

---

# Jaarverantwoording 2013

Stichting Verzorgingshuis De Koperhorst

## Maatschappelijk verslag



---

## Inhoudsopgave maatschappelijk verslag

1. Voorwoord	3-4
2. Profiel van de organisatie	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	5
2.2 Structuur van het concern	5-6
2.3 Organigram	7
2.4 Kernegegevens	8-12
2.5 Samenwerkingsrelaties	12-17
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	18
3.1 Normen voor goed bestuur	18
3.2 Raad van Bestuur	18-19
3.3 Toezichthouders/ Raad van Toezicht	19-22
3.4 Managementteam	22
3.5 Bedrijfsvoering	23-26
3.6 Cliëntenraad	26-31
3.7 Ondernemingsraad	31-33
4. Beleid, inspanningen en prestaties	34
4.1 Meerjarenbeleid	34-35
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	36-52
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	52-53
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten	53-60
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	61-68
4.6 Samenleving en belanghebbenden	69-70
4.7 Financieel beleid	71-73



---

# Maatschappelijk verslag

## 1 Voorwoord

De Koperhorst is een zelfstandige organisatie binnen de ouderenzorg. De Raad van Toezicht heeft duidelijk uitgesproken dat zij deze situatie, zolang als mogelijk, in stand wil houden. Juist op dit gebied wil zij zich onderscheiden van grotere instellingen. Dit betekent zeker niet dat de Koperhorst zich van alles wat zich binnen Amersfoort afspeelt afzijdig houdt. Overleg voeren met, afstemmen op en samenwerken met andere organisaties op gebieden waar dit een meerwaarde heeft, is een voorwaarde om als standalone organisatie goed te kunnen blijven functioneren.

Door de beperkte omvang van de organisatie staat de Raad van Bestuur, later te noemen bestuurder, dicht bij cliënten en medewerkers. Zodoende kan er snel en alert op vragen en situaties ingespeeld worden.

De Koperhorst heeft een duidelijke functie voor de ouderen in de wijk Schothorst. Hierbij vindt zij het belangrijk om haar aanbod helder en goed omljnd neer te zetten. En weer geldt, dat daar waar het een meerwaarde heeft, samenwerking zeker niet uit de weg wordt gegaan.

### **Voor de Koperhorst was 2013 een roerig jaar.**

In het kader van de veranderingen binnen de AWBZ en de bezuinigingen binnen de ouderenzorg, liet zorgkantoor Agis en Achmea in april van 2013 weten dat zij voor de Koperhorst geen toekomst meer zag binnen de AWBZ. Deze mededeling deed ons even stil worden. Concreet zou dit de volledige afbouw van het verzorgingshuisdeel voor 2018 betekenen! Het zorgkantoor was van mening dat alle partijen die op dat moment een ZZP5 en hoger zonder de functie behandeling gecontracteerd hadden, de productie moesten gaan afbouwen. Samen met collega aanbieders hebben we laten onderzoeken wat de gevolgen van dit beleid voor de regio Utrecht zouden zijn. De onderzoeksresultaten zijn aan het zorgkantoor voorgelegd, waarop men tot de conclusie kwam dat het doorzetten van deze beleidslijn in de toekomst tot een ernstig tekort aan plaatsen voor ZZP5 en hoger zou leiden.

In de zomer van het verslagjaar zijn we hard bezig geweest met het maken van een toekomstplan voor de Koperhorst. Uitgangspunten hierbij waren de opgelegde bezuinigingen, een inschatting van gevolgen van de nieuwe wet- en regelgeving en financiering en het daar waar mogelijk scheiden van wonen en zorg. We kwamen tot het volgende voorstel:

### **Toekomstplan De Koperhorst**

#### Uitgangspunten cliëntenstroom

- In 2018 zijn er 5 groepen van 8 cliënten, met een ZZP5 of hoger, in een kleinschalige woonsetting, waarbij de huisarts de hoofdbehandelaar blijft.
- In 2018 zijn er 4 groepen van 10 cliënten met een ZZP3 of 4. Deze cliënten huren een appartement en nemen zorg af in de vorm van een VPT.
- In 2018 zijn er 10 herstelplaatsen/ zorghotelplaatsen.
- De levering van extramurale zorg in de Seniorenwoningen en Zorgserviceflats, wordt voortgezet, waarbij een deel betaald wordt vanuit de

---

zorgverzekeringswet en een deel vanuit de WMO/ en eigen bijdrage van cliënten.

#### Gevolgen huidige cliënten

- In 2013 nog 2 groepen kleinschalig wonen realiseren.
- Huidige cliënten met een ZZP1, 2 en 3 zal gevraagd worden om vrijwillig over te gaan van een ZZP naar huren met een VPT.
- Cliënten opnemen met een VPT en/ of kortdurende zorg in de vorm van een VPT.
- Gedwongen interne verhuizingen zijn niet uit te sluiten.
- Integratie van de Koperhorst in de wijk wordt verder uitgebouwd.
- De belastingdienst dient akkoord te gaan met onzelfstandige verhuur (anders ontvangt men geen huursubsidie.)

#### Doelgroep in de toekomst

- Ouderen voor wie beschut/ beschermd wonen een noodzaak is. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een beginnende of iets gevorderde dementie. Of omdat de mobiliteit dusdanig is dat men thuis niet meer zelfstandig kan functioneren.
- Ouderen zonder netwerk, of met een zeer beperkt netwerk.
- Inkomenspositie AOW of AOW met een heel klein aanvullend pensioen.

Het zorgkantoor is met het toekomstplan van de Koperhorst akkoord gegaan.

De tweede helft van 2013 is er hard gewerkt aan de verdere uitwerking van het plan. De financiële gevolgen zijn o.a. met behulp van de impacttool van Actiz zo nauwkeurig mogelijk in kaart gebracht, evenals de risico's voor de komende jaren. De belastingdienst heeft begin 2014 toestemming gegeven om 40 intramurale appartementen onzelfstandig te gaan verhuren.

In het laatste kwartaal zijn nog twee groepen kleinschalig wonen gerealiseerd voor cliënten met een ZZP5 en hoger, hiermee zijn de beoogde 40 plaatsen gerealiseerd.

Om de 10 hotelmatige appartementen en de met het zorgkantoor afgesproken teruggang in capaciteit te kunnen realiseren, zijn er in 2013 minder nieuwe cliënten in de Koperhorst komen wonen dan in 2012. Wel heeft de Koperhorst veel mensen kunnen helpen met een kortdurende opname.

In het verslagjaar heeft de organisatie deelgenomen aan de Benchmark in de Zorg van Actiz. Uit de benchmark komt de Koperhorst naar voren als een van de koplopers en snelst groeiende organisaties in 2013. Iets om trots op te zijn, hoewel dit geen garanties voor de toekomst biedt.

In 2013 nam de organisatie voor de eerste keer deel aan een audit in het kader van Gastvrijheidszorg met Sterren en behaalde gelijk 4 sterren! (Er zijn maximaal 5 sterren te behalen.)

We hebben geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van het afgelopen jaar te schetsen. Ik wens u veel leesplezier.

I.W.M. Vriens, bestuurder

---

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst
Adres	Paladijnenweg 275
Postcode	3813 KA
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 4726214
Identificatienummer KvK	41188898
E-mailadres	info@koperhorst.nl
Internetpagina	www.koperhorst.nl

### 2.2 Structuur van het concern

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst (verder te noemen de Koperhorst) biedt intramurale zorg aan cliënten met een ZZP 1 t/m 7. In de huurwoningen van de Koperhorst wordt extramurale zorg geboden. Daarnaast behoort dagopvang en huishoudelijke hulp via de WMO, dan wel privaat voor cliënten in de wijk die op de wachtlijst van de Koperhorst staan, tot het pakket van dienstverlening.

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst heeft een AWBZ toelating voor:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging;
- Begeleiding;
- Behandeling;
- Verblijf.

#### Organisatievorm

De Koperhorst wordt aangestuurd door een Raad van Bestuur, bestaande uit 1 persoon. De Raad van Toezicht van de Koperhorst bestaat uit 6 personen.

De Koperhorst heeft een platte organisatiestructuur, bestaande uit een managementteam, later te noemen MT, waarvan de bestuurder de voorzitter is. Alle MT-leden hebben de verantwoording over een eigen deel van de organisatie als teamleider

De bestuurder stuurt op hoofdlijnen. Het MT ontvangt sturingsinformatie van de bestuurder. De leden van het MT sturen ieder hun eigen dienst aan.

Per kwartaal ontvangen de Raad van Toezicht en het MT de interne controlerapportages AWBZ en WMO (AO/IC), de rapportage van de Melding Incidenten Cliënten commissie en het verslag van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Dit jaar zijn de voorbereidingen gestart om de sturing nog lager in de organisatie te leggen. Vanaf 2014 zijn er intramuraal teams die zorgen voor 8 tot 12 cliënten. De organisatie van een dergelijke unit ligt in handen van de contactverzorgende welke ondersteund wordt door een teamleider.

---

### Medezeggenschapsstructuur

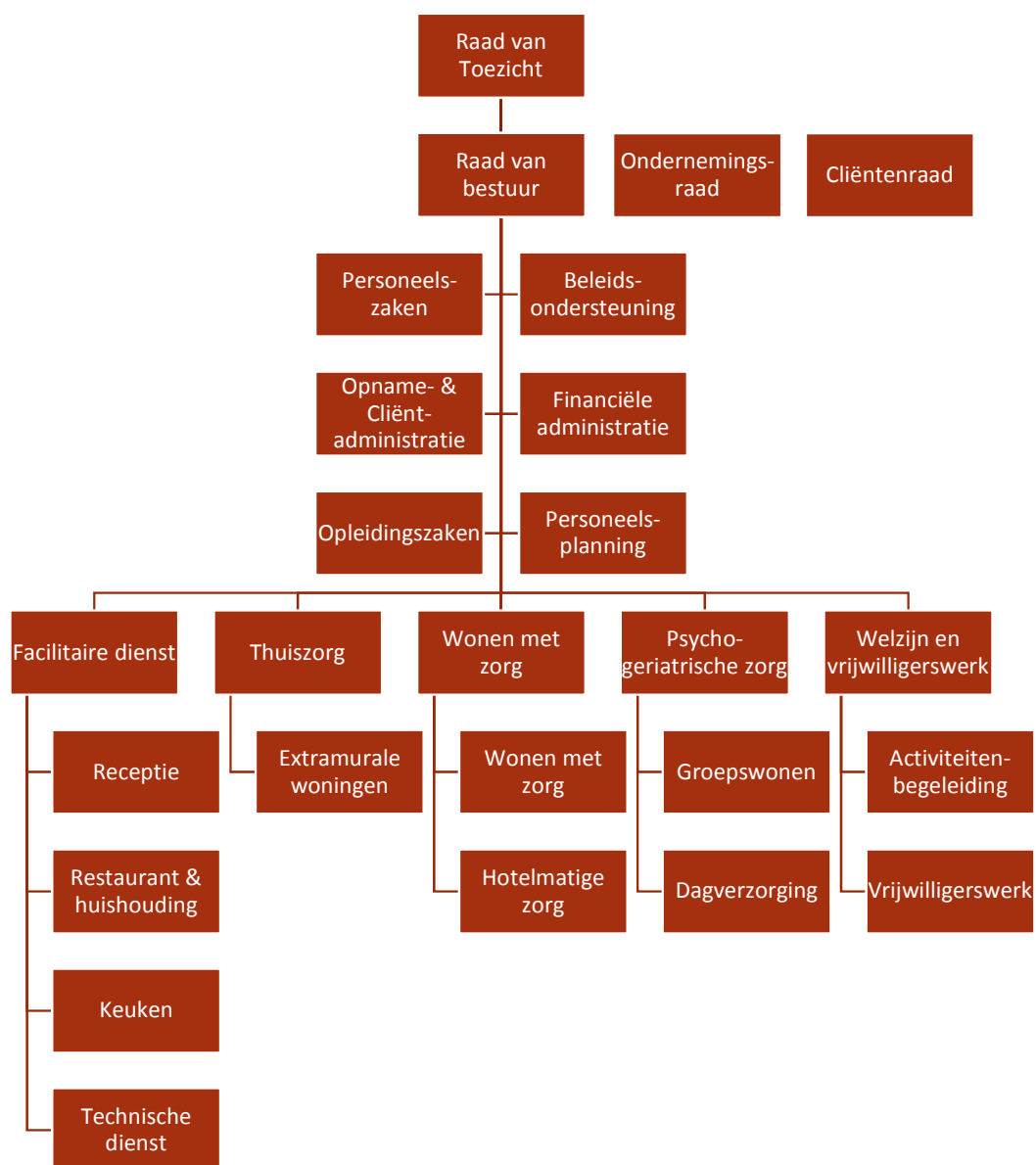
Binnen de Koperhorst functioneert een Ondernemingsraad bestaande uit 5 medewerkers en een Cliëntenraad bestaande uit 9 cliënten waarbij de samenstelling een afspiegeling vormt van de zorgvragers binnen de Koperhorst.

### Segmentering

In de jaarrekening wordt een onderscheid gemaakt tussen AWBZ-, WMO en overige activiteiten.



## 2.3 Organigram De Koperhorst



---

## **2.4 Kernegegevens**

### **2.4.1 Kernactiviteiten en nadere typering**

#### **Algemeen**

De Koperhorst is een zelfstandige, kleinschalige woonzorgorganisatie waar de mens centraal staat. Ze biedt een comfortabele, veilige woonomgeving en wordt gekenmerkt door gastvrijheid en openheid. Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening vormt de persoonlijke levenssituatie van de individuele cliënt. Het accent ligt op zaken die voor de cliënt belangrijk zijn, met oog voor de sociale omgeving van de cliënt en uitgaand van zijn mogelijkheden.

Wij gaan er vanuit dat de ouderen die bij ons wonen niet ziek zijn. Ze hebben ieder een individuele zorgvraag en daar willen we, in overleg met hen, het juiste antwoord op geven zodat men de laatste jaren van het leven zo waardig en prettig mogelijk, met al zijn beperkingen, kan leven.

De voorzieningen variëren van zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de appartementen, die door de Koperhorst verhuurd worden en de zorgverlening aan cliënten die in het verzorgingshuis wonen. Daarnaast biedt de Koperhorst op grote schaal welzijnsactiviteiten aan ouderen wonend in de tot de Koperhorst behorende complexen en aan ouderen die woonachtig zijn in de wijk Schothorst, een vergrijzende wijk vlakbij het centrum van Amersfoort.

Door middel van de levering van welzijnsactiviteiten wil de Koperhorst een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven en het welzijn en welbevinden van cliënten wonend in de Koperhorst en (thuis)wonende ouderen in de wijk Schothorst.

#### **Zorgverlening aan ouderen woonachtig in de extramurale woningen**

De gebouwen van de Service- en Zorgwoningen en Seniorenwoningen, de extramurale woningen, zijn via de begane grond gekoppeld aan het verzorgingshuis.

De Service- en Zorgwoningen dateren uit de jaren 70. Het gebouw bestaat uit 59 2-kamer huurwoningen. De Seniorenwoningen dateren uit 2000 en het gebouw bestaat uit 51 2.5 kamerwoningen met een inpandig balkon.

Alle woningen zijn rolstoel toegankelijk en rolstoel vriendelijk. In de woningen zijn zowel een alarmeringssysteem als een spreek-luisterverbinding met de centrale receptie van de Koperhorst aanwezig.

De huren vallen binnen de sociale sector. De woningen zijn van alle gemakken en infrastructuur voorzien. Dit maakt het mogelijk dat de oudere cliënt hier tot het einde van zijn leven kan wonen en via de AWBZ zorg op maat kan inkopen. Er wordt extramurale zorg geboden tot op het niveau van verzorgingshuiszorg. Ook met een VPT (Volledig Pakket Thuis) kan men hier terecht.

De cliënten van de Seniorenwoningen en de Service- en zorgwoningen kunnen gebruik maken van alle faciliteiten die het verzorgingshuis biedt.

### Service- en Zorgwoningen de Koperhorst

Bewoners	Stand per 1-1-2013	Opname/mutatie in 2013	Vertrek/mutatie In 2013	Stand per 31-12-2013
Man	14	2	2	14
Vrouw	50	7	7	50
Totaal	64	9	9	64

Echtparen	5	0	1	4
-----------	---	---	---	---

### Gemiddelde leeftijd bewoners Service- en Zorgwoningen

Bewoners	2013	2012
Man	87,53	87,93
Vrouw	87,38	87,41
Gemiddeld	87,42	87,52

### Gemiddelde bezetting Service- en Zorgwoningen

	2013	2012	2011	2010	2009
Bezetting	100%	99,75%	99,5%	100%	100%
Verhuurde woningen	59	59	59	59	59

### Seniorenwoningen de Koperhorst

Bewoners	Stand per 1-1-2013	Opname/mutatie in 2013	Vertrek/mutatie In 2013	Stand per 31-12-2013
Man	20	2	2	20
Vrouw	44	5	5	44
Totaal	64	7	7	64

Echtparen	13	2	2	13
-----------	----	---	---	----

### Gemiddelde leeftijd bewoners Seniorenwoningen

	2013	2012
Mannen	85,27	85,40
Vrouwen	86,21	84,81
Gemiddeld	85,58	85,00

### Gemiddelde bezetting Seniorenwoningen:

	2013	2012	2011	2010	2009
Bezetting	100%	100%	100%	100%	100%
Verhuurde woningen	51	51	51	51	51



### Zorglevering in de extramurale woningen van de Koperhorst

Aan het eind van het verslagjaar wordt in 98 van de 110 extramurale woningen (89%) enige vorm van zorg en/ of Hulp bij het Huishouden geleverd. (90% in 2012).

Aan 11 cliënten wordt uitsluitend Hulp bij het Huishouden (HH) geleverd. In totaal ontvangen 68 cliënten HH, hiervan wonen 3 cliënten in de wijk Schothorst. Deze 3 cliënten staan tevens op de wachtlijst voor een woning in de Koperhorst.

8 Cliënten maken gebruik van een Volledig Pakket Thuis (VPT): 5 x VPT2, 2 x VPT3 en 1 x VPT4 en intramuraal VPT5 12 dagen.

De wachtlijst voor de extramurale woningen telt begin 2013 80 wachtenden met een zorgvraag. 14 Van hen (waaronder 2 echtparen) krijgen in 2013 een woning aangeboden. Eind 2013 staan er 83 wachtenden op de wachtlijst.

In de extramurale woningen wordt aan cliënten die AWBZ geïndiceerd zijn zorg geleverd door medewerkers van de Koperhorst. Hulp bij het Huishouden wordt geleverd in het kader van de WMO. Door veranderd gemeentebestuur komen steeds minder mensen in aanmerking voor een indicatie voor Hulp bij het Huishouden. In 2013 nemen zijn er 6 cliënten die de hulp privaat afnemen van de Koperhorst.

### Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst, inclusief Kortdurend Verblijf

Bewoners totaal	Stand per 01-01-2013	Opname/mutatie 2013	Vertrek/mutatie 2013	Stand per 31-12-2013
Mannen	18	1	3	16
Vrouwen	70	10	15	65
KDV	3	-	-	3
Totaal	91	11	18	84

Echtparen	3	0	0	3
-----------	---	---	---	---

#### Grootschalig:

#### Kleinschalig:

Leeftijd	2013	2012	2013	2012
Mannen	82,41	84,08	88,20	88,57
Vrouwen	87,40	88,27	88,36	87,80
Gemiddelde leeftijd	86,38	87,48	88,83	88,00

### Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst, gegevens Kortdurend Verblijf 2013

Kortdurend Verblijf totalen (incl. op hotelbasis)	
Totaal aantal deelnemers	25
Waarvan man	6
Waarvan vrouw	19
Gemiddeld verblijf	54 dagen
ZZP spreiding	ZZP3 t/m ZZP6 en op functies



---

## 2.4.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

De Koperhorst levert de volgende AWBZ functies:

- Verblijf: ZZP1 t/m ZZP7;
- Persoonlijke verzorging;
- Verpleging;
- VPT1 t/m VPT6
- Begeleiding;
- Behandeling; (tot op heden niet verzilverd bij het Zorgkantoor)
- Dagbesteding voor ouderen zowel intra- als extramuraal;

De cliënten die zorg van de Koperhorst ontvangen, zijn op leeftijd en hebben zowel somatische als psychogeriatrische klachten.

### Doelgroepen

De 1<sup>e</sup> doelgroep waar de Koperhorst zich op richt, zijn ouderen met een toenemende zorg- en welzijnsvraag, verblijvend in een van de woningen op het terrein van de Koperhorst of verblijvend in het verzorgingshuis.

De 2<sup>e</sup> doelgroep betreft thuiswonende ouderen (bewoners in de wijk Schothorst) met een welzijnsvraag of een toekomstige zorgvraag. De dagopvang biedt de bezoekers dagbesteding en voldoende structuur om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Tot de 3<sup>e</sup> doelgroep behoren de ouderen in de wijk Schothorst die het prettig vinden om aan welzijnsactiviteiten deel te nemen.

Tot de 4<sup>e</sup> doelgroep horen de ouderen die op de wachtlijst van de Koperhorst staan en in een cirkel van 500 meter rond de Koperhorst wonen en huishoudelijke hulp van de Koperhorst willen ontvangen.

### Capaciteit

De Koperhorst heeft een erkende intramurale capaciteit van 88 plaatsen.

In 2013 heeft de Koperhorst de volgende productie geleverd:

- Verblijf: 31.744 dagen (daling van 2.518 dagen t.o.v. 2012)
- Extramuraal: 16.708 uren zorg (stijging van 2.189 uur t.o.v. 2012)
- Dagbesteding ouderen: 8.343 dagdelen (stijging van 411 dagdelen t.o.v. 2012)
- Hulp bij het Huishouden: 10.385 uur geleverd, waarvan 4.968 uur HH1, 5.047 uur HH2 en 370 uur particulier geleverd.
- Volledig Pakket Thuis: 2.911 (stijging van 1.042 dagen t.o.v. 2012).

### Capaciteitsgegevens verblijfplaatsen per einde verslagjaar

Begin 2013 staan er op de wachtlijst voor het verzorgingshuis 65 wachtenden. Aan het einde van het jaar zijn er 48 wachtenden, waaronder 2 echtparen.

In het verzorgingshuis zijn in het verslagjaar 11 nieuwe cliënten komen wonen.



---

1 Verzorgingshuiscliënt is intern naar verpleeghuisunit 'Davids Bolwerk' verhuisd en 1 cliënt verhuisde naar een verpleeghuis.

In 2013 verbleven 25 cliënten tijdelijk in het verzorgingshuis in het kader van Kortdurend Verblijf op basis van ZZP of op hotelbasis met functies.

### **2.4.3 Werkgebieden**

De Koperhorst richt zich op oudere bewoners uit Amersfoort en in het bijzonder bewoners uit de wijken Schothorst, Liendert, Rustenburg, Zielhorst, Kattenbroek, Hoogland en Nieuwland. Er komen echter ook mensen van buiten Amersfoort in de Koperhorst wonen, om bijvoorbeeld dichterbij de kinderen te zijn.

