

Jaarverslag 2017 van de Stichting tot het Verzorgen
van Verstandelijk Gehandicapten

“De Schutse”



Inhoudsopgave

Jaarverslag 2017

1	Uitgangspunten van de verslaggeving	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Grondslag en Doelstelling	4
1.3	Inhoud jaarverslag	4
1.4	Ondertekening	4
2	Profiel van de organisatie	5
2.1	Algemene identificatiegegevens	5
2.2	Structuur van De Schutse	5
2.3	Kerngegevens	7
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	7
2.3.2	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	8
2.3.3	Werkgebieden	8
2.4	Samenwerkingsrelaties	8
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap	9
3.1	Normen voor goed bestuur	9
3.2	Raad van Bestuur	9
3.3	Toezielhouders (Raad van Toezicht)	10
3.3.1	Samenstelling en bezoldiging	10
3.3.2	Werkwijze Raad van Toezicht	10
3.4	Principes Governancecode Zorg 2017	12
3.4.1	Maatschappelijke doelstelling en legitimatie van De Schutse	12
3.4.2	Het hanteren van waarden en normen die passen bij De Schutse	12
3.4.3	Invloed van belanghebbenden	13
3.4.4	De verantwoordelijkheden van de RvT en de RvB t.o.v. het naleven van de code.	14
3.4.5	Besturing gericht op de maatschappelijke doelstelling	14
3.4.6	De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.	14
3.4.7	De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid	14
3.5	Cliëntenraad	14
3.5.1	Taken en werkwijze cliëntenraad	14
3.5.2	Samenstelling cliëntenraad	15
3.5.3	Adviezen cliëntenraad	15
3.5.4	Commissie van vertrouwenslieden	15
3.6	Personeelsvertegenwoordiging	15

4	Algemeen beleid	16
4.1	Visie, strategie en meerjarenbeleid	16
4.2	Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar	17
4.3	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap	17
4.4	Klachten	17
4.5	Naleving gedragscodes	18
4.6	Risicoparagraaf	18
4.7	Toekomstparagraaf	19
5	Bedrijfsvoering	20
6	Financieel beleid	22

1 Uitgangspunten van de verslaggeving

1.1 Algemeen

De Schutse is een stichting tot het verzorgen van verstandelijke gehandicapten, uitgaande van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. De stichting staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 41180827 en is opgericht op 24-10-1983.

1.2 Grondslag en Doelstelling

De Schutse heeft als grondslag de onveranderlijke waarheid, in Gods Woord geopenbaard (naar de aloude en ongewijzigde Statenvertaling) en verklaard en nader omschreven in de Drie Formulieren van Enigheid, zoals vastgelegd tijdens de nationale Synode van Dordrecht in de jaren zestienhonderd achttien – zestienhonderd negentien.

De stichting heeft primair ten doel het verschaffen van huisvesting, verzorging en begeleiding aan verstandelijk gehandicapten die geestelijk en kerkelijk in het leefklimaat van de stichting passen.

De Schutse biedt daartoe dagactiviteiten aan in Achterberg, Kesteren en Oud-Vossemeer. In Achterberg, Kesteren, Opheusden en Oud-Vossemeer is er een woonvoorziening en in Achterberg en Lunteren een gezinshuis. In Kesteren, Opheusden en Oud-Vossemeer is er naast dagbesteding en wonen tevens de mogelijkheid van logeren.

1.3 Inhoud jaarverslag

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan over het jaar 2017. De inhoud ervan heeft betrekking op het totaal van activiteiten wat De Schutse aanbiedt. De uitgangspunten voor de jaarverslaglegging zijn gebaseerd op de wettelijke regelingen in de WTZi. Verder wordt in het jaarverslag gebruik gemaakt van de verplichte bijlagen. De verplichte bijlagen vindt u op de website www.jaarverslagenzorg.nl onder DigiMV.

1.4 Ondertekening

Kesteren, mei 2018

dr. K. Ruitenber
(Raad van Bestuur)

2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

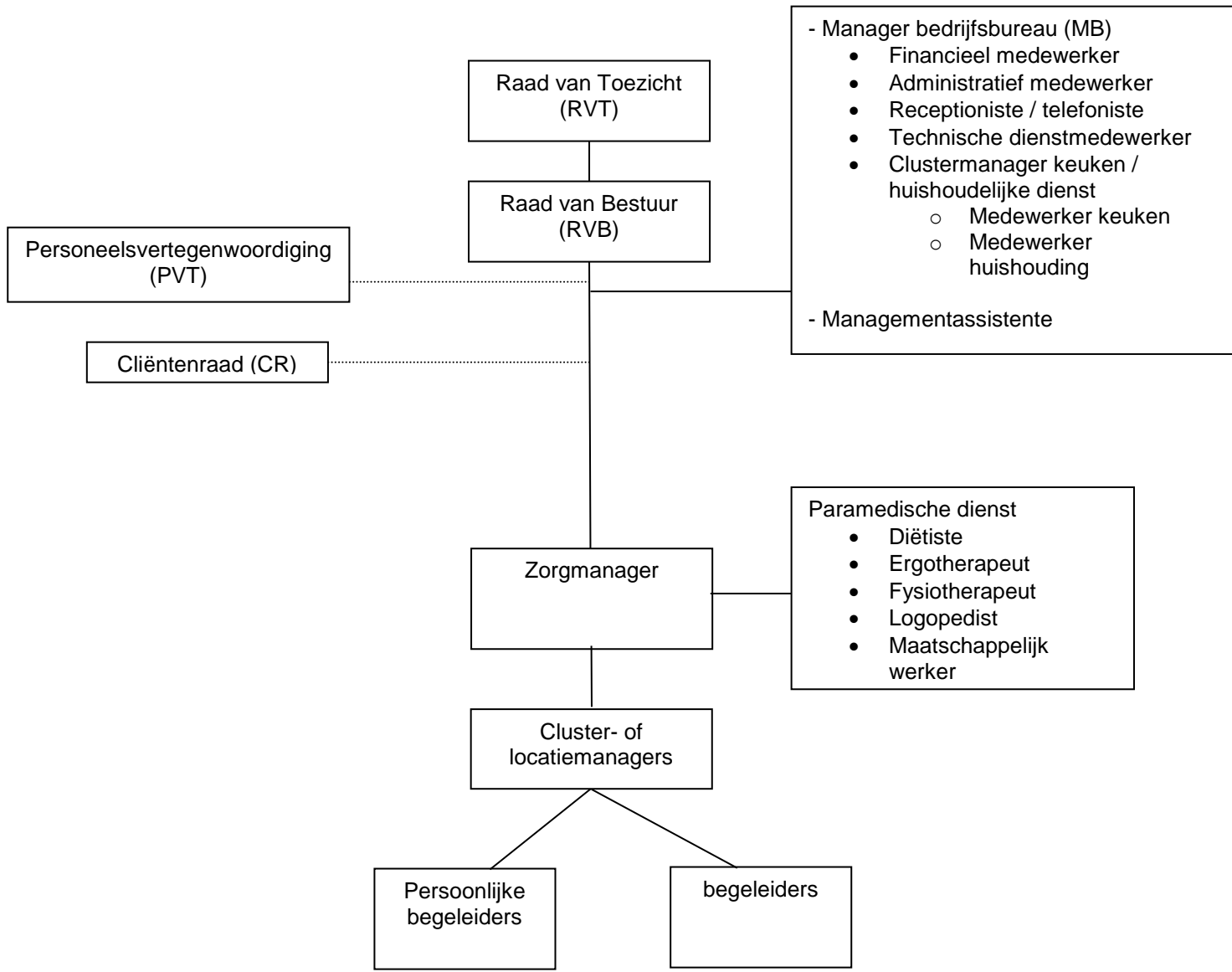
Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting tot het Verzorgen van Verstandelijk Gehandicapten "De Schutse"
Adres	Stationsstraat 28
Postcode	4041 CJ
Plaats	Kesteren
Telefoonnummer	0488 – 483322
Nummer Kamer van Koophandel	41180827
E-mailadres	kruitenberg@deschutse.nu
Internetpagina	www.deschutse.nu

