



Zorggroep Oldael

Bestuursverslag 2022

Inhoudsopgave

1. Voorwoord van de bestuurder
2. Profiel van de organisatie
 - 2.1 Algemene identificatiegegevens
 - 2.2 Structuur van de organisatie
 - 2.3 Kerngegevens
 - 2.3.1 Doelstelling en kernactiviteiten
 - 2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten
 - 2.4 Samenwerkingspartners
3. Bestuur en toezicht
 - 3.1 Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur
 - 3.2 Samenstelling en bezoldiging raad van toezicht
4. Financiële ontwikkelingen
5. Risicomanagement
6. Cultuur en gedrag
7. Gedragscodes
8. Onderzoek en ontwikkeling
9. Toekomstverwachtingen

1. Voorwoord van de bestuurder

Misschien goed om bij het schrijven van dit jaaroverzicht eens te beginnen met iets kleins dat misschien wel de kern is van ons bestaansrecht. Na drie jaar afwezigheid hebben we weer Kerstbijeenkomsten gehouden voor bewoners, hun naasten en de medewerkers. Wat heeft iedereen ervan genoten. Het samen leven en werken binnen onze locaties is meer dan de moeite waard om met elkaar te kunnen vieren.

Begin van het jaar kwam er een hevige Covid-19 uitbraak in Oldeslo waardoor we ruim twee weken van de hele locatie een gemengd cohort hebben gemaakt. Bezoek bleef van harte welkom. Gelukkig waren de bewoners, mede door het vaccinatieprogramma, beduidend minder ziek dan in 2020 en waren de medewerkers gewend aan de maatregelen en manier van werken met persoonlijke beschermingsmiddelen. Als organisatie waren we aangeslagen door het overlijden van een vaste zpp'er door een Corona besmetting. Achteraf was de uitbraak op Oldeslo gelukkig totaal niet te vergelijken met de eerste Covid-19 golf maar de medewerkers waren moe en ik wil dan ook wederom mijn dank uitspreken voor de inzet en motivatie van veel van onze medewerkers om goed voor hun bewoners te zorgen. Naast de menselijke maat is er op strategisch- en beleidsgebied veel gebeurd bij Oldael in 2022.

De presentatie van het strategische beleidsplan en vooral de concretisering van de 7 speerpunten hebben echt handen en voeten gegeven aan dit plan.

- De renovatie van de woonetages op Aelbrecht van Beijeren verliep voorspoedig.
- In samenspraak met de cliëntenraad is er een definitief plan gemaakt voor de indeling en verbouwing van de begane grond van Aelbrecht. Deze laatste fase gaat veel impact hebben voor de bewoners en medewerkers.
- Ook de keuze om voor de locatie Oldeslo nieuwbouw te gaan plegen is voor de totale organisatie een belangrijke stap vooruit geweest. Na de zomerperiode is daarvoor een aanvraag bij het HIT (Haags initiatief team) ingediend. Dit kan gerust een mijlpaal genoemd worden.
- Er is een plan gemaakt voor het communiceren van de strategie met de medewerkers en de strategische koers is met medewerkers gedeeld.
- Een nieuwe website is ontwikkeld met nieuw beeldmateriaal waar bewoners, naasten en medewerkers met veel enthousiasme aan hebben meegewerkt.
- Er is een onderzoek en inhoudelijke verkenning over de Oldael academie uitgevoerd. Er ligt een door managementteam en human resource gedragen plan waarin de contouren zijn geschetst en richting wordt gegeven aan de inhoud.

- Het werkgeversmerk is beschreven en het is bekend wat dit betekent voor de diverse uitingen van Oldael.

Op beleidsgebied heeft Oldael de volgende stappen gezet.

- De uitbesteding van de huishoudelijke dienst in samenspraak met de cliëntenraden heeft concreet vorm gekregen en hierover zijn besluiten genomen die hun uitwerking in 2023 gaan krijgen.
- Een belangrijk thema bleef ook dit jaar het behoud en de inzet van de medewerkers. De spanning op de arbeidsmarkt is hoog. Zijn en blijven we een aantrekkelijke werkgever?
- Met het thema coping en stress zijn we verder gegaan. Alle medewerkers worden hierbij betrokken. Wij zijn ervan overtuigd dat dit geslaagde traject vervolg behoeft.
- Net als in heel zorgland is het verzuim bij ons ook te hoog. Het ziekteverzuim vertoont een dalende lijn maar een actief beleid hierop blijft een hoge prioriteit houden. Er is wekelijks een re-integratie en preventieadviseur op de locaties aanwezig. Alle medewerkers hebben een Preventief Medisch Onderzoek aangeboden gekregen.
- Oldael heeft in 2022 meegedaan aan het programma Waardigheid en Trots op locatie.
- Dit jaar heeft Oldeslo gewerkt aan een project, waarbij de gesloten afdeling Facet 'open' is gegaan in het kader van vrijheid bevorderende maatregelen volgens de Wet zorg en Dwang. Oldeslo heeft een 'dwaaldetectiesysteem' geïnstalleerd in het gebouw. Hierbij kunnen bewoners een polsbandje met een 'tag' krijgen. Daarmee is Facet veranderd van een gesloten naar een besloten afdeling.
De cliëntenraad van Oldeslo heeft familieleden en naasten van de bewoners uitgenodigd voor een bijeenkomst met het thema: Veiligheid en vrijheid.
- Binnen het lerend netwerk waar Oldael onderdeel van is zijn er belangrijke keuzes gemaakt rondom de ICT. Oldael is als organisatie te klein om dit zelfstandig te doen. Er is een gezamenlijk ICT beleidsplan gemaakt. We maken als lerend netwerk deel uit van de kopgroep van het landelijke programma Kik-V. Tegelijkertijd maken we ook de eerste stappen voor de NEN7510 certificering. Om medewerkers digitaal vaardiger te maken gaan we in 2023 gebruik maken van digi-coaches. Het plan daarvoor is gemaakt.
- Terugkijkend stond Oldael het afgelopen jaar veel in het teken van facilitaire zaken. Dit was nodig om de organisatie toekomstbestendig te maken.
- Het project verbetering herkenbaarheid gangen en voordeuren is in Oldeslo uitgevoerd. Hiermee hopen we de verschillende appartementen en etages beter

herkenbaar te maken voor de bewoners. De voordeuren van de appartementen, de trappenhuisen, elke etage heeft een eigen specifieke kleur en sfeer.

Naast al deze projecten blijft de zorgverlening voor kwetsbare ouderen natuurlijk onze corebusiness en geeft het ons bestaansrecht.

We zijn blij met de verlenging van ons kwaliteitscertificaat (HKZ) met drie jaar. We zien dat de bewoners die bij ons komen wonen in toenemende mate complexe problematiek hebben door een of meer van de volgende problemen: cognitieve beperkingen, handicaps, psychosociale problemen, multimorbiditeit, polyfarmacie of maatschappelijk isolement. Deze problemen hangen vaak met elkaar samen.

