

Jaarverslag Maatschappelijke Verantwoording 2011

Postadres

Postbus 2737
8901 AE Leeuwarden

Bezoekadres

Trompstraat 4a
8921 GH Leeuwarden
tel: 058-299 0250
fax: 058-299 0700
E-mail: [rondomzorg@
rondomzorg.nl](mailto:rondomzorg@rondomzorg.nl)
KvK: 01121923
Postbank: 3586931

1. Uitgangspunten voor de verslaglegging

Met dit document legt VOF Rondomzorg verantwoording af over haar activiteiten in de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011.

Dit is het eerste officiële jaardocument van VOF Rondomzorg dat volgens het format van het Jaardocument Verantwoording Zorg is opgesteld.

Rondomzorg verrichtte in 2011 activiteiten in de sector Geestelijke Gezondheidszorg en Licht Verstandelijk Gehandicaptenzorg vanuit PGB financiering. Het jaarverslag is een integraal verslag over de totale organisatie. Een organisatie die jong is, gestaag groeit en in ontwikkeling is. Een organisatie die kwaliteit van zorg hoog in het vaandel heeft, sterk vraaggestuurd werkt en klanten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven en de benodigde zorg wil laten behouden. Een groeiende organisatie wordt geconfronteerd met allerlei complexe vragen. Rondomzorg heeft gepoogd daar steeds goede antwoorden op te vinden. Dit jaarverslag is voor belanghebbenden op te vragen bij VOF Rondomzorg, zal worden gepubliceerd op de website van Rondomzorg en de website www.jaarverslagenzorg.nl

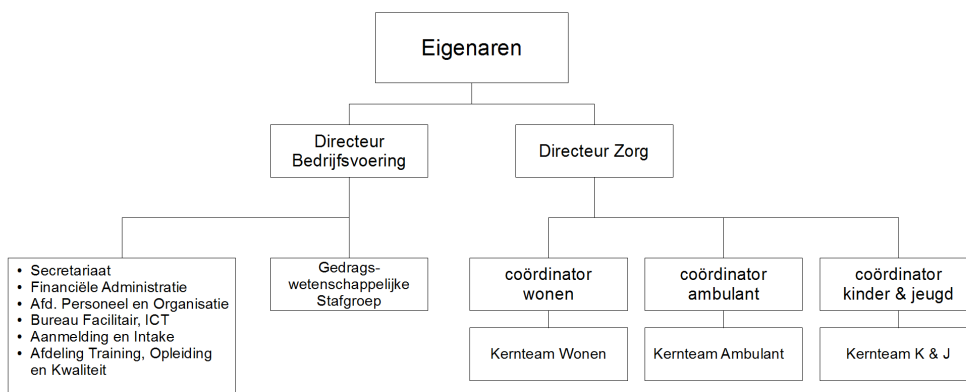
2. Profiel en organisatie

Rondomzorg is ontstaan als Vennootschap onder Firma op 17 september 2007.

Identificatiegegevens	
Naam verslagleggende rechtspersoon	Rondomzorg VOF
Adres	Trompstraat 4a
Postcode	8921 GH
Plaats	Leeuwarden
Telefoonnummer	058-2990250
Identificatienummer NZa	730245
Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel	01121923
Emailadres	rondomzorg@rondomzorg.nl
Internetpagina	www.rondomzorg.nl

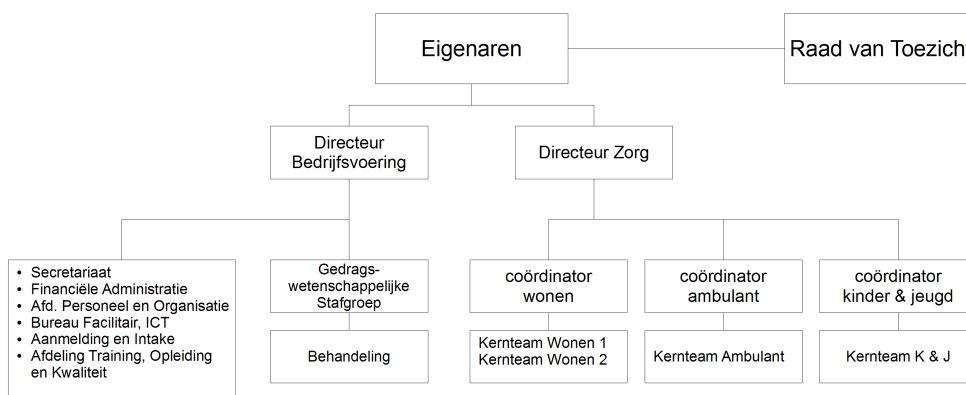
2.2 Structuur

In de afbeelding hieronder wordt de structuur van Rondomzorg weergegeven zoals die op 31 december 2010 actueel was.

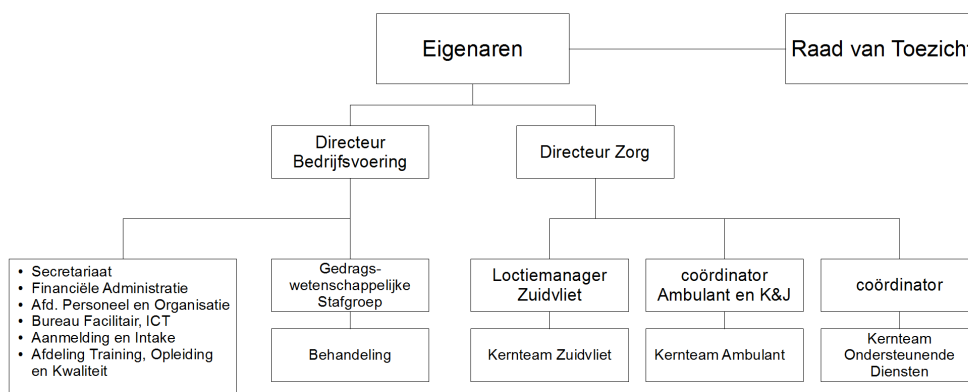


Afbeelding 1: organogram 31 dec 2010

Hieronder is de structuur weergegeven zoals die op 31 december 2011 bestond, bij de start van Woonzorg Locatie Zuidvliet in Leeuwarden. In het jaarverslag 2010 werd uitgegaan van onderstaande situatie (afbeelding 2).



Afbeelding 2: gepland organogram juli 2011



Afbeelding 3: organogram per 31 december 2011

Bovenstaand model (afbeelding 3) geeft de definitieve situatie weer op 31 december 2011.

