

Maatschappelijk jaarverslag 2017

Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V.



Voorwoord

In dit Jaardocument treft u, naast de financiële gegevens, een veelheid aan informatie aan waarmee wij een beeld schetsen van Comfortzorg en de ontwikkelingen binnen onze organisatie.

Comfortzorg levert sinds 2009 verschillende vormen van zorg en ondersteuning in geheel Friesland en is geen alledaagse zorgaanbieder. Niet alledaags omdat wij in staat zijn om vanuit alle mogelijke financieringsvormen te komen tot een voor de klant zo passend mogelijk arrangement in zorg en ondersteuning. Wij willen mensen positief verrassen met onze zorg en ondersteuning. Zowel in wat we bieden als in hoe we dit bieden.

Comfortzorg biedt aan mensen thuis in Friesland:

- a. Verzorging en Verpleging
- b. Begeleiding
- c. Huishoudelijke hulp

Op 2 locaties in Friesland biedt Comfortzorg:

- d. Dagbesteding aan mensen met vroegtijdige dementie

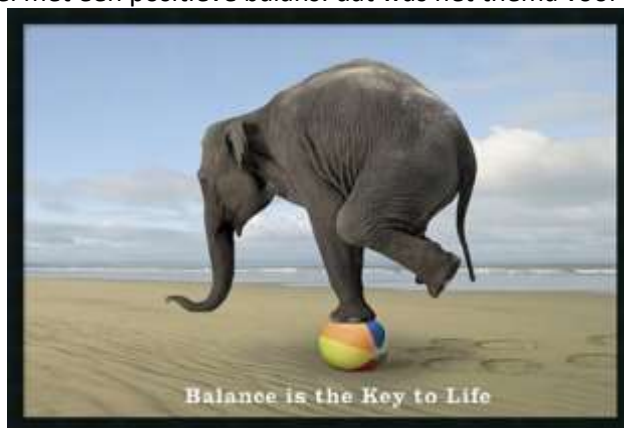
Comfortzorg biedt aan vakantiegasten in geheel Nederland:

- e. De organisatie van de zorg en/of hulpmiddelen tijdens de vakantie

De werkwijze met kleine, vaste teams met oog voor de bredere klantvraag, uitgaande van een integraal zorgmodel en een kleinschalige en laagdrempelige organisatie die goed bereikbaar is, wordt door steeds meer cliënten gewaardeerd. We hebben een hoge klantwaardering en een steeds doorgaande lijn van autonome groei van aantal cliënten.

Het voorliggende jaarverslag gaat in op de verdere ontwikkeling van Comfortzorg in het licht van veranderende omstandigheden in wet- en regelgeving en transitie in de zorg. En voortbordurend op het voorgaande jaar geleerd hebbende om te gaan met de veelheid aan administratieve verplichtingen en bureaucratische ballast is ook 2017 in deze helaas weer een topjaar geweest. Ondanks alle goede bedoelingen worden we toch steeds weer geconfronteerd met nieuwe eisen ten aanzien van verantwoording en verslaglegging. Als Comfortzorg zien wij hierin een uitdaging om, ondanks al deze verplichtingen, een flexibel en innovatief bedrijf te blijven met het hart bij de inhoudelijke zorg. En om, ondanks alle moeizame contacten en veelheid aan regeltjes, toch in contact te blijven met onze opdrachtgevers, klanten en medewerkers.

Groei met een positieve balans: dat was het thema voor 2017.



De organisatie heeft op meerdere fronten dit boekjaar een harde strijd moeten leveren. De organisatie had in 2016 een verlies gemaakt en de financiering van de groei moest opgebracht worden uit de schaarse liquide middelen. Daarenboven namen de kosten toe (met name forse loonstijgingen) en stegen de prijzen niet mee. We moesten daarom zuinig zijn op de uitgaven en zorgdragen voor groei. Dat is goed gelukt. In 2017 hebben we een positief resultaat bereikt en daar mogen we trots op zijn!

Inhoudelijk hebben we in 2017 een grotere focus gehad op de groei van klanten vanuit de Jeugdwet. Deze ontwikkeling betekende ook een uitbreiding met een manager voor de begeleiding en het aantrekken van meer Hbo-opgeleide agogische professionals. Het is prachtig om te zien hoe een organisatie als Comfortzorg vanuit een pionierspositie doorgroeit naar een professionele kwaliteitsorganisatie. Dit kan alleen dankzij goede en gemotiveerde medewerkers.

Tegenover toegenomen kosten stonden naast de veelal verslechterde tarieven ook nog eens de opgelegde beperkingen van budgetplafonds waardoor de broodnodige groei beperkt werd. Dit was niet alleen nadelig voor Comfortzorg maar zeker ook voor de cliënten die wij hierdoor niet van zorg konden voorzien. Een zeer onwenselijke en controversiële situatie. De marges zijn flinterdun geworden. Dit probleem is een landelijk probleem dat dringend een aanpak vraagt van de diverse overheden waarin met visie en met financiële middelen recht gedaan wordt aan de mensen die in een thuissituatie van zorg en ondersteuning afhankelijk zijn.

In het navolgende verslag kunt u een uitgebreider beeld krijgen van deze ontwikkelingen in 2017.

Dank aan iedereen die bijgedragen heeft aan een comfortabel en zinvol leven voor onze cliënten en daarmee indirect aan de positieve groei van Comfortzorg: bovenal dank aan onze medewerkers en vrijwilligers.

Hanni van den Broek
Directeur / Bestuurder

| Inhoudsopgave | blz. |
|--|-------------|
| Hoofdstuk 1 Uitgangspunten van de verslaggeving | 5 |
| Hoofdstuk 2 Profiel van Comfortzorg | 6 |
| 2.1 Visie en missie | |
| 2.2 Kernwaarden | |
| 2.3 Algemene identificatiegegevens | |
| 2.4 Organisatiestructuur van Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. | |
| 2.5 Kerngegevens | |
| 2.5.1 Kerngegevens en nadere typering | |
| 2.5.2 Productie, personeel en opbrengsten | |
| 2.5.3 Werkgebieden | |
| 2.6 Samenwerkingsrelaties | |
| Hoofdstuk 3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering | 15 |
| 3.1 Normen voor goed bestuur | |
| 3.2 Bestuur en Toezicht | |
| 3.3 Bedrijfsvoering | |
| Hoofdstuk 4 Medezeggenschap | 20 |
| 4.4 Cliëntenraad | |
| 4.5 Ondernemingsraad / PVT | |
| Hoofdstuk 5 Beleid, inspanningen en prestaties | 21 |
| 5.1 Meerjarenbeleid | |
| 5.2 Algemeen beleid verslagjaar | |
| 5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid | |
| 5.3.1 Kwaliteit van zorg | |
| 5.3.2 Klachten | |
| 5.4 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers | |
| 5.4.1 Personeelsbeleid | |
| 5.4.2 Kwaliteit van het werk | |
| 5.4.3 Scholingen | |
| 5.5 Samenleving | |
| 5.6 Financieel beleid | |
| Hoofdstuk 6 Comfortzorg in ontwikkeling | |
| 6.1 Innovatie en vernieuwing | |
| Hoofdstuk 7 | |
| Jaarrekening 2017 is als afzonderlijk document toegevoegd aan de jaarverantwoording. | |

Hoofdstuk 1 Uitgangspunten van de verslaggeving

Dit jaardocument heeft betrekking op Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. en betreft het boekjaar 2017, lopende van 1 januari 2017 t/m 31 december 2017.

Bij het opstellen van dit jaarverslag is gebruik gemaakt van het format Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. zijn beiden toegelaten volgens de WTZi.

Comfortzorg is lid van de brancheorganisatie BTN.

Comfortzorg is HKZ-gecertificeerd en heeft het BTN-certificaat.

Daarnaast is Comfortzorg erkend leerbedrijf voor SBB (voorheen Calibris en Ecabo).

Het maatschappelijk gedeelte van dit verslag is opgesteld door de directie en geaccordeerd door de Raad van Commissarissen.

Dit verslag is openbaar.

Hoofdstuk 2 Profiel van de organisatie

2.1 Visie en missie van Comfortzorg

Ons motto: *Een comfortabel en zinvol leven voor iedereen, zowel uit als thuis!*

Hiermee willen wij tot uitdrukking brengen dat mensen die van zorg en ondersteuning afhankelijk zijn geen uitzondering zijn maar net als ieder mens een uniciteit hebben waarbij zorg en ondersteuning geen doel op zich is maar een middel is om kwaliteit van leven te behouden. Wij zien graag dat onze cliënten de regie willen behouden over hun leven en sluiten daarbij aan met onze benadering en zorgverlening. Een vorm van zorgverlening die verder kijkt dan zorg en ondersteuning alleen en uitgaat van de eigen competenties van cliënten en behoud van eigen regie door de zorgverlening af te stemmen met de cliënt en de mantelzorger en diens omgeving.

Comfortzorg wil uitblinken in het bieden van zorg die aansluit bij de wensen van de klant, ook als het gaat om complexe situaties. Om dit te bereiken denken wij bij Comfortzorg in mogelijkheden en kansen in plaats van beperkingen.

Met onze logo's willen wij dit ook uitdrukken: de basis is gebaseerd op braille.



