



EEN ZOEKTOCHT NAAR GELUK

JAARVERSLAG SENSIRE 2018

DE HEER NAVIS, KLANT SENSIRE WINTERSWIJK

Sensire
LEVEN ZOALS U WILT

WELKOM

Bijdragen aan geluk: dat doen we door klanten en bewoners de regie op hun leven zoveel mogelijk te laten behouden, juist als het moeilijk wordt. Door klanten en bewoners echt te zien, te waarderen om wie ze zijn en in plaats van ons te laten leiden door die beperking. Door hen vrij te laten in hun eigen levenskeuzes, ook als ons zorghart daar soms van ineenkrimpt.

Daarom doen we onze klant een belofte: "Uw geluk, dat motiveert ons." Deze zoektocht naar geluk kenmerkt de reis die we als Sensire maken. In 2016 zochten we naar het geluk van onze klanten, in 2017 het werkgeluk van onze zorgprofessionals en in 2018 kwamen beide samen in de vraag: wat zegt die zoektocht naar geluk over onze visie op zorg en organisatie?

GELUK: ZINVOLLE ZORG VOOR ZINVOL LEVEN

De juiste handen op de juiste plaats, daar begint het mee. Dat betekent voor ons: eerst goed denken en dan pas doen! Verpleegkundig specialisme zó inzetten dat hun kennis en vaardigheden maximaal worden ingezet voor de klant. Soms leidt dat tot minder, in plaats van meer handen aan het bed. Digitale innovatie ondersteunt dan de burger en de zorgprofessional om te groeien in zelfstandigheid en regie. Verpleegkundigen die hun vak als autonome professional invullen maken de zorg écht zinvol. Autonome professionals die we uitrusten met de juiste middelen en ondersteuning, vormen de toekomst van de zorg. Zij geven onze klanten en bewoners regie over hun leven, waardering als individu en vrijheid in levenskeuzes waar dat kan. Zo bouwen we samen, als zorgprofessional, als organisatie en als maatschappij aan de zorg van de toekomst.



Dit jaarverslag is de formele verantwoording van de activiteiten van Sensire in 2018. Voor een meer persoonlijke invalshoek wijzen wij u graag op onze Terugblik 2018.

Maarten van Rixtel en Renée Wilke
Raad van Bestuur

 **LEES ONZE TERUGBLIK 2018**

| | | |
|----------------------|--|----|
| INHOUDSOPGAVE | De centrale cliëntenraad | 3 |
| | De ondernemingsraad | 6 |
| | De verpleegkundige en verzorgende adviesraad | 8 |
| | Klachtenoverzicht | 10 |
| | Financieel | 12 |
| | Raad van toezicht | 14 |



DE CENTRALE CLIËNTENRAAD: 'LEVEN ZOALS U WILT'

DE HEER WOERTS, KLANT SENSIRE

DE CENTRALE CLIËNTENRAAD

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitters en een lid) van de cliëntenraden wonen met zorg, wijkzorg en Yunio.

In de Sensire structuur richten de cliëntenraden alle aandacht op het eigen gebied en zorgt de centrale cliëntenraad voor overkoepeling. In de uitvoering werkt het zo dat bij de adviezen die de centrale cliëntenraad voorgelegd krijgt, zij zich laat adviseren door de cliëntenraad van de klantlijn waarop het advies betrekking heeft. De centrale cliëntenraad houdt zich dus bezig met de Sensire brede onderwerpen zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachtenstructuur. Daarnaast onderhoudt zij interne en externe contacten. Gesprekspartner van de CCR is de raad van bestuur. De ccr heeft twee werkgroepen: Kwaliteit en veiligheid en Financiën en organisatie. Daarnaast maakt zij deel uit van de commissie Stimuleringsfonds klantgeluk Sensire. Medewerkers kunnen voorstellen doen ter bevordering van klantgeluk. De commissie beoordeelt de aanvragen.

BELANGRIJKE ONDERWERPEN

Belangrijke onderwerpen in 2018 waren **kwaliteit en veiligheid**, **'Leven zoals u wilt'** en de **topstructuur**. Daarnaast kregen de ontwikkeling van wijkteams naar klantteams en E-health de nodige aandacht, evenals de klantcontacten en de nieuwe wet WMCZ-2018. In de contacten met andere raden heeft de CCR van Sensire bezoek gehad van de cliëntenraad van Brabantzorg. Op de agenda stond kennismaken, een presentatie door NAAST en Radicale Vernieuwing

Verpleeghuiszorg; zeggenschap door familie. In het kader van het lerend netwerk vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg is kennis gemaakt met de voorzitters van de centrale cliëntenraad van Carinova en Carint Reggeland.

