



# SAMEN WERKEN AAN GELUK

JAARVERSLAG SENSIRE 2019

DE HEER NAVIS, KLANT SENSIRE WINTERSWIJK

**Sensire**  
LEVEN ZOALS U WILT



**WELKOM** Geluk, daarvoor doen we het allemaal bij Sensire. Geluk zit in kleine dingen: ervaringen, het leven leiden zoals je zelf wilt. Het is ook begrip en steun in tijden dat het minder gaat. Dit is waar wij onze klanten ontmoeten, in een gedeeld verlangen naar geluk.

Je eigen vertrouwde omgeving, je eigen gewoonten en je eigen wensen: dat zijn de bouwstenen die het leven zinvol maken, lichtpuntjes in je zoektocht naar geluk. In 2019 hebben we samen met onze klanten funderingen gelegd voor dat geluk. In hun eigen vertrouwde omgeving, die hun waarde als individu zo tastbaar maakt. Met hun eigen gewoonten, waar zij regie op houden. En hun eigen wensen en de vrijheid om daar nog steeds naar te leven. Regie, waardering en vrijheid gaan in hand met onze klantbelofte: Leven zoals u wilt.

Tevens is in 2019 volop aandacht besteed aan het verbinden van medewerkers met elkaar en aan de organisatie en het verhogen van medewerkersgeluk. Immers gaan het geluk van onze klanten hand in hand met het geluk van deze medewerkers. Ook zij willen regie houden op hun manier van werken en voldoende autonomie hebben op de wijze waarop zij de zorgverlening vorm en inhoud geven: Werken zoals jij wilt. Naast vertrouwen en respect spelen daarbij ondersteuning van deze autonomie door middel van bijvoorbeeld de inzet van digitalisering een belangrijke rol. Maar ook aandacht voor professionele autonomie en de essentie van professioneel eigenaarschap en leiderschap horen daarbij. In gesprek met elkaar blijven en goed luisteren naar wensen en beelden. Samen werken aan de verdere invulling van onze klantbelofte. Sensire is verder op weg, de vervolgstappen zijn gezet. Er volgen nog velen in de komende jaren. U bent van harte uitgenodigd om daarvan getuige te zijn en wellicht ook een bijdrage te leveren in onze zoektocht.



Dit jaarverslag is de formele verantwoording van de activiteiten van Sensire in 2019. Voor een meer persoonlijke invalshoek wijzen wij u graag op onze [Terugblik 2019](#).

Maarten van Rixtel en Renée Wilke  
Raad van Bestuur

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	De centrale cliëntenraad	3
	De ondernemingsraad	6
	De verpleegkundige en verzorgende adviesraad	8
	VOC (de gezamenlijke medezeggenschapsorganen van Sensire)	10
	Klachtenoverzicht	11
	Financieel	13
	Raad van toezicht	16



## DE CENTRALE CLIËNTENRAAD

KLANTEN VAN DE DAGBESTEDING

De centrale cliëntenraad (hierna de CCR) is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitter en een lid) van de cliëntenraden Wonen met zorg, Zorg Thuis, Yunio en NAAST.

In de Sensire structuur richten de cliëntenraden alle aandacht op hun eigen gebied en zorgt de centrale cliëntenraad voor overkoepelende onderwerpen. Bij de adviezen, die de centrale cliëntenraad voorgelegd krijgt, laat zij zich adviseren door de cliëntenraad van de klantlijn, waarop het advies betrekking heeft.

De centrale cliëntenraad houdt zich dus bezig met activiteiten die betrekking hebben op heel Sensire zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachtenstructuur. Daarnaast onderhoudt zij intern en extern contacten. Gesprekspartner van de CCR is de raad van bestuur. De CCR heeft twee werkgroepen: Kwaliteit en Veiligheid en Financiën en Organisatie.

### BELANGRIJKE ONDERWERPEN

Belangrijke onderwerpen in 2019 waren (visie op) kwaliteit en veiligheid, 'Leven zoals u wilt' en medewerker geluk. Daarnaast kreeg digitalisering, de doorontwikkeling naar klantteams en E-health de nodige aandacht, evenals de klantcontacten en de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (hierna WMCZ 2018). Ook was de cliëntenraad betrokken in een werkgroep die zich bezighield met nieuwe vormen van klanttevredenheidsmetingen en klantcontacten.

In de contacten met andere raden heeft de CCR van Sensire bezoek gehad van de cliëntenraad van Santiz (ziekenhuizen Slingeland en SKB). Gesproken is over de visies van beide organisaties en er was een presentatie over NAAST.

In het kader van het lerend netwerk vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiscare is in 2018 al kennis gemaakt met de voorzitters van de centrale cliëntenraad van Carinova en Carint Reggeland. In 2019 is een vervolgbijeenkomst gehouden en uitgewisseld over de structuur, werkwijzen en vergoedingen van de raden.

Verder is een eerste bijeenkomst geweest met cliëntenraden van de V&V instellingen in de Achterhoek. Er is kennisgemaakt en gekeken naar gezamenlijke thema's en wat van elkaar geleerd kan worden. Daarnaast is in het kader van het onderzoek tot een mogelijke fusie met de leden van de cliëntenraad van Sutfene kennis gemaakt.