‘In 1809, 200 jaar geleden, werd in Parijs een jongentje genaamd Louis, geboren die door een ongeluk op 3-jarige leeftijd blind werd. Door toeval kwam hij erachter dat het leger een communicatiesysteem ontwikkelde voor het overbrengen van boodschappen in de nacht. Louis Braille dacht in mogelijkheden en voor zijn 20^e levensjaar had hij een volwaardige lees- en schrijfmethode ontwikkeld voor mensen met een visuele beperking.’

Onze visie op zorg:

Comfortzorg gaat uit van mogelijkheden van mensen, alle mensen. Thuis of op vakantie. Met of zonder beperking. Aansluitend bij de beleving en uitingsvorm voor ieder uniek mens. Altijd op zoek naar mogelijkheden.

Zorg- en dienstverlening zijn een aanvulling op het zo comfortabel mogelijk leven. In de visie van Comfortzorg behoort daarom de zorg en ondersteuning aan te sluiten bij het leven van de klant en niet andersom. Comfortzorg gaat uit van een integraal zorg- en ondersteuningsplan waarin meerdere disciplines samenkomen.

Dit houdt ook in dat Comfortzorg zorgvuldig omgaat met de wensen van de klant en een selectie maakt van geschikte medewerkers. Cliënten van Comfortzorg hebben een vaste medewerker of een vast team aan medewerkers, zodat de zorg en dienstverlening vertrouwd blijft voor de cliënt en zijn omgeving. Comfortzorg is hierdoor ook een flexibele organisatie die goed bereikbaar is, persoonlijk advies en ondersteuning geeft, en openstaat voor de opmerkingen van klanten.

2.2 Kernwaarden

De volgende kernwaarden die aansluiten bij en richting geven aan de identiteit van Comfortzorg zijn in 2017 geformuleerd:



Ondernemend

Wij denken in mogelijkheden, zien kansen en zijn pro-actief.



Persoonlijk

Wij sluiten aan bij de situatie en de wensen van de klant, bieden maatwerk en werken met aandacht voor de klant. In de organisatie zijn korte lijnen.



Professioneel

Wij zijn vakbekwaam, ervaren en werken volgens de richtlijnen. Wij gaan voor kwaliteit.



Plezier

Wij werken met plezier, met een vriendelijk gezicht en een open uitstraling. Wij nemen zelf de verantwoordelijkheid



Samenwerkingsgericht

Wij werken samen met de klant, met collega's en met andere organisaties.

2.3 Algemene identificatiegegevens in 2017

| Naam verslagleggende rechtspersoon | Comfortzorg Contract B.V. |
|--|---------------------------|
| Adres | Burg. Kuperusplein 144 |
| Postcode | 8442 CJ |
| Plaats | Heerenveen |
| Telefoonnummer | 0513 437764 |
| Identificatienummer Kamer van Koophandel | 50111566 |
| AGB-code | 73730236 |
| E-mailadres | Info@comfortzorg.nl |
| Internetpagina | www.comfortzorg.nl |

NB: met ingang van 01-01-2017 is de naam Comfortzorg ABWZ B.V. veranderd in Comfortzorg Contract B.V.

2.4 Structuur van het concern

Comfortzorg B.V. is de moedermaatschappij en Comfortzorg Contract B.V. valt onder Comfortzorg B.V.



Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. is door het ministerie van VWS, volgens de Wtzi, toegelaten voor de volgende zorgfuncties:

- Verpleging
- Verzorging
- Begeleiding
- Behandeling
- Verblijf (VPT)

Comfortzorg Contract B.V. , de organisatie die de zorg in natura contracten aangaat, koopt alle ondersteunende diensten en personeel in bij Comfortzorg B.V. Hiervoor is een overeenkomst opgesteld waarin is vastgelegd tegen welk tarief de dienstverlening vanuit Comfortzorg B.V. wordt doorbelast aan Comfortzorg Contract BV.

De accountant ziet bij de beoordeling van de jaarrekening toe op de correcte doorbelasting van de kosten.

In deze overeenkomst is tevens vastgelegd dat alle zorgverlening moet voldoen aan kwaliteitseisen van Comfortzorg. De scope van de HKZ-certificering is gericht op de gehele zorgverlening, ongeacht de financieringsstroom.

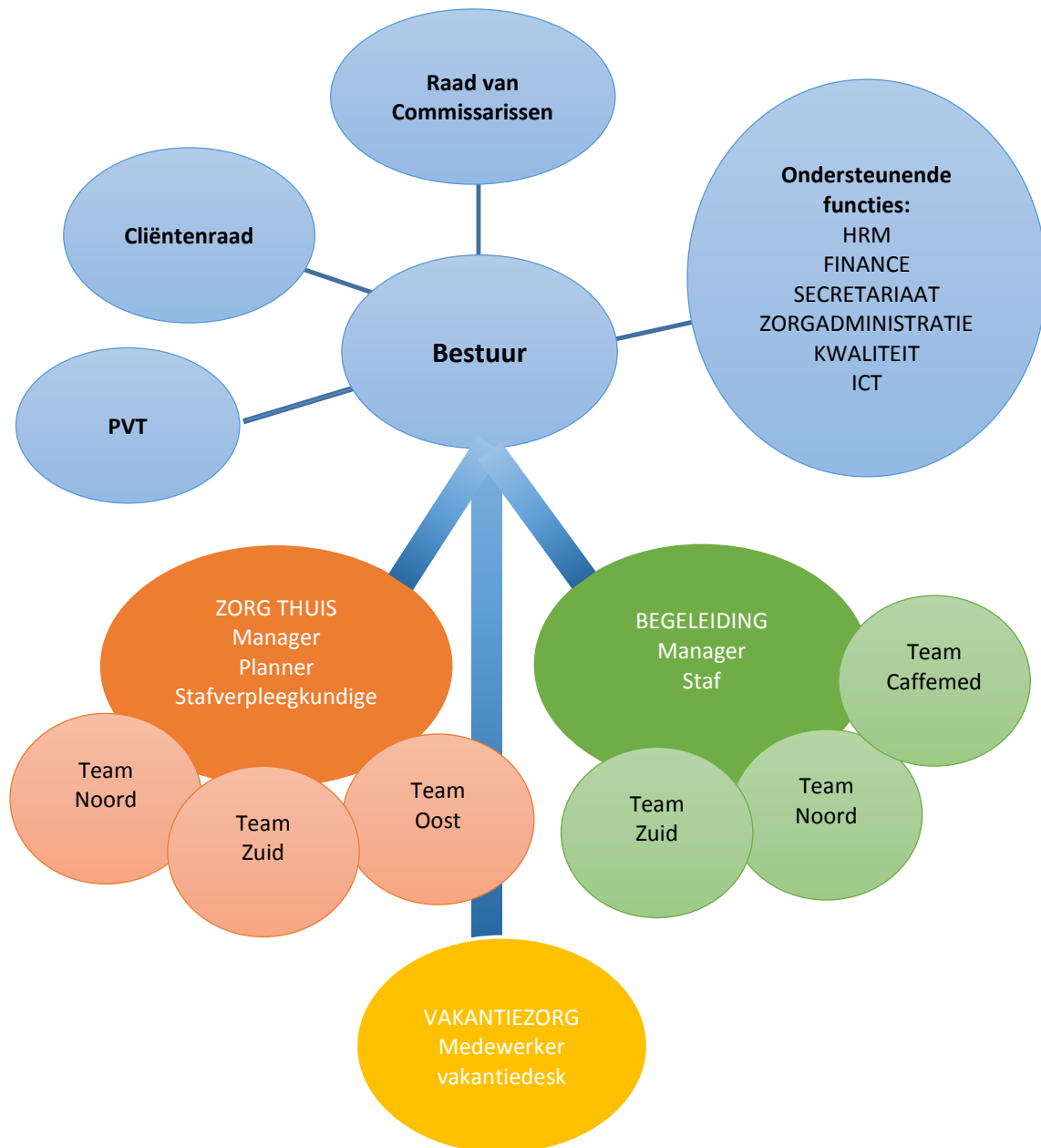
Voor de directie van Comfortzorg Contract B.V. is een managementovereenkomst opgesteld met Comfortzorg.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op zowel Comfortzorg BV als op Comfortzorg Contract BV. In hoofdstuk 3 wordt deze nader toegelicht.

De cliëntenraad is een adviesorgaan dat ten behoeve Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. De cliëntenraad adviseert en heeft inspraak op alle facetten van de zorgverlening, dus ook op de zorgverlening die vanuit Comfortzorg BV geboden wordt. In hoofdstuk 3 wordt deze nader toegelicht.

In dit verslag zal de naam Comfortzorg verder gebruikt worden als duiding voor de gehele organisatie.

Organogram van Comfortzorg:



2.5 Kerngegevens

2.5.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Comfortzorg biedt thuis zorg en ondersteuning aan alle mensen die een vraag hebben met betrekking tot zorg in natura, Particuliere en/of PGB-hulp en aanvullende diensten. Alle combinaties zijn mogelijk om te komen tot een optimaal aanbod.

