

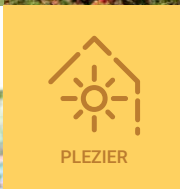


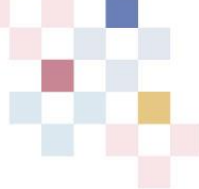


WESTERHOLM

'We gaan door'

Jaarverslag 2021





Inhoudsopgave

1. Voorwoord directeur-bestuurder	3
2. Wonen en Werken met een Plus	5
2.1 Kwaliteit	5
2.2 Toepassingen inzake Informatie- en Communicatietechnologie	7
2.3 Personele ontwikkelingen	7
2.4 Modernisering bestaand gebouw	9
2.5 Nieuwbouw	9
2.6 Activiteiten in de wijk	10
2.7 Externe contacten	10
3. Profiel van de organisatie	11
3.1 Algemene identificatiegegevens	11
3.2 Kernactiviteiten	11
3.3 Organogram	12
3.4 Governance	12
3.5 Medezeggenschap	15
3.6 Klachtenregelingen	18
4. (Financiële) bedrijfsvoering	19
4.1 Verantwoording en ontwikkelingen 2021	20
4.2 Risico's en kansen	20
5. Vooruitblik	23
Bijlagen	

1. Voorwoord directeur-bestuurder

"We gaan door" was het motto van het jaarplan 2021. Dat had vooral te maken met de coronapandemie die in het voorgaande jaar was begonnen en nog steeds voortduurde. Sterker nog, aan het begin van het verslagjaar kreeg Westerholm te maken met een corona-uitbraak. Twee weken lang verbleven alle bewoners in quarantaine op hun appartement. Zij kregen uitsluitend bezoek, zorg en ondersteuning van mensen in volledige PBM-uitrusting (persoonlijke beschermingsmiddelen), dat wil zeggen met mondneusmasker op en volledig gehuld in plastic.

Dit was ongekend, zeker voor bewoners en medewerkers van Westerholm, waar vrijheid en eigen levensinvulling hoog in het vaandel staan. Hoe toepasselijk bleek het motto te zijn, hoezeer bleken bewoners, familie en medewerkers toegewijd, flexibel en zorgvuldig naar elkaar te zijn. Hoezeer bleken zij echt door te gaan en vol te houden!

"We gaan door" betrof ook alle activiteiten rond de upgradering en nieuwbouw. De coronaperikelen hadden met name invloed op de voortgang van de upgradering. De nieuwbouw ging ongestoord door. Voor alle betrokkenen rond Westerholm een prachtig proces om zo van dichtbij mee te maken.

Ook voor de kwaliteitsverbetering deed het motto opgeld. Westerholm gaat uit van wat mensen kunnen, van hun eigen levenskracht, dit noemen we positieve gezondheid. De uitgangspunten van positieve gezondheid hebben we vertaald in werkprocessen. En daarmee is Westerholm redelijk uniek, zodanig dat 'Waardigheid en trots' in samenwerking met 'Vilans', het kennisinstituut voor zorg en ondersteuning, ons gevraagd heeft om onze ervaringen en kennis te delen.

Aan het eind van het jaar werden we getroffen door een uitbraak van het norovirus. Toen hadden we het motto hard nodig, doorgaan bleek een uitdaging voor eenieder. We hebben de uitdaging opgepakt, en met inzet en veel creativiteit van eigen mensen de problemen het hoofd geboden.

En nu, bij het schrijven van dit voorwoord, horen we dagelijks de berichten over de oorlog in Oekraïne. Het relateert in één klap alle inspanningen en uitdagingen waarvoor wij ons soms gesteld zien. Hoe zuinig moeten we zijn op alles wat wij hebben opgebouwd, het vertrouwen in elkaar, de verbondenheid met de wereld om ons heen. Het doet ons beseffen dat elke dag telt, voor ouderen in het bijzonder. Daarom eindig ik dit voorwoord met de prachtige dichtregel van Lucebert, die vooral verwijst naar wat klein en kwetsbaar is, en hoe dat het meest waardevolle is dat er bestaat:

Alles van waarde is weerloos, wordt van aanraakbaarheid rijk, en aan alles gelijk

Dineke Katerberg

Directeur-bestuurder



Missie en visie van Westerholm

De missie en visie van Westerholm geven weer waar de organisatie voor staat en wat zij wil bereiken. Westerholm kent de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier. De kernwaarden geven richting aan de omgang met elkaar.



Eigenheid

Ieder mens is anders, ieder mens is uniek. We zien en accepteren de verschillen. En dat willen we zo houden. Het leefritme, de behoeften en de eigen regie van iedere bewoner stuurt ons denken en handelen. We sluiten aan bij de familie en het sociale netwerk van de bewoner. Zij zijn, gewoon, onderdeel van Westerholm.

Veiligheid

We kennen elkaar. En als we iemand niet kennen, leggen we contact met de bewoner, collega, bezoeker of het familielid. We zijn er voor elkaar. We helpen altijd als het nodig is. We luisteren heel goed. En we leggen uit wat we gaan doen. Zorg is altijd dichtbij, altijd goed en professioneel.



Plezier

Er is veel gelegenheid om elkaar te ontmoeten, dingen samen te doen en zo een plezierige tijd te hebben. We benutten de nabijheid van Haren met alle voorzieningen en mogelijkheden om contacten en verbindingen te realiseren. We denken met enthousiasme in mogelijkheden.

2. Wonen en Werken met een Plus

2.1 Kwaliteit

In 2020 zijn met ondersteuning van 'Waardigheid en Trots op Locatie' de bestaande missie en visie van Westerholm vertaald in een visie op Wonen, Welzijn en Zorg. Geïnspireerd door het gedachtegoed van Healthy Ageing en Positieve Gezondheid.

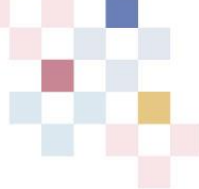
Dit verslagjaar is gekeken wat deze nieuwe visie op Wonen, Welzijn en Zorg betekent voor de manier van werken in Westerholm en hoe we onze werkprocessen hierop aan kunnen laten sluiten. Het Electronisch Clientendossier (ECD) is opnieuw ingericht in drie deelgebieden, waarin de zes thema's van positieve gezondheid zijn ondergebracht:

- Wonen (kwaliteit van leven, zingeving, meedoen)
- Welzijn (mentaal welbevinden, dagelijks functioneren)
- Zorg (lichaamsfuncties)

Er is een nieuw kennismakings- en evaluatieformulier ontwikkeld waarin de zes thema's van Positieve Gezondheid worden uitgevraagd. Daarnaast zijn ook de zorginhoudelijke thema's rondom de verplichte risicosignalering opgenomen. Op deze manier zijn meerdere vragenlijsten geïntegreerd en gecomprimeerd. Dit is prettiger voor bewoners en voor medewerkers. Ook hebben we het mogelijk gemaakt voor bewoners of contactpersonen om het levensverhaal vast te leggen. Met tekst en ook met foto's. Dit alles helpt om bewoners beter te kennen en hen beter te kunnen ondersteunen. Er zijn mooie stappen gezet en er is concreet resultaat bereikt. Tegelijkertijd liggen er nog uitdagingen in het vasthouden en verder ontwikkelen van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. De gespreksvaardigheden van medewerkers, om vanuit Positieve Gezondheid het gesprek te voeren, zijn nog kwetsbaar en vragen om verdere bestending. Een ander aandachtspunt is het zodanig rapporteren dat het daadwerkelijk bijdraagt aan het welzijn van bewoners.