De WMO producten worden alleen geleverd in de extramurale woningen en in de directe omgeving van de Koperhorst.

Wat betreft de welzijnsactiviteiten richt de Koperhorst zich in het bijzonder op voor oudere inwoners van de wijk Schothorst. Met betrekking tot wonen heeft de Koperhorst geen specifiek werkgebied.

## **2.5 Samenwerkingsrelaties**

### **Samenwerking met huisartsen**

In de Koperhorst is de huisarts van de cliënt de hoofdbehandelaar.

Met de huisartsenpraktijken in de wijk bestaat een samenwerkingsovereenkomst die jaarlijks geëvalueerd wordt.

Wanneer een cliënt over een ZZP3 of hoger beschikt, neemt de huisarts deel aan de evaluatie van het zorgleefplan.

Wanneer de huisarts het nodig vindt om expertise in te schakelen, bijvoorbeeld van een specialist Ouderen Geneeskunde of psycholoog, dan kan dit via Birkhoven Zorggoed. Dit geldt zowel voor cliënten uit het verzorgingshuis als voor cliënten uit de wijk.

Eén keer per kwartaal vond overleg plaats tussen de teamleiders zorg, de huisartsen en de praktijkondersteuners van de huisartsgroep. De overlegbijeenkomsten waren constructief.

Wekelijks werd op een vaste dag per praktijk, een artsensite gelopen in de Koperhorst. Een groot deel van de mensen die in de Koperhorst komen wonen, koos voor een overstap naar een huisarts in de Huisartsgroep.

Ook in 2013 werden cliënten gestimuleerd om voor één van de huisartsen te kiezen waarmee de Koperhorst een samenwerkingsovereenkomst heeft. Het betrof een advies, geen verplichting.

Met de huisartsen werd gesproken over het eerder (ook extramuraal) inschakelen van de specialist ouderengeneeskunde bij cliënten voor wie dit een meerwaarde zou kunnen zijn. Door de samenwerking tussen huisartsen en de specialist ouderengeneeskunde, kan, tot op het laatste moment goede zorg aan cliënten geboden worden.



---

Net als in de voorgaande jaren hebben de huisartsen meegewerkt aan de griepvaccinatie van cliënten en medewerkers.

Bij huisartsen is nog veel weerstand aanwezig t.a.v. het rapporteren in de ECD's van cliënten. In het najaar is een huisarts bereid mee te doen aan een pilot. In 2014 hoopt de organisatie meer huisartsen bereid te vinden om in ECD's te gaan rapporteren.

Een van de praktijkondersteuners van de huisartsenpraktijken nam deel aan het medicatie verbetertraject in de Koperhorst. Zij was tevens het aanspreekpunt voor de 3 huisartsenpraktijken en wanneer huisartsen zich niet aan de aangescherpte afspraken rond recepten hielden.

#### Huisartsenpost en Verpleegkundig Specialistisch Team Midden Nederland

In de avond, 's nachts en in het weekend, werd in voorkomende situaties gebruik gemaakt van de huisartsenpost. Daarnaast kon er gebruik gemaakt worden van het Verpleegkundig Specialistisch Team Midden Nederland.

#### Samenwerking Birkhoven Zorggoed Multi Disciplinair Overleg (MDO)

Vanaf 2010 werkt de Koperhorst samen met Birkhoven Zorggoed. In de praktijk gaat het om de inzet van disciplines zoals de Specialist Ouderen Geneeskundige, de psycholoog en de ergotherapeut, ten behoeve van cliënten met een ZZP 3 of hoger. Ook in 2013 was de huisarts de hoofdbehandelaar van de cliënt. Zo nodig werd een discipline vanuit Birkhoven ingeschakeld.

Uit de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking blijkt dat beide partijen tevreden zijn over de wijze waarop de samenwerking in 2013 plaats vond. De samenwerking verliep meer gestructureerd en droeg bij aan de verbetering van de zorg en dienstverlening rond de cliënten van de Koperhorst. Aan de hand van de evaluatie is in gezamenlijkheid besloten, ook in 2014 samen te werken.

De afdelingen Kleinschalig Wonen hebben afspraken over structurele begeleiding van de teams, door de psycholoog en SOG van Birkhoven Zorggoed. Dit wordt door beide partijen als zeer zinvol ervaren.

Sinds het najaar van 2012 vindt er maandelijks een casuïstiek bespreking met medewerkers van kleinschalig wonen afdelingen plaats, begeleid door een psycholoog van Birkhoven. Ook de huisartsen zijn welkom bij deze besprekingen.

#### Samenwerking Birkhoven Zorggoed in het kader van Kortdurend Verblijf

Er zijn afspraken gemaakt met de revalidatieafdeling van Birkhoven Zorggoed, met betrekking tot:

- cliënten die het revalidatietraject doorlopen hebben en bijvoorbeeld nog wachten op een andere, nog niet beschikbare, woon/ zorgvorm, of in afwachting zijn van een definitieve opname in de Koperhorst;
- cliënten die het revalidatietraject doorlopen hebben, maar nog niet terug naar huis kunnen, omdat de woning nog niet aangepast is.



---

In 2013 heeft de Koperhorst 3 uitbehandelde cliënten vanuit Birkhoven opgenomen. Deze cliënten konden niet terugkeren naar de thuissituatie. Zij hebben gebruik gemaakt van Kortdurend Verblijf om daar te wachten op een vrijkomende plek in de Koperhorst om daar te wachten om definitief in de Koperhorst te komen wonen.

#### Samenwerking met de wondspecialist van Birkhoven Zorggoed

In 2013 is het protocol inzet wondverpleegkundige geëvalueerd. Er zijn geen grote wijzigingen. Wat nieuw is en goed werkt is de aanvraag van wondconsulten per mail.

Over en weer loopt de samenwerking goed, het heeft meerwaarde en de frequentie van 1 keer in de 14 dagen spreekuur is op dit moment voldoende. Gemiddeld zien de wondverpleegkundige 2 cliënten per keer.

Vraag vanuit de wondverpleegkundige is of zij de recepten met de huisarts moeten regelen. In principe kan de verzorging dit zelf doen.

De overgang van de wondspecialist naar de praktijkverpleegkundige heeft een verbetering laten zien. Jammer genoeg stopt eind van 2013 de functie van de praktijkverpleegkundigen binnen Birkhoven. Daarop heeft de Koperhorst besloten om in 2014 een eigen wondverpleegkundige op te leiden. Deze kan voor vragen terug gaan vallen op huisarts en de nurse practitioner waar Birkhoven mee gaat werken.

#### Samenwerking Transferverpleegkunde Meander Medisch Centrum

Er bestaat een goed contact met de transferverpleegkundigen van het Meander Medisch Centrum. De communicatie wat betreft de Kortdurend Verblijfplaatsingen in de Koperhorst en nieuwe en/ of herindicaties voor cliënten die in het ziekenhuis verblijven, verloopt soepel en efficiënt.

#### Samenwerking Riagg

Met het RIAGG (Regionale Instelling voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg) vindt wat betreft extramurale cliënten regelmatig consultatie plaats. Intramuraal worden cliënten doorgaans via de huisarts doorverwezen naar de geriater. Huisartsen kunnen zo nodig ook een beroep doen op de Specialist Ouderen Geneeskunde van Birkhoven Zorggoed.

#### Samenwerking fysiotherapiepraktijk

De meeste cliënten van de Koperhorst zijn patiënt bij fysiotherapiepraktijk MTC. Een vaste fysiotherapeut is op weekdays in de middag aanwezig in de Koperhorst. De fysiotherapeut is laagdrempelig aanspreekbaar. Er vindt regelmatig overleg plaats met de zorgdienst. De fysiotherapeut is lid van de MIC-commissie van de Koperhorst, verzorgt verschillende bewegingsactiviteiten en brengt, mits de cliënt hiermee instemt, bij nieuwe cliënten het risico op vallen in kaart.

#### Samenwerking Diëtiste

Wanneer een nieuwe hulpvraag m.b.t. voeding ontstaat, wordt deze door de voedingsassistent of contactverzorgende aan de diëtiste gemeld. De contacten lopen veelal via e-mail.



---

### Samenwerking Beweging 3.0

Binnen de Koperhorst is de verpleeghuisunit Davids Bolwerk van Beweging 3.0 gehuisvest. Op het gebied van de cliëntenzorg wordt over en weer van elkaars expertise gebruik gemaakt. Beweging 3.0 participeerde in het verslagjaar in het project "Omzien naar elkaar" in de wijk Schothorst.

### Samenwerking Agnietenhove en Beweging 3.0 in het kader van de WMO

Zowel Agnietenhove als Beweging 3.0 zijn wat betreft levering van Hulp bij het Huishouden, in het kader van de WMO, onderaannemer van de Koperhorst. Beide organisaties leveren het product met eigen personeel, aan eigen cliënten. De geleverde productie wordt bij de Koperhorst gedeclareerd. Voor Agnietenhove voert de Koperhorst ook de AO/IC over de WMO uit.

### Samenwerking CIZ

De samenwerking met de relatiebeheerder van het CIZ verliep goed. De beheerder bracht de Koperhorst in 2013 twee keer een bezoek. Vanaf 25 november werden AWBZ indicaties via het nieuwe (CIZ) ICT-systeem Portero aangevraagd. Het ICT systeem kent nog veel kinderziekten. Aanvragen voor een herindicatie hebben een langere doorlooptijd dan voorheen (gemiddeld 6 weken). Aanvragen van (her) indicaties in Portero kost in 2013 meer tijd.

De CIZ medewerkers gaan (nog) niet op een eenduidige manier met aanvragen om. Op een digitaal ingediende aanvraag volgt vaak een telefoontje van het CIZ omdat men nog vragen heeft.

Alle door de Koperhorst ingediende indicatieaanvragen, zijn door het CIZ goedgekeurd.

### Samenwerking Zorgkantoor Agis/Achmea

In 2013 hebben verschillende gesprekken met het zorgkantoor plaatsgevonden. Behalve de reguliere inkoopgesprekken, vormde de toekomst van de ouderenzorg en de Koperhorst in het bijzonder, onderwerp van gesprek. Het contact met de accountmanager verliep op een prettige manier. Daarin tegen was de opstelling van het zorgkantoor, zeker in het eerste half jaar, eenzijdig en niet erg constructief. Pas in de 2<sup>e</sup> helft van 2013 kregen de contacten een meer opbouwend karakter en was er sprake van gelijkwaardigheid, zodat uiteindelijk samen tot goede plannen voor de toekomst van de Koperhorst gekomen kon worden.

De accountmanager van het zorgkantoor bracht in het verslagjaar een bezoek aan de Cliëntenraad en de afdelingen kleinschalig wonen.



---

### Overleg met de gemeente Amersfoort

In 2013 vond met enige regelmaat, overleg plaats met de gemeente Amersfoort over de bouw van de woontoren en de uitvoering van Hulp bij het Huishouden en begeleiding in het kader van de WMO. Vanuit de Koperhorst werd er regelmatig deelgenomen aan bijeenkomsten over de toekomst van het sociale domein, de participatiewet en de transitie van de AWBZ naar de gemeente.

### Samenwerking stichting Ravelijn

De samenwerking met Stichting Ravelijn heeft zich in 2013 verder verdiept. In gezamenlijkheid werd gekeken naar de wijze waarop een zo goed mogelijk antwoord gegeven kan worden op de veranderende sociale omgeving, toegespitst op de wijk Schothorst.

De werving van vrijwilligers voor de Koperhorst, verliep via Ravelijn.

Stichting Ravelijn participeerde ook in het project 'Als het even uitkomt.' Het project wordt verder uitgebouwd, zodat het zichzelf in de toekomst kan bedruipen.

Met Ravelijn zijn in 2013 de contouren van een Repair Café opgezet welke in 2014 van start gaat.

### Samenwerking met het Sociaal Wijkteam en Welzin in het kader van Burenhulpproject 'Als het even uitkomt...'

In 2013 hebben ruim 230 wijkbewoners van Schothorst bezoek gehad van buurtvoorlichters in het kader van het burenhulpproject. Zij lieten een flyer achter of stelden vragen over woonomgeving en talenten. Bedoeld om hulpvragen en -aanbod boven tafel te krijgen en waar mogelijk op een later tijdstip bij elkaar te kunnen brengen. Een hulpmiddel om buurt- en wijkbewoners meer naar elkaar te laten omzien.

Er waren uiteindelijk 65 hulpvragen, onder te verdelen in: boodschappen doen (5); helpen met de tuin (14); wandelen (4); klusjes in huis (11); praatje maken (4); diversen, zoals hond uitlaten, ramen zemen, thuisadministratie op orde maken, zwemmen, ontmoeting en schoonmaken (27). 168 Personen hadden geen hulpvraag.

Er was een hulpaanbod van 212 wijkbewoners. Onder te verdelen in: boodschappen doen (29); helpen met de tuin (12); wandelen en ontmoeting(16); klusjes in huis; praatje maken (18); diversen, zoals koken, wijkfeesten en BBQ's organiseren (129). 72 Personen hadden geen hulpaanbod.

Meer aanbod dan vraag:

- 1 Op de 4 bewoners heeft een hulpvraag. De meeste hulpvragen komen van senioren.
- Sommige wijkbewoners hebben meerdere hulpvragen of een dubbel aanbod.
- Er waren weinig mensen die zowel een vraag als een aanbod hadden.
- Verschillende wijkbewoners namen zelf contact op naar aanleiding van de flyer.
- Vraag en aanbod lagen soms ver uit elkaar en niet naast de deur.



- 
- Het aanbod wordt spontaan en ter plekke geformuleerd, maar indien gevraagd blijkt het hulpaanbod te worden afgezwakt door eigen (werk)drukke en/of ziekte.
  - Vragen die verder gaan dan het burenhulpproject werden doorverwezen naar het klussenteam of het Sociaal wijkteam.
  - Er waren ook vragen op straat, buurt- en wijkniveau. Ze overstijgen de individuele vraag.

Het resultaat van een half jaar makelen: ruim 20 matches

- Er is begonnen met het koppelen van aanvragers en aanbieders die bij elkaar in de buurt wonen. Later werd een beroep gedaan op aanbod van wijkbewoners om elders in de wijk aan een hulpvraag te voldoen.
- Soms werden vrijwilligers van het klussenteam en de seniorenvoorlichters ingeschakeld.
- Het Sociaal Wijkteam Schothorst/Zielhorst deed regelmatig een beroep op bewoners in de wijk door bemiddeling via het burenhulpproject. Deze bemiddeling lag op het gebied van informatie over voorzieningen in de wijk en vrijwilligerswerk, zoals thuisadministratie; klussen; tuinieren, wandelen en taalles.
- De uit het buurtonderzoek verkregen informatie is gedeeld ten behoeve van een 3 wekelijks project met stagiaires van de HU.
- Op een bewonersbijeenkomst in mei hebben een aantal bewoners besloten om een hofje in hun straat te adopteren. Dit verdient navolging in andere straten/ buurten.
- Diverse senioren uit de wijk zijn benaderd voor deelname aan de onderzoeksprojecten Care@Home en Bewust Rond van het Nationaal Ouderenfonds en voor een interview met studenten van de Hogeschool Amsterdam.

### Netwerkbijeenkomsten

De opnamefunctionaris bezocht diverse netwerkbijeenkomsten in de regio, waaronder het ketenoverleg. Tijdens de bijeenkomsten vond onder meer contact plaats met medewerkers van het Zorgkantoor, het CIZ en collega zorgaanbieders.

Met Dementie-D, een organisatie die de zorg coördineert voor mensen met (mogelijke) dementie werd intensief samengewerkt. Dementie-D adviseerde de Koperhorst en zorgde o.a. voor (bij)scholingen van medewerkers. Belangrijke contactmomenten zijn ondermeer opname en begeleidingsvraagstukken.

De samenwerking met Birkhoven Zorggoed is in 2013 geïntensiveerd. Zo verzorgden medewerkers van Birkhoven verzorgenden bijscholing in sliksproblematiek en vroegsignalering dementie. Formuleerde de psycholoog omgangsvoorstellen bij ongewenst gedrag en werden ervaringen over het Wijkgilde leren gedeeld.

---

## **3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap**

### **3.1 Normen voor goed bestuur**

#### **Zorgbrede Governance Code**

De statuten van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst zijn in 2012 aangepast omdat Stichting de Koperhorst opgegaan is in Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst.

De statuten voldoen aan de geldende wet en regelgeving. In de statuten is o.a. het enquêterecht opgenomen. Er is een reglement voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vastgesteld. Hierin zijn de taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur conform de principes van de Governance Code vastgelegd. Tevens is er vastgelegd dat er tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad één maal per jaar een overleg plaats vindt. Dit zelfde is ook afgesproken met de Ondernemingsraad.

Vanaf 2007 kent de Koperhorst twee organen: een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur bestaat uit 1 persoon (bestuurder). De Raad van Toezicht bestaat sinds eind 2013 uit 6 personen die geen bezoldiging voor de toezichthoudende functie ontvangen. Één lid van de Raad is benoemd op voordracht van de Cliëntenraad. De leden van de Raad van Toezicht hebben geen directe belangen bij de instelling. Bij de evaluatie van het functioneren van de bestuurder en bij de evaluatie van het eigen functioneren, gebruikt de Raad van Toezicht de zorgbrede Governance Code.

In april heeft de heer Spoelstra afscheid genomen als toezichthouder. Zijn termijn zat erop. Hij heeft een belangrijke bijdrage geleverd bij de renovatie van het verzorgingshuis en het nadenken over de mogelijke realisatie van de Paladijn.

De bestuurder is rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de Raad van Toezicht.

Sinds 2011 is er binnen de Koperhorst een managementteam geïnstalleerd. De bestuurder is hier de voorzitter van. Leden zijn de teamleiders intramurale zorg, extramurale zorg, dagopvang en PG zorg, welzijn/vrijwilligers en de facilitair manager. De facilitair manager vervangt de bestuurder bij (langdurige) afwezigheid.

De Raad van Toezicht overlegt jaarlijks met de ondernemingsraad en met de Cliëntenraad. Met het managementteam is contact op de jaarlijks georganiseerde beleidsbijeenkomsten.

### **3.2 Raad van Bestuur (de bestuurder)**

De Koperhorst heeft een eenhoofdig bestuur. De bestuurder heeft jaarlijks een functioneringsgesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht en een lid Raad van Toezicht



---

De beloning van de bestuurder is passend in het beloningsstelsel van de NVZD en valt binnen de Balkenende norm.

De nevenfuncties van de bestuurder zijn niet conflicterend met het besturen van de Koperhorst. Naast een aantal kerkelijke bestuurlijke functies is de bestuurder respectievelijk: inhoudelijk deskundig lid van de klachtencommissie van de SSIG Gooi en Vechtsteken (buiten de regio waaronder de Koperhorst valt); bestuurslid van de provinciale branchevereniging IVVU, de overkoepelende vereniging van verpleeg- en verzorgingshuizen in de regio Utrecht en voorzitter van de Raad van Commissarissen van een woningbouwstichting in de regio Haaglanden.

Tevens neemt de bestuurder in het verslagjaar een aantal keer als bestuurder of inhoudsdeskundige deel aan landelijke projecten die door Actiz (de branchevereniging) opgezet zijn.

De bestuurder is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die bewerkstelligen dat alle relevante financiële informatie tijdig bekend is, en dat deze informatie steeds juist en volledig is.

Er zijn duidelijke afspraken over welke onderwerpen en in welke frequentie de bestuurder de Raad van Toezicht schriftelijk informeert.

### **3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)**

#### **Samenstelling Raad van Toezicht**

		<i>Vak/aandachtsgebied:</i>
• Dhr. G.H. Beens	voorzitter	notariaat, fiscale zaken, voorgedragen door de Cliëntenraad
• Mw. M.J. Guliker	lid	personele zaken
• Dhr. B. Spoelstra	lid	huisvesting en bouwkundige zaken tot april 2013
• Dhr. J.G. Verheij	lid	financiën
• Mw. G.H. van der Waaij	lid	juridische en zorginhoudelijke zaken
• D.J. Bakker	lid	huisvesting en bouwkundige zaken/ zorg vanaf maart 2013
• P.J van den Boogaard	lid	vastgoed en gemeentelijke politiek vanaf maart 2013

De Raad van Toezicht bestaat sinds eind 2013 uit 6 leden. Er bestaat geen binding met de Koperhorst, behalve dat men lid is van de Raad van Toezicht.

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2013 geen bezoldiging voor hun werk.

In het verslagjaar vergaderde de Raad van Toezicht 8 keer in aanwezigheid van de bestuurder en een maal separaat, i.v.m. de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en de voorbereiding van het beoordelingsgesprek met de bestuurder. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in het verslagjaar een bijeenkomst gehad het voltallige managementteam. Onderwerp bij deze sessies was de toekomst van de Koperhorst.

De Raad van Toezicht vergaderde voorts in het verslagjaar één maal met de Cliëntenraad en één maal met de Ondernemingsraad.



---

#### Aandachtspunten van de Raad van Toezicht in 2013:

- **De strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de zorgorganisatie: De toekomst van de Koperhorst:**

De aangekondigde bezuinigingen en veranderingen in de AWBZ en de ouderenzorg hebben in 2013 prominent op de agenda gestaan. Voor de Koperhorst hebben de bezuinigingen grote gevolgen. De bestuurder had samen met het MT diverse scenario's doorgesproken en doorgerekend. De Raad van Toezicht heeft daarvan kennisgenomen en deze kritisch bevraagd. De bestuurder heeft uiteindelijk voor een scenario gekozen en deze is financieel in een meerjaren begroting en liquiditeitsprognose helemaal doorgerekend. Voor de Raad was het voldoende om, met de wetenschap van dat moment, de bestuurder het vertrouwen te geven om de plannen uit te werken en te realiseren. Er is wel afgesproken dat de bestuurder de Raad goed op de hoogte houdt van alle nog te wijzigen wet en regelgeving en wat daar de financiële gevolgen en de risico's zijn voor de Koperhorst op korte en middellange termijn.

- **De realisatie van de statutaire en andere doelstellingen van de zorgorganisatie:**

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht regelmatig gesproken over de doelen van de organisatie, gezien vanuit een meerjarenperspectief en het creëren van een veilige woon en leefomgeving voor kwetsbare ouderen, waarbij de zorgvraag niet als zorg(gelijk) ervaren wordt.

- **Financiële en organisatorische risico's:**

Onderwerpen die in dit kader structureel aan de orde kwamen waren: veiligheid van zorg en veiligheid van gebouw; ziekteverzuim en verzuimcijfers; AO/IC kwartaalrapportages en de kwartaalrapportages m.b.t. de klachten van de cliëntenvertrouwenspersoon.

- **Informatievoorziening:**

In het verslagjaar informeerde de bestuurder de Raad van Toezicht d.m.v. een vast format over de financiële cijfers. Ieder kwartaal werd de voortgang van het jaarplan gemonitord; Tevens is de Raad van Toezicht regelmatig door de bestuurder geïnformeerd over de naleving van wet- en regelgevingen en ontving zij de interne nieuwsbrieven voor bewoners en medewerkers.