Doelgroepen:

Comfortzorg biedt zorg en ondersteuning aan mensen van alle leeftijden met:

- een Somatische aandoening of beperking
- een Psychogeriatrische aandoening of beperking
- een Psychiatrische aandoening
- een Lichamelijke beperking
- een Verstandelijke beperking
- een Zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis
- Gedragsproblematiek
- Opvoedingsproblematiek

Functies:

In 2017 heeft Comfortzorg onderstaande zorgfuncties geboden:

- Verpleging
- Verzorging
- Huishoudelijke verzorging
- Begeleiding individueel
- Begeleiding groep voor mensen met vroegtijdige dementie: **Caffemed**
- Begeleiding groep voor kinderen en jeugd
- Kort verblijf voor kinderen en jeugd
- Beeldzorg (zorg op afstand)
- Het landelijk organiseren van zorg en hulpmiddelen tijdens vakanties : **Vakanties met Zorg**
- Culturele activiteiten voor mensen zonder indicatie: **De CultuurSalon**
- Hulp bij grote schoonmaak: **SuperSopService**
- Diensten ter ondersteuning van mantelzorgers: **Combihulp**
- Gespecialiseerde kinderoppas aan huis
- Hulp bij administratie

Diensten worden ontwikkeld op basis van vragen van cliënten.

2.5.2 Productie, personeel en opbrengsten

Aantal unieke cliënten Comfortzorg in Friesland eind 2017

14% PGB / 29% Jeugdwet / 20% ZVW / 33% WMO / 4 % WLZ
Ten opzichte van 2016 is het aantal klanten vanuit de Jeugdwet verdubbelt

Aantal unieke cliënten in Friesland geheel 2017

Aantal uren productie in verslagjaar

Aantal dagdelen dagbestedingsactiviteiten

Aantal etmalen Kort verblijf

Personeelsleden in loondienst bij Comfortzorg eind 2017

Aantal FTE in loondienst bij Comfortzorg eind 2017

Ziekteverzuim in 2017

Totaal bedrijfsopbrengsten Comfortzorg in 2017

| | 2017 | 2017 Groei % | 2016 |
|---|-------------|-----------------|-------------|
| Aantal unieke cliënten Comfortzorg in Friesland eind 2017 | 167 | 42 % | 118 |
| Aantal unieke cliënten in Friesland geheel 2017 | 222 | 28 % | 173 |
| Aantal uren productie in verslagjaar | 34.444 | 31 % | 26.244 |
| Aantal dagdelen dagbestedingsactiviteiten | 14.330 | 405 % | 3.541 |
| Aantal etmalen Kort verblijf | 10.130 | | 0 |
| Personeelsleden in loondienst bij Comfortzorg eind 2017 | 69 | 47 % | 47 |
| Aantal FTE in loondienst bij Comfortzorg eind 2017 | 31,4 | 65 % | 19 |
| Ziekteverzuim in 2017 | 3% | | |
| Totaal bedrijfsopbrengsten Comfortzorg in 2017 | € 2.088.466 | 30 % | € 1.607.217 |

2.5.3 Werkgebieden

Het werkgebied van Comfortzorg richt zich in 2017 op de provincie Friesland. Voor de dagbesteding voor mensen met vroegtijdige dementie komen enkele deelnemers ook uit aanpalende provincies.

De organisatie van zorg en hulpmiddelen tijdens vakanties is gericht op geheel Nederland.

2.6 Samenwerkingsrelaties

Comfortzorg heeft een structurele vorm van afstemming en informatievoorziening met belanghebbenden. Onderstaand treft u een overzicht aan van de verschillende groepen van belanghebbenden die in 2017 betrokken waren bij de zorgverlening en ondersteuning aan onze cliënten. Uiteraard wordt onze samenwerkingsrelatie met cliënten, mantelzorgers en familie als eerste genoemd.

| Doelgroep algemeen | Nadere omschrijving | Samenwerkingsvorm |
|--|---|--|
| Client , familieleden en mantelzorgers | Cliënten | Directe zorgverlening o.a. Samen opstellen van het zorgplan - begeleidingsplan en evalueren |
| | Partners en familie | Op basis van betrokkenheid bij de directe zorgverlening mogelijke deelnemer aan bespreking |
| | Mantelzorgers | Op basis van betrokkenheid bij de directe zorgverlening mogelijke deelnemer aan bespreking |
| | Cliëntenraad van Comfortzorg | Overkoepelende belangenbehartiging van de cliënten en platform voor advies ten aanzien van cliëntzaken |
| | Zorgbelang Fryslan | |
| | Steunpunt mantelzorgers | |
| | | |
| Ketenzorg en collega-zorginstellingen o.a. | Huisartsen en apothekers | |
| | Casemanagers dementie | |
| | Zorgkantoor De Friesland | |
| | Zorgverzekeraars | |
| | Ziekenhuizen | |
| | Gemeentelijke consultants en gebiedsteammedewerkers | |
| | Jeugdhulp Friesland | |
| | Mee Friesland | |
| | Leger des Heils | |
| | Veilig Thuis | |
| | JP van den Bentstichting | |
| | William Schrikker Groep | |
| | Collega zorgaanbieders en collega instellingen voor begeleiding | |
| | Specialistisch Technisch team Thuiszorg | |
| | ROS | |
| | Maatschappelijk werk | |
| | Hulpmiddelenleveranciers | |
| | Maaltijdvoorziening | |
| | Verhuisbedrijf | |
| | Dienstverleners zoals Kapper aan huis / klusjesman | |
| | Venturaplus / Zorgplein Noord | |
| | Vilans / InvoorZorg! | |
| | Jungheimercafe / Alzheimercafe | |
| | Stichting Present | |
| | | |

| | | |
|---------------|-----------------------------------|---|
| | | |
| Medewerkers | Medewerkers van Comfortzorg | Inhoudelijk overleg / medewerkersbijeenkomsten / scholing en training |
| | PVT | Afstemming van medewerkerszaken |
| Vrijwilligers | Vrijwilligers van Comfortzorg | |
| Overheden | VWS | |
| | Gemeenten | |
| | CIZ | |
| | Zorgkantoren | |
| | CAK | |
| | | |
| Toezicht | Inspectie voor de Volksgezondheid | |
| | BTN, branche-organisatie | |
| | Raad van Commissarissen | |
| | Arbeidsinspectie | |

Hoofdstuk 3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur

De Governance code is gebaseerd op het besturen van met name grote instellingen met een uitgebreid bestuurlijk model.

Comfortzorg is een kleine, laagdrempelige organisatie met weinig hiërarchische lagen en een eenhoofdig bestuur. Daarboven staat een Raad van Commissarissen als toezichhoudend orgaan. De aanbevelingen van de Zorgbrede Governance code worden in acht genomen. Met name de essentie van Good Governance, waarbij verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen over bestuurlijk handelen uitgangspunt vormen, wordt door Comfortzorg onderstreept.

Comfortzorg heeft een open, integer en transparant beleid dat inzichtelijk wordt gemaakt voor de verschillende belanghebbende groepen. De organisatie hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:

- de wensen en behoeften van de cliënt staan centraal,
- de beschikbare middelen worden bij zorgverlening zo effectief en doelmatig mogelijk ingezet
- uitkeringen van financiële middelen vinden uitsluitend plaats binnen de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie
- vanzelfsprekend voldoet de geleverde zorg aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Comfortzorg heeft vanaf de oprichting toegewerkt naar een HKZ-gecertificeerd kwaliteitssysteem. In 2011 is deze certificering formeel behaald (HKZ certificatieschema 2006 en NEN en ISO 9001:2008) en in 2014 vond een tweede her-certificering plaats waarin tevens een omzetting is gemaakt naar een nieuw certificatieschema waarin de risicosignaleringen een prominentere plaats innemen (HKZ certificatieschema 2010 en NEN en ISO 9001:2008).

In 2017 vond een derde her-certificering plaats met een omzetting naar het nieuwe certificatieschema 2015.

Een van de belangrijke aspecten daarin is de interne toetsing (auditering) van de activiteiten en processen van Comfortzorg. Dit waarborgt een proces van continue verbetering van de bedrijfsvoering van Comfortzorg.

Daarnaast wordt jaarlijks een besturingsgids opgesteld waarin de gehele bestuurlijke jaarcyclus beschreven staat.

Comfortzorg legt jaarlijks verantwoording af aan alle belanghebbenden middels het jaardocument maatschappelijke verantwoording over het gevoerde beleid en over de geleverde prestaties en een financieel jaarverslag. Een externe accountant voert controles uit op de correctheid van de gedeclareerde zorggelden.

3.2 Bestuur en Toezicht

Bestuur

Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. heeft één bestuurder. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de organisatie. Dit houdt onder meer in dat zij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van de organisatie, de strategie, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling.

De bestuurder is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie en de financiering. De bestuurder legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

De bestuurder heeft een managementovereenkomst met Comfortzorg B.V. en wordt naar rato omzet doorbelast aan Comfortzorg Contract B.V.

De bezoldiging blijft binnen de normen van de WNT.

Bestuurder:

Mevrouw J.T. van den Broek

Nevenfuncties:

bestuurslid Stichting Vrienden van Caffemed

bestuurslid Buytenhuis B.V.

Toezicht

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is het toezichthoudend orgaan binnen Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. en krijgt daarom de belangrijkste ontwikkelingen ter bespreking en goedkeuring voorgelegd. Per kwartaal ontvangt de RvC een uitgebreide managementrapportage. De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het besturen door de Bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. In ieder geval werd toezicht gehouden op:

- de realisatie van de doelstellingen;
- de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- de financiële verslaglegging;
- de naleving van wet- en regelgeving.