Westerholm wordt al enige jaren gecertificeerd vanuit de HKZ-norm. Nu het kwaliteitsmanagementsysteem stevig staat is een heroverweging gemaakt betreffende de toepasselijkheid van de HKZ-norm. De ISO-norm kent veel meer vrijheidsgraden dan HKZ en sluit daardoor beter aan bij wat nodig is voor Westerholm gezien haar ontwikkelingsfase en bewonerspopulatie. De keuze is dan ook gemaakt om over te stappen op het kwaliteitskeurmerk vanuit de ISO-norm.





De externe audit is uitgevoerd door een nieuwe certificerende partij 'Certificatie in de Zorg'. De resultaten van de audit waren positief en er is vastgesteld dat systematisch wordt gewerkt aan continue verbeteren. "Vanuit een klein MT is door de bestuurder en de manager WWZ, in gezamenlijkheid met alle medewerkers, een duidelijke visie met kernwaarden neergezet, die staat als een huis. De organisatie is vanuit de visie in ontwikkeling. Op meerdere vlakken wordt hieraan invulling gegeven, waarbij het passend krijgen van het activiteiten aanbod en echt kijken vanuit behoeften van bewoners, op de voorgrond staan. Zowel bewoners, verwanten als Bewonersraad zijn zeer tevreden over de zorg, persoonlijke aandacht en de gang van zaken binnen de organisatie, waarbij oog voor eigen regie, zelfredzaamheid en Healthy Ageing opvalt".

Interne audits zijn uitgevoerd op de volgende onderwerpen:

- Persoonsgerichte Zorg
- Wonen en Welzijn
- Medicatieveiligheid

De interne audits vonden plaats in het Lerend Netwerk. Dit is het netwerk dat op uitvoerend en bestuurlijk niveau wordt onderhouden met Het Hooge Heem in Grootegast, Vredewold in Leek en 't Derkshoes in Westerbork. De audits leveren nieuwe inzichten en verbeterpunten op waardoor sprake is van continue leren en verbeteren. In dit verslagjaar is ook gewerkt aan de actualisatie van de documenten in het documentbeheerssysteem en opschoning van het huidige bestand. Dit heeft geleid tot een sterke daling van het aantal documenten.

Tevredenheidsonderzoeken

Dit jaar zijn tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd bij de bewoners van een appartement in Westerholm en bij wijkbewoners. Dezen leidden tot de volgende scores:

Onderzoek	Westerholm	In de wijk
Westerholm/thuiszorg aanbevelen bij andere mensen	8,4	9,3

Het voor 2021 gestelde doel, een minimale score van een 8 op alle onderdelen van het bewoners-tevredenheidsonderzoek, is nagenoeg gerealiseerd. Een uitzondering hierop vormt de tevredenheid over de maaltijden. Op de onderdelen smaak en variatie van maaltijden worden een 7 en een 7,4 gescoord. De in gang gezette verbeteracties zullen in het nieuwe jaar worden geïntensiveerd. Ook het schoonmaken van de appartementen haalt niet de minimale score van 8. De score bedraagt 7,37. Het komende jaar zal gewerkt worden aan een helder geformuleerd schoonmaakprogramma, waarin aandacht is voor afstemming met de bewoner en familie.





2.2 Toepassingen inzake Informatie- en Communicatietechnologie

Er is een cultuur gecreëerd waarin medewerkers en bewoners open staan voor vernieuwing en de inzet van ICT-toepassingen. De inzet van zorgtechnologie past binnen de ambitie van Westerholm om door te groeien naar een excellente organisatie die medewerkers weet te binden en te boeien.

In dit verslagjaar is de Qwiek aangeschaft. De Qwiek creëert een audiovisuele beleving door het projecteren van beelden en geluid. De Qwiek wordt ingezet voor bewoners met dementie om te zorgen voor plezier en ontspanning en beweging te stimuleren.

In 2021 is de keuken gestart met het werken met de app 'Checkbuster'. Dit is een digitaal systeem voor de HACCP-registratie (hygiëncode). In deze app zijn alle registratielijsten aangemaakt welke nodig zijn voor alle werkprocessen in de keuken. Op een simpele manier kunnen de registraties ingevuld of afgevinkt worden. Ook is het mogelijk om interne audits op het gebied van HACCP in deze app te registreren.

Naast de actualisatie van de documenten in het documentbeheersysteem is gekeken naar de werking van het documentbeheersysteem. De documenten worden namelijk beheerd in een niet gebruikersvriendelijke applicatie, waardoor de medewerkers niet optimaal worden ondersteund. Er is gekozen voor een totaaloplossing met een intranet omgeving, waarin het documentbeheer maar ook de andere applicaties eenvoudiger te benaderen en te gebruiken zijn. Ook de interne informatievoorziening wordt hierin opgenomen. Uit onderzoek werd duidelijk dat gebruik van Microsoft 365 het mogelijk maakt om werkplekbeheer, gebruik van software, documentbeheer en intranet in één oplossing te integreren.

Er is een programma van Eisen opgesteld en volgend jaar wordt een keuze gemaakt welke aanbieder Westerholm gaat ondersteunen bij de introductie en implementatie van Microsoft 365.

2.3 Personele ontwikkelingen

Actualisatie functiegebouw

Westerholm heeft ervoor gekozen om de functiebeschrijvingen te vernieuwen met als doel het realiseren van een 'up-to-date' functiegebouw passend bij de missie en visie van Westerholm. De functiebeschrijvingen zijn resultaatgericht (i.p.v. taakgericht) en zoveel mogelijk toekomstbestendig beschreven. Er zijn in totaal 24 functiebeschrijvingen beschreven en opnieuw ingedeeld conform FWG-richtlijnen. Alle collega's hebben in augustus 2021 de geactualiseerde functiebeschrijving ontvangen inclusief nieuwe indeling en hebben hiermee ingestemd.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

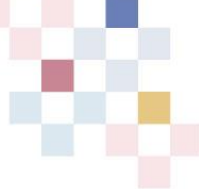
Met instemming van de Ondernemingsraad is de Noordelijke Werkbelevingsmonitor ingezet als instrument voor het meten van de medewerkerstevredenheid. Medewerkers beoordelen het werken bij Westerholm met een gemiddeld cijfer van 7,8 en het aanbevelingscijfer is 8. Inhoudelijk zijn de volgende conclusies getrokken:

- **Tevreden over Westerholm, de werkinhoud en duurzame inzetbaarheid**

Medewerkers zijn positief over de werkinhoud én vinden het fijn om bij Westerholm te werken. Ze zijn over het algemeen tevreden over de voorwaarden en het rooster. Daarnaast is de duurzame inzetbaarheid hoog; medewerkers geven aan dat ze gezond zijn.

- **Boeien en binden van medewerkers**

Het boeien en binden van medewerkers komt uit het onderzoek naar voren als een belangrijk aandachtspunt. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat medewerkers nu en in de toekomst met plezier bij Westerholm werken?



Aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Er zijn diverse workshops door Cadans4life aangeboden om de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen. De volgende workshops zijn aangeboden: 'mentale veerkracht', 'hormonen in balans' en 'slapen doe je zo'. Tijdens deze interactieve online workshops is aandacht besteed aan bewustwording en verandering van gedrag en zijn diverse tips en ervaringen onderling uitgewisseld.

Daarnaast vinden er regelmatig gesprekken plaats met medewerkers om de duurzame inzetbaarheid te bevorderen, op basis hiervan vinden eventueel interventies plaats. Er is een samenwerking gestart met een bedrijfsmaatschappelijk werker en met schuldhulpbemiddeling.