- **Accountant:**

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar 2 keer met de accountant gesproken. In het voorjaar n.a.v. de jaarrekening 2012 en in het najaar n.a.v. de door de accountant uitgevoerde interim-controle en de fiscaliteiten. Hierbij was ook de externe administrateur aanwezig.

- **Realisatie van de woontoren De Paladijn:**

Samen met Hurks-projectontwikkeling heeft de bestuurder (met instemming van de Raad van Toezicht) een product ontwikkeld van wonen zorg en welzijn. Afgelopen jaar is onderzocht of dit project te financieren was. In 2013 bleek dat het project in de huidige markt niet levensvatbaar is. Uiteindelijk is op initiatief van Hurks, afgesproken het project voorlopig te stoppen en als de woning- en financieringsmarkt weer aangetrokken is te bezien of het nog een te realiseren en wenselijk project is.



---

### Goedkeuring

- De Raad van Toezicht heeft na overleg met de bestuurder zijn goedkeuring geuit over de begroting en het jaarplan voor 2014.
- De jaarrekening 2012 met het daarbij behorend maatschappelijk verslag zijn goedgekeurd en de Raad van Toezicht heeft decharge verleend aan de bestuurder.

### De relatie met de bestuurder

De relatie met de bestuurder wordt als goed omschreven, er is sprake van wederzijds vertrouwen en een kritische houding. De Raad van Toezicht constateert dat zij kan uit gaan van de correctheid van de informatie die zij van de bestuurder krijgt. In haar evaluatie met de bestuurder geeft de Raad van Toezicht aan tevreden te zijn over de informatievoorziening door de bestuurder. Op aanvullende informatievragen wordt, naar het oordeel van de Raad van Toezicht, door de bestuurder adequaat gereageerd. De voorzitter heeft, als dat nodig is, extra contact met de bestuurder.

De manier van verslaglegging per kwartaal over de jaarplannen door de bestuurder werd als helder en duidelijk ervaren.

### Gesprek met de Cliëntenraad

De volgende onderwerpen kwamen tijdens het gesprek met de Cliëntenraad aan de orde:

- De samenwerking tussen Cliëntenraad en de bestuurder
- De werkwijze van de Raad van Toezicht
- De toekomst van de Koperhorst
- Het welzijn en welbevinden van de cliënten
- De verandering in de zorgverlening
- De sfeer binnen de Koperhorst
- De contacten met de cliëntenvertrouwenspersoon

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht de schriftelijke verslagen van de cliënten vertrouwenspersoon ontvangen.

### Gesprek met de Ondernemingsraad

De volgende onderwerpen kwamen tijdens het gesprek met de Ondernemingsraad aan de orde:

- De toekomst van de Koperhorst
- De weerslag van de organisatie- en beleidsveranderingen op de medewerkers: vooral medewerkers die al jaren werkzaam zijn binnen de Koperhorst hebben moeite met de veranderingen. De opening van m.n. de eerste kleinschalig wonen afdelingen en de in- en externe verhuizingen, hebben stress opgeleverd voor cliënten en familie, wat doorwerkte naar medewerkers;
- De samenwerking tussen OR en bestuurder; de OR voelt zich goed geïnformeerd door de bestuurder;
- De belangrijkste werkzaamheden van de OR in 2013 en de wijze waarop de OR medewerkers (succesvol) stimuleert om mee te praten en hoe moeilijk dat is.
- Kennismaking met twee nieuwe leden van de RvT
- De samenwerking tussen RvT en de bestuurder;
- De manier waarop bestuurder en de RvT omgaan met evt. geschillen;



---

### De accountant

De Raad van Toezicht benoemt de accountant. De Koperhorst is vanaf 2011 cliënt bij Verstegen accountants en adviseurs. In 2013 vonden 2 gesprekken tussen de accountant en de Raad van Toezicht plaats. Het waren positieve, kritische gesprekken.

## 3.4 Managementteam

### Samenstelling managementteam

- Mw. I. Vriens, voorzitter, bestuurder
- Dhr. R. Sakkers, lid, manager facilitaire dienst
- Mw. A. v.d. Veen, lid, teamleider zorg intramuraal grootschalig
- Mw. A. v. Beek, lid, teamleider zorg extramuraal
- Mw. E. Hoogervorst, lid, teamleider psycho-geriatrie
- Mw. W. Polhoud, lid, teamleider activiteiten, welzijn en vrijwilligerswerk.

De bestuurder is de voorzitter van het managementteam. Bij afwezigheid wordt zij waargenomen door de manager facilitaire dienst. Het managementteam vergadert twee wekelijks. Stafmedewerkers als een P&O functionaris, opleidingscoördinator, financieel consultant enz. worden, wanneer dit relevant is, voor de vergadering uitgenodigd.

In 2013 is er door het MT veel tijd besteed aan de toekomst van de Koperhorst, het opbouwen van een nieuwe organisatievorm en het hierin meenemen van de medewerkers. Met name op het gebied van werkhouding, taakvolwassenheid en het nemen van de verantwoordelijkheid passend bij de functie die de medewerker bekleedt.

## 3.5 Bedrijfsvoering

### Algemeen

De overheid wil dat zorgorganisaties zich als ondernemer gaan gedragen, meer initiatief ontplooiën en daarbij risico's goed weten in te schatten. Dit biedt kansen voor zorgorganisaties. Anderzijds is het zo dat het zorgkantoor, ZN, de NZa en VWS de zorgorganisaties weinig ruimte bieden om echt ondernemer te kunnen zijn. De prijsvorming van de zorgproducten wordt bepaald door het Zorgkantoor d.m.v. afslagtactiek. In 2013 heeft het zorgkantoor, vooruitlopend op wet en regelgeving, bij de zorginkoop al ingespeeld op de komende bezuinigingen. Voor de Koperhorst betekende dit in 2013 de afbouw van 12% van de nog aanwezige ZZP's 1 en 2. Voor de vrijkomende plaatsen mochten geen hogere zorgvragers instromen. Kortweg in 2013 is de korting op de intramurale capaciteit reeds ingezet.

Besloten werd deze plaatsen in 2013, zolang er nog geen andere bestemming voor bestond, in te zetten voor kortdurende hotelmatige opnames. De cliënt betaalde het verblijf zelf en de zorg werd in functies verleend en als extramurale zorg gedeclareerd. In 2013 maakten 13 mensen gedurende 261 dagen gebruik van de kortdurende hotelmatige opnames.

Met Achmea zorgverzekeringen is geprobeerd om een contract af te sluiten voor hotel-/ herstellzorg. De verzekeraar meende echter dat ze dit al voldoende in herstellzorg in Amersfoort gecontracteerd had. Opmerkelijk, daar Achmea slechts 1 partij gecontracteerd heeft in de omgeving. Vanuit de Koperhorst is er voor gekozen herstellzorg te gaan leveren waar mensen met een smalle beurs ook gebruik van kunnen maken. Achmea heeft een product gecontracteerd



---

waarvan de eigen bijdrage van de cliënt, naast het verzekerde bedrag, aanzienlijk hoger is dan het bedrag wat de Koperhorst de cliënt per verblijfsdag berekent.

In april gaf het zorgkantoor aan dat alle zorgaanbieders met een contract voor hoge ZZP's zonder behandeling deze af moesten gaan bouwen. Voor de Koperhorst betekende dit dat de gehele intramurale voorziening in 2018 afgebouwd zou moeten zijn. Dit zou het faillissement voor de Koperhorst betekenen. De redenatie van het zorgkantoor was dat in de toekomst, binnen de nieuwe wet Langdurige Zorg, de hoge ZZP's zonder de functie behandeling niet meer nodig zouden zijn.

De Koperhorst heeft samen met aantal collega organisaties onderzoeksbureau Berenschot opdracht gegeven om te onderzoeken welke gevolgen de beleidslijn van het zorgkantoor zou hebben. Ook zijn de regionale gevolgen voor de nog contracteerbare zorg in beeld gebracht. Deze zou voor de hoge ZZP's binnen de regio met 30% tot 40% afgebouwd moeten worden, terwijl de overheid stelde dat het bedrag aan ZZP5 en hoger in 2018 5% lager zou moeten zijn dan in 2012. Ook zouden de bezuinigingen met name gehaald dienen te worden uit efficiëntie en liever niet uit volume.

Het ministerie van VWS heeft zorgkantoor Agis Achmea uiteindelijk op haar beleid aangesproken. Hierop heeft het zorgkantoor haar beleid bijgesteld en aangegeven dat in de toekomst ook de hoge ZZP's zonder de betaling van de component behandeling behouden blijven.

Naar aanleiding van deze koerswijziging heeft de Koperhorst in overleg met het zorgkantoor een plan voor de toekomst van de organisatie gemaakt. Dit plan is, passend binnen de op dat moment door de overheid gestelde kaders, in het najaar door het zorgkantoor goedgekeurd.

Hoewel de Koperhorst de erkenning heeft voor de functie behandeling, is deze functie tot op heden door het zorgkantoor niet verzilverd. Het zorgkantoor ziet dit als een capaciteitsuitbreiding en daar is geen geld voor.

Vanuit de visie Koperhorstvisie op ouderenzorg kunnen dementerende cliënten opgevangen worden in een open omgeving waar wonen, welzijn en welbevinden voorop staan. Vanuit deze visie is de huisarts de hoofdbehandelaar en is de specialist ouderenzorg (SOG) op afroep beschikbaar. Om de functie behandeling voor de ZZP's 3 en hoger goed te kunnen borgen, zijn er afspraken gemaakt met de huisartsen, die als hoofdbehandelaar optreden en met Birkhoven Zorggoed als ondersteuner en borger van goede verpleeghuiszorg.

Wachtenden met een lage ZZP kregen in 2013 uitsluitend extramurale woningen aangeboden, waarbij men zorg in functies of met een VPT afnam.

Medio januari beschikte 21% van de intramurale cliënten over een ZZP1 of ZZP2. Medio december is dit aantal gedaald naar 16%.

Naar aanleiding van plannen voor de toekomst zijn in het laatste kwartaal de 6<sup>de</sup> en 7<sup>de</sup> woonlaag van de nieuwbouw omgebouwd tot groepsopvang voor cliënten met een ZZP5 en hoger. Per december wonen nu 40 cliënten, verdeeld over 5 groepen van 8 cliënten, op een kleinschalige woongroep binnen een grootschalige setting. Er is sprake van een open setting.



---

Vanwege het afbouwen van de capaciteit van de lage ZZP's en de realisatie van 2 groepen kleinschalig wonen, staan er eind december op de 3<sup>e</sup> etage, 8 appartementen leeg. In het eerste kwartaal van 2014 zal er op deze etage een afdeling herstellzorg/hotelmatische zorg gerealiseerd gaan worden.

Daar in de toekomst 50% van de intramurale capaciteit omgezet wordt in huurappartementen met daaraan gekoppelde zorglevering, is bij de belastingdienst een aanvraag neergelegd om de appartementen te gaan verhuren. De doelgroep zijn cliënten met een laag inkomen en een zorgvraag op het niveau van ZZP3/4. Cliënten zijn niet langer in staat een eigen huishouden te voeren. De belastingdienst heeft hierop positief geantwoord.

De Koperhorst beschikt over een 7 dagen per week geopende dagverzorgingsafdeling voor beginnend dementerende cliënten. Deze opvang voor o.a. cliënten uit de wijk voorziet in een duidelijke behoefte.

In 2013 worden een aantal keer cliënten uit de wijk met spoed tijdelijk opgenomen omdat de mantelzorgers uitvielen of het tijdelijk niet meer aankonden.

Op 1 januari wordt aan 34 cliënten dagverzorging geboden. In december daalt het aantal cliënten licht naar 31. Het valt op dat de problematiek rond deze cliënten complexer wordt.

In 2013 nam de Koperhorst deel aan verschillende vergaderingen georganiseerd vanuit de gemeente Amersfoort, in het kader van de overheveling van begeleiding (AWBZ) naar de gemeente (WMO). Het wordt in het verslagjaar niet duidelijk op welke wijze de gemeente hier vorm aan wil geven. Het is wel duidelijk dat wanneer ouderen met een zorg- of begeleidingsvraag langer thuis blijven wonen, er een nog grotere behoefte zal zijn aan voorzieningen zoals de Koperhorst deze biedt, waar structuur en veiligheid wordt geboden en mantelzorgers ontlast worden.

Binnen de muren van de Koperhorst is een psychogeriatrische verpleeghuisunit van Beweging 3.0 gevestigd. Voor echtparen is dit een belangrijke reden om voor de Koperhorst te kiezen.

De 3 appartementen voor Kortdurend Verblijf zijn het hele jaar zo goed als gevuld geweest.

Extramuraal fluctueert de zorgvraag vanwege het beperkte aantal cliënten (maximaal 110 woningen). Voor nieuwe huurders van een woning geldt dat in de woningen van de Koperhorst alleen mensen wonen die in het bezit zijn van

een AWBZ indicatie en/ of een WMO indicatie. Men komt hier dus wonen omdat men een keuze maakt voor de Koperhorst als zorgaanbieder.

In 2013 biedt de Koperhorst Hulp bij het Huishouden (HH) in het kader van de WMO zelfstandig aan. In 2014 zal dat ook het geval zijn. Voor 2015 komt er een nieuwe aanbesteding en strengere indicatiestelling omdat het landelijk budget met 40% gekort wordt.

De gemeente Amersfoort geeft vanaf 2012 aan cliënten met een inkomen van 1.5 bijstandsniveau geen indicatie meer af voor HH1. Men gaat er vanuit dat



---

deze cliënten de huishoudelijke zorg zelf kunnen betalen. Cliënten met hogere inkomens die een herindicatie aanvragen, verliezen op deze wijze hun indicatie HH. Aan het eind van het verslagjaar is d.m.v. een gerechtelijke uitspraak een streep door dit beleid gezet. Wel is men veel strenger gaan (her)indiceren en is het voor ouderen moeilijker geworden om een indicatie voor huishoudelijke hulp te ontvangen. Cliënten die geen (her)indicatie ontvangen, kunnen huishoudelijke zorg privaat bij de Koperhorst inkopen.

Ook op het aantal uren Hulp bij het Huishouden 2 wordt beknipt. Voor cliënten die de regie over hun leven aan het verliezen zijn, is dit zeer ingrijpend.

Deze cliënten hebben vaak ook zorg nodig. Het gevolg is dat verzorgenden (duurdere krachten) een deel van de regiefunctie over het huishouden overnemen.

Alle zorgmedewerkers, zowel intramuraal als extramuraal, registreren, met behulp van een iO (een digitale kaartlezer) gekoppeld aan het Nedap zorgregistratiesysteem, de zorgtijd bij de cliënt. De geautomatiseerde zorgregistratie maakt een zeer nauwkeurige registratie van zorgtijd, thuis bij de cliënt mogelijk. Het systeem genereert overzichtelijke managementinformatie, waardoor o.a. goed gestuurd kan worden op de zorgindicatie versus de geleverde zorg, zowel intra- als extramuraal. Vragen van cliënten over de hoeveelheid geleverde zorg, kan, met de uitdraai van Nedap in de hand, met de cliënt besproken worden.

Ook de huishoudelijk medewerkers registreren, met behulp van het Nedap systeem, hun werktijd bij een cliënt.

In het verslagjaar werd deelgenomen aan de Benchmark in de Zorg van Actiz. Uit de benchmark kwam de Koperhorst naar voren als een van de koplopers en snelst stijgende organisaties in 2013.

### **Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC)**

De interne controle over de AWBZ en WMO zorg en productieregistratie en facturatie, wordt uitgevoerd door een onafhankelijke intern controlemedewerker. De intern controlemedewerker is gepositioneerd onder de bestuurder. De controlewerkzaamheden worden uitgevoerd conform de interne controleplannen AWBZ en WMO en zijn met de externe accountant afgestemd op risico's op productie- en registratiefouten. De interne controleplannen voldoen aan de Regeling CA/NR-300.014 Administratieve Organisatie en Interne Controle, AWBZ-zorgaanbieders (Nza) en het Controleprotocol WMO (Servicebureau|Gemeenten).

Per kwartaal werd de interne controlerapportage over het achterliggende kwartaal ingediend bij de bestuurder. Binnen 14 dagen na indiening van de rapportage, werden de controlebevindingen en aanbevelingen besproken met de bestuurder, de teamleiders zorg en de cliëntadministratie. Tijdens de AO/IC-bespreking werden opvolgingsafspraken geformuleerd welke tijdens de eerstvolgende interne controle getoetst werden door de intern controlemedewerker.



---

De Raad van Toezicht en het Managementteam ontvingen de interne controlerapportages en de verslagen van de AO/IC-besprekingen.

In 2013 werden tijdens de interne controles geen significante afwijkingen in de productieregistratie en -facturatie geconstateerd. De geleverde zorg en gedeclareerde zorg, bleven binnen de bandbreedte van de zorgindicatiebesluiten van de cliënten. In de verschillende stadia van productievastlegging en declaratie, vond zichtbaar controle in het primair proces plaats door de cliëntadministratie, zorgteamleiding en de bestuurder. De (significante) incidentele afwijkingen die in het primair proces aangetroffen werden, zijn allen tijdig en gedegen gecorrigeerd en waar nodig gecommuniceerd.

In het verslagjaar werden 40 afwijkingen geconstateerd in de cliëntregistratie. De afwijkingen hadden hoofdzakelijk betrekking op het niet- of niet volledig, tijdig- of juist vastleggen en evalueren van zorgafspraken met cliënten in zorgleefplannen.

#### **Aansturing van de organisatie**

Het MT bestaat uit 5 personen, zijnde de teamleiders van de diverse afdelingen binnen de Koperhorst, voorgezeten door de bestuurder. In 2013 heeft het MT een training gevolgd op het gebied van, leiderschap en aansturing van de teams. Daarnaast heeft het MT in twee sessies, samen met de RvT nagedacht over de toekomst van de Koperhorst en deze verder ontwikkeld.

### **3.6 Cliëntenraad**

#### **Jaarverslag Cliëntenraad 2013**

##### **Taken en werkwijze Cliëntenraad**

De Cliëntenraad heeft jaarlijks de beschikking over een budget waaruit het lidmaatschap van de LOC en lopende uitgaven die de Cliëntenraad wenst te doen worden gefinancierd. In 2013 was het budget toerijkend en vormde dit voor de Cliëntenraad geen aanleiding tot discussie.

Sinds 2008 maakt de Cliëntenraad gebruik van een externe notulist. In het verslagjaar was de notulist langdurig ziek en werd intern voor een notulist gezorgd.

De Cliëntenraad kwam in 2013 6 keer bijeen voor onderling overleg. Tijdens deze vergaderingen werden o.a. de vergaderingen met de bestuurder voorbereid. Bij deze vergaderingen was de cliëntenvertrouwenspersoon aanwezig om de Cliëntenraad terzijde te staan. In totaal vonden zes vergaderingen tussen de Cliëntenraad en de bestuurder plaats. Tevens vond een vergadering plaats met de Raad van Toezicht van de Koperhorst en vond overleg plaats met een vertegenwoordiger van het zorgkantoor.

#### **Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2013**

De Cliëntenraad is opgebouwd uit 4 verzorgingshuiszetels, 2 Zorgservice zetels, 2 Seniorenwoningen zetels en een onafhankelijke voorzitter. Door de toenemende zorgzwaarte van de cliënten in het verzorgingshuis zijn deze zetels nu deels bezet door familieleden van cliënten.



---

## Samenstelling Cliëntenraad 2013

### Rol/ vertegenwoordiger van:

- |                               |                                 |
|-------------------------------|---------------------------------|
| • dhr. P.J. Scheepbouwer      | Voorzitter – Seniorenwoningen   |
| • dhr. J.G. de Meij           | Lid – Verzorgingshuis           |
| • Mw. G. Tuithof- Bontekoning | Lid – Verzorgingshuis           |
| • mw. L. Sablerolles          | Lid – Verzorgingshuis v.a. mei  |
| • Mw. G. Lippens              | Lid – Verzorgingshuis tot mei   |
| • dhr. M. Hoenkamp            | Lid – Verzorgingshuis           |
| • mw. M.P.A. Kuiper-Wakker    | Secretaris –Zorgservicewoningen |
| • mw. J. Landman-Riksen       | Lid – Zorgservicewoningen       |
| • mw. C.J. Ballendux-Verzaal  | Lid – Seniorenwoningen          |
| • mw. P. Aronstein            | Lid – Seniorenwoningen          |

### Gesprek met het Agis Zorgkantoor

Ook dit verslagjaar vond er een gesprek plaats tussen de Cliëntenraad en Agis accountmanager mevrouw Kemper. Uitgebreid is er gesproken over de toekomst van de Koperhorst ten gevolge van de grote veranderingen in de ouderenzorg.

### Gesprek met de Raad van Toezicht

In het gesprek komen de volgende zaken aan de orde:

- De samenwerking tussen Cliëntenraad en de bestuurder: de Cliëntenraad geeft aan dat de samenwerking met de bestuurder goed is. Vragen en klachten worden altijd op korte termijn door de bestuurder afgehandeld en de Cliëntenraad kan met alles bij de bestuurder terecht.
- De samenwerking met de cliëntenvertrouwenspersoon verloopt op een prettige manier. Zij helpt de Cliëntenraad o.a. met de voorbereiding van de vergaderingen met de bestuurder.
- De bejegening van cliënten door medewerkers: de situatie is verbeterd.
- De Cliëntenraad speelt conflicten tussen cliënten en problemen rond bejegening onder cliënten door aan de cliëntenvertrouwenspersoon. Zij bemiddelt vervolgens in deze situaties.
- De invoering van Nedap *Caren* heeft de transparantie en een betere communicatie tussen verzorgende en contactpersonen van cliënten verbeterd. Deze transparantie en snelle communicatie die *Caren* met zich meebrengt, wordt positief ervaren.
- De woontoren: de Cliëntenraad wordt regelmatig op de hoogte gebracht van de stand van zaken.
- De toekomst van de Koperhorst wordt tijdens vergaderingen met de bestuurder doorgesproken. De Cliëntenraad heeft ingestemd met o.a. de overgang (op vrijwillige basis) van cliënten van ZZP naar VPT met huur, hotelmatig verblijf en uitbreiding van kleinschalig wonen.

### Gesprek met de audit-commissie voor gastvrijheidszorg met sterren

In het kader van de audit voor de gastvrijheidszorg met sterren heeft de Cliëntenraad een gesprek gevoerd met de auditoren. Uiteindelijk heeft de Koperhorst 4 sterren behaald.

### Adviesaanvragen neergelegd bij de Cliëntenraad:

- Toekomst van de Koperhorst
  - Omzetten van 40 appartementen van het verzorgingshuis in scheiden



---

wonen en zorg voor zorgvragers die een beschutte en beschermde leefomgeving nodig hebben. De huidige cliënten kunnen er blijven wonen. Hun wordt wel de keuze voorgelegd van wel of niet scheiden van wonen en zorg door te voeren

- Realiseren van 5 groepen van 8 personen voor dementerende ouderen
  - Realiseren van 10 hotelmatige bedden / hotelbedden
  - Doelgroep ouderen aan de onderkant van de financiële samenleving AOW, mogelijk aangevuld met een klein pensioen.
  - Handhaven dagactiviteiten
  - Profileren Koperhorst in de wijk
- De Cliëntenraad ging akkoord met de aanvraag.

