

(KWALITEITS) JAARVERSLAG 2023





Inhoud

Voorwoord	6
Leeswijzer	8
1. Organisatie en bestuur	9
1.1 Profiel van de organisatie	10
1.2 Juridische structuur , interne organisatiestructuur en governance	12
1.3 Medezeggenschap	12
1.4 Verslag raad van bestuur	13
2. Cliënten en hun naasten	15
2.1 Persoonsgericht en professioneel	16
2.1.1 Persoonsgerichte benadering	16
2.1.2 Eten & Drinken	16
2.1.3 De laatste levensfase	16
2.1.4 Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt	16
2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving	17
2.2.1 Zorg door naasten voorop	17
2.2.2 Versterking van sociale netwerken	17
2.3 Zorg thuis	17
2.3.1 Zelfstandigheid cliënt	17
2.3.2 ECD	17
2.3.3 Eenduidige Zorg Thuis processen	18
2.3.4 Passende zorg 24/7	18
2.3.5 Innovatie	18
2.3.6 Woonzorgconcepten	18
2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie	19
2.4.1 Zelfregie door digitale oplossingen	19
2.4.2 Cliëntportaal	19
2.4.3 Datagedrevenheid	19

Inhoud

2.4.4	Persoonlijke Gezondheids Omgeving	20
3.	Medewerkers en vrijwilligers	21
3.1	Persoonsgericht en samenkracht	22
3.1.1	Persoonsgericht	22
3.1.2	Reflectie	22
3.1.3	Vitaliteit en werkplezier	22
3.2	Lerende organisatie	23
3.2.1	Leren met en van anderen	23
3.2.2	Continu leren en verbeteren in de praktijk	23
3.2.3	Strategisch opleidingsplan	23
3.3	Eenvoud	23
3.3.1	Digitale en mobiele werkplek voor iedereen	23
3.3.2	Verbinding	24
3.3.3	Meer Tijd voor de Cliënt (implementatie ONS), fase 2	24
3.3.4	Integrale ondersteuning	24
3.3.5	Overig	24
4.	Samenwerkingspartners en externe relaties	25
4.1	Toegankelijk houden van de zorg	26
4.1.1	'De belofte aan de burger', regio Zaanstreek-Waterland	26
4.1.2	VONK	26
4.1.3	Het Regioplatform	26
4.1.4	Leren van experimenteren en onderzoek	27
4.2	Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar	27
4.2.1	Green Deal	27
4.2.2	Investeren in de toekomst	28
4.2.3	Verantwoord werken	28
4.2.4	Overig	28

Inhoud

5. Financieel beleid en Risicomanagement	30
5.1 Behaalde omzet en resultaten	31
5.1.1 Resultaat	31
5.1.2 Opbrengsten	31
5.1.3 Bedrijfskosten	31
5.2 Financiële positie	32
5.3 Kasstromen en financieringsbehoeften	32
5.4 Verwachte investeringen en financiersverwachtingen	32
5.5 Verwachte ontwikkelingen omzet en rentabiliteit	33
5.6 Risicomanagement	33
7. Tabellen en cijfers	36
Personeelssamenstelling	37
Tabellen en cijfers kwaliteit & veiligheid	38

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023. Wij zijn trots op wat wij als De Zorgcirkel hebben bereikt in het afgelopen jaar. In het voorliggende verslag vertellen wij u daar graag meer over.

Als samenleving staan wij voor een grote uitdaging. Het aantal ouderen met een zorgbehoefte groeit hard en zorgvragen worden steeds complexer. Daarnaast is er een tekort aan zorgpersoneel en is er een financiële druk op de tarieven. De tijd van onbeperkte zorg is voorbij. Dit betekent dat de zorg anders georganiseerd moet worden en De Zorgcirkel kan dat niet alleen. Wij zijn daarom ongelofelijk blij met alle gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers die samen een belangrijke bijdrage leveren aan deze missie. Wij zetten met elkaar steeds meer stappen naar toekomstbestendige ouderenzorg. En daar hebben wij iedereen bij nodig.

Het goede nieuws is dat iedereen in hun hele leven cirkels van mensen om zich heen heeft; mensen die voor je zorgen, die er voor je zijn of die je richting geven. Dit is ook de basis voor De Zorgcirkel. Het is onze missie om samen een cirkel te vormen die is toegepast op de situatie van ouderen oftewel hun 'cirkel van zorg'. Wij kijken eerst naar wat een cliënt zelf nog kan, hoe techniek de cliënt daarbij kan ondersteunen, wat mantelzorgers en de omgeving kunnen betekenen en wat op afstand mogelijk is. Zelfredzaamheid wordt daarbij steeds belangrijker.

De zorgprofessionals en vrijwilligers van De Zorgcirkel ondersteunen ouderen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Wij ontwikkelen nieuwe vormen van zorg en zetten daarbij zoveel mogelijk digitale zorg en slimme technieken in. Zorg Thuis krijgt van De Zorgcirkel daarom alle aandacht. Om dit goed te faciliteren zijn we in 2023 gestart met de strategische programma's 'Zorg Thuis' en 'Informeel zorg'. In 2024 wordt gestart met een arbeidsmarktcam-

pagne, waarin de cirkel van zorg centraal staat. In deze campagne roepen we mensen op om het ontbrekende stukje van De Zorgcirkel te vormen.

Wij realiseren ons dat De Zorgcirkel alleen samen met partners de zorg toekomstbestendig kan maken. Dit betekent dat we in de regio veel met hen samenwerken. In 2023 zijn daarin belangrijke stappen gezet. In Zaanstreek-Waterland is het samenwerkingsverband 'G'oud' actief en in Noord-Kennemerland het samenwerkingsverband 'Vonk'. Daarnaast is De Zorgcirkel al vanaf het begin in 2020 actief binnen het Regioplatform, waarin het toegankelijk houden van zorg voor kwetsbare ouderen centraal staat. In het Regioplatform wordt vanuit de transmurale keten met elkaar samengewerkt. Ten slotte proberen we vanuit het coördinatiepunt Noord Holland Noord/Zaanstreek Waterland zo goed mogelijk in nauwe samenwerking met Omring de (sub)acute zorg voor ouderen in beide regio's te coördineren.

In 2023 is een aanzet gemaakt tot de herijking van het besturingsmodel van De Zorgcirkel. Hiermee wordt een uniforme manier van organiseren en een goede verhouding tussen staf en lijn beoogd. In 2024 zal dit verder worden uitgewerkt. Belangrijk streven is om vanuit vertrouwen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo dicht mogelijk bij de cliënt en de medewerker neer te leggen. Dit vereist een goede ondersteuning door staf en ondersteunende diensten.

Ook is de samenstelling van de raad van bestuur in 2023 gewijzigd. Daniëlle Santen nam in november 2023 afscheid als interim bestuurder en in november is Edwin Kalbfleisch aangetreden als nieuwe bestuurder.

<< Terug naar inhoudsopgave

Het jaar 2024 zal in het teken staan van anders werken; veel vertrouwde gewoontes en werkzaamheden zullen worden losgelaten of anders worden uitgevoerd. Samen met alle medewerkers en vrijwilligers gaan wij deze uitdaging aan. Wij als bestuur hebben hierin het volste vertrouwen!

Samen maken we de cirkel rond

Tiana van Grinsven en Edwin Kalbfleisch,
Raad van bestuur



Leeswijzer

In dit (kwaliteits)jaarverslag is het bestuursverslag geïntegreerd.
In het document wordt verwezen naar de koers en het jaarplan 2023.
De volledige tekst van de strategische koers 2021-2024 en het jaarplan 2023 is te lezen op de website van De Zorgcirkel. Ook wordt in dit plan gesproken over andere documenten.
Deze zijn desgewenst op te vragen via een mail naar info@zorgcirkel.nl.

01

Organisatie en bestuur



1.1 Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting De Zorgcirkel
Adres	Persijnlaan 99
Postcode en woonplaats	1447 EG Purmerend
Telefoonnummer	088 55 99 500
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41236520
E-mailadres	bestuurssecretariaat.rvb@zorgcirkel.nl
Internetpagina	www.zorgcirkel.nl

Wij zijn specialist in ouderenzorg, -behandeling en -revalidatie en bieden met ruim 4.200 medewerkers en circa 1.000 vrijwilligers persoons-gerichte zorg aan ruim 7.500 cliënten. Dit gebeurt bij voorkeur bij mensen thuis en als dat niet kan op één van de 29 zorglocaties en 5 dagbestedingslocaties.

Cliënten kunnen bij ons terecht voor alles wat raakt aan ouderenzorg: van verpleeghuiszorg tot hulp bij het huishouden thuis, van revalidatie en behandeling tot palliatieve zorg en van thuiszorg tot eerstelijns-verblijf. Het uitgangspunt van ons handelen is steeds de behoefte, kracht en zelfstandigheid van de cliënt.

Onze droom is een maatschappij waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en zij hun bijdrage mogen leveren. Wij staan voor liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen en zoeken de verbinding met anderen om dit mogelijk te maken. Wij werken dan

ook actief samen met verschillende lokale, regionale en landelijke partners aan de ouderenzorg van de toekomst.

Visie op zorg en kwaliteit

Wij zijn nieuwsgierig naar de mens. Samen ontdekken wij met cliënten en de mensen om hen heen, welke behoeften zij hebben in deze fase van hun leven. Zodat zij het leven ten volle kunnen blijven beleven, als mens onder de mensen. Samen met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving zorgen wij voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Zodat niet kwetsbaarheid, maar kracht het leven grotendeels bepaalt. En iedereen een waardig leven kan blijven leven met afhankelijkheden. Nu en straks.

Onze waarden zijn de basis voor hoe we iedere dag ons werk doen en met elkaar zorg verlenen. We vragen iedere medewerker en vrijwilliger over deze waarden na te denken, er met elkaar over te praten en er betekenis aan te geven in het dagelijkse werk:

- Denken en handelen vanuit de behoefte van de cliënt.
- Omarmen van veranderingen die hieraan bijdragen.
- Verantwoordelijkheid nemen en initiatief tonen.
- Uitgaan van evenwaardigheid.