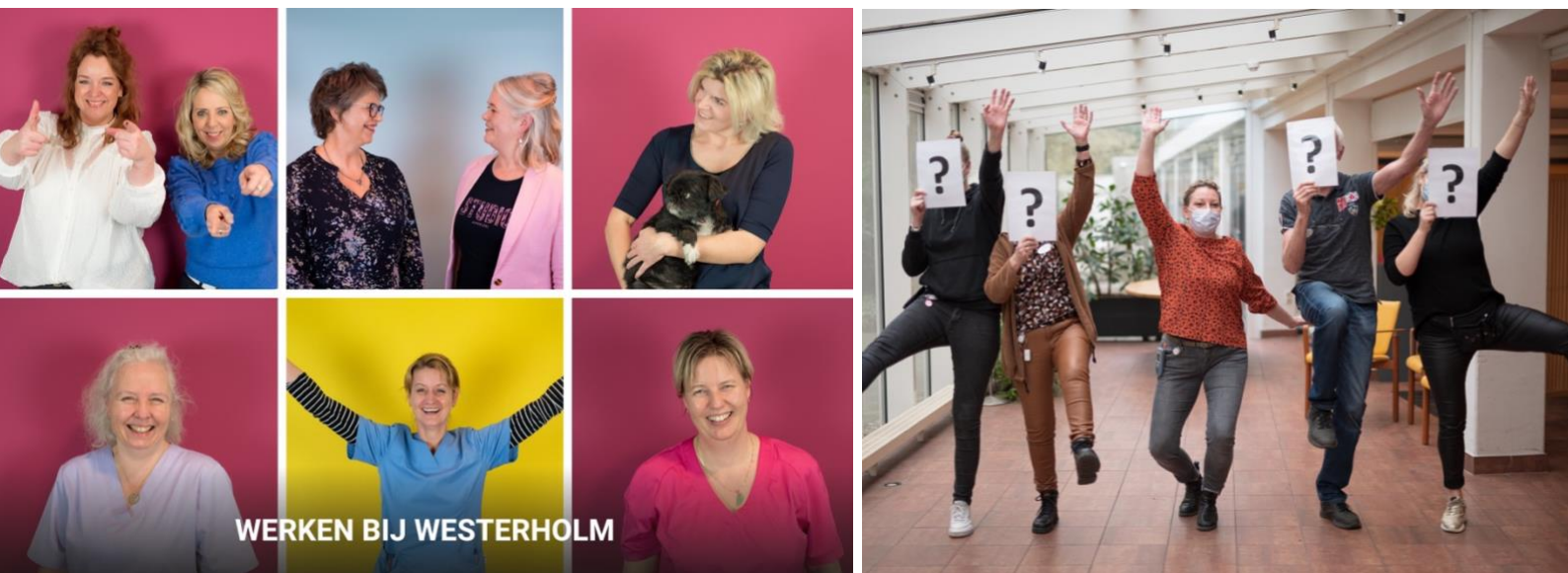
Toekomstbestendigheid

Het gereedkomen van de nieuwbouw in 2022, vraagt om uitbreiding van formatie. De voorbereidingen hiertoe zijn in het verslagjaar gestart. Uitgangspunt is de verwachte samenstelling van de bewonerspopulatie. Er is beleid ontwikkeld betreffende de toewijzing van appartementen. Kernbegrip is leefbaarheid dat in dit verband gedefinieerd is als een mix van mensen met geen tot weinig behoefte aan ondersteuning en zorg en mensen met een grote behoefte aan ondersteuning en zorg en alles wat daartussen zit. Vanuit de gedachte dat leefbaarheid samenhangt met mogelijkheden en gebruik maken van elkaars talenten. Op basis van de verwachte bewonerspopulatie is de personeelsformatie bepaald, en daarmee is de basis gelegd voor een actieve wervingscampagne bij de start van het nieuwe jaar.

Plannen en roosteren

Plannen en roosteren is een belangrijk proces voor fijn en veilig werken voor medewerkers. SDB, leverancier van Zorgplanner, de roosterapplicatie die tot heden werd gebruikt, besloot tot stopzetten van Zorgplanner. Dit noodzaakte ons tot heroriëntatie. De uiteindelijke keuze is gevallen op roosteren via ONS Nedap, het rooster- en plansysteem dat we al gebruiken voor het wijkteam.

Om het plan- en roosterproces beter te faciliteren hebben we een roosterplanner aangesteld. Op deze manier verwachten we dat het plan- en roosterproces professioneler kan worden ingevuld en minder beslag zal leggen op medewerkers in de primaire processen.



2.4 Modernisering bestaand gebouw

Er zijn belangrijke stappen gezet in de modernisering van het bestaande gebouw. In het verslagjaar zijn met name de etages waar bewoners wonen, aangepakt.

Veiligheid

De waterleiding is aangepast en voldoet aan de nieuwste inzichten als het gaat om bestrijding van legionella. Alle brandscheidingen, met name boven de plafonds, zijn hersteld en de brandscheidingen zijn dichtgezet met brandwerend materiaal. Alle deuren zijn voorzien van een zogenaamd salto-slot, een elektronisch slot. Het doel hiervan is het gebouw en alle ruimtes te beveiligen tegen ongewenst bezoek terwijl toch het gebouw toegankelijk blijft voor bewoners, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en overige relevante derden. In de kelder is de ventilatie aangepast zodat de twee vergaderruimtes geschikt zijn voor gebruik, met inachtneming van de coronarichtlijnen op het gebied van ventilatie.

Communicatie

De digitale infrastructuur is aangelegd. Er zijn nu overal accespoints, zodat in het gehele gebouw mondeling, schriftelijk en digitaal gecommuniceerd kan worden. Dit maakt dat Westerholm gereed is voor uitbreiding van digitale en technologische toepassingen.

Duurzaamheid

Er zijn nieuwe plafonds aangebracht en de verlichting is vervangen door ledverlichting.

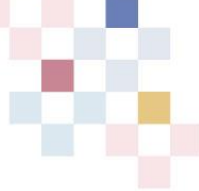
Uitstraling

De wanden zijn geschilderd en er is nieuwe vloerbedekking gelegd. In het nieuwe jaar zal de openbare ruimte op de benedenverdieping worden aangepakt en zal ook de styling met meubilair plaatsvinden.

2.5 Nieuwbouw

Na de sloop van het oude schoolgebouw en sanering van het asbest in de grond, is de nieuwbouw voortvarend ter hand genomen. Aan het eind van het jaar was het nieuwe gebouw wind- en waterdicht en gereed om de verbinding met het bestaande gebouw te realiseren. Zowel inhoudelijk als financieel loopt de nieuwbouw volledig volgens planning en dat mag een bijzondere prestatie worden genoemd, gezien de ingewikkelde maatschappelijke omstandigheden in dit jaar (corona, opkomende economie met krapte in personeel en materiaal).





2.6 Activiteiten in de wijk

Het wijkteam is onverminderd actief geweest in de ondersteuning en zorg aan wijkbewoners. Het tevredenheidsonderzoek dat onder wijkbewoners is gehouden leidde tot een score van 9,2. De kwaliteit van de dienstverlening behoeft daarom geen nadere toelichting. De medewerkers van het wijkteam spelen een belangrijke rol in de naamsbekendheid van Westerholm.