Rondomzorg kiest voor een groeimodel op basis van kernteams. Op deze wijze willen wij efficiëntie, korte lijnen en vraaggestuurd werken garanderen.

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

De kernactiviteit van Rondomzorg is het bieden van zorg (begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging en wonen) die daarvoor een (awbz) indicatie van het CIZ hebben, een wmo indicatie en/of via een participatietraject van de gemeente doorverwezen zijn.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	Aantal
<i>Cliënten</i>	
In zorg op 31 december 2011	63
<i>Personeel</i>	
Aantal in dienst op 31 december 2011	28 medewerkers in loondienst; 4 stagiaires; 1 vrijwilliger.
Aantal FTE	13,77
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	
Totaal bedrijfsopbrengsten	€ 641.782,00
Waarvan awbz pgb	€ 604,513,00

2.3.3 Werkgebied

Rondomzorg levert haar dienstverlening in de hele provincie Friesland waarbij in 2011 de nadruk lag op Leeuwarden en Drachten. Rondomzorg heeft een kantoor in Leeuwarden en zet (d.m.v. Ict oplossingen) maximaal in op flex- en thuiswerken van casemanagers en begeleiders.

Rondomzorg heeft sinds 2008 voor een aantal klanten appartementen gehuurd die voor klanten beschikbaar waren voor zelfstandigheidstraining. Per december 2011 is gestart met Woon/Zorglocatie Zuidvliet. Rondomzorg heeft daar de beschikking over 18 woonstudio's van 25 m². 6 tweekamer appartementen, kantoor- en gespreksruimtes en een groepsruimte voor activiteiten met klanten. De woonunits zijn bedoeld voor zelfstandigheidstraining, begeleid wonen en beschermd wonen. In de verdere toekomst zullen elders in Friesland kleinschalige woonvormen en daaraan gekoppelde kantoorruimtes gerealiseerd worden (wij denken aan Drachten, Sneek en de Noordwesthoek).

2.3.4 Samenwerkingsrelaties

Rondomzorg VOF heeft in de uitvoering van taken te maken met verschillende stakeholders. Dit zijn:

- (potentiële) cliënten, familieleden, (potentiële) medewerkers, verwijzers,
- zorgaanbieders,
- overheden,
- financiers,
- maatschappelijke organisaties, e.d.

Om nog goed in te kunnen spelen op vragen uit ons netwerk en om het netwerk te onderhouden en uit te breiden is de manager bedrijfsvoering belast met de taak "netwerkbeheer", daarin ondersteund door twee leden van de stafgroep. Er zijn contacten gelegd met diverse ketenpartners, gemeenten en doorverwijzers.

Vermaatschappelijking van zorg vraagt om samenwerking in de keten. Hiervan is Rondomzorg zich bewust. De maatschappelijke verantwoordelijkheid die dit met zich meebrengt maakt dat Rondomzorg zoekt naar samenwerking met andere spelers die de doelgroep bedienen.

Concrete activiteiten in dit verband zijn;

- Samenwerking met zorgketens voor verschillende doelgroepen;
- Adequate doorverwijzing van cliënten met een hulpvraag waar we geen passend aanbod voor hebben;
- Organiseren van woonprojecten waar wonen/zorg gescheiden zijn;
- Contacten met Gemeenten om een vangnet te kunnen bieden aan cliënten die tussen wal en schip (dreigen te) raken en het opzetten van nieuwe woonprojecten waarbij wonen en zorg gescheiden zijn in financiering. Hierbij is de transitie van de functies begeleiding uren en groep bepalend: de gemeenten zijn zich aan het voorbereiden op deze en andere nieuwe taken. Rondomzorg is gevraagd om, als kleinschalige aanbieder, de gemeente Leeuwarden te adviseren.
- Samenwerken met diverse reclasseringsinstellingen (bijv. William Schrikkergroep, VNN) ten dienste van moeilijk re-integreerbare jongeren (LVG en ontwikkelingsstoornissen als adhd, pdd-nos, odd, etc. en vaak met dubbele diagnose).

In 2011 werkte Rondomzorg VOF samen met:

- Hoeve Boschoord;
- GGZ Friesland;
- Stichting Zienn Maatschappelijke opvang;
- Verslavingszorg Noord Nederland
- Gemeenten, maatschappelijk werk, etcetera;

- Diverse andere partijen op de zorgmarkt, zoals Synaeda, ECO Molemann te Leeuwarden, MEE Friesland, Bureau Jeugdzorg,

Via de website geeft Rondomzorg informatie over de organisatie, het aanbod en de mogelijkheden. Verder benadert zij actief verwijzers en andere organisaties in het veld om de mogelijkheden van Rondomzorg onder de aandacht te brengen en om informatie te krijgen betreffende (veranderende) behoeften in de zorgmarkt.

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur

Rondomzorg kende in 2011 als bestuurlijke organen de directie gevormd door de twee eigenaren van de VOF.

In de tweede helft van 2010 zijn de voorbereidingen gestart voor het instellen van een Raad van Toezicht bestaande uit drie leden. In 2011 heeft deze Raad van Toezicht vorm gekregen bij monde van:

dhr. Hans Doodkorte (voorzitter);

mw. Nienke de Waard (Toezichthouder);

dhr. Jan Wiersma (Toezichthouder);

De directie en de Raad van Toezicht zullen jaarlijks verantwoording afleggen over het gevoerde beleid af in dit openbare verslag.

3.1.1 Zorgbrede Governance Code

De aanbevelingen uit het rapport Health Care Governance van de Commissie-Meurs en de bepalingen van de Zorgbrede Governance code worden in acht genomen. Rondomzorg hecht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en dat uit zich o.a. in transparantie (Rondomzorg heeft haar pgb prijzen bijv. zichtbaar op de website), salarissen van de eigenaren, kwaliteitsbeleid en klantvriendelijkheid. De eigenaren/directie en de Raad van Toezicht hebben gezamenlijk besloten de Zorgbrede Governance Code toe te passen. In dit jaardocument komen op verschillende plaatsen aspecten van de Governance Code aan de orde.