In maart kwamen beleidsmedewerkers van de Patiëntenfederatie op bezoek. Onderwerpen waren: de visie op wijkzorg en de projecten radicale vernieuwing en lerend netwerk. Verder is gesproken over hoe klanten te motiveren om reviews te plaatsen op Zorgkaart Nederland. De beleidsmedewerkers waren erg enthousiast en vertelden over het project: Pleidooi voor een ouderenvriendelijke samenleving. De visie en werkwijze van Sensire sluit daar mooi bij aan.

De klantbelofte '**Leven zoals u wilt**' werd in 2018 veel concreter gemaakt. Bij wijkzorg uitte zich dat in de overgang van wijkteams naar klantteams en 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. Bij wonen met zorg gaat alle aandacht uit naar 'het leven zoveel mogelijk doorleven zoals men dat gewoon was (onder bijzondere omstandigheden). Vanuit de deelname aan het projecten Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg door de Lindenhof in Vorden (waarin bewoners/familie in regie zijn over het dagelijks leven en wonen waarbij nadrukkelijk ook de verbinding met het dorp wordt gezocht), en aan Waardigheid en Trots door de Heikant, worden ook andere locaties enthousiast om samen met familie, vrijwilligers en het team 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 / familie te leggen. Op sommige locaties worden huiskamer overleggen ingevoerd. Andere locaties kiezen voor een gezamenlijk overleg voor alle bewoners/familie. Voor de cliëntenraad ligt de uitdaging in het vinden van een goede modus waarin de familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie maar waarbij ook de verbinding wordt gehouden met de cliëntenraad wonen met zorg die vanuit de WMCZ adviseert over zaken die heel wonen met zorg raken. Dat aspect krijgt in 2019 volop aandacht.

Bij **Yunio** vroeg de voorbereiding van het E-consult veel aandacht. Het gaat hierbij over het vervangen van een fysiek consult op het consultatiebureau door een E-consult, door ouders zelf af te nemen.

Het is voor kinderen in een gezonde gezinssituatie. Twee leden van de cliëntenraad doen ook mee aan het onderzoek. In februari 2019 gaat het van start en het duurt tot het einde van het jaar. Verder was er aandacht voor nieuwe diensten waarbij Yunio van waarde wil zijn, bijvoorbeeld bij heel jonge ouders en in extra aandacht voor ouders met een vroeggeboren kindje. Daarnaast was aandacht voor de voortgang van het project Ouderportaal met daarbij onder andere inzage in het kind dossier, het zelf afspraken kunnen maken of wijzigen, online diensten en digitale informatie, items waar ouders zelf om hebben gevraagd.

Bij **wijkzorg** was behoefte aan nieuwe vormen van klantcontacten. De klankbordgroepen hadden niet echt meer een meerwaarde en per gemeente werd besloten om deze al of niet op te heffen. Al eer-

der werd besloten om de Sensire luistert bijeenkomsten te continueren; weliswaar in een nieuw jasje. 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. In 2018 is de nieuwe vorm getest. Het tevoren ophalen van informatie door medewerkers werd door klanten én medewerkers erg waardevol gevonden. Bij de terugkoppeling in de bijeenkomst bleek ook dat de mantelzorg het prettig vond om te horen wat er zoal bij klanten leeft. Ook de cliëntenraad, steeds met een afvaardiging aanwezig, krijgt zo goede input.

Bij **wonen met zorg** ging naast de projecten rond de visie 'Leven zoals u wilt' veel aandacht uit naar kwaliteit in de geest van het kwaliteitsjaarplan. Er werd een werkgroep kwaliteit voor wonen met zorg ingesteld waarin ook leden van de cliëntenraad zitting hebben. Er werd een nieuw elektronisch cliënt dossier ingevoerd en de al zolang gewenste inzage door familie werd een feit. Verder werd een locatie gesloten en verhuisden bewoners van één locatie tijdelijk naar een andere omdat hun huis werd verbouwd. Afgelopen december verhuisden zij weer terug. Het hele proces is goed begeleid en goed verlopen.