2.2 Structuur van De Schutse

De Raad van Bestuur (RvB) van stichting De Schutse bestuurt de instelling. De Raad van Bestuur staat onder toezicht van de Raad van Toezicht (RvT). De leden van de Raad van Toezicht worden benoemd door de RvT zelf na advies van de synode van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de RvB. De RvB is eenhoofdig. De RvB laat zich bijstaan door een managementteam (MT). Naast de RvB maken daar de manager bedrijfsbureau en de zorgmanager deel van uit. Elk MT-lid heeft daarbij zijn eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot bij de functie behorende taken. De groepen op de woonvoorzieningen en de afdelingen op de dagbesteding worden aangestuurd door cluster- of locatiemanagers die onder de zorgmanager vallen.

Hieronder volgt het organogram:



Sinds 1997 heeft De Schutse een cliëntenraad. Deze raad adviseert de RvB. Zij adviseert met betrekking tot de wettelijk vastgelegde taken.

In 2005 is de personeelsvertegenwoordiging (PVT) geïnstalleerd. Zij adviseert de RvB inzake het algemeen en arbeidsvoorwaardenbeleid.

In 2007 is het Raad van Toezicht/Raad van Bestuursmodel geïmplementeerd. Dit om de scheiding tussen toezicht en bestuur aan te brengen.

De toelatingen waarover De Schutse beschikt zijn de volgende:

- Toelating als woonvoorziening van De Schutse te Kesteren voor verstandelijk gehandicapten met betrekking tot verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding, activerende begeleiding, behandeling en verblijf;
- Toelating als kleinschalige woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapten De Schutse te Achterberg;
- Toelating als dagverblijf voor verstandelijk gehandicapten van het DVO/KDV te Kesteren;
- Toelating als dagverblijf voor verstandelijk gehandicapten van het DVO/KDV Zeeland te Oud-Vossemeer;
- Toelating als dagverblijf voor verstandelijk gehandicapten van DVO De Schutse te Achterberg;
- Toelating als kleinschalige woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapten te Opheusden.
- Toelating als kleinschalige woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapten te Oud-Vossemeer.
- Toelating als kleinschalige woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapten te Lunteren.

2.3 Kernegegevens

De Schutse heeft per 1 januari 2018 122 intramurale plaatsen. De daarvoor verkregen middelen worden in de eerste plaats besteed aan het primaire zorgproces. Voor dagactiviteiten heeft De Schutse 70 extramurale deelnemers. Daarnaast wordt ontwikkelingsgerichte jeugdzorg en ambulante zorg verleend aan 30 kinderen. De middelen worden ingezet voor de huisvesting, verpleging, verzorging en begeleiding in de woonsituatie en daarnaast voor een volledige dagbesteding. Daarbij heeft de organisatie de beschikking over een facilitaire dienst: de administratie, de huishoudelijke dienst, de keuken en een medisch/paramedische dienst. De keuken verzorgt naast maaltijden voor de eigen bewoners ook maaltijden voor externen, voor het naastgelegen verzorgingstehuis Anker en voor Tafeltje Dekje van de gemeente Neder-Betuwe en de maaltijden die door de Hervormde diaconie van Rhenen worden verstrekt.

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

De kernactiviteiten van De Schutse bestaan uit het leveren van zorg. Het betreft begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking zowel in hun woonsituatie als

in het vinden van dagbesteding. Ontwikkelingsgerichte activiteiten worden geboden aan kinderen vanaf de leeftijd van ongeveer 1 jaar op onze kinderdagcentra. Tevens wordt behandeling geboden aan cliënten die dat nodig hebben. Zorgondersteuning bieden wij op scholen voor speciaal onderwijs. Daarnaast worden er in twee scholen (Ochten en Werkendam) dagbesteding jonge kind geboden met als doel de kinderen binnen een jaar te integreren in het (speciaal) onderwijs. Daarnaast wordt nog ambulante zorg geboden.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

In 2017 woonden 122 cliënten op De Schutse. Daarnaast werd dagbesteding geboden aan 50 extramuraal wonende cliënten en kwamen ongeveer 50 kinderen naar onze kinderdagcentra, dagbesteding jonge kind waaronder ook de ambulante zorg valt. Dit alles werd gerealiseerd met ongeveer 375 medewerkers (ongeveer 220 fte).

2.3.3 Werkgebieden

De Schutse is een landelijk werkende instelling welke op dit moment actief is in de zorgkantorregio's Nijmegen en Zeeland. Verder wordt zorg verleend aan cliënten uit gemeenten die in de brede regio van onze locatie in Tholen en Neder-Betuwe liggen.

2.4 Samenwerkingsrelaties

De Schutse kent de volgende samenwerkingsrelaties:

- Stichting vermogensbeheer De Schutse: De stichting Vermogensbeheer is een vastgoedeigenaar waarvan De Schutse gebouwen huurt.
- Stichting Fondsenwerving De Schutse: De stichting Fondsenwerving is een steunstichting ten behoeve van De Schutse.
- Adullam en Siloah zijn stichtingen in de gehandicaptenzorg waarmee wordt samengewerkt in het zogenoemde Driehoeksoverleg.
- Adullam is een nauw verwante stichting waarmee veel wordt samengewerkt.
- Zorgkantoren Nijmegen en Goes: de zorgkantoren die uitwerking geven aan de financiering van de zorg.
- Anker: een verzorgingstehuis voor ouderen waarvoor De Schutse niet alleen de maaltijden verzorgt maar ook ondersteuning biedt op de domeinen personeelszorg en kwaliteitszorg.
- Stichting tafeltje Dekje: de keuken verzorgt een aantal maaltijden voor Tafeltje Dekje in de gemeente Neder-Betuwe.
- Ds. G.H. Kerstencentrum (KC): een medewerker van het KC verleent als orthopedagoge diensten aan De Schutse.
- Fides: medewerkers van het psychologenbureau Fides verlenen als orthopedagogen diensten aan De Schutse.
- Bureau Brouwer (Ridderkerk): een medewerker van bureau Brouwer verleent als orthopedagoge diensten aan De Schutse.
- Agathos: medewerkers van Agathos worden bij ziekte of een tekort aan eigen medewerkers als begeleider ingezet op de groep.