Rondomzorg is in februari 2010 met dhr. Henk Schoonebeek, begonnen met het opstellen van een kwaliteitshandboek. De planning was dat Rondomzorg in de loop van voorjaar 2011 een traject in zou gaan met Tüv Nederland om eind 2011 / begin 2012 het ISO 9001 kwaliteitscertificaat binnen te halen. De doelstellingen zijn eind 2011 echter bijgesteld: door uitval van het Hoofd Administratie en het werven en inwerken van een nieuwe functionaris op die post is besloten de definitieve certificatie-audit een jaar later te plannen. Mede heeft een rol gespeeld dat de organisatie door het starten van Woon-Zorglocatie Zuidvliet in 1 keer een stuk groter en administratief complexer is geworden. De AO/IC wordt op de schop genomen en er wordt een stagiaire van de NHL ingezet voor het (grotendeels) schrijven van het handboek.

In 2011 is een relatie aangegaan met Synergie Accountants voor vaste accountantscontrole en kwaliteitsmanagement. De jaarverslagen 2011 zullen door hen gecontroleerd worden.

Rondomzorg heeft in 2011, samen met de Raad van Toezicht, de Zorgbrede Governance Code (grotendeels) ingevoerd, kijkend naar de mogelijkheden binnen de bestaande bedrijfsvorm.

3.2 Directie/eigenaren

De directie/eigenaren is/zijn bevoegd tot het nemen van alle besluiten de organisatie betreffende. Vanaf 2e helft 2011 voerde De Raad van Toezicht elke 3 maanden met de eigenaren een gesprek en éénmaal per jaar een functioneringsgesprek. In dit gesprek is zowel het individueel functioneren, de samenwerking binnen de directie, de relatie tussen de directie en de Raad van Toezicht alsmede de bezoldiging van de directie/eigenaren aan de orde geweest.

De eigenaren van Rondomzorg die tevens de directie vormen in 2011:

Naam	Functie
D. Rubingh	Directeur Zorg
R.M. De la Porte	Directeur bedrijfsvoering

Bruto bedragen die werden uitgekeerd in 2011:

D. Rubingh € 24.462,50

R.M. de la Porte € 24.462,50

3.3 Toezichthouders, Raad van Toezicht

Zoals hierboven al aangegeven is in 2010 gestart met het creëren van een Raad van Toezicht. Er is een reglement opgesteld en er is begonnen met werving van drie (eerste) leden.

De Raad van Toezicht staat de eigenaren/directie met raad terzijde en kan op eigen initiatief advies uitbrengen aan de eigenaren/directie, als hij dat uit hoofde van zijn toezichthoudende en adviserende taak gewenst acht. Voor de uitoefening van zijn taak ontvangt de Raad van Toezicht van de Raad van Bestuur tijdig alle nodige gegevens.

Leden van de Raad van Toezicht zijn niet gebonden aan enige belanghebbende groepering binnen of buiten de Rondomzorg. Twee leden van de Raad van Toezicht worden benoemd door de Raad van Toezicht zelf. Als de cliëntenraad van Rondomzorg functioneert op uiterlijk eind 2012, heeft de Cliëntenraad het recht een bindende voordracht te doen voor één lid van de Raad van Toezicht als er een vacature is. Dit neemt niet weg dat alle leden van de Raad van Toezicht op persoonlijke titel in de raad zitting hebben en dat zij spreken en handelen 'zonder last en ruggespraak'. Er is een reglement voor de raad van toezicht.

De werkrelatie tussen de Raad van Toezicht en de beide eigenaren begint positief vorm te krijgen. De TvT is kritisch waar nodig, ondersteunend en toetsend en dit wordt door beide eigenaren als zeer prettig ervaren.

3.4 Bedrijfsvoering

De eigenaren van Rondomzorg VOF treden beide als directeur op en hebben de taken gescheiden in:

Directeur Bedrijfsvoering, dhr. R.M. De la Porte

Directeur Zorg, mw. D. Rubingh.

De directeur bedrijfsvoering heeft de volgende zaken in zijn portefeuille:

- Beleid;
- Zorg;
- Financiën;
- Administratie
- Externe relaties;
- PR;

- ICT;
- Kwaliteit;
- Interne controles;

De directeur zorg heeft de in portefeuille:

- Zorg;
- HRM;
- Productiesturing;
- Externe relaties;
- Deskundigheidsbevordering, opleiding en training;

Wekelijks vindt er een MTO (management team overleg) plaats waarbij ook de (gedelegeerde) aandachtsfunctionarissen aanwezig zijn (hoofd stafgroep, hoofd financiën en de functionaris ict/facilitair).

De bedoeling was om vanaf 4e kwartaal 2011 elk kwartaal i.s.m. de accountant af te sluiten om op die wijze de kwaliteit van de management informatie en transparantie te verhogen. Dit is niet gelukt i.v.m. de ziekmelding begin september van het Hoofd Financiën en de in eerste instantie vervanging voor de helft van haar uren. Uit de vervanging en de contacten met de accountant en Raad van Toezicht kwam naar voren dat de basisstructuur van de administratie onvoldoende ingericht was om er de gewenste analyses, controles en managementinformatie op te baseren. Doelstelling was dat er analyse zou plaats zou vinden op bedrijfsresultaat, aantal nieuwe cliënten in zorg, aantal cliënten uit zorg, nieuwe aanmeldingen, ziekteverzuim, personeel in dienst en kwaliteitscriteria. Tevens zou er een terugkoppeling plaatsvinden van de resultaten per individu naar de casemanagers/hulpverleners. Eind december is besloten de werkrelatie met de ICT 'er te beëindigen en is er een nieuwe functionaris op deze positie aangenomen.

Vooruitlopend op het leveren van eerst 1e lijns geestelijke gezondheidszorg en later ook tweede lijns GGZ, is in de loop van 2010 een knip gemaakt in het team werkers. Er was sprake van:

Kernteam Zuidvliet;
Kernteam Ambulant;
Kernteam Kinderen en Jeugd.

Door de veranderingen in de uitvoeringsregeling PGB (geen losse functies gedurende 2012) is het aandeel jeugdigen onder ons klantenbestand teruggelopen. Om die reden is Team Ambulant en Team Kinder en Jeugd voorlopig samengevoegd. In de toekomst (nieuwe vorm pgb 2013, begeleiding naar de gemeenten, jeugdzorg naar de gemeenten) zal er, bij voldoende volume jeugdigen, weer een knip gemaakt worden. Eind 2011 was de situatie als volgt:

Kernteam Ambulant / Kinder en Jeugd;
Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet;
Kernteam Administratief, Facilitair en ICT

Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet

Het Kernteam Woon/Zorglocatie Zuidvliet is verder gebouwd vanuit kernteam Wonen. Ze hebben eigen kantoorruimtes op het Zuidvliet. Het team is een mix van ervaring en enthousiasme. Over verslagjaar 2011 valt, aangezien het team in de loop van November is opgestart nog niet veel te zeggen. Er is geïnvesteerd in teambuilding en voorbereiding voor de intrek van de eerste nieuwe bewoners.