DE ONDERNEMINGSRAAD: MEDEWERKERMEDEZEGGENSCHAP

DE HEER EN MEVROUW JANSEN, BEWONERS DE PELGRIM EN ANNE RENSEN, TEAMVERPLEEGKUNDIGE SENSIRE

DE ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad van Sensire is samengesteld uit elf (11) leden. Voor OR leden bij Sensire hanteren we profiel- schetsen welke beschrijven op welke aandachtsgebieden we medewerkers in de OR zoeken. 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 ziet er 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 wijkzorg die hele klantlijn vertegenwoordigt, is ook niet meer van deze tijd. Draagvlak wordt ook pas gecreëerd wanneer meer medewerkers betrokken zijn geweest en niet één enkele medewerker uit die klantlijn heeft deelgenomen aan een medezeggenschapstraject.

ONTWIKKELINGEN

De OR is 2018 gestart met een gezamenlijke medezeggenschapsdag in januari. Tijdens deze dag hebben de CCR, OR en VAR uitgebreid met elkaar kennis gemaakt. De raden hebben geleerd wat hen onderscheid en vooral waarin ze elkaar kunnen versterken en wanneer ze elkaar in de toekomst op zullen zoeken (om in gezamenlijkheid belangrijke overlappende thema's te behandelen en zo een sterker advies richting raad van bestuur kunnen aanbieden). In het voorjaar van 2018 hebben zij daar ook op doorgepakt en is het totale adviestraject rond de nieuwe topstructuur bij Sensire door hen als groep (CCR, OR en VAR) behandeld, hebben zij gezamenlijk het overleg met de raad van bestuur gevoerd en is een gedeeld advies aangeboden. Deze samenwerking is zeer goed bevallen en zal vaker worden georganiseerd.

In het najaar heeft de OR een traject (enkele trainingdagen) gevolgd bij ICM. Dit heeft de leden meer inzicht gegeven in de eigen communicatie- en beïnvloedingsstijl en wat dit met de groepsdynamiek doet. Het doel was om te komen tot een effectievere communicatie (als groep en met de raad van bestuur), conflicten kunnen voorkomen of oplossen wat een constructieve samenwerking ten goede komt.

ONDERWERPEN

| | |
|--|---|
| Belangrijke onderwerpen die besproken zijn in 2018 | |
| januari | Transitieplan bedrijfsbureau |
| voorjaar | Topstructuur |
| maart | Begroting 2018 en jaarrekening 2017 |
| april | Transitieplan wijkzorg |
| april | Reorganisatie maatschappelijk werk Voorst |
| mei | Verkoop ZES |
| mei | Opname gesprekken NAAST |
| juli/aug | De Boomgaard (wonen met zorg) |
| augustus | Functieprofielen wonen met zorg |
| oktober | Arbeidsrechtelijke regelingen |



DE VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD: SAMEN AAN DE SLAG

MEVROUW GOERSEN, BEWOONSTER SENSIRE DE KLIMOP, LISA JANSEN, LEERLING VERPLEEGKUNDIGE EN IRMA ANKERSMIT, WOONBEGELEIDER

DE VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD (VAR)

Een verpleegkundige en verzorgende adviesraad (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 kwaliteit-ontwikkeling van de verpleegkundige en verzorgende zorg is een VAR voor de gehele beroepsgroep van belang.

De VAR was bij aanvang van 2018 samengesteld uit zes (6) leden, afkomstig uit de klantlijnen Zorg Thuis (wijkzorg en expertisecentrum) en wonen met zorg. In oktober heeft de VAR besloten te zoeken naar versterking omdat bij ziekte of andere bijzondere omstandigheden de groep te klein is om effectief te werken en te komen tot goede resultaten. In november zijn na werving twee (2) leden toegevoegd aan de VAR.

STRUCTUUR EN WERKWIJZE

Het eerste half jaar van 2018 heeft de VAR gebruikt om samen met Maarten van Rixtel meer structuur aan te brengen in het bespreken van de meest belangrijke thema's voor de VAR. In dat kader is ervoor gekozen de leden van de VAR aan verschillende werkgroepen op onderwerp/thema (waar zij affiniteit mee of ervaring/interesse in hebben) toe te voegen. Dat kan zijn als voorzitter/procesbegeleider maar ook zeker als inhoudsdeskundige die invloed heeft op het proces binnen die werkgroep. Op deze manier kunnen meer medewerkers betrokken worden bij de inhoudelijke discussie van diverse thema's die je niet alleen bij de VAR neer zou moeten willen leggen.