De persoonsalarmering draagt bij aan de veiligheidsbeleving van de wijkbewoners. De bezorging van de maaltijden werd tot eind van dit verslagjaar gedaan door vrijwilligers onder coördinatie van Torion, de welzijnsorganisatie. Torion is opgehouden te bestaan en daarmee is de coördinatie van deze vrijwilligers door Westerholm zelf ter hand genomen. Het is ook het moment waarop de keuze is gemaakt om uitsluitend koelverse maaltijden bij de wijkbewoners te bezorgen. We zijn gestopt met de bezorging van warme maaltijden om redenen van kwaliteit en efficiency. Het heeft niet geleid tot substantiële vermindering van het aantal wijkmaaltijden.

2.7 Externe contacten

Ook dit jaar hebben we goede contacten onderhouden met de directe burens van Westerholm. Zo participeren zij actief in de plannen betreffende de buitenruimte rond de nieuwbouw. De samenwerking met de RK-parochie, als directe buur, is uitermate plezierig. Naast het gebruikmaken van vergaderfaciliteiten in het kerkgebouw, ontstaan er mooie ontmoetingen en plannen voor verdergaande samenwerking als het gaat om het welbevinden van ouderen in het algemeen en bewoners van Westerholm in het bijzonder.

Naast de directeur-bestuurder zijn steeds meer medewerkers actief in lokale en regionale netwerken op het gebied van kwaliteit, HRM, wijkverpleging. De bestuurder is toegetreden tot het bestuur van Ondernemend Haren, waardoor ook de verbinding met de lokale ondernemers is verstevigd. Westerholm is in het verslagjaar toegetreden tot het Zorginnovatieforum, een forum voor ontmoeting, kennisdeling en samenwerking in de Noordelijke provincies. De contacten met de Nicolaasschool en het Clockhuys, het centrum voor Kunst en Cultuur in Haren, dragen bij aan het culturele klimaat in Westerholm.

Al deze contacten dragen bij aan de naamsbekendheid en zichtbaarheid van Westerholm en natuurlijk verrijken zij de kennis en ervaring van de individuele deelnemers.



3. Profiel van de organisatie

3.1 Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Westerholm/Rikkers-Lubbers
Adres	Irenelaan 1
Postcode en Plaats	9752 LS Haren
Telefoonnummer	050 5342122
Nummer Kamer van Koophandel	41010320
Emailadres	info@westerholm.nl
Website	www.westerholm.nl
Sector	Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)
Rechtsvorm	Stichting

3.2 Kernactiviteiten

Westerholm biedt wonen, ondersteuning en zorg aan ouderen.

De financiering vindt plaats op basis van:

Wet langdurige zorg (Wlz)	Verpleging, verzorging, begeleiding, behandeling en/of verblijf
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Verpleging, verzorging en/of eerstelijnsverblijf
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Persoonlijke verzorging, dagverzorging, begeleiding, beschermd wonen, respijtzorg en/of kortdurend verblijf
Huur	Wonen

Samenwerkingsrelaties

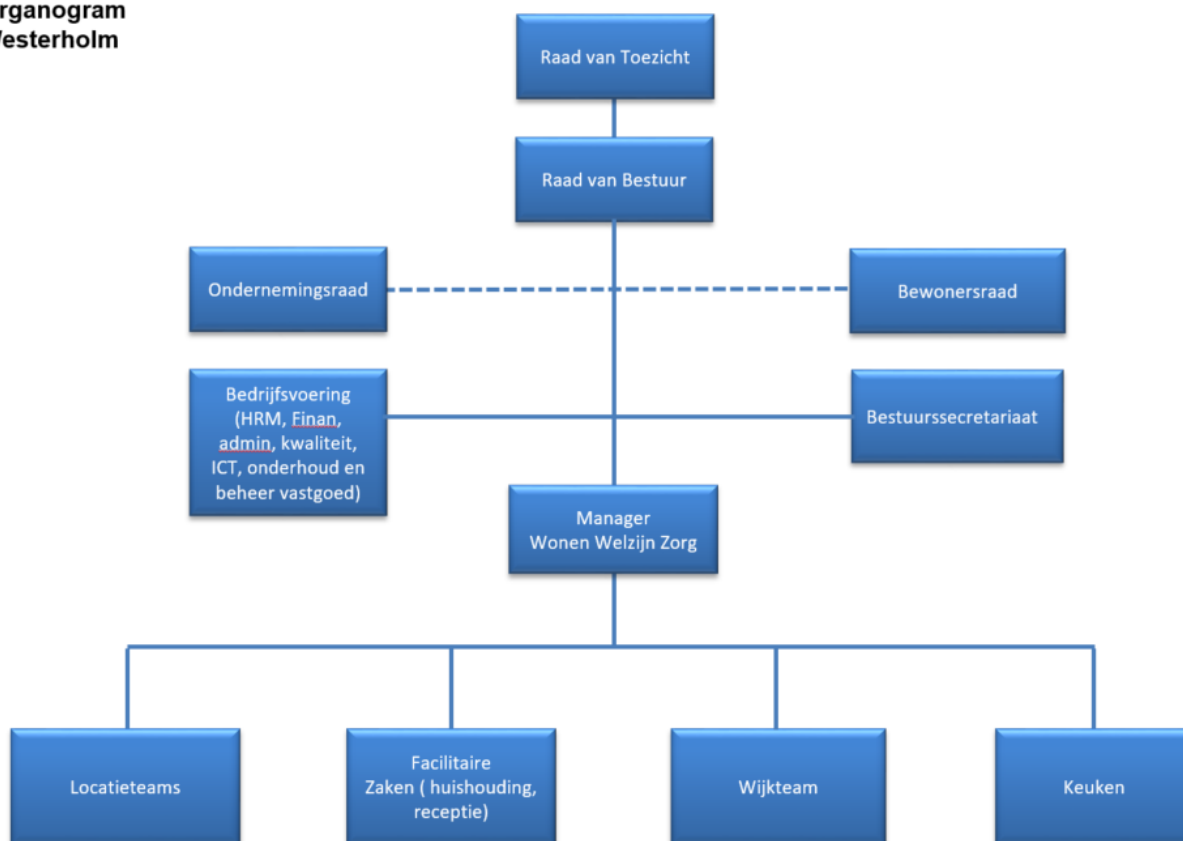
Westerholm is een organisatie die historisch verankerd is in de lokale samenleving. Westerholm is een naar buiten gerichte organisatie om het mogelijk te maken dat bewoners onderdeel zijn en blijven van de lokale samenleving en zo mogelijk externe contacten kunnen blijven onderhouden. Westerholm onderhoudt in het bijzonder contacten met financiers, collega-zorgaanbieders en organisaties op het gebied van personeel, opleiding en arbeidsmarkt.





3.3 Organogram

Organogram
Westerholm



3.4 Governance

Normen voor goed bestuur

Westerholm past de Governancecode zorg toe, waarbij de zeven principes van de code de uitgangspunten zijn:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan bewoners.
2. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De Raad van Bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

De statuten, het reglement Raad van Toezicht en het reglement Raad van Bestuur zijn in lijn met deze code. Hierdoor en door het feit dat Westerholm volledig ISO-gecertificeerd is, is transparantie naar interne en externe partijen verzekerd.