Kernteam Ambulant / Kinder en Jeugd

Het Kernteam Ambulant / Kinder en Jeugd is bedoeld voor (jong) volwassenen die zelfstandig wonen, gezinnen met opvoedingsvragen en jeugdigen met opvoedings en/of ontwikkelingsproblemen. De leden van dit kernteam werken al langere tijd samen, sommigen al 4 jaar. Dit team begint zich in dat licht ook te ontwikkelen tot het platte, zelfsturende team wat de directie voor ogen had.

Kernteam Administratief, Facilitair en ICT

In de loop van de tweede helft van 2011 is Rondomzorg begonnen met de vorming van een kernteam waar alle, aan het primaire proces ondersteunende diensten in zitten. De bedoeling is dat dit zich ontwikkelt tot een zelfstandig opererend plat team met eigen kernteamvergaderingen.

3.5 Cliëntenraad

In de tweede helft van 2010 is Rondomzorg gestart met het opzetten van een cliëntenraad. Een stagiaire van het Friesland College heeft alle wet- en regelgeving bij elkaar gezocht en mensen bereid gevonden om zitting te nemen in een cliëntenraad. Aanvankelijk waren er 3 leden, in het voorjaar van 2011 is er echter een afgefallen. Gezien het aantal klanten van Rondomzorg op dat moment (minder dan 70) is het lastig om goede vertegenwoordigers te vinden. Rondomzorg heeft als doel om uiterlijk december 2011 een cliëntenraad met 5 leden te hebben.

De benoemingsregeling van de leden, werkwijze van de raad en de personele en materiële ondersteuning zullen in een overeenkomst worden vastgelegd. De bedoeling is dat cliëntenraad maandelijks eenmaal bijeen komt en een maal per kwartaal met de directie vergadert. Gedurende de eerste helft van 2011 is de cliëntenraad 3 keer bij elkaar geweest. Daarna hebben twee leden zich, ieder om persoonlijke redenen, teruggetrokken. Er is voor gekozen om pas in de loop van 2012 een nieuwe poging te wagen, met in het achterhoofd de 24 klanten van Woon-Zorglocatie Zuidvliet

3.6 Ondernemingsraad

Rondomzorg hoeft met het huidige aantal werknemers nog geen ondernemingsraad te hebben.

3. Beleid, inspanningen en prestaties**3.1. Meerjarenbeleid****3.1.1 missie**

Rondomzorg levert integrale hulpverlening, training en orthopedagogische behandeling aan kinderen, jongeren en volwassenen die deze hulp nodig hebben om tot hun volle potentieel te kunnen komen en daarmee voor henzelf en hun omgeving tot een zinvolle en zingevende invulling van hun bestaan komen.

3.1.2 Visie

Rondomzorg wil, om bovenstaande te bereiken, gemeenschapsgelden zo efficiënt mogelijk inzetten. Daarnaast wil Rondomzorg een maximale inspanning verrichten op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

3.1.3 Kernwaarden

Rondomzorg streeft er naar waar nodig de zorg binnen een week na indicatiestelling of intake (in geval van 1e lijns psychologische zorg) te starten. Rondomzorg werkt vanaf oktober 2011 met één functionaris die de intake coördineert. Dit heeft geleid tot een verkorting van de intakeprocedure.

Rondomzorg biedt vraaggestuurde zorg zowel zorginhoudelijk als in flexibiliteit ten aanzien van de tijdstippen waarop de zorg wordt geleverd. Rondomzorg biedt professionele zorg; medewerkers zijn gekwalificeerd om behandeling en begeleiding te bieden.

3.1.4 beleidsdoelen

Om als nieuwkomer te kunnen overleven, groeien en ontwikkelen in de zorg- en dienstverleningsmarkt zijn een aantal te realiseren doelstellingen essentieel. Deels gaat het dan over zorginhoud en vernieuwing, deels ook over de eigen interne organisatie. De geformuleerde beleidsdoelen voor 2010 en 2011 waren:

- Ontwikkelen van innovatieve zorgproducten;
- Samenwerkingsverbanden aangaan en optimaliseren;
- Bedrijfsprocessen en administratieve systemen verbeteren;
- Planning en control verbeteren, managementinformatie verbeteren, meer transparante bedrijfsvoering met duidelijke lijnen;
- Overgaan naar één systeem van zorgregistratie.

We zijn verder gegaan op het "innovatieve pad" door o.a. de in 2008 ingezette weg van het leveren van woonproducten waarbij zorg en wonen gescheiden worden gefinancierd. Er is een start gemaakt in oktober 2009 met het ontwikkelen enerzijds van een interne training voor personeel in het omgaan met conflict en agressie en anderszijds het ontwikkelen van een training voor klanten met impuls- agressieregulatie problemen. Hier is m.n. het signaal uit het werkveld maatgevend.

We hebben in de tweede helft van 2011 een pas op de plaats gemaakt m.b.t. bedrijfs- en administratieve processen. Naar aanleiding van de bovengenoemde uitval in het administratieve team en de daaraan gekoppelde eerste noodzaak tot behouden van continuïteit, en alle stof die is doen opwaaien door de start van Woon-Zorglocatie Zuidvliet, hebben we de ontwikkeling van onze eigen bedrijfsapplicaties (PMApps, oftewel Process & Management Applicaties) op een laag pitje gezet. Met onze software leverancier Amyyon hebben we afspraken gemaakt voor verdere ontwikkelingen naar de toekomst.

Doelstellingen 2012 / 2013

Woon- Zorglocatie Zuidvliet

Rondomzorg startte in december 2011 met een woon- /zorglocatie in Leeuwarden. Het betreft zes 2-kamer appartementen voor langdurig wonen en 18 studio's voor de groep 18 tot 23 jarigen, verdeeld over 9 kleinschalige woonvormen. Naast de klanten van Rondomzorg zullen er twaalf jongeren wonen vanuit het "kamers met kansen" project. Rondomzorg heeft hiervoor een samenwerkingsverband met Zienn. Voor de woonruimtes heeft Rondomzorg een samenwerkingsverband met IFF Vastgoed die als investeerder verbonden is aan het project.