THEMA'S IN 2018

De volgende (hoofd)thema's zijn gedefinieerd

- Verpleegkundig proces (meten = weten)
- Digitalisering
- Kwaliteit & Veiligheid
- Klant- & Medewerker geluk
- Professionaliseren van medewerkers (opleiden/ontwikkelen/trainen)
- Professionaliseren en facilitering van de wijgro's en clusters

SAMEN AAN DE SLAG

2018 stond voor de VAR in het teken van 'Samen aan de Slag'! Hier hebben ze o.a. vorm aan gegeven door een samenwerking met de OR en CCR aan te gaan. De krachten te bundelen en in gezamenlijkheid een thema (adviesaanvraag) als de Topstructuur te behandelen om zo aan de raad van bestuur een sterk, breed gedragen, advies uit te brengen. Ook hebben de VAR en het wijkverpleegkundig platform uitgesproken elkaar op te zoeken rond thema's die beide raken, maar ieder vanuit een specifieke vraag/behoefte en daarmee eigen verantwoordelijkheid. Daar zal in 2019 een werkvorm voor gezocht worden.

ONDERWERPEN

Onderwerpen waar de VAR zich in 2018 over heeft gebogen

| | |
|-----------|---|
| april | Kwaliteitsjaarplan wonen met zorg |
| april | ECD wonen met zorg |
| juli/aug | De Boomgaard (wonen met zorg) |
| juli | Kwaliteitskader wijkverpleging |
| augustus | Functieprofielen wonen met zorg |
| september | Functieprofielen wijkverpleegkundige en voorzitter wijgro |
| oktober | Jong wijkteam |
| oktober | Vermindering uitvoeringsverzoeken |
| oktober | Aanzet tot een professioneel statuut |
| november | Notitie verhouding VAR en wijkverpleegkundig platform |
| november | weglaten zorgovereenkomst/aanpassen zorgplan |



KLACHTENOVERZICHT: SAMEN PROBEREN KLACHTEN OP TE LOSSEN

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.

OVERZICHT VAN KLACHTEN

In 2018 ontving de klachtenfunctionaris 24 klachten. Een overzicht van deze klachten:

Wijkzorg: hierover kwamen 17 klachten binnen, waarvan de meeste klachten ging over bejegening en communicatie. Verder was er onvrede over de verleende zorg, de overdracht van de zorg naar andere zorgverleners of over het uitblijven of tijdig verlenen van zorg.

Wonen met zorg: hierover kwamen 3 klachten binnen, met name van kinderen van bewoners van woonzorglocaties. Er werd bij 2 klachten vooral geklaagd over slechte communicatie en overdracht van de zorg tijdens een crisissituatie.

Maatschappelijk werk: hierover kwamen 2 klachten binnen, die betrekking hadden op ontevredenheid over de geboden ondersteuning.

Jeugdgezondheidszorg: een klacht over de bereikbaarheid van de jeugdverpleegkundige in samenhang met verwachtingen van de klager over de ondersteuning van de jeugdverpleegkundige.

Algemeen: een klacht over het feit dat Sensire zelf geen onderzoek wilde doen naar een vermeende verduistering van geld bij een persoon, niet zijnde in zorg bij Sensire.

Van bovenstaande 24 klachten werden 20 klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Van de overige 4 klachten werden 2 klachten niet naar tevredenheid van de klager opgelost en ten tijde van het opstellen van de rapportage in het voorjaar 2019 liepen 2 klachten nog door.

De klachtenfunctionaris stelt in haar overzicht vast dat communicatie en informatie een belangrijk punt van aandacht blijft. Door het zwaarder worden van de zorgverlening en de zwaardere belasting van mantelzorger kunnen emotionele spanningen optreden die niet altijd worden onderkend. Door een goede communicatie hierover kunnen problemen worden voorkomen.

Ook in 2018 sprake was van een toename van klanten met psychische / psychiatrische problemen. De klachtenfunctionaris vraagt specifiek aandacht voor de onderkenning en kennis hiervan.

