGZ-thermometer en via het afnemen van de 4 K's. De resultaten van die metingen worden op transparante wijze verwerkt.

i-psy gaat uit van samenhang tussen de migratieachtergrond in ruime zin enerzijds en de psychische problematiek anderzijds. Zoveel als mogelijk worden patiënten behandeld door hulpverleners met een sterke affiniteit met de achtergrond van die patiënt en daar waar mogelijk ook in diens eigen taal. i-psy gebruikt haar expertise, met name in haar Wetenschappelijke Regiegroep, om bestaande protocollen en werkwijzen kritisch te beoordelen en formuleert daar waar wenselijk doelgroep-specifieke aanvullingen of correcties. i-psy communiceert hierover via publicaties en symposia.

i-psy streeft naar minimaal één eigen publicatie per jaar in een vaktijdschrift. i-psy ondersteunt haar medewerkers daartoe waar nodig, bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van tijd, ondersteuning in het schrijven en door contact te leggen met vaktijdschriften.

De medewerkers van i-psy houden zich volledig aan de gedragscode en stellen de patiënt centraal, door in bejegening, diagnostiek en behandeling rekening te houden met etnische en culturele diversiteit en de betekenis die de individuele patiënt daaraan geeft. i-psy stelt zich open op naar de samenleving en toont zich bereid te luisteren, te leren, te veranderen en te delen en toont daarmee haar bewustzijn ten aanzien van haar pioniersrol binnen de interculturele geestelijke gezondheidszorg. i-psy onderhoudt intensief en structureel contact met sleutelfiguren uit verwijzerskringen.

i-psy werkt met hulpverleners die beschikken over erkende diploma's en kennis hebben van actuele ontwikkelingen op hun specifieke werkterrein, wij beschouwen deskundigheidsbevordering als een voorwaarde voor een goede behandeling en maken met de medewerkers jaarlijks scholingsafspraken. De meeste i-psy vestigingen zijn in het voorjaar van 2009 HKZ-gecertificeerd. Amsterdam bereikte deze status in 2008 en is in 2009 gehercertificeerd.

## **Ten aanzien van het meerjarenbeleid stelt i-psy zich de volgende doelen:**

### **Productgericht**

i-psy sluit in haar aanbod aan bij verwachte maatschappelijke en demografische ontwikkelingen, waarbij wij nu willen noemen:

- behandelingen in combinatie met arbeidgerelateerde problemen (reïntegratie)
- inspelen op interactieve (internet) diagnose- en behandeltechnieken (e-health)
- toerusting huidig personeel via scholing en bijscholing en aantrekken nieuw goed gekwalificeerd personeel met een bij de doelgroep passende achtergrond.

### **Doelgroepgericht**

- nieuwe doelgroepen, o.m. uit Oost-Europa, en oudere (eerste generatie) migranten zullen onze aandacht vragen en krijgen
- interculturele kinder- en jeugdpsychiatrie zal verder worden ontwikkeld
- i-psy is de beste in het behandelen van mensen met migratiegerelateerde problemen en wil die positie handhaven, daarom investeren wij in de relaties met relevante netwerken.

### **Kwaliteitgericht**

- alle nieuwe vestigingen van i-psy zullen na een zo kort mogelijke aanloopperiode HKZ-gecertificeerd zijn, de vestigingen Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag en de Holding hebben die status bereikt
- door middel van tevredenheidsonderzoeken onder patiënten, medewerkers en verwijzers zal voortdurend nagegaan worden of bijstellingen van het beleid noodzakelijk zijn en daar waar dat

- zo is zal adequaat worden gereageerd
- i-psy zal daartoe nauw samenwerken met (onder meer) de OR en de Cliëntenraad
- i-psy gebruikt de binnen haar muren opgedane expertise voor het formuleren van doelgroep-specifieke aanvullingen of correcties op de bestaande protocollen en werkwijzen en werkt daarbij nauw samen met relevante partijen zoals universiteiten
- i-psy profileert zich aldus als belangrijkste partij binnen de interculturele psychiatrie, zowel in kringen van verwijzers, patiënten(-netwerken) als bij potentiële medewerkers.

#### **Ambitiegericht**

- i-psy zal, naast de hierboven genoemde punten, veel investeren in haar bereikbaarheid, onder meer door het openen van vestigingen op plaatsen waar onze doelgroepen zijn te vinden
- i-psy zal ten aanzien van wachttijden voor intake en behandeling haar uiterste best doen om beter te presteren dan de Treeknormen
- alle vestigingen van i-psy zullen een positief exploitatieresultaat laten zien
- i-psy zal een aantrekkelijke werkgever zijn voor zowel jong talent als voor zeer ervaren krachten, onder meer door te zorgen voor prima scholings- en begeleidingsmogelijkheden
- i-psy zal de relaties met haar stakeholders prioriteit geven.

i-psy zal haar mission-statements waarmaken: toegankelijk, specialistisch, vernieuwend en herkenbaar.

