

ZORGEN VOOR GELUK

JAARVERSLAG SENSIRE 2017



Sensire
LEVEN ZOALS U WILT

WELKOM

JAARVERSLAG SENSIRE: SAMEN WERKEN AAN GELUK

Sensire koestert een ideaal: dat het leven van onze klanten niet om zorg draait, maar om het leven dat ze willen leiden. In 2016 bevroegen we mensen over hoe ze onze diensten ervaren, zodat we ons inhoudelijk verder konden verbeteren. In 2017 reikten we ze de hand om samen een nog groter doel na te streven: Een gelukkig leven.

Daarvoor gaan klanten, bewoners, hun familie en medewerkers echt een relatie met elkaar aan, met oprechte belangstelling voor elkaars wensen en mogelijkheden. Zo staan de familieraden in onze verpleeghuizen niet alleen voor inspraak, maar ook voor gezamenlijke verantwoordelijkheid. In 2017 ondernamen we samen al tal van initiatieven waar zowel klanten als medewerkers energie van kregen.

Binnen Sensire bouwden we verder aan de band tussen de organisatie en de medewerkers. Een hoogtepunt was de oprichting van de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad die het bestuur op basis van vakkennis en ervaring adviseert over het beleid. De cliëntenraden en de ondernemingsraad van Sensire zetten in 2017 extra in op het welzijn en de veiligheid van onze medewerkers.

Dit jaarverslag is de formele verantwoording van de activiteiten van Sensire in 2017. Hopelijk biedt dit al inspiratie, maar voor een meer persoonlijke invalshoek wijs ik u graag op onze Terugblik op 2017. Daar komen onze mensen aan het woord over hun drijfveren en hoe de zoektocht naar geluk hun vak niet slechts verandert, maar ook verrijkt.

 Klik hier op de link voor de Terugblik 2017

Met een vriendelijke groet,

Maarten van Rixtel
raad van bestuur Sensire



INHOUD

- Pag. 3: De Centrale Cliëntenraad: kijken door de ogen van de klant
- Pag. 7: De Ondernemingsraad: meer dan alleen formele zeggenschap
- Pag. 9: De Verpleegkundige en verzorgende adviesraad: Elkaar leren kennen en samen aan de slag
- Pag. 11: Klachten in 2017: samen proberen het op te lossen
- Pag. 13: Financieel
- Pag. 15: Raad van toezicht: een jaar van grote ontwikkelingen

*FOTO OP DE COVER:
DE HEER NAVIS (72), KLANT SENSIRE WINTERSWIJK
MAAIKE HOLKENBORG, MEDEWERKSTER SENSIRE WINTERSWIJK*

SENSIRE

WWW.SENSIRE.NL
INFO@SENSIRE.NL
24 UUR PER DAG:
0900 88 56

YUNIO

WWW.YUNIO.NL
INFO@YUNIO.NL
7-24 UUR:
0900 98 64



DE CENTRALE CLIËNTENRAAD: KIJKEN DOOR DE OGEN VAN DE KLANT



BEWONERS SENSIRE DEN OIMAN DOETINCHEM IN DE DROOMBUS

CENTRALE CLIËNTENRAAD

De Sensire-onderdelen Wijkzorg en Wonen met zorg en de Jeugdgezondheidszorg van Yunio hebben elk een eigen cliëntenraad waarin klanten, bewoners en hun naasten kunnen meepraten over alles wat er op hun gebied speelt. Zo hebben ze invloed op de zorgverlening ter plekke, maar bijvoorbeeld ook op de besteding van het huishoudelijke budget van een woonlocatie, of hoe de privacy is geregeld.

De centrale cliëntenraad is het overkoepelende orgaan van deze raden en is namens de cliënten de gesprekspartner van de raad van bestuur van Sensire. Het gaat dan om onderwerpen die voor heel Sensire spelen, zoals de strategie, de afhandeling van klachten, de begroting en de jaarrekening. Bij onderwerpen die slechts voor afzonderlijke delen van de organisatie van belang zijn, wint de centrale cliëntenraad het advies in van de cliëntenraad die er direct mee te maken heeft.