Ten behoeve van de uitoefening van haar toezichthoudende taak heeft de Raad van Commissarissen in 2017 drie formele overlegvergaderingen gevoerd met de Bestuurder en 1 formele overleg vergadering zonder bestuurder. Tijdens de vergaderingen rapporteerde de Bestuurder over de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie. Tijdens de vergaderingen werden de opgestelde managementrapportages besproken. Ook is er overleg geweest met de individuele leden van de Raad van Commissarissen ten aanzien van deelonderwerpen.

Een belangrijke functie van de Raad van Commissarissen is het meedenken en fungeren als een klankbord voor de bestuurder rondom bedrijfsmatige thema's en inhoudelijke thema's. De Raad van Commissarissen kan altijd gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.

De Raad van Commissarissen heeft in deze vergaderingen de volgende zaken besproken en in 2017 instemming verleent op:

- Visie, missie en strategie 2017, strategisch bedrijfsplan 2017 en 2018.
- Jaarrekening 2016
- Jaarverslag Maatschappelijke verantwoording 2016
- Begroting 2017
- Risico's van overschrijding budgetplafonds van mn de zorgverzekeraars en mogelijke bezwaren en alternatieven

- Aanbestedingen en offertes 2017
- Besturingsgids 2017 met beschrijving Planning en Controlcyclus
- Auditrapportage
- Rol en taakopvatting RvC, gedragscode, beloning en rooster van aftreden.
- Huurcontract pand Reduzum

Naast de instemming op bovengenoemde zaken heeft de Raad van Commissarissen zich in het verslagjaar 2017 laten informeren, c.q. toezicht gehouden op de volgende ontwikkelingen:

- Samenwerkingsverbanden en netwerk van Comfortzorg.
- Ontwikkelingen binnen de zorgverzekeringswet en de impact voor Comfortzorg.
- Propositie/ontwikkelingen Comfortzorg.
- Risicobeheersing overproductie.

De leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk en vervullen geen andere activiteiten die leiden tot strijdigheid met de werkzaamheden in de Raad van Commissarissen van Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. en de belangen van de organisatie.

De raad van Commissarissen bestond in 2017 uit:

Voorzitter: Dhr. R.J.A.A. Mutsaers MBA ,

RMutsaers Interim, interim manager supply chain / logistics, met expertise op gebied van verandermanagement, logistieke processen en ondernemersvraagstukken.

Secretaris: Dhr. Mr. F. Oostlander,

Advocaat, eigenaar Vierkant Vastgoedadvocatuur te Heemstede.

Nevenfuncties:

- *Vaste annotator JIN*
- *Lid Commissie inzameling Voedselbank.*

De leden van de raad van Commissarissen deden hun werk in 2017 tegen een onkostenvergoeding van 1000 euro per vergadering, uitgaande van minimaal 3 vergaderingen per jaar. Overige werkzaamheden onbezoldigd.

3.3 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van Comfortzorg is beschreven in het Handboek Beleid en Organisatie. Dit is tevens de basis voor de HKZ-certificering en de kaderregeling AO/IC.

De besturing van de organisatie vindt gestructureerd plaats middels een doorlopende jaarcyclus. In het voorjaar vindt verslaglegging plaats zowel financieel als maatschappelijk. Vervolgens wordt aan de hand van allerlei aanwezige indicatoren een systeembeoordeling gemaakt. In het najaar start dan een cyclus van formuleren van strategie en beleid voor komend jaar of meer-jaren.

De processen zijn zodanig ingericht dat er aantoonbaar sprake is van een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering. Dit komt tot uiting in de verschillende rapportage- en verantwoordingsmomenten aan instanties zoals het CAK, Zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten.

Comfortzorg maakt gebruik van het automatiseringssysteem van Nedap, genaamd ONS. Hierin worden cliëntendata en medewerkergegevens vastgelegd. Het systeem is geschikt voor het inlezen van indicaties en overige berichten vanuit het AZR-berichtenverkeer en heeft aansluiting op de portals die gebruikt worden door gemeenten.

De voornaamste onzekerheden en daarmee risico's voor Comfortzorg komen voort uit het spanningsveld tussen enerzijds de groei aan cliënten en het beschikbare budget vanuit Zorgverzekeraars / zorgkantoor / gemeenten in het kader van de JW en WMO.

Comfortzorg begint steeds bekender te worden en heeft een hoge klantwaardering. Dit maakt dat de organisatie een autonome groei doormaakt en steeds moet zoeken naar mogelijkheden voor het verkrijgen van een budget. Groei die ook nodig is om de bedrijfsvoering efficiënter te maken.

Daarnaast vormt een sterk aan veranderingen onderhevig overheidsbeleid een onzekere factor. De tarieven staan zeker na de transities in de zorg onder druk, de marges dalen.

Groei wordt overproductie:

Comfortzorg is een groeiende organisatie. Groei die veelal voortkomt uit een positieve klantervaring, mond op mond reclame. De organisatie is ingericht op groei om de gewenste kwaliteit te kunnen borgen en een efficiënte bedrijfsvoering te hebben.

Echter:

Elk jaar loopt een thuiszorgorganisatie een "overproductierisico", een vervelende term die niet past bij het bieden van broodnodige zorg. Een aantal malen per jaar vonden er in voorgaande jaren zogenaamde herschikking rond plaats in het kader van de zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg. Op basis van de beschikking van het beschikbare budget bepaalde de organisatie of bijsturing noodzakelijk is. In 2017 is echter voor het eerst geen extra herschikking geweest in de zorgverzekeringswet en bleek de grootste zorgverzekeraar van de provincie Friesland niet bereid om extra budget ter beschikking te stellen. Daarnaast is ook de gekozen methodiek voor toekennen van budget voor een kleine maar snel groeiende organisatie erg nadelig. Dit terwijl de zorg doelmatig en efficiënt verleend wordt, tegen een beneden gemiddeld tarief, en klanten een bewuste keuze maken voor Comfortzorg. Het aantal klanten langdurig in zorg met een toegenomen zorgzwaarte is in verhouding bij Comfortzorg groot. De zorgverzekeraar wilde hiervoor geen uitzondering maken en Comfortzorg heeft meerdere klanten moeten weigeren. Het wrange is dat deze cliënten vervolgens naar een andere zorgaanbieder moeten gaan dan die van hun keuze en tegen een hoger tarief geholpen worden.

Na onderhandeling met De Friesland Zorgverzekeraar is de overproductie voor een beperkt gedeelte voor 75% van het tarief vergoed. Dat betekent dat de groei voor 25% uit eigen middelen gefinancierd moet worden. Daarnaast is een gedeelte van de verleende zorg in zijn geheel niet vergoed. Comfortzorg heeft echter de zorg verleend op basis van de zorgplicht die zij voor haar cliënten op zich neemt. Dit is een jaarlijkse financiële tekortkoming waardoor in de maand december er helemaal geen vergoeding is

voor de geleverde wijkverpleegkundige zorg voor De Friesland Zorgverzekeraar. Daarnaast zijn de tarieven vanuit de ZVW bij de Friesland Zorgverzekeraar niet geïndexeerd in 2017. Dit terwijl de lonen met ongeveer 3,9% gestegen zijn en ook de overige bedrijfskosten zijn toegenomen.

Als basisaanbieder blijft het belangrijk om op basis van een goede samenwerking met regio-aanbieders, maar wel met behoud van eigen positie en competenties, de wijkverpleegkundige zorg in Friesland te kunnen blijven bieden. Vooralsnog geven gesprekken met De Friesland niet het gewenste resultaat.

Om adequaat in te spelen op deze zaken is een goed, actueel bedrijfsmatig inzicht noodzakelijk en worden de kritische bedrijfsprocessen nauwlettend gemonitord. Maandelijks wordt budget en geleverde zorg met elkaar vergeleken en wordt een inschatting gemaakt hoe de rest van het jaar kan verlopen.

Hoofdstuk 4 Medezeggenschap

4.1 Cliëntenraad

In 2011 is een Cliëntenraad opgericht. Voortdurend wordt een werving gedaan voor leden middels de website van Comfortzorg, het servicedossier bij de klant en tijdens de klantevaluatiegesprekken. De animo blijkt niet groot, Comfortzorg beraadt zich op andere vormen van cliënten participatie.

De cliëntenraad bestaat in 2017 uit :

Mevr. M. van der Molen

Mevr. M. Edellijn

Mevr. S. Langbroek

De Cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht op:

- Beleid mantelzorgers en mantelzorgtevredenheidsformulier
- Ontwikkelplannen van Comfortzorg op gebied van kwaliteit, innovatie en samenwerking

Besproken zijn o.a.:

- Strategie voor 2017 en 2018
- Ontwikkelingen in de zorg

In 2017 is de cliëntenraad 2 maal bijeen geweest. De leden van de cliëntenraad verrichten hun taken onbezoldigd.

Samen met lid van de cliëntenraad heeft de directeur ook een aantal bijeenkomsten bezocht op het gebied van cliëntenparticipatie in gemeenten en in de WLZ.

4.2 Ondernemingsraad

Eind 2016 is de procedure voor oprichting van een PVT opgestart en medio juni 2017 is deze van start gegaan. De PVT bestond in 2017 uit 3 leden.

De PVT is in 2017 drie keer bij elkaar gekomen waarbij de volgende thema's zijn besproken:

Taakverdeling PVT, Kanteling werktijden, Medewerkerstevredenheid, Scholing, RI&E, Taakomschrijving Preventiemedewerker en jaarplanning en strategisch beleidsplan 2017 en 2018.

