

Jaar-/kwaliteitsverslag 2023



Geborgenheid
Welzijn
en Goede Zorg
in Professionele Handen

April 2024
door Marlon Donders, beleidsmedewerker

Zorgcentrum Beek & Bos
L'Unionlaan 1
6093 GE Heythuysen
I: www.beekenbos.nl
E: info@beekenbos.nl
T: 0475 39 17 00

Inhoud

Voorwoord	3
Leeswijzer	3
1. Overzicht onderwerpen jaar-/kwaliteitsplan 2023	4
2. Ook in 2023 is er weer veel gebeurd.....	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.1. <i>Doorgaan met dementiehub</i>	6
3.2. <i>Doorgaan met project Medisch Generalistische Zorg (MGZ)</i>	7
4. Wonen en welzijn.....	8
4.1. <i>Budget voor hoeskamers</i>	8
4.2. <i>Start project Ontmoeten en ontwikkelen</i>	8
4.3. <i>Start project Proactief ouderen in wooncomplexen ondersteunen</i>	9
4.4. <i>Doorgaan met voorbereiding bouwactiviteiten</i>	9
5. Veiligheid.....	10
5.1. <i>Start vervanging zorgalarmering</i>	10
5.2. Kwaliteitsindicatoren.....	10
6. Leren en verbeteren van kwaliteit	11
6.1. <i>Meer ‘gluren bij de burens’</i>	11
6.2. <i>Doorgaan met Stepped care</i>	11
6.3. Lerend Netwerk.....	12
7. Leiderschap, governance en management	12
7.1. <i>Investerings</i>	12
7.2. Cliëntenraad	12
7.3. Ondernemingsraad.....	12
7.4. Raad van Toezicht.....	12
8. Personeelssamenstelling.....	13
8.1. Stand van zaken eind 2023.....	13
8.2. <i>Start nieuw dienstenpatroon voor heel Beek & Bos</i>	13
8.3. <i>Start ‘ik zie jou project’</i>	14
8.4. Arbocommissie.....	15
9. Gebruik van hulpbronnen	15
9.1. <i>Start voorbereiding procesoptimalisatie administratie</i>	15
9.2. Samenwerking.....	15
10. Gebruik van informatie	16
10.1. Tevredenheidsonderzoek.....	16
10.2. Complimenten en klachten	16

10.3. Openbaarheid en transparantie	16
Gebruikte afkortingen	17
Bijlage 1 – Jaarverslag Cliëntenraad 2023	18
Bijlage 2 – Jaarverslag Ondernemingsraad 2023	20
Bijlage 3 – Jaarverslag Raad van Toezicht 2023	24

Voorwoord

Beek & Bos conformeert zich aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de doorontwikkeling naar het Generiek Kompas. Aangezien de verwachting is dat het Generiek Kompas in 2024 zal worden opgenomen in het Register, is bij het schrijven van dit jaar-/kwaliteitsverslag aangesloten bij hetgeen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is afgesproken.

In het Kwaliteitskader is bepaald dat de interne en externe verantwoording verzorgd wordt via een kwaliteitsverslag. In dit jaar-/kwaliteitsverslag wordt ingegaan op de prestaties die Zorgcentrum Beek & Bos (hierna Beek & Bos) in 2023 heeft geleverd op het gebied van de verschillende thema's uit het kwaliteitskader, zoals in figuur 1 is weergegeven.

Verdere verantwoordingsgegevens over bestuur, bedrijfsvoering, personeel, financiën (waaronder het bestuursverslag en de jaarrekening) en productie zijn te vinden via de website www.jaarverantwoordingzorg.nl. Het Kwaliteitskader biedt structuur in het presenteren van onze kwaliteitsinformatie. Het is echter geen instrument om kwaliteit te creëren. Dat is iets wat dag in dag uit gebeurt in het contact tussen onze cliënten, hun familie en onze medewerkers.

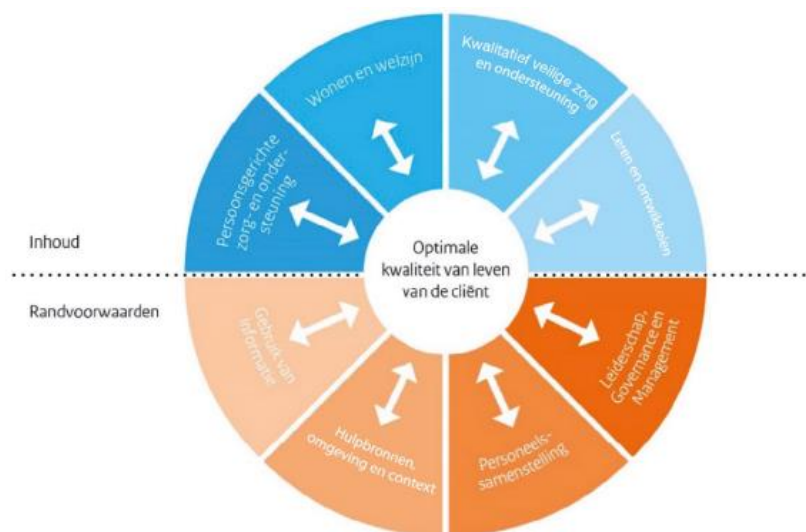
Met dank aan onze medewerkers, vrijwilligers, leden van de cliëntenraad/ondernemingsraad en raad van toezicht en iedereen die bij Beek & Bos is betrokken.

Managementteam Beek & Bos (31.12.2023)

Mariëlle Tijssen, zorgmanager
Roos de Nijs, hoofd facilitaire dienst
Harm Hoekstra, bestuurder

Leeswijzer

Het verslag begint met een overzicht van de onderwerpen van het jaar-/kwaliteitsplan 2023. Vervolgens wordt de stand van zaken van de onderwerpen uit het jaar-/kwaliteitsplan 2023 in dit jaarverslag toegelicht bij de thema's (de hoofdstukken) uit het kwaliteitskader¹. Per thema worden nog andere zaken toegelicht zoals de kwaliteitsindicatoren, de personeelssamenstelling, samenwerkingen en het cliënttevredenheidsonderzoek. De jaarverslagen van de gremia zijn in de bijlagen opgenomen.



Figuur 1. Kwaliteitskader

¹ De onderwerpen uit het jaar-/kwaliteitsplan 2023 van Beek & Bos zijn schuingedrukt.

1. Overzicht onderwerpen jaar-/kwaliteitsplan 2023



JAARPLAN 2023

<p>Jaar-/kwaliteitsplan 2023 Zorgcentrum Beek & Bos</p> <p>Wij zijn er al 65 jaar voor: Mensen die bij ons wonen Mensen die bij ons op bezoek komen Mensen bij wie wij op bezoek komen</p> <p>Beek & Bos ZORGCENTRUM</p>	Medewerkers	Cliënten	Bedrijfsvoering
	<ol style="list-style-type: none">1. Meer 'gluren bij de burens'2. Start nieuw dienstenpatroon voor heel Beek & Bos3. Start 'Ik zie jou project'4. Doorgaan met Stepped care5. Doorgaan met dementiehub	<ol style="list-style-type: none">1. Budget voor hoeskamers2. Start Project Ontmoeten en ontwikkelen3. Start project Proactief ouderen in wooncomplexen ondersteunen4. Doorgaan met project MGZ	<ol style="list-style-type: none">1. Start voorbereiding procesoptimalisatie administratie2. Doorgaan met voorbereiding bouwactiviteiten3. Start vervangen zorgalarmering4. Investerings

2. Ook in 2023 is er weer veel gebeurd



3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorgcentrum Beek & Bos

Waar staan we voor?

Geborgenheid, welzijn en goede zorg in professionele handen

Waar gaan we voor?

Warm welkom, gastvrijheid, persoonlijke aandacht en betrokkenheid

Hoe doen we dat?

We zorgen goed voor onze medewerkers zodat zij goed voor onze cliënten kunnen zorgen. Met elkaar zorgen we voor een goede bedrijfsvoering. En natuurlijk staat goed voor de cliënten zorgen – en cliënten zoveel mogelijk laten genieten – voorop. Geen loze kreten, eenvoudiger kan het niet en het werkt bij ons!

Veel activiteiten voor bewoners, veel bewegen, veel ontmoeten en natuurlijk lekker eten.



Samenwerken

We werken nauw samen met collega instellingen in de regio bijvoorbeeld in het Lerend Netwerk met La Providence, Sint Jozef wonen en zorg en Vincent Depaul. Maar ook in het samenwerkingsverband ZorgConnect waar naast de collega's van het Lerend Netwerk ook De Zorggroep, Proteion, Land van Horne, Zuyderland, ROC Gilde, Fontys zijn vertegenwoordigd.

Verder natuurlijk met Into Dementia, Zorgkantoor VGZ, zorgverzekeraars, gemeente Leudal, Wonen Zuid en lokale samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld het Huiskamerproject, Alzheimer café, Synthese, Bureau 9 en de Seniorenvereniging.