De behoefte van de oudere centraal

De Zorgcirkel richt zich op mensen die op onderdelen kwetsbaar zijn en bepaalde behoeften niet meer zelfstandig kunnen invullen. Bijvoorbeeld door dementie of andere ziekten. Het kan echter ook gaan om ouderen die herstellen van een zware operatie, hulp na een trauma nodig hebben of de laatste fase van hun leven doorbrengen bij De Zorgcirkel. Op basis van de behoefte van de cliënt bieden wij passende professionele zorg- en dienstverlening.

Medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers en vrijwilligers zijn essentieel voor De Zorgcirkel. Zonder hen is er geen Zorgcirkel. De Zorgcirkel vindt het belangrijk dat

medewerkers en vrijwilligers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Ieders inbreng doet ertoe. We ondersteunen (persoonlijk) leiderschap, eigenaarschap en (team)ontwikkeling. Met elkaar zorgen we voor een werk- omgeving waar werkplezier, veiligheid en vitaliteit tellen.

Regie in de regio

Wij zijn actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam en Noord-Kennemerland. Binnen elke regio is ruimte voor lokale cultuur als deze bijdraagt aan het welzijn van cliënten. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in de vier regio's belegd. De geriatrische revalidatiezorg die wij in alle regio's verlenen, noemen we onze vijfde regio. Bij De Zorgcirkel hebben wij te maken met zowel een stedelijke als een landelijke omgeving.

De Zorgcirkel in beeld

Zie voor meer informatie over De Zorgcirkel ook onze website zorgcirkel.nl/over-ons/organisatie/ Meer weten over het besturingsmodel van De Zorgcirkel (o.a. bestuur, toezicht en medezeggenschap)? Lees dan het jaarverslag. Meer weten over de verschillende locaties van De Zorgcirkel? Kijk dan op onze website naar; **onze locaties**.



Met wie doen wij dit?
Met 4.300 medewerkers en 1.000 vrijwilligers. In samenwerking met o.a. partners in de regio's

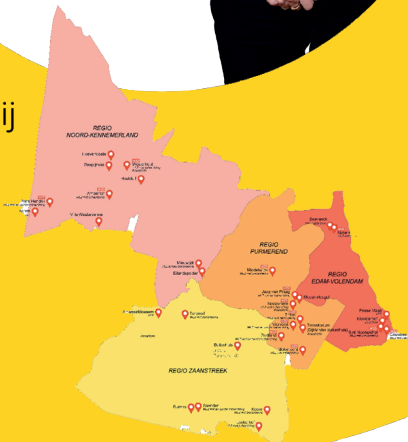
Wij bieden persoonsgerichte zorg aan 7.500 ouderen en hun naasten

Wat bieden wij?

Zorg Thuis, verpleeghuiszorg, GRZ, paramedische zorg en behandeling, kleinschalig wonen, palliatieve zorg, eerstelijnsverblijf, respijtzorg, hulp bij huishouden



Waar doen wij dit?
Op 29 locaties én thuis bij cliënten met onze Zorg Thuisteam



1.2 Juridische structuur, interne organisatiestructuur en governance

In het besturingsmodel van De Zorgcirkel staat het verlenen van integrale zorg in de vijf regio's centraal. Elke regio wordt bestuurd door een regiodirecteur en een regio(management)team.

De staf en ondersteunende functies zijn georganiseerd in een zogeheten 'ondersteuningslint'. Samen bieden zij ondersteuning aan de regio's en de raad van bestuur vanuit een integraal perspectief dat breder is dan het eigen vakgebied.

In het managementteam (MT), dat bestaat uit de vijf regiodirecteuren en negen managers van het ondersteuningslint, wordt onder voorzitterschap van een van de regiodirecteuren overleg gevoerd over de meer operationele en tactische zaken.

In 2023 is de overlegstructuur van bestuur en management op een aantal onderdelen aangepast. Onder andere is gestart met een maandelijks regulier overleg raad van bestuur-MT.

In het verslagjaar is driemaal een inspiratiebijeenkomst gehouden. Hierbij waren (een delegatie van) de RvT, OR, CCR, VVAR, vakgroepen, MT, RvB, EVG en een aantal middenmanagers aanwezig. Bij de bijeenkomsten waren externe sprekers uitgenodigd:

- Jan Kremer (speciaal gezant Passende Zorg van Zorginstituut Nederland over het 'Kader Passende Zorg'),
- Jan Megens (programmadirecteur WOZO bij het ministerie van VWS over het Programma WOZO) en
- Ageeth Ouwehand (lid Raad voor Volksgezondheid & Samenleving over het rapport 'Anders leven en zorgen').

Daarnaast hebben vier MT-dagen plaatsgevonden waarbij het veranderverhaal en de herijking van het besturingsmodel centraal stonden.

Personele bezetting

Per 31 december 2023 had De Zorgcirkel 4.256 medewerkers (2.339 fte), van wie 28% met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. In vergelijking met 2022 (4.286 medewerkers) nam de formatie iets af. Het aantal leerlingen bleef in 2022 ongeveer gelijk (circa 300) en daalde in 2023 aanzienlijk.

Stabiliteit voor wat betreft het aantal leerlingen is belangrijk in verband met de toekomstige vraag naar zorgmedewerkers. Het aantal stagiairs per einde jaar was 143 en het aantal vrijwilligers bedroeg ca. 1000.

Governance

De raad van bestuur en de raad van toezicht onderschrijven en hanteeren de normen uit de Governancecode Zorg 2022.

De toezichtsvisie van de raad van toezicht die op de website van De Zorgcirkel staat, is in het eerste kwartaal van 2023 aan de Governancecode aangepast.

1.3 Medezeggenschap

De Zorgcirkel kent twee medezeggenschapsorganen die centraal zijn georganiseerd: de ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR). Met deze organen heeft de raad van bestuur structureel overleg.

OR en CCR

De ondernemingsraad voert namens het personeel overleg met de raad van bestuur over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen.

De cliëntenraad bestaat uit één centrale cliëntenraad (de CCR) en vier regionale cliëntenraden vanuit de regio's. De CCR behartigt de belangen van de cliënten van De Zorgcirkel.

De OR en de CCR worden onder andere geraadpleegd bij het aangaan van samenwerkingsverbanden, bij de afweging van strategische keuzes en bij het vaststellen van beleidsplannen.

De raad van bestuur betreft de medezeggenschapsorganen in een vroeg stadium in besluitvormingsprocessen om signalen tijdig mee te kunnen nemen.

In oktober hebben verkiezingen van de OR plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot vier nieuwe OR-leden. De raad van bestuur is aangesloten bij een trainingsdag van de OR in de nieuwe samenstelling.

VVAR

Binnen De Zorgcirkel functioneert een verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR). De VVAR heeft als doel om een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit van zorg door de verzorgende en/of verpleegkundige beroepsuitoefening en levert een bijdrage aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van zorgverlening.

In 2023 zijn we gestart met het voorleggen van specifieke adviesaanvragen aan de VVAR; een rondom 'informele zorg' en een m.b.t. 'bevoegd en bekwaam'.

De raad van bestuur is bij twee scholingsdagen van de VVAR aangesloten.

1.4 Verslag van de raad van bestuur

Stichting De Zorgcirkel wordt bestuurd en vertegenwoordigd door een tweehoofdige raad van bestuur. De vertegenwoordigingsbevoegdheid komt bovendien toe aan ieder lid van de raad van bestuur afzonderlijk. De voorzitter en het lid raad van bestuur dragen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatie in haar totaliteit. Zij leggen hierover gezamenlijk verantwoording af aan de raad van toezicht.

Samenstelling raad van bestuur in 2023

Persoonlijke gegevens	Bestuursfunctie en aandachtsgebieden	Nevenfuncties
Mevrouw T.T.M. (Tiana) van Grinsven	Voorzitter raad van bestuur sinds september 2022	Voorzitter raad van advies Rechtbank Oost-Brabant [tot mei 2023]
Mevrouw D. (Daniëlle) Santen	Lid raad van bestuur sinds september 2022 [tot november 2023]	
De heer E. (Edwin) Kalbfleisch	Lid raad van bestuur sinds november 2023	Bestuurslid Stichting Rein en Lid Raad van Toezicht Odion

De taak en werkwijze van de raad van bestuur zijn, zoals jaarlijks gebruikelijk is, beoordeeld door de raad van toezicht. De raad van toezicht constateerde geen belangenverstremming tussen de raad van bestuur en de organisatie.

Bestuurstaak

De raad van bestuur van De Zorgcirkel bepaalt het beleid van, en is eindverantwoordelijk voor de totale organisatie. De raad doet dat in samenwerking met het management en de adviesorganen. De secretaris van de raad van bestuur ondersteunt de raad bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.

De raad van bestuur hanteert onder meer:

- het Integraal Zorgakkoord (IZA) 2022;
- de Governancecode Zorg 2022;
- het reglement van de raad van bestuur.

Evaluatie

De remuneratiecommissie van de raad van toezicht evalueert jaarlijks het functioneren van de raad van bestuur, zowel op individueel als op gezamenlijk niveau.

Bezoldiging

De bezoldiging van de leden van de raad van bestuur volgt jaarlijks de aanpassing conform de Wet Normering Topinkomens (WNT), de aanvullende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen in de zorg en de nieuwe klasse-indeling voor instellingen in de zorg. De raad van toezicht stelt jaarlijks de bezoldiging vast en maakt deze openbaar in de jaarrekening.

Strategische programma's

In 2023 zijn vier strategische programma's gedefinieerd:

1. Zorg thuis;
2. Informele zorg;
3. Duurzaamheid;
4. Veranderbeweging.

Met deze strategische programma's hebben we een start gemaakt en deze zullen in 2024 verder worden vormgegeven.

Eerstverantwoordelijke geneeskundige

In 2023 is de rol van Eerst Verantwoordelijke Geneeskundige (EVG) in het leven geroepen. De EVG is voorzitter van de vakgroep en sluit, als buitengewoon lid, aan bij de RvB/MT-vergadering.