Onze medewerkers zijn een cruciaal onderdeel van onze zorginstelling en we hechten dan ook veel waarde aan hun welzijn en professionele ontwikkeling. In 2022 hebben we ons gericht op het bieden van diverse trainingen en bijscholingsmogelijkheden voor onze medewerkers, om zo hun kennis en vaardigheden te vergroten en hun professionele ontwikkeling te ondersteunen. We hebben ook gezorgd voor een veilige en gezonde werkomgeving voor onze medewerkers, waarin zij zich gesteund en gewaardeerd voelen. Daarnaast blijven we ook een betrokken partij zijn naar mantelzorgers en zorgvragers op een waardige, aardige en vaardige manier.

Hoe mooi is het dan om het jaar af te sluiten met een open huis waarbij bewoners, familie en medewerkers weer met elkaar kunnen genieten van een veilig en vertrouwd huis waarin geleefd kan worden. Laten we vooral niet blijven vergeten dat dat ons bestaansrecht is en blijft.

Marcel Verboom

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Zorggroep Oldael
Adres	Maurits de Brauwweg 18
Postcode	2597 KE
Plaats	Den Haag
Telefoonnummer	070 -530 0530
Nummer Kamer van Koophandel	27253843
E-mailadres	info@oldael.nl
Internetpagina	www.oldael.nl

2.2. Structuur van de organisatie

De juridische structuur

Zorggroep Oldael is een stichting met twee woonzorglocaties in Den Haag: Oldeslo en Aelbrecht van Beijeren.

Zorggroep Oldael beschikt over 115 WLZ toegelaten plaatsen waarvan 15 met behandeling. Daarnaast worden aanleunflats en zorgappartementen verhuurd.

De Stichting bestaat uit één bestuurder en een raad van toezicht met vijf leden.

Met de Governancecode Zorg 2022 volgen we de principes van goed bestuur en toezicht.

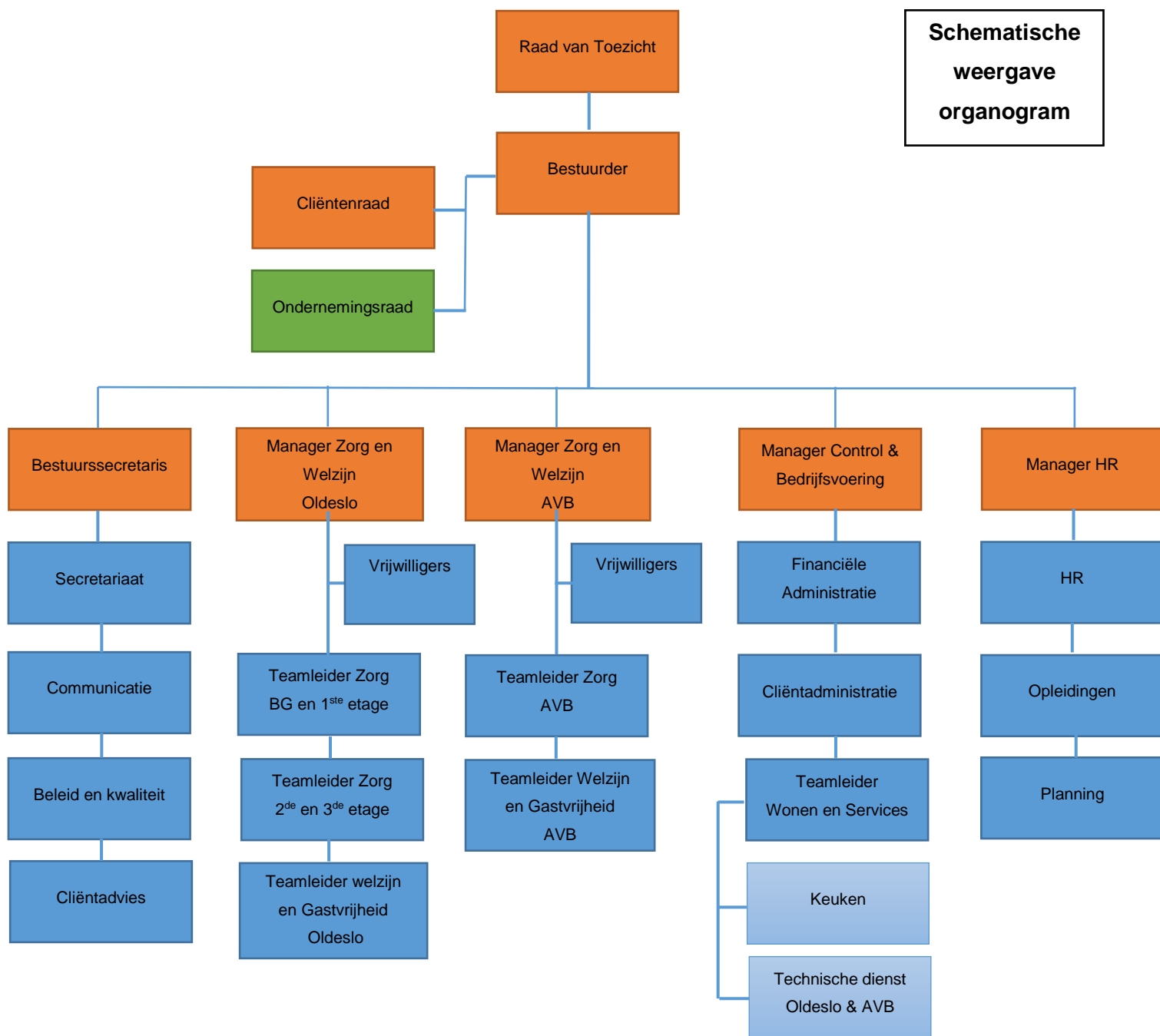
De structuur en de uitwerking van bevoegdheden voor de raad van toezicht en de bestuurder zijn vastgelegd in de statuten en in reglementen.

Alle medewerkers zijn in dienst bij Stichting Zorggroep Oldael of worden ingehuurd bij De Nederlandse Zorgbemiddelaar.

Een zorgaanbieder die onvrijwillige zorg verleent onder de Wet zorg en dwang (Wzd) is geregistreerd in een openbaar locatieregister.

De locaties Oldeslo en Aelbrecht van Beijeren zijn opgenomen in het locatieregister Wzd. Afdeling Facet (Oldeslo) is geregistreerd als een accommodatie binnen de Wzd waar betrokkenen gedwongen opgenomen kunnen worden of met een opname op grond van artikel 21 (opname en verblijf op grond van een besluit van het CIZ) van de Wzd kunnen verblijven.