Tenslotte geeft de klachtenfunctionaris aan dat bij moeilijke klanten de druk op het team hoog is. Medewerkers gaan soms lang door om de zorg te verlenen zonder aan te geven dat de zorg over hun grenzen gaat. Zij pleit ervoor dat deze grenzen op tijd worden aangegeven zodat er tijdig bijgestuurd kan worden.

KLACHTENCOMMISSIE SUTFENE & SENSIRE

De klachtencommissie Sutfene & Sensire behandelt klachten voor de zorgorganisaties Sutfene en Sensire. Daarbij hanteert zij het klachtenreglement zoals dat door Actiz is opgesteld. Op 1 januari 2017 is een herzien klachtenreglement van kracht geworden, dat in lijn is gebracht met nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van het klachtrecht.

De klachtencommissie heeft 1 formele klacht van een klant van Sutfene behandeld. Daarnaast heeft de klachtencommissie bemiddeld tussen klager en Sutfene over een schadevergoeding.

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



FINANCIIEEL

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

HET JAARREKENING- RESULTAAT OVER 2018

Uiteindelijk is het jaar 2018 ook in financiële zin positief afgesloten. Met een positief jaarrekeningresultaat van € 2,6 mln. (2017: € 4,2 mln.) is de vermogenspositie van Sensire verder verbeterd. Een resultaat waar we bijzonder blij mee zijn. Zeker omdat 2018 het eerste jaar was, waarin we géén subsidie zorginfrastructuur meer hebben ontvangen.

DOELSTELLINGEN FINANCIIEEL BELEID

Het financiële beleid van Sensire is zowel gericht op de continuïteit van de zorgverlening als op een duurzame bedrijfsvoering. De belangrijkste financiële doelstellingen zijn:

- het realiseren van een financieel gezonde exploitatie
- het realiseren van een gezonde liquiditeitspositie en werkkapitaal
- het realiseren van een gezonde balanspositie waaronder een gezonde vermogenspositie

FINANCIËLE KENGETALLEN

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

| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|--|---------|--------|--------|--------|--------|
| Solvabiliteit (EV / TV) | 44,1% | 40,3% | 31,3% | 29,8% | 30,5% |
| Liquiditeitsratio (krtl activa/krtl passiva) | 2,35 | 2,43 | 1,98 | 1,98 | 1,91 |
| Werkkapitaal (*€1.000) | 26.875 | 29.194 | 26.246 | 23.068 | 20.245 |
| Netto resultaat (*€1.000) | 2.647 | 4.196 | 1.825 | 136 | 137 |
| Netto resultaat in % van de omzet | 2,1% | 3,1% | 1,4% | 0,1% | 0,1% |
| Netto kasstroom (*€1.000) | (3.128) | 2.546 | 7.008 | 1.789 | 11.889 |

Het geconsolideerd resultaat 2018 bedraagt € 2,6 mln. positief. Onderstaand zijn de resultaten per segment opgenomen (* € 1.000). De segmenten zijn gelijk aan de interne klantlijnen zoals Sensire die kent in haar operationele en financiële besturingsmodel.

| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Wijkzorg (extramuraal Zvw / AWBZ) | 1.861 | 2.539 | 3.246 | 3.841 | 886 |
| Thuishulp (extramuraal WMO) | | - | - | - | 71 |
| Wonen met Zorg (intramuraal/AWBZ) | 1.748 | (116) | (9) | (2.248) | (2.728) |
| Kraamzorg | | - | - | - | 170 |
| Jeugdgezondheidszorg | 55 | (5.200) | 53 | 85 | (34) |
| Maatschappelijk werk | 94 | (70) | 231 | (95) | (253) |
| Overig | (1.111) | 7.043 | (1.696) | (1.447) | 2.026 |
| Totaal | 2.647 | 4.196 | 1.825 | 136 | 137 |

FINANCIËLE RESULTAAT- ONTWIKKELING

Het negatieve resultaat in het segment 'overig' heeft betrekking op de participaties NAAST B.V. en &Happy B.V. Het negatieve resultaat 2017 van het segment 'Jeugdgezondheidszorg' en het positieve resultaat van het segment 'Overig' wordt veroorzaakt door een schenking van € 5,2 mln van Stichting Yunio aan Stichting Sensire. Deze is in de jaarrekening 2017 via het resultaat van beide segmenten verwerkt.

Voor een nadere toelichting op de financiële resultaten wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening van stichting Sensire 2018.