De centrale cliëntenraad onderhoudt ook interne en externe contacten en heeft twee werkgroepen: de werkgroep 'Kwaliteit en veiligheid' en de werkgroep 'Financiën en organisatie'. Verder neemt ze deel aan de commissie Stimuleringsfonds Klantgeluk Sensire.

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit de voorzitters en steeds één lid van de afzonderlijke cliëntenraden en wordt geleid door een onafhankelijke voorzitter.

ACTIVITEITEN VAN DE CENTRALE CLIËNTENRAAD IN 2017

De centrale cliëntenraad was in 2017 aanwezig bij onder meer de volgende gelegenheden:

- De jaarlijkse ontmoeting met de raad van toezicht van Sensire
- De installatie van de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VAR) van Sensire
- De informatiebijeenkomst Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, met het Zorginstituut Nederland (ZIN) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ, sinds 1 oktober 2017 de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) genoemd)
- Bijeenkomsten voor cliëntenraden door de zorgkantoren ENO (Midden IJssel), Menzis en Zilveren Kruis
- Bezoek aan de centrale cliëntenraad van Brabant Zorg
- Betrokkenheid bij het onderzoek naar integrale veiligheid
- Selectiegesprekken voor een nieuw lid van de raad van toezicht

BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2017

Sensire heeft in 2017 verder gebouwd aan de kwaliteit van haar diensten en het geluk van haar klanten en bewoners. De centrale cliëntenraad is bij deze ontwikkelingen nauw betrokken geweest.

De centrale cliëntenraad besteedde aandacht aan de oprichting van Happy Lab en de verzelfstandiging van het medisch service centrum (msc) tot NAAST. Ter ondersteuning van de communicatiestrategie van Sensire liet de raad zich informeren over de waarden die Sensire uitdraagt en de weerslag daarvan in onder meer de brochures, de website en het intranet.

Verder boog de centrale cliëntenraad zich over de overdracht van de thuisbegeleiding onder de Wet maatschappelijke ontwikkeling (Wmo) en aanpassingen in de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). De WMCZ regelt onder meer de manier waarop zorgorganisaties hun klachtenregeling inrichten.

VIDEOGESPREK IN MEDISCH SERVICE CENTRUM NAAST



VERNIEUWING VERPLEEGHUISZORG

Sensire neemt al enige tijd deel aan het project 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties' dat deel is van de beweging 'Waardigheid en trots'. In twee huizen voor mensen met dementie, De Lindenhof in Vorden en De Heikant in Wehl, is alles gericht op een leven zoals de bewoners dat gewend zijn.

Dat betekent dat bewoners en hun familie de regie hebben over hoe ze wonen en leven, en dat er niet vanuit regels maar vanuit mogelijkheden wordt gedacht. Zo halen de huizen de banden aan met hun omgeving, waardoor de bewoners van De Lindenhof bijvoorbeeld al boodschappen zijn gaan doen in het dorp. Ook gaat veel aandacht naar het in tact houden van de sociale omgeving van bewoners, samen met familie, vrienden en vrijwilligers.

Interessant is dat de vondsten die binnen De Lindenhof en De Heikant worden gedaan ook andere verpleeghuizen van Sensire inspireren. Zo is ook elders binnen Sensire begonnen met bezoeken aan bewoners thuis voordat ze bij Sensire komen wonen. Op die manier kan het team de bewoner al leren kennen en kijken wat zijn of haar gewoontes zijn, zodat de aansluiting soepeler verloopt.

Bij Sensire De Heikant heeft de centrale cliëntenraad meegedacht over de inrichting van de zeggenschap van bewoners en hun familie over het dagelijkse leven en wonen. Er is een huiskameroverleg die zich met name met de dagelijkse gang van zaken in de verschillende woongroepen bezighoudt. Steeds twee afgevaardigden uit het huiskameroverleg zitten op hun beurt weer in de Familieraad, die onderwerpen bespreekt die het hele verpleeghuis aangaan.