- Curadomi: medewerkers van Curadomi worden bij ziekte of een tekort aan eigen medewerkers als begeleider ingezet op de groep.
- 's Heerenloo: medewerkers van 's Heerenloo verlenen diensten aan De Schutse als AVG-arts, BOPZ-arts, diëtiste, ergotherapeut en orthopedagoog.
- Bravisziekenhuis: ergotherapeut verleent diensten aan De Schutse.
- Praktijk voor fysiotherapie en manuele therapie in Tholen: fysiotherapeut werkzaam bij De Schutse.
- Logopediepraktijk Olivia Martens in Oud-Vossemeer: logopediste werkzaam bij De Schutse
- School voor speciaal onderwijs Ochten(Rehobothschool): In de school wordt dagbesteding aan jonge kinderen geboden met als doel de kinderen binnen een jaar te integreren in het onderwijs.

3 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

In 2007 is voor een nieuw besturingsmodel gekozen: Het Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht model. Op 1 juli 2007 trad dit model in werking. In 2010 is de zorgbrede governancecode 2010 geïmplementeerd. Begin 2017 is de nieuwe governancecode voor de zorg van kracht geworden. De principes ervan zullen in De Schutse gehanteerd worden. De implementatie ervan zal in D.V. 2018 afgerond worden.

3.2 Raad van Bestuur

Er is een reglement voor de Raad van Bestuur.

Tabel: Samenstelling van de Raad van Bestuur (vanaf 1 mei 2008 eenhoofdig)

Naam	Functie	Nevenfuncties
Dr. K. Ruitenbergh	Voorzitter	Lid van Provinciale Staten van Gelderland

De Raad van Toezicht ziet erop toe dat er geen belangenverstreming plaatsvindt bij de Raad van Bestuur. In het reglement van de Raad van Bestuur zijn in artikel 6 bepalingen hieromtrent opgenomen.

De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht periodiek informatie over de realisatie van de afspraken in het kader van het strategische beleidsplan en het jaarplan. In ieder geval betreft dat de resultaatgebieden:

- a. kwaliteit van zorg;
- b. ethische en identiteitsvraagstukken;
- c. de doelmatigheid en continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering (onder meer financiën en personeel);
- d. het innovatievermogen;
- e. de cliëntgerichtheid en cliënt- en medewerkerstevredenheid.

Indien daarvoor aanleiding is zal de Raad van Bestuur de Raad van Toezicht tussentijds van relevante informatie voorzien.

In het jaarverslag wordt de vergoeding voor de Raad van Bestuur opgenomen. Deze voldoet aan de WNT-normen.

Voor de Raad van Bestuur werden in 2017 de volgende onkosten gemaakt:

Tabel: Onkosten van de Raad van Bestuur

Vergoeding	Bedrag (in €)
Onkosten telefoon	428,40
Vergoede reiskosten	685,55
Opleidingskosten	11.853,90
Representatiekosten	0
Overige kosten	0

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

3.3.1 Samenstelling en bezoldiging

De Raad van Toezicht is per 31 december 2017 als volgt samengesteld:

Naam	Functie	Periode	Hoofdfunctie
H.P.W. Klaassen	Voorzitter	2014-2022	Directeur voortgezet onderwijs
I. Bal	Lid	2016-2024	n.v.t.
D. Dros AA	Lid	2014-2022	Accountant
Dr. E. Geuze	Lid	2017-2025	Neuropsycholoog
Dr. L.D. van Klinken	Lid	2015-2023	n.v.t.
Drs. C. Kamp	Lid	2017-2025	Financieel manager
H. den Toom	Lid	2017-2025	Medewerker kerkelijk bureau
Mr. A. Weggeman	Lid	2015-2023	Jurist

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen de maximale vrijwilligersvergoeding per jaar voor hun werkzaamheden.

3.3.2 Werkwijze Raad van Toezicht

Vergaderingen

De Raad van Toezicht oefent haar taken uit door regulier vier maal met de Raad van Bestuur te vergaderen of zoveel meer als nodig wordt geacht. In deze vergaderingen wordt door de Raad van Bestuur enerzijds verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid en anderzijds goedkeuring gevraagd voor het te voeren beleid. In 2017 heeft de Raad van Toezicht vier maal vergaderd. In alle vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig.

Toezicht

De Raad van Toezicht houdt ook toezicht door middel van de beoordeling van het jaarverslag, de rapporten van de Inspectie, de rapportage van de certificerende instantie voor het gevoerde kwaliteitsbeleid. De Raad van Toezicht bespreekt in ieder geval eenmaal per jaar de strategie en de voornaamste risico's verbonden aan de zorgorganisatie, de uitkomsten van de beoordeling door de Raad van Bestuur van de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, alsmede eventuele significante wijzigingen daarin. Bijzondere aandachtsgebieden zijn identiteit, financiën, kwaliteit en zorg, personeelsbeleid. Jaarlijks doet het daartoe aangewezen lid van de Raad van Toezicht in de vergadering verslag van de bevindingen van het onderzoek betreffende zijn aandachtsgebied.

Werving en selectie

Nieuwe leden van de Raad van Toezicht worden geworven via advertenties in het Schutseblad, het contactblad van De Schutse dat elk kwartaal onder de leden van de kerkelijke achterban van De Schutse verspreid wordt. Conform deze procedure zijn in 2017 de heren E. Geuze en C. Kamp benoemd tot leden van de Raad van Toezicht.

Deskundigheid

De leden van de Raad van Toezicht brengen hun eigen specifieke kwaliteiten en deskundigheid mee vanuit hun dagelijks werk. Bij de verdeling van de specifieke aandachtsgebieden wordt rekening gehouden met de deskundigheid en ervaring van het lid van de Raad van Toezicht.

Goedgekeurde besluiten Raad van Bestuur

De Raad van Toezicht heeft in 2017 haar goedkeuring verleend aan de volgende besluiten van de Raad van Bestuur:

- De begroting 2018;
- De financiële kwartaalrapportages 2017;
- De jaarrekening 2016;
- Het meerjarenbeleidsplan 2018-2020;
- Het strategisch jaarplan 2018;
- De kwartaalrapportages op het strategisch jaarplan van 2017.

Commissies

De Raad van Toezicht wordt bij haar toezichthoudende taak ondersteund door een auditcommissie. Deze commissie bestaat uit twee leden van de Raad van Toezicht en twee externe leden. De commissie beoordeelt opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en de financiële rapportages. Op grond van het onderzoek en de bevindingen doet de auditcommissie aanbevelingen aan de Raad van Toezicht. De auditcommissie heeft in 2017 vier maal vergaderd.

De uit twee leden van de Raad van Toezicht samengestelde remuneratiecommissie beoordeelt jaarlijks het functioneren van de Raad van Bestuur en rapporteert daarover aan de Raad van Toezicht.