Raad van Bestuur

De organisatie wordt aangestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur, de directeur-bestuurder, in de persoon van mevrouw D. Katerberg. Zij is eindverantwoordelijk voor het totale beleid van de organisatie. Haar bezoldiging is conform de arbeidsvoorwaarden raden van bestuur zorginstellingen van de NVZD, de vereniging van bestuurders in de zorg, en passend binnen de normen van de Wet normering topinkomens. Zij heeft geen betaalde nevenfuncties. De bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur zijn in de statuten van de stichting benoemd. De directeur-bestuurder voert haar werkzaamheden uit met inachtneming van de statuten, het reglement Raad van Bestuur en de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD. Het functioneren van de directeur-bestuurder is in het najaar geëvalueerd door de Raad van Toezicht. De directeur-bestuurder verricht haar werk onder toezicht van de Raad van Toezicht. De Bewonersraad en de Ondernemingsraad zijn als medezeggenschapsorganen belangrijke gesprekspartners voor de directeur-bestuurder. Met dit stelsel van toezicht en inspraak wordt een transparante besturing van de organisatie gewaarborgd.

Naam	Functie	Periode	Betaalde nevenfunctie
D. Katerberg	directeur-bestuurder	Vanaf 01-10-2017	Geen

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op de realisatie van de doelstellingen van de stichting, het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. De Raad van Toezicht staat de Raad van Bestuur met advies terzijde en functioneert als klankbord als het gaat om strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie. De taken en bevoegdheden zijn in de statuten van de stichting opgenomen. De werkwijze is daarnaast vastgelegd in een reglement Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht werkte dit jaar met 3 commissies, namelijk de auditcommissie, de kwaliteitscommissie en de remuneratiecommissie. In deze commissies wordt besluitvorming voorbereid voor de Raad van Toezicht vergadering. Tijdens een expertmeeting in het voorjaar is volop aandacht besteed aan kennisvermeerdering. Een verdiepende sessie onder leiding van een extern deskundige was gepland in het najaar. Vanwege de coronapandemie is deze verplaatst naar begin van het nieuwe jaar. Tijdens de zelfevaluatie in oktober 2021 is vastgesteld dat de Raad van Toezicht zich heeft ontwikkeld in kennisvermeerdering en in vergaderdiscipline en agendavoering. Aandachtspunt blijft het naar buiten treden, het ambassadeur zijn voor Westerholm. Ook dit jaar bepaalde de coronapandemie het dagelijks leven in en rond Westerholm. De Raad van Toezicht was goed betrokken bij de ontwikkelingen, onder andere door geregelde contacten tussen voorzitter en bestuurder en middels geregelde mondelinge en schriftelijke terugkoppeling aan de voltallige raad. De gewenste samenstelling van de Raad van Toezicht en de gewenste eigenschappen en kwaliteit van de leden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een profielschets. De leden vervullen hun functie op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggenspraak. Een lid treedt volgens rooster, en uiterlijk vier jaar na benoeming, af. Een aftredend lid is eenmaal herbenoembaar volgens de procedure die is vastgelegd in het Reglement Raad van Toezicht.

Samenstelling RvT per 1 januari 2022 van links naar rechts: Ben Hanewinkel, Paulien Waninge, Machiel Talsma, Gerda Elsinga, Martin Hemmen en Eppo van Koldam.





De raad bestond per 31 december 2021 uit de volgende leden:

* Helaas heeft mevrouw Landeweerd haar lidmaatschap van de raad voortijdig moeten beëindigen als gevolg van ziekte. Het lidmaatschap van de heer Wortelboer is beëindigd vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn.

Per 1 januari 2022 zijn twee nieuwe leden benoemd, waarvan mevr. Elsinga het zorginhoudelijk profiel vertegenwoordigt en de heer Hemmen het financiële profiel.

Naam en functie in RvT	Sinds	Aftredend	Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties
De heer drs. B.J.M. Hanewinkel, voorzitter	01-01-2018	Na resttermijn voorganger: 10-09-2021 Na 1 ^e termijn: 10-09-2025 Na 2 ^e termijn: 10-09-2029	<i>Hoofdfuncties:</i> ▪ Gepensioneerd directeur UMCG <i>Nevenfunctie(s):</i> ▪ Penningmeester Bestuur R.K. Stedelijke Soc. Charitatieve Instelling Groningen ▪ Penningmeester Bestuur Martinus-Cremers Stichting/Cremersfonds ▪ Penningmeester a.i. G.T.V. Van Starkenborgh
De heer mr. E.M. van Koldam, vicevoorzitter	16-02-2015	Na 2 ^e termijn: 16-02-2023	<i>Hoofdfuncties:</i> ▪ Gepensioneerd gemeentesecretaris gemeente Haren. ▪ Docent recht in deeltijd Hanzehogeschool Groningen. <i>Nevenfunctie(s):</i> ▪ Bestuurslid Vereniging Algemeen Diakengezelschap Groningen ▪ Bestuurslid Stichting Vrouw Franssens of Geertjen Schilts Gasthuis ▪ Secretaris/penningmeester Stichting Harener Historische Commissie. ▪ Bestuurslid Nederlandse Genealogische Vereniging, afd. Groningen ▪ Voorzitter Harense Historische Kring Old Gro
Mevrouw mr. M.P. Waninge, secretaris	16-02-2015	Na 2 ^e termijn: 16-02-2023	<i>Hoofdfunctie:</i> ▪ Advocaat bij PlasBossinade Advocaten <i>Nevenfunctie(s):</i> ▪ Lid raad van toezicht Stichting Zienn-het Kopland.
*De heer drs. A.H.B. Wortelboer QT, lid	28-05-2013	Na 2 ^e termijn: 28-05-2021	<i>Hoofdfunctie:</i> ▪ Hoofd bedrijfsvoering bij stichting Het Drentse landschap (parttime voor 26 uur per week) <i>Nevenfunctie(s):</i> ▪ Vennoot van Loonbedrijf Wortelboer te Oude Pekela ▪ Vennoot van Landbouwbedrijf Wortelboer te Oude Pekela ▪ Lid van de Raad van Toezicht van Stichting Marketing Oldambt



Naam en functie in RvT	Sinds	Aftredend	Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties
*Mevrouw H.H. Landeweerd, MBA	23-04-2018	Na 1 ^e termijn: 23-11-2022 Na 2 ^e termijn: 23-11-2026	<i>Hoofdfuncties:</i> ▪ Gepensioneerd Directeur UMCG <i>Nevenfunctie(s):</i> ▪ Rouwcoach Adviseur Maggie Center
De heer M. Talsma, MBA	23-04-2018	Na 1 ^e termijn: 23-04-2022 Na 2 ^e termijn: 23-04-2026	<i>Hoofdfunctie:</i> ▪ Gepensioneerd programmamanager huisvesting Stichting Patyna te Sneek ▪ Adviseur Wonen, Zorg en Welzijn, expert in thuisvesting ▪ Interim bestuurder Lichtpunt Kollumerzwaag <i>Nevenfuncties:</i> ▪ Voorzitter Raad van Toezicht Woonzorg Palsma Zathe Leeuwarden. ▪ Bestuurslid/penningmeester Stichting Gezondheidscentrum Camminghaburen Leeuwarden

3.5 Medezeggenschap

Conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR) en de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorgsector (Wmcz) heeft de organisatie een Ondernemingsraad en een Bewonersraad. Het zijn belangrijke gesprekspartners voor de directeur-bestuurder. De organisatie faciliteert de medezeggenschapsorganen in de vorm van financiële en personele ondersteuning. Alle uitgaven die samenhangen met het functioneren van de raden worden door de organisatie betaald. Voorbereiding en verslaglegging van de vergaderingen worden door de organisatie gefaciliteerd.