Bij Sensire De Lindenhof is ervoor gekozen om voorstellen voor verbetering integraal op te pakken in themagroepen met familie, medewerkers en vrijwilligers. Ook in 2018 zal er veel aandacht gaan naar hoe we de zeggenschap van bewoners en familie verder kunnen vergroten.

WELBEVINDEN, ZINGEVING EN GELUK

In 2016 ondernam Sensire klantreizen, gesprekken met bewoners, klanten en hun familie over hoe zij de zorg van Sensire persoonlijk ervaren. Daar kwamen meer dan tweehonderd ideeën en verbeterpunten uit. In de overtuiging dat zorg geen centrale plaats hoeft in te nemen in het leven van mensen, maar juist ten dienste moet staan van een gelukkig en zinvol leven, heeft Sensire ook in 2017 tal van nieuwe initiatieven genomen.

Onder die initiatieven vallen onder meer de eerder beschreven vondsten onder 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg', maar ook de aanschaf van nieuwe middelen. Zo werd er met hulp van donors en vrijwilligers in Den Ooiman in Doetinchem een Droombus gerealiseerd en beschikken meerdere huizen voor mensen met dementie nu over een Tovertafel.

Sensire heeft in 2017 twee managers Klantgeluk aangesteld die wijkteams en locaties verder ondersteunen in het streven naar een zo gelukkig mogelijk leven voor hun klanten.

- EN VERDER:**
- Bij **Wijkzorg** bleken uit een evaluatie dat de klankbordgroepen en de vacatures in de cliëntenraad niet altijd even goed te worden (her)bezet. Samen met de managers Klantgeluk kijken we in 2018 hoe we dit kunnen oplossen.
 - Bij **Wonen met zorg** willen we in de komende jaren verder vorm en inhoud geven aan 'Aandacht voor zingeving, ruimte voor levensvragen' bij bewoners, professionals en de organisatie. In 2017 ondernamen de geestelijk verzorgers al succesvolle gespreksgroepen bij bewoners met dementie en hun familie.
 - Bij **Yunio** is de klantlijn Thuisbegeleiding Wmo in 2017 overgedragen aan een andere organisatie, Zorgkompas. Yunio behoudt thuisbegeleiding jeugd, gespecialiseerd in jeugd en gezin. Verder waren het eigen klanttevredenheidonderzoek en de voortgang van het project Ouderportaal belangrijke onderwerpen. Het Ouderportaal voorziet nu al in de mogelijkheid om zelf afspraken met de jeugdverpleegkundige of de jeugdarts te maken of te wijzigen. Op termijn is via 'Mijn Kinddossier' ook volledige digitale inzage in het kinddossier mogelijk. Ouders hebben zelf om deze mogelijkheden gevraagd.



DE ONDERNEMINGSRAAD: MEER DAN ALLEEN FORMELE ZEGGENSCHAP

DE HEER NIJLAND (92), BEWONER SENSIRE IN DE HEIKANT WEHL

DE ONDERNEMINGSRAAD Met de verkiezingen voor de ondernemingsraad (OR) die eind 2016 werden gehouden, heeft Sensire de structuur van de inspraak van medewerkers aanzienlijk vereenvoudigd. Vanaf dat moment is er één uit elf leden bestaande OR voor de hele organisatie die als volgt is samengesteld:

- Vijf leden werken in de klantlijnen, de zorg
- Drie leden werken in ondersteunende diensten, zoals HR en bedrijfskunde
- Drie leden hebben bij Sensire te maken met innovatie en marktontwikkelingen

PARTICIPATIE, BINNEN EN BUITEN DE OR De inspraak van medewerkers bij Sensire stopt niet bij de ondernemingsraad. Waar de OR de wettelijk geregelde 'formele' inspraak regelt, bijvoorbeeld door te kijken naar de organisatie als geheel en alert te zijn op de gevolgen van grote veranderingen voor mensen, is elke medewerker van harte uitgenodigd om te participeren.