Verder leggen de leden van de Raad van Toezicht in tweetallen bij toerbeurt in het kader van de toezichthoudende rol per kwartaal bezoeken af aan de locaties van De Schutse. De bevindingen worden gerapporteerd in de vergadering van de Raad van Toezicht.

Overleg accountant

Jaarlijks bespreekt de externe accountant de jaarrekening op gedetailleerd niveau met de auditcommissie. De auditcommissie rapporteert de uitkomst van dit overleg aan de Raad van Toezicht. De externe accountant geeft in de vergadering van de Raad van Toezicht een toelichting op de goedkeurende verklaring voor de jaarrekening en zijn aanbevelingen ten aanzien daarvan.

Onafhankelijkheid

In artikel 12 van de statuten is de onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Toezicht geborgd:

- 1 Iemand kan geen lid zijn van de Raad van Toezicht indien diegene, dan wel zijn echtgenoot of één of meer van zijn bloedverwanten tot en met de tweede graad:
 - a. in dienst is/zijn van de stichting, of in of ten behoeve van de aan de stichting verbonden instellingen betaalde diensten verricht(en);
 - b. zitting heeft/hebben in een cliëntenraad en/of klachtencommissie verbonden aan een van de instellingen van de stichting;

- c. *een zodanige andere functie bekleedt/bekleden dat het lidmaatschap van de Raad van Toezicht kan leiden tot onverenigbaarheid dan wel strijdigheid van deze functie met het belang van de stichting dan wel tot ongewenste vermenging van belangen.*
- 2 *Voorts kunnen niet tot lid van de Raad van Toezicht worden benoemd personen die lid zijn geweest van de Raad van Bestuur van de stichting en personen, die ingevolge een arbeids- en toelatingsovereenkomst aan de stichting verbonden zijn of de afgelopen twee jaar zijn geweest.*
- 3 *Leden van de Raad van Toezicht mogen geen enkel rechtstreeks of zijdelings persoonlijk voordeel genieten uit leveringen aan of overeenkomsten met de stichting.*

Evaluatie

De Raad van Toezicht evalueert jaarlijks haar eigen functioneren mede aan de hand van de governancecode.

3.4 Principes Governancecode Zorg 2017

3.4.1 Maatschappelijke doelstelling en legitimatie van De Schutse

De Schutse biedt zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. Zo is De Schutse HKZ-gecertificeerd. Bij de begeleiding van de cliënten wordt gebruik gemaakt van de Adullam-Schutse-Begeleidings-Methodiek (ASBM). Deze methodiek is afgeleid van triple-C. De behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan daarin centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden zorg. De medewerkers krijgen daarin allemaal een basistraining en krijgen regelmatig herhalingstrainingen. Zij handelen daarbij in overeenstemming met hun professionele verantwoordelijkheid. De Schutse geeft ruimte aan en vertrouwen op het professioneel handelen en het professioneel oordeel van haar medewerkers, vanuit de verwachting dat professionals evenwichtig kunnen omgaan met de wensen van de cliënt, hun eigen professionele standaarden en de opvattingen en kosten van de zorg- en dienstverlening.

Dialogo is in ASBM een belangrijk woord. Dat geldt niet alleen voor de begeleiding, maar ook voor het tot stand komen van de zorg- en dienstverlening. Deze komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen zorgverlener en cliënt, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten. De neerslag van deze dialoog is te vinden in het cliëntbegeleidingsplan waarin de afspraken voor de te leveren zorg zijn vastgelegd. Dit begeleidingsplan wordt opgeslagen in een elektronisch cliëntdossier. Op de gestelde doelen wordt dagelijks gerapporteerd. Via een cliëntportaal kunnen cliëntvertegenwoordigers hiervan kennis nemen.

De zorg vindt plaats binnen de gegeven financiële mogelijkheden die geboden worden vanuit de Wet langdurige zorg, de Jeugdwet of de WMO. Hiervoor worden contracten met zorgkantoren en gemeenten gesloten. Verder wordt er door De Schutse gewerkt aan de gegevensbeveiliging. De Schutse hoopt in 2018 gecertificeerd te zijn voor NEN-7510. Tevens is in 2017 een functionaris aangesteld voor gegevensbescherming.

3.4.2 Het hanteren van waarden en normen die passen bij De Schutse

Binnen De Schutse zijn waarden en normen van groot belang. Dat geldt in de eerste plaats de christelijke normen en waarden. Deze worden verwoord in de identiteitsbrief die door alle betrokkenen wordt ondertekend. In de identiteitsbrief voor medewerkers worden deze als volgt weergegeven:

‘Op De Schutse wonen en werken cliënten met een verstandelijke beperking. Onze bewoners en deelnemers hebben voor De Schutse gekozen vanwege haar christelijke identiteit en de overtuiging dat Gods Woord de norm is voor het handelen van zowel de

cliënt als de zorgverlener. Als medewerker van De Schutse kun je bijdragen aan het welbevinden van onze cliënten. Zij gaan ervan uit dat je ook handelt conform die identiteit. Dat vraagt iets van het gedrag dat je laat zien.

Een belangrijk uitgangspunt van de identiteit van De Schutse is dat het leven een gave is van God. Dat geldt ook voor het leven met verstandelijke beperkingen. God is de Schepper en Onderhouder van het leven, Die op Zijn tijd het leven geeft en het leven neemt. Eerbied voor die Schepper houdt tevens respect in voor het door hem gegeven leven, ook al zijn de verstandelijke vermogens (ernstig) beperkt. Daarom verdient ook het leven met een verstandelijke beperking absolute bescherming.

Tegelijkertijd vraagt het leven met verstandelijke beperkingen om intensieve zorg. Die zorg wordt op De Schutse verleend vanuit een houding van christelijke barmhartigheid ten opzichte van de bezoekers en bewoners met verstandelijke beperkingen. Dat geldt voor iedere positie waarop je binnen De Schutse werkzaam bent. Dat vraagt een leven in afhankelijkheid, beseffend dat Gods zegen onmisbaar is. Het omgaan met de bezoekers en de bewoners en hun ouders zal ook moeten geschieden vanuit een houding van dienstbaarheid en naastenliefde.

De christelijke barmhartigheid verplicht ons tevens tot het leveren van kwalitatief goede zorg. Identiteit en kwaliteit zijn nauw aan elkaar verbonden. We verwachten daarom van je dat je bij de uitoefening van je taken steeds handelt binnen de grenzen van de – wettelijk omschreven – bevoegdheden. Ook gaan we ervan uit dat je je inzet voor kwalitatief goede zorg.'

Deze gezamenlijke normen en waarden ontleend aan Gods Woord bepalen in hoge mate het bestaansrecht van De Schutse. De kernwaarden van De Schutse, identiteitsbewust, betrokken en cliëntgericht staat vermeld op de website: www.deschutse.nu.

Binnen De Schutse wordt een open aanspreekcultuur bevorderd; ook over de grenzen van hiërarchie heen. Er is ook de cultuur van een lerende organisatie. Medewerkers mogen fouten maken, maar worden ook uitgedaagd hun eigen inventiviteit te gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Inspraak, samspraak en tegenspraak wordt binnen De Schutse georganiseerd door de verschillende bilaterale overleggen, door de inspraakorganen en intervisie.