Richtinggevend is het ondernemingsplan 2009-2010. Daarbij is het realiseren van een stabiele bedrijfsomgeving van groot belang omdat dit bijdraagt aan een grotere betrokkenheid van de markt, te weten de patiënten, de verwijzers en de financiers. Zij zijn het immers die uiteindelijk de kwaliteit van i-psy van een oordeel voorzien. i-psy acht dit de enig juiste gang van zaken en zal dan ook op een transparante wijze communiceren over haar manier van werken, over de doelen en over de manier waarop wij die doelen willen realiseren. Met name binnen onze doelgroepen is de relatie met de vertegenwoordigende organen van belang. Ook hierin zal verder worden geïnvesteerd.

## **4.2 Algemeen beleid**

In het verslagjaar is verder gebouwd aan de organisatie. Er is veel lering getrokken uit eerdere ervaringen en er is veel geïnvesteerd in de implementatie van nieuw beleid. Het Inhoudelijk Bedrijfsplan 2007-2008 was daarbij leidend en bood ons houvast. Niet eerder is in ons land zo duidelijk beschreven wat interculturele psychiatrie zou moeten inhouden. Ook voor de komende jaren zal dit ons helpen koers te houden.

Zowel het primaire proces als de ondersteunende processen hebben een vorm gekregen die werkbaar en toetsbaar zijn hetgeen ook van belang bleek voor het certificeringstraject. Wij hechten veel waarde aan het cyclisch leerproces en onderkennen dat er nog veel werk is te verrichten. Interculturele psychiatrie is een hot item binnen de hulpverlening en wij beschouwen het als een dankbare uitdaging hierin leading te zijn, en op die manier op een adequate wijze bij te dragen aan het verbeteren van de geestelijke gezondheidzorg van mensen met een migratie-achtergrond in Nederland.

Het verslagjaar is afgesloten met bevredigende resultaten alhoewel het verslagjaar is afgesloten met een financieel tekort. De verklaring van dit tekort ligt in de opstartkosten van nieuwe vestigingen en in het feit dat de overproductie van i-psy niet gedeclareerd kon worden. Als dit wel mogelijk was geweest zou van een tekort geen sprake zijn geweest.

De organisatie heeft inmiddels een goede naam in de vestigingssteden. De investeringen in de relaties met relevante netwerken geven resultaat.

Het succes van i-psy maakte het nodig voortdurend aandacht te geven aan het werven van nieuwe medewerkers uit doelgroepen die aan onze patiënten optimale zorg kunnen garanderen. Daarin zijn wij redelijk geslaagd maar het moet beter. In de komende jaren zullen wij een beleid ontwikkelen wat ons in staat stelt aan onze voortdurende behoefte aan gekwalificeerd en, vooral, ervaren personeel te voldoen. Hierin onderscheiden wij de jonge net afgestudeerde en de ervaren hulpverleners. Mede daarom leiden wij binnen i-psy GZ-psychologen op. Ook stagiaires zullen onze aandacht hebben.

Rond de medezeggenschap zijn in het verslagjaar goede stappen gezet, procedures, (concept-) reglementen en planningen zijn rond. De OR is er en de Patiëntenraad ook.

Dat de communicatie met onze patiënten (cliëntenraad / tevredenheidsmetingen) nog verbetering behoeft is evident. Aan het meten van de effecten van onze behandelingen via de 4 K's is in 2009

hoge prioriteit gegeven. Dit geldt ook ten aanzien van het afnemen van de GGZ-thermometer die door ons is aangevuld met enkele cultuursensitieve vragen.

Ten aanzien van de registratie van ons werk kan gesteld worden dat met name door onze hulpverleners een uitstekende prestatie is geleverd. De omschakeling naar de DBC-periode kan met enig vertrouwen tegemoet worden gezien.

### 4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Korthedshalve wordt hier verwezen naar eerdere passages over dit onderwerp. Samenvattend: in het verslagjaar zijn de Holding en een deel van de vestigingen HKZ-gecertificeerd. Het gaat om de Holding en alle vestigingen die in 2008 operationeel waren. Ons streven is dat elke vestiging na een aanloopperiode haar kwaliteit laat bevestigen middels het HKZ-certificaat.