3.1. Doorgaan met dementiehub

In samenwerking met IntoDementia is in 2023 het tweede interactieve scenario (dat in 2022 gereed is gekomen) ervaren door ongeveer de helft van alle medewerkers. Tevens hebben we alle vrijwilligers van Beek & Bos ook in de gelegenheid gesteld om de 1^e versie te ervaren. Hier is veel gebruik van gemaakt. De nieuwe interactieve bril kent twee verschillende versies. Deelnemers mogen allemaal beginnen met het ervaren van versie één 'de bedreigde ik'. Later zal dan de tweede versie 'de verdwaalde ik' volgen, deze is met name bedoeld voor de zorgprofessional. Om dit te faciliteren hebben onze trainers in 2023 een extra training gekregen. Tevens is inmiddels een e-learning gekoppeld aan het eerste scenario gereed gekomen en een e-learning voor het tweede scenario is in de maak. Deze aanvulling willen we gebruiken voor de ontwikkeling van een leerlijn dementie voor medewerkers, vrijwilligers en zo mogelijk ook mantelzorgers en mensen uit het dorp (bijdrage in dementievriendelijke gemeenschap).



Daarnaast neemt Beek & Bos deel aan het VR-thema vanuit de actielijn Innovatie vanuit ZorgConnect. Hierin wordt door verschillende VVT organisaties binnen ZorgConnect o.a. geëxperimenteerd met de mogelijkheden van de VR-bieb en ook met 'onze' VR-bril van Intodementia. Voor wat betreft de VR Intodementia beleving heeft ook een effectmeting plaatsgevonden met vragenlijst en met interviews. De uitkomsten hiervan worden in 2024 in een artikel gepresenteerd.

De VR-bril heeft zelfs bekendheid gekregen door mooie artikelen in de Limburger!

STICHTING INTO D'MENTIA

Als mantelzorger even door 'dementiebril' kijken

Voor mantelzorgers is contact met dementerenden soms loodzwaar. En het onbegrip is vaak wederzijds. Zorgcentrum Beek & Bos in Heythuysen biedt hulp: als zorgverlener kun je daar even door een 'dementiebril' kijken.

LEUDAL
EEN: JACQU STROUCKEN

En ineens ben je het dus zelf dement. En ben je je boodschappen aan het terugvinden in een kassier die bij elkaar van jou is. Met handen die bij elkaar van jou zijn. De zet er een pak melk mee in een ijskast die al uitpakt van de melk. De boodschappen van gisteren en eergisteren en de dag daarvoor.

Dat is nog tot daar aan toe. Maar als dan de telefoon gaat, wordt het verwarring. Wie praat nu tegen wie? Van wie zijn die stemmen allemaal? Zeggen ze iets tegen jou? Of over jou? Waar je nota bene zelf bij zit.

Gehukkig duurt het maar even. Dan mag de virtualiteybril weer af. En blij je gewoon met zorgverlener en ambassadeur van deze bril. Wieke Choozen van Stichting Into Dementia bij Beek & Bos in Heythuysen te zitten. Dit zorgcentrum heeft de bril sinds kort in huis, om bij mantelzorgers meer begrip te kweken voor de realiteit van demente bewoners. Dat ontlast mantelzorgers en verlost de levenskwaliteit van de demente mensen in kwestie.

Buitenspel
"Het filmpje in de bril werkt als een spiegel", zegt Doritha Vossen als mantelzorgondersteuner. "Want over iemand praten terwijl die er



De virtualiteybril werd gisteren gedemonstreerd bij Beek & Bos in Heythuysen. FOTO JAN FRANK KULT

zelf gewoon bij zit: het blijkt nog vaak te gebeuren. Maar nu, met zo'n bril op, ervaar je zelf eens hoe dat is. Alsof je buitenspel bent gezet door degenen die het zo goed met je voor hebben. Zogenaamd. Alsof je om iedereen de bril eens op hebben gehand, zelfs de keukenhulp. "We hebben de bril gisteren ook gebruikt voor een bijeenkomst van collega-instellingen", zegt Harm Hoekstra als bestaander van het zorgcentrum. "De ervaringen leiden tot gesprekken over dementie en verpleging. En tot enthousiasme, terwijl het toch over een vreselijke rotzieke gaat."

Winkeliers
Als het aan Van Helden ligt krijgen zelfwinkeliers in Leudal de dementiebril binnenkort eens opgevoerd. Daarover zal hij in contact gaan met wethouder Robert Martens van economische zaken. Misschien

wenig bekend, maar de prognoses laten voor de komende vijftien, twintig jaar een invasie van dementie zien. In de toekomst heeft één op de vijf inwoners dementie", zegt de Leudalse zorgverlener Han van Helden. "Daar moeten we mantelzorgers en de hele omgeving nu al op voorbereiden." Zelf heeft hij de bril ook uitgeprobeerd. "Confrontatief."

Over iemand praten terwijl die er zelf gewoon bij zit: het blijkt nog vaak te gebeuren. Maar nu, met zo'n bril op, ervaar je zelf eens hoe dat is.

Doritha Vossen, mantelzorgondersteuner

kunnen ze iets organiseren voor bedrijven. "Dan snap je als winkelier tenminste hoe het komt dat iemand vergeet iets af te rekenen. Dat is dus niet zomaar altijd een winkeldief."

Oproep
Leudal maakt maar eigen zogenoemd jaren 'vein punt' van dementie en heeft sinds 2018 zelfs het predicaat 'dementievriendelijke gemeente'. En nu dus ook die innovatieve dementiebril. "Ik mag iedereen op", zegt Van Helden. "Doe mee! We kunnen als gemeente wel beleid maken en zorgfaciliteiten. Maar in de praktijk hebben we straks iedereen nodig in de dementiezorg."

Zorgcentrum Heythuysen helpt mantelzorgers inzetbaar te blijven; 'Zij lopen vaak jarenlang een marathon'



Doritha Vossen (links) en Marieke Derksen ondersteunen mantelzorgers binnen zorgcentrum Beek & Bos in Heythuysen. — © John Peters

Heythuysen - Mantelzorgers spelen door de vergrijzing en een tekort aan zorgpersoneel een cruciale rol, ook binnen zorgcentra. Maar hoe hou je deze mensen, met hun drukke agenda en soms loodzware takenpakket, mentaal fit, en dus inzetbaar?

Buiten de muren van zorgcentra wemelt het al van de ondersteuners voor mantelzorgers. Er zijn nieuwe beroepen en functies ontstaan om mantelzorgers te helpen: mantelzorgconsulenten, makelaars, adviseurs en -steunpunten. Maar mantelzorgers van ouderen die binnen de muren van zorgcentra wonen, staan er vaak alleen voor. Of aan de zijlijn. Terwijl juist zij zo goed weten wat hun naaste nodig heeft, omdat ze er dan vaak al fink wat jaren van zorg op hebben zitten.

Beek & Bos in Heythuysen heeft als een van de eerste zorgcentra in Limburg personeel in dienst dat zich specifiek richt op het welzijn van naasten en familie, de mantelzorgers. Zorgverzekeraar VGZ gaf daarvoor de 'good practice'-award, een prijs voor het stellen van goed voorbeeld.

"Els zorgcentrum verdient iemand zoals wij", zegt Doritha Vossen zonder schroom. Zij is dus mantelzorgondersteuner binnen Beek & Bos. Ook haar collega Marieke Derksen ziet hoe families met hun steun opkijken. "Je zou het iedereen gunnen", zegt ze.

Doodoeners

'Levend verlies' is volgens Doritha het allerzwaarst voor mantelzorgers van dementerende ouderen, vooral als het om partners gaat. "De buitenkant ziet eruit als de partner, maar de inhoud vloekt weg. Dan rouw je al om verlies terwijl je partner nog leeft. Dat is het meest gemene proces dat er bestaat. Soms wordt het algegaan met doodoeners als: je hebt hem tenminste nog."

Doritha: "Mantelzorgers lopen een marathon die jaren duurt. Dat zijn troepjaren." Marieke zegt dat mantelzorgers soms zichzelf verliezen. "Ze hebben door alle aandacht voor hun naasten geen energie meer, geen puff om nog iets voor zichzelf te doen. Het is topsport, en vaak met gebroken nachten. Ze weten soms niet eens meer wat ze willen."

Schuldgevoel

Een tip die de Heythuysense ondersteuners aan mantelzorgers geven is ook: zorg goed voor jezelf. Eet goed, slaap goed, neem rust. Ook al leidt dat bij de mantelzorgers soms tot schuldgevoelens. Want ja, in voor- en tegenspoed was eenmaal afgesproken. Maar toch.

Doritha: "Mantelzorgers lopen een marathon die jaren duurt. Dat zijn troepjaren." Marieke zegt dat mantelzorgers soms zichzelf verliezen. "Ze hebben door alle aandacht voor hun naasten geen energie meer, geen puff om nog iets voor zichzelf te doen. Het is topsport, en vaak met gebroken nachten. Ze weten soms niet eens meer wat ze willen."

Geheuen

Maar de grootste troef waarmee Doritha en Marieke mantelzorgers kunnen helpen is het verhaal van het 'oprollend geheugen'. Dat maakt in één klap duidelijk hoe dementie eigenlijk werkt. Dat begrip brengt verlichting, scheelt een massa frustraties en verdriet. Stel je een bioscoopzaal voor, zegt Doritha, met achterin nog zo'n grote ouderwetse spiegel waarop de film zich langzaam oprolt. Die spiegel wordt steeds dikker en rijser aan gebeurtenissen. De film is het leven. En bij dementie begint die achteruit te lopen. De spiegel rollt zich weer af. "Dus op enig moment beland je weer op dat moment in het verleden waar je kinderen nog helemaal niet geboren waren. Daarom herken je ze dus niet meer."