Afdeling Strategie & Samenwerking

In 2023 is besloten om een afdeling Strategie & Samenwerking op te richten. Deze afdeling gaat zich onder andere focussen op het verbinden en uitlijnen van de diverse initiatieven op het gebied van WOZO, IZA, G'oud en het verder professionaliseren van de contractering van zorg.

Clënten en hun naasten



2.1 Persoonsgericht en professioneel

Samen met u en de mensen om u heen, ontdekken we welke behoeften u heeft en wat u echt belangrijk vindt. We zorgen voor persoonsgerichte en professionele hulp en ondersteuning, zodat u het leven ten volle kunt blijven beleven als mens onder de mensen, ongeacht leeftijd, levensfase, leefstijl, geslacht of herkomst.

2.1.1 Persoonsgerichte benadering

Door uitbreiding van het leer- en ontwikkelprogramma is bij iedere medewerker een dieper besef ontstaan van persoonsgericht werken, dat in iedere zorg- en ondersteuningsrelatie met de cliënt methodisch wordt toegepast. Hierdoor voelen de cliënt en zijn naasten zich gezien en gewaardeerd en ontstaat in samenwerking de ondersteuning die nodig is.

Medio 2023 is het programma Persoonsgericht werken (PGW) geborgd in de lijnorganisatie en is het programma afgerond.

De medewerkers van het ondersteuningslint hebben in 2023 een training PGW gevolgd. Hierdoor hebben zij meer inzicht gekregen in wat persoonsgericht werken is en hoe zij dit kunnen toepassen in hun werk.

In juli 2023 is de PGW reflectietool Zorg Thuis in gebruik genomen. Minder dan de helft van de thuiszorgteams heeft deze tool in 2023 ook al daadwerkelijk gebruikt. In 2024 zetten we hier verder op in.

De beschikbare reflectietool PGW en leermiddelen voor onze woonzorglocaties zijn eind 2022 geëvalueerd. Op basis van de evaluatie hebben we geconcludeerd dat de beschikbare middelen voldoen. Als aandachtspunten nemen we mee dat bij gebruik van de evaluatietool het belangrijk is om de verbetercyclus in gang te zetten en af te maken.

Daarnaast zijn er in 2023 weer diverse acties uitgevoerd om de diversiteit en inclusie te vergroten. Zo hebben verschillende locaties het

keurmerk roze looper behaald.

2.1.2 Eten & Drinken

De visie op Eten & Drinken is in alle regio's herkenbaar toegepast.

De regio's zijn het afgelopen jaar aan de slag gegaan om de visie op eten en drinken verder vorm te geven in de praktijk.

Daarnaast is ervoor gekozen om het uitwerken van het Zorgcirkelbrede dossierhouderschap op dit thema mee te nemen in de positionering van meerdere facilitaire thema's. Dit zal in 2024 verder opgepakt worden onder regie van het bestuur.

2.1.3 De laatste levensfase

Cliënten en hun naasten ondervinden binnen De Zorgcirkel op alle domeinen [fysiek, psychisch, spiritueel en sociaal] de juiste steun om de laatste fase van het leven en het overlijden zo rustig en waardig mogelijk te laten verlopen. Proactieve zorgplanning en de kernwaarden en principes van het landelijke kwaliteitskader Palliatieve zorg passen we toe.

Op basis van de audit palliatieve zorg is er in 2023 een concept beleid palliatieve zorg geformuleerd. In 2024 zal dit beleid concreet vorm krijgen in de regio's.

2.1.4 Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt

De Zorgcirkel gebruikt kwaliteitsinstrumenten die gericht zijn op het in de relatie met de cliënt evalueren, leren en verbeteren van zorg en behandeling. Op deze wijze wordt verantwoording aan de cliënt afgelegd en werken wij aan 'anders verantwoorden'.

In 2023 zijn we op zoek gegaan naar een kwaliteitscertificering, waarbij het resultaat voor de cliënt en de relatie meer centraal staat. We hebben onze keuze teruggebracht tot ISO 9001 of HKZ. Daarnaast hebben we geconstateerd dat met name de vorm van auditen hierin zeer bepalend is. In T1 2024 zullen we een definitieve keuze maken.

2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving

Samen met u zetten we ons in om uw sociale netwerk, passend bij uw behoeften, te betrekken en zo nodig uit te breiden.

2.2.1 Zorg door naasten voorop

De informele zorg die naasten en anderen [kunnen] bieden, is de basis van het zorg(leef)plan bij iedere cliënt. Dat betekent dat iedere zorgrelatie begint met de vaststelling wat het netwerk kan doen, waar het uitgebreid kan worden met bijvoorbeeld maatjes, vrijwilligers en wat professionals doen.

In 2023 is een visie op informele zorg vastgesteld en een programma opgezet om vorm te gaan geven aan deze visie. In 2024 zal dit programma concreet vorm krijgen in de dagelijkse praktijk. Onderdeel hiervan is het uitwerken van beleid.

2.2.2 Versterking van sociale netwerken

De Zorgcirkel realiseert in samenwerking met andere organisaties een versterking van de sociale netwerken in alle wijken, waar ze substantieel [thuis]zorg levert.

De ontwikkellijn 'Cirkelbenadering' binnen het toenmalig koersprogramma Zorg Thuis heeft een vervolg gekregen binnen VONK, in het project Sociale Benadering.

Binnen GOUD is het project Sociale Context begin 2023 afgerond. Het regionale WOZO-project Community Care/Sociale Benadering Dementie is najaar 2023 gestart en is het vervolg op deze verkenning. De Zorgcirkel is inhoudelijk sturend en participeert.

Met woningbouwcorporatie Intermaris geven we inhoud aan het traject Zorgzame Buurten in Wheermolen Oost.

Vanuit het Buitenhuis is het project Proactieve en Integrale Mantel-

zorgondersteuning gestart met onze regionale partners in Zaanstreek-Waterland. Een succesvolle eerste verkenning met Spuc-Dos-gelden krijgt nu een verder vervolg met ZonMW subsidie.

2.3 Zorg thuis

De zorg, behandeling en ondersteuning bieden wij zoveel mogelijk thuis, waarbij we samen met onze partners in de regio deze mogelijkheden nog verder vergroten en passende zorg kunnen leveren op de juiste plek.

2.3.1 Zelfstandigheid cliënt

Door middel van preventie, technologie en training op vaardigheden ondersteunen wij elke cliënt om zo zelfstandig mogelijk te leven. Hierdoor is de cliënt minder en pas later afhankelijk van zorgverleners.

Binnen De Zorgcirkel worden Compaan (beeldzorg), Tessa (robot die helpt in de dagstructurering) en Medido (medicatie dispenser) gebruikt als onderdeel van ons standaard zorgpakket. Daarnaast is in 2023 gestart met het project 'potentieel van preventie' (Dit project wordt ondersteund met IZA middelen) waarbij wijkverpleegkundige preventieve bezoeken afleggen. Ook is gestart met reablement en wordt er interdisciplinair gewerkt in de wijk met als doel om de zelfstandigheid van de cliënt in de wijk te vergroten. In principe bieden we bij alle cliënten, die zorg thuis ontvangen, deze technologie aan. Wij lopen voorop in het aantal cliënten dat hiervan gebruikmaakt. Uitdagingen hierbij zijn een structurele financiering en adoptie van deze technologie bij medewerkers en cliënten.

2.3.2 ECD

De cliënt ervaart persoonsgerichte benadering. Het ECD ondersteunt medewerkers bij het leren kennen van de cliënt door in een oogopslag inzicht te krijgen in zijn wensen, gebruiken en netwerk.

Het ECD van ONS is in 2023 op alle afgesproken plekken in gebruik

genomen. Het ECD ONS van leverancier Nedap is dusdanig ingericht dat er een integraal beeld van de cliënt verkregen kan worden. Bij de ontwikkeling van dit gedeelte van het ECD is nauw samengewerkt met het programma 'persoonsgericht werken', omdat een ECD goed moet ondersteunen in persoonsgericht werken. Het ECD combineert de cliënt- en medewerkersplanning met dossiervoering in 1 applicatie.

2.3.3 Eenduidige Zorg Thuis processen

De Zorgcirkel werkt op een eenduidige wijze qua processen, ontwikkeling en productaanbod. Hierdoor weet de cliënt wat hij/zij aan ons heeft, combineren we formele met (regionale) informele zorg en wordt de slagkracht optimaal benut.

In 2023 is vanuit het strategisch programma Zorg Thuis nog meer dan we al deden ingezet op de vijf stappen van zelfredzaamheid. Hierbij gaan we uit van de kracht van de persoon zelf en zijn netwerk. In dit programma wordt gekeken naar eventuele aanpassingen in producten en processen. Daarnaast is een belangrijke stap gemaakt naar een integraal concept voor wonen thuis en het op een uniforme wijze registreren van tijd in de wijkverpleging.

2.3.4 Passende zorg 24/7

Als cliënt heeft u 24/7 toegang tot passende zorg doordat De Zorgcirkel in samenwerking met partners zorgdraagt voor regionale coördinatie en triage van zorg thuis.

De applicatie (salesforces) ter ondersteuning van het coördinatiepunt is in 2023 geïmplementeerd, waardoor er een onafhankelijke database is ontstaan. Hierdoor hebben we goed zicht gekregen op data.

Vorbereidingen zijn getroffen voor de aansluiting van regio Zaanstreek bij het Coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland. Aansluiting wordt in Q1 2024 gerealiseerd.

Het coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland is vanaf de zomer 2023 aanwezig op de SEH in Purmerend. Hierdoor worden meer cliënten aangemeld bij het coördinatiepunt en stromen zij niet onnodig het ziekenhuis in.

Ook is het coördinatiepunt aanwezig bij het MDO van de Semi-Acute Unit Geriatrie (SAUG) van Dijklander Ziekenhuis. Zij regelen direct de passende nazorg indien nodig.