In 2019 zijn ook weer themabijeenkomsten/trainingen van NCZ bezocht. Bijvoorbeeld het symposium over de nieuwe wet WMCZ 2018. Naast het opdoen van kennis werd het uitwisselen van ervaringen en het netwerken als zeer waardevol ervaren. In 2019 is door de cliëntenraad ook een bijeenkomst van LOC bezocht over de nieuwe wet WMCZ 2018. Verder is er contact met LOC via Radicale Vernieuwing Verpleeghuiscare.

De klantbelofte 'Leven zoals u wilt' werd in 2019 veel concreter ingevuld. In **de klantlijn Zorg Thuis** uitte zich dat in de doorontwikkeling van wijkteams naar klantteams en de uitbreiding en verfijning van E-health toepassingen. Juist de combinatie van fysieke hulp en de inzet van E-health vinden klanten fijn. Het helpt hen de eigen regie te houden. De zogeheten 'Sensire luistert bijeenkomsten' (klantbijeenkomsten) kregen eind 2018 een nieuwe vorm. Voor klanten is het belangrijk dat ze hun stem kunnen laten horen en dat er naar ze wordt geluisterd. Voor velen van hen is (mede)zeggenschap (ook) een vorm van zingeving. Het tevoren ophalen van informatie door medewerkers werd door klanten én medewerkers erg waardevol gevonden. En teams en klanten kunnen tijdens de bijeenkomst met elkaar in gesprek over de opgehaalde informatie. Ook de cliëntenraad, steeds met een afvaardiging aanwezig, krijgt zo goede input en tevens de gelegenheid om eigen vragen aan klanten te stellen. In 2019 is deze nieuwe vorm verder uitgerold.

Bij de terugkoppeling in de bijeenkomsten blijkt dat ook mantelzorgers het prettig vinden om te horen, wat er zoal bij klanten leeft.

Bij de **klantlijn Wonen met zorg** ging alle aandacht uit naar 'het leven zoveel mogelijk doorleven zoals men dat thuis gewoon was'. Vanuit de deelname aan projecten Radicale Vernieuwing Verpleeghuiscare door de Lindenhof in Vorden (waarin bewoners/familie in regie zijn over het dagelijks leven en wonen en nadrukkelijk ook de verbinding met het dorp wordt gezocht), en aan Waardigheid en Trots door de Heikant, zijn ook andere locaties enthousiast geworden om samen met familie, vrijwilligers en het team nog beter vorm te geven aan de visie 'Leven zoals u wilt'.

Er is geen blauwdruk. Elke locatie kijkt, welke vorm past om de zeggenschap over het dagelijks leven en wonen bij bewoners en familie te leggen. Op sommige locaties worden huiskamer overleggen ingevoerd. Andere locaties kiezen voor een gezamenlijk overleg. Ook



ging veel aandacht uit naar het nieuwe elektronische zorgdossier (met inzage voor familie), dat start bij het invullen van de levensgeschiedenis door familie en gaat over hetgeen voor de bewoner belangrijk is. 'Leven zoals u wilt' heeft voor iedere bewoner een andere betekenis. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van deze visie en met name voor wat betreft de vertaling van de klantmedezeggenschap in de praktijk.

Voor de cliëntenraad ligt de uitdaging in het vinden van een goede modus waarin de bewoner/familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie, maar waarbij ook de verbinding blijft met de cliëntenraad Wonen met zorg, die vanuit de WMCZ adviseert over zaken die heel wonen met zorg raken. Dat aspect krijgt in 2020 volop aandacht.

Bij de **klantlijn Yunio** vroeg de digitalisering veel aandacht, waaronder het ouderportaal met inzage in het kind dossier, het zelf afspraken kunnen maken of wijzigen en online diensten en digitale informatie. Items waar ouders zelf om hebben gevraagd. Ook het E-consult werd als pilot ingevoerd, waarbij het gaat over het vervangen van een fysiek consult op het consultatiebureau door een E-consult, dat door ouders zelf is af te nemen. Het E-consult is bedoeld voor kinderen in een gezonde gezinssituatie. Twee leden van de cliëntenraad hebben meegedaan met het onderzoek en waren erg enthousiast. In februari 2019 was de start en het duurde tot het einde van het jaar. Begin 2020 worden de resultaten van het onderzoek verwacht. Daarnaast is meegedacht over een betere positionering van de klantlijn en een frisse nieuwe uitstraling met als belangrijk resultaat de nieuwe website. Verder was er aandacht voor nieuwe diensten, waarbij Yunio van waarde kan zijn, bijvoorbeeld het nazorgspreekuur op de poli in het ziekenhuis en hulp bij lichte opvoedingsproblemen of -vragen in situaties met kwetsbare ouders.

Voor **NAAST** was de oprichting van een eigen cliëntenraad een belangrijke stap in 2019. Als zelfstandig onderdeel van Sensire kreeg ook NAAST een eigen cliëntenraad. De directeur van NAAST verwoordde het als volgt: "We vinden het belangrijk dat klanten meedenken, meepraten en ervaringen delen over onze dienstverlening. Juist de beleving van klanten kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van het werk van NAAST." Op 9 juli werd de cliëntenraad officieel geïnstalleerd. In het eerste (half)jaar heeft de cliëntenraad zich vooral bezig gehouden met een nadere kennismaking met NAAST en haar diensten.