Zorgelijke cijfers maken omslag noodzakelijk

Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) kleurt Limburg donkerdood als het gaat om vergrijzing. Dat is een zorgelijk perspectief voor mantelzorg in de komende vijftien jaar, terwijl we het juist daárvan moeten hebben, zegt ook het kabinet.

In 1975 waren er - op basis van leeftijd - gemiddeld dertig potentiële zorggevers op één ontvanger. In 2015 was de verhouding vijftien zorggevers per ontvanger. Voor 2040 voorziet het SCP dat in Limburg minder dan vijf potentiële mantelzorgers per oudere beschikbaar zijn.

Volgens Mantelzorg Nederland is dat weinig, want lang niet iedereen kan of wil mantelzorg verlenen. De Raad voor de Volksgezondheid & Samenleving stelt dat een zorgomslag nodig is. En dat moet zijn: innige samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, de mantelzorgers dus.

"Mantelzorgers worden in zorgcentra soms nog gezien als lastige familieleden", zegt Fleur Kusters van Mantelzorg Nederland. "In werkelijkheid zijn het heel betrokken familieleden in lastige situaties. Dat moeten professionals gaan inzien. Mantelzorgers en professionals moeten als gelijkwaardige partners gaan samenwerken. Daar zetten wij op in."

In samenwerking met gemeente, Hulp bij dementie, Synthese (welzijn), Intodementia wordt gekeken op welke wijze wij met elkaar, als dementievriendelijke gemeenschap, mensen met dementie in een landelijk (ruraal) gebied toch een zinvolle daginvulling kunnen bieden. Hiervoor zijn onder meer in drie kernen (ELL, Roggel en Heythuysen) bijeenkomsten geweest (2022) om gezamenlijk met bewoners van die kernen te overleggen op welke manier dat kan plaatsvinden. De gemeente heeft voor dit traject in 2023 een subsidie aangevraagd en ontvangen van ZonMW. In dit vervolgtraject kan ook gebruik gemaakt worden van het instrument 'VR-bril'. Wordt vervolgd in 2024.

3.2. Doorgaan met project Medisch Generalistische Zorg (MGZ)

Beek & Bos is blij met en ook trots op het MGZ-project. In oktober 2023 heeft de eindevaluatie voor NZa plaatsgevonden voor het huidige project. Deze week niet veel af van hetgeen in de tussentijdse evaluatie (maart 2023) is beschreven. Een passage uit de samenvatting: *het is in een korte tijd gelukt om voor al onze bewoners eenzelfde paramedische zorg te realiseren. Qua uitvoering, organisatie en financiering zijn er nog voldoende onderwerpen die kunnen worden verbeterd of om een nadere uitwerking vragen.* Er is dan ook een voorstel voor continuering ingediend bij NZa. Dit voorstel is gehonoreerd hetgeen inhoudt dat we (in ieder geval) tot en met 31 december 2025 de mogelijkheid hebben om het project voort te zetten.

In 2023 is onze verpleegkundig specialist gediplomeerd! Daarnaast hebben we in 2023 veelvuldig geëvalueerd met behandelaren en huisartsen over de samenwerking, verantwoordelijkheden en de wijze van verwijzen en declareren. Voorwaarde vanuit NZa voor continuering van het MGZ-project was dat er zicht is op financieel voordeel voor de BV Nederland. In 2023 zijn we van start gegaan met het in kaart brengen van deze berekening en inmiddels is de conclusie op basis van een steekproef van 10% van de deelnemers dat het resultaat overall positief is voor de BV Nederland. Verdere bespreking met NZa zal in 2024 plaatsvinden.

Begin 2023 is over het experiment 'slimme bril' van onze verpleegkundige specialist in opleiding met huisartsenpraktijk De Oude Kapelanie in Roggel een mooi artikel gepubliceerd in het vakblad ICT & Health.



Tot slot zijn we in 2023 op zoek gegaan naar de mogelijkheden voor het inzetten van een externe projectleider. Uiteindelijk is de keuze gemaakt om geen externe projectleider in te zetten maar ondersteuning is wel gevonden in Vilans. Deze ondersteuning krijgt verder vorm in 2024.

Komend jaar zal er (in het kort) aandacht zijn voor de volgende onderwerpen in het kader van het MGZ-project:

- borging en doorontwikkeling van het model (vermindering administratieve lasten, vereenvoudiging verwijzingsmodel, financiering (lumpsum bijdrage);
- verdere duiding van de rol van de Verpleegkundig Specialist;
- in kaart brengen van effecten;
- doorontwikkeling van triage;
- mogelijkheden van zorg op afstand onderzoeken.

4. Wonen en welzijn

4.1. Budget voor hoeskamers

Het budget voor alle hoeskamers is in 2023 gerealiseerd en medewerkers hebben dit budget gebruikt voor de (bewoners van) de hoeskamers. Denk hierbij aan leuke uitjes en activiteiten zoals een borrelavond, wandeling naar restaurant in de omgeving met koffie en vlaai, uitstapje naar de Intratuin, creatieve middag met een thema. Onze medewerkers hebben er weer iets leuks van weten te maken!

4.2. Start project Ontmoeten en ontwikkelen

Beek & Bos wil een bijdrage leveren om ouderen zo lang mogelijk deel te laten nemen aan de samenleving. Dorpsbewoners (met dementie) laagdrempelig dichtbij huis ondersteunen met dagactiviteiten en mantelzorgers door de bomen het bos weer laten zien. Ontmoeten faciliteren op een natuurlijke manier die aansluit bij de behoeften van de bezoeker.

Eind 2023 zijn we van start gegaan met de bouw van de drie ontmoetingsruimten (zie ook hoofdstuk 4.4). De ontmoetingsruimten zijn enerzijds een aanvulling op onze dagbestedingen/activiteiten en anderzijds willen we met deze ontmoetingsruimten ook voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen in de samenleving en in de zorg (meer ouderen, meer mensen met dementie, geen capaciteitsuitbreiding, schaarste in alle lagen van de arbeidsmarkt). We trachten een hybride

ontmoetingsfunctie te ontwikkelen waar ouderen gebruik van kunnen maken, zowel bewoners van Beek & Bos als dorpsbewoners.

Een kleine werkgroep met – afvaardiging van – medewerkers welzijn, dagverzorging, teamleider en MT-leden hebben onder de naam ‘project ontmoeten en ontwikkelen’ nagedacht over hoe wij de dagbeleving/ontmoetingsruimten vorm en inhoud kunnen geven; de voorbereiding op de ingebruikname van deze ontmoetingsruimten. Hiervoor zijn we ook op bezoek geweest bij Ouderenlandgoed Grootenhout om inspiratie op te doen rondom de dagbeleving. Daarnaast zijn we met mantelzorgers in gesprek gegaan hoe wij hen op een zo goed mogelijke manier kunnen ondersteunen. Hoe halen we ‘buiten’ meer naar binnen en ‘binnen’ meer naar buiten. De uitkomsten van de werkgroep bijeenkomsten en de gesprekken met de mantelzorgers hebben geleid tot een werkdocument. Dit document is begin 2024 met medewerkers gedeeld waarop zij een eerste reactie hebben kunnen geven. Verdere invulling zal plaatsvinden in 2024.

4.3. Start project Proactief ouderen in wooncomplexen ondersteunen

Het vroegtijdig informeren van dorpsbewoners over ondersteuningsmogelijkheden waardoor opnames kunnen worden uitgesteld of voorkomen – zorg dichtbij huis – is in 2023 gestart. Presentaties zijn voorbereid en omwonenden zijn benaderd en uitgenodigd voor voorlichtingsbijeenkomsten. En ook tijdens andere momenten is aandacht besteed aan preventie (zo lang mogelijk thuis blijven wonen) en de ondersteuningsmogelijkheden. Denk aan deelname aan de jaarmarkt met info over ondersteuning, burendag, e.d. Het voorgenomen informeren van de seniorenvereniging over de ontwikkelingen in de ouderenzorg en ‘praat vandaag over morgen’ is doorgeschoven naar begin 2024 maar heeft inmiddels plaatsgevonden. Omwonenden over deze onderwerpen blijven informeren is een activiteit die wij jaarlijks onder de aandacht willen brengen.

4.4. Doorgaan met voorbereiding bouwactiviteiten

We zijn van start! Het afgelopen jaar heeft volop in het teken gestaan van de voorbereidingen voor de bouwactiviteiten; aanvragen omgevingsvergunning, opstarten aanbestedingstraject, informeren betrokkenen, aanvragen SOO (stimuleringsregeling ontmoetingsruimte in ouderenhuisvesting), gesprekken over energiec capaciteit en duurzaamheidsplannen, eerste bouwvergadering etc. etc.

De aanbesteding voor de nieuwbouw is in 2023 succesvol afgerond en de aannemer is aan het einde van het jaar gestart. De parkeerplaats is inmiddels heringericht en de nieuwe grotere fietsenstalling is geleverd (begin 2024). En op het moment van schrijven heeft zelfs de 1^e (symbolische) schop in de grond plaatsgevonden.