RAAD VAN TOEZICHT: REALISATIE VAN DOELEN EN AMBITIES IN 2018

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.

NIEUWE TOPSTRUCTUUR

Sensire heeft in het voorjaar 2018 op basis van de herijking van haar strategie de ontwikkeling van haar topstructuur afgerond en deze nieuw topstructuur vastgesteld. Op grond hiervan is de werving van een tweede collegiale bestuurder gestart, hetgeen geleid heeft tot aanstelling van mevrouw R. Wilke per 1 oktober 2018. Tevens zijn de functies controller finance en controller kwaliteit in het najaar 2018 ingevuld. Tenslotte is de verdere ontwikkeling van de klantlijnen als zelfstandige bedrijfsonderdelen binnen de vastgestelde strategische en organisatorische kaders onderschreven.

GOVERNANCE

Sensire heeft gedurende het verslagjaar 2018 de Zorgbrede Governancecode gehanteerd.

De uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode 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 Zorgbrede Governancecode 2017 geldt als leidraad voor toetsing van de werkwijze van de raad en de statuten en reglementen van de raad van toezicht & raad van bestuur.

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

COMPLIANCE

Er is in 2018 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 Zorgbrede Governancecode.

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 raad van toezicht ontving in 2018 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 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 2018 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 door een extern deskundige werd begeleid, vond plaats onder leiding van de remuneratiecommissie en de uitkomsten dienen als leidraad voor het toezicht houden in 2019.

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.

SAMENSTELLING De raad van toezicht van Sensire heeft in 2018 enkele personele wijzigingen ondergaan:

- Mevrouw Nynke Scherpbier is op 1 januari 2018 toegetreden als lid van deze raad.
- Mevrouw Elly Smits (lid) en de heer Toon Lamers (vice voorzitter) hebben beiden op 1 maart 2018 afscheid genomen van de raad van toezicht Sensire.

De raad van toezicht bestond derhalve vanaf 1 januari tot 1 maart 2018 uit de volgende personen:

- de heer Frits Verschoor (voorzitter)
- de heer Toon Lamers (vice-voorzitter)
- mevrouw Elly Smits (lid)
- de heer Michel de Haan (lid)
- mevrouw Astrid van der Valk (lid)
- mevrouw Astrid Veldhuizen (lid).

De raad van toezicht bestond vanaf 1 maart 2018 tot en met 31 december 2018 uit de volgende personen:

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



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

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 (kwalificeert niet)
4. lid raad van toezicht Wijzer in opvang en onderwijs (kwalificeert niet)

De heer Toon Lamers (lid tot 1 maart 2018):

Hoofdfunctie:

1. zelfstandig gevestigd consultant met aandachtsgebieden lokale overheid, onderwijs en zorg

Nevenfuncties:

1. lokaal Ombudsman voor de gemeenten Oost Gelre en Zutphen
2. lokaal Ombudsman voor de gemeente Doetinchem
3. lid van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Oost Gelderland

Mevrouw Elly Smits (lid tot 1 maart 2018):

Hoofdfunctie:

1. directeur Esim BV

Nevenfuncties:

1. voorzitter raad van toezicht Tactus Verslavingszorg
2. lid raad van toezicht van Trivium Meulenbelt Zorg

De heer Michel de Haan

Hoofdfunctie:

1. directeur Drees&Sommer Nederland BV

Nevenfuncties:

1. vice-voorzitter raad van toezicht Topaz

Mevrouw Astrid van der Valk

Hoofdfunctie:

1. Financieel consultant

Nevenfunctie:

1. lid raad van toezicht Tactus Verslavingszorg

Mevrouw Astrid Veldhuizen

Hoofdfunctie:

1. Tot 1 maart 2018 concessiedirecteur Qbuzz B.V.
2. Vanaf 1 maart 2018 voorzitter Raad van Bestuur Elker het Poortje

Nevenfuncties:

1. lid raad van advies Kidscasa Kinderopvang BV en Kidscasa Vastgoed BV
2. algemeen directeur / owner Veldhuizen Solutions B.V.
3. lid raad van toezicht Treant Zorggroep.
4. lid raad van commissarissen Actium.