2e lijns psychologische zorg

Rondomzorg start in de tweede helft van 2012 met het leveren van 2e lijns Geestelijke gezondheidszorg. Rondomzorg wil zich hierbij beperken tot haar doelgroep en tot zorg met een langdurig karakter. Daarnaast wil Rondomzorg (deel)diagnostiek doen t.b.v. die specifieke doelgroep. Rondomzorg zal hiertoe samenwerking zoeken met andere partijen.

Beschermd wonen LVG/GGZ

Rondomzorg heeft plannen om in de loop van 2012 / 2013 een kleinschalige woonvorm op te zetten voor LVG klanten met ontwikkelingsstoornissen en bijkomende verworven psych. stoornissen. Het betreft een groep klanten met vaak ook justitie- en/of reclasseringscontact en een hoog recidive risico. Grote mate van beïnvloedbaarheid en beperkt vermogen tot het voeren van eigen regie zijn de oorzaken waarom wonen in andere vorm vaak niet lukt. Ook voor dit project zal Rondomzorg bij voorkeur kijken naar particuliere investeerders die graag ook groot maatschappelijk rendement willen van hun investering. Daarnaast is er inmiddels contact met VNN om hierin evt samen te werken.

Doelstellingen 2014 / 2015

Rondomzorg wil vanaf 2014 geleidelijk ook zorg gaan leveren op grond van de Wet op de Jeugdzorg. Veel jeugdzorgtaken zullen overgeheveld worden naar de Gemeenten. Rondomzorg is op dit moment over een aantal cases in gesprek met de gemeente Leeuwarden waarbij enerzijds getracht wordt in het hier en nu goede zorg te leveren vanuit de awbz en de wmo en anderzijds evt. via onderaannemerschap in het jeugdzorgbereik integrale zorg te kunnen leveren.

In bovenstaande doelstellingen komt naar ons inzicht duidelijk naar voren dat Rondomzorg zich, om aan haar missie "het leveren van integrale zorg" ontwikkelt en ontwikkeld heeft tot een generalistisch en eclecticisch werkende zorginstelling

3.2. Algemeen Beleid**Rondomzorg werkt Multidisciplinair**

Rondomzorg heeft gedragswetenschappers in dienst die vanuit het gedragswetenschappelijk stafbureau de zorg en hulp inhoudelijk bewaken, de werkers ondersteunen bij de dienstverlening en contacten onderhouden met behandelaars van de klanten. In 2011 is onze gedragswetenschappelijke staf uitgebreid met een psychologe en bestaat nu uit een GZ Psychologe/Orthopedagoge en 3 psychologen.

Rondomzorg werkt Multisystemisch

Klanten (individueel en klantsystemen) functioneren altijd in meerdere milieus. Om wezenlijke en langdurig bestendige effecten te krijgen van de ingezette hulpverlening moet die aan- en ingrijpen in zoveel mogelijk milieus. Om die reden zal Rondomzorg altijd proberen in meerdere milieus / systemen te werken en samen te werken met ketenpartners. Daarnaast zullen wij doorverwijzen naar specialisten op gebieden waar Rondomzorg de expertise niet zelf in huis heeft, bijv. voor gespecialiseerde diagnostiek. Bij begeleiding (en in de toekomst ook behandeling) van jeugdigen in de thuissituatie betekent multisystemisch werken ook dat richting ouders/verzorgers inspanning zal worden gedaan ter deskundigheidsbevordering, kennisvergroting en vergroting van handelingsvaardigheden.

Rondomzorg werkt Multimethodisch

Verschillende mensen, verschillende problemen: geen situatie is hetzelfde. Rondomzorg werkt vanuit meerdere methodische modellen en zet dié methodiek in die het meeste effect sorteert in de desbetreffende situatie. De gehanteerde methodes / modellen:

- Sociaal Competentie Model (PI Duivendrecht)
- Contextueel Model (vlg. drs. v.d. Schee 1992)
- Family Group Counseling (eigen kracht)

Ervarend Leren Methode
Kort Ambulante Gezinstherapie

Groeimodel

Rondomzorg wil groeien in kleine slagvaardige units, genaamd kernteams. Elk kernteam bestaat uit 12 tot 15 mensen die samen het grootste deel van de benodigde disciplines bestrijken om hun taakstelling te vervullen. Vb. een kernteam dat ambulante zorg levert zou kunnen bestaan uit een zorgcoördinator (gedragswetenschapper), een meewerkend teamleider, een aantal casemanagers (HBO'ers) een aantal begeleiders (MBO4) één of twee praktisch ondersteuners en een (deeltijd of gedeelde) secretariaatsmedewerker.

De kernteams kunnen voor extra expertise terugvallen op een centraal hoofd- of regiokantoor met 2e lijns gedragwetenschapper, fin. administratie, trainingsfaciliteiten en andere experts.

Scheiden Wonen en Zorg

Al in 2008 is Rondomzorg aan het Keetwiltje te Leeuwarden begonnen met zelfstandigheidstraining. In de loop van 2010 zijn we begonnen met het optuigen van het scheiden van wonen en zorg, aangezien duidelijk werd dat ook vanuit de overheid die beweging gemaakt zou worden. De in 2011 gestarte Woon/Zorglocatie Zuidvliet is dan ook volledig vanuit die gedachte opgezet. Voor dit project heeft Rondomzorg samenwerking gezocht met Makelaardij Barteld Boerma en investeerder IFF Vastgoed.

Meedoen in de Maatschappij

Door het aangaan van samenwerking met o.a. het Rea College (spec. onderwijs voor mensen met een Autisme Spectrum Stoornis) voor wie wij o.a. stagetrajecten bieden, het zelf in huis hebben van arbeidstraining (laagdrempelig, weinig externe druk, gericht op ontwikkelen van basisvaardigheden) en de contacten met onderwijsinstellingen waar onze cliënten verblijven, probeert Rondomzorg haar klanten zoveel mogelijk zingevend te laten participeren in het maatschappelijk verkeer. Dit heeft tot resultaat dat (soms na lange tijd) een aantal klanten doorstroomt naar vrijwilligerswerk, naar wsw of betaald werk. De dagbesteding die Rondomzorg biedt is erop gericht om voor die mensen voor wie dit te hoog gegrepen is, een zinvolle dagbesteding te bieden, zonder druk en/of moeten, waar gewaardeerd worden en zich "thuis" voelen het belangrijkste is.