- **Keuze warme maaltijd thuis, op het moment van serveren**

In overleg met de Cliëntenraad heeft er een proef plaats gevonden om de bewoners in de flats ook thuis ter plekke te laten kiezen wat ze die dag wilde eten. Deze proef is negatief uitgevallen. Men was ontevreden over de temperatuur van het eten, het duurde te lang voordat iedereen eten kreeg. In 2014 wordt er gezocht naar een ander systeem om de keuze zo dicht mogelijk bij het moment van gebruik te leggen.

In het verzorgingshuis heeft de proef ook plaats gevonden. Hier bleek dat dit, gezien de afstanden tussen de appartementen het daar wel haalbaar is. Uiteindelijk is gekozen om dit m.b.v. eenvoudige bain-mariewagens te doen wat voor het warmste eten zorgt.

- De Cliëntenraad ging akkoord met de invoering van de directe keuze in het verzorgingshuis en het verder zoeken naar een goed systeem voor de flats.

- **Hoogte waskosten en broodgeld in het verzorgingshuis**

Indexatie waskosten en broodgeld met de CBS prijsindex.

- De Cliëntenraad ging akkoord.

- **Bewoners in het verzorgingshuis met een ZZP1 t/m 3 voorleggen of zij over willen gaan naar het scheiden van wonen en zorg.**

De Koperhorst heeft van de belastingdienst toestemming gekregen om de appartementen in het verzorgingshuis onzelfstandig te verhuren. Het zorgkantoor wil dat de Koperhorst zo snel mogelijk de 40 appartementen voor de lichtere zorg omzet in appartementen die verhuurd gaan worden met zorg. Uit berekeningen blijkt dat het voor sommige verzorgingshuiscliënten financieel gunstiger is om de scheiding van wonen en zorg per direct door te voeren.

- De Cliëntenraad gaat akkoord. Belangrijke voorwaarden zijn: volledig vrije keuze en geen terugval in zorg en dienstverlening. Alle cliënten met een ZZP1 t/m 3 zullen een schrijven ontvangen.

- **Uitkomst cliëntenraadpleging (CQ-index) 2012 (uitkomsten bekend per einde 2012)**

Met de Cliëntenraad werden de resultaten van de raadpleging doorgesproken. De Koperhorst behaalde goede scores. Intramuraal zijn cliënten minder tevreden over het schoonhouden van de woning. Hierop wordt een verbeterplan opgesteld. Cliënten worden voortaan goed geïnformeerd over de keuzes die zij kunnen maken t.a.v. het schoonhouden van de woning. De in de ZZP inbegrepen



---

tijd voor het schoonmaken bedraagt 45 minuten per week. In dit zeer geringe tijdbestek kan, blijkens ook de uitkomsten van de raadpleging, niet aan alle wensen wat betreft schoonmaken voldaan worden. Aan cliënten wordt voortaan voorgelegd welke keuzes er gemaakt zouden kunnen worden. Zoals een deel zelf doen, of een mantelzorger vragen dit te doen, maar ook het bijkopen huishoudelijk hulp behoort tot de mogelijkheden.

- De Cliëntenraad gaat akkoord met het verbeterplan naar aanleiding van de cliëntenraadpleging. Afgesproken wordt de uitkomsten van de raadpleging verder tijdens de familiebijeenkomsten uitgebreid aan de orde te laten komen.

#### Onderwerpen besproken door Cliëntenraad en bestuurder:

- **Toekomst van de Koperhorst en de veranderingen in de ouderenzorg**

De ontwikkelingen, zowel landelijk als voor de Koperhorst, zijn tijdens nagenoeg iedere vergadering met de Cliëntenraad doorgesproken. De Cliëntenraad was actief betrokken bij de ontwikkeling van de toekomstplannen voor de Koperhorst.

De Cliëntenraad vond de interne verhuizingen ten behoeve van de realisatie van twee etages groepswonon en een etage hotelmatige zorg, erg bezwaarlijk voor betrokken cliënten. De Cliëntenraad zag echter ook in dat de Koperhorst deze stappen i.v.m. het voortbestaan wel moest zetten. De Cliëntenraad heeft er bij de bestuurder geadviseerd de betrokken cliënten tijdig en goed te informeren en de verhuiskosten te bekostigen.

- **Parkeren**

De parkeeroverlast is tijdens vergaderingen meermalig aan de orde gekomen. Op verzoek van de Cliëntenraad werd nader onderzocht wie de veroorzakers van de parkeeroverlast waren. Gedurende een week zijn alle bestuurders van verkeerd geparkeerde auto's hierop aangesproken. Het bleek hoofdzakelijk te gaan om familieleden en gasten van Koperhorstbewoners.

De bestuurder vertelde de Cliëntenraad erg geschrokken te zijn van de agressieve manier waarop de receptie bejegend is door personen die hun auto verkeerd parkeerden. Daar het aanspreken van foutparkeerders niet tot een oplossing heeft geleid, is besloten om in 2014 een bedrijf in te schakelen wat wielklemmen plaatst bij fout geparkeerde auto's.

- **Aanschaf nieuwe zusteroproep en omroep installatie**

De Cliëntenraad is gedurende het verslagjaar geïnformeerd over het proces van aanschaf en installatie van een nieuwe personenzoekinstallatie/telefoniesysteem.

- **Overleg van jaarthema's voor de activiteiten**

Met de Cliëntenraad zijn de activiteiten in de decembermaand geëvalueerd.

- **Begroting 2013 met de jaarplannen en jaarrekening 2012**

Deze wordt met de Cliëntenraad door de bestuurder doorgesproken.

- **Overgang HKZ certificering naar Prezo**



---

De overstap naar het Prezo kwaliteitssysteem, de achterliggende visie en het traject tot aan de certificering zijn besproken met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad sloot zich aan bij het besluit.

- **Deelname dementerende cliënten aan activiteiten**

De Cliëntenraad discussieerde met de bestuurder over deelname van dementerende cliënten aan activiteiten. Waarbij een deel van de leden de stelling innam dat deze cliënten alleen zouden moeten deelnemen aan activiteiten op de dagactiviteiten- of woonafdeling en niet aan algemene activiteiten en het restaurant. De uitkomst van de discussie was uiteindelijk eenduidig: iedereen die in de Koperhorst woont heeft het recht om deel te nemen aan activiteiten naar eigen keuze, waar deze dan ook georganiseerd worden. Alleen genieten van een activiteit zonder actieve deelname is net zo belangrijk als actief deelname. Waarbij de Cliëntenraad wel aantekent dat wanneer er een grotere groep dementerende cliënten aan een activiteit deelneemt, het goed is als er een extra begeleider aanwezig is.

- **Functioneren bar, middagcafé en restaurant**

- Er vond overleg plaats over de openingstijden van het café. Afsproken werd dat:
  - de bar is open van 15.30 tot 17.00 uur
  - de bar in principe bemand wordt door een vrijwilliger
  - staat er toch een betaalde kracht achter de bar, dan werkt deze persoon langer door zodat het café toch tot 17.00 uur open kan blijven.
- De Cliëntenraad geeft aan dat bewoners tevreden zijn over het restaurant. De leden vinden het wel spijtig dat er zo weinig mensen gebruik maken van het terras. Ook merkt zij op dat de bediening daar te wensen overlaat.
- De Cliëntenraad brengt ter sprake dat extramurale cliënten het vreemd vinden dat verzorgingshuiscliënten niet hoeven te betalen voor de thematische maaltijd die in de avond plaatsvinden, terwijl ze 's middags ook al een warme maaltijd gebruiken. Hierop is afgesproken dat verzorgingshuiscliënten vanaf 2014 ook gaan betalen voor een thematische maaltijd. Wanneer 's middags geen warme maaltijd gebruikt wordt, krijgt men korting op de prijs van de themamaaltijd.

- **Voortgang De Paladijn**

De voortgang van de realisatie van een nieuw te bouwen woontoren met 70 woningen op het terrein van de Koperhorst staat regelmatig op de agenda van de Cliëntenraad. Eind 2013 is er besloten, gezien alle veranderingen in de ouderenzorg en de crisis waardoor de huizenmarkt op slot zit, om voorlopig het project te stoppen.

- **Vertrouwenspersoon**

Mw. Overberg, de Cliëntenvertrouwenspersoon bezocht de vergaderingen regelmatig. Haar kwartaalrapportages werden binnen de Cliëntenraad besproken.

- **Samenwerking met de Bestuurder**

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat er een goed en open contact met de bestuurder is waarbij men, van beide kanten, een positief kritische houding



---

heeft. Aan de mening van de Cliëntenraad wordt door de Koperhorst veel waarde gehecht.

- **Commissie van vertrouwenslieden**

Voor het oplossen van geschillen is de Cliëntenraad lid van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV).

### **3.7 De Ondernemingsraad**

#### **Ondernemingsraad**

De Ondernemingsraad bestaat uit de volgende medewerkers:

- Mw. Z. van der Veer, voorzitter
- Dhr. K. van de Glind, vicevoorzitter
- Mw. A. van de Grootevheen, secretaris
- Mw. E. van de Laar, lid
- Dhr. O. Reeskamp, lid

Bij de samenstelling van de Ondernemingsraad wordt gestreefd naar vertegenwoordiging van de zorgdienst, waaronder intramuraal, extramuraal en kleinschalig en vertegenwoordiging van de overige diensten door twee leden.

De Ondernemingsraad heeft 7 keer met de bestuurder vergaderd.

#### **Behandelde onderwerpen**

- Resultaten medewerkermonitor
- Uitkomsten CQ- Index
  
- Dienstverandering Kleinschalig
- Belangrijke stukken als jaarverantwoording 2012, Jaarrekening 2012, Interne begroting en jaarplannen en begroting 2013
- Aangescherpte begeleiding beleid leerlingen
- Werkdruk, werklust, versus productieve uren
- Toekomst Koperhorst
- Richtlijnen voor het gebruik van social media
- Aanpassing cao
- Iris
- Workshop De arbocatalogus VVT OR: dit kun je ermee!
- Raad van Toezicht

#### **Wisseling binnen de Ondernemingsraad**

Dit jaar hebben er een aantal wisselingen binnen de ondernemingsraad plaats gevonden.

Mw. E. v.d. Laar heeft aangegeven te willen stoppen, omdat ze het niet meer kon combineren met haar werk. Nu is daar in de loop van de tijd een verandering in gekomen waardoor ze toch is gebleven. Inmiddels is er een nieuwe kandidaat gevonden die de plaats van Mw. E. v.d. Laar zou innemen. Dit is dhr. O. Reeskamp.

Mw. J. Burk heeft ook aangegeven dat ze wil stoppen doordat de taken die ze doet binnen de Koperhorst te veel werden.

Hierdoor is mw. E. v.d. Laar weer van ondersteunend lid volledig lid geworden.



---

### Resultaten medewerkermonitor

Deze uitslagen zijn met de Ondernemingsraad doorgenomen.

### Uitkomsten CQ- Index

Ook deze uitslagen zijn met de Ondernemingsraad doorgenomen.

### Dienstverandering Kleinschalig

Er is een voorstel gedaan om een avonddienst van kleinschalig wonen te gaan veranderen om de werkdruk weg te nemen van de andere 2 avonddiensten. De Ondernemingsraad heeft hier zijn goedkeuring voor gegeven

### Belangrijke stukken als jaarverantwoording 2012, Jaarrekening 2012, Interne begroting en jaarplannen en begroting 2013

Al deze stukken zijn doorgenomen met de Ondernemingsraad.

### Aangescherpte begeleiding beleid leerlingen

Het beleid rondom het begeleiden van leerlingen zou herzien worden.

### Werkdruk, werklast, versus productieve uren

Aan de hand van de iO uitdraai is gebleken dat er uren in staan waarin het niet duidelijk is wat daarin wordt gedaan. Afgesproken is dat teamleiders hiermee aan de gang gaan.

### Toekomst de Koperhorst

Doordat de kraan van AWBZ wordt dicht gedraaid kwamen er vele veranderingen voor de Koperhorst.

Zowel de plannen voor de veranderingen binnen het huis als de veranderingen voor het personeel werd met ons door genomen. De Ondernemingsraad was erg tevreden dat alles zo duidelijk werd weergegeven.

Er is ook een bijeenkomst gehouden voor al het personeel om iedereen te informeren over de veranderingen.

### Richtlijnen voor het gebruik van social media

Na aanleiding van wat gebeurtenissen is de vraag over hoe om te gaan met social media ter discussie gekomen. De Ondernemingsraad is het volkomen eens dat hier iets mee gedaan moet worden. Wij hebben als taak op ons genomen om een discussie proberen los te maken onder het personeel hoe deze er over denkt.

### Aanpassing cao

We zijn op de hoogte gebracht over de aanpassingen van het cao.

### Iris

De Ondernemingsraad is op de hoogte gebracht dat in het nieuwe jaar gestart gaat worden met het digitaal aanleveren van loonstroken en nieuwsflits.

### Workshop De arbocatalogus VVT OR: dit kun je ermee

Er zijn twee leden naar deze workshop geweest. Hebben dit zeer leerzaam gevonden. Aangegeven is dat juist in dit soort workshops veel geleerd wordt doordat je vele ervaringen hoort van andere ondernemingsraden.



---

### Raad van Toezicht

Er is een vergadering geweest met de Raad van Toezicht. We hebben kennis gemaakt met de nieuwe leden van de RvT. De bestuurder was deels bij het gesprek met de RvT aanwezig. Er zijn over en weer vragen gesteld. Het was een interessante en gezellige vergadering.



---

## 4 **Beleid, inspanningen en prestaties**

### 4.1 **Visie en missie**

#### Missie

Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst is een zelfstandige woonzorgorganisatie waar de mens centraal staat.

De Koperhorst biedt activiteiten en voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en welzijn aan cliënten en aan ouderen in de wijk Schothorst. Met deze voorzieningen wil de Koperhorst een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven, het welzijn en welbevinden van ouderen. Zij respecteert hierbij de mate van zelfstandigheid die men zelf aangeeft. Er wordt een respectvolle houding naar elkaar verwacht. Ieder wordt in zijn waarde gelaten en het wordt duidelijk aangegeven wanneer zaken niet mogelijk zijn. Er wordt uitgelegd waarom zaken niet mogelijk zijn om vervolgens samen naar alternatieven te zoeken. De kwaliteit van het leven staat hierbij voorop.

De voorzieningen variëren van zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de extramurale woningen, behorend bij de Koperhorst en zorgverlening in het verzorgingshuis. Daarnaast biedt de Koperhorst welzijnsactiviteiten aan ouderen wonend in een van de complexen van de Koperhorst en in de wijk Schothorst.

De Koperhorst biedt een comfortabele, veilige woonomgeving en wordt gekenmerkt door gastvrijheid en openheid. Met een gastvrij klimaat wil de Koperhorst nadrukkelijk bijdragen aan het in stand houden en ontwikkelen van sociale netwerken van ouderen, zij wil een inspirerende omgeving zijn die uitnodigt tot ontmoeting en het ondernemen van activiteiten.

#### Visie

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening vormt de persoonlijke levenssituatie van de individuele cliënt. Wat voor de cliënt belangrijk is wordt voorop gesteld, in de eigen sociale omgeving en rekening houdend met de bestaande levensverwachting van de cliënt.

De zorg- en dienstverlening zijn aanvullend op de eigen mogelijkheden en op de ondersteuning die vanuit het persoonlijk netwerk gegeven wordt. De medewerkers van de Koperhorst zijn erop gericht om met aandacht en betrokkenheid te doen wat nodig is vanuit het perspectief van de cliënt. Zij werken cliëntgericht, op basis van vakkennis en deskundigheid, en leveren, in overleg met de cliënt, de benodigde zorg. Waarbij eigen keuzes van de cliënt gerespecteerd worden.

De Koperhorst biedt een goed woon- en leefklimaat waarbij uitgegaan wordt van de zelfstandigheid en eigenheid van de cliënt. Daar waar de functie behandeling geïndiceerd is, zal de behandeling in eerste instantie geboden worden door de huisarts, met op de achtergrond een specialist ouderengeneeskunde.

#### Kernwaarden

Naast de missie en visie zijn ook gedeelde waarden van groot belang. Die leggen de verbinding tussen cliënt en organisatie en bieden een kader waaraan het



---

handelen getoetst kan worden. De Koperhorst heeft voor de volgende waarden gekozen: betrokkenheid, respect, vertrouwen, cliëntgerichtheid en transparantie.

*Betrokkenheid* impliceert dat afstemming verder gaat dan het uitwisselen van vraag en antwoord, maar gebaseerd is op het gekend, gehoord en gezien worden van mensen. Het betekent dat er meegedacht wordt in het oplossen van problemen en het beantwoorden van vragen. Dit betreft niet alleen cliënten, maar ook medewerkers en vrijwilligers. Dit geldt in het bijzonder wanneer het gaat om dilemma's in de zorg- en dienstverlening.

*Respect* komt tot uiting in de bejegening op basis van gelijkwaardigheid, rekening houdend met de eigen identiteit van de cliënten. Zij krijgen de ruimte om te zijn wie zij willen zijn en te doen wat zij willen doen. Respect betekent ook dat er waardering is voor kennis en competenties van medewerkers en vrijwilligers, maar ook van medewerkers en vrijwilligers onderling. Dit is gebaseerd op gelijkwaardigheid in relaties, waar bij de ander als kritische partner wordt gezien.

*Vertrouwen* komt tot uitdrukking in relaties. Enerzijds in de relatie cliënt - medewerker, waar het vooral gaat om vertrouwen op basis van kennis en deskundigheid, anderzijds in de relatie medewerker - leidinggevende, in de bereidheid verantwoording af te leggen voor het handelen. Om medewerkers die verantwoordelijkheden te kunnen laten dragen, is ondersteuning, vertrouwen en waardering van leidinggevendens van groot belang. Zij geven de kaders aan waarbinnen de medewerker (professionele) ruimte krijgt om te handelen. En ook in de relaties met vrijwilligers is een wederzijds vertrouwen en erkenning van de competenties van groot belang.

*Cliëntgerichtheid* houdt in dat de organisatie er vooral is voor de cliënten. Van de medewerkers en vrijwilligers wordt verwacht dat zij een open houding hebben en cliënten de ruimte bieden om eigen keuzes te maken. Daartoe bieden zij de cliënt relevante alternatieven aan. Dit veronderstelt voortdurende reflectie op het eigen handelen in relatie tot zorg, welzijn en dienstverlening en de vraag van de cliënt. Het betekent ook dat de organisatie medewerkers de ruimte geeft om een relatie aan te gaan met cliënten om op basis van die relatie zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij behoeften en wensen van cliënten.

*Transparant* zijn in handelen houdt in dat men op alle niveaus bereid is om verantwoording af te leggen aan cliënten, medewerkers, vrijwilligers en de omgeving. Zorgvuldigheid in communiceren, denken en handelen is hier een voorwaarde voor. Transparantie geeft ook antwoord op de vragen van de inspectie, de overheid en de zorgverzekeraar om als organisatie toetsbaar te zijn op de kwaliteit die we leveren.

---

## **4.2 Algemeen beleid verslagjaar**

### **4.2.1 Zorgverlening Algemeen**

Medewerkers werden gestimuleerd om zowel individueel en als team hun verantwoordelijkheid te nemen. Met de teams werd gekeken naar de kernwaarden van de Koperhorst en de visie op zorg- en dienstverlening. Samen vertaalde men de kernwaarden naar de praktijk. Dit gaf veel stof tot nadenken en leverde waardevolle gesprekken op.

#### **Intramuraal**

Conform afspraak met het zorgkantoor worden cliënten met lage ZZP's niet meer in het opgenomen en wonen er aan het einde van het verslagjaar nog 13 cliënten met een ZZP1 of 2 in het verzorgingshuis. Wachtlijstcliënten met een lage ZZP krijgen een extramurale woning aangeboden. De ZZP's van deze cliënten werd omgezet naar een VPT of een functionele aanspraak.

In het verzorgingshuis nam de zorgvraag in 2013 toe. Het aantal cliënten met een ZZP5 en hoger werd aan het einde van het jaar door het zorgkantoor gemaximaliseerd op 40. Echter aan het eind van het jaar wonen er nog 42 cliënten met een ZZP5 en hoger in het verzorgingshuis. (53%) Daarnaast heeft nog ruim 12% van de cliënten een ZZP4.

#### **Kleinschalig wonen, groepswonen**

Aan het einde van het verslagjaar zijn er 5 afdelingen Kleinschalig wonen. Op iedere afdeling zijn 8 cliënten woonachtig. Alle cliënten beschikken over een ZZP5 of hoger. Men bewoont een eenkamerwoning en er is een gezamenlijke huiskamer en keuken.

Hoewel het om cliënten met een dementieel syndroom gaat, is er voor gekozen om de afdelingen niet af te sluiten. Ook behouden de cliënten hun eigen huisarts als hoofdbehandelaar. Bij Birkhoven Zorggoed wordt de deskundigheid ingekocht die nodig is voor een optimale zorgverlening. Te denken valt aan de Specialist Ouderengeneeskunde, de psycholoog en andere paramedici.

Op iedere kleinschalig wonen afdeling werkt een team bestaande uit betaalde krachten vrijwilligers. Ook familieleden van cliënten dragen hun steentje bij. De betrokkenheid van de familieleden is groot.

De contactverzorgenden van de kleinschalig wonen afdelingen zijn in 2012 gestart met de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric. Begin 2014 sluiten zij hun opleiding af. In het verslagjaar bleek de meerwaarde van de opleiding al. Met name wat betreft benaderingswijze van cliënten en de organisatie van een PG groep werden de vruchten geplukt.

De afdelingen dragen de namen van bijzondere vlindersoorten en heten: de Kopervlinder, de Paarse vlinder, de IJsvogelvlinder, de Smaragdvlinder en de Heidevlinder.



---

### Overige intramurale appartementen

De 50 overige intramurale appartementen liggen verdeeld over 5 etages. Hier wonen nog 13 cliënten met een ZZP1 of 2. De overige cliënten beschikken over een ZZP3, 4 of 6. Aan het einde van 2013 staan er van de 50 appartementen 8 appartementen leeg. Deze appartementen bevinden zich op de 3<sup>e</sup> etage. In 2014 wordt hier een hotelmatige functie voor kortdurende opname aan gegeven.

Intramuraal werd het grootschalige team aan het begin van het verslagjaar opgesplitst in twee teams. In de praktijk bleek wel, dat teams, door fluctuerende zorgzwaarte, elkaar zo nu en dan toch moesten helpen.

Cliënten en familie reageerden positief op de veranderingen. Cliënten zagen nu minder verschillende medewerkers per dag en er werd efficiënter gewerkt.