## DE ONDERNEMINGSRAAD

JESSICA KOLDEWIJN, TEAMVERPLEEGKUNDIGE DE BENRING, SAMEN MET HAAR BEWONERS

### DE ONDERNEMINGSRAAD

De OR Sensire begon 2019 met elf (11) leden en is het jaar geëindigd met tien (10) leden. Voor OR leden bij Sensire hanteren we profielschetsen, die beschrijven op welke aandachtsgebieden de medewerkers in de OR worden gezocht. Dit zijn:

- *Zorginhoudelijk profiel*; gericht op kwaliteit en zorg gerelateerde ontwikkelingen
- *Bedrijfskundig-/economisch profiel*; gericht op financiën, bedrijfsvoering, informatiemanagement en risicomanagement
- *HRM profiel*; gericht op de betrokkenheid, het personeelsbeleid en verdere ontplooiing van medewerkers
- *Marktgericht profiel*; gericht op (product)innovatie, productmanagement, marketing en communicatie

De verdeling binnen de OR zag er in 2019 als volgt uit: Vijf (5) leden uit de kieslijst zorg, drie (3) uit de kieslijst servicebedrijf en drie (3) uit de kieslijst marktontwikkeling. Met deze verdeling dragen we er zorg voor, dat er altijd vanuit elke invalshoek medewerkers aanwezig zijn in de OR.

We vinden het binnen onze medezeggenschap belangrijk dat medewerkers deskundig of ervaren zijn op specifieke aandachtsgebieden en daarmee een bijdrage kunnen leveren aan de verdere ontwikkeling van (medezeggenschap bij) Sensire. Daarbij is het minder relevant uit welk deel van de organisatie zij afkomstig zijn. Sensire is op zoek naar een kwalitatief goede gesprekspartner van de raad van bestuur waarmee een constructief en kritisch overleg



gevoerd kan worden. Omdat medewerkers uit diverse onderdelen van de organisatie betrokken worden bij bespreking van (voor hen) relevante thema's, is een (evenredige) afvaardiging van de organisatie in de OR niet meer noodzakelijk. Het idee dat bijvoorbeeld een OR lid uit de klantlijn Zorg Thuis, de hele klantlijn vertegenwoordigt, is ook niet meer van deze tijd. Draagvlak wordt pas gecreëerd wanneer meer medewerkers betrokken zijn geweest en niet één enkele medewerker uit die klantlijn heeft deelgenomen aan een medezeggenschapstraject.

<b>ONDERWERPEN</b>	Belangrijke onderwerpen die besproken zijn in 2019
januari	Uitkering TV na ontslag na arbeidsongeschiktheid
februari	Begroting 2019
maart	Anders Ondersteunen (met introductie van de functie Teamregisseur) Ontwikkelingen bij NAAST
april	Nieuw beleid m.b.t. plus- en min-uren
mei	Onderzoeken strategische samenwerking met Sutfene Het directiereglement Samenwerking met Azora en Markenheem (Gaanderen)
juni	Doorontwikkeling functie procesontwikkelaars
juli	Start onderzoek OR naar onveiligheid en agressie op de werkvloer Samenwerkingsvorm GRZ
september	Uitbesteding ziekteverzuim aan Vitamee De overname van Trimenzo Financiën t/m P6
oktober	Samenwerkingssoftware Google G-suite De Sensire Academie
november	Reorganisatie klantlijn Wonen met Zorg
december	Resultaten onderzoek naar onveiligheid en agressie op de werkvloer Meerwaardennotitie samenwerking/fusie met Sutfene





## VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD

GERDA WINTERMAN, VERZORGENDE DE BENRING

### DE VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD (VAR)

Een VAR is een vorm van beroepsinhoudelijke zeggenschap van verpleegkundigen én verzorgenden om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren. Door deze zeggenschapsrol heeft de VAR een stem in het korte- en langetermijnbeleid van de organisatie. Voor de kwaliteitsontwikkeling van de verpleegkundige en verzorgende zorg is een VAR voor de gehele beroepsgroep van belang.

De VAR was bij aanvang van 2019 samengesteld uit acht (8) leden, afkomstig uit de klantlijnen Zorg Thuis (3), expertisecentrum (2) en Wonen met zorg (3). In maart heeft de VAR versterking gekregen van een collega van de klantlijn Yunio. Gedurende het jaar hebben ook weer twee (2) leden afscheid genomen, waardoor de VAR eind 2019 nog bestond uit zeven (7) leden. Iedere zes weken is er een overleg tussen de VAR en een lid van de Raad van Bestuur.