De organisatorische structuur



Schematische weergave organogram

Versie: april 2023

Het interne toezicht

De raad van toezicht ziet erop toe dat de raad van bestuur de raad van toezicht op de hoogte houdt en regelmatig rapporteert ten aanzien van:

- a. ontwikkelingen op het gebied van het strategisch beleid;
- b. het aan de zorginstelling verbonden risico en mechanismen tot beheersing daarvan;
- c. realisering van de maatschappelijke functie;
- d. de prestaties en resultaten;
- e. de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening;
- f. ontwikkelingen met betrekking tot aangelegenheden ten aanzien waarvan de raad van bestuur voor de formele besluitvorming, goedkeuring van de raad van toezicht behoeft;
- g. problemen en conflicten van enige betekenis in de organisatie;
- h. problemen en conflicten van enige betekenis in de relatie met derden, zoals overheden, zorgverzekeraars, financiers, samenwerkingspartners et cetera;
- i. calamiteiten, foutmeldingen en informatie uit de interne en externe klachten-procedures;
- j. gerechtelijke of arbitrale procedures;
- k. publiciteitskwesaties;
- l. ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving.

De toelating(en) waarover Oldael beschikt

Op 1 januari 2022 is een nieuwe wet, de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza), in werking getreden.

Het systeem van Wtza-vergunningen vervangt het systeem van de WTZi-toelatingen.

Op basis van gegevens uit onder andere de WTZi-toelating, het Handelsregister en de gegevens met betrekking tot de jaarverantwoording is Oldael op 1 januari 2022 Wtza-vergunningplichtig. Dit betekent dat de WTZi-toelating van Oldael op die datum geldt als een toelatingsvergunning in het kader van de Wtza.

De medezeggenschapsstructuur

- De medezeggenschapsstructuur voor medewerkers bestaat uit een ondernemingsraad. De OR bestond in 2022 uit zes leden waarvan drie zorgmedewerker en drie welzijnmedewerker zijn.
- De medezeggenschapsstructuur voor cliënten bestaat uit een cliëntenraad per locatie. Daarnaast is er driemaal afstemming geweest tussen de voorzitters van de lokale cliëntenraden en de bestuurder in de zogenaamde Oldaelraad.

- Sinds 2021 is er een verpleegkundig overleg binnen Oldael waar de verpleegkundigen van beide locaties aan deelnemen. De bestuurder is hierbij viermaal per jaar aanwezig.

2.3 Kerngegevens

Zorggroep Oldael is de zelfstandige gemeenschap voor ouderen in het Haagse Hout en Scheveningen.

Wij vinden dat iedereen het verdient om fijn en beschut samen ouder te worden, in diens eigen residentiële wijk waar je fijn kunt wonen, elkaar ontmoeten, activiteiten ontplooiën of zorg en ondersteuning kunt krijgen. We bieden een vertrouwde plek, comfort en kwaliteit van leven en begeleiden, samen met partners in het zorg- en ondersteuningsnetwerk mensen -binnen en buiten onze locaties- in alle fasen van het oud zijn.

2.3.1 Doelstelling en kernactiviteiten

In de twee Haagse wijken Benoordenhout en Duttendel bieden wij een ruim aanbod aan woonopties in onze woon-zorgcentra. Door deze variatie in ons aanbod en financiering valt er iets te kiezen, te weten:

- Langdurig verblijf van VV4, 5 en 6 met vergoeding vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ);
- Bewoning met een Volledig Pakket Thuis (VPT);
- Zestien aanleunwoningen bij de locatie Oldeslo waar ook wijkverpleging door ons wordt aangeboden;
- Vijftien plaatsen WLZ zorg met behandeling op locatie Oldeslo;
- Eerstelijnsverblijf op locatie Aelbrecht van Beijeren;
- Echtparen of partners kunnen bij elkaar blijven wonen wanneer één van hen zorgbehoefstig wordt en niet meer thuis kan of wil wonen.

In 2022 beschikte Oldael over de volgende categorieën in de toelating van WLZ-functies:

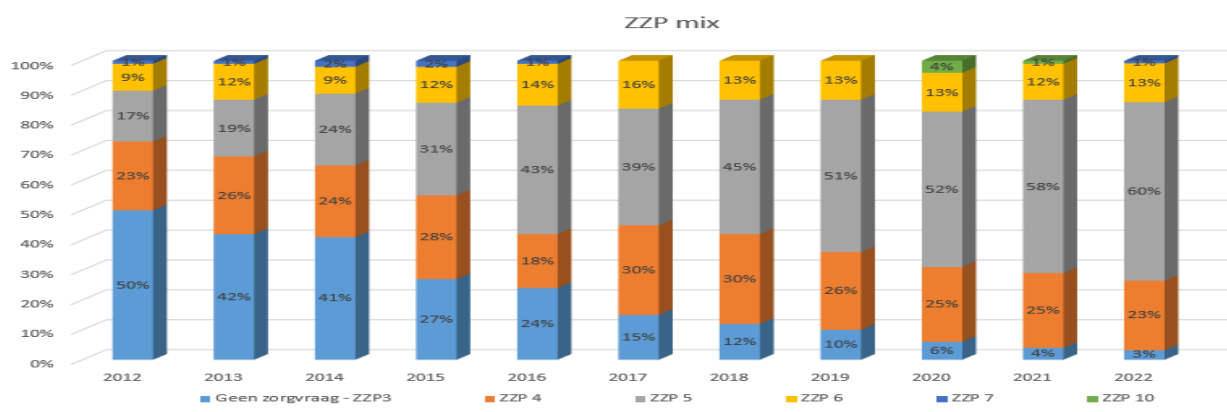
- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Begeleiding
- Behandeling
- Verblijf (met en zonder behandeling)

2.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Oldael heeft twee locaties met in totaal 156 zorgappartementen waarbij de locatie Aelbrecht van Beijeren vanaf 2021 verbouwd wordt en hiermee minder appartementen

voor zorg beschikbaar zijn. In 2023 zal de verbouwing afgerond zijn waarbij de capaciteit van deze locatie met vier appartementen is toegenomen tot 60.

Oldael heeft in de afgelopen jaren haar bewonerspopulatie zien veranderen: de zorgzwaarte is toegenomen sinds de invoering van de WLZ in 2015. Vanaf dat jaar was het alleen mogelijk om met een VV4 of hogere indicatie opgenomen te worden in een intramurale instelling.



Voor de omzet en opbrengsten verwijzen wij naar de jaarrekening 2022.

Aantal FTE en aantal medewerkers in dienst per 31-12-2022 (was per 31-12-2021)

Functie	Aantal FTE	Aantal medewerkers
Bestuurder	1,00 (was 1,00)	1 (was 1)
Managers	3,01 (was 3,23)	4 (was 4)
Teamleiders	5,51 (was 5,77)	6 (was 7)
Zorgmedewerkers	44,77 (was 47,25)	61 (was 60)
Welzijn medewerkers	18,94 (was 20,62)	25 (was 31)
Keukenpersoneel	1,83 (was 2,83)	2 (was 3)
Staf-, facilitaire, administratieve, ondersteunende medewerkers	12,22 (was 13,56)	16 (was 14)

In 2023 zal onze schoonmaak uitbesteed worden, waarbij de kamerhulpen omgeschoold worden naar welzijnsmedewerkers. Hierdoor zal de formatie van welzijn in 2023 toenemen.