### 4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten

Ten aanzien van het kwaliteitssysteem rond de evaluatie van de zorgverlening, is toegewerkt naar de introductie van prestatie-indicatoren. Dat stelt ons in staat op een goede manier te meten, te analyseren en te verbeteren. Eerder in deze rapportage is al aangegeven dat de 4 K's inmiddels een plaats hebben in de organisatie. Wanneer een patiënt niet tevreden is met de behandeling, bejegening of de inhoud van de aangeboden dienstverlening kan hij een klacht indienen. Het daarvoor bestemde formulier is binnen de vestigingen beschikbaar en kan worden gedownload van de website ([www.i-psy.nl](http://www.i-psy.nl)). Formele klachten worden behandeld door de klachtencommissie. Gehandeld zal worden conform de Wet Klachtrecht Patiënten Zorgsector (WCKZ).

Ten aanzien van de beschikbaarheid van betrouwbare meetinstrumenten voor de kwaliteit van de zorg en de effecten ervan willen wij opmerken dat deze, voor zover al beschikbaar, niet voldoen aan de eisen die wij vanuit het intercultureel behandelen stellen. i-psy zal meewerken (en zondig het voortouw nemen) aan het ontwikkelen van een beter instrumentarium. Hierin is inmiddels inhoud gegeven door, in samenwerking met twee universiteiten, het valideren van vertaalde meetinstrumenten. Met de uitgever is een overeenkomst gesloten en nadat de instrumenten gevalideerd zijn zullen zij ter beschikking worden gesteld van andere GGZ-aanbieders.

Toetsinstrument voor het gedrag van ons personeel in ruime zin is onze Gedragscode.

Calamiteiten worden geregistreerd en geanalyseerd. Onder calamiteiten verstaan wij gebeurtenissen die leiden tot de dood of ernstige schade bij de patiënt en/of medewerker.

#### 4.4.1 Kwaliteit van zorg

Zie hiervoor de informatie op Zichtbare Zorg

#### 4.4.2 Kwaliteit van zorg GGZ: prestatie-indicatoren

Binnen i-psy wordt gewerkt met de volledige set prestatie-indicatoren (PI's) voor ambulante instellingen.

#### 4.4.3 Klachten

Binnen de vestiging Den Haag zijn 3 klachten binnengekomen die zonder tussenkomst van de Klachtencommissie naar tevredenheid zijn opgelost. Er zijn geen klachten doorgestuurd naar de klachten commissie.

#### 4.4.4 Veiligheid

Aan het eind van het verslagjaar kan worden gesteld dat binnen de i-psy locaties wordt voldaan aan de veiligheidseisen zoals die redelijkerwijs kunnen worden gesteld. Het HKZ-traject geeft hieraan sturing en structuur.

### 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

#### 4.5.1 Personeelsbeleid

i-psy herbergt de wereld, veel culturen ontmoeten elkaar, zowel binnen de patiëntenpopulatie als

binnen het medewerkersbestand. Dit vraagt nieuwsgierigheid, betrokkenheid en vertrouwen. Het vraagt ook een stelsel van spelregels die ervoor zorgen dat wij elkaar kunnen blijven vinden. Zo spreken al onze medewerkers goed de Nederlandse taal opdat in overleggen geen misverstanden kunnen optreden. De eisen die wij stellen ten aanzien van omgangsvormen liggen vast in de Gedragscode. Centraal staat uiteraard de kwaliteit van onze hulpverlening en dat brengt met zich mee dat ons personeel een afspiegeling vormt van onze doelgroep en qua deskundigheid datgene kan bieden wat door de organisatie wordt gevraagd. i-psy geeft aandacht aan de beschikbaarheid van goed personeel, aan een evenwichtige verdeling van ervaring en aan scholing, bijscholing, intervisie en supervisie. i-psy is een landelijke aanbieder waarbinnen topzorg wordt geleverd en waar het goed toeven is. Voor 'toppers' willen wij een aantrekkelijke werkgever zijn.

#### 4.5.2 Kwaliteit van het werk

In het verslagjaar is de tevredenheid van medewerkers gemeten. Hieruit zijn aandachtspunten gekomen die op vestigings- en Holdingniveau worden opgepakt. Ook de reguliere resultaat- en ontwikkelingsgesprekken tussen management en personeel bieden aangrijpingspunten tot een verdere verbetering van het werkklimaat.

Informatie rond ziekteverzuim, verloof, vacatures e.d. is ingevoegd in Digi MV.

#### 4.6 Samenleving

i-psy wil een bijdrage leveren aan het verbeteren van de (geestelijke) gezondheidszorg voor migranten. Gezien de belangen van goede zorg voor deze nog immer groeiende groep mag van ons een grote inspanning worden verwacht.