Als voortvloeisel van het gesprek met het zorgkantoor in april 2013, de opgelegde bezuinigingen en de inschatting van gevolgen van de nieuwe wet- en regelgeving en financiering, werden vanaf de zomer voorbereidingen getroffen voor het kleinschaliger aanbieden van zorg aan cliënten met een lage ZZP vanaf 2014. Er werd gestart met het samenstellen van kleine (zorg)teams bestaande uit een aantal zorgmedewerkers, gastvrouwen en een contactverzorgende. Met als uitgangspunt dat de teams integraal zorg bieden aan 10 tot 12 cliënten. (Een etage.) Al met al hoopt de Koperhorst hiermee een goed antwoord te hebben op de vraag van toekomstige cliënten, indachtig, dat cliënten met een ZZP3 en 4 het appartement zullen gaan huren en scheiden van wonen en zorg een feit wordt.

Vanwege de realisatie van twee nieuwe afdelingen kleinschalig wonen en de toekomstige hotelmatige afdeling, vonden aan het einde van het verslagjaar intramuraal 21 gedwongen interne verhuizingen plaats. Dit werd begrijpelijk genoeg niet door alle betrokken cliënten gewaardeerd. Uiteindelijk had men begrip voor de situatie.

Al met al heeft alle reuring in de tweede helft van 2013 voor onrust gezorgd onder cliënten en medewerkers. De verhuisde cliënten moesten thuis geraken in de nieuwe woning en medewerkers moesten wennen aan de op handen zijnde veranderingen.

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten niet allemaal tevreden zijn over de huishoudelijke zorg. Men vindt dat 45 minuten per week te weinig tijd is om een 2-kamerappartement schoon te maken. Als onderdeel van een verbeterplan wordt voortaan met de cliënt, de familie en de huishoudelijke medewerker naar oplossingen op maat gekeken. Deze variëren van het inkopen van extra huishoudelijke zorg bij de Koperhorst, tot aan de familie van de cliënt, die een helpende hand biedt.

### Extramurale zorg

Het aantal extramurale cliënten met een VPT (Volledig Pakket Thuis) indicatie is in het verslagjaar toegenomen. Met name onder echtparen waarbij een van de twee een hoge VPT indicatie heeft. Doordat er meer complexe zorgvragers in de extramurale woningen zijn komen wonen wordt ook het product verpleging geboden. In de praktijk betreft het vooral het bieden van complexe wondzorg



---

onder begeleiding van de wondverpleegkundige. Voorheen namen de huisarts of het ziekenhuis deze zorg nog weleens over.

Een aantal (beginnend) dementerende cliënten uit de extramurale woningen bezoeken dagactiviteitenafdeling de Koperwiek 7 dagen per week. Op deze manier kan men extramuraal blijven wonen en is er een dagstructuur en begeleiding voorhanden. Een aantal van deze cliënten heeft een te lage indicatie om de Koperwiek dagelijks te bezoeken maar doet dit wel. Men betaalt de aanvullende dagdelen zelf.

Aan het begin van het verslagjaar is extramuraal ook gestart met het verlenen van zorg vanuit kleinere teams. Het oorspronkelijke team werd opgesplitst in een team voor de Seniorenwoningen en een team voor de Zorgservicewoningen. In 2013 werd extra aandacht besteed aan de productiviteit van de zorgmedewerker. Productiviteit wil zeggen, de werkzaamheden bij de cliënt en voor de cliënt. Er zijn overzichten ontwikkeld aan de hand waarvan de teamleider met de individuele medewerker het gesprek kon aangaan over diens productiviteit. Dit resulteerde bij medewerkers in een doelmatiger indelen van het werk. In 2014 blijft dit een aandachtspunt.

### Hulp bij het Huishouden

Veel cliënten uit de extramurale woningen ontvingen naast AWBZ zorg ook hulp bij het huishouden in het kader van de WMO, of namen deze particulier af. Deze dienstverleningsvorm ondersteunt in belangrijke mate de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van cliënten. Met elke cliënt wordt afgesproken wat de huishoudelijk medewerker voor hem/ haar zal doen. De afspraken worden vastgelegd en ieder kwartaal geëvalueerd. Medewerkers zijn goed in staat om zelfstandig afspraken te maken met de cliënten. Iedere huishoudelijk medewerker kan terugvallen op een contactverzorgende ook wanneer er uitsluitend huishoudelijke zorg wordt geboden aan een cliënt.

Het wordt steeds moeilijker voor cliënten om een indicatie te krijgen voor Hulp bij het Huishouden. Bij aanvraag van een herindicatie, na het aflopen van een indicatie, wordt een HH2 vaak omgezet in een HH1. Aan de HH1 is in 2013 een inkomenstoets toegevoegd van maximaal 1.5 maal bijstandsniveau (is minder dan AOW) waardoor men geen indicatie meer krijgt. De gemeente Amersfoort gaat er van uit dat men zelf HH kan betalen. Aan het eind van het jaar is dit terug gedraaid naar aanleiding van een uitspraak van de rechter. Onverlet, het krijgen van een indicatie voor huishoudelijke hulp wordt steeds moeilijker. Dit heeft veel onrust bij de cliënten veroorzaakt. Het betreft een groep cliënten die de regie over het huishouden niet goed meer kan voeren. Men ervaart de veranderingen als een grote bedreiging. De Koperhorst heeft geprobeerd de problemen het hoofd te bieden, door de Hulp bij het Huishouden privaat aan te bieden, waarbij de cliënt zijn eigen, vertrouwde hulp behoudt. Eind 2013 nemen 10 cliënten privaat huishoudelijke hulp af bij de Koperhorst. Als aanvulling op de WMO indicatie of omdat men geen indicatie meer krijgt. In 2013 wordt aan 3 cliënten buiten de muren van de Koperhorst Hulp bij het Huishouden geleverd.

### Dagactiviteiten/ de Koperwiek

Steeds meer cliënten uit de wijk en intra- en extramurale cliënten maken gebruik van de Koperwiek.



---

De complexiteit van de zorgvraag van de thuiswonende cliënten is aanzienlijk toegenomen. Het vraagt veel van mantelzorgers om de zorg, buiten de dagdelen om dat men op de Koperwiek bezoekt, het hoofd te bieden.

De Koperwiek biedt cliënten een gevarieerd en gestructureerd dagprogramma. Middels het dagprogramma wordt gewerkt aan de instandhouding van de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en het welbevinden van de cliënten en waar mogelijk de bevordering ervan. De structuur in dag, week, maand en jaar, zorgt voor veiligheid, duidelijkheid, herkenning. Voor het behoud van zelfredzaamheid, het gevoel van eigenwaarde en welbevinden en de instandhouding van de sociale vaardigheden en (bestaande) contacten, zijn kleine, bekende en dagelijkse activiteiten, als het inschenken van de koffie en het doen van boodschappen van belang. Op de Koperwiek worden de cliënten daarom ook betrokken bij huishoudelijke activiteiten.

Dagelijks worden er een warme maaltijd, ontbijt en een avondboterham geboden.

In het verslagjaar is er is een derde groep gestart die 5 dagen in de week open is. De groep was al snel volgepland. Er werd in een behoefte voorzien. Bezoekers uit de wijk werden doorverwezen naar de Koperwiek, door de huisarts, Dementie-D, het Riagg of de opnameconsulent van de Koperhorst, bijvoorbeeld als het ging om cliënten van de wachtlijst van de Koperhorst. Naar verwachting zal het in 2014 geïnstalleerde wijkteam in Schothorst, ook mensen naar de Koperwiek doorverwijzen.

De Koperwiek bestaat in 2013 uit 2 wijkgroepen en een intramurale groep. Bezoekers van de wijkgroepen beschikken over een ZZP4 of hoger of een functiegerichte indicatie, met begeleiding groepsverband. Een wijkgroep is 7 dagen in de week van 8.30 uur tot 19.00 uur geopend en de andere groep is open van maandag t/m vrijdag van 9.30 uur tot 17.00 uur.

Met en voor iedere bezoeker vindt ieder half jaar (multidisciplinair) overleg plaats. Hierbij zijn behalve bezoeker en/ of contactpersoon, contactverzorgende en huisarts zo nodig ook een psycholoog, SOG of andere discipline aanwezig.

Voor in de Koperhorst woonachtige cliënten verloopt de samenwerking tussen de contactverzorgenden van de Koperwiek en de contactverzorgenden van de afdeling goed. Wel blijft de onderlinge afstemming een aandachtspunt.

Met het oog op voorkoming van stigmatisering en integratie worden bij verschillende activiteiten op de Koperwiek ook bewoners uit de Koperhorst onthaald. Daarnaast nemen bezoekers van de Koperwiek ook deel aan de activiteiten die centraal in de Koperhorst worden aangeboden.

Op de Koperwiek zijn in 2013 7 vrijwilligers actief. De samenwerking met de vrijwilligers verloopt goed.

In januari 2013 maken 34 personen gebruik van de Koperwiek, in december 2013 zijn dit er 31.

---

### Beschrijving zorgzwaartepakketten, zorgarrangementen en zorgleefplannen

In het verslagjaar zijn alle zorgzwaartepakketten (ZZP's) naar een zorgarrangement beschreven. De pakketten bestaan uit een basisdeel en een vrij deel en zijn ingevoerd in Nedap software.

Voor alle ZZP's zijn binnen de landelijke indicatiebesluiten basiszorgarrangementen opgesteld. Het is gebleken dat het bij de ZZP's 3 en 6 moeilijk is om het arrangement aan te laten sluiten op de indicatie. De geboden zorg overschrijdt al snel het basisdeel.

Vanuit de analyses/ beschrijvingen is duidelijk geworden dat de Koperhorst bij een aantal cliënten zoveel zorg levert dat deze niet binnen het indicatiebesluit past. Daar waar nodig zijn zorgafspraken aangepast met de cliënt en daar waar gerechtvaardigd zijn hogere, passende indicaties aangevraagd.

In 2013 zijn alle contactverzorgenden binnen de Koperhorst geschoold in het arrangeren van zorg en het op eenduidige wijze opstellen van zorgleefplannen. N.a.v. de training en de basisbeschrijvingen zijn de zorgleefplannen van cliënten op de afgesproken manier opgesteld. Tevens vond bijscholing en coaching in kleine groepjes plaats in het bespreekbaar maken van het zorgarrangement bij de cliënt en het invullen van het zorgleefplan a.d.h.v. het indicatiebesluit. Dit laatste wordt door medewerkers als moeilijk ervaren vanwege de taal van het zorgkantoor en het CIZ.

De zorgleefplannen van cliënten zijn eind van 2013 voor 80% op orde en worden cyclisch bijgehouden. Maandelijks ontvangen de contactverzorgenden een overzicht van de zorgleefplannen die gaan verlopen of verlopen zijn.

In 2014 wordt verder ingezet op het daadwerkelijk zorg verlenen op basis van het zorgleefplan. In het laatste kwartaal is, gekoppeld aan de aanleg van de nieuwe Pzi (personen-zoek-installatie) op ieder appartement een tablet aan de muur bevestigd, waarop men het zorgleefplan van de cliënt kan oproepen. Het systeem, is naar verwachting vanaf het eerste kwartaal van 2014 actief.

### Nedap Healthcare *Ons* zorgregistratie (ECD)

De mogelijkheden die het Nedap *Ons* zorgregistratiesysteem biedt, worden steeds beter benut. Er is regelmatig overleg met Nedap om nieuwe functionaliteiten in te brengen. Door middel van een juiste inbreng van de ZZP's (intramuraal) wordt het steeds inzichtelijker hoeveel er daadwerkelijk aan de cliënt geboden wordt. Zowel t.o.v. de afspraken als de indicatie. De contactverzorgende beschikt nu op cliëntniveau over belangrijke sturingselementen.

Aan de vragenlijstrapportages in *Ons* zijn verschillende zorg- en welzijn gerelateerde checklists toegevoegd, zoals een welzijnsinventarisatielijst, een checklist mentaal welbevinden, een checklist voedingstoestand, een checklist valrisico en een checklist decubitus.

In het eerste kwartaal van 2013 is gestart met Caren. Dit is een communicatiemedium voor contactpersonen van cliënten en (zorg)medewerkers. Alle cliënten in de Koperhorst hebben een brief gekregen met een inlogcode waarmee zij familie toestemming konden geven om mee te kijken in elektronisch cliëntdossier. Contactpersonen kunnen vanuit huis (of



---

elders) inloggen om rapportages te lezen, vragen te stellen aan medewerkers en de cliëntagenda in te vullen. Het is de bedoeling dat men in 2014 ook in het zorgleefplan kan. Aan het eind van het verslagjaar zijn er al 100 gebruikers. (rond de 50%). Het communicatiemiddel wordt door familieleden als zeer positief ervaren. Desgewenst kan men nu dagelijks lezen hoe het met vader of moeder gaat. Medewerkers hebben zich verder bekwaamd in rapporteren over het welzijn en welbevinden van cliënten waar men over het algemeen genomen voorheen vooral gericht was op het rapporteren van zorghandelingen. Tijdens de familiebijeenkomsten in 2014 wordt het gebruik van Caren geëvalueerd en worden de contactpersonen die het systeem nog niet benutten gestimuleerd dit te gaan proberen.

De Nedapsoftware wordt steeds meer ingezet om managementinformatie te genereren.

#### Voedingstoestand cliënten

De checklist voedingstoestand wordt in 2013 standaard bij opname door cliënt en voedingsassistente ingevuld. Waarna de voedingsassistente met de contactverzorgende overlegt over de uitkomst. Wanneer sprake is van verslechtering van de gezondheid van een cliënt, wordt de checklist opnieuw ingevuld.

#### Aanbod bewegingsactiviteiten

Er worden binnen de Koperhorst diverse bewegingsactiviteiten aangeboden. Deze worden door een fysiotherapeut begeleid.

- Op maandagmiddag kunnen minder mobiele cliënten deelnemen aan een bewegingsactiviteit. De activiteit wordt zittend op de stoel uitgevoerd, zodat de kans op vallen zo klein mogelijk is. De activiteit wordt zeer goed bezocht en de deelnemers zijn erg enthousiast. Het gemiddelde aantal deelnemers ligt rond de 20 personen. Hier is een afname waar te nemen. Oorzaak is de veranderde samenstelling van de inwoners van de Koperhorst.
- Op woensdagmiddag vindt een bewegingsactiviteit van een half uur plaats voor mobielere cliënten. Oefeningen worden veelal staand uitgevoerd. Er wordt aandacht besteed aan loopvormen, zwaaien en functionele oefeningen gerelateerd aan de dagelijkse activiteiten. Ook de cognitie wordt niet vergeten. De activiteit wordt gemiddeld door 7/8 personen bezocht.
- Een andere mogelijkheid tot bewegen bieden de fitnessapparaten in de tuin van de Koperhorst. Cliënten kunnen hier gebruik van maken wanneer zij willen. De apparaten zijn zo gekozen dat ze door zoveel mogelijk cliënten gebruikt kunnen worden.

#### Functioneel Trainen Ouderen.

Eind 2013 heeft TNO de eerste resultaten van het onderzoek bekend gemaakt. Conclusie was dat het haalbaar is om een aangepaste Functionele Training Ouderen uit te voeren. Deelnemers gingen goed vooruit en zijn tevreden over de oefeningen. Vanuit het MTC wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn/haalbaar is, om de training blijvend aan te bieden binnen de Koperhorst.



---

## 4.2.2 Opnamebeleid de Koperhorst

### Opnameoverleg

Om de 14 dagen vindt er opnameoverleg plaats waarbij de teamleiders zorg, de cliëntenadministratie en de opnamefunctionaris aanwezig zijn.

De opnamefunctionaris onderhoudt in het verslagjaar nauw contact met Dementie-D vanwege de dementerende cliënten op de wachtlijst. Om de drie maanden wordt contact opgenomen met de toekomstige cliënten om na te gaan of de geboden thuiszorg ter overbrugging nog tot opname volstaat. De cliënten die niet langer willen wachten worden naar aanbieders in de regio verwezen die wel snel kunnen opnemen.

### Wachtlijst

De extramurale wachtlijst groeit van 80 naar 83 wachtenden.

Wachtende cliënten met een ZZP1 en ZZP2 worden niet meer opgenomen in het verzorgingshuis. Aan deze cliënten worden extramurale woningen aangeboden. De indicatie wordt dan omgezet naar een VPT of een functionele indicatie. In de loop van het jaar is de intramurale wachtlijst gedaald van 65 naar 48 wachtenden. Een van de oorzaken ligt in het feit dat ZZP's 1 en 2 niet meer geïndiceerd worden en het CIZ veel strenger is gaan indiceren. Vooral het aantal wachtenden met een ZZP5 is gestegen, daar de Koperhorst ook kleinschalig wonen voor dementerende cliënten aanbiedt.

### Wachtlijstbeheer

De opnamefunctionaris en de teamleider dagverzorging beoordelen samen wie er in aanmerking komt voor de dagverzorging. Het contact tussen de opnamefunctionaris en de casemanagers van Dementie-D verloopt goed. Via Dementie-D komt met regelmaat de vraag binnen of er plaats is op de dagverzorging, zodat aan dementerende cliënt uit de wijk meer structuur en veiligheid geboden kan worden en men weer sociale contacten krijgt.

In 2013 is een groot deel van de indicatieaanvragen door de Koperhorst zelf ingediend middels de aanmeldfunctionaliteit op de website van het CIZ. D.m.v. zorginhoudelijke argumenten worden de mogelijkheden aan de hand van

objectieve indicatieregels nagegaan. Steekproefsgewijs werd de Koperhorst door het CIZ getoetst met binnen de normen vallende goedkeuring indicatieaanvragen.

De samenwerking met de relatiebeheerder van het CIZ verliep goed. De beheerder bracht de Koperhorst in 2013 twee keer een bezoek. Vanaf 25 november werden AWBZ indicaties via het nieuwe (CIZ) ICT-systeem Portero aangevraagd. Het ICT systeem kent nog veel kinderziekten. Aanvragen voor een herindicatie hebben een langere doorlooptijd dan voorheen (gemiddeld 6 weken). Aanvragen van (her)indicaties in Portero kost in 2013 meer tijd. De CIZ medewerkers gaan (nog) niet op een eenduidige manier met aanvragen om. Op een digitaal ingediende aanvraag volgt vaak een telefoontje van het CIZ omdat men nog vragen heeft.



---

### 4.2.3 Welzijn & vrijwilligers

#### Algemeen

De afdeling welzijn en vrijwilligers organiseerde in 2013 een scala aan activiteiten. De vele enthousiaste vrijwilligers die de Koperhorst rijk is, maakten de realisatie er van, dag in, dag uit mogelijk.

#### Activiteiten

Het aantal activiteitenbezoekers uit de wijk en de omliggende wijken neemt toe.

Sommige activiteiten bestaan al jaren en worden nog altijd trouw bezocht. Voor de sjoelclub was er een tijd wat minder animo, maar tegen het einde van het jaar melden zich toch weer liefhebbers van de Oudhollandse sport. Het koersballen geldt in het verslagjaar als een van de populairste activiteiten. Wekelijks koersballen er drie groepen in de Koperhorst

Het Museum voor een dag deed de Koperhorst aan. Enthousiaste medewerkers uit de museumwereld, toonden belangstellenden bijzondere stukken en wisten hier interessant over te vertellen. Voor een keer mocht er behalve gekeken ook gevoeld worden.

#### Vrijwilligers

Het vrijwilligersbestand groeide uit naar 125 vrijwilligers. Nieuwe vrijwilligers werden onder meer geworven ten behoeve van de uitbreiding van het kleinschalig wonen. Ook werden vrijwilligers voor de technische dienst geworven.

Het vrijwilligersbeleid werd herschreven en vastgesteld in het Managementteam. De implementatie ervan vindt plaats in 2014.

Als onderdeel van het gewijzigde beleid is dat de coördinator vrijwilligerswerk niet langer het enige aanspreekpunt zal zijn voor vrijwilligers. Op de verschillende afdelingen worden aanspreekpunten aangesteld waar men terecht kan.

Er hebben zich aanzienlijk meer jonge vrijwilligers gemeld voor vrijwilligerswerk. Ten gevolge van de crisis zijn deze mensen hun werk kwijt geraakt en men wil d.m.v. vrijwilligerswerk zinvol bezig zijn.

Het vrijwilligerswerk is in het verslagjaar verdeeld over een 6-tal clusters. Per cluster vonden 2 bijeenkomsten plaats waarin informatie werd gedeeld over ontwikkelingen in de Koperhorst. Daarnaast werd tijd ingeruimd voor het delen van ervaringen.

Voor de vrijwilligers van de afdelingen kleinschalig wonen en de Koperwiek en andere geïnteresseerde vrijwilligers, vond een scholing over dementie plaats. Deze werd goed bezocht en gewaardeerd. De vrijwilligers van het café en het restaurant vond een scholing plaats over gastvrijheid en hygiëne.

Als blijk van dank voor de inzet, werden alle vrijwilligers op een etentje getrakteerd. Ook werden tijdens deze feestelijke avond de jubilarissen gehuldigd.



---

## Jaarthema

Het thema voor activiteiten in 2013 waren de kleuren van de regenboog. Iedere maand stonden de activiteiten (symbolisch) in het teken van een kleur. Met name bij centraal georganiseerde activiteiten kwam de themavoering onvoldoende uit de verf.