Als het om zeggenschap gaat, hebben we het dan ook liever over medewerkersparticipatie. Dankzij haar medewerkers beschikt Sensire over een geweldige verzameling kennis, deskundigheid en interesses. Dit is cruciaal om te kunnen inspelen op alle ontwikkelingen in de zorg. De OR ondersteunt deze medewerkersparticipatie graag.

In de afgelopen twee jaar hebben we de tevredenheid van medewerkers over hun zeggenschap binnen de organisatie zien groeien. Ze voelen zich meer betrokken bij het beleid en ervaren vaker dat ze invloed hebben op besluiten en het beleid. Ook leiden de gesprekken over diverse thema's steeds vaker tot uitkomsten waar medewerkers in de praktijk mee verder kunnen.

BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2017

De Wet op de ondernemingsraden (WOR) stelt vast voor welke onderwerpen het advies en de instemming van de OR zijn vereist. Daarbij is de medewerkersparticipatie dus beperkt en nemen de leden van de OR hun formele verantwoordelijkheid. In 2017 boog de OR zich in dat kader over adviesaanvragen met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- De overname van de thuisbegeleiding van Yunio door Zorgkompas
- De strategische personeelsplanning van Wonen met zorg en het ontwikkelplan voor de woonbegeleiders
- De verzelfstandiging van het medisch service centrum (msc) tot NAAST
- Een transitieplan voor het bedrijfsbureau
- De oprichting van HappyLab Solutions BV

MEERJARENPLAN OR 2017 - 2020

De OR heeft een meerjarenplan gemaakt waarin ze beschrijft welke onderwerpen tijdens haar zittingstermijn de meeste aandacht verdienen. Veel van deze onderwerpen hebben een link met wat beschreven staat in de notitie 'Actualisering strategische context Sensire 2017'. Andere onderwerpen zijn op de agenda beland omdat collega's ze aan de orde stelden in het medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) van 2016.

In de komende twee jaar zal de OR in haar adviserende rol en ook op eigen initiatief in elk geval focussen op:

- De toenemende krapte op de arbeidsmarkt en het op een positieve manier 'binden en boeien' van onze eigen medewerkers
- Lastige thema's zoals werkdruk, houding en gedrag en het omgaan met veranderingen bespreekbaar maken
- Focussen op verbondenheid, aandacht en waardering

DE HEER VRIEZEKOLK MANTELZORGER EN PANNENKOEKSMULLER, MEVROUW VRIEZEKOLK KLANT VAN SENSIRE ZUTPHEN EN CAROLA EN RENATE MEDEWERKSTERS VAN SENSIRE ÉN BOVENAL DE BESTE PANNENKOEKBAKSTERS VAN ZUTPHEN. FOTO GEMAAKT VOOR DE DAG VAN DE MANTELZORG.





DE VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD: ELKAAR LEREN KENNEN EN SAMEN AAN DE SLAG

MEVROUW WENTINK (91), KLANT SENSIRE GENDRINGEN
LINDA ERINKVELD, MEDEWERKSTER SENSIRE GENDRINGEN

DE VERPLEEGKUNDIGE EN VERZORGENDE ADVIESRAAD (VAR)

Sensire werkt met professionals die op basis van hun kennis en ervaring in een hoge mate van zelfstandigheid hun werk doen. Daarbij hoort dat de medewerkers worden betrokken bij de vorming van het beleid, zodat hun vakkennis daadwerkelijk ten goede komt aan de kwaliteit van de zorg. Om die reden leefde binnen Sensire al langer de wens om een eigen Verpleegkundige en verzorgende adviesraad op te richten.

Op 5 oktober 2017 was het dan zover: De VAR Sensire werd officieel en feestelijk geïnstalleerd. Dit is de definitie van een 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.