2.3.5 Innovatie

De Zorgcirkel heeft vijf producten en/of diensten ontwikkeld om de zorg thuis toegankelijk te houden, om langer thuis te kunnen wonen en om te voldoen aan de gezamenlijke behoeften van cliënten. Medewerkers in alle regio's voelen zich comfortabel om deze innovatieve producten/diensten goed te kunnen inzetten.

Er zijn pilots geweest met een slimme bril, robot Maatje en Sensara Life style monitoring. Sensara had hierbij goede resultaten. Hierbij worden via sensoren afwijkingen in bewegingspatronen gedetecteerd. Een signaal van een dergelijke afwijking kan bij de mantelzorgers of de zorg afgeleverd worden. Hierbij heeft het de voorkeur dat dit naar de mantelzorgers gaat. De andere pilot m.b.t. robot maatje bleek in de praktijk niet te voldoen aan behoefte van de cliënten. De pilot met de slimme bril loopt op dit moment nog steeds.

Ook zijn we aan de slag gegaan met leefcirkels, hiervoor is een partij geselecteerd. Daadwerkelijke gebruiknaam staat gepland in 2024.

2.3.6 Woonzorgconcepten

De Zorgcirkel speelt een substantiële rol bij minimaal vijf concrete woonzorgconcepten in samenwerking met andere partijen, passend bij de vraag in de betreffende regio.

In 2023 is het strategisch vastgoedplan opgesteld. Met dit plan geeft De Zorgcirkel de strategische keuzes weer op het vlak van vastgoed en biedt hiermee het kader voor de ontwikkeling van bestaand en

nieuw vastgoed in relatie tot de te leveren zorg.

Er is een projectagenda opgesteld. In de praktijk vraagt de uitvoering hiervan flexibiliteit om de werkelijke behoefte te vertalen naar vastgoedmogelijkheden.

Er lopen diverse (ver-)bouw- en ontwikkelprojecten, naast de twee nieuwbouwprojecten Saenden en Novawhere, waarmee het behoud van de intramurale verpleeghuiscapaciteit in de regio's geborgd wordt. Ook verkent De Zorgcirkel samen met woningcorporaties of er op eigen initiatief mogelijkheden voor de productmarktcombinatie passend wonen met verpleegzorg thuis (VPT of MPT) mogelijk zijn.

De uitvoering van het meerjarenonderhoudsplan blijft iets achter.

In lijn met de leef thuis propositie (vpt) die in 2023 is ontwikkeld, zal in 2024 worden gewerkt aan een visie op Nieuw Wonen. In het strategisch vastgoedplan zijn de groeiambities (aantallen) opgenomen voor het verpleegzorg thuis product.

2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie

We ondersteunen u in de eerste instantie met digitale oplossingen op het gebied van zorg, behandeling en wonen.

2.4.1 Zelfregie door digitale oplossingen

De Zorgcirkel biedt haar cliënten vanaf de eerste kennismaking een ruim scala aan digitale oplossingen die de zelfregie doen toenemen en het leven makkelijker maken.

Het project Digitaal Eerder (dit project wordt ondersteund met IZA middelen) is gestart en dient om alle HBH-medewerkers te trainen om behoefte aan digitale hulpmiddelen (Compaan, Tessa en Medido) te herkennen. Hierdoor kan fysieke zorg worden uitgesteld of vervangen. Daarnaast zijn veel zorgteams druk bezig met het implementeren van de standaard digitale hulpmiddelen en het gebruik hiervan is in 2023 wederom gestegen.

2.4.2 Cliëntportaal

Het cliëntportaal van De Zorgcirkel biedt cliënten en naasten informatie en communicatie als basis voor samen beslissen en actief meedoen in de verzorging, verpleging en behandeling.

Het cliëntportaal Caren van leverancier Nedap wordt bij alle nieuwe cliënten aangeboden als hulpmiddel om rapportages in te zien. Uiteraard voldoet deze oplossing aan de AVG. Medewerkers van De Zorgcirkel zijn steeds meer gewend aan het gegeven dat relaties van cliënten inzicht kunnen hebben in de rapportages.

2.4.3 Datagedrevenheid

In minimaal drie zorgprocessen voor specifieke doelgroepen wordt gebruik gemaakt van voorspellende datasystemen. Deze systemen leveren informatie die gebruikt kan worden ten gunste van de cliënt, bijvoorbeeld als vroegtijdige waarschuwing dat een bepaalde kwetsbaarheid op zou kunnen treden. Hierdoor is het mogelijk tijdig te anticiperen met preventie, specifieke zorg of een andere interventie.

In 2023 is een analyse gedaan welke voorwaarden ingericht moesten worden om datagedreven te werken. Hieruit bleek dat er behoefte was om eerst de managementinformatie over de huidige situatie op orde te krijgen. Hierin zijn verbeteringen aangebracht. In 2024 wordt verder gekeken naar een nieuwe Business Intelligence tool met betere mogelijkheden.

In 2023 hebben we deelgenomen aan het landelijke programma KIK-V. Dit programma richt zich op het stroomlijnen van de uitwisseling van informatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Onze deelname loopt door in 2024.



#ALLEMAALDIGITAAL

2.4.4 Persoonlijke Gezondheids Omgeving

De Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) van een cliënt kan data uitwisselen met De Zorgcirkel.

In 2023 is de technische koppeling met alle PGO's in Nederland gerealiseerd. Dit resultaat is bereikt met behulp van subsidie in het kader van het Inzicht 2 programma. Op dit moment gebruiken zeer weinig mensen echter een PGO, omdat ze niet bekend zijn met het bestaan van PGO's of omdat ze de voordelen er nog niet van inzien. Het is van belang dat er in 2024 een bewustwordings-campagne door de overheid wordt gestart om mensen hiervan bewust te maken.

Alle cliënten hebben in 2023 een uitnodiging gekregen om van ons cliëntportaal (Carenzorgt, dat gekoppeld is aan het cliëntdossier) gebruik te maken.



03

Medewerkers en vrijwilligers



3.1 Persoonsgericht en samenkracht

Bij ons kun je jezelf zijn. Je wordt gezien en gehoord. Jouw professionele inbreng en behoeften doen ertoe. We ondersteunen (persoonlijk) leiderschap, eigenaarschap en teamontwikkeling. Met elkaar zorgen we voor een werkomgeving waar werkplezier en vitaliteit tellen.

3.1.1 Persoonsgericht

Medewerkers kunnen in elke fase van de 'medewerkersreis' individueel en als team een beroep doen op persoonsgerichte ondersteuning voor hun eigen ontwikkeling en/of teamontwikkeling.

Voor het realiseren van deze doelstellingen stellen we jaarlijks een opleidingsplan op. Ook hebben medewerkers zelf de mogelijkheid om opleidingen te volgen en aan te vragen. In 2023 is vooral veel gebruik gemaakt van de weerbaarheidstraining voor teams. In 2023 hebben we de ondersteuning voor medewerkers ingericht om hen te ondersteunen in het ontwikkelen van hun digivaardigheden. Hiervoor zijn digicoaches beschikbaar en zorgen we ervoor dat medewerkers gemakkelijk instructies kunnen vinden voor onze applicaties.

Verder hebben we ons onboardingsprogramma ontwikkeld. Medewerkers krijgen voor aanvang van hun baan bij De Zorgcirkel al de benodigde informatie om hun functie goed te kunnen uitvoeren en om zich snel thuis te laten voelen. Onderdeel van het onboarden is een introductieprogramma en een introductie-bijeenkomst voor nieuwe medewerkers.

3.1.2 Reflectie

Medewerkers wisselen structureel opbouwende feedback uit met collega's en leidinggevendenden door middel van programma's zoals 'Reflecteren werkt!', het management development (MD)-traject en loopbaanontwikkeling. Leidinggevendenden werken aantoonbaar aan een open en veilige leer- en werkomgeving.

We hebben het instrument Reflecteren werkt! geëvalueerd en stimuleren dat iedere medewerker een ontwikkelgesprek heeft met zijn leidinggevende. Voorafgaand haalt een medewerker feedback op bij een aantal collega's.

In 2023 zijn we gestart met een Management Development (MD) programma waar al onze leidinggevendenden aan deelnemen. Voorafgaand hebben we onze leiderschapskenmerken (veranderen, leiden en managen) en de daarbij behorende competenties vastgesteld. In 2023 hebben de volgende onderdelen van dit programma plaatsgevonden. Er is twee keer een managementforum voor alle leidinggevende georganiseerd. Daarnaast zijn er diverse modules aangeboden. 1. teamontwikkeling: systemisch kijken naar je team. 2. verzuimmanagement en 3. financiën in de zorg. Ook persoonlijke ontwikkeling is onderdeel van dit programma. Hiervoor hebben alle leidinggevende deelgenomen aan een developmentcenter, waarin iedereen onder begeleiding aan zijn persoonlijke vragenstuk kon werken. In 2024 loopt dit programma door.

3.1.3 Vitaliteit en werkplezier

Medewerkers hebben in iedere levensfase en conditie invloed op hun eigen welbevinden en gezondheid door middel van o.a. het programma 'Vitaliteit en werkplezier' en regulier medewerkers-participatieonderzoek (mpo).

Voor medewerkers zijn er diverse instrumenten beschikbaar gericht op het verbeteren of vasthouden van hun vitaliteit. Door middel van de vitaliteitskaart zijn medewerkers hierover geïnformeerd en kunnen zij zelf van bepaalde onderdelen gebruik maken. Zoals coaching en inzet van de bedrijfspsycholoog. Leidinggevendenden hebben een belangrijke rol hierin en zij hebben overzicht welke interventies zij voor hun medewerkers kunnen inzetten. We organiseren bijeenkomsten en ondersteuning rondom specifieke thema's zoals voeding en de overgang. Teams maken gebruik van de ontwikkelde weerbaarheidstrainingen of specifieke teamontwikkelingstrajecten.