## Reguliere activiteiten

<b>Wekelijks:</b>	<b>deelnemers:</b>	<b>maandelijks:</b>	<b>deelnemers:</b>
Koffie inloop - diverse zitjes	60	Kookgroep	10
Koersbal	30	Bingo	80
Gym	20		
Creatieve club	20		
Sjoelen	15		
Klaverjassen	10		
Biljarten	10		
Canasta/ jokeren	6		
Denksport	20 á 30		
Schilderclub	6		



## **Uitjes/ dagtochten**

<b>Op:</b>	<b>uitstapjes:</b>	<b>deelnemers:</b>
5/3	Winkelen Ikea	8
6/4	Muziekuitvoering	15
14/6	Uitstap markt Amersfoort	6
19/4	Uitstap Bloesemtocht	40
20/4	Uitstapje Smartlappen	8
17/7	Uitstap Biesbos	50
15/11	Uitstap Veluwe	50
2/9	Loosdrecht	15
31/10	Classical Proms	7
18/12	Kerstmarkt Vaarderhoogt Soest	18

## **Voorstellingen/ grotere activiteiten**

<b>Op:</b>		<b>deelnemers intern:</b>	<b>deelnemers extern:</b>
27/1	Presentatie klassieke muziek	15	
6/2	Grote bingo	55	5
3/3	Freling Trio	40	
11/3	Kinderkoor	80	5
6/3	Grote bingo	65	5
7/3	Shanty koor	85	
3/4	Grote bingo	57	12
9/4	Presentatie edelhert	15	
14/4	Drie ringen concert	5	
5/6	Grote bingo	60	5
12/6	Spelletjesmiddag van tienercentrum	15	
19/6	Concert Ewout en Ina (zorgmedewerkers KH)	33	
03/7	Grote bingo	60	5
15/7	Presentatie Spakenburgse klederdracht	40	
1/9	Gospelkoor	30	
4/9	Grote bingo	69	6
12/9	Shantylkoor Windstilte	80	4
2/10	Grote bingo	69	6
3/10	Cantorij de Hoeksteen	50	3
9/10	Bonte avond	80	
6/11	Grote bingo	47	12
4/12	Grote bingo	76	15
5/12	Sinterklaas theatershow	80	1
11/12	Optreden koor	50	
13/12	Kerstmarkt	100	50
18/12	Familiekoor Bonaparte	30	
21/12	Optreden Elly en Rikkert	50	15
31/12	Oudejaarsbingo	101	4



## Feestdagen en vieringen

Op: bezoekers: activiteit:

2/1	Nieuwjaarsborrel	20	Speech directie/ borrel drinken.
14/2	Valentijnsdag	250	Bonbon en kaart
17/2	Carnaval	80	Neuzevreugde/ theater en muziek
apr./mei	Pasen/ Pinksteren	250	Feestelijke maaltijd
30/4	Troonswisseling	40	Televisie uitzending in recreatiezaal
3/5	Troonswisseling	45	Theatervoorstelling troonswisseling
5/5	Bevrijdingsdag	90	Folklore groep Eemland Hoogland
17/9	Prinsjesdag	3	Televisie uitzending in recreatiezaal
5/12	Sinterklaas	80	Sinterklaasshow
		250	& cadeautje
13/12	Kerst	ca. 200	Kerstmarkt/ Kerstman/ accordeonsite
25/12	Eerst kerstdag	130	Diner met live pianomuziek
31/12	Oudjaarsavond	110	Oudejaarsbingo

### De Vaarvakantie

In mei genoten 55 cliënten van een geheel verzorgde vakantie op de MS Prins Willem Alexander. Het schip meerde aan op de volgende plaatsen: Zaltbommel, Maassluis, Schoonhoven, Amsterdam, en uiteindelijk werd de reis besloten in Huizen. Ruim 25 medewerkers van de Koperhorst gingen mee aan boord om cliënten een heerlijke week te bezorgen. Aan boord was volop vertier aanwezig, zoals een zeemanskoor, een bingo, bonte avond en een overheerlijk buffet, verzorgd door de keukenbrigade van de Koperhorst. Aan boord kon men behalve van het uitzicht genieten, creatief bezig zijn, een spelletje doen en genieten van muziek. Dagelijks was er de mogelijkheid om een aantal uur van boord af te gaan en de aanlegplaats te bewonderen.

### Stichting Vrienden van de Koperhorst:

In 2013 werd nauw samen gewerkt met de Stichting Vrienden van de Koperhorst. O.a. aan het wensboomproject. Dit project wordt volledig mogelijk gemaakt door de Stichting.

Evenementen waar de Stichting haar financiële steun aan heeft gegeven zijn:

- Wandel driedaagse
- Uitstap Biesbos
- Kerst
- Sinterklaas
- Loterij
- Vaarderhoogt
- Cantorij de Hoeksteen
- Shantykoor
- Inrichting van gedeelte van de huiskamers voor dementerende ouderen

### De Wensboom

De wensboom heeft mede dankzij stichting Vrienden van de Koperhorst veel kunnen betekenen ten gunste van de wensen van de cliënten van de Koperhorst. Ook in het verslagjaar zijn er verschillende wensen vervuld. Er waren veel kleine wensen. Men wilde bijvoorbeeld graag een kopje koffie gaan drinken of uit winkelen gaan. Een cliënt is wezen zwemmen. Een bezocht samen met zijn dochters een palingrokerij.



---

De wensboomcommissie heeft volop nieuwe ideeën voor 2014. Zo wordt gedacht aan de organisatie van een Beauty avond en een rondvaart met de Waterlijn door de Amersfoortse binnenstad.

Met kerst werd een bezoek gebracht naar de sfeervolle kerstmarkt bij het Vaarderhoogt in Soest.

### De Koperhorst in de wijk

De Koperhorst heeft zich in 2013 meer dan voorheen geprofileerd in de wijk. In samenwerking met Stichting Ravelijn en Beweging 3.0, werd in januari gestart met het project *Als het even zo uitkomt*. In het project worden wijkbewoners bij elkaar gebracht om elkaar te helpen. In 2014 wordt het project verder uitgebreid met onder andere een "Repair Café".

### Aanbod cursussen en activiteiten Oudersteunpunt de Koperhorst

Basiscursus Windows XP	8 deelnemers/ 2 cursussen/ 4 lessen
Basishandeling computer Windows 7	23 deelnemers/ 5 cursussen/6 lessen
Basis internet en e-mail	12 deelnemers/ 3 cursussen/4 lessen
Digitale fotografie p.p. 4 lessen	4 deelnemers/ 1 cursus
Schildercursus	6 deelnemers/ 3 cursussen/12 lessen
Cursus 'Bijblijven'	6 deelnemers/ 3 cursussen
Koersbalclub	10 bezoekers per week
Recreatie en ontmoetingsactiviteiten	250 bezoekers
Theateravonden	20 bezoekers
Biljart	2x per week
Café	250 bezoekers
Pilates	40/ 3 cursussen
Stoelpilates	40/ 3 cursussen

### Bibliotheek

De wijkbewoners weten de huiskamerbibliotheek in de Koperhorst steeds beter te vinden. Het bezoekersaantal loopt op. Uit het onderzoek verricht door Bibliotheek Eemland, blijkt dat de huiskamerbibliotheek in de Koperhorst het beste loopt van alle huiskamerbibliotheken in Amersfoort.

De uitleen van bibliotheekmaterialen vindt gedeeltelijk plaats d.m.v. zelfbediening (softwaresysteem) en deels door vrijwilligers in dienst van de Koperhorst. De vrijwilligers worden geworven door de Koperhorst en hebben scholing gevolgd bij Bibliotheek Eemland.

### Dagontmoeting en besteding

Voor cliënten die geen indicatie kregen voor de dagbehandeling, maar voor wie dag invulling en ontmoeting zinvol is, kunnen tegen een kleine vergoeding een

dag of dagdeel in de Koperhorst gebruik maken van een totaalpakket. D.w.z. deelnemen aan activiteiten, een kopje koffie drinken en een maaltijd gebruiken. Van deze mogelijkheid hebben 3 cliënten gebruik gemaakt. Een cliënt stroomde na het verkrijgen van een indicatie door naar de dagbesteding.



---

In toenemende mate namen wijkbewoners deel aan activiteiten en uitstapjes en/ of gebruikte men een maaltijd in het restaurant.

#### Kerkelijke activiteiten

Rooms Katholieke viering/ Eucharistieviering in weekeinde	2 bijeenkomsten per maand
Eucharistieviering op woensdag	Wekelijks
Protestantse kerkdienst	2 bijeenkomsten per maand
Samenzang vanuit protestantse traditie	4 bijeenkomsten
Oecumenische gedachtenisviering ter herdenking van de overledenen binnen de Koperhorst	Op 13 november

#### 4.2.4 Facilitaire dienst

##### Algemeen

Onder de facilitaire dienst vallen een aantal verschillende aandachtsgebieden:

- Receptie
- Technische dienst
- Restauratieve voorzieningen/ huishouding paritaire
- Keuken
- Automatisering
- Veiligheid en milieu

In 2013 zijn een aantal grote projecten gerealiseerd die de gehele organisatie geraakt hebben:

- Vervangen van de PZi, telefonie en omroepsysteem
- Overgang naar een nieuwe ICT beheerder
- Ombouw van 2 verzorgingshuisetages naar kleinschalig wonen
- Behalen keurmerk Gastvrijheidszorg met Sterren
- Een reeks van diefstallen

##### Receptie

De receptionisten zijn de spin in het web van de Koperhorst. Bij hen komen alle informatiestromen samen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor cliënten, gasten, familie en vrijwilligers.

In de 2<sup>e</sup> helft van het verslagjaar heeft de receptie de nieuwe telefonie en PZi in gebruik genomen. Voor de receptie betekende dit een totaal nieuwe werkwijze. De oproepen van cliënten, bestemd voor zorgmedewerkers, liepen niet meer naar via de receptie, maar rechtstreeks via decttelefoons van (zorg)medewerkers. Zeker in het begin was dit voor de receptiemedewerkers moeilijk, omdat het gebeurde dat medewerkers niet reageerden op oproepen, verkeerde toestellen meenamen enz.

Het team van de receptie heeft te kampen gehad met een langdurige uitval van een van de receptionisten.

##### Technische dienst

In 2013 is er samen met een externe leverancier een nieuw meerjaren onderhoudsplan. Het vigerende onderhoudsplan voldeed niet meer. In de toekomstplannen van de Koperhorst en het doorrekenen van de financiële



---

risico's is onder meer gebruik gemaakt van het nieuwe meerjaren onderhoudsplan.

In mei is het hoofd technische dienst met vervroegd pensioen gegaan. Hij heeft de gebouwen vanaf het ontstaan van de Koperhorst onderhouden en kende het als zijn broekzak. De afscheidsreceptie is druk bezocht door bewoners. Gezien de financiële toekomst van de Koperhorst is afgesproken de uren van de vrijgekomen functie niet volledig op te vullen. Er is voor gekozen om de technische dienst, naast de aanwezige medewerker, te versterken met vrijwillige technische dienstmedewerkers.

In het verslagjaar is er 1 Zorg- en Servicewoning gerenoveerd.

In het laatste kwartaal zijn op etages 6 en 7 van het verzorgingshuis omgebouwd tot 2 groepen kleinschalig wonen voor dementerende ouderen. Geen geringe opgave, gezien beperkt beschikbare tijd en het feit dat er ook nog mensen woonden. Naast de verbouwwerkzaamheden vonden in 2 maanden tijd 21 interne verhuizingen plaats. Hierbij werd nauw samengewerkt met de intramurale zorg en kleinschalig wonen.

In augustus is gestart met het aanleggen van de bekabeling voor de nieuwe PZI. 30 Kilometer aan bekabeling werd er door het gebouw getrokken. Aansluitend werd de apparatuur geplaatst en zijn alle aanpalende systemen, zoals het brandpaneel, de telefonie de camerabeveiliging aangesloten. In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2014 wordt alles opgeleverd.

De verpleeghuisunit is opgeknapt. Er werd geschilderd, nieuwe vloerbedekking gelegd en de verlichting werd verbeterd.

Het dak van de Hilt, de cursus- en vergaderruimte op de 8<sup>e</sup> etage van het verzorgingshuis is vervangen.

### Restauratieve voorzieningen

Het restaurant trekt in het verslagjaar veel gasten uit de wijk. In 2013 gebruiken dagelijks gemiddeld 15 cliënten uit de wijk en 45 cliënten uit de extramurale woningen de maaltijd in het restaurant, waaronder de cliënten uit de wijkgroep van de Koperwiek. Ook cliënten uit verzorgingshuis weten de weg naar het restaurant te vinden.

In totaal verwelkomt het restaurant dagelijks gemiddeld 70 tot 80 gasten. In het weekend, vooral op zondag, wordt het restaurant het drukst bezocht.

Per dag worden er gemiddeld 60 betaalde maaltijden afgenomen.

In mei is de teamleider van de Huishoudelijke dienst begane grond met vervroegd pensioen gegaan. In juli is een nieuwe teamleider gestart.

Het café is alle middagen van de week geopend en draait zeer goed. Iedere vrijdag worden er smakelijke snacks verkocht, waar gemiddeld veel cliënten gebruik van maken. Op de 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> zondagmiddag van de maand, wordt in het café een (gratis) hapje geserveerd, de bezoekersaantallen lopen op tot 60 personen.



---

Veel bewoners/ cliënten vieren een verjaardag andere feestelijke gebeurtenis in het restaurant.

In februari is de Koperhorst voor het eerst geauditeerd door een auditteam van *Gastvrijheidszorg met sterren*. De organisatie scoorde 4 sterren. Voor 2014 ligt de uitdaging de sterren te behouden of wellicht de ultieme 5<sup>e</sup> ster erbij te halen.

### Keuken

Omdat potentiële en huidige cliënten en gasten een goede maaltijd, ter plekke bereide maaltijd heel belangrijk vinden, beschikt de Koperhorst nog steeds over een eigen keuken en keukenbrigade. Zolang de kosten en baten in evenwicht blijven (of de baten zelfs hoger worden dan de kosten) blijft dit ook zo.

Cliënten in het verzorgingshuis en de extramurale woningen bepalen zelf of zij de warme maaltijd 's middags of 's avonds gebruiken. Een aantal cliënten geeft in 2013 de voorkeur aan de avond. Zij ontvangen een terug gekoelde maaltijd, welke op het door hen gewenst moment in de magnetron, in het eigen appartement verwarmd wordt. Ook heeft men de keuze uit de plaats waar men wil eten: in het restaurant of in de eigen woning.

In het najaar is onderzocht hoe het maaltijdkeuzemoment voor de cliënt thuis verlegd kan worden naar een tijdstip, zo kort mogelijk voor het moment van opdienen. Er is geëxperimenteerd met diverse distributiesystemen. Uiteindelijk is er voor gekozen om in het verzorgingshuis met een au bain-marie te werken, zodat men een keuze kan maken bij het moment van opdienen. Bewoners uit de extramurale woningen die een maaltijd thuis laten bezorgen bestellen nog wel van te voren.

In 2013 worden er 75.600 maaltijden in de Koperhorst bereid.

In het verslagjaar worden er 10 thematische maaltijden georganiseerd. Gemiddeld nemen er 130 tot 150 personen deel aan de maaltijden. Veel gasten komen uit de wijk en bewoners nodigen steeds vaker familieleden uit om te komen eten. Iedere maand loopt het aantal gasten op. De maaltijden voorzien duidelijk in de behoefte om in een gezellige omgeving iets speciaals te eten. Voor de koks is het steeds weer een uitdaging om binnen het budget iets speciaals op tafel te zetten.



---

## Winkel

De Koperhorst winkel hanteert in het verslagjaar de volgende openingstijden: 's morgens van 9.30 tot 11.30 uur en 's middags van 14.00 tot 15.30 uur. Bewoners weten de winkel goed te vinden voor een boodschap en een praatje. Het assortiment wordt op de vraag van de bewoners afgestemd. Er is veel interesse voor de verse producten, zoals brood, gebak, fruit en bloemen. De was- en stoomservice waar cliënten via de winkel gebruik van kunnen maken, loopt goed, ook cliënten uit het verzorgingshuis maken er gebruik van.

## Beheer ruimten en service

In 2013 is de verantwoordelijk voor de bespreking van ruimtes voor vergaderingen en vieringen e.d. herzien. Er is een nieuwe systematiek ontwikkeld voor de reservering faciliteiten.

## Automatisering

Halverwege het verslagjaar is de overstap gemaakt naar een nieuwe ICT beheerder. Tot dan was het beheer ondergebracht bij een eenmansbedrijf. Door toename van web-based applicaties neemt afhankelijkheid van ICT in de bedrijfsvoering steeds verder toe. Vanwege de continuïteit van de bedrijfsvoering is de overstap naar een groter bedrijf gemaakt. Er werd een nieuwe server aangeschaft daar de oude server een te laag vermogen had om alles erop te laten draaien, daarbij moest het aantal werkplekken uitgebreid worden. De overgang is tevens benut om met de nieuwste aansturingprogramma's te gaan werken.

## Veiligheid en milieubeleid

- **Bedrijfshulpverlening (BHV)**

De facilitair manager neemt, namens de Koperhorst deel aan het regionale project "Geen Nood bij Brand" vanuit de VRU. In het kader van dit project vond o.a. een rondgang met de brandweer plaats in de Koperhorst. Uit de rondgang kwamen verbeterpunten ten aanzien van veiligheid voort, waarmee de organisatie aan de slag is gegaan. Een van de verbeteracties n.a.v. de rondgang is de inmiddels maandelijks plaatsvinden controle van de brandmeldcentrale.

In 2013 heeft een onaangekondigde ontruiming van een afdeling plaats gevonden. Deze oefening werd begeleid een externe BHV-opleider. De ontruimingsoefening heeft er toe bijgedragen dat een aantal procedures aangescherpt zijn. De organisatie van de BHV bleek ook te log te zijn. In 2014 wordt een betere aansturingvorm van de bedrijfshulpverlening ontwikkeld.

Vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal wordt, in samenwerking met personeelszaken, regelmatig een informatiebijeenkomst over veiligheid georganiseerd voor nieuwe medewerkers en stagiaires.

56 Bedrijfshulpverleners (BHV-ers) volgden een herhalingscursus en 5 nieuwe medewerkers werden tot BHV-er opgeleid. Alle BHV-ers zijn bijgeschoold in het gebruik van de Automatische Externe Defibrillator.



---

Alle afdelingen namen deel aan een Tabeltopoefening. Uit evaluatie bleek dat de oefening soms in te grote groepen plaatsvond en niet, zoals beoogd alle medewerkers deel hebben genomen aan de oefening. In 2014 wordt er in kleinere groepen geoefend en krijgt e.e.a. een verplichtend karakter.

30% Van de medewerkers deed mee met de 'Serious Game Zorginstellingen' van de VRU. Het e-learning spel maakt medewerkers bewust wat er gebeurt tijdens een calamiteit en vooral wat zij zélf kunnen doen. Aan bod kwamen: brand en ontruiming, uitval nutsvoorzieningen en crisismanagement.

Met de aanleg van de nieuwe PZi komen vanaf 2014 de brandmeldingen direct op de dect telefoons van de medewerkers binnen. Daardoor is direct bekend waar de brand of de onveilige situatie zich bevindt.

Het Zorgcontinuïteitplan is aan het eind van het jaar aangepast aan de nieuwe inrichting van de Koperhorst.

- **Duurzaamheid**

Via de IVVU heeft de facilitair manager een cursus gevolgd op het gebied van duurzaam ondernemen. Door middel van een milieubarometer wordt het energieverbruik van de Koperhorst in kaart gebracht en vergeleken met andere zorginstellingen. Ook is er door middel van de milieubarometer in kaart gebracht welke aandachtspunten er voor de Koperhorst zijn op het gebied van duurzaam ondernemen.

- **Diefstallen en gevoel van onveiligheid**

In 2013 hebben zich in de Koperhorst een reeks van vermissingen voorgedaan. Vaak kleine vermissingen die in eerste instantie niet opvielen. Uiteindelijk zijn er, in nauwe samenwerking met de politie, een aantal vermissingen opgehelderd.

Vanwege de veiligheid van cliënten en medewerkers zijn rondom het gebouw en binnen op de begane grond, nieuwe camera's geïnstalleerd, gekoppeld aan geavanceerder bewakingssysteem.

- **Hygiëne richtlijnen**

Waar nodig zijn de hygiëne richtlijnen binnen de Koperhorst aangepast aan de herziene richtlijnen van het ministerie van VWS. Het legionella beheersplan is eveneens aangepast.

### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

#### **Prezo**

Vanaf 2012 bereid de organisatie zich voor op de invoering van het PREZO kwaliteitssysteem. In het voorjaar van 2014 hoopt de organisatie het Prezo kwaliteitscertificaat te halen.

Prezo staat voor PREstaties in de ZOrg. Het is een hulpmiddel voor zorginstellingen bij het sturen op Verantwoorde zorg en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen en betere prestaties op het gebied van innovatie, verbetercapaciteit en klantgerichtheid. PREZO is als enig kwaliteitssysteem



---

ontwikkeld vanuit de normen voor Verantwoorde zorg. Het systeem gaat uit van cliëntprestaties zoals gemeten met de CQ-index en zorginhoudelijke prestaties (de zogenaamde zorginhoudelijke indicatoren, ZI). In het systeem nemen de zorgrelatie met de cliënt en de activiteiten van de medewerkers een prominente plek in. Per prestatie voor de cliënt is concreet zichtbaar welke taken en verantwoordelijkheden bij de medewerker en bij de organisatie liggen. Voor het management levert PREZO relevante sturings- en verbeterinformatie op. Hierbij staat de sturing op prestaties, veiligheid en verantwoord ondernemen centraal.

In het verslagjaar volgden alle medewerkers een Prezo scholing. In de scholingen zijn onder meer de kernwaarden van de Koperhorst besproken en vertaald in concreet gedrag. Per afdeling zijn deze zaken verder uitgewerkt. Dit heeft tot interessante gesprekken geleid, waarbij duidelijk werd hoe individuele medewerkers aankijken tegen hun werk, de benadering van de cliënt en wat zij verstaan onder cliëntgerichtheid.

Aan de hand van een 0-meting zijn verbeterplannen opgesteld. In het voorjaar hebben de Prezo-coaches de resultaten per verbeterplan gemeten. Hoewel er sprake was van verbetering, was deze nog niet optimaal. Hierop zijn op zijn nieuwe verbeteracties in gang gezet.

Het is binnen de organisatie concreter geworden wat onder cliëntgerichtheid verstaan wordt, wat de cliënt van de Koperhorst mag verwachten en wat organisatie en medewerkers van elkaar mogen verwachten.

Om daadwerkelijk cliëntgericht te gaan werken moeten in 2014 nog wel de nodige drempels geslecht worden wat betreft het gedrag, de taakvolwassenheid en de cliëntgerichtheid van medewerkers.

In december heeft het 'Prezo denken' een hele dag op een ludieke wijze centraal gestaan. Ruim 50% van de medewerkers nam aan de bijeenkomst deel.

De protocollen en procedures uit het kwaliteitshandboek werden in de (digitale) Prezo-bibliotheek geplaatst.

Binnen de voedingsdienst wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit, binnen het beschikbare budget. De smaak van het eten, variëteit, presentatie van de gerechten, de juiste portiegrootte, hygiëne tijdens de productie, de schoonmaak achteraf en klantgericht werken zijn speerpunten. De keuken wil kwaliteit leveren door dicht bij de gast te staan en op de hoogte te blijven van de wensen van de gasten.

## **4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten**

### **4.4.1 Kwaliteit van zorg**

#### **Onaangekondigd inspectiebezoek Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

Op 30 januari bracht de IGZ een onaangekondigd inspectiebezoek aan de Koperhorst. Hoewel de inspecteurs veel positieve indrukken opdeden, rapporteerden zij ook een aantal risico's: (Bron gearceerde tekst: inspectierapport d.d. 18-02-2013)



---

- **Zorgleefplannen**

*'De inspectie concludeert dat de zorgleefplannen nog niet aan de normen voldoen. Risico-inventarisaties worden nog niet standaard uitgevoerd, methodisch werken is nog niet geborgd. Er wordt nog gewerkt met een papieren dossier, een ECD en looproutes. Het is de bedoeling van de Koperhorst om uiteindelijk alleen nog te werken met het ECD en artsen hier ook in te laten participeren.'*

Getroffen verbetermaatregelen:

- In het verslagjaar vond een vervolg plaats op de bijscholing in het opstellen van zorgleefplannen in 2012. De feedback van de IGZ is in de scholing meegenomen.
- De procedure methodisch werken is aangepast en wordt in 2014 verder geïmplementeerd.
- Bij huisartsen is nog veel weerstand aanwezig t.a.v. het rapporteren in de ECD's van cliënten. In het najaar is een huisarts bereid mee te doen aan een pilot. In 2014 hoopt de organisatie meer huisartsen bereid te vinden om in ECD's te gaan rapporteren.