### ONDERWERPEN

Onderwerpen waar de VAR zich in 2019 over heeft gebogen

januari	Samenwerking/verhouding wijkverpleegkundig platform en de VAR Samenwerking met NAAST/procedure T34L pomp
februari	Themabijeenkomst georganiseerd door de VAR in maart
maart	Notitie kernwaarden & klantbelofte Werkbezoek aan Parnassia

april	Richtlijn wijkverpleegkundig meesterschap Triage model NAAST Themabijeenkomst VAR: Voltooid Leven Ondertekening wijkverpleegkundig statuut
mei	Projectplan Jong (wijk) Team Grenzen aan de zorg/effectieve ouderenzorg Autonome ontwikkeling bij de klantlijnen wonen met zorg en Yunio Inwerkprogramma nieuwe medewerkers/Warm Welkom
juni	Werkplezier & medewerkersgeluk E-overdracht Borging en aanpassen professioneel statuut Ontwikkeling verpleegkundig leiderschap en eigenaarschap bij wonen met zorg Meerjarenplan Zorg Thuis
juli	Terugkoppeling audit Young Professional Team Uitvoeringsverzoeken en PRI
september	Doorontwikkeling functies VIK en CNIO Uitvoeringsverzoeken en PRI Notitie Sensire Academie Narratieve Strategievorming
oktober	Ontwikkelingen digitale leeromgeving (LMS) Wet BIG 2.0 Nieuwe leergang wijkverpleegkundigen
november	Functiedifferentiatie (wet BIG 2.0 van de baan) Narratieve strategie Professionalisering bij wonen met zorg, expertisecentrum en Yunio Rol van de VAR als gesprekspartner van de raad van bestuur
december	Uitvoeringsverzoeken Lidmaatschap V&VN Van oud naar cloud (Google G-suite) Terugkoppeling bijeenkomst nieuw management leersysteem (LMS) Vorbereiding training VAR met ICM begin 2020





## VOC (DE GEZAMENLIJKE MEDEZEGGENSCHAPSORGANEN VAN SENSIRE)

HEDDY VAN ESSEN, WIJKVERPLEEGKUNDIGE SENSIRE SAMEN DE HEER EN MEVROUW TESKE

Sensire heeft in het verlengde van de kernwaarden van de organisatie een klantbelofte beschreven. Daarin staat het geluk van de klant voorop. Niet de medische- en zorgaspecten staan op de voorgrond maar juist het ervaren van geluk, een zinvolle dag en een betekenisvol leven, ondanks ziekte of beperking. De medewerker heeft daar een belangrijke bijdrage aan. Wanneer de medewerker plezier heeft in zijn/haar werk heeft dat een positief effect op het waarmaken van deze klantbelofte.

De medezeggenschapsraden (VAR, OR en CCR, hierna genoemd VOC) zijn van mening dat de organisatie meer moet willen betekenen voor het verhogen van werkplezier van onze medewerkers. Dat zij meer geluk kunnen ervaren en zo nog meer kunnen bijdragen aan de klantbelofte. Ook zijn de raden er van overtuigd dat het verhogen van medewerkersgeluk en werkplezier leidt tot meer gevoel van trots zijn op en verbondenheid met de organisatie Sensire. Wat weer resulteert in een lager ziekteverzuim, minder verloop en een positieve aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt.

Om deze redenen heeft de VOC het initiatief genomen het thema werkplezier en medewerkersgeluk in gezamenlijkheid onder de aandacht te brengen bij de raad van bestuur en het directieteam van Sensire en pleiten de raden voor het beschrijven van en werken aan een belofte aan onze medewerkers. Hierin hoort te zijn beschreven wat voor organisatie Sensire wil zijn voor zijn medewerkers en binnen welke kaders medewerkers zelf kunnen werken aan het vergroten van hun werkgeluk (wat binnen de eigen invloedssfeer ligt). Zowel op individueel-, team- als organisatieniveau. Daar is in 2019 een start mee gemaakt en hieraan zal in 2020 verder worden gewerkt.



## KLACHTENOVERZICHT

MEVROUW BRINKMAN, BEWOONSTER DE LINDENHOF EN BARBERA STORM, SENIOR TEAMVERPLEEGKUNDIGE

Als klanten ontevreden zijn over de zorg- of hulpverlening van Sensire komen ze meestal in de eerste plaats terecht bij de medewerkers met wie ze al direct contact hebben. Vaak biedt een gesprek over wat ze als onprettig of onjuist hebben ervaren uitkomst en komt er een oplossing, die de klant tevredenstelt. De klant komt er echter niet altijd uit met de eigen zorg- of hulpverlener. Dan is er de onafhankelijke klachtenfunctionaris, Marian Grandia, bij wie de klacht kan worden gemeld. Zij bespreekt de klacht dan met de klant en de zorgverlener, onderzoekt de aard van de klacht en gaat waar mogelijk bemiddelen. Het doel is een oplossing die zowel voor de klant als de betrokken zorgverlener acceptabel is.

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt of als de klant dat wenst, dan wordt de klacht door de klachtencommissie van Sensire opgepakt. Op basis van het klachtenreglement wordt de klant uitgenodigd voor een hoorzitting, waarin de klacht wordt besproken. De klachtencommissie doet vervolgens uitspraak en geeft zo nodig aanbevelingen aan Sensire om klachten in de toekomst te voorkomen.

### KLACHTENCOMMISSIE SUTFENE & SENSIRE

De klachtencommissie heeft in 2019 geen formele klachten behandeld.

De klachtencommissie verstrekt op verzoek regelmatig informatie over de wijze waarop Sensire omgaat met klachten aan zowel klanten als aan medewerkers.