Samen met de architect (tevens directievoerder bouw) en aannemer gaan we komend jaar bekijken of zij ook voor ons het groot onderhoud en onze duurzaamheidsambitie met betrekking tot het hoofdgebouw kunnen uitvoeren. We kijken uit naar de komende periode! Via onze website: www.beekenbos.nl vindt u de laatste stand van zaken rondom de bouwactiviteiten.

5. Veiligheid

5.1. Start vervanging zorgalarmering

Naast alle voorbereidingen rondom de bouw en renovatie heeft 2023 ook in het teken gestaan van de vervanging van de zorgalarmering. Deze aanbesteding is in 2022 en in 2023 gegund aan de leverancier Intercares. Het nieuwe zorgalarmeringssysteem werkt op basis van slimme sensoren. Ook Wonen Zuid doet mee met de nieuwe zorgalarmering, hetgeen betekent dat telefonie en alarmering tussen Beek & Bos en de aanleunwoningen naadloos op elkaar zijn aangesloten.

*De oude sensoren zijn vervangen door het nieuwe systeem, een zogenaamde **slimme sensor**. Dit nieuwe systeem heeft vele mogelijkheden die niet voor iedere bewoner aan de orde of noodzakelijk zijn. De mogelijkheden zijn bijvoorbeeld:*

- *Signaleren van het verlaten van het bed*
- *Signaleren van het verlaten van het appartement*
- *Geïntegreerde spreekluister verbinding*
- *Akoestisch alarm*
- *Activeren van nachtverlichting bij het verlaten van het bed*
- *Camera toezicht*

Per bewoner kunnen deze functionaliteiten worden in- of uitgeschakeld. Dit is afhankelijk van de noodzaak om hier gebruik van te maken.

Halverwege het jaar is Intercares van start gegaan met de voorbereiding en de installatie en zijn alle medewerkers geschoold. Eind 2023 is het nieuwe systeem live gegaan. Hoewel de beginperiode wat opstartproblemen kende, raakt iedereen steeds meer gewend aan het nieuwe systeem. We zijn blij met deze nieuwe ontwikkeling.

5.2. Kwaliteitsindicatoren

De kwaliteitsindicatoren zijn gemeten in de periode van 1 januari 2024 tot en met 28 februari 2024 voor verslagjaar 2023. Beek & Bos heeft gekozen voor de volgende keuze-indicatoren, in overleg met de cliëntenraad:

- Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger.
- Wijze waarop op de afdeling wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

De reden voor deze keuze is als volgt: Beek & Bos vergelijkt deze indicatoren met voorgaande jaren. Decubitus is een zorgprobleem dat vanzelfsprekend jaarlijks wordt gevolgd.

De keuze voor de toelichting op het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen ligt in het feit dat de Wet zorg en dwang een belangrijk thema is binnen Beek & Bos. Het is van belang om te kunnen monitoren hoe we omgaan met het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen en of hier stappen in gezet worden.

Indicator	Afd. 000		Afd. 100		Afd. 200	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aantal cliënten met decubitus op de afdeling met graad 2 of hoger	0	0%	1	3,1%	0	0%
Aantal cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	25	100%	32	100%	34	100%
Medicatiefouten worden ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling op basis van de meldingen die zijn gedaan.	Ja	/	Ja	/	Ja	/
Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?	<p>'Een warm welkom, persoonlijke aandacht en betrokkenheid' dat is de visie van Zorgcentrum Beek & Bos. Dit sluit goed aan bij de doelen van de Wet zorg en dwang: persoonsgerichte zorg en (daarmee) het voorkomen van dwang en drang. Beek & Bos past in principe geen onvrijwillige zorg toe. Waar onvrijwillige zorg toch de beste zorg is, wordt gekozen voor die maatregel die het beste past bij de betreffende persoon in de betreffende situatie. Vrijheid voor haar cliënten acht Beek & Bos van groot belang. Beek & Bos is dan ook voortdurend bezig om onvrijwillige zorg terug te dringen. Sinds 2021 is Beek & Bos een volledig 'open huis' doordat de gesloten afdeling is geopend. Dit betekent dat cliënten ten alle tijden de afdeling en het huis kunnen verlaten; er wordt een open-deur-beleid gevoerd. Mocht het voor de veiligheid van de cliënt noodzakelijk zijn, dan wordt er gebruik gemaakt van een track & trace zodat de cliënt even goed van zijn vrijheid kan genieten.</p> <p>Beek & Bos heeft daarnaast in haar beleidsplan Wzd een aantal preventieve maatregelen opgenomen ter voorkoming/terugdringing van onvrijwillige zorg. Denk hierbij aan het creëren van een fijne omgeving door het voorkomen van prikkels die onrust veroorzaken of het zorgen van een adequate dagbesteding. Maar ook het zorgen voor goed passende kleding en schoenen om het valrisico te verkleinen. Tijdens de zorgverlening zal er altijd op zoek worden gegaan naar een vrijwillig alternatief.</p> <p>Er vindt tot slot veelvuldig overleg plaats met de Wzd-functionaris en er vinden scholingen plaats om de vrijheid van cliënten zoveel mogelijk te bevorderen. In de dagelijkse praktijk proberen we voortdurend bewustwording te creëren onder medewerkers dat onvrijwillige zorg ook op de kleinste gebieden plaatsvindt. Denk aan het vooraf bepalen of een cliënt suiker in de koffie wil. Dit is bijna dagelijks onderwerp van gesprek en we vinden het van groot belang dat er besef aanwezig is dat er in deze situatie sprake is van onvrijwillige/vrijwillige zorg.</p>					
Aantal cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het dossier.	25	100%	32	100%	34	100%

6. Leren en verbeteren van kwaliteit

6.1. Meer 'gluren bij de bureu'

In ons kwaliteitsplan voor 2023 hebben we opgenomen dat we meer gaan 'gluren bij de bureu'. Op deze manier kunnen we leren van ervaringen bij andere organisaties om op die manier juiste keuzes te kunnen maken. In dat kader zijn we met een afvaardiging van het managementteam, middenkader en dagverzorging op bezoek geweest bij Grootenhout (zie ook hoofdstuk 4.2) en hebben we een aantal organisaties bezocht in de zoektocht met betrekking tot het verbeteren van onze dienstenpatronen en roosters voor medewerkers. Verder kunnen we regulier 'gluren' in onze samenwerkingsverbanden in het Lerend Netwerk en ZorgConnect.

6.2. Doorgaan met Stepped care

Stepped care werkt volgens het principe van getrapte zorg. Een stappenplan van een steeds intensievere zorg. De deskundigheidsbevordering die in 2022 is ingezet, is in 2023 gecontinueerd.

Ook in de medische zorg krijgt deze getrapte zorg meer mogelijkheden door de inzet van onze verpleegkundig specialist. Door de aanwezigheid van de verpleegkundig specialist zien we dat hulpvragen sneller kunnen worden gefilterd waardoor een specialist ouderengeneeskunde of een

huisarts minder of niet hoeven worden benaderd en in ieder geval een meer gerichte vraag krijgen voorgeschoteld. Deze ontwikkeling wordt de komende jaren gecontinueerd. Medewerkers zijn dit jaar nauw betrokken bij deze ontwikkeling. We zijn ervan overtuigd dat ons Stepped care model, in combinatie met ons MGZ-project bijdraagt aan het principe van *de juiste zorg op de juiste plek door de juiste mensen*.

Gedurende het jaar zijn we bezig geweest met het versterken van de verzorgende IG en verpleegkundigen door bij Stepped care stil te staan tijdens team overleggen aan de hand van casuïstiek en door medewerkers scholing aan te bieden zoals wondzorg of Wet zorg & dwang.

Voorwaarde voor een juiste inzet van het Stepped care model is uiteraard dat er juist getriageerd wordt. In 2023 zijn we bezig geweest om hier verder invulling aan te geven. Onder andere door hier veelvuldig aandacht aan te besteden tijdens EVV-overleggen en verpleegkundigen-overleggen maar ook door de rol van de verpleegkundig specialist meermaals te benadrukken. In 2023 hebben we geconstateerd dat scholing noodzakelijk blijft voor een juiste manier van triageren. Begin 2024 staan vervolg scholingen triageren op de agenda voor de verpleegkundigen en de medewerkers nachtdienst.

Tot slot zijn we eind 2023 gestart met TONOS (zie ook hoofdstuk 8.2). Dit capaciteitsplanningssysteem op basis van AI (artificial intelligence) waarbij de personele capaciteit wordt berekend op basis van de werkelijke hulpvraag van de bewoner, kan uiteindelijk ook een bijdrage leveren aan de juiste inzet van medewerkers (het juiste kwalificatieniveau), een zogenaamde triage bij AI. Verdere uitwerking vindt plaats in 2024.

6.3. Lerend Netwerk

Het Lerend Netwerk bestaat uit de organisaties Sint Jozef wonen en zorg, Vincent Depaul, La Providence en Beek & Bos. In 2023 is er wederom veel kennisdeling en samenwerking geweest op verschillende niveaus: toezicht, bestuurlijk, zorg, financieel, beleid en op medezeggenschap.