Voor het signaleren van misstanden heeft De Schutse een klokkenluidersregeling. Deze is integraal opgenomen in de personeelsgids en op de website te vinden. Verder kunnen door medewerkers en cliëntvertegenwoordigers verbetermaatregelen worden gemeld. Deze worden zo snel mogelijk op het betreffende niveau opgelost. Verder is er een systeem van MIC-meldingen en MIM-meldingen waarin incidenten respectievelijk op cliëntniveau en medewerkersniveau kunnen worden gemeld.

Belangenverstremming wordt voorkomen door bijvoorbeeld geen nauw verwante familieleden op een groep te laten werken. Verder is het beleid om medewerkers niet te laten optreden als gastgezin van een cliënt.

3.4.3 Invloed van belanghebbenden

In De Schutse is er sprake van een personeelsvertegenwoordiging en een cliëntenraad. Zij worden betrokken bij de gang van zaken binnen De Schutse en geven daar hun adviezen op. Via een jaarkalender worden onderwerpen geagendeerd. De cliëntenraad participeert

ook actief binnen het overleg met de zorgkantoren en leveren daarin een zeer gewaardeerde bijdrage. Zij worden ook betrokken bij de externe audit in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. De Raad van Toezicht bezoekt periodiek de vergaderingen van de cliëntenraad.

De achterban wordt betrokken door het uitgeven van het kwartaalblad van De Schutse. Hierin wordt de zorg die De Schutse levert zichtbaar gemaakt. Verder worden allerlei regiobijeenkomsten en regioverkopingen ten bate van De Schutse georganiseerd. De kerkelijke gemeenten worden betrokken door een rapportage op de jaarlijkse synode. Via deze contacten is er invloed van belanghebbenden op het beleid van De Schutse.

Verder wordt elk jaar een bijeenkomst belegd met de regiocontactpersonen waarin De Schutse zichzelf presenteert en verantwoording wordt afgelegd over de besteding van middelen. Bij deze jaarlijkse bijeenkomsten speelt ontmoeting een belangrijke rol.

3.4.4 De verantwoordelijkheden van de RvT en de RvB t.o.v. het naleven van de code.

De statuten en de reglementen van de Raad van Toezicht en Bestuur worden in 2018 aangepast aan de governancecode van 2017. Tevens is in 2017 opdracht gegeven aan een extern deskundige om samen met de RvT en de RvB de onderlinge werkwijze te bezien. Tevens zal er dan een geschillenregeling opgesteld worden voor de geschillen die kunnen optreden tussen beide.

3.4.5 Besturing gericht op de maatschappelijke doelstelling

De raad van bestuur legt verantwoording af aan de raad van toezicht. In de statuten ligt vast welke besluiten van de raad van bestuur voorafgaande goedkeuring van de raad van toezicht behoeven. In de besluiten die de raad van bestuur neemt, is de toegevoegde waarde ervan voor de cliënt belangrijk. Eveneens worden de risico's die de organisatie loopt, in beeld gebracht en geanalyseerd. Over de informatievoorziening van de raad van toezicht zijn afspraken gemaakt.

3.4.6 De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.

De raad van toezicht zorgt ervoor dat er geen belangenverstreming optreedt als gevolg van haar samenstelling. Dit ligt in de statuten vast. Daarnaast is vastgelegd hoe zij zichzelf aanvult. Dit gebeurt door openbare werving in de achterban van De Schutse. De raad van toezicht treedt ook op als werkgever van de raad van bestuur. In 2017 heeft zij een onderzoek laten uitvoeren naar de wenselijkheid van de huidige eenhoofdigheid van de raad van bestuur. Naar aanleiding van de uitkomst van dit onderzoek is besloten dit zo te laten. Accountantsbureau Verstegen is door de raad van toezicht benoemd tot accountant voor het verslagjaar 2017.

3.4.7 De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid

In 2017 heeft de raad van toezicht haar jaarlijkse evaluatie uitgevoerd. De bestuurder heeft in 2016-2017 de leergang netwerkleiderschap gevolgd.

3.5 Cliëntenraad

3.5.1 Taken en werkwijze cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2017 uit zeven cliëntvertegenwoordigers. De cliëntenraad vergaderde in 2017 vier keer. De vergaderingen worden voor een deel bijgewoond door de Raad van Bestuur. Naast de adviezen inzake wettelijke verplichtingen denkt de

cliëntenraad mee in het algemene beleid van De Schutse. De cliëntenraad maakt geen gebruik van het verzwaard adviesrecht. De leden van de cliëntenraad kunnen een reiskostenvergoeding ontvangen voor het bezoeken van de vergaderingen van de cliëntenraad. Verder maken zij gebruik van vergader- en andere faciliteiten van De Schutse.

3.5.2 Samenstelling cliëntenraad

Tabel: Samenstelling cliëntenraad van De Schutse per 31 december 2017

Naam lid	Jaar van aftreden volgens rooster	Aandachtsgebied of rol binnen cliëntenraad
W. Crum	2019	Voorzitter
J. H. Snetselaar	2020	secretaris
G. van den Brandt	2020	Lid/Penningmeester
J.A. Bliet	2018	Lid/Notulist
G. Heikoop	2020	Lid
G. Klein	2017	Lid
G. v. Leeuwen	2019	Lid

3.5.3 Adviezen cliëntenraad

Adviezen cliëntenraad				
No	Datum	Advies	Reactie van de Raad van Bestuur	Afgerond
1	7-2	Kijken naar zondagsbesteding.	Akkoord. Inmiddels is er een nieuw protocol zondagsbesteding opgesteld.	Ja
2	28-8	Nagaan of er mogelijkheden zijn om te voorzien in crisisopvang.	Akkoord. Op dit moment is er via de leeggekomen oudbouw in Kesteren enige ruimte voor crisisopvang. Er zijn ook een paar kamers leeg voor crisisopvang. Uiteraard kan niet elke crisis opgevangen worden.	Ja
3	28-8	In jaarverslag 2017 ontwikkelingen m.b.t. ASBM opnemen.	Wordt meegenomen en in het volgende jaarverslag zal ASBM benoemd worden.	Ja
4	12-12	Positief t.a.v. begroting 2018	Akkoord	Ja.

3.5.4 Commissie van vertrouwenslieden

De Schutse heeft een vertrouwenscommissie ingesteld ten behoeve van de cliëntenraad.

3.6 Personeelsvertegenwoordiging

De Schutse kent een personeelsvertegenwoordiging. De personeelsvertegenwoordiging vergadert regelmatig en bespreekt wat er leeft onder het personeel met de Raad van Bestuur. Daarnaast wordt over allerlei zaken het advies gevraagd aan de personeelsvertegenwoordiging door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur woont een gedeelte van de vergaderingen bij.