## OVERZICHT VAN KLACHTEN

In 2019 ontving de klachtenfunctionaris 23 klachten, nagenoeg hetzelfde aantal klachten als in 2018 (24 klachten in 2018). Een overzicht naar organisatieonderdeel en typering van de klachten:

- Wijkzorg: hierover kwamen 19 klachten binnen (2018: 17 klachten);
- Wonen met zorg: hierover kwamen 3 klachten binnen (2018: 3 klachten);
- Maatschappelijk werk: hierover kwam 1 klacht binnen (2018: 2 klachten).

Van deze 23 klachten zijn er 22 klachten naar tevredenheid van de klager opgelost. Er loopt nog 1 klacht, deze is door de klager ingediend bij de Inspectie (IGJ).

In 2019 zijn conform de registratiestandaard van de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (de VKIG), waarbij de klachtenfunctionaris van Sensire is aangesloten, de klachten als volgt getypeerd:

1. Organisatie zorg: 9
2. Relationele aspecten: 15
3. Inhoudelijke (medisch-technische aspecten van de zorg): 8
4. Inhoudelijke (verzorgende aspecten van de zorg): 9
5. Inhoudelijke (huishoudelijke aspecten van de zorg): 2
6. Materiele aspecten van de zorg: 1
7. Kwaliteiten van de maaltijd: 0
8. Informatie en communicatie: 15
9. Kwaliteit MW: 1



## FINANCIËEL

DE HEER FOKKERS, KLANT SENSIRE EN MONIQUE TETTEROO, VERPLEEGKUNDIGE SENSIRE

### FINANCIËLE KENGETALLEN

Met een positief resultaat van € 3,0 mln. (2018: € 2,6 mln.), is 2019 ook in financiële zin goed afgesloten. Met een resultaat dat met 2,2% van de omzet in lijn ligt met voorgaand jaar (2,1%), heeft Sensire haar vermogenspositie verder verbeterd.

De continuïteit van zorgverlening en een duurzaam gezonde bedrijfsvoering staan centraal in het financiële beleid dat Sensire volgt. De belangrijkste financiële doelstellingen die Sensire daarin nastreeft zijn:

1. het realiseren van een financieel gezonde exploitatie
2. het realiseren van een gezonde liquiditeitspositie en werkkapitaal
3. het realiseren van een gezonde balanspositie waaronder een gezonde vermogenspositie



De belangrijkste financiële kengetallen op basis van de geconsolideerde jaarrekening zijn over de afgelopen 5 jaar als volgt:

	2019	2018	2017	2016	2015
Solvabiliteit (EV / TV)	45,8%	44,1%	40,3%	31,3%	29,8%
Liquiditeitsratio (krtl activa/krtl passiva)	1,83	2,35	2,43	1,98	1,98
Werkkapitaal (*€1.000)	20.590	26.875	29.194	26.246	23.068
Netto resultaat (*€1.000)	2.986	2.647	4.196	1.825	136
Netto resultaat in % van de omzet	2,2%	2,1%	3,1%	1,4%	0,1%
Netto kasstroom (*€1.000)	(3.390)	(3.128)	2.546	7.008	1.789

### FINANCIËEL GEZONDE EXPLOITATIE

Sensire heeft de afgelopen jaren een stabiele en gezonde resultaatontwikkeling laten zien. Het gemiddelde resultaat over de afgelopen 5 jaar ligt op 1,8% van de omzet en ligt in lijn met wat gebruikelijk is in de sector. De voorspelbaarheid van de resultaten gedurende het jaar is goed. Al met al kan daarmee over de afgelopen vijf jaren worden gesproken van een financieel gezonde exploitatie.

### GEZONDE LIQUIDITEITS- POSITIE EN WERKKAPITAAL

De liquiditeitspositie en het werkkapitaal zijn in 2018 en 2019 afgenomen. Dit is het gevolg van de (bewuste) keuze een aantal vastgoedprojecten uit eigen middelen te financieren. Deze afweging is gemaakt in het licht van de renteontwikkeling op de financiële markten, waardoor over een deel van de spaargelden negatieve rente betaald moet worden. Voorbeelden van investeringen die uit eigen middelen zijn gefinancierd zijn de renovatie van Sydehem in Zeddam (2018), de aankoop van kleinschalig woonvoorziening De Garven in Ruurlo (2019) en de realisatie van de tijdelijke huisvesting in Gaanderen (2019/2020). Doordat deze uit eigen middelen zijn gefinancierd, is voor 2018 en 2019 sprake van een negatieve kasstroom. Per saldo resulteert dit in een werkkapitaal per jaareinde 2019 van € 20,6 mln. Het werkkapitaal ligt daarmee rond de ondergrens van het gewenste werkkapitaal zoals geformuleerd in het financiële beleid van Sensire. Voor vervolginvesteringen in 2020 e.v. zal om die reden gebruik gemaakt worden van externe financiering.

### GEZONDE BALANS- EN VERMOGENSPOSITIE

Door de positieve resultaten de afgelopen jaren, is de solvabiliteitsratio jaar op jaar toegenomen. Met een solvabiliteit van 45,8% per jaareinde 2019 is sprake van een gezonde vermogenspositie. Ook de balans per jaareinde 2019 is als gezond te kwalificeren. Het werkkapitaal ligt op het gewenste niveau, een liquiditeitsratio van 1,8 is goed en er is eind 2019 vrijwel geen sprake van externe financiering.