7. Leiderschap, governance en management

7.1. Investerings

In 2023 zijn wederom een fors aantal middelen en materialen voor onze bewoners en medewerkers aangeschaft waaronder 6 tilliften, 6 Latera kantelbedden, een hoog/laag kantelbad en vervanging oproepsysteem/zorgdomotica. We waarderen het dat medewerkers met goede ideeën komen voor investeringen welke grotendeels worden gehonoreerd (mits passend etc.).

7.2. Cliëntenraad

Het jaarverslag van de cliëntenraad is opgenomen in bijlage 1.

7.3. Ondernemingsraad

Het jaarverslag van de ondernemingsraad is opgenomen in bijlage 2.

7.4. Raad van Toezicht

Het jaarverslag van de raad van toezicht is opgenomen in bijlage 3. In het Toezichtplan wordt jaarlijks een hoofdstuk opgenomen met speerpunten van de bestuurder. Dit is onderdeel van het toetsingskader.

Toezichtplan 2023	Stand van zaken
Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)	Dit onderwerp is in 2023 nadrukkelijker op de agenda gezet met de bedoeling om beleid en activiteiten te formuleren. Halverwege het jaar was MVO het onderwerp van gesprek tijdens de gremiamiddag (themabijeenkomst met RvT, MT, MK, OR, CR). Tijdens de bijeenkomst zijn ideeën en doelen geïnventariseerd. Deze ideeën zijn vervolgens verder uitgewerkt in onderwerpen die we al doen, wat we op basis van alle suggesties zouden kunnen ondernemen en of we dat wel/niet gaan doen en de wijze waarop we dat mogelijk gaan ondernemen. Dit heeft geleid tot een MVO-beleid met concrete activiteiten.
Vastgoedontwikkelingen in goede banen leiden	Zie hoofdstuk 4.2.
Arbeidsmarktbeleid verder ontwikkelen	In 2023 is er een beleidsstuk rondom de arbeidsmarktproblematiek opgesteld met het antwoord op de vraag hoe Beek & Bos de huidige arbeidsmarktproblematiek het hoofd wil bieden. Samenvatting van dit document is dat we niet zomaar een allesomvattende oplossing hebben voor de huidige arbeidsmarktproblematiek. Wel is duidelijk dat voor Beek & Bos het binden en het boeien van medewerkers centraal staat. Om die reden hebben we in het document een aantal actiepunten opgesteld welke kunnen bijdragen aan het binden en boeien van medewerkers. Dit biedt handvaten om de huidige arbeidsmarktproblematiek het hoofd te bieden. Maar voor de komende jaren is een omdenken noodzakelijk wie welke zorg in welk stadium kan oppakken. Schaarste in zorgmedewerkers en toename van kwetsbare ouderen vragen hierom.

8. Personeelssamenstelling

8.1. Stand van zaken eind 2023



8.2. Start nieuw dienstenpatroon voor heel Beek & Bos

Het afgelopen jaar zijn we druk bezig geweest met de zoektocht naar een verbetering van het dienstenpatroon en het roosteren. In 2023 is de pilot voor een nieuw dienstrooster gestart waarna halverwege het jaar een eerste evaluatiemoment heeft plaatsgevonden met teamleiders, planners en een afvaardiging van de ondernemingsraad. Ook de ondernemingsraad heeft een enquête uitgezet onder de medewerkers. Conclusie was dat de reacties op de diensten zelf overwegend

positief zijn behalve dat er meer behoefte is aan langere diensten voor medewerkers met een langer dienstverband. Over de wijze van roosteren en het roostersystemen zijn medewerkers niet positief.

Om die reden hebben we de rest van het jaar gebruikt om een oplossing te vinden voor deze ontevredenheid. Er is onderzoek gedaan naar mogelijke roostersystemen, cyclisch roosteren, team- en zelfroosteren. Er is bij collega-organisaties gekeken hoe zij invulling geven aan roosterpakketten en we hebben aanvullende informatie ontvangen over ons huidige roostersysteem en alternatieve roostersystemen. Eindstand aan het einde van het jaar; de oplossing hebben we nog niet gevonden. De vraag blijft of een ander roostersysteem dé oplossing gaat zijn of dat er andere randvoorwaarden geschept dienen te worden. In 2024 zullen we met ondersteuning van een externe partij de problematiek verder inventariseren en analyseren zodat we tot een juiste oplossingsrichting van het ‘probleem’ kunnen komen.

Aanvullend hierop hebben we informatie ingewonnen over het gebruik van TONOS, een capaciteitsplanningssysteem². Eind 2023 hebben we deze tool in gebruik genomen en verdere invulling en uitwerking hiervan zal in 2024 plaatsvinden. Dit programma kan bijdragen aan onze capaciteitsvraagstukken in verschillende scenario’s om een kloppend zorgvraag-gestuurd dienstenpatroon te maken/te berekenen.

8.3. Start ‘ik zie jou project’

Op de dag van de verpleging (12 mei 2023) zijn we van start gegaan met het ‘Ik zie jou project’. Tijdens het project zijn medewerkers (bijna) wekelijks meegenomen in verschillende tips, webinars of andere initiatieven die ervoor bedoeld waren om o.a. meer bewustwording richting zichzelf te creëren. Denk hierbij aan een digitale rommelmarkt, masterclass zingeving, tips over een goede nachtrust, workshop over agressiebeheersing en grensoverschrijdend gedrag, budgettips en een eigen kookboekje. Medewerkers zijn gevraagd om mee te doen aan een 0-meting en een 1-meting. We willen graag de ervaringen van medewerkers in kaart brengen om te beoordelen welke onderwerpen uit het ‘ik zie jou’ programma kunnen worden voortgezet. De respons bij de 1-meting was helaas een stuk lager dan bij de 0-meting. Overall geven medewerkers aan dat het project positief heeft bijgedragen aan het ‘dagelijks leven’. Medewerkers waarderen het dat er aandacht is voor bewustwording in verschillende gebieden zoals voeding, financiën en tijd nemen voor jezelf. Wel geven medewerkers aan dat het wellicht wat ‘veel’ was. In 2024 zullen we daarom bekijken welke onderdelen we uit het project verder kunnen uitrollen.

Onze infoavond in de decembermaand vormde het slotakkoord van het ‘ik zie jou project’ met een gastoptreden van Merijn Ruis met zijn presentatie over de definitie van geluk.



² Eén van de Zinnige zorg initiatieven van het Zorgkantoor VGZ.

8.4. Arbocommissie

In 2023 is de Arbocommissie vier keer bijeen geweest. Onderwerpen waren onder andere training tiltechnieken, fysieke en psychische belasting, Bedrijfs hulpverlening (BHV), EHBO koffers en overzicht bedrijfsongevallen/agressie.

9. Gebruik van hulpbronnen

9.1. Start voorbereiding procesoptimalisatie administratie

Met een aantal nieuwe collega's op de administratie zijn we van start gegaan met het digitaliseren/automatiseren van de administratie. Een beknopt overzicht van de ondernomen acties:

- Overgestapt naar een nieuw boekhoudsysteem en inkoopfacturen worden voortaan digitaal verwerkt.
- Medewerkers hulp bij huishouding werken niet langer met papieren aftekenlijsten waardoor de planner meer inzicht heeft.
- Medewerkers thuiszorg kunnen digitaal tijd registreren waardoor 'schriftjes' en dubbele handelingen overbodig zijn gemaakt.
- Verzuimmeldingen gebeuren digitaal.
- Ingebruikname van digitaal HR-systeem met daarbij koppeling met de salarisadministratie en systeem Arbodienst.
- Start digitalisering personeelsdossiers.

9.2. Samenwerking

Samenwerkingsverband	Toelichting
Lerend Netwerk	Sint Jozef wonen en zorg, La Providence, Vincent Depaul
ZorgConnect , samenwerkingsverband VVT Noord- en Midden Limburg: regionale aanpak arbeidsmarktproblematiek. Actielijnen: - medische dienstverlening – gezond plannen en roosteren – innovatie – leerklimaat en praktijkbegeleiding – behoud – wet zorg en dwang – gespecialiseerde zorg (D-ZEP en Huntington) – informele zorg – capaciteit in de VVT	Collega VVT instellingen samen met Zorgkantoor VGZ, Gilde Opleidingen en Fontys Hogeschool
Zorg aan Zet	Zorg aan Zet staat voor een gezonde arbeidsmarkt. Zij bieden diensten aan die een organisatie helpen om het personeelsbestand gezond te houden. Zo biedt Zorg aan Zet bijvoorbeeld een online dashboard aan met actuele arbeidsmarkt informatie voor Zorg en Welzijn in Limburg. Ook bieden zij ondersteuning in het werven van personeel, bijvoorbeeld door het gratis te kunnen plaatsen van vacatures op Zorgnet Limburg.
Bilaterale samenwerkingsverbanden met	Gemeente Leudal, Zorgkantoor VGZ, Zorgverzekeraars CZ en VGZ, De Zorggroep, Land van Horne, Proteion, Vilans, Zorg aan Zet, GHOR, GGD, Tzorg, Huisartsen in gemeente Leudal en in het bijzonder Huisartsenpraktijk Heitse en de Oude Kapelanie, Fysiotherapie De Maat, apotheek Heythuysen/Neer
Link	Netwerk gericht op het beheersbaar houden van antibioticaresistente en het optimaliseren van

	infectiepreventie en vroegsignalering bijzondere micro organismen (BRMO)
IntoDmentia	Betreft de uitwerking van VR scenario's en de dementiehub in het samenwerkingsverband bestaande uit IntoDmentia, De Wever, Thebe en Joriszorg (Joriszorg vertegenwoordigt 12 VVT organisaties in Zuid Oost Brabant).
Verder zijn er diverse overleggen met collega's/instellingen waaronder bijvoorbeeld wachtlijst overleggen, de contacten met Wonen Zuid (eigenaar aanleunwoningen), bestuurlijk overleg VVT en het bestuurlijk overleg in ROAZ verband (collegiale vertegenwoordiging via lerend netwerk).	
Alzheimer café, Huiskamerproject, Netwerk beleidsmedewerkers Brabant, Seniorenvereniging, Synthese, kienen van de buurt, vergaderfaciliteiten en kien mogelijkheid Speravi, betrokkenheid omliggende scholen.	