Mevrouw Nynke Scherpbier

Hoofdfunctie

1. Opleidingsdirecteur extramurale vervolgoopleidingen Radboudumc

Nevenfuncties

1. Huisarts in academisch gezondheidscentrum Thermion te Lent

ACTIVITEITEN EN BESLUITEN

De raad van toezicht heeft in 2018 zes maal vergaderd. De raad van bestuur was bij deze vergaderingen van de raad aanwezig. Daarnaast heeft de raad gesproken met een afvaardiging van de strategische 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 2018 vijfmaal bijeengewoost en heeft zich met name gericht op de financiële ontwikkelingen en resultaten, maar ook op Zorgzuster BV, de implementatie van de AVG alsmede de verbouwing van Sydehem en de Bundeling.

De remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) is vijfmaal bijeengewoost en heeft zich onder meer gericht op de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT), de inrichting van de topstructuur, de werving van een nieuw lid raad van bestuur, de kaderbrief en de evaluaties van het functioneren van de raad van toezicht en de bestuurder.

De commissie kwaliteit & veiligheid is vijfmaal bijeengewoost en heeft zich met name gericht op de ontwikkeling van het kwaliteitsmodel Sensire, kwartaalrapportages van de klantlijnen op het gebied van kwaliteit, het kwaliteitsjaarplan klantlijn wonen met zorg, medicatie- en brandveiligheid, enkele casuïstieken en dossiers met betrekking tot de Inspectie, de directiebeoordeling, risico-inventarisaties en tenslotte het verloop van de externe audits.

De voormalige commissie marketing & innovatie is als aparte commissie in 2017 opgeheven en is in 2018 niet meer bijeengekomen. Haar taken zijn over de voorgaande drie commissies verdeeld.

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, de advocaat in dienstverband 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 'innovatie en toezichthouden' stond centraal tijdens een bezoek aan Innoleaps, een bedrijf in Amsterdam. Tijdens deze dag is vooral aandacht besteed aan het leren over governance en het faciliteren, ondersteunen en versnellen van innovaties binnen Sensire.

De Raad heeft in het voorjaar 2018 in het kader van het merkenbeleid van Sensire deelgenomen aan twee merkendagen. Tijdens deze

merkendagen is gesproken over het samen bouwen aan een onderscheidend en toekomstbestendig Sensire merk.

De Raad heeft gedurende 2018 tijdens haar bijeenkomsten frequent aandacht besteed aan de bedrijven waarin Sensire participeert, te weten NAAST BV en @Happy.

De overige belangrijkste activiteiten en besluiten van de raad van toezicht in 2018 op een rijtje:

- Het bespreken van de bedrijfsvoering aan de hand van de kwartaalrapportages;
- De nadere uitwerking van het risicomanagement en de daaruit voortvloeiende kwartaalrapportages;
- Het bespreken en toepassen van de Wet Normering Topinkomens (WNT);
- Het bespreken van de kwartaalrapportages op het gebied van kwaliteit;
- Het bespreken en vaststellen van de directiereglementen klantlijnen;
- De voorbereiding van de directiebeoordelingen klantlijnen;
- De herontwikkeling van het Bundelingsterrein;
- 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, aan te treden op 1 maart 2018;
- De werving van een nieuw lid raad van bestuur, aan te treden op 1 oktober 2018;
- De vaststelling van het jaarverslag 2017 en de jaarrekening 2017;
- De vaststelling van het jaarplan 2018 en de begroting 2018.

TENSLOTTE

De raad van toezicht kijkt terug op het jaar 2018 als een jaar waarin een aantal eerder genomen besluiten zijn uitgevoerd. De vertaling van de in 2017 vastgestelde strategische context in de vorm van de nieuwe topstructuur binnen Sensire biedt de juiste voorwaarden om onze strategische ambities en doelen te kunnen realiseren.

De verdere ontwikkeling van het merkenbeleid en digitalisering binnen onze organisatie bevestigen dit beeld. Dat geldt tevens voor de vorderingen in het professionaliseringsproces van onze zorgmedewerkers, die in toenemende mate hun verantwoordelijkheden voor de kwaliteit van zorg aan de ons toevertrouwde klanten nemen.

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 heeft hieraan haar steentje willen bijdragen en spreekt haar grote waardering en dank uit aan de raad van bestuur, de cliëntenraden, de ondernemingsraad, de VAR en bovenal aan de medewerkers van Sensire. Allen hebben een onmisbare bijdrage geleverd aan het succes van Sensire

Frits Verschoor
Voorzitter raad van toezicht