In 2023 hebben we een medewerkersonderzoek uitgevoerd en op meerdere niveaus rapportages en inzichten gekregen. Ieder team heeft een actieplan gemaakt om met verbeterpunten aan de slag te gaan. Het Arbo-beleid is herzien en up-to-date. We hebben een organisatie RI&E uitgevoerd en zijn in 2023 gestart met het uitvoeren van een RI&E op al onze locaties.

3.2 Lerende organisatie

We zijn als organisatie nooit uitgeleerd en zijn gericht op verbeteren naar aanleiding van feedback en inbreng van medewerkers, klachten, fouten of vergelijkingen met andere. Samen zorgen we voor een optimale leeromgeving waarin we leren van ieders kennis en ervaring, verschillende perspectieven en gezamenlijke wijsheid.

3.2.1 Leren met en van anderen

Intervisie en moreel beraad over dilemma's in zorg, werk en organisatie, zijn structureel gepland en een gewaardeerd onderdeel van het samenwerken binnen teams.

In 2023 hebben we onze doelstellingen vanuit het strategisch opleidingsplan verder uitgevoerd. Zo zijn er verschillende programma's ontwikkeld, is een leiderschapsprogramma gestart en is het opleidingsaanbod voor teams uitgebreid (teamontwikkeling, weerbaarheidstraining). In 2023 zijn we gestart met het herinrichten van de begeleidingsrollen en functies rond praktijkleren. Ook is er in diverse teams moreel beraad gehouden volgens de CURA methode.

3.2.2 Continu leren en verbeteren in de praktijk

We leren op een methodische manier van successen en klachten, incidenten en calamiteiten. Medewerkers worden actief uitgenodigd feedback en/of verbeter suggesties aan te leveren.

Op basis van de evaluatie van de MIC-procedure is een nieuw beleid opgesteld en zijn werkprocessen herzien. In 2024 zal de herziene

werkwijze ook in gebruik genomen worden.

Daarnaast is het verbeterregister geoptimaliseerd en zijn er afspraken gemaakt over bespreking en opvolging van leerpunten uit (calamiteiten) onderzoeken. Zodat het leerrendement voor de organisatie beter benut wordt. Ook is er een (trend) analyse gemaakt over de klachten van de afgelopen 3 jaar.

3.2.3 Strategisch opleidingsplan

De processen uit het strategisch opleidingsplan worden toegepast. Medewerkers volgen systematisch opleidingen en scholing om deskundig en vakbekwaam te worden en te blijven.

Het strategisch opleidingsplan wordt jaarlijks uitgewerkt naar een opleidingsjaarplan. We sturen op het realiseren van deze jaarlijkse opleidingsdoelstellingen.

3.3 Eenvoud

We investeren in heldere werkprocessen en ondersteunende technologie om jouw kostbare tijd maximaal te kunnen besteden aan zorg voor cliënten of aan jouw ondersteunende rol.

3.3.1 Digitale en mobiele werkplek voor iedereen

Iedere medewerker beschikt over de nodige en helpende ondersteunende middelen, devices en eenvoudige toegang tot systemen om haar of zijn werk plaatsonafhankelijk, effectief en comfortabel te doen.

De nieuwe Digitale Werkplek is in 2023 verder in gebruik genomen en medewerkers raken steeds meer bekend met de mogelijkheden van deze werkplek. Daarnaast zijn we begonnen met het project 'Optimalisatie NDW'. Bij dit project worden alle documenten op de 'oude' directory overgezet naar de Teams-omgeving. Deze opslag is veiliger en daarnaast zijn er betere mogelijkheden om documenten te vinden. Per regio worden zorgteams begeleid in het overzetten. De eerste regio, Zaanstreek, is in het najaar van 2023 over gezet.

3.3.2 Verbinding

Medewerkers staan met behulp van applicaties op een plezierige wijze in verbinding met elkaar. Zij hebben inzicht in elkaars specifieke expertise en werkzaamheden en kunnen kennis en ervaring delen.

In T1 is een vrijwilligersportaal technisch gerealiseerd. Vrijwilligers krijgen hiermee in de toekomst betere toegang tot relevante Zorgcirkelbrede informatie.

Daarnaast is het gebruik van Cirkelnet, het nieuwe digitale werken verder gestimuleerd en dit blijven we doen.

3.3.3 Meer Tijd voor de Cliënt (implementatie ONS), fase 2

Het ECD ONS van leverancier Nedap is per 1 april 2023 voor de verblijfszorg in gebruik genomen (Zorg thuis werkte vanaf 1 december 2022 met ONS). Bij de evaluatie is gebleken dat medewerkers tijds-winst ervaren met het nieuwe ECD, maar niet in de mate waarin we dat hadden verwacht. Een tweede evaluatie volgt in 2024.

Het onderzoeken of ONS eventueel ook geschikt is voor onze behandelaren is uitgesteld naar 2024.

3.3.4 Integrale ondersteuning

In minstens drie werkprocessen werkt het ondersteuningslint integraal, waardoor medewerkers uit het primaire proces sneller en beter geholpen worden. Daarnaast is de medewerker-servicedesk operationeel.

- Het proces onboarding is door HRM en Digitalisering & Innovatie verbeterd. Nieuwe medewerkers kunnen nu direct in het HRM systeem hun gegevens invoeren. Voorheen werd dit door de manager gedaan, hetgeen foutgevoelig is en veel tijd kost. Daarnaast is het aanvragen van autorisaties en devices verder vereenvoudigd.
- Het ondersteuningslint heeft locatie De Wielingen in gebruik genomen als nieuwe samenwerkingslocatie. Deze nieuwe locatie draagt bij aan meer integraal samenwerken.
- In 2023 is de meerjarenprognose integraal opgesteld (zorg en

kapitaal] en in aansluiting op het Strategisch vastgoedplan. In 2023 zal de meerjarenprognose per regio verder geoptimaliseerd worden.

3.3.5 Overig

Op het gebied van digitalisering zijn in 2023 de overige resultaten geboekt:

- Keuze AFAS vastgesteld en implementatie 'Eenvoud Vanwege AFAS' (EVA) gestart. Deze keuze zorgt voor een vereenvoudiging van ons applicatielandschap.
- Domotica voorkeursleverancier is geselecteerd.
- Het nieuwe contract met Open Line is gesloten. Hierin zijn verbeteringen ten aanzien van Informatiebeveiliging opgenomen zoals een uitgebreidere back up en een Security Operations Centre.
- Meerjaren BG Digitalisering is vastgesteld in de RvT.
- Het WIFI netwerk is verder versterkt op meerdere locaties. Deze verbetering loopt tot T1 van 2024 door.
- De integratie van vaste en mobiele telefonie is in 2023 gestart en loopt door in 2024.

Daarnaast zijn onderstaande overige resultaten geboekt:

- In 2022 is onderzocht hoe we centrale facilitaire zaken Zorgcirkelbreed kunnen borgen. In 2023 is het plan besproken met de RvB. De inrichting facilitair (centraal en decentraal) wordt meegenomen in de herijking van het besturingsmodel.
- In 2023 zijn we gestart met het versterken van de profilering van De Zorgcirkel. Ook zijn we gestart met het ontwikkelen van nieuwe corporate campagnes.
- Gezamenlijk met Omring en Zorgbalans leiden we trainees op met als doel om te investeren in jonge mensen met beleidspotentieel, zodat we ook antwoorden kunnen blijven formuleren voor de vraagstukken in de toekomst. Binnen De Zorgcirkel zijn twee trainees in opleiding.

04

Samen- werkings- partners en externe relaties



4.1 Toegankelijk houden van de zorg

We dragen actief, positief en creatief bij aan het op termijn toegankelijk houden van de zorg voor ouderen. We gaan hierbij uit van wat in de toekomst nodig is en durven keuzes te maken.

4.1.1 'De belofte aan de burger' regio Zaanstreek-Waterland

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit 'De belofte aan de burger' regio Zaanstreek-Waterland.

In 2023 is de naam van het samenwerkingsverband G'oud heroverwogen. Na weging is ervoor gekozen om de naam G'oud te behouden. Op basis van een programmatische aanpak zijn de doelstellingen en de activiteiten geconcretiseerd. Er worden vier programmalijnen onderscheiden:

- Passende zorg
- Zelfzorg ouderen
- (in)formeel netwerk
- Wonen en zorg

Onder deze lijnen valt een aantal projecten.

De Zorgcirkel speelt binnen G'oud een actieve rol zowel in het kernteam als in het kernbestuur.

In juni 2023 is door alle [22] deelnemende partijen een intentieovereenkomst getekend.

Het programma G'oud is integraal overgenomen in het regioplan Zaanstreek-Waterland.

4.1.2 VONK

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit de visie 'Vitaal Ouder in Noord-Kennemerland'.

Ook het samenwerkingsverband VONK (Vitaal Oud in Noord-Kennemerland) richt zich op de doelgroep (kwetsbare) ouderen. Het doel is dat ouderen langer veilig en met behoud van kwaliteit van leven thuis kunnen wonen, waar nodig met informele en formele ondersteuning om vanuit eigen kracht en regie optimaal te kunnen deelnemen aan de maatschappij. De projecten van VONK gaan over vergelijkbare onderwerpen als bij G'oud, zoals nieuwe woonvormen, valpreventie, leefstijlinterventies, mantelzorg, respijtzorg en het beschikbaar houden van zorgprofessionals. Zie ook www.vitaaloudnk.nl.

Vonk werkt nauw samen met de andere initiatieven binnen Noord-Holland te weten "van Vergrijzing naar Vernieuwing" en het "Westfries woonpact". Deze drie initiatieven maken ook weer onderdeel uit van de beweging Noord-Holland Noord Gezond. De drie initiatieven vallen onder de coalitie Gezond Ouder worden (www.nhngezond.nl).

De Zorgcirkel is nauw betrokken bij een aantal lopende projecten, ook neemt zij deel aan het kernbestuur.

4.1.3 Het Regioplatform

We herontwerpen met partners de triage, transfer en netwerkzorg en omarmen digitale oplossingen op het gebied van zelfregie.