10. Gebruik van informatie

10.1. Tevredenheidsonderzoek

Jaarlijks laat Beek & Bos cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. In 2023 is vanzelfsprekend gebruik gemaakt van de verplichte tevredenheidsonderzoeken, ZorgkaartNederland (intramuraal) en PREM (wijkverpleging). Beide onderzoeken hadden een mooie score waar we als organisatie trots op zijn!

PREM Wijkverpleging: een rapportcijfer van 8,9 voor onze medewerkers en een NPS van 52!

ZorgKaartNederland: een rapportcijfer van 9,3 voor onze medewerkers, een NPS van 92 en een totaalscore van 8,9!

10.2. Complimenten en klachten

Beek & Bos heeft in 2023 één uiting van ongenoegen gehad. Dit is met elkaar besproken en uiteindelijk opgelost. Onze complimenten zijn terug te vinden op www.zorgkaartnederland.nl.

10.3. Openbaarheid en transparantie

Dit jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Beek & Bos en op [Home | Jaarverantwoording zorg](#). De link naar deze website wordt aangeleverd bij de Openbare Database van Zorginstituut Nederland ten behoeve van publicatie op publieke website.

De kwaliteitsindicatoren van Beek & Bos zijn ontsloten op de publieke website www.kiesbeter.nl.

Gebruikte afkortingen

In alfabetische volgorde

BHV	Bedrijfshulpverlening
CR	Cliëntenraad
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken
GGD	Gemeentelijke gezondheidsdienst
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
Hbh	Hulp bij het Huishouden
MGZ	Medisch Generalistische Zorg
MK	Middenkader
MT	Managementteam
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OR	Ondernemingsraad
PREM	Patiënt Reported Experience Measure
ROAZ	Regionaal Overleg Acute Zorgketen
RvT	Raad van Toezicht
SOO	Stimuleringsregeling Ontmoetingsruimten in Ouderenhuisvesting
VR	Virtual Reality
VVT	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg

Bijlage 1 – Jaarverslag Cliëntenraad 2023

Samenstelling cliëntenraad

Voorzitter: Diny Jakobs

Leden: Leni Kuijpers (namens de intramurale cliënten)
Miep Hobus (namens de extramurale cliënten)
Tonnie Horstermans
Joris Snoeren

Overlegmomenten

In 2023 zijn er 5 overlegvergaderingen geweest tussen de cliëntenraad en de bestuurder. Deze vergaderingen waren tevens de vergaderingen van de cliëntenraad.

De vergaderingen werden bijgewoond door de secretariael medewerker die tevens de notulen van de vergaderingen heeft verzorgd.

In oktober is Saskia van der Laak namens de Raad van Toezicht aangesloten bij de overlegvergadering van de cliëntenraad.

Onderwerpen overlegvergaderingen met Raad van Bestuur

- Uitkomst cliëntenraadpleging
- Evaluatie MGZ
- Jaar- en kwaliteitsplan 2022
- Stand van zaken vastgoedontwikkeling
- Brief bewoners en contactpersonen en omwonenden ivm bouwactiviteiten
- Winst- en verliesrekening 2022 en jaarrekening 2022
- Uitnodiging tot overleg met cliëntenraden lerend netwerk
- Analyse Wzd
- Kwaliteitsverslag 2023
- Managementrapportages 2023
- Verzuimcijfers
- Jaarplan 2024
- Begroting 2024
- Stand van zaken m.b.t. verbouwing. Een lid van CR is aangeschoven bij de werkgroep bouw.
- MVO concept
- Instemmingsverzoek is gegeven inzake zorgalarmering en zorgcommunicatiesysteem.

De cliëntenraad werd in elke overlegvergadering met de bestuurder middels een (geagendeerd) mededelingenoverzicht geïnformeerd over wat er speelt en leeft binnen Beek & Bos Zoals:

- VR bril
- Rookbeleid
- Inloopkoor
- Kaarsjes branden in de kapel
- Het heropenen van de dagverzorging op vrijdagen
- Beleid rondom opbaren
- De wensboom
- Bezoek Grootenhout
- Beek & Bos 65 jaar
- Afscheid RvT lid Theo van der Horst
- Aanvulling op de geestelijke verzorging door Karin Wilms.

De cliëntenraad heeft kennis genomen van de analyse Wzd over het tweede deel van 2022, en het eerste deel van 2023, en hierop een positieve reactie gestuurd.

Verder is er instemming gegeven inzake zorgalarmering en zorgcommunicatiesysteem.

Activiteiten

- De cliëntenraad was aanwezig bij nieuwjaarsreceptie
 - Aansluiting bij sollicitatiegesprekken RvT door één lid van de cliëntenraad
 - Aansluiting bij de kwaliteitstafels
 - Aansluiting bij het voorjaarsoverleg van het zorgkantoor
 - Aansluiting bij het inkoopoverleg met het zorgkantoor
 - Dag van de verpleging. De cliëntenraad was 's morgens vroeg aanwezig om de medewerkers bij aanvang van hun werk op een ludieke wijze, samen met het managementteam, te ontvangen met een gezond sapje en een vriendelijk woord van welkom.
 - De cliëntenraad was vertegenwoordigd bij de paasbrunch en het kerstdiner van de bewoners.
 - De cliëntenraad was aanwezig bij de gremiamiddag.
-

Diny Jakobs, voorzitter cliëntenraad.

Bijlage 2 – Jaarverslag Ondernemingsraad 2023

Voorwoord voorzitter

2023 is een jaar geweest waar de vastgoedontwikkelingen een vast agendapunt was tijdens het OV/OR overleg. De bestuurder vertelde tijdens het OV/OR overleg steeds de stand van zaken rondom de bouw van de 3 ontmoetingsruimten en de renovatieplannen.

Dit jaar hebben we kennis gemaakt met de ambtelijke secretaris voor ondersteuning waar wij als OR behoefte aan hebben en voor advies bij te bespreken onderwerpen waar wij niet exact weten wat te doen.

De bestuurder regelt een keer per jaar een gremidag met de Raad van Toezicht, MT, Cliëntenraad, teamleiders en OR, zo ook dit jaar. Het thema van deze middag was Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De middag begon met een uitleg over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen door het hoofd facilitaire dienst. Vervolgens werden we in subgroepen verdeeld en konden we een aantal ideeën op papier zetten en dit voor iedereen presenteren. De uitkomsten van deze middag zijn gebruikt als kapstok voor het MVO-beleid en de MVO activiteiten binnen Beek & Bos. Een en ander is vastgelegd in een notitie die wij besproken hebben in de OR/OV vergadering. Hierin staat overzichtelijk wat we doen en waar we nog aandacht aan willen besteden.

Andere onderwerpen van het afgelopen jaar hebben we benoemd in het OR jaarverslag. Als de achterban nog iets zou willen weten of vragen heeft, kan er altijd om informatie gevraagd worden of een vraag stellen bij een van de OR-leden.

Marlies Dings
Voorzitter OR

Samenstelling OR

Marlies Dings, voorzitter
Monique Coumans, secretaris
Wendy Corstjens-van der Sluizen, OR lid
May Koolen, OR lid
Wilma Caris, OR lid
Ralf Engelen, OR lid
Romy Drenth-van den Heuvel, OR lid gestopt oktober 2023

Overzicht onderwerpen afgelopen jaar

Sporten

Via Beek & Bos kan men sporten met korting bij Anytime Fitness en bij Laco (minimaal 10 personen voor de korting). Wij hebben als ondernemingsraad een enquête uitgezet om te polsen of er nog interesse is voor verdere sportieve activiteiten en/of een health check. De meerderheid gaf toch aan dat hier weinig interesse voor is.

Mochten er vragen, op- of aanmerkingen zijn rondom het sporten, dan horen we dit natuurlijk graag.

Cursus voorzitter en secretaris

Marlies Dings en Monique Coumans hebben hieraan deelgenomen. De cursusdag vond plaats op Beek & Bos in samenwerking met de voorzitter/secretaris van Vincent dePaul en La Providence, van het Lerend Netwerk.