Cliëntenadministratie

Zoals eerder aangegeven is Rondomzorg in eigen huis bezig Amyyon Care (EPD) en de loon- en financiële administratie te koppelen d.m.v. een in eigen huis ontwikkelde applicatie (Proces management Applicatie oftewel PMAApps). De bedoeling is om uiteindelijk het dossier grotendeels elektronisch te hebben. Dit heeft als voordeel dat er makkelijk vanuit meerdere locaties gewerkt kan worden en dat casemanagers ook kunnen "thuiswerken".

ICT

Al bij de start heeft Rondomzorg ervoor gekozen om met "opensource" software te werken. Dit levert een kostenbesparing op v.w.b. licentiekosten, verhoogt de stabiliteit van het netwerk en zorgt ervoor dat we optimaal controle hebben over de ICT processen. Wij zullen in huis ontwikkelde toepassingen via diezelfde "opensource" gedachte ook weer beschikbaar stellen voor anderen.

Telefonie

Elke medewerker van Rondomzorg die meer dan 12 uur werkt krijgt een "smartphone". Aangezien we met een centrale agenda en mailserver werken kunnen de medewerkers en het secretariaat elkaar optimaal ondersteunen.

3.3. Algemeen Kwaliteitsbeleid

ISO 9001

Al in de tweede helft van 2009 zijn we begonnen met het uitschrijven van processen, met ondersteuning van de heer H.J. Schoonebeek, in het kader van zijn stage (Stenden Hogeschool). Ook na de stage is hij ons blijven ondersteunen, van zijn kant om meer ervaring op te doen m.b.t. Kwaliteits beleid vraagstukken, van onze kant om iemand naast ons te hebben die kritisch meekijkt. In het voorjaar van 2010 hebben we besloten om het ISO-9001 kwaliteitscertificaat te gaan behalen, dit omdat Rondomzorg zich wil ontwikkelen tot een organisatie die wmo-, awbz-, 1e en 2e lijns ggz en jeugdzorg kan bieden. Dit vereist een meer algemeen kwaliteitssysteem. In mei 2010 hebben wij contact gelegd met Tüv Rheinland Nederland en hen in het najaar een offerte opdracht verstrekt. Inmiddels is er een contract dat moet leiden tot certificering eind 2012 / begin 2013.

Kwaliteit Zorgplannen en Rapportage

Vanaf juni 2010 is een HBO stagiaire bezig geweest met het ontwikkelen van deskundigheidsbevordering op dit gebied. Zij heeft een training ontwikkeld, gegeven en de deskundigheid vooraf en achteraf gemeten. Uit haar Contract Werkstuk blijkt dat training resultaat heeft gehad. Uit het literatuuronderzoek dat zij gedaan heeft blijkt ook dat er over voortgangs- en procesrapportage in de zorg weinig literatuur en lesmateriaal is en dat de HBO opleidingen hier onvoldoende aandacht voor hebben. Dit laatste is inmiddels opgenomen met de Stenden University met het aanbod van Rondomzorg om bijv. d.w.v. gastcolleges hier iets in te kunnen bieden. Inmiddels werkt voornoemde stagiaire bij Rondomzorg en heeft zij structureel uren voor kwaliteitsbeleid (rond zorgplannen, doelen, werkpunten, rapportage en registratie).

3.4. Kwaliteitsbeleid t.a.v. Cliënten

3.4.1 Kwaliteit van Zorg

In 2010 is gestart met het werken vanuit casemanagement. De casemanager is de eerste contactpersoon van de klant, plant met hem/haar de zorg, monitort de (veranderende) zorgvraag, stemt af met externen, etc. De casemanager schrijft een concept zorgplan, onder redactie van de zorgcoördinator (gedragwetenschapper). Dit concept wordt voorgelegd aan de klant en na bijsturing en accordering van de klant geëffectueerd. Daarna maken de casemanager en de klant samen een werkplan waarin staat wanneer, in welke vorm en door wie de zorg geleverd wordt. Hiermee willen wij de klant ook nadrukkelijk zoveel mogelijk zelf in regie laten. De zorgcoördinator is inhoudelijk eindverantwoordelijk en de casemanager is procesmatig eindverantwoordelijk. Met name in het team ambulans is hierdoor de mate van zelfsturing vergroot, de zorg aan de cliënten samenhangender geworden en is de kwaliteit van de zorgplannen, doelen en werkpunten vergroot.

Trainingen en groepen

Zoals al eerder aangegeven is er een aanbod ontwikkeld voor het begeleiden, leren omgaan met en evt trainen m.b.t. Impuls agressie regulatie.

Gekoppeld aan de zelfstandigheidstraining is er een aanbod "kookcafé" ontwikkeld. Hierin is aandacht voor budgetteren, sociale vaardigheden en verantwoorde voeding. Het kookcafé heeft gedurende 2010 één maal per week plaatsgevonden

en is erg succesvol geweest. In 2011 zijn bovenstaande ontwikkelingen gecontinueerd en verder uitgebouwd. Het kookcafé zal, naar aanleiding van deze ervaringen vanaf begin 2012 als integraal onderdeel van Woon/Zorglocatie Zuidvliet ingezet worden.

Transparantie in registratie

Rondomzorg vindt het belangrijk, dat datgene wat we registreren overeenkomt met de werkelijk geleverde zorg. Daartoe hebben we registratielijsten c.q. presentielijsten ingevoerd. Hierop tekent de cliënt voor de zorg zoals geleverd wordt. Daarmee zijn we transparant naar de cliënt en het zorgkantoor en gaan we fraude tegen. Rondomzorg houdt zelf interne controles op deze lijsten en de registraties daaraan gekoppeld in onze systemen. Door de controles ontstaat feitelijk een continu proces van verbetering en transparantie. In de laatste maanden van 2011 is de registratielijst samengevoegd met de factuur om de hoeveelheid papier die de klanten onder ogen krijgen te beperken.

Cliënttevredenheid

Rondomzorg heeft nog geen cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, maar is wel van plan dit in de toekomst te doen.