In 2022 heeft het project Eten en drinken voor een meer efficiëntere bedrijfsvoering in onze keuken gezorgd, hierdoor is het keukenpersoneel afgenomen.

In de regio Haaglanden is het aantrekken van vast personeel moeilijk. Oldael heeft sinds enige jaren een overeenkomst met een detacheerder van ZZP-ers waarbij een aantal ZZP-ers een vast aantal uren per week wordt ingezet. Omdat met slechts één detacheerder wordt gewerkt zijn de tarieven van deze ZZP-ers niet substantieel hoger dan eigen personeel. De detacheerder en deze ZZP-ers dragen er zorg voor dat zij ook elders buiten Oldael werkzaamheden verrichten.

2.4 Samenwerkingspartners

- Zorgkantoor CZ sluit met Oldael een contract af voor mensen die een indicatie van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) hebben. Ze zijn ervoor verantwoordelijk dat alle cliënten in hun regio de betreffende langdurige zorg krijgen waar ze recht op hebben.
- Zorgverzekeraars: voor het verlenen van thuiszorg heeft Oldael in 2022 contracten afgesloten met alle zorgverzekeraars behalve met CZ en Zilveren Kruis. Deze verzekeraars wilden niet met Oldael een contract afsluiten omdat de wijkverplegingsomzet voor hun verzekerden te laag werd geacht.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd als toezichthoudend orgaan.
- De Nederlandse Zorgautoriteit houdt toezicht of de geleverde zorg op de juiste manier is gedeclareerd.
- Novicare levert behandeling en ondersteuning voor de cliënten op Facet en cliënten die vanuit hun zorgindicatie recht hebben op ondersteunende behandeling.
- De Nederlandse Zorgbemiddelaar is onze partner op het gebied van zorgbemiddeling.
- Door een samenwerkingsverband met de ketenpartners HWW- en Florencezorg geeft Zorggroep Oldael invulling aan het beschikbaar hebben van een actieve verpleegkundige achterwacht tussen 23.00 uur en 7.00 uur.
- Zorggroep Oldael heeft twee vriendenstichtingen: Steunfonds Oldeslo en Vrienden van Aelbrecht van Beijeren.
- Samen met de Stichting Wassenaarse Zorgverlening, Mr. L.E. Visserhuis en Van Ommerenpark Service Residentie Wassenaar vormt Zorggroep Oldael een lerend netwerk zoals bedoeld in het Kwaliteitskader, waarin gezocht wordt naar mogelijkheden om elkaar onderling te versterken.
- Zorggroep Oldael is lid van Zorgscala (branchevereniging voor de regio Den Haag) en van de landelijke branchevereniging Actiz.
- Tevens onderhouden wij contact met de Landelijke organisatie van cliëntenraden (LOC) en de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ).
- Zorggroep Oldael heeft twee (ANBI) vriendenstichtingen: Steunfonds Oldeslo en Vrienden van Aelbrecht van Beijeren.
- LRQA toetst ons kwaliteitssysteem. Met het behalen van het HKZ-keurmerk tonen we aan dat we duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn nastreven en dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Oldael goed op orde is. Ons certificaat loopt tot september 2025.

3 Bestuur, toezicht en ondernemingsraad

3.1 Samenstelling en bezoldiging raad van bestuur

Zorggroep Oldael heeft een eenhoofdig bestuur. De heer M. Verboom is sinds 1-11-2017 werkzaam in deze functie. Voor de informatie over de bezoldiging van topfunctionarissen in de zin van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector verwijzen wij naar de toelichting in de jaarrekening.

In aanvulling op de gegevens in de jaarrekening inzake bezoldiging van onze topfunctionarissen in 2022 zijn de volgende kosten gemaakt: Accreditatie €1.500 en kosten aan intervisie en cursussen €1022. Daarnaast heeft de heer Verboom een onbelaste reiskostenvergoeding ontvangen in 2022 ad €3.000 (2021: €3.000). De heer Verboom heeft een leaseauto die €6.000 aan kosten heeft gehad in 2022.

Naam	Functie	Interim	In functie sinds	Nevenfuncties
Dhr. M. Verboom	bestuurder	nee	1-11-2017	<ul style="list-style-type: none"> Voorzitter Stichting Mag ik meedoen Voorzitter Diaconale Vrijwillige Thuiszorg Vianen Onafhankelijk lid urgentiecommissie woningzoekenden gemeente Vijfheerlenlanden

3.2 Samenstelling en bezoldiging raad van toezicht

Naam	Functie(s) in de rvt	Lid van de rvt sinds	(Neven)functies
Dhr. Mr. S. van Hoogstraten	voorzitter, voorzitter remuneratie- commissie en lid commissie huisvesting	06-12-2016 2 ^e termijn	<ul style="list-style-type: none"> Voorzitter Raad van Commissarissen Cricket Nederland BV Lid van de RvT van de Kon.Ver. van Leden der Nederlandse Ridderorden Voorzitter Regulier Overleg Warenwet van het Ministerie van VWS Vice voorzitter Nederlandse Sectie van de Société des Membres de la L��gion d'Honneur (gestopt okt 2022) Penningmeester Bridgeclub De Witte Residentie Bach Ensembles (fondsenwerving) Lid van het Bestuur van de Soci��t��it de Besogne-kamer in Den Haag Voorzitter van de Familie-stichting van Hoogstraten
Dhr. Dr. P.W. de Rooij	voorzitter commissie kwaliteit en veiligheid	05-07-2016 2 ^e termijn	<ul style="list-style-type: none"> Radioloog HMC Radioloog DC Klinieken Radioloog Pluhz B.V. Voorzitter van het MSB van HMC (gestopt juli 2022) Lid Commissie voor Beentumoren Bestuurslid Stg administratiekantoor radiologen HMC
Dhr. Ir. E. van Tricht	secretaris, lid commissie financiën en commissie kwaliteit en veiligheid	13-01-2019 2 ^e termijn	<ul style="list-style-type: none"> Directeur Klantbeleving en Digitaal en a.s.r. Vitality Eigenaar Realize Innovation Consultancy Voorzitter Vereniging van Gehandicapte Wintersporters
Dhr. Mr. P.J. Verhage	voorzitter commissie huisvesting, voorzitter commissie financiën	01-07-2019	<ul style="list-style-type: none"> Partner Crea Capital International B.V. Voorzitter Stichting Protestants Steunfonds Lid Algemeen Bestuur Hoogheemraadschap van Delfland Voorzitter Rekeningcommissie Hoogheemraadschap van Delfland
Mw. Drs. P.C. Mereu	lid namens de cliëntenraden	01-03-2022	<ul style="list-style-type: none"> Secretaris raad van bestuur, HagaZiekenhuis Voorzitter raad van commissarissen Evita Zorg

Voor de openbaar te maken informatie over de bezoldiging van topfunctionarissen in de zin van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima

topfunctionarissen zorg- en welzijnssector verwijzen wij naar de jaarrekening van Oldael 2022 (paragraaf 2.7 van de toelichting).