UIT DE STARTBLOKKEN

De VAR bestaat uit zes leden (verpleegkundigen), afkomstig uit de klantlijnen Wijkzorg en Wonen met zorg van Sensire. Het jaar 2017 stond in het teken van 'verkennen en bekend raken met elkaar'. Dit jaar hebben zij dan ook gebruikt om hun missie en visie te beschrijven en zich voor te stellen aan de organisatie.

Daar is ook de installatiebijeenkomst op 5 oktober 2017 een mooi moment voor geweest. Ruim honderd medewerkers, het management van de klantlijnen, de raad van toezicht, de raad van bestuur en Olivier van Noort (Menzis) hebben deze feestelijke bijeenkomst bijgewoond.

DE MISSIE VAN DE VAR

De VAR heeft als missie dat ook binnen het Sensire van morgen vakbekwame en professioneel bewuste verpleegkundigen en verzorgenden werken, die met passie en betrokkenheid in samenwerking met de klanten, hun sociale netwerk en andere zorgprofessionals, streven naar maximale kwaliteit en veilige zorg.

Om dit te realiseren moeten verpleegkundigen en verzorgenden optimaal kunnen functioneren om zo kwaliteit en veilige zorg te kunnen leveren. Het betekent ook dat verpleegkundigen en verzorgenden zich bewust moeten zijn van hun verantwoordelijkheden als professional en dat zij vanuit de organisatie ook de ruimte krijgen om zich als professional te gedragen.

In het jaar 2018 wil de VAR graag 'Samen aan de Slag!'. Met het draagvlak dat op 5 oktober door alle deelnemers is uitgesproken, hebben de leden er alle vertrouwen in dat samen gebouwd kan worden aan een toekomstbestendig Sensire.

V.L.N.R. JANTIEN REYLINK, ANITA SIELJES, INGE VAN AKEN, LISETTE ENGELSMAN, YVANKA KLEIN HOLTE EN BARBERA STORM





KLACHTEN IN 2017: SAMEN PROBEREN HET OP TE LOSSEN

DE HEER GÜHNEN (53), KLANT SENSIRE WINTERSWIJK
MANON HUMME, MEDEWERKSTER SENSIRE WINTERSWIJK

KLACHTEN OPlossen Als bewoners of klanten ontevreden zijn over de zorg- of hulpverlening van Sensire komen ze meestal eerst 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, 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.

KLACHTEN OPlossen In 2017 ontving de klachtenfunctionaris 21 klachten. Een overzicht van deze klachten:

- **Wijkzorg:** Hierover kwamen 13 klachten binnen, waarvan de meeste klachten gingen 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. Er werd één keer geklaagd over de urenverantwoording van de verleende zorg.

- **Wonen met zorg:** Hierover kwamen drie klachten binnen, met name van kinderen van bewoners van woonzorglocaties. Er werd bij twee klachten vooral geklaagd over slechte communicatie en de overdracht van de zorg tijdens een crisissituatie.
- **Nachtzorg:** Hierover kwamen twee klachten binnen, die betrekking hadden op de bejegening van de klanten. In één geval werd niet de benodigde zorg verleend als gevolg van miscommunicatie.
- **Maatschappelijk werk:** Hierover kwam één klacht binnen, die betrekking had op een ongewenste actie richting de kinderen van een klant.
- **Medisch service center:** Hierover werd één klacht ingediend door een klant die zich onheus bejegend voelde.
- **Het expertisecentrum:** Hierover werd één klacht ingediend waarbij een klant zich onheus bejegend voelde door een fysiotherapeut.

Van bovenstaande klachten werden 20 klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld. In één geval werd de klacht niet door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen omdat deze klacht reeds door de Inspectie voor de Gezondheidszorg was afgehandeld.