Bewonersraad (BR)

De Bewonersraad (BR) behartigt de belangen van de bewoners en huurders van appartementen in Westerholm. De BR is aangesloten bij het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden), de landelijke overkoepelende organisatie ter ondersteuning van cliëntenraden in zorginstellingen. De Bewonersraad kan indien nodig een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. De Bewonersraad bestaat uit bewoners en/of vertegenwoordigers daarvan. In 2021 kende de Bewonersraad de volgende samenstelling:

Mevrouw B. Arends (voorzitter)
Mevrouw H.C. de Kleijn (waarnemend voorzitter)
De heer J. van den Berg
De heer B. Dölle
Mevrouw A. Lameijer- van der Laan
De heer J. Noordhoff
De heer S. Pakker

Aandachtsgebied

Algemene zaken, contacten
Zorg
Oud- en nieuwbouw
Interieur, menu maaltijden
Wijk
Huurders
Financiën

Uit het verslag van de Bewonersraad:

Evenals het jaar 2020 is ook het jaar 2021 getekend door de coronapandemie. In oktober 2020 vond vanwege de beperkingen geen Algemene Bewonersvergadering plaats, het afscheid van de heer Enschede en de heer Doornbos ging daarom ongemerkt voorbij. Op de Algemene Bewonersvergadering van 11 juni 2021 hebben wij wel op gepaste wijze afscheid kunnen nemen van mevrouw J. Roorda-Torreman van wie de uiterste zittingstermijn al een half jaar verstreken was en de heer J. van den Berg als nieuw lid officieel welkom geheten, die al vanaf het begin van het kalenderjaar onze vergaderingen bijwoonde.

De maandelijkse eigen vergaderingen en het maandelijkse overleg met de directie konden gelukkig wel doorgang vinden, evenals het halfjaarlijkse overleg met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht en het overleg met de Ondernemingsraad, dat drie keer heeft plaatsgevonden.

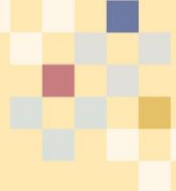
Eén van de belangrijkste onderwerpen van bespreking was uiteraard nog steeds de pandemie en alles wat daarmee samenhangt. Ook dit jaar werd de Bewonersraad goed meegenomen in en geïnformeerd over de te nemen maatregelen. Vooral bij de corona-uitbraak in maart was dat van groot belang.

De andere belangrijke agendapunten waren de nieuwbouw en de renovatie van de oudbouw, waar de laatste helft van het kalenderjaar grote voortgang werd gemaakt. Daarnaast heeft de Bewonersraad de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek, de visie op wonen, welzijn en zorg, het jaarplan en de begroting besproken.

De Bewonersraad heeft grote waardering voor de inzet van alle medewerkers om de overlast van corona en bouwactiviteiten zo veel mogelijk te beperken.

Samenstelling Bewonersraad per 1 januari 2022 van links naar rechts: Bernard Dölle, Ali Lameijer, Jan van den Berg, Jaap Noordhoff, Ria de Kleijn en Bunna Arends. Sjoerd Pakker ontbreekt op de foto.





Ondernemingsraad (OR)

De OR behartigt de belangen van de medewerkers van Westerholm. In januari 2021 is de OR uitgebreid met 2 leden:

- Mevrouw J. Postema, voorzitter
- Mevrouw N. Hoekstra, secretaris
- Mevrouw K. Busscher
- Mevrouw T. Zuidema
- Mevrouw S. van der Vorst
- Mevrouw R. Wit
- Mevrouw I. van Zalen

Uit het verslag van de Ondernemingsraad:

Corona heeft ons veel beperkingen opgelegd en juist daarom kijken we als OR vooral naar wat wél kon en wat we met elkaar hebben bereikt. Als er één ding is wat het afgelopen jaar sterker is geworden, dan is dit het gevoel van saamhorigheid, de onderlinge betrokkenheid en de verbinding met elkaar.

De OR heeft de verbinding gezocht met:

- Elkaar, in onze eigen vergaderingen en natuurlijk tijdens ons werk;
- de bestuurder, in de overlegvergaderingen en waar nodig tussen de vergaderingen door;
- de Bewonersraad en met de Raad van Toezicht. We hebben met hen ervaringen uitgewisseld en gebrainstormd over allerlei actuele zaken die in Westerholm aan de orde waren en zijn;
- onze achterban.

We hebben informatie ingewonnen, gediscussieerd, gevraagd en ongevraagd advies gegeven, ervaringen uitgewisseld en gebrainstormd over allerlei actuele zaken.

Naast de vaste vergaderrituelen als het vaststellen van de verslagen en het actualiseren van de actiepuntenlijst, zijn de onderwerpen op de agenda te verdelen in adviesaanvragen of instemmingsverzoeken en bespreekonderwerpen. Meestal zijn de besprekingen in de overlegvergadering de afronding van een proces van informatievoorziening en discussie.

Samenstelling OR per 1 januari 2022 van links naar rechts Trijnie Zuidema, Karin Busscher, Nienke Hoekstra, Ryanne Wit, Janneke Postema en Syka van der Vorst. Ina van Zalen ontbreekt op de foto.





3.6 Klachtenregelingen

De organisatie beschikt over een klachtenregeling voor bewoners met een klachtenfunctionaris, in overeenstemming met de Wet klachten kwaliteit en geschillen gezondheidszorg (Wkkggz) en de modelregeling van Actiz en LOC. Deze regeling is geaccordeerd door de Bewonersraad. Indien een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager zich wenden tot de door Actiz aanbevolen Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg in Den Haag. In het verslagjaar is geen klacht afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

De klachtenregeling voor medewerkers is sinds het voorjaar 2017 opgedragen aan de Klachtencommissie voor Ongewenste Omgangsvormen via het Gimd (Gemeenschappelijk instituut voor maatschappelijke dienstverlening). In het verslagjaar hebben medewerkers geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

De klokkenluidersregeling zorgt ervoor dat de medewerkers op adequate en veilige manier melding kunnen doen van (eventuele vermoedens van) een overtreding van de integriteitscode en/of misstand. Op basis van de wet Huis voor klokkenluiders (wet HvK), die per 1 juli 2016 in werking is getreden, passen wij een klokkenluidersregeling toe conform het model van Actiz. In het verslagjaar is geen beroep gedaan op de klokkenluidersregeling.

In 2020 is de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP WZD) aangetreden. De CVP WZD wordt betaald door het zorgkantoor en de functie wordt uitgeoefend door Quasir. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak de cliënt of diens vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van een klachtenprocedure. De CVP Wzd legt ook proactieve locatiebezoeken af om laagdrempelig met de doelgroep in contact te komen. Vanwege de coronapandemie zijn ook dit jaar de activiteiten van de CVP Wzd beperkt tot kennismaking met de organisatie.





4. (Financiële) bedrijfsvoering

De kaderbrief voor de begroting geeft de richting voor het komende jaar. We sluiten aan bij de marges die in de VVT-sector gebruikelijk zijn en dat betekent voor onze organisatie dat we streven naar een resultaat van minimaal 2 ton. Voor een meerjarig strategisch financieel beleid, dat integraal onderdeel is van de totale besturing van de organisatie werkt Westerholm met een businesscase waarin diverse scenario's kunnen worden uitgewerkt. Het beleid is gericht op een gezonde exploitatie en behoud van voldoende reserves voor de komende jaren om o.a. te kunnen blijven voldoen aan door de financiers gestelde eisen betreffende financieringen en op grond van verwachte investeringen mede in relatie tot veranderende wet- en regelgeving.