Tijdens de vergaderingen van de raad van toezicht zijn nieuwe nevenfuncties door betrokkenen gemeld en afgewogen op belangenverstremgeling. Maatregelen zijn niet nodig geweest om belangenverstremgeling te voorkomen of weg te nemen.

De vergoede onkosten voor de raad van toezicht bestond in 2022 uit €125 cursusgelden, €705 voor het afscheidseten van een van de leden en €121 uit afscheidsgeschenken voor dit aftredende lid. Daarnaast heeft een lid €26 aan reiskosten gedeclareerd voor een werkbezoek.

4 Financiële ontwikkelingen

In 2022 heeft Oldael een financieel resultaat behaald van €836.000. Het resultaat wordt voornamelijk behaald door de exploitatie van het vastgoed, dit effect is conform voorgaande jaren. Het is een aandachtspunt om dit meer in evenwicht te brengen, omdat toekomstige ontwikkeling van het perceel Oldeslo hogere vastgoedkosten met zich mee zal brengen. Hierdoor zal wellicht geen substitutie meer kunnen plaatsvinden richting de zorgexploitatie. Hoewel de zorgresultaten in de laatste jaren beïnvloed werden door vergoedingen vanuit de overheid ten gevolge van covid-19 en daardoor niet vergelijkbaar zijn, is een daling van de negatieve zorgexploitatie zichtbaar.

Resultaat	2022	2021	2020	2019
Boekwinst verkoop flats			€1.180.635	
Vastgoed exploitatie	€ 888.456	€ 1.129.385	€ 834.064	€1.220.166
Zorgexploitatie	€ -52.179	€ -729.834	€ -466.401	€ -796.510
Totaal resultaat	€ 836.367	€ 399.551	€1.548.298	€ 423.656

In 2021 en 2020 werd het resultaat enigszins gedrukt door leegstand in een van onze locaties die verbouwd werd.

In 2022 werd ten opzichte van het voorgaande jaar meer omzet gegenereerd, dit was door een hogere bezettingsgraad en door stijgende tarieven vanuit het zorgkantoor. Tevens was in 2022 sprake van een positief nacalculatorisch effect uit 2021 ad €309.000. Door sturing op de inzet van personeel en ondanks stijgende prijzen is het mogelijk gebleken om deze stijgende omzet kostenefficiënt te bewerkstelligen.

Doordat het totale resultaat over de afgelopen jaren positief was, is de solvabiliteit verder toegenomen. Door investeringen in een van onze locaties is de liquiditeit enigszins afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren.

	2022	2021	2020	2019	Referentie
Liquiditeitsratio	1,75	2,21	2,95	1,39	Vlottende activa tov kortlopende schulden
Resultaatsratio	6,2%	3,3%	11,1%	3,6%	Resultaat als % van opbrengsten
Rentabiliteit	7,2%	4,1%	14,7%	5,9%	Bedrijfsresultaat/ balanstotaal
Debt Service Coverage Ratio	7,2	4,1	8,10	3,6	Som van rentelasten en aflossingen als factor van bedrijfsresultaat (voor afschrijvingen)
Solvabiliteit	67,8%	62,0%	61,9%	64,8%	Eigen vermogen tov balanstotaal

In 2023 worden verdere stappen ingezet tot het komen van een meer sluitende zorgexploitatie door onder andere outsourcing van schoonmaakwerkzaamheden en verdere sturing op de inzet van personeel. Tevens zal het toevoegen van een vijftal appartementen aan de verbouwde locatie een positief effect hebben op de zorgexploitatie, waarvan de oplevering wordt verwacht medio 2023.

5 Risicomanagement

Oldael heeft dagelijks te maken met kansen en risico's. De (zorg)professionals maken iedere dag keuzes om de kwaliteit van het leven van de bewoners, en hun naasten, zoveel mogelijk waarde te geven en dat doen ze met hart en ziel. Daarmee worden iedere dag afwegingen gemaakt over wat je belangrijk vindt: Is het probleem opgelost? Heb je de procedure gevolgd? Is de reputatie van de organisatie niet beschadigd? Is de cliënt tevreden?

Het is van wezenlijk belang om dit denken en handelen in kansen en risico's goed te verankeren in de bedrijfsvoering en besluitvormingsprocessen binnen de hele organisatie. Denk hierbij aan financiële risico's, het personeelstekort, de klimaatverandering, strengere wet- en regelgeving (AVG). Heeft Oldael hier een beeld bij, weten medewerkers hoe te handelen als zich een risico voordoet?

In de Governancecode Zorg 2022 is vastgelegd dat de raad van bestuur van zorgorganisaties verantwoordelijk is voor goed risicobeheer. In het Kader Goed Bestuur wordt van zorgbesturen en raden van toezicht verwacht dat zij zorgen voor een adequate interne risicobeheersing. De organisatie kent een risicomatrix om de risico's van de organisatie in kaart te brengen. De risico's zijn onze kritische succesfactoren wanneer wij 'in control' zijn en worden risico's, wanneer wij als organisatie niet 'in control' zijn.

In 2022 heeft Oldael te maken gehad met de volgende situaties:

- Nedap, het bedrijf dat Caren ontwikkelt, heeft een melding ontvangen over een kwetsbaarheid in het systeem van Caren. Deze kwetsbaarheid is direct opgelost. Uit verder onderzoek is gebleken dat er misbruik is gemaakt van deze kwetsbaarheid en dat documenten ongeautoriseerd zijn gedownload die via Carenzorgt.nl door

zorgorganisaties zijn aangeboden. De documenten zijn gedownload via een gebruikersaccount van Caren. Diverse zorgorganisaties, waaronder Oldael, zijn geconfronteerd met het feit dat cliëntdata onrechtmatig uit het systeem zijn gedownload.

Samen met de cliëntenraden is het besluit genomen Carenzorgt te blijven gebruiken omdat de data die erop staat beperkt is en de communicatie met familie van groot belang is voor de betrokkenheid met de bewoner. De bewoners zijn er meer bij gebaat als we Carenzorgt blijven gebruiken. Oldael heeft de gebruikers van Carenzorgt gevraagd na ieder gebruik van Carenzorgt weer uit te loggen in het systeem. Hiermee verkleinen we de risico's op datalekken. Sinds februari 2023 is bekend dat de dader geen van de documenten heeft verspreid.