Gelet op de omvang van de organisatie zou Comfortzorg een ondernemingsraad moeten hebben met ingang van 2018. Gelet op de geringe belangstelling en de zoektocht naar het vormgeven van medezeggenschap worden in 2018 hierin verdere stappen gezet.

In de PVT hebben in 2017 zitting:

Mevr. J. Dijkstra – Klinkenberg

Mevr. M. Haitzma

Mevr. I. Krol

Hoofdstuk 5 **Beleid, inspanningen en prestaties**

5.1 **Meerjarenbeleid**

Ons motto: Een comfortabel en zinvol leven voor iedereen, zowel uit als thuis!

Met deze missie wil Comfortzorg zich een onderscheidende plaats tussen de aanbieders van zorg- en dienstverlening aan huis verwerven. Comfortzorg wil uitblinken in het bieden van zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen van de klant, ook als het gaat om complexe situaties. Om dit te bereiken denken wij bij Comfortzorg in mogelijkheden en kansen in plaats van beperkingen.

Visie op zorg:

Comfortzorg gaat uit van mogelijkheden van mensen, alle mensen. Thuis of op vakantie. Met of zonder beperking. Aansluitend bij de beleving en uitingsvorm voor ieder uniek mens. Altijd op zoek naar mogelijkheden. Zorg- en dienstverlening zijn een aanvulling op het zo comfortabel mogelijk leven. In de visie van Comfortzorg behoort daarom de zorg aan te sluiten bij het leven van de klant en niet andersom.

Dit houdt in dat Comfortzorg zorgvuldig omgaat met de wensen van de klant en zeker ook van diens omgeving. Zowel de cliënt zelf als de betrokken mantelzorger worden betrokken in het organiseren van zorg die aansluit bij de behoefte. Zo nodig wordt gekeken naar de mogelijkheden van aanvullende diensten of de inzet van vrijwilligers om de mantelzorger te ontlasten. Uitgangspunt is een integraal zorgplan waarvoor een vaste medewerkers of een klein vast team verantwoordelijk zijn. Comfortzorg is hierdoor ook een flexibele organisatie die goed bereikbaar is, persoonlijk advies en ondersteuning geeft, en openstaat voor de opmerkingen van klanten. Mogelijkheden van cliënten en de omgeving c.q. mantelzorgers worden betrokken bij het opstellen van zorg- en actieplannen.

Onafhankelijk van de financieringsachtergrond wordt de vraag van de cliënt in kaart gebracht en daar waar nodig worden verschillende financieringsstromen gecombineerd om te komen tot een doelmatige en wenselijke inzet van zorg, begeleiding, ondersteuning en/of extra dienstverlening. De klantadviseurs zijn een belangrijke schakel om te komen tot een integraal zorgaanbod; zij bezoeken de cliënten thuis en geven advies over de best passende vormen van zorg en ondersteuning. Zij selecteren tevens de medewerkers die bij deze klantvraag passen qua persoonlijkheid en competenties. Het beleid van Comfortzorg is erop gericht om de in de visie vastgelegde uitgangspunten te realiseren. Er is derhalve gekozen voor een laagdrempelige organisatieopbouw die helder en doorzichtig is voor de klant met korte communicatielijnen.

De manager Zorg en de manager Begeleiding zijn naast leidinggevende ook klantadviseur die zorgt voor een optimale afstemming tussen wensen van de klant en de inzet van medewerkers. Voor elke klant worden vaste zorgverleners/medewerkers ingezet. Dit kan zijn een wijkverpleegkundige die de zorg opstart in complexe situaties of een Eerstverantwoordelijke verzorger (EVV-rer) en bij de begeleiding eveneens een Eerstverantwoordelijk medewerker. De juiste match tussen klant en medewerker bevordert rust rond de zorg, vertrouwen en meer persoonlijke aandacht voor de situatie van de cliënt. De cliënt wordt geadviseerd en ondersteund bij alle zaken rondom zorg zoals indicatiestelling, eigen bijdrage etc. Ook is er aandacht voor aanvullende wensen voor diensten die vanuit Comfortzorg geleverd kunnen worden, zoals ondersteuning van de mantelzorger, hulp bij grote schoonmaak, hulp bij administratie of klussendienst.

Visie op ontwikkelingen in de zorg

De overheveling van functies Begeleiding naar de gemeenten en de functies Verzorging en Verpleging naar de Zorgverzekeraars zorgt voor een turn-around van het veld waarmee samenwerkingsafspraken gemaakt moeten worden. Gemeenten zijn belangrijke partners en financiers van zorg en ondersteuning geworden.

Zorg staat volop in de belangstelling van de politiek. Met name de groei van zorg aan ouderen (zowel door een stijgend aantal ouderen als een toegenomen levensverwachting) en het actieve beleid op het zo lang mogelijk thuis blijven wonen maken dat de financiering van zorg en ondersteuning thuis onder druk staat. De tarieven worden niet of nauwelijks geïndiceerd ten opzichte van de stijgende kosten zoals voortvloeiende uit CAO verplichtingen. Veel Thuiszorgorganisaties sluiten het boekjaar af met een verlies.

Daarnaast staat de groei van Jeugdzorg in de landelijke belangstelling en is ook bij Comfortzorg herkenbaar. De problematiek wordt hier steeds complexer en de ondersteuning aan gezinnen met complexe problematiek stijgt.

Het voortdurende debat over mogelijke bezuinigingen in de zorg zal ook gevoerd moeten worden met bovenstaande problematiek.

Daarnaast is er een uitdaging om de hervormingen in de zorg te verbeteren, zodanig dat administratieve lasten echt verminderd worden en de drempels tussen de verschillende financieringsstromen beslecht worden.

Drempels die nu voor klanten nadelig uitwerken zoals het verschil in financiële bijdrage en omvang zorg als er een overgang wenselijk is van de ZVW naar de WLZ.

Er zijn belangrijke thema's die in dit speelveld opgelost moeten worden:

- Het gebrek aan financiering vanuit de zorgverzekeraars voor de wijkverpleegkundige zorg aan organisaties van de keuze van de cliënt.
- De verdergaande ontwikkelingen vanuit de inkooporganisaties van zorgverzekeraars waarin een schifting gemaakt wordt tussen de taken en mogelijkheden voor basis- en regionale aanbieders.
- De bezuinigingen in de Jeugdzorg die haaks staan op toenemende problematiek.

Comfortzorg ziet hierin een uitdaging om een plek te verwerven als gesprekspartner die vernieuwende concepten durft aan te gaan waarbij ruimte ontstaat voor de invulling van de zorg en ondersteuning gerelateerd aan besparing op de kosten van zorg. Het zal immers meer moeten gaan om de resultaten van de zorg, een bijdrage aan de mogelijkheden tot zelfstandig wonen en leven van burgers in plaats van produceren van zorguren. Een bijdrage van professionele zorgverleners aan de informele zorg en mogelijkheden van cliënten zelf.

Op de specifieke ontwikkelingen en veranderingen in de zorg in de komende jaren wordt in dit Jaarverslag geen toelichting gegeven. Hiervoor verwijzen wij u naar de diverse media die dit onderwerp verder toelichten.

Comfortzorg heeft als missie benoemd dat zij zorg en aanvullende diensten in de thuissituatie biedt in alle levensfasen aan mensen met of zonder beperkingen. De klantvraag is daarin leidend.

Comfortzorg wil haar stempel drukken op een service verlenend zorgconcept met gegarandeerde kwaliteit voor iedere cliënt en een plezierig, flexibel en veilig klimaat met aandacht en respect voor elkaar. Door de zorg aan te laten sluiten bij de feitelijke zorgbehoefte en niet standaard in te plannen op basis van indicatie blijkt dat een forse besparing mogelijk is. Op basis van onderzoek en analyse van de verleende zorg in 2014 blijkt Comfortzorg gemiddeld slechts 20 % meer dan de minimale zorginzet geleverd te hebben en is daarmee ruim onder de destijds gebruikelijke 35% bandbreedte van een indicatieklasse gebleven. Dit kan door als het ware 'mee te ademen' met de zorgbehoefte van de klant. Betrokken en flexibel meedenkende medewerkers zijn hiervoor onvoorwaardelijk.

Uitgangspunt is de klant die in toenemende mate regie wil behouden voor zijn/haar eigen leven en hiermee ook zeggenschap houdt over de invulling van de benodigde zorg en aanvullende diensten. Met de aanvullende diensten van Comfortzorg is een uniek serviceconcept ontwikkeld voor de toekomst. Dat deze bezuiniging kan bestaan naast een hoge klantwaardering heeft Comfortzorg inmiddels bewezen.

Een breed zorg- en dienstenpakket gebaseerd op de wensen van een klant waarbij naast zorg in natura ook andere financieringsvormen tot de mogelijkheden behoren.

Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. accepteert alle cliënten zonder aanzien des persoon of overtuiging. Cliënten worden respectvol benaderd en bejegend.

Inzet van vaste, professionele en gemotiveerde medewerkers die betrokken zijn bij het welbevinden van de klant. Zorg wordt gezien als een middel tot welbevinden.