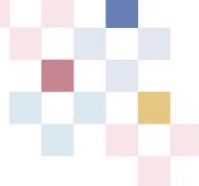
Het bewaken van een gezonde exploitatie en voldoende weerstandsvermogen blijft een opdracht die met vasthoudendheid wordt uitgevoerd. De toename van financiële risico's waarmee zorginstellingen door (veranderende) wet- en regelgeving worden geconfronteerd dwingen, nog meer dan voorheen, alert te zijn op periodieke financiële uitkomsten. In het boekjaar 2021 is een positief financieel resultaat geboekt van € 428.632,-. Het resultaat hebben we toegevoegd aan het bestemmingsfonds WLZ en de algemene reserve (zie de bijgaande jaarrekening).

Diverse ratio's

Solvabiliteit	2021	2020	2019
Solvabiliteitsratio	39%	58%	56%

Weerstandsniveau	2021	2020	2019
Eigen vermogen en Voorzieningen/Totale vermogen	45%	67%	65%

Liquiditeitsratio	2021	2020	2019
Kortlopende vorderingen/Kortlopende schulden	2,6	3,5	4,7



4.1 Verantwoording en ontwikkelingen 2021

Het boekjaar 2021 stond, evenals het voorgaande jaar, in het teken van Covid-19 en alle daarmee samenhangende maatregelen. Een aantal projectmatige activiteiten, zoals de modernisering van het bestaande gebouw, waaronder de aanleg van de digitale infrastructuur, heeft hierdoor vertraging opgelopen. 2021 is ook het jaar waarin we ons langzamerhand realiseerden dat we moeten leren leven met het virus. Een korte en heftige uitbraak aan het begin van het jaar, heeft ons geleerd dat we als kleine organisatie uitstekend in staat zijn om een crisis effectief te doorstaan. Met name de inzet en bereidheid van medewerkers, maar ook van familie, vrijwilligers en andere betrokkenen, was uitzonderlijk positief. "Samen staan we sterk" was meer dan van toepassing.

Ook heeft de pandemie ons bevestigd in het gegeven dat samenwerken in lokale en regionale netwerken van groot belang is. Onder andere dankzij de uitstekende samenwerking met ZINN kon een aantal besmette bewoners huisvesting krijgen op een cohort-afdeling van ZINN. De hulp bij het organiseren van snelle PCR-testen was van belang bij het voorkomen van verdere verspreiding van het virus. Ook de deskundige infectiepreventie van de GGD was altijd bereikbaar en stand-by voor deskundige adviezen. De noro-uitbraak aan het eind van het jaar, zette de medewerkers nog een keer op scherp. De lange duur van de pandemie, in combinatie met deze uitbraak, heeft het uiterste gevergd van de medewerkers. En natuurlijk niet te vergeten van de bewoners. Het is bijzonder om te ervaren dat bewoners op hoge leeftijd flexibel zijn, hun verantwoordelijkheid nemen en zich houden aan de maatregelen. Ook in tijden van corona en ook al staat het huis op de kop als gevolg van de verbouw.

4.2 Risico's en kansen

Esther Göppel, Student Master Innovatie in Zorg en Welzijn (MIZW) aan de universiteit Utrecht, heeft een aantal analyses¹ uitgevoerd. Deze analyses tezamen geven een mooi beeld van sterkten en zwakten, risico's en kansen van Westerholm.

Analyse kerncompetenties

De analyse geeft weer waar Westerholm goed in is (bestaand) of goed in kan worden (nieuw). De competenties kunnen ingezet worden om (nieuwe) markten te benaderen.

Competentie	Omschrijving	Waarde klant	Uniciteit	Uitbreidbaarheid	Drempels	Niveau intern
Trotse, gemotiveerde, gastvrije medewerkers.	Tevredenheid is hoog (medewerkers en cliënten). Gastvrijheidsconcept.	Levert extra waarde	Niet uniek	Voor alle doelgroepen	Geen	In ontwikkeling
Toekomstbestendige appartementen.	Niet verhuizen bij toenemende zorgvraag.	Levert extra waarde	Exclusiviteit	Voor bewoners	Geen	De beste in Haren
Handelen in teken van Individueel welbevinden.	Behoeften van doelgroepen uitgangspunt voor al het handelen.	Levert extra waarde	Aantoonbaar onderscheidend	Voor alle doelgroepen	Kennis en gedrag nodig	In ontwikkeling
Organisatiecultuur: korte lijnen, samenwerken, zelfstandigheid, wendbaar.	Veel eigen verantwoordelijkheid. Kunnen snel inspelen op veranderingen in de markt.	Levert indirect waarde	Niet uniek	Voor alle doelgroepen	Ervaring nodig	In ontwikkeling
Wonen en zorg gescheiden leveren.	Geen zorgindicatie verplicht. Zorg is volgend en niet leidend.	Te vertalen in waarde	Niet uniek	Voor bewoners	Geen	In ontwikkeling
Hybride model: combinatie professionele zorg & eigen verantwoordelijkheid.	Naar gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Men gaat uit van wat iemand nog wel kan.	Te vertalen in waarde	Aantoonbaar onderscheidend	Voor alle doelgroepen	Kennis en gedrag nodig	In ontwikkeling
Faciliteiten voor ontmoeting.	Bewoners, wijkgenoten, familie: ruimtes, activiteiten.	Levert extra waarde	Niet uniek	Voor alle doelgroepen	Geen	Ontwikkeling mogelijk
Gezonde voeding uit eigen keuken.	Eten en drinken in Grand Café, huiskamers, bezorging in wijk.	Te vertalen in waarde	Niet uniek	Voor alle doelgroepen	Kennis en gedrag nodig	Ontwikkeling mogelijk

Kernanalyse

De toekomstbestendigheid van de appartementen, het feit dat mensen niet hoeven te verhuizen bij een toenemende zorgbehoefte, en trotse gemotiveerde medewerkers leggen een goede basis voor de toekomstbestendigheid van Westerholm. Versterken van de interne organisatiestructuur en het nog verder implementeren van de missie en visie, maakt de toekomstbestendigheid nog groter.

¹ Uit Strategie en Beleid & Verandermanagement, Esther Göppel

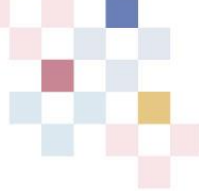
Onderscheidend vermogen

Deze analyse brengt in beeld wat de onderscheidende kracht/ het bestaansrecht van Westerholm is. Het laat zien hoe Westerholm waarde creëert, levert en behoudt.