Leerpunten voor Oldael van dit incident zijn: het aanstellen van een privacy officer en verdere inrichting van NEN7510.

- Tijdens een reguliere legionella controle bleek dat de normwaardes in Aelbrecht van Beijeren in een paar appartementen overschreden was, waarschijnlijk als gevolg van de bouwactiviteiten.

De 10 grootste risicofactoren zijn in de risicomatrix opgenomen en worden gemonitord op de beheersmaatregelen. Een aantal risico's is hier uitgewerkt:

Strategische risico's

- Voor de locatie Oldeslo is de verouderde huisvesting een risico. Op middellange termijn is het pand niet meer geschikt voor dienstverlening kijkend naar de infrastructuur, de zwaardere zorgvraag van de cliënten, aantrekkelijk zijn voor medewerkers en cliënten. Dit risico heeft hoge prioriteit om aangepakt te worden. Nieuwbouwproject is opgestart, onderzoek naar financiering is gaande en de aanvraag is bij het HIT-team van de gemeente Den Haag in december 2022 ingediend.
- Binnen Haaglanden is een groot tekort aan bekwaam personeel in vaste dienst. Sinds 2019 is Oldael een samenwerking aangegaan met De Nederlandse Zorgbemiddelaar. Zij vullen het tekort van 30% personeel aan in het primaire proces van de zorgverlening door zzp'ers (zelfstandigen zonder personeel) te leveren van alle niveaus. Oldael heeft nu een groep van 30-40 zzp'ers van de DNZB die gemiddeld 20 uur of meer per week werken. Veel van deze zzp'ers werken al enige jaren op deze manier bij Oldael. Zij geven bij herhaling aan niet in vaste dienst te willen werken. Deze constructie brengt continuïteit in de zorg, taken worden over meer medewerkers verdeeld, zzp'ers kennen de bewoners en omgekeerd. Het risico van deze constructie zit op verschillende terreinen. Het Zorgkantoor eist een maximale

inhuur van 30%, de IGJ wil een hoger percentage vaste formatie zien, de belastingdienst kan dit als schijnconstructie zien. Oldael ervaart dat overheidsorganen zich inzetten om mee te gaan in de gedachtegang van deze vorm van personeelsbeleid. Oldael blijft zich inzetten om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Drie van de zeven speerpunten in het strategisch beleidsplan gaan over personeel: 1. Organisatiestructuur en functies, 2. Oldael academie, 3. Merkwaardig HR beleid.

Significante risico's in de bedrijfsvoering

- Oldael is een kleinschalige zorgorganisatie met een bewust lage overhead. Deze functionarissen hebben geen back-up in geval van langdurige uitval dan wel ontslag. Dit geeft piekbelasting bij de functionarissen die tijdelijk waarnemen met kwaliteitsverlies van de dienstverlening als deze situatie langer aanblijft. Het invullen van vacatures op deze posities blijkt niet gemakkelijk in deze tijd. Oldael is bereid hierin te investeren. Sinds eind 2022 is een project internetmarketing gestart. Daarnaast is het onderhouden van een goede relatie op bestuurlijk niveau met de collega bestuurders binnen de VVT van belang om elkaar mogelijk te helpen in tijden van nood.
- Door veranderende wet- en regelgeving is er een toename zichtbaar van cliënten met complexe zorgvragen. Oldael wil blijven voldoen aan passende zorg met kwaliteit voor de cliënten die bij ons wonen. Dit maakt dat we actief blijven in het vergroten van de kennis en kunde van de medewerkers door scholing en een lerend werkklimaat te stimuleren. We zijn kritisch bij de intake van toekomstige cliënten waarbij we in toenemende mate bespreekbaar maken wat wij kunnen leveren en explicieter vragen wat de ander van ons verwacht. De grootte van de verwachtingenkloof bepaalt uiteindelijk hoe tevreden de ander is. Des te groter deze kloof is, des te groter de teleurstelling.

Risicoprofiel rondom de financiële positie

- Door een slechte financiële positie zou de continuïteit van de organisatie in het gedrang kunnen komen. Aandacht op de zorgexploitatie en overige bedrijfsvoering binnen Oldael zorgen de afgelopen jaren voor een positieve exploitatie. Daarnaast heeft een terughoudend investeringsbeleid ervoor gezorgd dat de liquiditeit en solvabiliteit is toegenomen waardoor de financiële positie goed is. Deze situatie maakt dat Oldael in de toekomst kan investeren in nieuwbouw waarbij het risico blijft dat de eigen middelen niet toereikend hiervoor zijn.

- Als een negatieve zorgexploitatie volledig gecompenseerd zou worden door een positieve vastgoedexploitatie zou bij vastgoedinvesteringen een negatieve exploitatie op beiden kunnen volgen. Dit komt doordat de exploitatie vanuit het vastgoed dan niet meer zodanig positief is door toenemende afschrijvings- en rentekosten waardoor de negatieve zorgexploitatie niet meer gecompenseerd kan worden. Oldael is zich hier al lange tijd zeer bewust van en stuurt derhalve op de zorgexploitatie. Er is een sterke focus op de normering voor het inzetten van personeel. Voor 2023 is deze norm verder aangescherpt. Ondanks omzetsijging is er geen uitbreiding van ondersteunende diensten.

Risico's ten aanzien van wet- en regelgeving

- Door veranderende regels bij de zorgverzekeraars heeft Oldael steeds minder zorgverzekeraars die een contract willen afgeven. Dit maakt dat we met meer administratieve en financiële handelingen van doen hebben bij cliënten die gebruik maken van de thuiszorg van Oldael, dat het minder aantrekkelijk kan worden voor echt)paren om bij ons te wonen als een van hen nog geen indicatie heeft en bij de aanleunwoningen kunnen bewoners mogelijk geen beroep doen op de thuiszorg van Oldael. Dit is voor Oldael een beperkt risico gezien het kleine aantal bewoners dat hier gebruik van maakt.
- De landelijke overheid is politiek gestuurd waardoor veranderingen in de financieringsstructuur zorgen dat zorgaanbieders alert dienen te zijn op flexibiliteit in hun zorgverlening. De instroom van cliënten met VV4 en VV5 zou kunnen afnemen als er andere toelatingseisen gaan gelden. Een proactieve houding door Oldael bij de branchevereniging Actiz en in gesprek blijven met het Zorgkantoor houden ons op de hoogte van de ontwikkelingen zodat we bijtijds kunnen anticiperen.

6 Cultuur en gedrag

Drie kernwaarden staan centraal in onze visie op goede zorg voor cliënten: waardig, aardig en vaardig.