4 Algemeen beleid

4.1 Visie, strategie en meerjarenbeleid

De Schutse heeft in 2017 het meerjarenbeleidsplan 2018-2020 opgesteld. Dit plan is in co-creatie met de diverse stakeholders opgesteld. Dit betreft medewerkers, vrijwilligers, cliëntvertegenwoordigers, managers van de diverse afdelingen, leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De Schutse biedt zorg en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking waarbij als grondslag voor haar handelen geldt Gods Woord en de daarop gegronde drie belijdenisgeschriften. De Bijbelse mens- en levensbeschouwing typeren de zorg en dienstverlening in al z'n facetten, zoals visie op verstandelijke beperking, zingeving van het bestaan, verantwoordelijkheid voor elkaar, levensstijl, sfeer op de groepen en wijze van werken. De Schutse wil er zijn voor haar gehele achterban. Wanneer de deskundigheid er voor aanwezig is, staat de instelling ook klaar voor hulpvragen die grenzen aan de doelgroep 'mensen met een verstandelijke beperking'. Vanuit de Bijbelse visie dat iedereen gelijkwaardig is, geldt dat ook iedereen de plicht en opdracht heeft tot arbeid, gehoorzaamheid, verantwoordelijkheid nemen en naastenliefde/sociaal gedrag. Uitgangspunt is dan ook voor alle bewoners/deelnemers een zinvol programma, aangepast aan ieders niveau, in de agrarische, ambachtelijke of dienstverlenende sector. Vanuit deze christelijke overtuiging ondersteunt De Schutse haar cliënten. Godsdienstige activiteiten zoals Bijbellezen, bidden en kerkgang krijgen daarbij ook een vaste plaats in het programma. Andere activiteiten die bijdragen tot ontspanning zijn van een andere aard en krijgen naar overtuiging en behoefte hun plaats in het programma. De zorg heeft invloed op de kwaliteit van bestaan, maar die kwaliteit is afhankelijk van meer dingen dan 'de zorg'. Het gaat om alle aspecten van iemands leven, zoals een zinvolle dagbesteding, een comfortabele woning en sociale contacten. Kort samengevat is de brede opdracht voor de zorg en ondersteuning van De Schutse de komende jaren:

- de positie van mensen met beperkingen versterken en hen ondersteunen zodat zij, gegeven hun beperkingen, zo veel mogelijk een leven kunnen leiden zoals zij dat willen (zelfregie), en zodat elke persoon een waardevol bestaan kan hebben;
- het verbeteren van de kwaliteit door transparantie, informatieverspreiding en het aanbieden van keuze-informatie;
- het luisteren naar cliënten die zich uitspreken over de gewenste zorg en ondersteuning (zelfbepaling), met aandacht voor hun wensen, kwetsbaarheden en dromen. Onder luisteren verstaan we nadrukkelijk ook het nauwkeurig inspelen op non-verbale uitingen van mensen met beperkingen;
- duurzaam investeren in de betrokkenheid van de familie bij de cliënt, want zij kennen de persoon het best en hun nabijheid is waardevol voor de persoon en daardoor ook voor de instelling.

Hierbij zal de doorontwikkeling van ASBM blijvend aandacht vragen. In het verslagjaar zijn de trainingen gegeven aan nieuwe medewerkers de basistraining en de anderen vervolgtrainingen. Uit de 1-metingen blijkt dat het gemiddelde voor ASBM gemiddeld met 0,5 is toegenomen, waarbij elke groep inmiddels op een voldoende niveau zit. De resultaten van deze begeleidingsmethodiek zijn ook zichtbaar bij de cliënten. Tevreden cliëntvertegenwoordigers en medewerkers maken hier ook melding van.

Een andere grote beweging binnen de zorg is geïnitieerd vanuit de overheid en cliënten. Er is door de overheid en de cliëntenorganisaties een denktank gevormd met als doel dat iedere burger in Nederland in 2020 een persoonlijk gezondheidsdossier heeft. Daarmee heeft de burger (cliënt) zelf de regie over zowel zijn gegevens als zorg en wordt de zorgverlener een participant in het netwerk van de cliënt. Het uitwisselen van al die

persoonlijke gegevens maken privacy een zeer belangrijk thema. De beveiliging van het gegevensverkeer is dan ook een belangrijk issue.

4.2 Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

In het laatste kwartaal van 2017 is een onderzoek uitgevoerd naar de structuur van de aansturing van De Schutse. Dit leidde tot een voorstel om de structuur aan te passen. Deze verandering wordt in 2018 gerealiseerd. In 2017 is er blijvend aandacht geweest voor de doorontwikkeling van ASBM (de Adullam-Schutse-Begeleidingsmethodiek). Bij het onderzoek naar de structuur is ook meegenomen in welke omgeving ASBM het best gedijdt. Medewerkers volgden de basistraining (vooral de nieuwe medewerkers) en de vervolgtrainingen. Ook werd een nieuw gebouw voor cliënten met een intensieve begeleidingsbehoefte op de locatie Kesteren geopend.

Het project dagbesteding jonge kind (DJK) in Ochten kwam in 2017 goed van de grond. Naar tevredenheid van zowel de ouders, de school en De Schutse leidde dit tot een verbetering van de zorg die aan kinderen wordt verleend. De eerste stappen zijn gezet om in 2018 dit project ook in Werkendam verder vorm te geven.

De krapte op de arbeidsmarkt voor medewerkers in de zorg leidde tot een vraag aan reclamebureau G₂O. Zij kregen de vraag voor een aansprekende reclamecampagne. De eerste stappen werden eind 2017 gezet.

Op ICT-gebied zijn er ook investeringen gedaan. Het serverpark werd vernieuwd en een update van het elektronisch cliëntdossier werd uitgevoerd.

Daarnaast is er veel werk verricht aan de voorbereiding van de NEN-7510 certificering die we in 2018 hopen te behalen.

4.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

De Schutse wil die zorg die voortkomt uit de grondslag gestalte geven voor zorgvragers vanuit de samenleving die daaraan vanuit hun identiteit behoefte hebben. Aandacht voor een goede omgang met het milieu en de keuze van milieuvriendelijke uitgangspunten zijn mede onderdeel en kenmerk te noemen van identiteitsgebonden zorg. Protocollen worden ontwikkeld voor het gebruik van biologisch afbreekbare (incontinentie-) materialen, schoonmaakmiddelen en reinigingsproducten. Ook in de woongroepen en op het dagactiviteitencentrum zullen hiertoe de nodige investeringen gedaan worden. Tevens blijft vermindering van energie- en watergebruik een prioriteit. Het label groene energie is verkregen en wordt gehanteerd. Bij de nieuwbouw zijn ook de nieuwste technieken toegepast.

In 2017 is er op het gebied van verantwoord maatschappelijk ondernemen regelmatig contact geweest met het naburige tankstation i.v.m. de laad- en lostijden. Dat in verband met de risico's voor onze bewoners. Op de dag zijn er namelijk minder bewoners in de nabijheid. De directie van het tankstation beweegt mee in de richting van de gewenste oplossing. Dit is van belang voor de te verkrijgen vergunning voor de nieuwbouw die t.z.t. op het terrein van de locatie Kesteren gerealiseerd gaat worden.