Binnen de drie lijnen van het regioplatform te weten triage en transfer, zorg dichtbij en netwerkzorg zijn gestage vorderingen gemaakt.

Triage en transfer

Er is een gezamenlijke ambitie voor regionaal capaciteitsmanagement geformuleerd voor de komende 3-5 jaar:

- Beter benutten van zorgaanbod in de regio d.m.v. ketenbreed capaciteitsmanagement
- Essentie is vooruitkijken over de gehele betrokken keten, problemen voorkomen i.p.v. oplossen
- Op strategisch en operationeel niveau bepalen van de regionale capaciteitsbehoefte o.b.v. verwachte regionale zorgvraag

In pilot vorm is een simulatie gedaan voor CVA-patiënten.

Netwerkgang

In 2023 is vanuit het Regioplatform geëxperimenteerd met een proefopstelling voor een Zorg Netwerk Omgeving. Dit is een digitaal netwerkdossier waarin medisch specialisten, behandelaren en verpleegkundigen kunnen rapporteren, en op termijn ook huisartsen. Deze proefopstelling heeft nog niet de gewenste effecten opgeleverd. Landelijke informatiestandaarden zijn nodig om hier verdere stappen in te kunnen zetten.

Zorg dichtbij

Het digitaal transmuraal zorgpad COPD is (her)ontworpen met medewerking van 3 ziekenhuizen, 4 huisartsenverenigingen en 2 VVT-organisaties. Een PoC en Pilot in samenwerking met een landelijke zorgservicecentrale staat gepland voor Q1 2024.

Binnen het regioplatform zetten Noord-Hollandse zorgaanbieders (Omring, DijklanderZiekenhuis, Noordwest Ziekenhuisgroep en De Zorgcirkel) zich met elkaar in om zorg voor kwetsbare ouderen ook in toekomst toegankelijk te houden. De snel stijgende vergrijzing in Noord-Holland is de aanleiding, patiënten meer regie geven is de ambitie. Dit doen we door te innoveren, standaardiseren en te digitaliseren, maar vooral door samen te werken.

De partijen binnen het regioplatform hebben de snelle toets van een IZA-aanvraag doorlopen en bereiden nu een IZA-aanvraag voor. Het regioplatform is in 2023 uitgebreid in eerste instantie met de regionale huisartsenorganisaties HZW en HKN. Aan het eind van 2023 zijn ook ZMC en Evean toegevoegd aan het Regioplatform. Ook zijn er gesprekken over aansluiting gaande met Woonzorggroep Samen en Magentazorg en met de regionale huis-artsen-organisaties HONK en HWF.

Naast deze genoemde partijen nemen ook de zorgverzekeraars Zilveren kruis en VGZ deel aan het Regioplatform.

De Zorgcirkel is nauw betrokken in het kernteam, kernbestuur en als een van de projectleiders binnen het Regioplatform. Binnen het regioplatform is ook het project Inzicht 2 afgerond in 2023 gericht op e-overdracht en pgo.

4.1.4 Leren van experimenteren en onderzoek

We dragen in samenwerking met partners bij aan landelijke kennisontwikkeling over de ouderenzorg door het doen van (wetenschappelijk) onderzoek en het uitvoeren van pilots.

De Zorgcirkel is aangesloten bij het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) Amsterdam en participeert actief binnen enkele werkgroepen.

Om binnen De Zorgcirkel een goed overzicht op onze onderzoeksprojecten te houden is ook in 2023 het projectenoverzicht bijgehouden. Daarnaast zou in 2023 de wetenschappelijke kennisinfrastructuur worden geëvalueerd. Deze evaluatie is door andere prioritering uitgesteld naar 2024.

4.2 Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar

We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en dragen bij aan goede, duurzame en betaalbare zorg. We stellen ons daarbij toetsbaar op en voeren continu verbeteringen door in ons handelen.

4.2.1 Green Deal

We werken bijna energieneutraal (BENG) in combinatie met een positief financieel effect via de Green Deal.

Sinds 2015 is De Zorgcirkel bezig met de gebouwgebonden verduurzaming. Dit resulteert in het nu al nagenoeg behalen van de tussen-

tijdse doelstellingen van 2030. Voor de komende jaren werken we aan een routekaart per gebouw.

De organisatiebrede duurzaamheidsagenda en actieplan zijn opgesteld en voor 2024 zal een programmamanager duurzaam worden aangetrokken om uitvoering te geven aan het actieplan.

4.2.2 Investeren in de toekomst

We investeren in vastgoed (wonen) en technologie om de veranderende zorgvraag te kunnen blijven bedienen. Hiertoe realiseren we minimaal 2% rendement Zorgcirkelbreed.

Er is een projectagenda opgesteld voor het vastgoed. De daadwerkelijke uitvoering van deze agenda vraagt echter om flexibiliteit, omdat we ook afhankelijk zijn van diverse externe factoren waarop we niet altijd invloed kunnen uitoefenen.

Momenteel wordt er gewerkt aan een visie op Nieuw Wonen. Het project in het Dijklander Ziekenhuis heeft geen doorgang gevonden. De volgende nieuwbouwprojecten zijn gestart of in voorbereiding: Molentocht, Westerhout, Meermin, Saenden en Novawhere. De samenwerkingslocatie 'De Wielingen' is in gebruik genomen.

4.2.3 Verantwoord werken

[Nieuwe] medewerkers werken verantwoord in brede zin conform wet- en regelgeving, protocollen en procedures, eigen professionaliteit en onze strategische koers en worden hierbij goed ondersteund.

In 2023 is het beleid Bekwaam = Inzetbaar opgesteld door de projectgroep. Voor de opzet van dit beleid heeft de VVAR een adviesaanvraag ontvangen vanuit het bestuur. Het advies dat zij opgeleverd hebben is een belangrijke basis geweest voor dit nieuwe beleid. In 2024 zal dit beleid vorm gaan krijgen in de regio's.

Voor de heroverweging van het gebruik van de applicatie achter de

Cirkelgids is in 2023 een plan geschreven voor een selectie van een (nieuwe) applicatie. In de eerste helft van 2024 zal deze selectie worden afgerond, waarna implementatie volgt.

Het arbobeleid is herzien of opnieuw opgesteld en gepubliceerd op Cirkelgids. Er is een arbo-beleidsfunctionaris aangesteld. Er is een start gemaakt met het uitvoeren van een R&E op alle locaties.

Medewerkers worden voor indiensttreding al geïnformeerd over belangrijke regelingen en er is een inwerkprogramma voor medewerkers opgesteld.

4.2.4 Overig

Strategische alliantie Omring - De Zorgcirkel

Omring en De Zorgcirkel werken op een aantal gebieden met elkaar samen, zoals het coördinatiepunt, Regioplatform en GRZPLUS. GRZPLUS heeft als doel topzorg te verlenen aan geriatrische patiënten die tijdelijke revalidatie nodig hebben.

Door de kruisbestuiving van Omring en De Zorgcirkel komen kennis, ervaring en onderzoek op het gebied van ouderenzorg en revalidatie bij elkaar.

Ten slotte wordt ook kennis en ervaring tussen beide partijen uitgewisseld omtrent bijvoorbeeld informele zorg.

Strategische alliantie Zilveren Kruis

In 2023 hebben De Zorgcirkel en Zilveren Kruis verder gewerkt aan hun strategische alliantie. Er is een monitor ontwikkeld en beide partijen zijn bezig om gericht naar een aantal gebieden te kijken als VPT en ELV.

ROAZ

De druk op de acute zorg neemt toe. Het kunnen aanbieden van toegankelijke, betaalbare en goede zorg vraagt om actie. Om deze uitda-

ging aan te gaan hebben partners in de acute zorg, waaronder Zorgcirkel, in 2023 een plan inclusief een strategische werkagenda voor de komende jaren ontwikkeld: het ROAZ-plan Noord Holland Noord/Flevoland. Het ROAZ-plan bestaat uit subregionale ROAZ-plannen. De Zorgcirkel is betrokken bij de plannen voor Zaanstreek Waterland en Noord Holland Noord.

Sigra Zaanstreek Waterland en ZWplus

De Zorgcirkel is lid van de Sigra. In Noord Holland Noord focust Sigra/ZW plus op arbeidsmarkt en onderwijs. Binnen ZW plus neemt De Zorgcirkel deel aan het bestuur. Hetzelfde geldt voor de Regio Zaanstreek Waterland, waar De Zorgcirkel ook deelneemt aan de bestuurlijke tafel. In beide gremia is er ondermeer aandacht voor arbeidsbesparende innovaties en regionaal werkgeverschap.

IZA

In het najaar van 2022 is het Integraal Zorgakkoord (IZA) ondertekend door partijen in de regio vanuit zorg, ondersteuning en welzijn. Samen werken wij toe naar passende zorg en ondersteuning, met de patiënt, op de juiste plek en met de nadruk op gezondheid.

Geheel in de beweging van het IZA akkoord is in 2023 een aanvraag gedaan voor de wijkverpleging. Het doel van het project bestaat uit het bovenregionaal samen leren en verbeteren rondom kwaliteit van zorg, door de inzet van een kwaliteitsverpleegkundigen per regio als verbinder binnen en tussen regio's. Deze is akkoord bevonden en wordt in 2024 uitgevoerd.

In 2024 wordt voortbouwend op de regioplannen in de regio's Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland noord een brede IZA aanvraag verkend met alle betrokken partijen zoals gemeenten, VVT's, ziekenhuizen, huisartsen en zorgkantoor/ verzekeraar. Ook onze samenwerkingsverbanden G'oud en Vonk zijn daar nauw bij betrokken.

Het doel van deze IZA aanvragen is om de prioritaire opgaven uit de regioplannen (waaronder ouderenzorg) te kunnen waarmaken.