- Aardig betekent dat we (h)erkennen en eerbied hebben voor de eigenheid van cliënten. En dat we inspelen op hun leefwereld en levensgeschiedenis. Hierbij is empathie het sleutelwoord. Dit vertaalt zich in een open en geduldige benadering in het contact met en de zorgverlening voor de cliënt. In dialoog biedt Oldael cliënten de zorg dat bij hen past. Hierbij betreft ze nadrukkelijk familie en mantelzorgers. Oldael wil graag dat cliënten zich gezien en thuis voelen.

- Waardigheid betekent dat we mensen in hun waarde laten. Dat we alle rollen erkennen die onze cliënten vervullen: burgers, wijkgenoten, partners, ouders en grootouders. Deze sociale en maatschappelijke rollen kunnen zij voortzetten in hun leven bij Oldael. Waardigheid is ook dat cliënten zoveel mogelijk de regie houden over hun eigen leven. We ondersteunen cliënten en hun mantelzorgers waar nodig. Bij voorkeur nemen we niets over wat de cliënt zelf nog kan of wat een mantelzorger op kan pakken.

- Elke medewerker verstaat zijn of haar vak en doet dat met bevologenheid. Elke medewerker en vrijwilliger is een waardevolle schakel binnen Oldael.

Ook in de samenwerking met familie en mantelzorgers hechten we er belang aan dat ook zij onze kernwaarden onderschrijven. Oldael verwacht van iedere medewerker dat zij in de zorg voor en bejegening van de cliënt zich gedragen naar de normen die uit de kernwaarden volgen. Ook staan de kernwaarden centraal in hoe we als collega's met elkaar omgaan.

In de beide locaties hangen op diverse plekken posters met de drie kernwaarden.

Oldael heeft een cliëntvertrouwenspersoon (cvp) wet zorg en dwang toegewezen gekregen door het Zorgkantoor. De cvp brengt viermaal (maart-mei-augustus-november) per jaar aan beide locaties een bezoek. In 2022 is het bezoek van maart in Oldeslo afgezegd in verband met een Covid-19 uitbraak op deze locatie. De cvp geeft jaarlijks een schriftelijke terugkoppeling van de werkzaamheden en bevindingen in de locaties. Deze brief wordt gedeeld met de leden van de commissie kwaliteit en veiligheid.

Via onze arbodienst maken we gebruik van een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, ongewenste intimiteiten, intimidatie, agressie en geweld. Medewerkers blijken hier weinig tot geen gebruik van te maken. Diverse situaties van ongewenst gedrag zijn gemeld bij teamleiders waarna zij ermee aan de slag zijn gegaan.

Oldael streeft naar transparantie, het bewaken van waarden en een prettige samenwerking binnen de organisatie. Het gaat over de manier waarop we in de praktijk van alledag met elkaar om gaan. Het managementteam, de lijnfunctionarissen en de stafmedewerkers hebben daar voorbeeldgedrag in. Praten over aanspreken is één, het daadwerkelijk doen is iets anders en een blijvende gedragsverandering voor elkaar krijgen lukt ons soms met vele kleine stapjes. Het actief werken aan een (psychologisch) veilige omgeving is de basis voor het ontwikkelen van de moed om elkaar aan te spreken en scherp te houden. Lijnfunctionarissen hebben hier een doorslaggevende rol in door medewerkers te zien en aandacht te geven. Hier is binnen Oldael veel aandacht

voor geweest (trainingsdagen teamleiders – ODC meting) waarbij de stapjes vooruit klein waren maar de vele kleine stapjes maken dat er een gedragen verantwoordelijkheid zichtbaar is voor de resultaten en de sfeer in een team.

Om de ervaringen van de coronaperiode te verwerken, heeft Transmissie in 2021 op verzoek van Oldael aan medewerkers concrete ondersteuning geboden in de vorm van teamsessies en individuele gesprekken. Hierop aansluitend zijn we in 2022 verder gegaan met het project coping en stress.

Binnen Oldael hebben we tijd en aandacht besteed aan een goede voorbereiding op bezoeken van de inspectie, het zorgkantoor en externe auditoren. Medewerkers zijn meegenomen in de werkwijzen, hun eigen mogelijkheden ten aanzien van inbreng en gedrag en het belang van dit alles voor de continuïteit van de organisatie. Dit maakt dat veel medewerkers ingezet kunnen worden om hun verhaal te presenteren bij (onverwachte) bezoeken. De open en positieve sfeer tijdens de gesprekken krijgen we regelmatig terug als compliment van de bezoekende instantie.

Leren en verbeteren is aan de orde van de dag. We zijn een organisatie waar we ruimte maken voor stagiaires en leerlingen van diverse zorgniveaus, die kort of lange tijd in onze teams meewerken.

Zorg voor kwaliteit betekent onder andere zorgen voor veiligheid. Zowel medewerker als cliënten kunnen te maken krijgen met incidenten en gevaarlijke situaties. De registratie en analyse van incidenten en onveilige situaties is bedoeld om (ernstige) incidenten te voorkomen. Om oorzaken te kunnen achterhalen en passende maatregelen te nemen, is het belangrijk dat alle incidenten en gevaarlijke situaties gemeld worden.

Oldael maakt zich sterk voor een open cultuur waarin signaleren, registreren en bespreken van situaties die tot schadelijke gevolgen (kunnen) leiden voor cliënten en medewerkers plaats kan vinden. De beleidsmedewerker kwaliteit maakt maandelijks analyses van de meldingen. De verbeterpunten worden met de teamleiders en in de teams besproken.

Jaarlijks vinden er interne en externe audits plaats om materialen en de kwaliteit van zorg op diverse onderdelen te toetsen. Elke auditrapportage levert aandachtspunten op die meegenomen worden in het verbeterplan van een team. In werkoverleggen en kwartaalreviews wordt de voortgang hiervan besproken.

7 Gedragscodes

Binnen Oldael wordt gewerkt volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021. In het najaar hebben we een 360 graden meting gedaan door ervaringen op te halen rondom de acht thema's van het kwaliteitskader met een vragenlijst. Vervolgens is er een analyse gemaakt van informatie over de lokale context door externe scanners en zijn we met deze bevindingen het kwaliteitsgesprek per locatie aangegaan met een afvaardiging van de teams en leden van de cliëntenraad om een gezamenlijk perspectief te creëren.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) controleert onder meer de veiligheid en kwaliteit van de zorg in verpleeghuizen. Zorgverleners en zorgaanbieders hebben samen afgesproken (kwaliteitskader Verpleeghuiszorg) waar goede zorg aan moet voldoen. Oldael heeft voor het laatst in 2019 bezoek gehad van de inspectie. Naar aanleiding van twee meldingen bij de inspectie in 2022 is de verwachting dat er een bezoek op volgt.