Cliënten die afhankelijk zijn van zorg zijn meer gebaat bij partijen die samenwerking in de zorg en dienstverlening bevorderen dan van onderling concurrerende partijen. Dit laat onverlet dat er ruimte moet zijn voor keuzevrijheid en een doelmatige bedrijfsvoering met redelijke prijzen. Op alle niveaus wil de organisatie zich hard maken voor samenwerking met andere organisaties zonder dat hierdoor collega's buiten spel gezet worden. Deze wil tot (verregaand) samenwerken betreft zowel de verticale keten (binnen de zorgkolom) als de horizontale samenwerking (wonen, zorg en welzijn).

5.2 Algemeen beleid verslagjaar

Organisatie

Efficiënter werken

In 2017 is een vervolg gemaakt met het efficiënter inrichten van de systemen door het online registreren van de uren door medewerkers zelf te verbeteren en het inzien van planning online mogelijk te maken. Ook het online inzien van cliëntdossiers door medewerkers is sinds 2017 mogelijk. Alle medewerkers kunnen digitaal rapporteren.

De begeleiders van Comfortzorg kunnen gebruik maken van een digitale agenda voor de afspraken, een agenda die hiermee ook de uren vastlegt.

Diverse klanten en mantelzorgers maken inmiddels gebruik van Caren waardoor zij ook met de medewerkers kunnen communiceren door berichten te sturen, de planning kunnen inzien en rapportages kunnen lezen.

De invoer van data in het systeem is verbeterd door de ontwikkeling van controleprocessen, waaruit een foutenanalyse gemaakt wordt en verbeteringen ingevoerd worden.

Alle urenregistraties en kilometerdeclaraties worden bij Comfortzorg ingeboekt volgens een vastgestelde procedure waardoor een goed overzicht ontstaat van uren en declaraties.

MVO

Ook het Maatschappelijk verantwoord ondernemen staat bij Comfortzorg hoog in het vaandel. In 2017 is voortgang om in de bedrijfsvoering optimaal aandacht te hebben voor besparingen op milieu. De doelstelling om ondanks een forse groei van de organisatie gelijk te blijven in papierverbruik is behaald. Verdergaande digitalisering en gedragsveranderingen in omgaan met documenten liggen hieraan ten grondslag. Zo wordt er tijdens vergaderingen gebruik gemaakt van een digibord waardoor papieren versies van documenten overbodig zijn.

Specialisatie

In 2017 is verder gegaan met de beleidsontwikkeling voor de doelgroep thuiswonende ouderen conform de visie en missie van Comfortzorg. Mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid vormen hiervan een integraal onderdeel.

Naast het verlenen van zorg en ondersteuning wordt daarbij een integraal pakket aan zorg en dienstverleningsmogelijkheden aangeboden. In samenwerking met familie en mantelzorgers wordt op individueel cliëntniveau een zorgarrangement samengesteld dat flexibel kan worden ingezet naar behoefte van de klant en diens omgeving.

Specialisatie op het gebied van vroegtijdige dementie is verder uitgewerkt. Ook met verdere ontwikkeling en uitbreiding van Caffemed, de dagbesteding voor mensen met vroegtijdige dementie. Dit vanuit een visie dat dagbesteding moet aansluiten bij de mogelijkheden van mensen en in deze dus ook meer aandacht heeft voor gezond bewegen en passende activiteiten voor de doelgroep.

In 2017 is Comfortzorg samen met Ateliers Majeur in Heerenveen de Cultuursalon gestart voor ouderen met geheugenproblemen of een dreigend sociaal isolement. Met subsidie van Provincie en gemeente Heerenveen wordt gedurende 24 vrijdagmiddagen per jaar een culturele middag georganiseerd met diverse workshops en lezingen. De workshop drummen blijkt een groot succes.

Samenwerkingen

Comfortzorg heeft in 2017 verder vorm gegeven aan de samenwerking met aanvullende zorgpartners.

5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

HKZ- gecertificeerd

Comfortzorg heeft een HKZ- gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Ook in 2017 is hier hard aan gewerkt. Tijdens de laatste audit, die in oktober 2017 heeft plaatsgevonden, zijn een paar kleine verbeterpunten geconstateerd. Dat was een groots compliment maar gaf ook wel weer een goede input aan benodigde verbeterlagen.

In 2017 zijn we overgegaan naar een nieuw certificeringsschema van de HKZ, conform de norm VVT 2015.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Comfortzorg meet de klanttevredenheid 1x per 2 jaar door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De laatste score van 2016 was een 8,5. Een hoog cijfer. Daarnaast zit in ieder klantdossier een klanttevredenheidsformulier welke de klant tijdens of na afloop van de zorg kan invullen en indienen. In 2017 blijkt de respons hierop gering, maar wel met een zeer hoge waardering. Medio 2017 wordt via Zorgkaart Nederland de klantwaardering gemeten met eind 2017 een gemiddelde klantwaardering van 8,5 wat hoog is. De resultaten van Zorgkaart Nederland worden op de homepage van onze site vermeld, en zijn altijd up to date.

5.3.1 Kwaliteit van zorg en begeleiding

Zorg Thuis



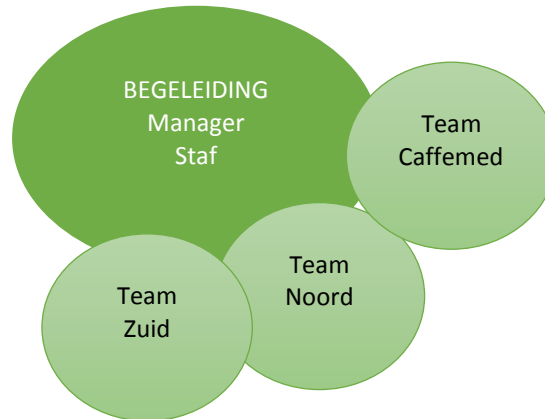
Klanten blijven langer thuis wonen, dit kan doordat medewerkers van zowel de zorg en begeleiding de kwaliteit thuis kunnen bieden. Iedere medewerker van Comfortzorg is bevoegd/ bekwaam in de handeling(en) die veelvuldig voorkomt(en) bij de klant. Om bekwaam te blijven kunnen de medewerkers thuis vereiste e-learning module volgen om de theorie eigen te maken. Daarna wordt de praktijk getoetst in het skills-lab bij collega thuiszorg instelling. Dit praktische deel wordt getoetst door medewerkers van collega thuiszorg, eigen medewerkers toetsen elkaar niet om belangen verstrengeling te voorkomen.

De leidinggevende ontvangt van behaalde resultaten een rapportage, dit is tevens een gespreksonderwerp tijdens het functioneringsgesprek. Door toenemende zwaarte in de thuiszorg en het ouder worden van de medewerker(s), is de kans op uitval door fysieke klachten groot. Het belang van til en transfers is zeker een item geweest in 2017. Het samenwerken met ergotherapie, fysiotherapie is positief ontvangen bij zowel de medewerker als klant. Het effect van coaching on the job heeft een positief effect gehad op het ziekteverzuim.

Medewerkers van zorg, en ook begeleiding, maken veelvuldig gebruik van het geautomatiseerde digitale systeem Nedap/ONS. Rapportages, zorgplannen en daarbij horende documenten zijn opgeslagen bij de

klant. Het eventueel overdragen van privacygevoelige gegevens naar derden wordt via een beveiligde server gedeeld. Het digitaliseren van de zorgplannen (OMAHA) is dit jaar gerealiseerd, medewerkers gebruiken hiervoor een tablet. De wijkverpleegkundige is beschikbaar om medewerkers waar nodig te coachen om het gebruik van Omaha verder te ontwikkelen.

Begeleiding Thuis



Comfortzorg biedt begeleiding via de WMO, Jeugdwet en PGB. De indicaties voor deze begeleiding worden verstrekt door de diverse gebiedsteams in geheel Friesland. De verantwoordelijkheid voor de Jeugdwet is een gedelegeerde verantwoordelijkheid vanuit alle gemeenten in Friesland naar het SDF (Sociaal Domein Fryslan).

De indicaties worden afgegeven door de gebiedsteams en door direct verwijzende instanties zoals Voogdijinstellingen, GGD, artsen enz. Comfortzorg legt verantwoording voor deze zorg af aan de gebiedsteams en in geval van direct verwijzer naar de direct verwijzer. Dit gebeurt aan de hand van vooraf afgesproken evaluatiemomenten. Vooraf worden door de verwijzers doelen afgesproken waarop Comfortzorg een begeleidingsplan maakt met daarin de doelen en acties.

Comfortzorg werkt met de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) en een daaraan gekoppeld begeleidingsplan. Door deze methodiek zijn we in staat om tijdens evaluaties de resultaten te meten waardoor deze zichtbaar zijn.

De begeleiders van Comfortzorg zijn allen opgeleid middels een agogische opleiding op MBO/HBO niveau. De medewerkers met een HBO opleiding welke ondersteuning bieden binnen de Jeugdwet zijn allen SKJ geregistreerd. Verder heeft Comfortzorg op afroep een orthopedagoog welke meekijkt binnen het orthopedagogisch kader waarin de begeleiding geboden wordt. Om de kennis van de begeleiders up-to-date te houden organiseert Comfortzorg in de vorm van de Comfortzorg Academy maandelijkse scholingen rondom actuele thema's welke op dat moment spelen.

Zorg en Hulpmiddelen tijdens vakanties



Comfortzorg biedt als service het organiseren van zorg en hulpmiddelen tijdens vakanties in geheel Nederland.