05

Financieel beleid, resultaten en risico- management



5.1 Behaalde omzet en resultaten

5.1.1 Resultaat

EBITDA [x € 1.000]	2023	%	2022	%	Vershil
Opbrengsten	213.522		207.916		8.606
Bedrijfskosten	-198.668		-191.653		-7.015
EBITDA	17.854	8,2%	16.263	7,8%	1.591
Afschrijvingen	-10.241		-10.388		147
Financiële baten en lasten	-628		-2.386		1.758
Totaal resultaat	6.985	3,2%	3.489	1,7%	3.496

Het resultaat over 2023 bedraagt € 7,0 miljoen. In 2023 heeft de Zorgcirkel € 1,0 miljoen implementatiekosten van ONS NEDAP direct geboekt in het resultaat in plaats van activeren en afschrijven. Het genormaliseerd resultaat over 2023 is € 10,0 miljoen. Over 2022 bedroeg het resultaat € 3,5 miljoen (genormaliseerd € 2,8 miljoen).

5.1.2 Opbrengsten

Opbrengsten [x € 1.000]	2023	%	2022	%	Vershil
Opbrengstenzorgprestaties	205.738	95%	196.834	95%	8.904
Subsidies	2.800	1%	4.120	2%	-1.320
Overige bedrijfsopbrengsten	7.984	4%	6.962	3%	1.022
Totale opbrengsten	216.522	100%	207.916	100%	8.606

De opbrengsten zorgprestaties bestaan uit opbrengsten Wlz (Wet langdurige zorg), Zvw (Zorgverzekeringswet) en Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

De opbrengsten zorgprestaties zijn met €8,9 miljoen gestegen. Dit komt met name door een groei van €7,2 miljoen in de Wlz (een combinatie van groei in de VPT en een zwaardere zorgzwaarte mix), een stijging van €0,9 miljoen in de Zvw en een stijging van €0,8 miljoen in de Wmo.

5.1.3 Bedrijfskosten

Bedrijfskosten [x € 1.000]	2023	%	2022	%	Vershil
Personeel in loondienst	148.713	75%	143.177	75%	5.536
Personeel niet in loondienst	8.369	4%	9.141	5%	-772
Overige bedrijfskosten	41.586	21%	39.335	20%	2.251
Totale bedrijfskosten	198.668	100%	191.653	100%	7.015

De totale kosten stijgen met €7,0 miljoen. Als % van de opbrengsten dalen de bedrijfskosten naar 91,8% (2022: 92,2%). De personele kosten bedragen 72,5% van de opbrengsten (2022: 73,2%).

Het (hoge) ziekteverzuim, samen met de krapte op de arbeidsmarkt, heeft - net als in 2022 - geresulteerd in een hoge inzet van personeel niet in loondienst (PNIL).

5.2 Financiële positie

	Convenanten	2023	2022
Solvabiliteit	>25%	48,7%	45,3%
DSCR	>1,3	3,7	2,4
Absolute EBITDA (x € 1.000)	>11.000	17.854	16.263
Liquiditeit (x € 1.000)		59.793	48.396
Loan to value		44,9%	46,4%
Current ratio		1,8	1,6
Weerstandsvermogen		37%	36%

Alle ratio's zijn in vergelijking met 2022 verbeterd:

- Solvabiliteit: deze nam toe door het positieve resultaat. Een sterke solvabiliteit maakt het aantrekken van financiering makkelijker. Doel van 25% is de norm van onze huisbankier Rabobank.
- DSCR (Debt Service Coverage Ratio): deze is berekend conform de berekenmethodiek van de bank. De Zorgcirkel heeft een sterkte DSCR-positie. Doel van 1,3 is de norm van onze huisbankier Rabobank.
- Absolute EBITDA: De Zorgcirkel heeft een EBITDA van 17,9 miljoen gerealiseerd. Doel van €11,0 miljoen is de norm van onze huisbankier Rabobank.
- Loan to value: deze neemt af naar 44,9% omdat de investeringen uit eigen middelen worden gefinancierd.
- Current ratio: De Zorgcirkel kan op de korte termijn ruim aan haar verplichtingen voldoen.
- Weerstandsvermogen (eigen vermogen/omzet): deze bedraagt 37%. Het weerstandsvermogen is een indicator van het Waarborgfonds voor de Zorgsector (Wfz) en dient tussen de 20% - 25% te liggen.

De Zorgcirkel voldoet aan de bankconvenanten.

5.3 Kasstromen en financieringsbehoeften

Kasstroom (x € 1.000)	2023	2022
Resultaat	6.985	3.489
Afschrijving	10.241	10.388
Mutatie voorziening	-310	1.423
Oprenting financial lease	559	591
Operationele kasstroom	17.475	15.891
Investering werkkapitaal	3.980	6.710
Investering in vaste activa	-5.831	-6.875
Investeringskasstroom	-1.851	-165
Mutatie in langlopende schulden	-4.227	-4.827
Financieringskasstroom	-4.227	-4.827
Mutatie kasstroom	11.397	10.899

In 2023 is voor € 5,8 miljoen geïnvesteerd in vaste activa. Gepland was € 31,8 miljoen aan investeringen in vaste activa. Door vertraging in de vastgoedverbouwingen zijn de gerealiseerde investeringen lager dan gepland. Vanwege de sterke positieve operationele kasstroom kunnen de investeringen uit eigen middelen worden gefinancierd. Daarbij worden de afschrijvingen die vrijvallen niet volledig geherinvesteerd. De investering in werkkapitaal komt door een afname van de voorde- ringen.

5.4 Verwachte investeringen en financieringsverwachtingen

In de begroting 2024 is voor €24,4 miljoen aan investeringen opgeno- men. Hiervan is €6,4 miljoen gereserveerd voor inventaris en ICT. Op basis van het strategisch vastgoedplan (SVP) en het meerjarig onder- houdsplan (MJOP) wordt in 2024 €18,0 miljoen geïnvesteerd in het

vastgoed. Het uitgangspunt is dat 75% van de vastgoedinvesteringen gefinancierd wordt door nieuwe leningen (€13,5 miljoen). De rest zal uit de eigen liquide middelen worden betaald.

5.5 Verwachte ontwikkelingen omzet en rentabiliteit

In de begroting 2024 is voor € 224,2 miljoen aan omzet opgenomen. Het gemiddelde aantal cliënten in de Wet langdurige zorg (Wlz) daalt in 2024. Dit is een combinatie van een tijdelijke daling van het aantal cliënten intramuraal door verbouwingen en een stijging van het aantal cliënten extramuraal. Naast een daling van het gemiddelde aantal cliënten is sprake van een gemiddelde tariefstijging in de Wlz door indexatie en een andere cliëntenmix. In de wijkverpleging is rekening gehouden met een groei van 7,5% van het aantal cliënten en een tariefsverhoging van 3,0%.

Het begrote resultaat over 2024 komt uit op een bedrag van € 3,9 miljoen (1,7% van de omzet). Het rendement is lager dan de doelstelling van 2,0% door een lagere indexering van de opbrengst tarieven dan de indexering van de personeelskosten. Hierdoor stijgen in 2024 de personele kosten harder dan de opbrengsten en resulteert dit in een lager rendement. De Zorgcirkel heeft ervoor gekozen om het personeel niet af te schalen om op een 2,0% rendement uit te komen, omdat de te lage indexatie van de opbrengsten in 2025 gecorrigeerd wordt.

5.6 Risicomanagement

In het risicomanagementsysteem van De Zorgcirkel worden drie typen risico's onderscheiden:

- Externe risico's: deze hangen samen met gebeurtenissen die buiten de invloedssfeer van de organisatie liggen. Ze kunnen onder andere voortkomen uit politieke, economische, sociaal-maatschappelijke en demografische ontwikkelingen. Deze externe ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat strategische doelen niet gehaald worden.
- Strategische risico's: dit zijn risico's die een bedreiging vormen

voor de strategische doelstellingen van De Zorgcirkel. De raad van bestuur is met name actief bezig met het monitoren en beheersen van deze risico's.

- Operationele risico's: op deze risico's heeft De Zorgcirkel invloed. Deze risico's moeten in beginsel afgedekt zijn door middel van interne beheersmaatregelen die periodiek getoetst worden op hun effectieve werking.

Aan het einde van jaar stelt de raad van bestuur de toprisico's voor het volgende jaar vast. Als een extern risico ervoor kan zorgen dat een strategisch doel niet gehaald wordt, zal dit externe risico aangemerkt worden als toprisico. Daarnaast kunnen strategische risico's aangemerkt worden als toprisico. De operationele risico's maken in beginsel geen deel uit van de toprisico's. Zij kunnen wel toprisico's worden wanneer ze onvoldoende beheerst worden. Aan de vastgestelde risico's worden risico-eigenaren gekoppeld en per risico worden beheersmaatregelen uitgevoerd om het risico af te dekken.

De voortgang op de beheersmaatregelen wordt gemonitord in de T-rapportage.