De klachtenfunctionaris heeft vastgesteld dat er ook in 2017 een toename was van klanten met psychische of psychiatrische problemen. Daarom vraagt zij specifiek aandacht voor het stellen van grenzen aan grensoverschrijdend gedrag. Dit niet alleen ter bescherming van de klanten, maar ook voor de veiligheid van de medewerkers. Het is raadzaam om meer duidelijkheid te creëren over de vraag wanneer zorg mag worden geweigerd aan klanten met grensoverschrijdend gedrag.

KLACHTENCOMMISSIE SUTFENE & SENSIRE

De klachtencommissie Sutfene & Sensire behandelt klachten voor de zorgorganisaties Sutfene en Sensire. Daarbij hanteert zij het klachtenreglement zoals dat door de koepelorganisatie voor zorgaanbieders 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 drie formele klachten behandeld, waarvan twee klachten van klanten van Sutfene en één klacht van een klant van Sensire. De klachtencommissie verstrekt op verzoek geregeld informatie over de wijze waarop Sensire omgaat met klachten.



FINANCIËEL

MEVROUW KOSKAMP (82), KLANT SENSIRE AALTEN

FINANCIËN IN DE ZORG

Ondanks dat het jaar 2018 al weer in volle gang is, staat het nieuwe jaar ook altijd nog in het teken van het 'oude' jaar. De boeken worden gesloten, het resultaat wordt vastgesteld en al onze financiers ontvangen van ons een definitieve afrekening over de zorg die we in 2017 hebben geleverd. Een heel karwei, maar simpelweg noodzakelijk. Inmiddels is de jaarrekening door onze accountant gecontroleerd, bevestigen zij de betrouwbaarheid van onze cijfers en kunnen we 2017 financieel gezien definitief afsluiten. Dit doen we met een resultaat van € 4,2 mln (2016: € 1,8 mln).

Een resultaat waar we blij mee zijn omdat het ons wat armslag geeft richting de toekomst. En tegelijkertijd realiseren we ons heel goed dat dit resultaat éénmalig is dat met name wordt veroorzaakt door incidentele meevallers. We hebben dit resultaat niet gerealiseerd doordat we veel winst maken op de zorg die we verlenen. Dat willen we wel graag duidelijk maken.

Het incidentele resultaat over 2017 wordt mede veroorzaakt doordat er een definitief akkoord is bereikt over de afhandeling van het faillissement van Meavita Nederland en Sensivation (2009). Dit zorgt ervoor dat we medio 2017 een uitkering van enkele miljoenen hebben ontvangen. Ondanks dat het van oorsprong ons eigen geld is, zijn we heel blij dat we na ruim negen jaar dit dossier eindelijk kunnen gaan afsluiten. In 2018 zal naar verwachting het faillissement van Thuiszorg Groningen ook worden afgesloten. In 2017 hebben we voor de laatste maal de subsidie zorginfrastructuur ontvangen. Deze stopt met ingang van 2018 en daar hebben we in de begroting al op voor gesorteerd.

DOELSTELLINGEN FINANCIËEL 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:

	2017	2016	2015	2014	2013
Solvabiliteit (EV/TV)	40,3%	31,3%	29,8%	30,5%	32,5%
Liquiditeitsratio (kortlopende activa / kortlopende passiva)	2,43	1,98	1,98	1,91	1,44
Werkkapitaal (* € 1.000)	29.194	26.246	23.068	20.245	10.857
Netto resultaat (* € 1.000)	4.196	1.825	136	137	256
Netto resultaat in % van de omzet	3,1%	1,4%	0,1%	0,1%	0,2%
Netto kasstroom (* € 1.000)	2.546	7.008	1.789	11.899	(2.838)

RESULTAATONTWIKKELING

Het geconsolideerd resultaat 2017 bedraagt € 4,2 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.