Het kan gaan om mensen die in de thuissituatie thuiszorg ontvangen, mensen die in een instelling wonen of mensen die vanuit het Buitenland naar Nederland op vakantie gaan. Naast ouderen die zelfstandig op vakantie gaan of samen met kinderen en kleinkinderen kan het ook gaan om gezinnen met een kind waarvoor extra zorg nodig is, om jongeren die op vakantie gaan en zorg nodig hebben, mensen die alleen kortdurende verpleegkundige zorg nodig hebben tot zelfs mensen die voor in de laatste fase in hun leven nog een keertje op vakantie willen. Deze service is ook plezierig voor de zorgverlening in de thuissituatie en voor de locatie waar geboekt wordt. Immers veel organisatiewerk wordt uit handen genomen.

Per jaar gaan met deze service duizenden mensen op vakantie. Wij werken samen met Landal GreenParks, Hoogenboom vakantieparken, Roompot en vele anderen. Met hulpmiddelenleveranciers en met een breed netwerk aan zorgverleners.

In 2017 zien we een toename van aanvragen voor het organiseren van de zorg en een afname van het aantal bestelde hulpmiddelen.

Ook signaleren we dat het tekort aan zorgmedewerkers ook tijdens vakanties doorwerkt en het niet altijd meer mogelijk is om tijdens hoogtij-dagen de gewenste zorg te organiseren.

5.3.2 Klachten

Klachtenregeling

Comfortzorg heeft een klachtenregeling voor cliënten. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat klachten dichtbij de bron worden opgelost. Dit betekent dat cliënten hun klachten in eerste instantie kunnen bespreken met de medewerker die het betreft.

Mocht dit niet lukken of geen optie zijn, dan kan de cliënt de leidinggevende benaderen. Ook kan de cliënt schriftelijk een klacht indienen bij de organisatie. In dat geval komt de klacht terecht bij de directie. Als dit niet het gewenste resultaat heeft, dan kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie, of kan onafhankelijke ondersteuning inschakelen.

Comfortzorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van BTN. Het klachtenreglement en de werkwijze staan vermeld op de site van Comfortzorg.

Klachten 2017

In 2017 zijn geen klachten of meldingen binnen gekomen bij Comfortzorg die aanleiding gaven voor contact met de Inspectie voor de Volksgezondheid. In 2017 is er ook geen klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van BTN.

Medewerkers worden ook gestimuleerd om alle afwijkingen, tekortkomingen of verbeterpunten te melden. Alle meldingen zijn afgehandeld.

Onderstaand allereerst de bijbehorende aantallen en uitsplitsing per werkgebied.

Klachten totaal: 12 stuks

- 3 Klachten vanuit het primair proces:

- Klant niet (meer) in zorg genomen ná opname in ziekenhuis. Hier is een lang traject aan voorafgegaan, na afstemming met Zorgverzekeraar, familie, huisarts. Tevens is er onafhankelijk advies bij een Wijkverpleegkundige bij een collega zorginstelling ingewonnen.
- Klant niet tevreden met afhandeling van indicatiestelling PGB. Wijkverpleegkundige kon niet meegaan met de wens van de klant.
- Klant ontevreden door onrust mbt restitutiepolis.
- 9 klachten van het onderdeel Vakantie met zorg:
 - 5 klachten zijn vanwege de kwaliteit of de te late levering of verkeerde levering van de geleverde hulpmiddelen. 4 van deze klachten hebben betrekking op 1 leverancier.
 - Van deze leverancier is een leveranciersbeoordeling gemaakt en een gesprek aangevraagd om de samenwerking te bespreken met verbeterpunten.
 - 1 klacht betreft een klacht over een onvoldoende aangepast huisje.
 - 1 klacht betreft de routing en communicatie van zorg en hulpmiddelen.
 - De routing is nav dit incident besproken, er bleek een risico op herhaling tgv werkwijze / proces en er zijn aanpassingen gemaakt.
 - 1 klacht betreft schade door een leverancier bij plaatsing van een hulpmiddel in een vakantiehuis. Dit is opgepakt door de leverancier.
 - 1 klacht betreft het onterecht ontvangen van een factuur i.v.m. schade door leverancier van een gehuurd hulpmiddel. Dit is opgepakt door de leverancier.

Alle bovenstaande klachten zijn op incidenteel klachtniveau door de betreffende Klantadviseur opgepakt en doorgenomen met de eindverantwoordelijke (Directeur).

MIC meldingen (Meldingsformulier Onveilige situaties, incidenten en ongevallen cliënt): totaal 7 stuks.

- 6 meldingen komen vanuit het bedrijfsonderdeel Caffemed, groepsbegeleiding: Het betreft veelal situaties die door de opmerkzaamheid van de begeleider tijdig zijn opgemerkt en hierdoor niet tot onoverkomelijke problemen hebben geleid. Denk bv aan het zonder jas buiten lopen. Een aantal meldingen betreffen ook het feit dat mensen van de dagbesteding een eigen regie hebben en dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen mogen worden toegepast. Een deelnemer mag in principe vrij in en uit lopen. Hier is een adequate oplossing voor gezocht. Er is 1 agressie incident gemeld. Een deelnemer viel uit tegen een andere deelnemer en vervolgens ook tegen de begeleider toen deze de situatie wilde oplossen. Begeleider heeft deelnemer hierop aangesproken en heeft deelnemer laten afkoelen. Het incident is in het team besproken en vastgesteld is dat er door de begeleider adequaat is gehandeld. Verdere maatregelen zijn niet nodig.
- 1 melding komt vanuit het primaire proces: Een medewerker heeft niet tijdig medicatie gegeven. Zij heeft dit zelf tijdig gesignaleerd waardoor problemen zijn uitgebleven. Leidinggevende heeft hierna de situatie uitvoerig met de medewerker doorgenomen, er is gekeken hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Het betrof een incident, aanpassing van de werkwijze is vooralsnog niet nodig.

MIM meldingen (Meldingsformulier Onveilige situaties, incidenten en ongevallen medewerker):

- Er zijn in 2017 geen MIM meldingen gedaan.

Beveiligingsincidenten:

Er zijn 9 beveiligingsincidenten gemeld via NEDAP/Ons, zij hebben dit aan ons gemeld conform de afgesproken procedure. Het betreft incidenten zonder verdere gevolgen, wat betekent dat er geen datalek heeft plaatsgevonden. NEDAP heeft de nodige technische maatregelen genomen.

5.4 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

5.4.1 Personeelsbeleid

Duurzame inzetbaarheid

De personele voorziening voor de zorgverlening in het kader van de zorg in natura, wordt geregeld vanuit Comfortzorg en het opleidingsplan hieronder beschreven is dan ook van toepassing op alle medewerkers van Comfortzorg.

Voor de zorgverlening wordt grotendeels gebruikt gemaakt van personeel in loondienst om het mechanisme van binden en boeien te versterken. Medewerkers tonen doorgaans een grote betrokkenheid en vinden het in algemene zin plezierig om in een laagdrempelig en kleinschalig bedrijf te werken waarbij zij meewerken aan het realiseren van de bekendheid van Comfortzorg. Het gewaardeerd en gerespecteerd voelen heeft aandacht.

Jaargesprekken

Met iedere medewerker worden jaarlijks laagdrempelige gesprekken gevoerd over het functioneren en de wensen voor de toekomst. In deze jaargesprekken wordt ook stil gestaan bij wensen en behoeften vanuit de medewerker mbt opleiding en groei in de functie. De kernwaarden van Comfortzorg worden ook in de jaargesprekken met de medewerkers besproken.

In- en uit dienst

Ook in 2017 blijft het verloop onder medewerkers relatief groot. Dit heeft o.a. te maken met de overspannen arbeidsmarkt waarin veel vraag naar verzorgenden en verpleegkundigen is. Daarnaast valt het sommige medewerkers tegen om vanuit een intramurale setting de overstap te maken naar thuiszorg. Thuiszorg heeft een andere dynamiek en bij Comfortzorg zijn geen vaste diensttijden omdat de tijden sterker worden aangepast naar de wensen van de klant, conform onze missie en visie. We zien dat een aantal medewerkers hierdoor binnen 1 jaar weer vertrekken. Een andere reden is dat een aantal medewerkers Comfortzorg als tweede baan hebben naast een andere –hoofd- baan. Nu de arbeidsmarkt krap is betekent dit dat de eerste werkgever vaak meer uren aanbiedt en Comfortzorg daardoor medewerkers kwijtraakt. Gelukkig hebben we ook een aantal kanjers van medewerkers kunnen aannemen en kunnen behouden voor het bedrijf. Bovenstaand blijft een aandachtspunt bij de werving- en selectieprocedure. Daarnaast blijven we actief bij het binden en boeien van de huidige medewerkerspopulatie.

Teamwork

In 2017 zijn de medewerkers voor de verzorging en verpleging verdeelt in regionale teams: Heerenveen / Drachten / Leeuwarden. Om de kwaliteit in de teams te verhogen zijn verpleegkundigen aangenomen. Per cliënt is een EVV-er aangesteld en de rollen en taken zijn in 2017 verder uitgewerkt.