Enkele punten die behandeld zijn:

- Rol van voorzitter en secretaris
- Hoe moet ik een vergadering lijden en alle leden mee te laten denken
- OR als team en communicatie stijlen
- Samenwerking met de achterban
- Positie van de OR en Bestuurder ten opzichte van elkaar

OR cursus

Wij hebben met de ondernemingsraad een daagse cursus gevolgd op locatie.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Evaluatie pilot dienstenpatroon
- Ziekteverzuim
- Plus-en min uren
- Pensioenregeling
- Arbobeleid
- Instemmings-en advies recht

Dienstenpatroon

Geluiden vanuit de achterban heeft de ondernemingsraad doen besluiten om een enquête over het dienstenpatroon uit te zetten met een aantal vragen naar de collega's van de zorgafdelingen. Deze vragen hadden betrekking op de soorten diensten, de werk-privé balans, tevreden-/ en ontevredenheden op de werkvloer rondom het rooster. Heel fijn dat deze enquête zo goed en duidelijk is ingevuld. Er zijn samenvattingen gemaakt om een duidelijk beeld te krijgen waar de onvrede ligt. Dit is besproken in de ondernemingsraad en met het overleg met de bestuurder. Er is een pilot gestart om te gaan onderzoeken welk systeem voor Beek & Bos het beste zou werken om een goed dienstenrooster te krijgen.

Rookbeleid

De organisatie zou graag de medewerkers stimuleren om te stoppen met roken. Lukt het stoppen met roken niet, dan mag er alleen gerookt worden op het balkon bij de personeelskantine. Verder in huis is er een rookverbod voor medewerkers.

Scholing

De volgende scholingen zijn gevolgd:

- 2 medewerkers hebben de EVV- scholing gevolgd bij BTSG.
- Er heeft een kick-off plaats gevonden voor opleiding MOB 4 Verpleegkunde. Hier hadden enkele collega's interesse in en zij zijn gestart aan de opleiding.
- 3 collega's hebben de opleiding MBO 4 Verpleegkunde afgerond.
- De verpleegkundig specialist studeert dit jaar af.
- Huiskamerassistente en interieurverzorgster hebben de mogelijkheid gekregen om een scholing tot zorgondersteuner te gaan volgen. Medewerkers die hiervoor open stonden, zijn de cursus gestart. 9 collega's hebben het diploma mogen ontvangen.
- Teamleidster heeft opleiding aromazorg met succes afgerond.
- Een collega heeft met succes de training touch for care afgerond.
- Teamleiders, verpleegkundigen(in opleiding) en de Verpleegkundig specialist hebben vanuit ZorgConnect een training Wet Zorg & Dwang gevolgd.

Bijeenkomst 'pensioen op komst'

De organisatie heeft een bericht op de Kommunikaatsie app gezet met de vraag wie er interesse had om meer te weten komen over pensioenplanning en de mogelijkheden die PFZW biedt. Hier was veel interesse voor.

Tijdens de presentatie informeerde PFZW over de mogelijkheden en gevolgen van minder werken, stoppen met werken en langer doorwerken.

Tijdens de presentatie is iedereen geïnformeerd over welke mogelijkheden de pensioenregeling biedt om goed voorbereid met pensioen te gaan en praktische zaken die te maken hebben met het naderende pensioen.

Flexpool

Het voornemen van Beek & Bos is om langzaam te gaan starten met een flexpool. Dit houdt in dat collega's de mogelijkheid krijgen een aantal uur per week te blijven werken na pensionering (indien gewenst). Beek & Bos gaat onderzoeken hoe ze dit het beste vorm kunnen geven zodat openstaande diensten makkelijker worden opgevangen.

Verlofregeling

De verlofregeling hebben we uitvoerig besproken omdat er vanuit de achterban onduidelijk was wanneer iemand een verlof dag moest opnemen en wanneer er sprake was van bijzonder verlof. Dit is in overleg met de bestuurder aan de hand van een aantal voorbeelden duidelijk uitgelegd naar de achterban.

Verder was er een vraag van de achterban of de vakantieaanvraag eerder doorgegeven kon worden en goedgekeurd door de teamleider zodat er eerder een vakantie vastgelegd kan worden. Hier hebben we ook instemming voor gegeven.

Weetjes

- Minimum jeugdloon nu overeenkomstig met CAO.
- Andere werktijden restaurant (vanaf 18.00 uur geen gastvrouw meer aanwezig).
- BHV vergoedingen voor medewerkers afdeling 0 (waar dagelijks een medewerker BHV van de dag is).
- Prezo Care met succes gehaald.
- Jaarmarkt, waar een aantal collega's geprobeerd hebben om nieuwe collega's te werven.
- Boekenkas. In de personeelskantine staat een kast met boeken over dementie maar ook over levenseinde en ervaringen van verpleegkundige, deze kunnen geleend worden door medewerkers.
- Geestelijke verzorger. Hier kunnen medewerkers en bewoners gebruik van maken.
- Dag van de verpleging. 's morgens werden medewerkers door het MT verwelkomd met een drankje en muziek en 's middags verwend met een heerlijke lunch
- Ik zie jou. In dit project werd de medewerker voorop gesteld. Dit werd met wekelijks een bericht op de Kommunikaatsie app met tips, trics, webinars of andere initiatieven.

Samenwerking

We hebben 6 keer per jaar overleg gehad met de OR en 6 keer met de bestuurder overleg gehad. Een week voor het overleg kan iedereen de agendapunten doorgeven die besproken worden in het OR overleg of tijdens een OV overleg.

Van de bestuurder krijgen we de agendapunten één week voor het overleg doorgemailed en tevens de mededelingen op papier uitgewerkt zodat iedereen zich kan voorbereiden en eventueel vragen kan stellen tijdens het overleg.

Sommige onderwerpen van de bestuurder worden verder toegelicht tijdens het overleg met of zonder PowerPointpresentatie. Onder andere:

- Functieomschrijving zorgondersteuners
- Managementrapportage t/m Q2 2023
- Managementrapportage t/m Q3 2023
- Jaarkwaliteitsverslag 2022
- Clientraadpleging wijkverpleging
- Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers 2023
- Vooruitblik 2024
- Jaarrekening, winst-, verliesrekening
- Scholingsplan
- Werkdocument ontmoeten en dagbeleving
- MVO activiteiten Beek & Bos om verder aan te vullen
- (Concept) Auditrapport Beek & Bos Prezo Care

Eén keer per jaar wordt er een gremiamiddag gepland en wordt er een bepaald thema besproken. Eén keer overleg met de cliëntenraad.

Twee keer per jaar regiovergadering.

Twee keer per jaar kwaliteitstafel.

Behandelde instemmingsaanvragen

- Verplichte vrije dag toevoegen in de verlofregeling
- Klokkenluidersregeling
- Wijziging diensten restaurant

Behandelde adviesaanvragen

- Aansturing van de huishoudelijke dienst intern
- Functie zorgondersteuner

Wijzigingen plannen

- Wijziging verlofregeling

Bijlage 3 – Jaarverslag Raad van Toezicht 2023

Voorwoord

De Raad van Toezicht van Beek & Bos legt in dit verslag verantwoording af over zijn handelen en de resultaten van zijn handelen. Uitgangspunten in de uitwerking van zijn maatschappelijke verantwoording is de Governance Code Zorg 2022 en zijn intern vastgestelde toezichtvisie die te downloaden is via [Dit zijn wij | Beek en Bos Zorgcentrum Heythuysen](#)

De Raad van Toezicht

Naam	Functie in RvT	Nevenfuncties
Jacqueline Ketelaar	Voorzitter RvT en voorzitter remuneratiecommissie	Voorzitter RvT Bibliocenter Weert/ Maasgouw/Leudal. Voorzitter RvT Careplus
Ria Hendrikkx	Vice-voorzitter, lid Remuneratiecommissie en lid kwaliteitscommissie	Lid RvT Libra Revalidatie & Audiologie, Eindhoven. Lid RvT Stichting Oosterpoort, Oss.
Theo van der Horst tot 1-6-2023	Voorzitter auditcommissie	
Roel Jutten	Lid auditcommissie en vanaf 1-6-2023 voorzitter auditcommissie	Velddeskundige bij de opleiding tot manager zorg en dienstverlening HAN. Arbiter Scheidsgerecht Gezondheidszorg Voorzitter Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorgregio Nijmegen
Saskia van der Laak	Lid kwaliteitscommissie	Vice voorzitter RvT Schunck (Heerlen). Voorzitter Elis Thuiszorg en Elis Dagbesteding (Geleen). Lid RvT Wijzers in Onderwijs (Maasbracht).
Ruud van den Heuvel vanaf 1-6-2023	Lid auditcommissie	lid geschillencommissie Mutsaersstichting

Rooster van aan- en aftreden

Naam	Datum toetreding	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Jacqueline Ketelaar	23-03-2017			23-3 stop					
Ria Hendrikkx	31-5-2021				Evt verl			31-5 stop	
Theo vd Horst	18-5-2015	18-5 stop							
Roel Jutten	1-1-2018				1-1 stop				
Saskia vd Laak	3-10-2022				Evt verl				stop
Ruud vd Heuvel	1-6-2023					Evt verl			

In 2023 liep de tweede termijn af van Theo van der Horst en is de RvT tijdig op zoek gegaan naar een vervanger. Na bespreking in de RvT is een profiel voor een opvolger opgesteld, waarna dat profiel tevens is voorgelegd en positief ontvangen door de CR en OR. Vervolgens heeft werving via de gebruikelijke kanalen plaatsgevonden en zijn er kansrijke kandidaten uitgenodigd door de selectiecommissie van de RvT (RvB was als adviseur ook aanwezig). De voorgenoemde kandidaat heeft vervolgens gesproken met de overige leden RvT, CR en OR. Na unaniem positief advies van hen werd besloten dat Ruud van den Heuvel zou aansluiten als nieuw lid in de eerstvolgende vergadering van de RvT.