Uit het feit dat de wachtlijsten groeiend zijn blijkt i-psy in een grote behoefte te voorzien. Tegelijkertijd is dit gegeven zorgwekkend. De financiering kan de vraag niet bijhouden. Op het gebied van de kwalitatieve aspecten van het aanbod worden binnen de Wetenschappelijke Regiegroep in samenwerking met Nederlandse Universiteiten studies verricht om te komen tot een omschrijving en verdere evaluatie van de specifieke doelgroepconforme aanpassingen van behandelinhoudelijke richtlijnen voor verschillende stoornissen. De één-op-één toepassing van (westerse) universele kennis en kunde is veelal niet mogelijk bij niet-westerse en Oost-Europese migranten.

#### 4.7 Financieel beleid

*Financieel meerjarenbeleid: marktwerking en de financiering van de zorg*

Binnen het overheidsbeleid voor de gezondheidszorg staat het begrip 'gereguleerde marktwerking' centraal. Na de introductie van de basisverzekering voor de somatische gezondheidszorg op 1 januari 2006 volgde uiteindelijk de overgang van de geestelijke gezondheidszorg naar de basisverzekering per 1 januari 2008. i-psy is aangewezen op financiering uit de Zorgverzekeringswet, de budgetten worden gegund door de zorgverzekeraars in onze vestigingsgebieden. Alhoewel i-psy zich heeft voorbereid op de intrede van (gereguleerde) marktwerking en zich heeft gericht op toename van flexibiliteit en het terugdringen van indirecte kosten, werd ook 2009 een jaar van beperkte ondernemingsmogelijkheden.

*Financieel resultaat 2009*

Het wettelijk toegekende en gerealiseerde productiebudget 2009 bedraagt € 10.571.791,-. Daarnaast was in 2009 nog sprake van nagekomen budget 2008 voor een bedrag van € 200.000,-. Boven op het toegekende budget 2009 heeft i-psy nog eens € 1.924.448,- extra omzet gerealiseerd waardoor de totale gerealiseerde omzet voor 2009 € 12.496.239 bedraagt. Deze extra omzet die ontstaan is uit 18% meer contacten met cliënten valt echter buiten de wettelijk toegekende middelen. Hoewel dus bovenop het budget nog eens ruim 18% meer geld is besteed aan het helpen van cliënten met psychiatrische en/of psychische problemen, heeft i-psy dit geheel zelf gefinancierd. Dit is ook de belangrijkste oorzaak van het verlies van € 1.596.416,- dat over 2009 is geleden. Inmiddels is besloten om gezien het financieel risico in de toekomst niet meer productie te realiseren dan wettelijk is toegekend.

In 2007 had i-psy nog een wettelijk budget van € 4000.000,-. In 2008 bedroeg het wettelijk budget € 6.308.019,-. Dit betekent dat het toegekende budget in 2009 van € 10.571.791,- ruim 167% van 2008 bedraagt.

### *Begroting 2010*

Naar aanleiding van het slecht financieel resultaat over 2009 is besloten geen productierisico meer te nemen en alleen nog te werken binnen de kaders van de wettelijk toegekende productiebudgetten. Hoewel de enorme overproductie van 2009 heeft geleid tot een fors exploitatie verlies over 2009, heeft de gerealiseerde overproductie ook geleid tot een forse verhoging van het aan i-psy toegekende wettelijk productiebudget voor 2010. Het productiebudget voor 2010 is vastgesteld op € 13.466.866,-; dat een toename betekent ten opzichte van 2009 van ruim 27%!

Voor 2010 is een positief exploitatie resultaat begroot van € 267.078,-. Ten opzichte van de totaal begrote omzet is dit 2%.

### *Overige gebeurtenissen na balansdatum*

De vestigingen in Zaandam, Alkmaar en Tilburg zijn inmiddels operationeel. De vestiging in Leiden moest begin 2010 worden gesloten doordat het niet mogelijk bleek een passend contract af te sluiten met de zorgverzekeraar.

De Parnassia Bavo Groep die op dit moment 40% van de aandelen van i-psy bezit, is voornemens 40% extra aandelen over te nemen van Ockenburgh Participaties B.V.. De PBG wil hiermee bereiken dat i-psy het 8<sup>e</sup> zorgbedrijf van de PBG wordt. Inmiddels is overeenstemming bereikt tussen partijen over de overname prijs.

## **5 Jaarrekening 2009**

De Jaarrekening van de i-psy Holding B.V. is als zelfstandig document gepubliceerd bij het CIBG middels een pdf.

## **6 Verklaring van de Accountant en de ondertekening door de bestuurder**

De verklaring van de accountant en de ondertekening door de bestuurder zijn toegevoegd aan het pdf document waarin de jaarrekening 2009 van i-psy Holding B.V. is opgenomen.