3.4.2 Klachten

Onze bedoeling met een klachtenprocedure is om voor klanten de mogelijkheid te scheppen om op- en aanmerkingen en / of klachten bespreekbaar te maken. Onze insteek is dat een klant die klaagt een klant is om te koesteren: hij of zij wil graag klant blijven maar wil dat zaken anders of beter aangepakt worden. Wij willen graag van onze klanten leren. Het is natuurlijk ook zo dat een klant, zeker als hij / zij een probleem heeft met een van onze medewerkers, misschien een zekere mate van afhankelijkheid kan ervaren. Vanaf 2008 heeft Rondomzorg een vertrouwenspersoon voor klanten: mw. N. Cornelisse.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk gemeld worden bij de leidinggevende van de afdeling die het betreft. De leidinggevende zal de klant (en een eventuele steunfiguur / vertegenwoordiger) uitnodigen voor een gesprek. De bedoeling van dit gesprek is om te zien of er zodanig iets veranderd kan worden dat de klant goed geholpen kan worden. Van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt waarin gemaakte afspraken duidelijk verwoord worden. Er wordt een afspraak gemaakt voor een tweede gesprek om te controleren of de gemaakte afspraken ook resultaat hebben.

Als een klant niet de ruimte voelt om bij de leidinggevende te melden kan er direct contact gezocht worden met mw. Cornelisse. Zij zal dan bemiddelen tussen de klant en Rondomzorg.

Er is in 2009, 2010 en 2011 geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon. In 2011 hebben zich geen klanten gemeld met klachten. Alles (zowel zorginhoudelijk als administratief of financieel) is binnen de normale overlegstructuren opgelost.

3.4.3 Toegankelijkheid

Rondomzorg is voortdurend gericht op het realiseren van een optimale afstemming van het zorgaanbod op de vraag uit de maatschappij. Rondomzorg heeft tot op heden geen wachtlijst hoeven hanteren omdat de financiering uit pgb kwam. Hierdoor konden cliënten, aansluitend op de visie van Rondomzorg, dié zorg krijgen die ze nodig hadden, op het gewenste, meest passende tijdstip en de gewenste vorm.

Er is een telefonische bereikbaarheidsdienst buiten kantoren voor alle klanten van Rondomzorg. Daar wordt sporadisch gebruik van gemaakt. Het betreft dan meldingen van klanten, uit het netwerk van klanten, van politie of andere zorgaanbieders. Het betreft dan vaak conflict en/of agressie situaties, huiselijk geweld of overlast. Voor één klant is vanuit de bereikbaarheidsdienst van Rondomzorg twee maal de crisisdienst van de GGZ benaderd. Een keer is een klant door de bereikbaarheidsdienst naar de eerste hulp post gebracht na een ongeval.

3.4.4 Veiligheid, Meldingen incidenten zorg

Rondomzorg is in 2010 begonnen met het protocolleren van situaties die te maken hebben met:

- conflict en agressie;
- incidenten en (bijna) ongelukken;
- grensoverschrijdend gedrag;
- veiligheid en opvoedingsveiligheid.

In de loop van 2011 is dit verder uitgewerkt met een meldingssysteem en controle, d.m.v. verplicht in te vullen formulieren bij incidenten. We hebben inmiddels afspraken gemaakt om dit later in ons EPD van Amyyon te integreren.

Voorlichting

Rondomzorg heeft vanaf 2010 geïnvesteerd in voorlichting aan andere zorgpartijen. Voor de nieuw aangemelde cliënten is er een intakepakket samengesteld, dat voorziet in voorlichting over de organisatie, werkwijzen, procedures, kwaliteit van zorg, zorgproducten en samenwerkingspartners. Ook is begonnen met het werken met een cliëntenmap, die cliënten na in zorgname uitgereikt krijgen. Daar zitten alle belangrijke zaken en regelingen in en men kan er in de toekomst zorgplannen, presentielijsten, etc. in bewaren. In 2011 hebben we dit uitgebreid met een, voor alle klanten gratis, kennismakingsgesprek van een uur. Hierin kan de klant informeren naar de mogelijkheden en Rondomzorg een indruk krijgen of de klant bij ons op de goede plek is. Indien nodig worden er afspraken gemaakt voor een intake.

3.5. Kwaliteitsbeleid t.a.v. Medewerkers

3.5.1 Personeelsbeleid

Doelstelling van Rondomzorg is integraal zorgverlenen zodat maatschappelijke gelden zo efficiënt mogelijk ingezet worden om cliënten de kans te geven zich tot hun volle potentieel te kunnen ontwikkelen. Doen wat werkt, multi-systemisch en integraal werken staan centraal.

Voor het personeelsbeleid is dit niet anders. Alle medewerkers werken binnen een passende loonschaal vanuit de CAO jeugdzorg. Wij willen optimaal kwaliteit leveren, conform CAO betalen maar zo efficiënt mogelijk. Medewerkers zijn opgeleid en gediplomeerd voor het werk dat ze doen en worden intern getraind middels ons trainingsaanbod, en ontvangen deskundigheidsbevordering op diverse gebieden. Wij ontwikkelen trainingen binnenshuis om ook weer zo efficiënt mogelijk de maatschappelijke gelden in te zetten ten behoeve van deskundige, professionele en harmonieus functionerende kernteams. De kernteams bestaan uit niet meer dan 12 medewerkers ondersteund door stagiaires, secretariaat en gedragswetenschappelijke staf. Hierdoor zijn communicatielijnen kort en efficiënt en is het werken volgens de missie en visie van Rondomzorg gewaarborgd.

Opleiding en Ontwikkeling

Rondomzorg werkt met vakbekwame medewerkers die zijn opgeleid tot Sociaal Pedagogisch hulpverlener (HBO), of VSAW met differentiatie jeugdwerk of volwassenen werk (MBO). Daarnaast bestaat het stafteam uit NIP geregistreerde gedragswetenschappers (WO) Tevens bieden we stage plekken voor studenten van deze opleidingen. Alle medewerkers (dus ook stagiaires en vrijwilligers) moeten een VOG kunnen overleggen.

In mei 2009 heeft voor de eerste maal de, in samenwerking met dhr R. Sommerdijk (trainer / acteur) ontwikkelde, training "In Balans, omgaan met Conflict en Agressie" plaats gevonden. Daarna is iedereen in oktober 2009 getraind in het inzetten van 3 CFB technieken. Het vervolg hierop is een herhalingsaanbod "In Balans" en CFB dat elke vrijdagmiddag geboden wordt. Dit is facultatief met dien verstande dat aanwezigheid van werkers wel geregistreerd wordt en dat dit in de loop van 2011 / 2012 consequenties gaat hebben voor de inzet bij klanten met (ernstigere) gedragsproblemen. Naast het adequaat inzetten van methodische modellen en de juiste expertise vinden wij dat de mens achter de hulpverlener goed in balans dient te zijn om professioneel en vakbekwaam het werk uit te voeren.