Een van de speerpunten uit het strategisch beleidsplan is het Oldael Verhaal waarbij we toewerken naar de situatie dat 'iedereen leeft en beleeft hetzelfde verhaal'. De bestuurder heeft in alle teams het verhaal van het strategisch beleidsplan 2021-2025 gedeeld, er zijn posters met uitleg van de positioneringsstatement en de 4 pijlers voorzien van passend beeldmateriaal zijn ontwikkeld. Deze posters hangen in de kantoren, overdrachtsruimten en personeelsruimten. Zo brengen we het Oldael verhaal ook in woord en beeld over naar de medewerkers. Medewerkers onthouden niet in 1 keer een omvangrijk verhaal als het Oldael verhaal. Daarnaast vertrekken er medewerkers en komen er nieuwe bij. Daarom vertellen wij steeds opnieuw, druppelsgewijs en in verschillende vormen het Oldael verhaal. En is dit een terugkerend onderwerp in de jaarplannen van komende jaren.

We onderschrijven de zeven stappen van de Governancecode Zorg 2022 en leven deze code na.

- De zorg is veilig.

Oldael heeft commissies op de onderwerpen: Wet zorg en dwang, medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie, melding incidenten. Experts van organisaties waar we mee samenwerken nemen deel aan deze commissies. Oldael laat jaarlijks audits uitvoeren op de 8 pijlers van het Kwaliteitskader, haccp, hygiëne en infectiepreventie, medicatie.

De commissie kwaliteit en veiligheid komt zes maal per jaar in vergadering. Zij heeft tot doel de toezichthoudende, advies- en klankbordrol van de raad van toezicht te ondersteunen in zake de kwaliteit van en veiligheid van zorg voor cliënten met inachtneming van de belangen van relevante stakeholders. Drie leden van de raad van toezicht nemen deel aan deze commissie.

- De zorg is cliëntgericht.

Oldael maakt een zorgplan op maat in samenspraak met de cliënt en naasten, past dat aan wanneer nodig. Het centraal zetten van de bewoner heeft de aandacht, waarbij het monitoren en opvolgen van de dagelijkse gang van zaken belegd zijn bij de teamleider. Een zorgteam heeft een dertigtal bewoners om zorg voor te dragen.

- De zorg is beschikbaar.

Bezettingspercentage in 2022 was 85%.

- De zorg is effectief.

Dit blijkt uit het feit dat met 105 FTE zorg is verleend terwijl de norm hiertoe 95 FTE was. Er is aldus 10% meer personeel ingezet dan genormeerd was. Dit verschil is voor 6% te verklaren doordat 6% boven de norm wordt ingezet conform het kwaliteitskader.

8 Onderzoek en ontwikkeling

In 2022 zijn de vanuit het zorgkantoor verstrekte differentiatiegelden gebruikt om samen met het lerend netwerk stappen te zetten opdat in 2025 voldoen zal worden aan de IGJ eisen ten aanzien van digitale overdrachten. Hiertoe is een gezamenlijk ICT beleid opgesteld. Tevens is gezamenlijk gestart met het KIK-V project dat beoogd de datakwaliteit van de gegevensuitwisseling met (overheids)instanties te verhogen. Ons lerend netwerk is hiermee een kopploeg geworden in dit landelijke traject.

In 2022 is besloten dat Oldael overgaat naar Office365. Hiertoe is een uitvraag geweest bij de huidige ICT-leverancier en een tweetal andere aanbieders. In 2023 is hierover een besluit gevallen en zal dit geïmplementeerd worden.

Een ander project binnen de door het zorgkantoor verstrekte differentiatiegelden betrof coping en stress. Door de ervaringen uit de corona periode ervoeren onze medewerkers veel stress. Samen met coaches van Transmissie, door de app die ontwikkeld is door het Leids Universiteits Medisch Centrum (LUMC) en groepsgesprekken met coaches is een succesvol traject gestart en afgerond. Dit deed Oldael samen met Cardia, een andere Haagse VVT-aanbieder. In 2023 komt hier een vervolg op met behulp van wederom differentiatiegelden.

Door de invoering van de Wet Zorg en Dwang (WZD) was het niet meer mogelijk om onze bewoners op de behandelafdeling afgesloten te laten wonen. In 2022 is in Oldeslo dwaaldetectie ingevoerd, in overleg met zorgmedewerkers, technische dienst en onze specialist ouderenzorg. Hierdoor is de afgesloten Facet afdeling een besloten afdeling geworden waarbij de bewoners meer vrijheid hebben gekregen.

9 Toekomstverwachtingen

In 2023 zal de verbouwing van onze locatie Aelbrecht van Beijeren afgerond worden met de oplevering van de begane grond. Deze locatie is dan klaar voor de toekomst met vernieuwde appartementen, een mooi restaurant, diverse huiskamers voor de bewoners en met noodzakelijke energiemaatregelen. Verder zal in 2023 de personenzoekinstallatie vervangen worden als verdere stappen in domotica wat arbeidsbesparing zal dienen op te leveren.

In 2023 zullen verdere stappen worden gezet om het perceel van Oldeslo ook toekomstbestendig te maken. Zoals eerder vermeld is het conceptplan ingediend bij de gemeente Den Haag. Mede op basis van de terugkoppeling hiervan zal een businesscase worden opgesteld om de financiële haalbaarheid in kaart te brengen opdat vervolgstappen genomen kunnen worden. De toegenomen rente zal hierbij een belangrijke rol spelen, evenals de dalende verhoging vanuit de overheid ten aanzien van de normatieve huisvestingscomponent (nhc).

Tot de tijd waarop de bouw gestart zal worden is het noodzakelijk om zorg te dragen voor een evenwichtige exploitatie op huisvestingsgebied en zorg. De komende jaren zullen gebruikt worden om hier zorg voor te dragen en liquiditeit verder te sparen voor deze toekomstige investering.

De toekomst is altijd onzeker en het kan soms lastig zijn om te vermoeden wat er gaat gebeuren. Toch willen we graag met u delen hoe we als zorginstelling voor ouderen de toekomst zien.

Ten eerste willen we blijven investeren in de kwaliteit van onze zorg. We geloven dat persoonlijke aandacht en zorg op maat de sleutel zijn om de beste zorg aan onze bewoners te bieden. Daarom blijven we ons inzetten om onze medewerkers op te leiden, zodat zij de beste zorg kunnen blijven bieden.

Daarnaast zien we een toenemende rol voor technologie in de zorg. Technologische ontwikkelingen bieden kansen om de zorg te verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan slimme sensoren die een valpartij kunnen voorkomen of apps waarmee bewoners zelf hun gezondheid kunnen monitoren. We zullen daarom blijven volgen hoe we technologie kunnen inzetten om de zorg te verbeteren, zonder dat dit ten koste gaat van persoonlijke aandacht.

Ook willen we blijven samenwerken met andere zorginstellingen en partners in de zorg. Samen staan we sterker en kunnen we kennis en ervaring delen om de zorg voor ouderen verder te verbeteren.

Tot slot willen we ons blijven inzetten voor een veilige en prettige woon- en werkomgeving voor onze bewoners en medewerkers.