Scope van het intern toezicht

Entiteiten waar de Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen toezicht op houdt is Stichting Zorgcentrum Beek & Bos te Heythuysen.

Vergaderingen en bijeenkomsten Raad van Toezicht

Vergadering/bijeenkomst	Aantal	Onderwerpen
Raad van Toezicht	5 + 2	Reguliere RvT vergaderingen + 2 inhoudelijke bijeenkomsten
RvT zonder bestuurder	0	
Remuneratiecommissie	1	Jaarlijkse beoordeling bestuurder
Auditcommissie	5	Kwartaaloverzichten, begroting, jaarrekening, vastgoed, treasury
Kwaliteitscommissie (kwaliteitstafel genoemd)	2	
RvT met CR	2	1 keer via een gremiadag en 1 keer lid RvT aangesloten bij de CR
RvT met OR	2	1 keer via een gremiadag 1 keer lid RvT aangesloten bij de OR

Ook zijn de leden RvT in wisselende samenstellingen in 2023 aangesloten bij diverse bijeenkomsten (informatieavonden personeel + buffet, paasbrunch, kerstmarkt + kerstdiner, nieuwjaarsreceptie, etc.).

Besluiten Raad van Toezicht

Onderwerp	Besluit/goedkeuring	Datum
Bijscholingen leden RvT '23	Besluit	6-2-2023
Financiering businessplan en meerjarenraming nieuwbouw/renovatie	Goedkeuring	6-2-2023
Jaarrekening 2022	Goedkeuring	8-5-2023
Bestuursverslag 2022	Goedkeuring	8-5-2023
Beleggen van overliquiditeit	Goedkeuring	8-5-2023
Toezichtplan 2023	Goedkeuring	8-5-2023
Benoeming Ruud vd Heuvel	Goedkeuring	8-5-2023
Start bouw in Q4	Goedkeuring	10-7-2023
Strook grond in bruikleen	Goedkeuring	10-7-2023
Indexatie salaris bestuurder	Besluit	18-9-2023
Treasurystatuut	Goedkeuring	18-9-2023
Begroting 2024	Goedkeuring	11-12-2023
Aanpassing treasurystatuut	Goedkeuring	11-12-2023

De samenwerking met de Raad van Bestuur

De samenwerking tussen de RvB en RvT is te typeren als ondersteunend, professioneel en rolvast waarbij de principes van de Governancecode Zorg 2022 het uitgangspunt zijn. Er is openheid over de gang van zaken, bestuurder informeert RvT structureel goed en volledig op hoofdlijnen en in detail wanneer daar vragen over zijn. Bestuurder kan met de RvT dilemma's bespreken. De RvT is zeer tevreden over de vele kwaliteiten van de bestuurder en de wijze waarop hij ook tegenspraak organiseert, dialogen aangaat en de medezeggenschapsorganen bedient.

Bestuurlijke dilemma's

De arbeidsmarktproblematiek en de vastgoedontwikkelingen zijn grote thema's geweest die soms ook tot dilemma's leidden en in het overleg aan de orde zijn geweest. Een voorbeeld hiervan is de subsidie om gasloos te gaan werken waarna bleek dat de netleverancier onvoldoende elektriciteit vrij kon maken voor dit doel. Een ander dilemma betrof de loonsverhoging in de cao terwijl daar geen dekking voor was. Bestuurder heeft een aantal van dit soort dilemma's ingebracht ter bespreking in RvT.

Informatieverstrekking

De RvT wordt op een aantal manieren geïnformeerd door RvB. Structureel d.m.v. kwartaaloverzichten, nieuwsbrieven, auditrapporten, mondelinge toelichtingen. Ook tussentijds informeert RvB de voorzitter van de RvT, waarbij zij samen de afweging maken of de besproken onderwerpen kunnen wachten tot een reguliere RvT of tussentijds actie vragen. Als de RvT een wens heeft om bepaalde informatie te krijgen wordt daar in voorzien binnen de beschikbare mogelijkheden.

Overige informatiebronnen

De RvT heeft naast haar reguliere taken een aantal werkbezoeken afgelegd, gesproken met MT en teamleiders en is aangesloten bij momenten waarop bestuurder de medewerkers toespreekt of informeert. Regelmatig sluiten er ook gasten aan bij de RvT om te vertellen over hun werk (bijv. MiMakker, teamleiders, mantelzorgondersteuner). Ook heeft de RvT in 2023 gesproken met de wethouder, architect en accountant.

Agendasetting en eigen verantwoordelijkheid

Onderstaand een opsomming van agendapunten uit 2023. De agenda kwam tot stand door input vanuit RvB en RvT.

Kennismaken met nieuwe MT leden, managementrapportages, begroting, vastgoed en bouwontwikkelingen, MVO, treasury, inhoud themadagen, verworven kennis nav opleidingen RvT leden, vergaderdata, husseldagen, Into Dementia, VR-ervaring dementie, PREM en Prezo Care, samenwerkingsafspraken in de regio, voortgang jaarplan, zorginkoop, jaarrekening, beleggingen, toezichtplan, jaarverslag, cliëntenraadpleging.

Interne P&C-cyclus

De auditcommissie en later ook de volledige RvT heeft de vastgoedplannen beoordeeld door uit te gaan van een worst case-scenario zonder extra opbrengsten. Toen die business-case alsnog positief uitviel gaf dat comfort aan de besluitvorming. De P&C cyclus is in de ogen van de RvT structureel goed geregeld, zowel qua inhoud als proces, hetgeen ook door de accountant is bevestigd.

Effectiviteit P&C-cyclus

De cyclus is effectief en werkt naar behoren.

Effectiviteit externe wet- en regelgeving

De belangrijkste wetten voor het realiseren van de doelen van Beek & Bos zijn de WLZ en in mindere mate ook de ZVW en WMO. De wetten maken het mogelijk om de strategie van Beek & Bos te ondersteunen. De RvT ziet ook dat regelgeving rondom vastgoedwijzigingen uitdagend zijn voor de RvB. De RvT ondersteunt het standpunt van de RvB om binnen de kaders te willen blijven en ziet hem daarin onverminderd succesvol zijn.

Samenwerking met de externe accountant

Dit proces verliep ook in 2023 weer zeer plezierig.

Focuspunten strategisch beleid

Alle afgesproken focuspunten zijn aan de orde geweest in het overleg tussen bestuurder en RvT. Het toezichtplan is geactualiseerd in mei 2023.

Competenties en leiderschapstijl

De bestuurder blijft onverminderd werken aan het toekomstgeraad maken van de organisatie. Die toekomst is uitdagend (o.a. arbeidsmarkt, vergrijzing, dalende tarieven). Bestuurder heeft alle vaardigheden en kennis in huis om hierin excellent te presteren en neemt daarin ook de inspraakorganen zeer goed mee.

Remuneratie

In het verslagjaar is er een beoordelingsgesprek gehouden met bestuurder. Zijn bezoldiging is vastgesteld en valt ruim binnen de grenzen van de WNT.

Invulling van sleutelposities

De RvT heeft zicht op de sleutelposities binnen Beek en Bos en ziet niet alleen op de bestuurder toe maar ook op de besturing.

Interne en externe stakeholders

De RvT denkt dat de grootste maatschappelijke opgaven liggen in de aanpassing van het gebouw en de arbeidsmarktproblematiek. De interne belanghebbenden in deze thema's zijn met name de mensen die nu en straks in Beek & Bos werken, de externe belanghebbenden zijn de bank, Waarborgfonds Zorg, zorgkantoor en gemeente

Dialogoog met stakeholders en dilemma's

De RvT heeft een zeer positief beeld van de wijze waarop de organisatie in contact is geweest met de belanghebbenden in het verslagjaar gezien de succesvolle stappen die er gezet zijn. Bestuurlijke dilemma's die daarbij aan de orde zijn geweest betreffen o.a. de meerjaren liquiditeitsbegroting en treasury.

Interne reflectie

De RvT heeft in het verslagjaar op zichzelf gereflecteerd in de vorm van een zelfevaluatie. De samenwerking met de bestuurder verloopt uitstekend, en de bestuurder voelt zich gesteund door en krijgt ruimte van de RvT.

Educatie en ontwikkeling

Als RvT team is gezamenlijk gewerkt aan deskundigheidsbevordering: Dilemma's rond het levenseinde, interactieve dementie ervaring met behulp van VR.

Daarnaast zijn er individuele cursussen gevolgd: Toekomst van de Zorg (Jacqueline Ketelaar), Positieve Gezondheid en Waardegedreven toezicht (Saskia vd Laak), duurzaamheid (Ria Hendrikx), toezicht op netwerken (Roel Jutten), de beginnende toezichthouder (Ruud vd Heuvel)

[Uitbetaalde/doorbelaste bezoldigingen](#)

De leden hebben in 2023 een jaarvergoeding van Beek & Bos ontvangen ter hoogte van bruto 9.000 euro, de voorzitter ontving 13.500 Dit is royaal binnen de WNT ruimte en lager dan het advies van de NVTZ.