### Samenvattend

Al met al, heeft Sensire in 2019 financieel een goed resultaat gerealiseerd. De vermogenspositie is verbeterd en het jaar wordt afgesloten met een gezonde balans.

**IMPACT CORONA** Het belang van een gezonde financiële huishouding blijkt kort na het sluiten van de boeken over 2019 als het Corona-virus in Nederland de kop opsteekt. Sensire heeft ingrijpende maatregelen moeten treffen om enerzijds het risico op besmetting (van medewerkers en klanten) tot een minimum te beperken, en anderzijds continuïteit van zorg te kunnen bieden daar waar het noodzakelijk is. Zowel vanuit klantperspectief, medewerkersperspectief als vanuit een financieel perspectief is de impact van deze uitbraak en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen ongekend.

Om grip te houden op de financiële consequenties die hieruit voortvloeien, zijn impactanalyses opgesteld. Als opgemerkt is de impact op de bedrijfsvoering fors. Tegelijkertijd zijn er een aantal compensatieregelingen aangekondigd. Deze worden op het moment van schrijven van dit jaarverslag nog uitgewerkt. Dat maakt dat het op dit moment niet mogelijk is een exacte inschatting te maken van de financiële impact, ook omdat nog volstrekt onduidelijk is hoe een eventueel opbouwscenario eruit zal komen te zien. Dit benadrukt het belang van een gezonde financiële positie. Het is een bevestiging in de keuze ten aanzien van het financiële beleid dat de afgelopen jaren is gevoerd, wat maakt dat Sensire (financieel) bestand is tegen een dergelijke crisis en de continuïteit van zorg geborgd kan worden.





## RAAD VAN TOEZICHT

MERIJN, KLANT SENSIRE WIJZORG

De bestuursstructuur van Sensire voorziet in een raad van toezicht en een raad van bestuur. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de raad van toezicht en de raad van bestuur is vastgelegd in de statuten van de stichting en in de reglementen van de raad van toezicht en de raad van bestuur.

**GOVERNANCE** Sensire hanteert de Governancecode Zorg 2017.

De uitgangspunten van de Governancecode Zorg 2017 zijn vastgelegd in de statuten van Sensire en in de reglementen van de raad van toezicht en de raad van bestuur. In deze reglementen zijn onder meer de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van zowel de raad van toezicht, haar commissies en van de raad van bestuur vastgelegd.

De raad van toezicht heeft tot taak, toezicht te houden op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken in de rechtspersonen die deel uitmaken van Stichting Sensire. Daarnaast heeft de raad van toezicht een belangrijke adviesrol richting de raad van bestuur van Sensire. De raad van toezicht handelt zoveel als mogelijk in het belang van alle stakeholders. Tot slot vervult de raad van toezicht de werkgeversfunctie richting de raad van bestuur.

De raad heeft een drietal commissies ingesteld, te weten de auditcommissie (financiën), de remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) en de commissie kwaliteit & innovatie.

**COMPLIANCE** Er is in 2019 uitvoering gegeven aan het compliance beleid conform de aanwijzingen van de brancheorganisatie Actiz, om op die wijze de mededingingsregels te kunnen borgen in de organisatie. Op basis van dit beleid is een bedrijfscode vastgesteld, waarin vooral de gedragsregels op het gebied van mededingingsrecht zijn vastgelegd. Op het compliance beleid, de bedrijfscode inclusief de scholing en controle op naleving van de gedragsregels, wordt door de daartoe aangestelde compliance officer binnen Sensire toegezien.

**ONAFHANKELIJKHEID  
EN DESKUNDIGHEID**

Het reglement van de raad van toezicht voldoet aan de eisen die aan toezichthouders van zorginstellingen worden gesteld. Daarnaast staan conform het desbetreffende model van de Nederlandse Vereniging Toezichthouders Zorg onderwerpen beschreven op het gebied van haar positionering, de samenwerking met de raad van bestuur, informatievoorziening, evaluatie, verantwoording en gedragsregels. Het reglement is nauwkeurig afgestemd op de statuten van Sensire en de Governancecode Zorg 2017.

Geen van de leden heeft op enigerlei wijze een verbinding met Sensire, anders dan uit hoofde van het lidmaatschap van de raad. De (neven)functies vormen naar het oordeel van de raad van toezicht geen belemmering voor het functioneren als lid van de raad.

De leden van de raad van toezicht zijn allen lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector. Ze volgen regelmatig scholingen en wonen congressen bij die veelal thema's behandelen die voortvloeien uit het onderwerp 'governance'.

De raad van toezicht evalueert elk jaar en dus ook in 2019 zijn eigen resultaten, prestaties en functioneren op het gebied van haar verantwoordelijkheden en bevoegdheden, die in de statuten en het reglement raad van toezicht zijn vastgelegd. Over de uitkomst is met de raad van bestuur gecommuniceerd. De evaluatie, die intern werd begeleid, vond plaats onder leiding van de remuneratiecommissie en de uitkomsten dienen als leidraad voor het toezicht houden in 2020.

**BEZOLDIGING** De bezoldiging van de raad van toezicht is gebaseerd op de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector.