- **Medicatieveiligheid**

*'De inspectie concludeert dat de medicatieveiligheid nog te wensen overlaat. Tot deze conclusie is de directie ook gekomen. Zij heeft vorig jaar onderzoek laten doen door het Instituut Voor Medicatieveiligheid. Inmiddels is een werkgroep gestart die de medicatieveiligheid in de Koperhorst gaat verbeteren.'*

Getroffen verbetermaatregelen:

- Eind 2012 is door het IVM het functioneren van het medicatieproces in kaart gebracht met behulp van de IVM thermometer 'Het medicatieproces op de afdeling'.
- In maart is een commissie medicatieproces geïnstalleerd. Kerntaken zijn: het ontwikkelen/ bijstellen, beschrijven, implementeren en evalueren van het medicatiebeleid. En het bespreken van MIC-meldingen die te maken hebben met medicatie.
- Per team is een aandachtsfunctionaris medicatie aangesteld.
- Zorgmedewerkers zijn door het IVM (bij)geschoold in het beoordelen of een cliënt wel of niet zelf zijn medicatie kan beheren en/of gebruiken. En het signaleren van problemen met medicatie. (Training Beheer Eigen Medicatie.)
- Begin 2014 vindt opnieuw een procescheck van het medicatieproces (thermometer) plaats.

- **Inzet Vrijheidsbeperkende maatregelen**

*'De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen vraagt om een zorgvuldige procedure en het volgen van wettelijke regels. Zo is de behandelend arts verantwoordelijk en moet de cliënt en/ of de vertegenwoordiger instemmen met de maatregel. Registratie van de toepassing dient vastgelegd te worden op een speciaal daarvoor ontwikkeld registratieformulier en vervolgens dient regelmatig geëvalueerd te worden of de inzet van de maatregel nog noodzakelijk/ passend is. Hier voldoet de Koperhorst momenteel niet aan.'*



---

Getroffen verbetermaatregelen:

- De procedure vrijheidsbeperkende maatregelen is volledig herzien. In de Koperhorst wordt het: 'Nee, tenzij' principe gehanteerd. Dat wil zeggen dat vrijheidsbeperkende maatregelen in principe niet worden toegepast. Het Nee, tenzij principe, sluit aan op de in 2014 in werking tredende wet Zorg en dwang. Er bestaan veel alternatieven om de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen. Afzondering/ separatie, Zweedse band, verpleegdeken, polsband, plukpak, plankstoel, medicatie toediening onder dwang en fixerende grepen worden nooit toegepast in de Koperhorst.
- Aansluitend op de herziene procedure zijn er nieuwe registratieformulieren ontwikkeld.

- **Veiligheid psychogeriatrische cliënten vraagt gericht beleid en risicomangement**

*'Wat betreft de veiligheid van psychogeriatrische bewoners is nog onvoldoende sprake van gericht beleid, risico-inventarisaties en maatregelen op organisatie en cliëntniveau om (potentiele) risico's te ondervangen. Dit blijkt o.a. uit het ontbreken van toezichtafspraken op cliëntniveau en uit een aantal (potentieel) voor pg cliënten onveilige situaties die de inspectie tijdens de rondgang heeft gesignaleerd. Hierbij biedt de woonomgeving voor deze specifieke groep bewoners onvoldoende veiligheid.'*

Getroffen verbetermaatregelen:

- In de badkamers zijn nieuwe thermostatische kranen geplaatst die afgesteld zijn op 38 graden Celsius. Verder zijn in de badkamers kasten en laden met 'gevaarlijke' inhoud voorzien van sloten of kindersloten. Deze zijn ook aangebracht bij de keukenkastjes. Er zijn overal speciale zeppompjes geplaatst.
- Er is een procedure verslikken en stikken ontwikkeld. Alle contactverzorgenden zijn (bij)geschoold. In 2014 volgen de gastvrouwen en de overige zorgmedewerkers.

- **Voldoende en bekwaam personeel**

*'De inspectie sprak betrokken en enthousiast personeel. Op de groepswoningen is bezetting met een contactverzorgende, gastvrouw en een stagiaire goed op orde. Er is hier bijvoorbeeld voldoende tijd om met bewoners een wandeling te gaan maken. Dit is een compliment waard.*

*Het deskundigheidsniveau van de medewerkers lijkt echter nog onvoldoende aan te sluiten bij de complexer wordende zorgvraag. Hiertoe is reeds gestart met scholing, deskundigheidsbevordering van de zorgmedewerkers en daarnaast met werving van niveau 3 en 4 medewerkers.*

Getroffen verbetermaatregelen:

- De werktijden van zorgmedewerkers zijn in de dag- en avonddiensten aangepast zodat (o.a.) op verantwoorde wijze medicatie gedeeld kan worden.
- M.i.v. 2014 is er dagelijks tussen 7.00 uur en 23.00 uur een verpleegkundige aanwezig.
- 6 medewerkers, werkzaam op kleinschalig wonen en de Koperwiek, volgden de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psycho-geriatrie.



---

### Kwaliteitsbesef bij medewerkers

Leidinggevend en agenderen kwaliteit regelmatig op de werkoverleggen. De Prezo coaches komen allen van de werkvloer. Langzamerhand wordt het gewoon dat men elkaar er op aanspreekt wanneer er iets niet goed is. Er is veel geïnvesteerd in de communicatie met de cliënt en familie rondom het zorgleefplan van de cliënt. Helaas realiseren betrokkenen (medewerkers, maar ook cliënt/ familie) zich nog niet altijd dat het zorgleefplan het centrale document rond de cliënt is.

### Valpreventie & Wat te doen na een val

In het verslagjaar is gewerkt aan de optimalisatie van het valpreventieprotocol. Onderdeel van het protocol vormt de uitgebreide valrisico-inventarisatie en screening van de woning en de hulpmiddelen van de nieuwe cliënt en van de cliënt die betrokken is geweest bij een valincident.

De screening van nieuwe cliënten worden gedaan door de fysiotherapeut van MTC. Aan de hand van deze screening worden bevindingen en adviezen vastgelegd. Nieuwe cliënten worden ook attent gemaakt op de mogelijkheid om deel te nemen aan de verschillende vormen van bewegen.

Tevens wordt er met enige regelmaat in het Bijblijvertje, het huisorgaan van de Koperhorst, aandacht besteed en het belang van bewegen voor de gezondheid. Hierbij komt o.a. de Nederlandse norm gezond bewegen aan de orde: "Iedere volwassene dient in totaal minimaal 30 minuten matige intensieve lichamelijke activiteit te hebben op ten minste 5, bij voorkeur alle dagen van de week". Helaas kunnen veel cliënten ook in 2013 niet aan deze norm voldoen

### Melding Incidenten Cliënten en MIC-Commissie

In het verslagjaar zijn zowel de MIC-procedure als de meldformulieren aangepast. Op medewerkers wordt een beroep gedaan om risico's en incidenten aan te grijpen als kansen om te leren en te verbeteren. E.e.a. vormt de aanzet tot het voeren van integraal veiligheidsbeleid 2014.

De MIC-commissie kwam 3 keer bijeen. Zij monitorde de afhandeling van incidenten, signaleerde trends en brengt advies uit aan de bestuurder en het managementteam.

De MIC-commissie bestond uit de volgende leden:

- Mw. A. Bos Voorzitter, beleidsondersteuner
- Dhr. W. v.d. Bedem Lid, fysiotherapeut
- Dhr. R. Sakkers Lid, facilitair manager
- Mw. S. Storm Lid, contactverzorgende dagverzorging
- Mw. A. v.d. Veen Lid, teamleider zorg

### Incidenten in 2013

In 2013 zijn er 926 incidenten en 31 gevaarlijke situaties gemeld.

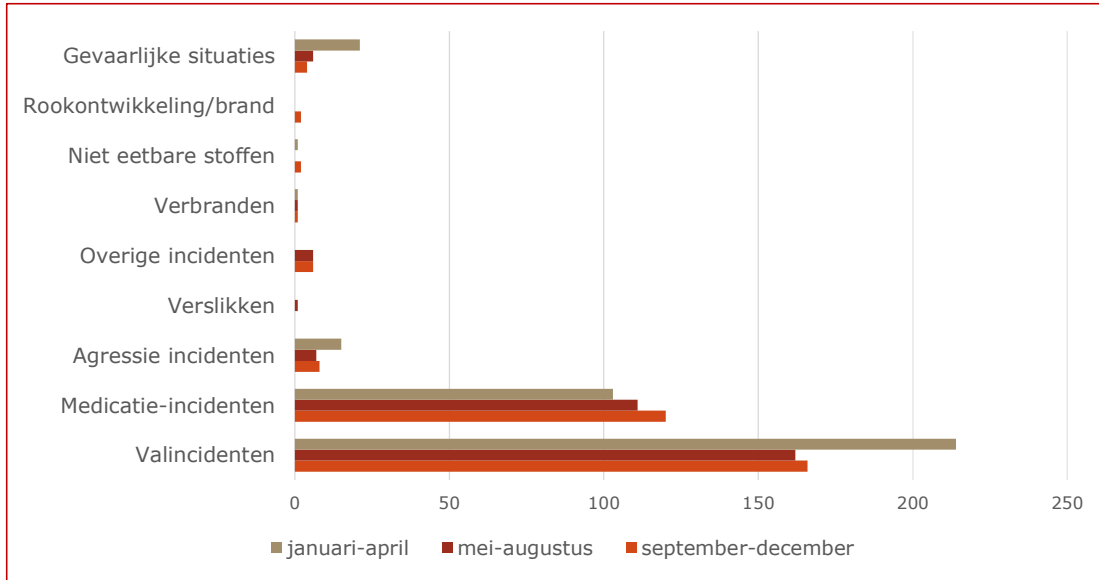
De verdeling van de incidentmeldingen over de meetperiodes ziet er als volgt uit:

- 1 januari 2013 t/m 30 april 2013: 305 incidenten en 4 gevaarlijke situaties
- 1 mei 2013 t/m 30 augustus 2013: 288 incidenten en 6 gevaarlijke situaties



- 1 september 2013 t/m 31 december: 2013 334 incidenten en 21 gevaarlijke situaties

### Soort incidenten, per meetperiode vergeleken



### Incidentsoorten en totalen 2013

	januari t/m april 2013	mei t/m augustus 2013	september t/m december 2013
Valincidenten	166	162	214
Medicatie-incidenten	120	111	103
Agressie-incidenten	8	7	15
Inname niet eetbare stoffen	2	-	1
Verslikken	-	1	-
Verbranden	1	1	1
Rook bij brand	2	-	-
Overige incidenten	6	6	-
<b>Totaal</b>	<b>305</b>	<b>288</b>	<b>334</b>

Gevaarlijke situaties	6	6	21
-----------------------	---	---	----

---

#### **4.4.2 Jaarverslag 2013 Cliëntenvertrouwenspersoon en klachten Algemeen**

De vertrouwenspersoon verricht haar taken conform de eisen die de branchevereniging Actiz hieraan stelt en als zodanig zijn vastgelegd in het klachtenreglement.

De vertrouwenspersoon is op vaste tijdstippen en tevens op afspraak in de Koperhorst aanwezig en neemt deel aan bepaalde bijeenkomsten en specifieke overlegvormen.

Vastlegging van de klachten en overige contacten vindt plaats op het hiervoor opgestelde meldingsformulier, mailbericht of door middel van een gespreksverslag.

Per kwartaal rapporteert de vertrouwenspersoon over de behandelde klachten en overige relevante zaken. Hierbij worden tevens conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

In september 2013 hebben de bestuurder en vertrouwenspersoon de jaarvergadering bijgewoond van de Klachtencommissie cliënten Beweging 3.0. Hierbij is, aan de hand van het Jaarverslag klachten 2012, de stand van zaken binnen de Koperhorst toegelicht en besproken.

Evenals voorgaande jaren zijn er geen klachten voorgelegd aan of behandeld door de Klachtencommissie Beweging 3.0.

##### **Diefstal/ vermissing**

Direct in het 1<sup>e</sup> kwartaal heeft de vertrouwenspersoon melding gemaakt van het opmerkelijk en tevens zeer zorgelijk gestegen aantal meldingen van vermissing. Zowel intern als door de recherche is hier direct veel aandacht aan besteed en tijd ingestoken.

Mede aan de hand van beeldmateriaal is vastgesteld dat er sprake was van insluipingen en heeft de politie verdachten kunnen achterhalen.

In het 4<sup>e</sup> kwartaal is echter vastgesteld dat een deel van de gemelde vermissingen concrete diefstallen zijn. Helaas is geconstateerd dat een medewerker hiervoor verantwoordelijk is. Zowel de Koperhorst als de recherche hebben direct maatregelen jegens deze medewerker getroffen.

Cliënten, collega's en contactpersonen/familie zijn op passende wijze geïnformeerd.

##### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De wet verplichte meldcode ouderenmishandeling is op 1 juli 2013 in werking getreden. De wet bepaalt dat organisaties en professionals in zes sectoren een meldcode moeten hebben én het gebruik moeten bevorderen. Het ministerie van VWS ondersteunt daarbij.

Het in 2011 voor de Koperhorst opgestelde protocol *Meldcode ouderenmishandeling* is aangepast op basis van de meest recente informatie en inzichten.



Dit protocol vormt het uitgangspunt voor de trainingen welke in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2013 van start zijn gegaan en in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2014 zullen worden afgerond.

#### Pestprotocol

Het in 2011 opgestelde pestprotocol is geëvalueerd en geactualiseerd.

#### Klachten in aantal en categorie

In 2013 zijn totaal 30 klachten geregistreerd/gearchiveerd.

Onderstaand wordt de indeling weergegeven in vergelijking tot 2 voorgaande jaren.

<b>CATEGORIE</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Voeding	-	-	-
Inrichting (meubilair)	-	-	-
Omgeving	-	-	-
Huisvesting	-	-	-
Dienstverlening receptie en administratie	1	-	-
Privacy	-	2	-
Was afhandeling	-	-	-
Diefstal/vermissing	11	3	5
Huishouding	2	2	2
Verzorging/verpleging	4	8	6
Bejegening	7	9	22
Technische dienst	-	-	2
Vrijwilligers	-	-	-
Restaurant/winkel	-	1	1
Activiteiten	-	-	-
Overig	5	5	2
<b>TOTAAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>

#### Totaal aantal klachten

Het totaal aan vastgelegde klachten is exact gelijk aan vorig jaar. Qua categorie zijn er echter verschillen.

#### Diefstal / vermissing

Over het forse aantal vermissingen (11 t.o.v. 3) is hiervoor reeds een toelichting gegeven.

#### Overige klachten

Onder de categorie "overig" zijn 5 klachten vastgelegd die zeer uiteenlopen en niet nader hoeven worden toegelicht.

#### Slotconclusie en aanbeveling

De gemelde vermissingen (welke voor een deel concrete diefstal zijn gebleken) hebben een grote impact gehad, niet in de laatste plaats voor de betrokken cliënten.

Helaas zal dit soort ingrijpende situaties nooit volledig voorkomen kunnen worden.



Een alerte en oplettende houding van alle medewerkers zal echter kunnen bijdragen aan een op dit gebied zo veilig mogelijke leefsituatie.

Mede omdat diefstal onderdeel uitmaakt van ouderenmishandeling wordt in de trainingen *Meldcode ouderenmishandeling* uitvoerig aandacht aan dit onderdeel besteed.

### Overzicht klachten 2013

Categorie(en) met eventueel aanvulling			
Aard van de klacht	Onderdeel/dienst	Specifiek	Bewoners onderling
<b>1<sup>e</sup> kwartaal 2013</b>			
1. Overig	Gevaarlijke situatie	Rookontwikkeling	Ja
2. Huishouding	Medewerker	Verstoorde verhouding	-
3. Vermissing	-	Sieraden	-
4. Vermissing	-	Geld	-
5. Vermissing	-	Sieraden	-
6. Vermissing	-	Geld en pasjes	-
7. Vermissing	-	Sieraden	-
<b>2<sup>e</sup> kwartaal 2013</b>			
1. Vermissing	Restaurant	Verkeerde info krant	-
2. Insluiping	-	Niets onvreemd	-
3. Bejegening	-	Negeren	Ja
4. Geen hulp	Huishouding	Geen vervanging	-
5. Vermissing	-	Sieraden	-
6. Vermissing	-	Sieraden (gevonden)	-
7. Overig	Facilitair	Overlast renovatie	-
8. Vermissing	-	Geld	-
<b>3<sup>e</sup> kwartaal 2013</b>			
1. Verzorging	-	Inadequaate handelen	-
2. Verzorging	-	Foutief handelen	-
3. Bejegening	Verzorging	Medicatie en aanpak	-
4. Bejegening	Restaurant	Tapasmiddag/comm	-
5. Bejegening	Verzorging	Defect hals alarm	-
6. Bejegening	Huishouding	Verstoorde relatie	-
7. Bejegening	-	Stalken	Ja
8. Verzorging	-	O.a. ZLP niet actueel	-
9. Overig	Tuinonderhoud	Teveel gesnoeid	-
10. Overig	Communicatie	Geen reactie	-
<b>4<sup>e</sup> kwartaal 2013</b>			
1. Verzorging	KSW	Communicatie verhuizing	-
2. Administratie	Automatische incasso	Miscommunicatie	-
3. Bejegening	-	-	Ja
4. Overig	-	Geluidsoverlast	-
5. Vermissing	Huisvesting	Geld, pasjes e.d.	-
<b>Totaal 2013: 30</b>			



---

## 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### Algemeen

De Koperhorst is een organisatie waar de mens centraal staat. Dit geldt zowel voor de cliënten die in de Koperhorst wonen, de medewerkers en vrijwilligers die er werken en voor een ieder die de Koperhorst bezoekt.

Er wordt uitgegaan van een respectvolle houding naar elkaar, ieder wordt in zijn waarde gelaten. Wanneer iets niet tot de mogelijkheden behoort, wordt duidelijk aangegeven waarom het niet mogelijk is. In overleg wordt naar alternatieven gezocht.

De Koperhorst biedt haar medewerkers een goed sociaal beleid, dat zich onder andere vertaalt in het toepassen van de CAO-VVT, in goede opleiding- en ontplooiingsmogelijkheden, een beschermde en veilige werksfeer waarbij aandacht is voor de individuele werknemer.

Zorg voor de cliënten en voor de medewerkers zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Goed personeelsbeleid ligt ten grondslag aan goede zorg. Wanneer cliënten de zorg als zorgvuldig en met aandacht geschonken ervaren, dan heeft dit een stimulerende werking op de medewerkers.

Binnen de Koperhorst heerst een open en warme sfeer, waar medewerkers zich in thuis voelen. Meedenken met allerlei zaken, dicht bij je eigen werk staan en heel praktisch gericht zijn, wordt gestimuleerd. Het samen met cliënten vakantie houden op de MS Prins Willem Alexander, versterkt het teamgevoel.

In 2013 verschijnt het medewerker bulletin de Nieuwsflits maandelijks. Het is, naast de werkbesprekingen en het teamoverleg het communicatiemiddel met de medewerkers. Wetenswaardigheden, het scholingsaanbod en andere voor medewerkers belangrijke zaken worden gepubliceerd.

- **Veranderingen in de organisatie**

In 2013 is de nieuwe organisatiestructuur, behorend bij de nieuwe diensten die de Koperhorst aan gaat bieden, vastgesteld.

Concreet betekent dit:

- Per 2014 wordt de nachtdienst met een persoon uit gebreid
- Per 2014 is er van 7.00 uur tot 23.00 uur een verpleegkundige MBO niveau 4 aanwezig. Voor de dagelijkse gang van zaken zijn zij de eerst aansprekende.
- Intramuraal worden er per etage integrale teams gevormd bestaande uit een contactverzorgende, verzorgenden niveau 2 en 3 en gastvrouwen/huishoudelijke medewerkers. Het aantal uren wat er per dag maximaal ingezet mag worden ligt vast. De teams bepalen zelf welke medewerkers op welk moment worden ingezet. De contactverzorgende is het eerste aanspreekpunt. De contactverzorgenden worden door de teamleiders gecoacht.
- Op Kleinschalig wonen wordt op de zelfde wijze gewerkt. Hier maakt een Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric deel uit van het team. Samen met de contactverzorgende zijn zij het eerste aanspreekpunt eerst aanspreekbare.



---

#### **4.5.1 Personeelsbeleid**

Aan het einde van het verslagjaar bedraagt het aantal personeelsleden in totaal 199 waarvan 11 fulltimers, 155 parttimers en 33 uurloners.

Vanwege de herinrichting van de intramurale teams, de realisatie van 2 etages kleinschalig wonen en de nieuwe dienst van verpleegkundigen niveau 4 worden aan het eind van het verslagjaar alle teams opnieuw geformeerd en worden extra zorgmedewerkers niveau 2 en 3 en gastvrouwen aangetrokken.

Het aantrekken van goede oproepmedewerkers verzorgenden niveau 3 ten behoeve van vervanging bij ziekte en vakantie, voor de zorgdienst, huishouding zorg en de voedingsdienst, verloopt moeizaam.

Nieuwe medewerkers worden voornamelijk geworven via de website van de Koperhorst en op Utrechtzorg.nl. De Koperhorst adverteert in 2013 1 maal in de krant voor de functie van personeelsfunctionaris, verzorgende niveau 3IG en verpleegkundige niveau 4.

In 2013 wordt geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten.

In april gaat de personeelsfunctionaris met vervroegd pensioen. Zij heeft meer dan 25 jaar in de Koperhorst gewerkt en kende alle medewerkers. Vanwege de continuïteit is er voor gekozen van de functie een duobaan te maken.

#### **Medewerkers in en uit dienst**

In 2013 treden er 21 medewerkers in dienst. Zij ontvangen een jaarcontract. Bij goed functioneren is er uitzicht op verlenging. Gezien de mogelijke gevolgen van het regeerakkoord is de verlenging van contracten bij goed functioneren geen vanzelfsprekendheid meer. Wanneer er in 2014/ 2015 meer zicht is op de toekomst van de Koperhorst, kunnen contracten aangepast worden.

2 Afgestudeerde niveau 3 leerlingen kregen een jaarcontract aangeboden.

9 Medewerkers ontvingen een leerlingencontract.

18 Medewerkers kregen een oproepcontract.

In het verslagjaar gingen er 35 medewerkers uit dienst. Waarvan 7 met een vast contract , 4 leerlingen, 20 medewerkers met een oproepcontract en 3 met de OBU. 1 Medewerker is overleden.

In 2013 zijn er wegens ernstige gronden, 2 medewerkers op staande voet ontslagen.

Bij 56 medewerkers vond er, op verzoek van betreffende medewerkers, een wijziging van het contract plaats.

In het verslagjaar zijn er 30 stagiaires aanwezig. De stagiaires ontvangen, op een stagiaire na, een stagevergoeding. (Deze stagiaire ontvangt een vergoeding van de praktijkschool.) Voorwaarde voor het ontvangen van een stagevergoeding is de minimale stageduur van 144 uur.



---

In 2013 verrichtten 24 personen vakantiewerk binnen de Koperhorst. Hieronder vielen ook oproepkrachten die tijdens de vakantie een extra contract kregen voor vakantiewerk.

### Jubilea

In 2013 vierden 9 medewerkers hun dienstjubileum. Van de 9 medewerkers waren er 4 medewerkers 25 jaar in dienst en 5 medewerkers 12 ½ jaar in dienst.