Verder zijn er besprekingen geweest met het naburig verpleegtehuis inzake de te leveren maaltijden. Hierover kon een akkoord gesloten worden zodat onze eigen maaltijdvoorziening blijvend voor anderen kan worden ingezet.

4.4 Klachten

De Klachtencommissie heeft in het verslagjaar eenmaal vergaderd, te weten op 11 april 2017. In het verslagjaar werd geen klacht bij de Klachtencommissie ingediend.

De samenstelling per 31 december 2017 is als volgt:

Naam lid	Functie in het dagelijks leven	Jaar van aftreden volgens rooster	Aandachtsgebied of rol binnen de klachtencommissie
Dhr. mr. L.P.J. Krijgsman	Advocaat	2018	Voorzitter
Dhr. mr. drs. J. van den Brink	Advocaat	2020	Lid
Mw. A.M. de Bruijn	Orthopedagoge	2018	Lid
Mw. J.P. van Hattem	Verpleegkundige	2020	Lid
Mw. W.M. Hendrikse	Managementassistente	n.v.t.	Ambtelijk secretaris

4.5 Naleving gedragscodes

De gedragscode van De Schutse is geschreven in het kader van het thema ‘bejegening’ en is een uitkomst van gesprekken en discussies met medewerkers van De Schutse over de “10 grondregels van respectvolle bejegening” zoals deze door de VGN (Vereniging voor Gehandicaptenzorg in Nederland) zijn gepresenteerd. Bij het opstellen van de gedragscode zijn we uitgegaan van deze grondregels. Vervolgens is vanuit onze identiteit op deze regels gereflecteerd en tenslotte zijn per regel één of meerdere toetsen geformuleerd. Op de naleving van deze regels wordt toegezien door het eigen team en de teamleider.

4.6 Risicoparaagraaf

In 2017 is een risicoscan uitgevoerd. Als belangrijk strategisch risico komt daaruit naar voren het personeelstekort. Als belangrijke beheersmaatregelen zijn daarop ingezet de bonusregeling voor het aanbrengen van nieuwe medewerkers, de opleiding voor het cluster intensieve begeleiding met zusterorganisaties aan het Hoornbeeck College, de inzet van uitzendkrachten in het cluster intensieve begeleiding, de promotieactiviteiten in het voortgezet onderwijs en het MBO en onderzoek door G₂O. Het inzetten van uitzendkrachten heeft een negatieve invloed op het exploitatieresultaat omdat het uurloon van uitzendkrachten hoger ligt dan het uurloon van vast personeel. Daarbij moet ook opgemerkt worden dat deze inzet lager ligt dan 3%.

Een ander risico van enig belang is het op orde hebben van de relatie RvT-RvB in het kader van de governancecode 2017. Dit is immers een van de voorwaarden voor de financiering van de zorg. Hiervoor is het onderzoek dat is uitgevoerd de beheersmaatregel en het opvolgen van de daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

Belangrijk wordt in 2018 ook de implementatie van het nieuwe model van besturing. Beheersmaatregel is het vroegtijdig meenemen van de betrokkenen en de verschillende gremia in de besluitvorming. Belangrijk is ook de verduidelijking van de nieuwe rol die medewerkers gaan spelen in de nieuwe organisatie. Dit beïnvloedt het financiële resultaat niet.

Tenslotte is het zorgvuldig omgaan met zorgplannen belangrijk voor de continuïteit van de organisatie. Vooral de tijdige ondertekening door cliëntvertegenwoordigers baart zorgen. Als beheersmaatregel is genomen dat via het elektronisch cliëntendossier maandelijks gerapporteerd wordt aan de clustermanagers betreffende de stand van zaken.

Een nieuw risico is dat er niet op tijd voldaan wordt aan de algemene verordening gegevens bescherming. Een verordening die gaat gelden vanaf mei 2018. Beheersmaatregelen zijn de benoeming van een functionaris gegevensbescherming (dat is gebeurd) en de certificering NEN-7510. Hiermee is De Schutse druk bezig en we hopen dat medio 2018 te realiseren. Het niet op orde hebben van de beveiliging van de persoonsgegevens van cliënten en medewerkers kan tot een hoge boete (€820.000,- of 10% van de jaaromzet) leiden.

4.7 Toekomstparagraaf

De Schutse heeft nog steeds te maken met een behoorlijke woon vraag. In 2018 worden in het derde kwartaal D.V. de negen nieuwe appartementen op de locatie Oud-Vossemeer in gebruik genomen. Eind 2018 komen er ook 8 nieuwe appartementen in Achterberg. In september hopen we het huis in de wijk in Achterberg met 7 woonplaatsen in gebruik te nemen. Al met al een behoorlijke uitbreiding van het aantal plaatsen.

In de ambulante zorg zien we ook een toenemende vraag. Dat geldt ook voor de thuisbegeleiding van de dagbesteding jonge kind in Ochten en Werkendam. De al genoemde gegevensbescherming komt op ons af en zal in 2018 veel aandacht vragen.

5 Bedrijfsvoering

Jaarlijks wordt er in november aan de hand van de financiële rapportage tot en met het 3e kwartaal van het lopende jaar en een inschatting van de toekomstige ontwikkelingen en risico's een begroting opgesteld voor het komende jaar. Deze begroting wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en goedgekeurd door de Raad van Toezicht en geldt als uitgangspunt voor het lopende jaar.

Na afloop van elk kwartaal wordt aan de hand van de boekhouding een financiële rapportage opgemaakt, van de verschillende onderdelen, ten behoeve van de verschillende niveaus binnen het management van De Schutse.

Een relatie wordt dan gelegd naar de begroting en eventuele verschillen worden geanalyseerd.

Op stichtingsniveau wordt een rapportage gemaakt ten behoeve van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Deze rapportage is naast een financiële rapportage ook kwartaalijks een rapportage op het strategisch jaarplan en een jaarrapportage op het meerjarenbeleidsplan. Een keer per jaar wordt een risicoscan gemaakt voor de totale organisatie (daarnaast ook op cliëntniveau) en worden beheersmaatregelen vastgesteld.

In januari 2014 heeft het laatste inspectieonderzoek plaatsgevonden. De Schutse voldeed toen aan alle normen. In 2015 t/m 2017 zijn er geen reguliere inspectiebezoeken geweest.

In het jaar 2016 is de huidige werkwijze van de organisatie opgenomen in een digitaal handboek AO/IC. In het handboek komt de interne controle aan de orde en blijkt duidelijk de controle technische functiescheiding. Het handboek is via het netwerk ter beschikking voor iedere medewerker in de organisatie. De manager bedrijfsbureau is verantwoordelijk voor het nagaan of de organisatie de procedures ook naleeft. Bij het niet naleven van de procedures wordt de Raad van Bestuur door de manager bedrijfsbureau op de hoogte gesteld.