Voor wat betreft de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) heeft Sensire zich gehouden aan de Beleidsregels toepassing WNT. Binnen Sensire is een WNT commissie, die de organisatie en de Raad van Toezicht van advies voorziet.

**SAMENSTELLING** De raad van toezicht van Sensire heeft in 2019 een personele wijziging ondergaan:

- De heer Michel de Haan heeft op 1 juli 2019 afscheid genomen als lid van deze raad.
- De heer Mark Elstgeest is op 1 juli 2019 toegetreden als lid van deze raad.



De raad van toezicht bestond derhalve vanaf 1 januari tot 1 juli 2019 uit de volgende personen:

- de heer Frits Verschoor (voorzitter)
- mevrouw Astrid van der Valk (vice-voorzitter)
- de heer Michel de Haan (lid)
- mevrouw Nynke Scherpbier (lid)
- mevrouw Astrid Veldhuizen (lid).



RAAD VAN TOEZICHT SENSIRE, V.L.N.R.: ASTRID VELDUIZEN, MICHEL DE HAAN, NYNKE SCHERPBIER, ASTRID VAN DER VALK, FRITS VERSCHOOR

De raad van toezicht bestond vanaf 1 juli 2019 tot en met 31 december 2019 uit de volgende personen:

- de heer Frits Verschoor (voorzitter)
- mevrouw Astrid van der Valk (vice voorzitter)
- de heer Mark Elstgeest (lid)
- mevrouw Astrid Veldhuizen (lid)
- mevrouw Nynke Scherpbier (lid).

## OVERZICHT HOOFD- EN NEVENFUNCTIES

### **De heer Frits Verschoor:**

Hoofdfuncties:

1. Bestuurder Vastgoed Beheer PG BV
2. Lid raad van bestuur Steigers

Nevenfuncties:

1. Voorzitter raad van commissarissen Waterweg Wonen, woningcorporatie
2. Lid raad van toezicht Schakelring, ouderenzorg
3. Lid raad van toezicht Cardia, ouderenzorg (tot 1 juni 2019)

### **Mevrouw Astrid van der Valk**

Hoofdfunctie:

1. Financieel consultant

Nevenfunctie:

1. Lid raad van toezicht Tactus Verslavingszorg

### **Mevrouw Astrid Veldhuizen**

Hoofdfunctie:

1. Voorzitter Raad van Bestuur Elker Jeugdzorg en Onderwijs
2. DGA Veldhuizen Solutions B.V.

Nevenfuncties:

1. Commissaris (RVC) Actium Woningbouwcorporatie (lid auditcommissie)
2. Lid raad van toezicht Treant Zorggroep (lid auditcommissie, lid remuneratiecommissie)
3. Lid raad van advies Kidscasa Kinderopvang en Kidscasa Vastgoed (tot 1 februari 2019).

### **Mevrouw Nynke Scherpbier**

Hoofdfunctie

1. Opleidingsdirecteur extramurale vervolgoopleidingen Radboudumc

Nevenfuncties

1. Huisarts in academisch gezondheidscentrum Thermion te Lent

### **De heer Mark Elstgeest**

1. Partner/ eigenaar adviesbureau Morgens

Nevenfuncties

1. Geen

## **ACTIVITEITEN EN BESLUITEN**

De raad van toezicht heeft in 2019 vijf keer regulier vergaderd. De raad van toezicht ontving in 2019 voorafgaand aan haar vergaderingen een overzicht van de strategische onderwerpen die Sensire bezighouden, de financiële stand van zaken, de belangrijkste ontwikkelingen en risico's.

De raad van bestuur was bij deze vergaderingen van de raad aanwezig. Daarnaast heeft de raad gesproken met een afvaardiging van de ondernemingsraad en met een afvaardiging van de centrale cliëntenraad. De leden van de raad hebben naast deze vergaderingen ook bijeenkomsten van de drie ingestelde commissies bijgewoond.

De **auditcommissie (financiën)** is in 2019 zesmaal bijeengewees en heeft zich met name gericht op de financiële ontwikkelingen en resultaten, maar ook op de financiële prestaties van de participaties, de vastgoedstrategie en daaruit voortvloeiend de (toekomstige) verbouwingsplannen van diverse locaties als St. Jozef, de Bundeling en Den Ooiman. Tevens heeft de auditcommissie een bijdrage geleverd bij de overname van Trimenzo en de voorbereidingen van de beoogde fusie met Sutfene.

De **remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken)** is viermaal bijeen geweest en heeft zich onder meer gericht op de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT), de werving van een nieuw lid raad van toezicht, de herdefiniëring van de rollen en reglementen van de commissies, de kaderbrief en de evaluaties van het functioneren van de raad van toezicht en de bestuurder.

De **commissie kwaliteit & innovatie** is vijfmaal bijeen geweest en heeft zich met name gericht op de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmodel Sensire, kwartaalrapportages van de klantlijnen op het gebied van kwaliteit, het kwaliteitsjaarplan klantlijn wonen met zorg, het risicomangement, enkele casuïstieken en dossiers met betrekking tot de Inspectie, de directiebeoordeling, het professi-



oneel statuut wijkverpleegkundigen, het verloop van de externe audits en de ontwikkelingen binnen Naast.