	2017	2016	2015	2014	2013
Wijkzorg (extramuraal Zvw / AWBZ)	2.539	3.246	3.841	886	4.513
Thuishulp (extramuraal WMO)	-	-	-	71	(1.689)
Wonen met Zorg (intamuraal WLZ / AWBZ)	(116)	(9)	(2.248)	(2.728)	(753)
Kraamzorg	-	-	-	170	(38)
Jeugdgezondheidszorg	(5.200)	53	85	(34)	(61)
Maatschappelijk werk	(70)	231	(95)	(253)	8
Overig	7.043	(1.696)	(1.447)	2.026	(1.724)
Totaal	4.196	1.825	136	137	256

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. Op geconsolideerd niveau heeft dit verder geen impact voor de financiële positie van Sensire c.s.

Voor een nadere toelichting op de financiële resultaten wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening van stichting Sensire 2017.



RAAD VAN TOEZICHT: EEN JAAR VAN GROTE ONTWIKKELINGEN

DE HEER ROUWENHORST (68) EN MEVROUW ROUWENHORST (57), KLANTEN SENSIRE ZUTPHEN

RAAD VAN TOEZICHT 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.

GOVERNANCE Sensire heeft gedurende het verslagjaar 2017 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 viertal commissies ingesteld, te weten de auditcommissie (financiën), de remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken), de commissie kwaliteit & veiligheid en de commissie marketing & innovatie.

COMPLIANCE Er is in 2017 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 2017 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 2017 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 vond plaats onder leiding van de remuneratiecommissie en de uitkomsten dienen als leidraad voor het toezicht houden in 2018.

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 RAAD VAN TOEZICHT De raad van toezicht van Sensire heeft in 2017 geen personele wijzigingen ondergaan.

De raad van toezicht bestaat 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).



RAAD VAN TOEZICHT SENSIRE, V.L.N.R. ASTRID VELDHUIZEN, MICHEL HAAN, FRITS VERSCHOOR (VOORZITTER), ELLY SMITS, TOON LAMERS EN ASTRID VAN DER VALK

OVERZICHT HOOFD- EN NEVENFUNCTIES RAAD VAN TOEZICHT

De heer Frits Verschoor:

Hoofdfuncties:

1. bestuurder Vastgoed Beheer PBG 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:

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

Hoofdfunctie:

1. directeur Esim BV

Nevenfuncties:

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

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. ConcessieDirecteur Qbuzz B.V.

Nevenfuncties:

1. lid raad van advies Kidscasa Kinderopvang B.V. en Kidscasa Vastgoed B.V.

2. lid raad van toezicht Treant Zorggroep.

3. Lid raad van commissarissen Actium

4. algemeen directeur / owner Veldhuizen Solutions B.V.

OVERZICHT ACTIVITEITEN EN BESLUITEN RAAD VAN TOEZICHT EN HAAR COMMISSIES

De raad van toezicht heeft in 2017 zes keer vergaderd. De bestuurder als ook de groepscontroller/directeur Servicebedrijf en de directeur Zorg waren 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 vier ingestelde commissies bijgewoond.

De auditcommissie (financiën) is in 2017 zevenmaal bijeengewees en heeft zich met name gericht op de financiële ontwikkelingen en resultaten, maar ook op de verzelfstandiging van het Medisch Service Center, de oprichting van HappyLab BV, de renovatie van Sydehem en de afwikkeling van het faillissement van Meavita Nederland.

De remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) is vijfmaal bijeengewees en heeft zich onder meer gericht op de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT), de implementatie van de Governance code 2017, het opleidingsplan voor de toezichthouders, het voorbereiden van de discussie over de strategie en de evaluaties van het functioneren van de raad van toezicht en de bestuurder.

De commissie kwaliteit & veiligheid is vijfmaal bijeengewees en heeft zich met name gericht op de ontwikkeling van het kwaliteitsmodel Sensire, kwartaalrapportages van de klantlijnen op het gebied van kwaliteit, de voortgang van het project ZES (Zorg Excellentie Systeem), het bespreken van enkele incidenten waaronder incidenten met infusiepompen en tenslotte de oprichting van de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad van Sensire.

De commissie marketing & innovatie is vijfmaal bijeengewees en heeft zich met name bezig gehouden met de verzelfstandiging van het Medisch Service Center en de voorbereiding van de oprichting van HappyLab BV.