### Ziekteverzuim

Er werd veel energie en tijd gestoken in het terugdringen van het ziekteverzuim. Medewerkers werden nadrukkelijk op hun eigen verantwoording gewezen. De Koperhorst probeert medewerkers met lichamelijke klachten aan het werk te houden door preventief met personeelszaken en de arbeidsdeskundige te kijken naar de mogelijkheden voor aangepast werk. Elke 4 weken houdt de arbeidsdeskundige van Human Capital Care spreekuur in de Koperhorst. Met de leidinggevenden wordt het verzuim doorgenomen en met zieke of dreigend uitvallende medewerkers gesproken. In het verslagjaar resulteert dit in een lager ziekteverzuim ten op zichte van het landelijk gemiddelde in de ouderenzorg.

Medewerkers hebben meer inzicht in de positieve gevolgen van een laag ziekteverzuim. Het ziekteverzuim bedraagt in het verslagjaar volgens de Vernetcijfers gemiddeld 4,88% exclusief zwangerschap. Inclusief zwangerschap is het percentage 5,76%. Volgens de berekeningen van SDB HRM bedraagt het ziekteverzuim 3,67% exclusief zwangerschap, inclusief zwangerschap bedraagt het percentage 4,28%.

### Meldingen Incidenten Medewerkers 2013

- Klachtenformulier medewerkers: 3 gemelde klachten van medewerkers t.o.v. elkaar.
- Incidenten ten gevolge van (non) verbale agressie bij dementerende cliënten: 11 meldingen.
- Ongewenst gedrag: 1 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: 4 meldingen.

### SDB (salarisadministratie)

Eind 2012 is gestart met de invoering van SDB-IRIS. Een rooster en informatietool voor medewerkers, zodat zij zelf direct via internet inzicht en invloed op het roosteren hebben. Helaas functioneerde de tool niet goed en heeft het tot het einde van 2013 geduurd voor er daadwerkelijk mee gewerkt kon worden.



---

### Functioneringsgesprekken

De gesprekken leverden veel bruikbare informatie op, waarmee de leidinggevenden in de (aan)sturing van de medewerkers hun voordeel konden doen.

De formulieren voldeden goed. Zowel medewerker als leidinggevende vullen de vragenlijst vooraf in. Het gebruik van de formulieren borgt dat alle aspecten van het functioneren aan de orde komen, inclusief de balans tussen werk en privé.

Helaas heeft niet met alle medewerkers in de zorgdienst voor het einde van het verslagjaar een functioneringsgesprek plaats gevonden. Deze achterstand wordt in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2014 ingelopen. Een van de redenen voor de achterstand is de grote aanwas van nieuwe medewerkers.

### Uitstroomvragenlijsten 2013

De uitstroomvragenlijsten worden door de bestuurder en de teamleiders voor gezien ondertekend en aangevuld met op- en aanmerkingen. Uit de uitstroomlijsten komen veelal positieve punten en opmerkingen naar voren. Aandachtspunten worden in het managementteamoverleg besproken.

## 4.5.2 Scholing

### Algemeen

In het verslagjaar werd het scholings- en opleidingsbeleid geëvalueerd en bijgesteld. Als onderdeel van de bijstelling werd bepaald hoeveel BBL leerlingen er per jaar begeleid kunnen worden en op hoe geborgd kan worden dat de leerling aan het einde van de opleidingsperiode een allround verzorgende is geworden. Tevens is er kritisch gekeken naar het aantal BOL stagiaires dat per periode en per afdeling begeleid kan worden.

### Melden Incidenten Cliënten (MIC)

Ook in 2013 vonden verdiepingsbijeenkomsten plaats voor zorgmedewerkers, over het inzetten van verbeteracties naar aanleiding van voorgevallen incidenten rond cliënten.

### Fysieke belasting medewerkers zorg en huishouding

Medewerkers in facilitaire dienst en de zorgdienst zijn door een fysiotherapeut van Birkhoven Zorggoed geschoold in fysieke belasting en het op een gezonde manier omgaan met fysieke inspanning. Na afloop ontvingen de deelnemers een certificaat van deelname. De scholing was zowel theoretisch als praktijk ingericht.

### Medewerkers dagactiviteiten en kleinschalig wonen

Met inbreng van de medewerkers vond maandelijks een casusbespreking plaats. De casusbesprekingen werden verzorgd door de psycholoog van Birkhoven Zorggoed. De praktijkgerichte casussen hielpen medewerkers verder op weg in de omgang met cliënten.



---

## Scholing zorgmedewerkers niveau 2, Gastvrouwen kleinschalig wonen en huishoudelijk medewerkers

Medewerkers hebben 2 scholingen over vroegsignalering gevolgd. De scholing werd gegeven door Dementie-D. Medewerkers verdiepten zich in de omgang met cliënten met verschillende vormen van dementie, zoals de ziekte van Alzheimer en Lewy body. Met name de casusbesprekingen werden zeer gewaardeerd door medewerkers. Na afloop ontving iedere deelnemer een certificaat.

Alle niveau 2 zorgmedewerkers hebben een bijscholing gevolgd over terminale zorgvragers en de verzorgende handelingen die zij binnen de organisatie mogen uitvoeren.

### Zorgleefplannen

De contactverzorgenden zijn geschoold in het 'omzetten van zorgarrangement naar zorgleefplan'. Deelnemers stelden onder leiding van de trainer een zorgarrangement en een zorgleefplan op.

### GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric)

In totaal volgden 6 medewerkers, werkzaam op kleinschalig wonen en de Koperwiek, de GVP opleiding. Aanvankelijk werd met 9 deelnemers gestart. Voor twee medewerkers was de opleiding te zwaar. Een medewerker is met ontslag gegaan.

De opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric, wordt gegeven door een docent van het BTSG (Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie). De opleiding duurt ruim een jaar en bestaat uit de onderdelen: professionele deskundigheid, kwaliteit van leven, van en voor de cliënt, adviseren en begeleiden van collega's en ondersteuning van mantelzorgers. De GVP opleiding is een officieel erkende branche opleiding.

### Bedrijfshulpverlening/ veiligheid

Alle medewerkers werden groepsgewijs geïnformeerd over het calamiteitenplan en brandveiligheid. Tevens wordt er geoefend met evacuatie d.m.v. de Evac-chair.

Alle BHV-ers hebben deelgenomen aan de jaarlijkse BHV bijscholing, verzorgd door Ambuklas. Daarnaast zijn er 8 nieuwe medewerkers tot BHV-er opgeleid. In totaal zijn er 54 medewerkers (bij)geschoold. Allen beschikken na afloop over een BHV-certificaat. Deze zijn getoetst op de door het NIBHV genoemde eindtermen.

De facilitair manager en de TD medewerker zijn opgeleid tot hoofd BHV-er.

Alle afdelingen hebben onder leiding van het hoofd BHV speelden het 'table top' spel. D.m.v. het spel werd de ontruiming van de eigen afdeling gesimuleerd en werden medewerkers 'getest.' Waar bevinden zich de nooduitgangen. Waar zijn de blusmiddelen enz.



---

## Prezo

In december namen ruim 70 medewerkers deel aan een Prezo-carroussel. Men werd op een ludieke, speelse manier, door de Prezocoaches uitgenodigd om de Prezo-methode nog meer eigen te maken.

## Overige scholingen

- Een aantal verzorgenden volgen een bijscholing over Sondevoeding
- 15 Medewerkers volgden een scholing verzorgd door het RIVM, over de BEM (beheer eigen medicatie). Het vroegtijdig signaleren en systematisch in kaart brengen van problemen bij gebruikers van medicijnen
- 3 Leden van het managementteam woonden een congres bij over vrijheidsbeperkende maatregelen en dementie.
- De Meldcode oudermishandeling werd met medewerkers van alle (zorg)afdelingen doorgesproken. Aan de hand van het Koperhorstprotocol, de meldcode huiselijk geweld en de toolkit van de overheid.

## Stages

In het verslagjaar liepen leerlingen en studenten van de ROC-ASA, ROC-MN, Hogeschool van Utrecht, Hogeschool Ede en Landstede Harderwijk, stage binnen de Koperhorst.

### Soorten stages:

#### *Verzorging*

Bol niveau 1	2 leerlingen
Bol niveau 2	7 leerlingen
Bol niveau 3	7 leerlingen
Bol niveau 4	3 leerlingen
Bol niveau 5	5 leerlingen

### Aantal stagiaires:

#### *Koperwiek*

Bol niveau 2	3 leerlingen
--------------	--------------

#### *Kleinschalig wonen*

Bol niveau 2	4 leerlingen
Bol niveau 3	1 leerling
Bol niveau 4	2 leerlingen

#### *Centrale activiteiten*

Maatschappelijke zorg	3 leerlingen niveau 4
Hbo Facilitair Management	1 leerling
Mbo Facilitair	1 leerling niveau 3
Praktijkonderwijs	3 leerlingen
Maatschappelijke stages	Leerlingen van verschillende scholen

## Overige

13 Medewerkers van de Koperhorst volgen een BBL opleiding IG niveau 3.

## Verzorgenden in opleiding, met leerarbeidsovereenkomst

### *Aantal en niveau:*

3 leerlingen slaagden in 2013

3 leerlingen zijn gestopt met de opleiding niveau 3



---

6 leerlingen starten in 2013 met een niveau 3 opleiding  
3 leerlingen starten met niveau 4 opleiding

### *Maatschappelijke stages*

Een maatschappelijke stage is een vorm van leren, binnen of buiten de school, waarbij leerlingen door middel van vrijwillige inzet kennismaken met het dragen van verantwoordelijkheid voor maatschappelijke belangen. De Koperhorst vindt het belangrijk om hier aan mee te werken, bovendien maken jongeren door hun stage in de Koperhorst kennis met de ouderenzorg en kan worden bijgedragen aan een positief beeld van het proces van ouder worden.

Binnen de Koperhorst verlopen alle maatschappelijke stages via Matchpoint. Daar kunnen leerlingen zich inschrijven voor een stageplek bij de Koperhorst. Bij de dienst welzijn en vrijwilligerswerk lopen 25 leerlingen 20 uur stage.

### *Werk Mee*

In het kader het werkervaring programma Werk Mee vanuit de gemeente Amersfoort werd 1 persoon in de Koperhorst geplaatst.

### **4.5.3 Kwaliteit van het werk**

#### *Arbeidsdeskundige en vertrouwenspersoon medewerkers HumanCapitalCare*

De arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare (HCC) houdt 1 maal per 4 weken spreekuur op de Koperhorst. Conform verzuimbeleid worden medewerkers vanaf de 3<sup>e</sup> ziekmelding uitgenodigd voor het spreekuur van de arbeidsdeskundige. Bij de vertrouwenspersoon van HCC komen in 2012 geen meldingen van medewerkers binnen.

#### *Ergocoaching*

De Ergocoaches instrueren en informeren medewerkers conform de praktijkrichtlijnen. Zij leren hen om te gaan met (til)hulpmiddelen om zo fysieke overbelasting te voorkomen.

Medewerkers in de zorg dienen zich voorafgaand aan de zorglevering op de hoogte te stellen van de mobiliteit van de cliënt. Deze informatie is terug te vinden in het zorgleefplan van de cliënt en op het formulier: "Verplaatsingstechnieken/ toepassen en hulpmiddelen."

Koperhorstmedewerkers kunnen gebruik maken van de mogelijkheden die het Medisch Training Centrum biedt, zowel bij wijze van preventie als bij fysieke klachten.

#### *Verbeterplannen n.a.v. de Medewerkersraadpleging*

Zwakke punten: Eenheid van leidinggeven door het middenkader en de interne communicatie. Beide onderwerpen zijn zowel in het MT als het zorgteamleiders-overleg (uitgebreid) doorgesproken en worden verwerkt in MT-training. De onderwerpen hebben het afgelopen jaar regelmatig op de MT agenda gestaan. Zowel met volledig MT als met individuele MT-leden (coaching door bestuurder).

Met de nieuwe indeling van de teams en werkwijze binnen de zorg zijn duidelijke afspraken gemaakt hoe de aansturing per basisteam gaat lopen; op welke wijze de Contactverzorgenden begeleid worden en via welke lijnen er



---

gecommuniceerd wordt. De MT leden die de zorg aansturen worden hierin door een externe gecoacht.

Er is geprobeerd de communicatielijnen binnen de Koperhorst helder te laten zijn. Via de nieuwsflits worden alle medewerkers maandelijks geïnformeerd over alles wat er binnen de organisatie speelt. Maar het blijft het een moeilijk onderwerp. Medewerkers lezen niet en verwijten dan hun teamleiders dat ze niet op de hoogte zijn van bepaalde zaken. 2013 Was een omslagjaar waar medewerkers het best moeilijk mee hebben. Er wordt nu duidelijk gecommuniceerd en ook gecontroleerd of mensen zich aan hun afspraken houden. Dit wordt niet altijd in dank afgenomen.

Door in 2014 werkeenheden kleiner te maken, de verantwoordelijkheden nog meer bij de werkvloer te leggen en de teamleden een coachende rol te geven hopen we dat we een duidelijke positieve gedragsverandering kunnen bewerkstelligen.

### Werkkostenregeling

Per 1 januari 2012 is de werkkostenregeling ingevoerd.

### Arbo/ preventie commissie

De Arbo/preventie commissie bestaat uit dhr. R. Sakkers, facilitair manager, dhr. R. Winckler, arbeidsdeskundige en mw. A. Tolut, personeelsfunctionaris.

De Tilthermometers en Rugrader zijn door medewerkers ingevuld en de resultaten zijn in de teams besproken. Waar nodig zijn verbeterplannen ingezet.

### Meldingen Incidenten Medewerkers 2013

- Klachtenformulier medewerkers: 3 gemelde klachten van medewerkers t.o.v. elkaar.
- Incidenten ten gevolge van (non) verbale agressie bij dementerende cliënten: 11 meldingen.
- Ongewenst gedrag: 1 melding.
- Gevaarlijke situatie/ bijna ongeval: 4 meldingen.



---

## 4.6 Samenleving en belanghebbenden

### Algemeen

De Koperhorst is een standalone organisatie met een beperkte capaciteit die zich in het kader van de maatschappelijke relevantie voornamelijk op de wijk Schothorst richt.

Voor ouderen in de wijk fungeert de Koperhorst als ouderensteunpunt waar men aan diverse activiteiten kan deelnemen. Tussen de middag kan een warme maaltijd gebruikt worden. Men kan een kerkdienst bijwonen, zowel op katholieke als PKN grondslag, de dagopvang bezoeken, boodschappen doen in de winkel of naar de kapper, pedicure of schoonheidsspecialist gaan.

Binnen deze wijk wil de Koperhorst duidelijk herkenbaar aanwezig zijn als steunpunt voor ouderen op zorg en welzijnsgebied. Dit is in 2013 gerealiseerd door welzijnsproducten aan te bieden aan wijkbewoners, de maaltijdverstrekking steeds verder uit te breiden, de dagopvang de Koperwiek, en aanvragen voor kortdurend verblijf zoveel als mogelijk te honoreren. Daarnaast fungeert de Koperhorst als locatie voor bloedafname van het Meander Medisch Centrum en Ziekenhuis St. Jansdal.

Er is een huiskamerbibliotheek voor wijkbewoners opgezet en de hal van de Koperhorst fungeert bij verkiezingen als stemlokaal.

Samen met de Stichting Ravelijn, Beweging 3.0 en enige wijkbewoners is eind van het verslagjaar het project "Omzien naar elkaar" gestart. Hierbij zijn buurtwerkers alle huizen in Schothorst langs gegaan, beginnend in Schothorst zuid om te inventariseren waar mensen behoefte aan hebben en wat ze te bieden hebben. Op deze wijze proberen we in 2013 vraag en aanbod in de wijk aan elkaar koppelen en in beeld krijgen waar de leemtes in de wijk zitten om zo een gewenst aanbod te creëren. Uitgangspunt is dat de wijkbewoners zoveel als mogelijk hier zelf een bijdrage aan bieden.

Er wordt samengewerkt met het sociaal wijkteam, de huisartsenpraktijken in de wijk en de wijkagent. Ook met de scholen in de omgeving is goed contact. Veel leerlingen vinden hun weg naar de Koperhorst voor een maatschappelijke stage. De vrijkomende extramurale woningen worden, gezien de maatschappelijk hoge zorgvraag, slechts ingevuld door ouderen met een zorgvraag.

### Sociaal juridische dienstverlening

Koperhorstcliënten en ouderen uit de wijk Schothorst kunnen voor sociaal juridische dienstverlening kosteloos terecht bij een hier op toegeruste vrijwilliger.



---

### Dienstverlening aan bewoners Koperhorst

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Belastingaangiften:	50	58	72	66	55	52	57	<b>57</b>
Daaruit voortvloeiende cliëntencontacten:	57	65	110	101	83	55	80	<b>71</b>
Overige sociaal-juridische dienstverlening:	38	67	103	93	47	48	49	<b>49</b>
Daaruit voortvloeiende cliëntencontacten:	40	58	114	96	50	50	53	<b>55</b>
Afgelegde huisbezoeken:	20	43	70	62	45	44	42	<b>65</b>

### Dienstverlening aan senioren in de wijk Schothorst

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal belastingaangiften:	26	39	52	52	50	42	29	<b>30</b>
Daaruit voortvloeiende cliëntencontacten:	32	54	113	91	95	73	56	<b>51</b>
Overige sociaaljuridische dienstverlening:	23	59	33	39	29	18	6	<b>7</b>
Daaruit voortvloeiende cliëntencontacten:	31	59	36	42	32	18	6	<b>7</b>
Afgelegde huisbezoeken:	12	36	50	62	65	43	28	<b>32</b>

\*Een aanzienlijk deel van de huisbezoeken is aan een specifieke cliënt gebracht.



## 4.7 Financieel beleid

De Stichting sluit het jaar 2013 evenals in de vier voorafgaande jaren sluit 2013 af met een positief saldo. Gespecificeerd over een viertal jaren ziet het resultaat er als volgt uit:

	2010	2011	2012	2013
Reserve aanvaardbare kosten	178.700	278.500	-241.300	428.014
Reserve toekomstig huisvestingsbeleid	121.700	139.400	811.800	-.-
Reserve WMO	-	-	-300	11.722
	-----	-----	-----	-----
Resultaat AWBZ	300.400	417.900	570.200	439.763
Resultaat exploitatie woningen	62.600	146.700	-305.900	186.798
	-----	-----	-----	-----
Totaal Resultaat	363.000	564.600	264.300	626.534
	=====	=====	=====	=====

### 4.7.1 Baten

Het wettelijk budget, exclusief correcties voorgaande jaren, is in vergelijking met 2012 met € 412.100 toegenomen. Deze toename is beduidend minder dan de toename van 24% van 2012. Dit is te verklaren doordat in 2012 de productieafsprake intramuraal ten opzichte van 2011 met € 968.000 is gestegen. De stijging in 2013 is vooral gerealiseerd in de product soorten : intramuraal (€ 82.000), VPT (123.800), kapitaalslasten (€ 103.000), extramuraal (€ 152.600) dagbesteding (€ - 19.600) en niet gefinancierde overproductie (€ - 29.700).

De niet-gebudgetteerde zorgprestaties, WMO huishoudelijke hulp, zijn met € 18.000 gedaald, doordat het aantal uren zorg verminderd wordt. De tarieven 2013 zijn ten opzichte van 2012 met 2,2% gestegen.

### 4.7.2 Lasten

De personeelskosten zijn hoger dan vorig jaar (€ 4.709.700,- t.o.v. € 4.308.100 = € 401.600). Dit is, naast de reguliere salarisverhoging (indexering en periodieke verhogingen), het gevolg van toename van het aantal personeelsleden met 8.16 fte van 103,66 fte naar 111,82 fte. Uitbreiding is gerealiseerd op alle sectoren, in de zorg 6,74 fte, hotelfuncties 1,21 fte algemeen / administratief 0.88 fte. Alleen bij gebouw gebonden kosten is de fte inzet afgenomen met 0.67 fte. Een groot gedeelte van de hogere inzet is een gevolg van de hogere productie in 2013.

De kosten van personeel niet in loondienst zijn ook gestegen met € 43.558,-

De voeding- en hotelmatige kosten nemen met € 77.300 toe. Een gevolg van de toename van bewoners door de uitbreiding van Kleinschalig wonen.

De algemene kosten zijn met € 210.400 afgenomen. In de algemene kosten 2012 is de afwaardering van de plankosten voor de realisatie van de woontoren ad € 260.800 verwerkt. Kosten van onderhoud en donaties voorzieningen zijn in 2013 lager dan 2012 (€146.000) een en ander wordt veroorzaakt door het definitief maken van het onderhoudsplan in 2013.

De energiekosten zijn in 2013 gestegen met (€ 30.700) veroorzaakt door stijging van energie belasting en de kosten van de energie daarnaast zijn deze kosten elk jaar weer erg gevoelig voor de weersinvloeden.



#### 4.7.3 Eigen vermogen

Ook in 2013 is er een positief resultaat behaald waardoor het eigen vermogen toeneemt. Er is zowel aan de reserve aanvaardbare kosten, de bestemmingsreserve WMO als aan de algemene reserve resultaat toegevoegd. De solvabiliteit ultimo 2013 is 24,14%. Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst heeft een gezonde vermogenspositie wat gezien de toekomstige risico's op het gebied van wetgeving zeer wenselijk is.

#### 4.7.4 Kengetallen

##### Resultaatratio

Resultaatratio (nettoresultaat gedeeld door de totale opbrengsten van de betreffende activiteiten)	2012	2013
Resultaatratio: Zvw-gefinancierde resultaten	0	0
<i>Resultaat boekjaar</i>	0	0
<i>Totale opbrengsten boekjaar</i>	0	0
Resultaatratio: AWBZ-gefinancierde resultaten	9,09%	6,36%
<i>Resultaat boekjaar</i>	570.574	428.014
<i>Totale opbrengsten boekjaar</i>	6.278.062	6.726.285
Resultaatratio: niet Zvw- en niet-AWBZ-gefinancierde resultaten	3,36%	7,52%
<i>Resultaat boekjaar</i>	264.360	626.534
<i>Totale opbrengsten boekjaar</i>	7.858.381	8.335.838

##### Liquiditeit

Liquiditeit	2012	2013
Quick ratio (vlottende activa exclusief financieringsverschil)	151,35%	124,66%
Current ratio (vlottende activa inclusief financieringsverschil)	151,36%	131,73%
<i>Vlottende activa (exclusief financieringsverschil)</i>	3.091.294	2.570.555
<i>Vlottende activa (inclusief financieringsverschil)</i>	3.091.449	2.716.287
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	2.042.474	2.062.059

Solvabiliteit	2012	2013
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	24,14%	28,86%
<i>Totaal eigen vermogen</i>	3.671.950	4.298.484
<i>Balanstotaal</i>	15.213.133	14.891.709
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	46,73%	51,57%
<i>Totaal eigen vermogen</i>	3.671.950	4.298.484
<i>Totaal opbrengsten</i>	7.858.381	8.335.838