Team overleggen

De uitvoerende teams hebben 6 wekelijks een teamoverleg, daarnaast hebben de begeleiders 6 wekelijks een intervisie bijeenkomst. In de 6 wekelijkse team overleggen is extra aandacht voor:

- Omgaan met zorgplannen

Doel: een correct omgaan met alle aspecten van zorgplannen, het opstellen, rapporteren en evalueren. Dit is en blijft een aandachtspunt wat ook uit de audits naar voren komt. Eind 2016 zijn alle verpleegkundigen geschoold in het werken met OMAHA en het afgelopen jaar zijn de andere medewerkers hierin geschoold.

- Medicatiebeleid

Doel: kennis overdracht en correct omgaan met alle aspecten van het medicatiebeleid.

- Dementie

Doel: Comfortzorg heeft zich gespecialiseerd op het gebied van zorg aan mensen met dementie.

Naar aanleiding van het netwerk Tinz en de groeiende behoefte aan passende dementiezorg thuis

beschikt Comfortzorg over een toolkit scholing op dementie. De medewerkers hebben handvatten ontvangen over het omgaan met dementerende ouderen, het herkennen van signalen van beginnende dementie, de verschillende hulpverleningsmogelijkheden en visie op casemanagement. Op individueel niveau, c.q. op cliëntniveau is scholing geweest ten aanzien van tiltechnieken, transfers, diverse voorbehouden handelingen, omgaan met een trachea-canule. Het komende jaar wordt er een casemanager dementie aan het team van Comfortzorg toegevoegd, hiervoor wordt de Stafverpleegkundige opgeleid.

- Omgaan met privacy-gevoelige informatie, hierbij gelden de nieuwe AVG richtlijnen.
- De positie van de mantelzorger. In de praktijk zijn verschillende materialen ontwikkeld zoals een ecogram om de cliënt en zijn omgeving beter in kaart te brengen en een mantelzorgtevredenheidsmeting.
- Mondzorg
- Beeldzorg en domotica
- Advanced Care Planning

5.4.2 Kwaliteit van het werk

Arbeidsomstandigheden

De activiteiten op het gebied van Arbo & verzuim zijn er op gericht om de medewerkers hun werk goed te kunnen laten doen, zonder ziek te worden. Eind 2017 is een RI&E uitgevoerd. En er zijn onder andere de volgende activiteiten ondernomen:

Werkplekonderzoek

Werkplekonderzoek naar transfermogelijkheden en tilinstructies ten behoeve van zorgverlening aan cliënt.

Het afgelopen jaar zijn de medewerkers extra geschoold op til- en transferhandelingen. Door een toegenomen zorgzwaarte van cliënten is dit een noodzakelijk scholingsonderdeel.

5.4.3 Scholingen

Opleidingen 2017

Comfortzorg is een groeiende organisatie. Het belang van goed opgeleide medewerkers is een van de vereisten om de groeiende cliëntpopulatie goed te kunnen blijven bedienen. Een op maat gemaakt opleidingsplan is hiervoor een eis, deze wordt jaarlijks bijgewerkt en up to date gehouden waarbij rekening wordt gehouden met de laatste wet- en regelgeving.

Ten behoeve van een goed overzicht is van iedere medewerker bij aanvang van het dienstverband een gedetailleerde inventarisatie gemaakt van bevoegd- en bekwaamheden, deze worden jaarlijks bijgehouden. Tijdens de functioneringsgesprekken worden relevante scholingseisen- en wensen ook besproken.

Om zoveel mogelijk uitvoerende medewerkers de kans te geven om geschoold te worden en te blijven, is er in 2017 gestart met een scholingsprogramma in samenwerking met een andere thuiszorgorganisatie.

Het scholingsprogramma voor het lopende jaar is evenals voorgaande jaren breed opgezet met meerdere modules geschikt voor BIG-registratie aangevuld met extra modules die bv ook voor begeleiders interessant zijn. Een gedeelte bestaat uit E-learning met toetsingen in de praktijk.

5.5 Samenleving

Meerwaarde Maatschappij

De meerwaarde van Comfortzorg is gelegen in het feit dat door het ontvangen van Thuis zorg en ondersteuning cliënten langer in hun eigen woonomgeving kunnen blijven wonen, ondanks hun beperkingen of ziekte. Door in hun eigen omgeving te kunnen blijven behouden cliënten meer regie over het eigen leven, wordt een gedwongen uit huis plaatsing of scheiding van partner voorkomen en wordt in geval van ouderen zorg verdere mentale achteruitgang ten gevolge van verhuizing op late leeftijd voorkomen.

Milieu

Comfortzorg overweegt met regelmaat of ze kan bijdragen aan duurzaam energiegebruik of besparing. De overwegingen worden geleid door de kosten; ten aanzien van papiergebruik is het uitprinten van mails etc. tot een minimum beperkt, wordt gebruik gemaakt van dubbelzijdig zwart/wit printen en wordt spaarzaam met middelen omgesprongen.

MVO

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen heeft Comfortzorg een beleid om juist mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven op betaald werk. Dit kan ook gelden voor zij-instromers of studenten die werkervaring moeten opdoen.

In dit kader voldoet Comfortzorg altijd ruimschoots aan de norm die gesteld wordt vanuit contractuele verplichtingen MVO met gemeenten.

5.6 Financieel beleid

Algemeen

Comfortzorg B.V. en Comfortzorg Contract B.V. heeft in 2017 een positief resultaat. Hier is hard voor gewerkt met een zuinig beleid op omgaan met de beschikbare middelen. Een resultaat om trots op te zijn!

De toegenomen kosten vanuit CAO en andere verplichtingen, tarieven die te laag zijn, niet geïndexeerd worden en dus geen gelijke tred houden met de kostenstijgingen vormen een voortdurende bedreiging. Daarenboven heeft de zorgverzekeraar een gedeelte van de zorg beneden kostprijs en een gedeelte geheel niet vergoed.

Comfortzorg heeft de laatste jaren fors geïnvesteerd in de ontwikkeling naar een organisatie die kwalitatief goede zorg verleent. De klanttevredenheid hierover is hoog. Comfortzorg vindt het belangrijk om een goed werkgever te zijn en haar medewerkers een marktconforme arbeidsbeloning te bieden. Bezuinigingen in de personele sfeer zijn niet aan de orde.

De medewerkers van Comfortzorg zijn hardwerkende betrokken en gemotiveerde medewerkers. Dat blijkt ook uit een laag ziekteverzuimpercentage (3%).

Als doelen voor 2017 en 2018 zijn in samenspraak met de RvC de volgende zaken genoemd:

- Financieel gezond voor de toekomst
- Oplossingen vinden voor financiële tegenvallers
- In gesprek blijven met de omgeving (klant / medewerkers / collega-instellingen / branche / financiers / verwijzers / overheden.
- Groei in omzet en klanten
- Bezuinigingen in de organisatie zijn niet wenselijk omdat er al zeer zuinig met de middelen wordt omgegaan en omdat er een minimale organisatieomvang nodig is voor een kwalitatief goed draaiende organisatie.

De jaarrekening over 2017 is opgenomen in de jaarverantwoording als afzonderlijk document.

Hoofdstuk 6 Innovatie en ontwikkeling

Comfortzorg wil als kleinschalige en flexibele organisatie ondanks de beperkte beschikbare financiële middelen blijven investeren in innovatie en ontwikkeling.

Beeldzorg

Comfortzorg heeft deelgenomen aan de pilot 'Samen de Zorg dragen' van Mobilea om beeldzorg verder te ontwikkelen. De verwachting is dat Beeldzorg in de toekomst een grotere rol gaat spelen in de zorg en ondersteuning. Dit ook om redenen van efficiency en tekorten aan personeel.

Naast deze redenen kan het ook de kwaliteit van zorg verhogen. Comfortzorg is voorstander van een bredere ontwikkeling van deze nieuwe zorgvormen.

Met ingang van 2017 is het mogelijk om deze vorm van technologie in te zetten bij onze klanten. Een goede werking van deze techniek is nauw verbonden met de inzet en motivatie van de uitvoerend medewerkers.

De inzet van Beeldzorg is mogelijk bij de ouderenzorg als extra ondersteuningsmoment, maar ook bij bv de begeleiding van jongeren. Het zien van een vertrouwd gezicht werkt plezierig.

Komende jaren gaan we hiermee verder experimenteren. Om zo goed zicht te krijgen op de randvoorwaarden en de manieren waarop er wel/niet mee gewerkt kan worden.

Verdergaande digitalisering

In het systeem van Nedap zijn steeds meer mogelijkheden om digitaal te werken en minder fysieke formulieren over en weer te versturen. Het gebruik van het medewerkersportaal met het onderlinge berichtenverkeer en de optie om hierin rechtstreeks in het dossier van de klant te rapporteren zijn een hele vooruitgang. In 2017 is ook het gebruik van de meldingsformulieren digitaal beschikbaar gemaakt.

iPads

In de zorg wordt sinds 2017 gebruik gemaakt van iPads om bij de klant te kunnen rapporteren. Het blijkt dat medewerkers in de zorg hier wel aan moeten wennen. De wijkverpleegkundige ondersteund de medewerkers in het gebruik van de iPad.

Voor klanten kan het dossier inzichtelijk worden door een koppeling te maken met Caren. Vanuit Comfortzorg wordt dit actief gepromoot.

Omdat klanten dus geen papieren rapportages thuis in het dossier hebben is eind 2017 een traject opgestart om de servicemap een andere inhoud te geven.