De organisatie heeft een effectief systeem van interne beheersing verder uitgewerkt ter waarborging van de betrouwbaarheid van de Wlz-productieregistratie en facturering. De hele procedure is in het handboek AO/IC beschreven. Het systeem van interne beheersing heeft betrekking op de bedrijfsvoering die het gehele traject omvat, dat start met de intake van de cliënt en dat eindigt met de facturering aan de zorgkantoren. Hieronder valt het beoordelen van de indeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, het identificeren van de belangrijkste risico's, het adequaat omgaan met deze risico's, het toezicht houden op de continue effectieve werking van de beheersingsmaatregelen, het rapporteren en verantwoording afleggen. De omzetting van het handboek AO/IC in een digitaal systeem zorgt ervoor dat veranderingen gemakkelijk kunnen worden aangegeven.

In DigiMV zijn een grote hoeveelheid gegevens over de bedrijfsvoering vastgelegd.

De Schutse heeft het HKZ-certificaat. Jaarlijks worden de externe audits gehouden en de daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen uitgevoerd. Hetzelfde geldt voor de interne audits, die tweemaal per jaar worden gehouden. De output van de audits leveren veel materiaal op voor de verbetering en de borging van de kwaliteit van zorg. De processen, procedures en protocollen zijn in een voor iedereen goed toegankelijk en raadpleegbaar digitaal kwaliteitshandboek opgeslagen.

In 2017 werd het cliënttevredenheidsonderzoek door een externe organisatie uitgevoerd. De resultaten daarvan leidden in de teams tot verbeterplannen. Hieronder is de Kwaliteit Verbeter Kaart opgenomen:

Kwaliteit Verbeter Kaart

De Schutse

Waardering

- Het werken (bij de dieren/inde tuin/kerk/winkel)
- De zelfstandigheid die me wordt gegeven, dat vind ik ook heel fijn
- Zich fijn voelen bij De Schutse (door het werken/wonen en door de begeleiders)

Voor verbetering vatbaar...

- Cliënten willen soms meer of andere werkzaamheden (zelfbepaling)
- Cliënten ervaren dat andere cliënten soms teveel op hen letten of zich met hen bemoeien
- Het is soms druk op de groep (lawaai/schreeuwen of heen en weer lopen van andere cliënten)

35 Cliënten

Op een schaal van 1 t/m 3:
Een 2,8 voor de kwaliteit van de ondersteuning

Gemiddelde score vragen is ook 2,8 (schaal van 1 t/m 3)

Waardering voor...

- Christelijke identiteit, zorg vanuit de Bijbel
- Persoonlijke aandacht voor en betrokkenheid bij cliënt
- Goede (liefdevolle) zorg en begeleiding
- Openheid vanuit medewerkers
- De rapportage over hoe het met de cliënt gaat
- Goed contact vanuit medewerkers met ouders

Voor verbetering vatbaar...

- Minder grote groepen/meer medewerkers/begeleiding op de groep
- Meer medewerkers met kennis en ervaring
- Minder verloop bij personeel/meer continuïteit voor de cliënt
- Betere en meer communicatie richting ouders
- Meer betrokkenheid/openheid vanuit bestuur

89 Vertegenwoordigers

Gemiddeld rapportcijfer voor organisatie: 8.1
medewerkers: 8.1

NPS = 82

Waardering voor...

- Dat De Schutse identiteits-gebonden zorg biedt
- Werken volgens de ASMBmethode
- Professionaliteit
- Scholing medewerkers
- Bereikbaarheid leidinggevende
- Teamsamenwerking
- Betrokken en liefdevolle zorg

Voor verbetering vatbaar...

- Werkdruk verlagen
- Kleinere groepen en/of meer uren en/of meer medewerkers op de groep
- Minder personeelwisselingen
- Openheid vanuit directie/bestuur
- Betere communicatie (binnen team, maar vooral vanuit management)
- Betrokkenheid met personeel op de werkvloer
- De sfeer van de ruimtes voor de cliënten (meer huiselijk, minder "instellingachtig bijv.)

119 Medewerkers

Gemiddeld rapportcijfer voor organisatie: 7.2

NPS = 49



6 Financieel beleid

Het exploitatiesaldo over het jaar 2017 is positief. In dit jaar namen we opnieuw het risico dat overproductie niet zou worden uitbetaald. Dit is echter wel gebeurd.

In het jaar 2018 gaan we ervan uit dat overproductie wel betaald wordt. Ook door het systeem dat zorgkantoren hanteren door regelmatig clickmomenten in te bouwen waarin de werkelijke productie wordt gemeten en de bevoorschotting wordt aangepast.

Toekomstige ontwikkelingen

De Schutse krijgt regelmatig te maken met veranderingen in de financiering van de zorg. De begroting 2018 is echter sluitend. Wel worden de personeelslasten hoger door het minder en anders wordende aanbod op de arbeidsmarkt. Dit geeft in 2018 een negatieve druk op het resultaat.

De definitieve hoogte van NHC is in 2018 bereikt. Dit levert voor De Schutse geen problemen op omdat de vergoeding voor de huurlasten vanuit de overheid verrekend wordt met de Stichting Vermogensbeheer. Minder inkomsten vanuit de overheid betekenen lagere inkomsten voor de Stichting Vermogensbeheer.

De zorgkantoren worden kritischer in het toekennen van middelen en stimuleren dat de cliënt op zichzelf gaat wonen en niet in intramurale instellingen. Dat vereist dat de cliënt en zijn of haar behoeften op de eerste plaats komen. Flexibiliteit in de zorg- en dienstverlening, daar komt het op aan in de toekomst. De veranderde bekostiging van de gezondheidszorg doet risico's verschuiven van de overheid naar de instellingen.

Op het gebied van financiën speelt er bovendien, naast de teruglopende budgetten, nog een zeer belangrijke factor mee. Zorgorganisaties hebben te maken met verschillende financieringsstromen. Ze moeten er daarom voor zorgen dat ze in control zijn. Steeds meer zorgorganisaties verkeren in zwaar weer door het wegvallen van voorschotten en de lagere tarieven waarmee zij de zorg moeten leveren. Een goede financiële onderstroom is noodzakelijk om de liquiditeit van zorgorganisaties te borgen.

De financiële positie van De Schutse kan gezond genoemd worden. Dit blijkt uit de kengetallen die in onderstaande tabel zijn weergegeven:

Jaar	solvabiliteit	Liquiditeitsratio
2010	26%	1,5
2011	28%	1,7
2012	28%	1,9
2013	35%	2,4
2014	44%	2,4
2015	58%	2,8
2016	56%	2,4
2017	67%	2,3

De solvabiliteit is hoger dan het cijfer uit de benchmark (25%). De solvabiliteit is berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. De liquiditeitspositie ligt ruim boven de norm. Deze is berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden. De goede liquiditeitspositie is niet alleen belangrijk vanwege het minder gemakkelijk gelden verkrijgen van de banken, maar ook in het kader van de type financiering door de overheid. Nog steeds is er sprake van bevoorschotting, maar deze maatregel is op dit moment weer verlengd tot 2018. In de toekomst dienen we rekening te houden met een betaling achteraf, zeker in het licht van de plannen die er zijn om de bekostiging van de zorg persoonsvolgend te maken.