Hieronder staat een overzicht van de toprisico's 2023, inclusief beheersmaatregelen en impact:

Voornaamste risico's en onzekerheden	Risicobereidheid	Maatregelen	Impact boekjaar en [verwachte] impact
<p>Risico op onvoldoende personeel en hogere personele kosten door krapte op de arbeidsmarkt</p>	<p>Minimaal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen aanpak en knelpunten strategische personeelsplanning • Uitrollen nieuwe arbeidscampagne • Uitwerken en implementeren herpositionering en organisatie flexbureau • Starten MD-programma met aandacht voor leiderschapsrol en leidinggeven • Analyseren uitkomsten exitgesprekken • Opstellen aanpak met betrekking tot behoud medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Knelpunten in strategische personeelsplanning opgepakt • Arbeidsmarktcampagne ontwikkeld (uitrol in 2024) • Herinrichting Plan- en flexbureau nog niet volledig afgerond. Dit wordt in 2024 vervolgd • MD-programma gestart • Rapporteren over en acteren op uitkomsten exitgesprekken • Aanpak behoud medewerkers nog niet volledig afgerond. Dit wordt in 2024 vervolgd
<p>Risico op onvoldoende toegeruste medewerkers door continue interne of externe veranderingen</p>	<p>Minimaal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en uitvoeren jaarplan voor het programma 'Vitaliteit' • Vervolgen van het programma Persoonsgericht werken • Continue aandacht voor leren en ontwikkelen • Uitvoeren geformuleerde projecten en programma's: participatie LWWL, passend scholingsaanbod via o.a. leerplein, opleiden nieuwe zorgmedewerkers en vervolgopleidingen zittende medewerkers • Uitvoeren doelstellingen Strategisch Opleidingsplan • Borgen vereisten (veranderende) arbowetgeving in beleid, instrumenten en evaluatie en controlesystemen • Deelnemen van alle leidinggevenden aan meerdere sessies van het nieuwe MD-programma • Kiezen nieuwe aanbieder MPO onderzoek • Evalueren en verbeteren proces "reflecteren werkt" • Borgen bewustzijn informatie veiligheid bij medewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Programma Vitaliteit intern belegd • PDCA arbo is op orde • MD-programma gestart • Medewerkersonderzoek uitgevoerd • Verbeteren proces "Reflecteren werkt!" per 2024

Voornaamste risico's en onzekerheden	Risicobereidheid	Maatregelen	Impact boekjaar en (verwachte) impact
Risico dat door toekomstige ontwikkelingen in het WMO/ Hulp bij de Huishouding domein er een negatieve exploitatiebijdrage en/of reorganisatiekosten ontstaan.	Minimaal	<ul style="list-style-type: none"> • Verkrijgen inzicht door uitvoeren analyses en meten KPI's • Implementeren beleid met betrekking tot HBH-arbeidscontracten (grootte, duur e.d.) • Voorbereiden en uitwerken meerdere scenario's op verwachte afname contracten in verband met inkomensafhankelijke eigen bijdrage per 2025 	<ul style="list-style-type: none"> • Scenario's uitgewerkt • Voorlopig op de huidige wijze doorgaan met leveren HBH • Monitoring op tarieven, kostprijs, contractgrootte en aandeel vaste contracten • Langetermijnvisie HBH meenemen als onderdeel van de strategische visie
Risico op hogere kosten door wereldwijde tekorten en inflatie.	Minimaal	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen kosten projecten op marktconformiteit • Opnemen extra reserveringen in projecten om de sterkte stijging van de bouwkosten op te vangen • Rapporteren over tussentijdse stijging van de bouwkosten • Goedkeuren overschrijding van de investeringskosten ten opzichte van een vastgestelde businesscase door de RvB (bij overschrijding > 1 miljoen goedkeuring door RvT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen projectbegrotingen met meerdere scenario's • Stabilisatie van de markt • Per project bepalen van de werkwijze om risico op hogere kosten te beperken • Timing van uitvoeren projecten
Risico op hoge kosten, diefstal van gegevens en/of imagoschade door toename cybercriminaliteit.	Minimaal	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen strategisch informatiebeveiligings- en privacybeleid • Opstellen beleid voor alle onderdelen van de NEN7510 • Aanstellen Information Security Officer (ISO) • Volgen door alle medewerkers van verplichte e-learning NEN7510 • Wekelijks plaatsen op intranet een nieuwsbericht over informatiebeveiliging en privacy • Beheren van het netwerk en de digitale werkplek door een professionele IT-outsourcingpartner 	<ul style="list-style-type: none"> • Vastgesteld strategisch informatiebeveiligings- en privacybeleid • Starten van een Information Security Officer (ISO) • Meer bewustwording door periodiek plaatsen van nieuwsberichten over informatiebeveiliging en privacy • Netwerk en de digitale werkplek wordt beheerd door een professionele IT-outsourcingpartner Opstellen beleid voor alle onderdelen van de NEN7510 nog niet volledig afgerond. Dit wordt in 2024 vervolgd • In 2023 heeft 60% van alle medewerkers de e-learning afgerond

Tabellen en cijfers



Aantal medewerkers naar functietype		
Type functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Verpleging en verzorging	2.822	1.374
Leerlingen	208	165
Activiteitenbegeleiding	269	158
Behandelaars	151	114
Zorgmanagement	33	31
Overige medewerkers	773	497
Totaal	4.256	2.339

Aantal vrijwilligers De Zorgcirkel	
Vrijwilligers	963

Overige kengetallen medewerkers	
Categorie	Percentage
Instroom	24,0%
Uitstroom	25,6%
Verhouding van personele kosten in % van de omzet	79%

Aantal medewerkers verzorging, verpleging en activiteitenbegeleiding naar kwalificatieniveau in verpleeghuiszorg		
Niveau	Aantal	Percentage
Niveau 1	612	35,5%
Niveau 2	325	19,9%
Niveau 3	496	28,8%
Niveau 4 en hoger	289	16,8%
Totaal	1.723	100%

Tabellen en cijfers kwaliteit en veiligheid

Basisveiligheid

Zoals elk jaar levert De Zorgcirkel gegevens aan bij het Zorginstituut volgens verplichte en gekozen indicatoren zoals gesteld in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De verzamelde gegevens worden via het Desan Portaal aangeleverd om extern inzicht te geven in de kwaliteit van veiligheid van zorg.

De indicatoren waarover De Zorgcirkel gegevens aanlevert zijn: advanced care planning, bespreken van medicatiefouten in het team, medicatieveiligheid, aandacht voor eten en drinken en het bevorderen van vrijheid en het verantwoord omgaan met vrijheidsbeperking.

Uit de verzamelde gegevens (2022) bleek dat:

- Bij bewoners met een specialist ouderengeneeskunde wordt bij iedereen gesprekken over proactieve zorgplanning aangeboden, besproken en vastgelegd. Voor bewoners met een eigen huisarts, dient dit door de eigen huisarts gevoerd te worden. Beleid over hoe hiermee om te gaan, is in ontwikkeling.
- Incidenten op medicatie (maar ook overige incidenten) worden gemeld en nagelezen op verbetermogelijkheden. In teams is een aandachtsvelder voor incidenten die regelmatig overstijgend én in het team verdieping en verbetering bespreekt.
- Volgens werkafpraak worden bij alle bewoners met een behandelindicatie de medicatiereviews structureel gepland.
- Bij nieuwe intramurale cliënten worden wensen en behoeften omtrent eten en drinken besproken en vastgelegd. Indien van toepassing wordt dit aangepast, als de wens of behoefte verandert.
- Voordat onvrijwillige zorg wordt toegepast, wordt er gekeken naar alternatieven. Indien de inzet van onvrijwillige zorg toch noodzakelijk is, wordt dit in het ECD geregistreerd en volgens de richtlijnen geëvalueerd.

Cliëntervaringen

Zorgkaart Nederland

In 2023 zijn in totaal 99 beoordelingen geplaatst. Dit zijn er 30 minder dan in 2022. De meeste beoordelingen zijn verkregen via de cliëntenraadpleging voor de wijkverpleging PREM (Patient Reported Experience Measure). Het gemiddelde cijfer is een 8.5. Dit is iets lager in vergelijking met 2022 toen een 8.6 als gemiddeld cijfer is behaald. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde scoort De Zorgcirkel vergelijkbaar.

- In de verpleeg- en verzorgingshuizen wordt het hoogst gescoord op het onderwerp Afspraken (8.9), de laagste score op het onderwerp Accommodatie (8.4).
- De wijkverpleging scoort het hoogst op het onderwerp Aandacht en Bejegening (9.0), het minst hoog wordt gescoord op Afspraken (7.9).
- De geriatrische revalidatiezorg heeft slechts 5 beoordelingen gehad. Dit is te weinig om conclusies uit te kunnen trekken.
- Het Zorghotel heeft geen beoordelingen gekregen.

Aantal incidentmeldingen cliënten	2023
Totaal aantal Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	8087
- Valincidenten	4423 (54,7%)
- Medicatie-incidenten	2863 (35,4%)
- Melding van ongewenst gedrag	364 (4,5%)
- Overige	437 (5,4%)
IGJ-meldingen	3 (waarvan één geen calamiteit)
- Calamiteiten	2
- Geweld in de zorgrelatie	0
Ontvangen Transmurale Incident Meldingen (TIM)	13

	Klachtenfunctionaris	Klachtencommissie	
Regio	Ontvangen klachten	Ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten
Edam - Volendam	1	3	2
GRZ	2	2	1
Noord-Kennemerland	7	2	
Purmerend	16	10	1 / Uit 2022: 2
Zaanstreek	4	0	
Totaal	30	17	6

Klachtenfunctionaris

In 2023 heeft de klachtenfunctionaris in het eerste trimester 20 klachten ontvangen. In zowel trimester 2 als 3 waren dit 5 klachten. De klachten gingen vooral over facilitaire zaken en zorgaangelegenheden (kwaliteit van zorg, toezicht en veiligheid). Andere onderwerpen waren bejegening, communicatie en de wijze waarop de zorg georganiseerd was.

Klachtencommissie

Van de 17 klachten die de klachtencommissie heeft ontvangen, zijn er 4 in behandeling genomen. Bij 2 van deze klachten kon de klachtenbehandeling voortijdig worden afgebroken vanwege bereikte overeenstemming; daarbij is in één situatie afgesproken om wel aanbevelingen aan de raad van bestuur te doen. Tevens zijn er uit 2022 2 klachten behandeld, waarvan 1 klacht gegrond en 1 klacht ongegrond is verklaard.

- Een schets van de aard van de behandelde klachten: de kwaliteit en kwantiteit van zorg, waarbij de organisatie/sturing van zorg een rol speelde, toezicht en veiligheid, bejegening en communicatie.
- Een beeld van de strekking van de aanbevelingen van de klachtencommissie: het bewaken van de voortgang en borging van het verbetertraject, methodisch werken, afspraken rond palliatieve zorg en overlijden, heldere communicatie en bereikbaarheid, op de GRZ: gerichte aandacht voor PG-problematiek, helder revalidatiebeleid, adequate overdracht.

In grote lijnen heeft de raad van bestuur de aanbevelingen overgenomen en worden deze (als maatregelen) gemonitord. In 2 situaties is of was reeds een verbetertraject ingesteld, waarin een aantal door de raad van bestuur overgenomen aanbevelingen konden worden opgenomen.