Daar waar uitbreiding van kennis en expertise wenselijk is, stellen wij medewerkers in de gelegenheid extern een cursus of opleiding te volgen. Te denken valt aan ontwikkelen van management vaardigheden, specifieke methodieken of behandel methodes.

Rondomzorg heeft intern diverse deskundigheidsbevordering ontwikkeld o.a. gericht op verdieping van specifieke doelgroepen, voortgangsrapportages, opstellen van doelen en werkpunten, toepassen methodische modellen, communicatie-/gespreks- technieken, psychopathologie.

Personeelsbeoordeling

Door het voeren van beoordelings- en functioneringsgesprekken ieder half jaar, wordt de nodige informatie over het werk op de werkvloer, het functioneren van medewerkers, scholingsbehoeften en de noodzaak voor kwaliteitsverbetering verkregen. Gekeken wordt o.a. of een medewerker op loonwaarde functioneert, welke gevolgen dit al dan niet heeft voor het contract en wat er nodig is om te werken aan verbeter punten. Tijdens de functioneringsgesprekken zal er steeds gekeken worden of er balans is tussen de competenties van de werker en de taken waarvoor hij of zij wordt gesteld vanuit de functie omschrijving.

Daar waar nodig is wordt er een coachingstraject afgesproken met de medewerker. Dit kan bestaan uit supervisie gesprekken of kan een meer therapeutisch karakter hebben. Ons streven is om medewerkers op die plek binnen ons bedrijf te laten functioneren waar zij volledig tot hun recht komen en in hun kracht staan. Van iedere medewerker wordt een personeelsdossier opgebouwd waarin ondertekende exemplaren van het functionerings- en beoordelingsgesprek. Ook de trajecten worden beschreven en in dossier bewaard.

Functiewaardering

Alle functies zijn beschreven en ook inzichtelijk gemaakt via ons intranet.

Arbeidsvoorwaarden

Rondomzorg conformeert zich aan de CAO-jeugdzorg wat betreft de arbeidsvoorwaarden. Aan de hand van de o.a. deze CAO heeft Rondomzorg een personeelhandboek ontwikkeld waarin de processen en functieprofielen beschreven staan.

Vertrouwenspersoon Personeel

Meldingen van ongewenst-/ grensoverschrijdend gedrag in de breedste zin kunnen bij de vertrouwenspersoon van Rondomzorg gedaan worden. In 2010 zijn er geen meldingen gedaan van ongewenst gedrag, intimidatie of geweld op de werkvloer. Er zijn geen conflicten geweest of meningsverschillen die niet op collegiaal niveau opgelost konden worden.

Ziekteverzuim en Arbo

Rondomzorg heeft een verzuimverzekering bij 'De Amersfoortse'. De uitvoering Arbo wordt deels in eigen huis gedaan en deels uitbesteed aan Arbo365.

Het ziekteverzuim over 2011 is hoger, m.n. Door de langdurige ziekte van 1 werknemer.

Personeel

Op 31 december 2010 waren bij Rondomzorg werkzaam:

- 28 medewerkers op contract, totaal 13,77 fte;
- 4 stagiaires;
- 1 vrijwilligers.

Veiligheid

In het kader van personele veiligheid is er een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. Er is o.a. geïnvesteerd in brandblusmiddelen, EHBO materiaal, latex handschoenen, voorlichting betreffende drugsgebruik van klanten en SOA's. Daarnaast volgden de casemanagers een training omgaan met conflict en agressie en zijn er protocollen gemaakt over agressie, risicovolle situaties en veiligheid.

Kwaliteit van het Werk

Rondomzorg wil in de periode 2012 – 2013 gaan starten met medewerkers tevredenheidsonderzoek. We zijn nu nog zo klein dat we goed de vinger aan de pols kunnen houden. Opvallend is dat gemiddeld elk jaar er wel een periode is dat er geklaagd wordt over de werkdruk. Het lijkt erop dat dit te maken heeft met "groeistuipe": periodes waarin de aanwezige werkers veel uren moeten maken en er nog niet nieuw personeel aangenomen kan worden.

3.6. Samenleving

Rondomzorg is enerzijds een "commerciële onderneming" en anderszijds een zorginstelling. Dat lijkt een tegenstrijdigheid maar in onze optie is niets minder waar. Om zorg zo efficiënt mogelijk te leveren is een bedrijfsmatige aanpak naar ons idee een goede. Waar wij tegen aan lopen is dat de overheid veel waarborgen vraagt voor kwaliteit, kostenbeheersing, cliëntrecht, veiligheid, e.d. In onze optiek is men hierin doorgeslagen: de administratieve last is zo hoog opgelopen dat een transportbedrijf met vergelijkbare omzet de administratie nog simpel op papier kan doen en wij hiervoor inmiddels drie medewerkers in dienst hebben (fin. administratie, cliëntadministratie en ict), totaal 1,8 fte!

Rondomzorg wil maatschappelijk verantwoord ondernemen en andere ondernemers de kans bieden om dit te doen. Dit is terug te vinden in onze keuze om op zoek te gaan naar ondernemers om samen met hen een nieuw Woon-Zorgproject op te zetten. Wij willen niet sponsoren of andere dergelijke activiteiten doen, aangezien wij van mening zijn dat het gemeenschapsgeld wat wij uitgeven primair in zorg omgezet moet worden. Wel zoeken we aansluiting bij initiatieven die een maatschappelijk belang hebben en ontwikkelen wij die zelf (kunstmarkt en in de toekomst andere culturele activiteiten rond muziek en theater) waarbij we onze klanten zoveel mogelijk betrekken.

3.7. Financieel Beleid

Zie bijgevoegde Jaarcijfers 2011

Rondomzorg heeft in maart 2011 een traject ingezet gericht op het verkrijgen van een kwaliteitscertificaat op grond van ISO-9001 (2008). In het kader hiervan is een project gestart met studenten van de Noordelijke Hogeschool (bedrijfseconomie en accountancy) in het kader van AO/IC . Dit levert ons eind 2011 (2e helft november) een handboek op dat tegelijk ons ISO 9001 handboek bevat.

Raad van Toezicht per juli 2011

Naam	Aandachtsgebied
Mw. Nienke de Waard	Zorginhoudelijk/cliëntenbelang
Dhr. Hans Doodkorte	Bestuurlijk/juridisch en voorzitter
Dhr. Jan Wiersma	Bedrijfsvoering