De voorzitter van de raad van toezicht heeft tweemaal per jaar individuele gesprekken gevoerd met de managers van de klantlijnen, de controller finance, de bestuurssecretaris en delegaties van de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad. Deze gesprekken dragen bij aan een goede informatievoorziening en daarmee aan het functioneren van de raad van toezicht conform de Governance code zorg 2017.

Het thema 'de narratieve vertaling van strategievorming' stond centraal tijdens een inspiratiesessie in het voorjaar 2019, gehouden in de inspirerende omgeving van kasteel de Slangenburg. Tijdens deze dag zijn de mogelijkheden van een narratieve aanpak van strategische onderwerpen binnen Sensire vanuit de verschillende geledingen van onze organisatie besproken.

Vanwege het faillissement van zorgorganisatie Trimenzo heeft Sensire in eerste instantie zorggedragen voor de continuïteit van de zorgverlening aan de klanten van Trimenzo. De Raad heeft als klankbord gefungeerd richting de bestuurders en tevens een adviserende rol vervuld tijdens het overnameproces, waaraan zij vervolgens haar goedkeuring heeft verleend.

De Raad heeft gedurende 2019 tijdens haar bijeenkomsten frequent aandacht besteed aan de bedrijven waarin Sensire participeert, te weten NAAST BV en &Happy. Daarbij zijn onder meer ook de lessons learned aan de orde gekomen.

De Raad heeft in de tweede helft van 2019 veel energie en aandacht geschonken aan het onderzoek naar de mogelijkheden van een duurzame samenwerking – in casu een fusie - met zorgorganisatie Sutfene uit Zutphen. Op grond van een meerwaardennotitie Sensire-Sutfene en de uitkomsten van een Due Dilligence onderzoek bij Sutfene is een roadmap voor de beoogde fusie met Sutfene opgesteld. De beoogde fusiedatum is op 1 juli 2020 gesteld.

De **overige belangrijkste activiteiten en besluiten** van de raad van toezicht in 2019 op een rijtje:

- Het bespreken van de bedrijfsvoering aan de hand van de kwartaalrapportages;
- Het bespreken van de strategische thema's van Sensire in termen van realisatie en perspectief naar de toekomst;
- Het bespreken en vervolgens goedkeuren van de overname van de failliete zorgorganisatie Trimenzo;
- Het onderzoeken en vervolgens voorbereiden van de beoogde fusie met Sutfene in 2020;
- Het bespreken van de gang van zaken binnen de participaties en goedkeuring van investeringen binnen NAAST BV;
- Het bespreken en goedkeuren van de samenwerking met Rockstart;
- Het bespreken en toepassen van de Wet Normering Topinkomens (WNT);
- De nadere uitwerking van het risicomanagement en de daaruit

- voortvloeiende kwartaalrapportages;
- Het bespreken van de kwartaalrapportages op het gebied van kwaliteit;
- Het bespreken en vaststellen van de reglementen van de drie commissies;
- Het bespreken van het jaarverslag van de Klachtencommissie Sensire;
- Het bespreken van de managementletter en het accountantsverslag;
- De werving van een nieuw lid raad van toezicht, aangetreden op 1 juli 2019;
- De vaststelling van het jaarverslag 2018 en de jaarrekening 2018;
- De vaststelling van het jaarplan/kaderbrief 2020 en de begroting 2020.

**TENSLOTTE** De raad van toezicht kijkt terug op het jaar 2019 als een jaar waarin naast de bestendiging van de nieuwe topstructuur ook nieuwe stappen naar de toekomst zijn genomen. Zo is op grond van de bespreking van de strategische hoofdlijnen een helder perspectief geformuleerd voor de kernwaarden van Sensire op het gebied van de verdere ontwikkeling van de organisatie, de merkwaarde en het te voeren prijsmodel. De beweging van Sensire als digitaal bedrijf wordt in de komende jaren met kracht doorgezet.

Door de overname van Trimenzo en de voorgenomen duurzame samenwerking met Sutfene in de vorm van een fusie is invulling gegeven aan de groeistrategie van Sensire.

De raad van toezicht heeft tijdens de overname van Trimenzo een hechte samenwerking binnen en grote inzet van alle betrokken gedingen binnen Sensire waargenomen om deze overname binnen een zeer kort tijdsbestek en onder moeilijke omstandigheden te realiseren. Daarvoor heeft de raad van toezicht haar grote waardering en bewondering richting deze mensen uitgesproken.

Een dergelijke inzet wordt ook gezien bij de voorbereiding van de beoogde samenwerking (fusie) met Sutfene, gepland op 1 juli 2020. Dit vraagt veel extra inspanningen van de betrokken bestuurders, managers en medewerkers. De raad heeft hier veel respect voor en is hen hiervoor dankbaar.

Tenslotte heeft Sensire goede resultaten geboekt op het gebied van kwaliteit en financiën en daarmee de opgaande lijn van voorgaande jaren gehandhaafd.

De medewerkers van Sensire hebben wederom in het afgelopen jaar grote inspanningen geleverd om dit alles te realiseren. De raad van toezicht spreekt haar grote waardering en dank uit aan de raad van bestuur, de cliëntraden, de ondernemingsraad, de VAR en bovenal aan de medewerkers van Sensire.