In het voorjaar 2017 heeft de raad van toezicht gesproken over het verder implementeren van de Governance code zorg 2017 door aanpassing van de statuten en de diverse reglementen van de raad van toezicht en de raad van bestuur.

De voorzitter van de raad van toezicht heeft tweemaal individuele gesprekken gevoerd met de managers van de klantlijnen, de groepscontroller/directeur Servicebedrijf, de directeur Zorg, de bestuurssecretaris, de advocaat in dienstverband en delegaties van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Deze gesprekken dragen bij aan een goede informatievoorziening en daarmee aan het functioneren van de raad van toezicht conform de Governance code zorg 2017.

De verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmodel Sensire heeft bijzondere aandacht genoten in 2017. Deze ontwikkeling is gestimuleerd door de introductie van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Tevens is de verdere ontwikkeling en uitrol van de applicatie ZES binnen de wijkzorg hierbij van belang geweest. Ook de oprichting van de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (hierna VAR) past goed in deze ontwikkeling. De raad van toezicht is groot voorstander van deze bijdrage van de zorgprofessionals.

Sensire heeft in het najaar 2017 haar strategie vernieuwd en aangescherpt. Het is een tweesporenstrategie: huis op orde (optimalisatie) en transformatie. Om de strategische doelen te kunnen realiseren is gestart met de ontwikkeling van een nieuwe topstructuur voor Sensire. In het voorjaar 2018 zal hierover worden besloten en in de loop van 2018 zal deze nieuwe topstructuur worden gerealiseerd.

De Raad heeft gedurende 2017 tijdens haar bijeenkomsten aandacht besteed aan de verzelfstandiging van het Medisch Service Center. Het Medisch Service Center is onder de naam Naast BV op 1 januari 2018 verzelfstandigd met Sensire als aandeelhouder.

De Raad heeft in de tweede helft 2017 gesproken over de oprichting van HappyLab BV. Deze BV is tevens op 1 januari 2018 opgericht.

Evenals de voorgaande jaren heeft de raad van toezicht zich bezig gehouden met de afwikkeling van het faillissement van Meavita Nederland en de hieraan verbonden vorderingen van Sensire op Meavita Nederland en haar voormalige werkmaatschappij Thuiszorg Groningen. Dit faillissement is - tot groot genoegen van de raad van toezicht - in 2017 afgewikkeld.

**DE OVERIGE BELANGRIJKSTE
ACTIVITEITEN EN BESLUITEN
VAN DE RAAD VAN TOEZICHT
IN 2017 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;
- een bijdrage aan de oprichting van de VAR
- het beleid betreffende de afwikkeling van het faillissement Meavita Nederland
- 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 vaststelling van het jaarverslag 2016 en de jaarrekening 2016
- de vaststelling van het jaarplan 2018 en de begroting 2018

TENSLOTTE De raad van toezicht kijkt terug op het jaar 2017 als een jaar waarin een aantal stappen in het ontwikkeltraject van Sensire zijn genomen. Het verder verzelfstandigen van het MSC en het onderdeel Yunio zijn in het kader van de gewenste verzelfstandiging van de klantlijnen en bedrijfsonderdelen van Sensire gerealiseerd. Daarmee is ervaring opgedaan om ook de klantlijnen wijkzorg, wonen met zorg en het expertisecentrum verder te ontwikkelen als zelfstandige onderdelen binnen Sensire.

Tevens biedt de nieuwe strategische context nieuw elan voor de komende jaren. Zo is gekozen voor de oprichting van HappyLab BV om nieuwe producten te ontwikkelen die bijdragen aan ons doel: een bijdrage leveren aan het geluk en de vrijheid van onze klanten.

De medewerkers van Sensire hebben in het afgelopen jaar grote inspanningen geleverd om dit te realiseren. De raad van toezicht heeft hieraan haar steentje willen bijdragen en spreekt haar grote waardering en dank uit aan 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