Strategische partners  • ZINN vastgoedbeheer • ZINN gespecialiseerde medische zorgverleners • specialistische functies op het gebied van telefonie, ICT, vastgoedbeheer etc. • onderwijsinstellingen • zorgkantoor en zorgverzekeraars • maatschappelijke organisaties, kerk, burelen • kennisnetwerken arbeidsmarkt • kennisnetwerk healthy ageing • de ouderen zelf (grote rol in gezond ouder worden)	Kernactiviteiten  • vastgoed beheer • (medische) zorg verlenen • maaltijdvoorziening • activiteiten organiseren • inzet zorgtechnologie • trainen medewerkers • begeleiden opleidingsplekken • ondersteunen vrijwilligers en mantelzorgers • contacten wijk/organisaties Mensen en middelen  • Woon/zorg/welzijn medewerkers • ZINN specialisten • hospitality team • vrijwilligers/ mantelzorgers • huisartsen en apotheken • keukenbrigade • gebouwen en faciliteiten • kwaliteitsmanagementsysteem • zorgtechnologie • interne en externe audits	Waardeproposities  • ruime appartementen om fijn en veilig in te wonen • leveren van zorg en ondersteuning op maat • veiligheid, beschermd voelen (zorgalarmering e.d.) • op je eigen manier met je eigen netwerk oud worden • leveren van specialistische medische zorg • maaltijdvoorziening, niet zelf hoeven koken • ondersteunen zelfstandigheid, gezond oud worden (gedachtegoed positieve gezondheid) • faciliteren van ontmoeting en sociaal contact • faciliteren van commerciële services • aanbieden BBL opleidingsplaatsen	Klantrelaties  • persoonlijke relatie, voorkeur vast team dat hen kent • respectvol behandeld worden • maatwerk, individueel afgestemd • afspraak is afspraak (op tijd) Communicatiekanalen  • persoonlijk contact met medewerkers en vrijwilligers • digitale en schriftelijke informatie (website, nieuwsbrief, huismagazine, activiteitenkalender) • tevredenheidsonderzoeken • PR en promotie t.b.v. imago, verhuur appartementen en ontmoeting	Klantsegmenten  • bewoners met complexe zorgvraag (wlz, intramuraal) • huurders appartementen (met/zonder VPT/MPT) • wijkbewoners: thuiszorg • wijkbewoners: maaltijdbezorging • huurders/gebruikers van faciliteiten en activiteiten • Wijkbewoners: nog niet bereikte (eenzame) ouderen • karakteristieken: (gezonde) ouderen, hoog opgeleid en hoog besteedbaar inkomen
Kosten structuur  • gebouwen/faciliteiten • salarissen • inhuur specialistische zorg • inhuur extern personeel (ICT, beheer vastgoed etc.) • buiten contract van verzekeraar om geleverde zorg? • opleiden • zorgtechnologie • horeca inkoop			Baten structuur  • inkomsten uit Wlz (toegekende budgetten) • inkomsten uit Zvw (declaraties verzekerde zorg) • verhuur appartementen • overige opbrengsten (maaltijdservice, faciliteiten verhuur e.d.) • subsidies	

Kernanalyse

Er ligt een stevige basis als het gaat om kosten-batenstructuur, klantrelaties, strategische partners en de waardepropositie van Westerholm. Verdere versterking is mogelijk door nog meer te investeren in het concept van positieve gezondheid/healthy ageing, zorgtechnologie en imago-building/hospitality



Omgevingsanalyse: trends en ontwikkelingen

De omgevingsanalyse geeft een overzicht van de belangrijkste omgevingsfactoren en de invloed ervan op Westerholm.

Demografisch	Economisch
- Haren is al vergrijst, trend zet tot 2035 door - Harense doelgroepen zijn relatief hoog opgeleid - aantal chronische ouderdomsziektes en complexiteit zorg neemt toe - aantal thuiswonende ouderen verdubbelt tot 2040 - toename wachttijden voor verpleeghuizen	- Harense doelgroepen hebben hoog besteedbaar inkomen - ouderen zijn bereid extra geld uit te trekken voor aangepaste woonvormen - rapte zorgpersoneel op de regionale arbeidsmarkt - steeds minder mantelzorgers in de toekomst - te weinig woonvoorzieningen wonen en zorg - relatief weinig budget voor preventieve zorg (2 <-> 80 miljard) - bij economische achteruitgang kans op afname vraag (bovengemiddelde huur)
Politiek	Ecologisch
- steeds veranderende wet- en regelgeving leidt tot toename financiële risico's - overheidsbeleid omarmt gedachtegoed Positieve Gezondheid - overheid wil betrokkenheid samenleving vergroten - overheidsbeleid gericht op scheiding tussen wonen en zorg - huidige organisatie en financiering zorgstelsel gericht op behandelen ziekte - financiers willen voldoende onderscheidend vermogen zien - macht zorgkantoren en zorgverzekeraars leidt tot financiële onzekerheid - door fusie Haren en gemeente Groningen -> bestuurlijke lijntjes langer - Groningen aanbesteding WMO, bemoeilijkt speelveld Westerholm - regionale samenwerking niet optimaal -> geen integrale aanpak zorg en welzijn - Westerholm niet aangehaakt bij bundeling krachten gezondheidscentrum Haren	- Klimaatverandering -> noodzaak goede klimaatbeheersysteem in gebouwen - aandacht voor verduurzaming/energie neutraal wonen - aandacht voor vergroening
Sociaal-cultureel	Technologisch
- individualisering meer dan gemiddeld -> mondige wijkbewoners - wijkouderen willen zelfstandig blijven wonen in omgeving die past bij levensstijl - gemiddeld in NL wil 75% in eigen buurt/omgeving blijven wonen/oud worden - bereidheid NL ouderen om te verhuizen neemt toe - vraag naar kwalitatief goed wonen met zorg in de nabijheid van Haren stijgt - gewoonte om professionals in te huren voor alle zorg - sociale kloof tussen kapitaalkrachtig/hoog opgeleid en anders (ook bij ouderen) - groeibewustwording gezonde levensstijl - langzame bewustwording gezond ouder worden en rol oudere zelf daarin - NL ouderen wensen veiligheid, ontmoeting en voorzieningen - eenzaamheid onder NL ouderen neemt toe - geclusterd wonen staat in NL in de belangstelling	- zorgtechnologie en e-health ondersteunt zelfredzaamheid en vitaliteit - zorgtechnologie verhoogt comfort en gemak bewoners - zorgtechnologie en digitalisering vergroot veiligheid bewoners door ondersteuning medewerkers bij uitvoering werkzaamheden - digitalisering verruimt contact mogelijkheden bewoner met familie/netwerk

Kernanalyse

Aandachtspunten zijn de relaties met de lokale politiek, duurzaamheid en technologie.

5. Vooruitblik

2021 was een roerig jaar, vanwege corona en vanwege de nieuw- en verbouw. Omdat corona gezamenlijke ontmoetingen onmogelijk maakte, verdween de vanzelfsprekende gezelligheid in Westerholm. De overlast als gevolg van de bouwactiviteiten kwam daar nog bij. Bij het schrijven van deze tekst in het nieuwe jaar, zijn de roerige tijden nog niet voorbij, in tegendeel de overlast als gevolg van de bouw bereikt een hoogtepunt.

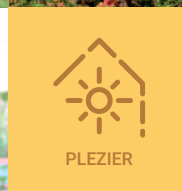
2022 zal staan in het teken van het gereedkomen van de nieuw- en verbouw en van nieuwe bewoners in de nieuwe appartementen. Voor het zover is, moet er nog veel gebeuren. Naast alle fysieke activiteiten gaat het ook en vooral om wensen en verwachtingen in brede zin met elkaar af te stemmen. Wat mogen bewoners precies van Westerholm verwachten en omgekeerd idem dito? Welke diensten verleent Westerholm en wat worden bewoners geacht zelf te doen?

Cruciaal daarbij is dat medewerkers en vrijwilligers weten van de hoed en de rand, dat zij in staat zijn om het verhaal van Westerholm te vertellen. En vanzelfsprekend is de externe omgeving direct betrokken, ook zij zijn onderdeel van de wereld in en rond Westerholm.

In 2022 loopt het strategisch beleidsplan af, we zullen de strategie voor de komende 4 jaar actualiseren. De financiële vooruitzichten zijn rooskleurig, de bezetting zo goed als 100%. Ook het werven van personeel verloopt voorspoedig, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt. Kortom, alle seinen staan op groen. Het maakt dat we vol vertrouwen het nieuwe jaar tegemoet zien!

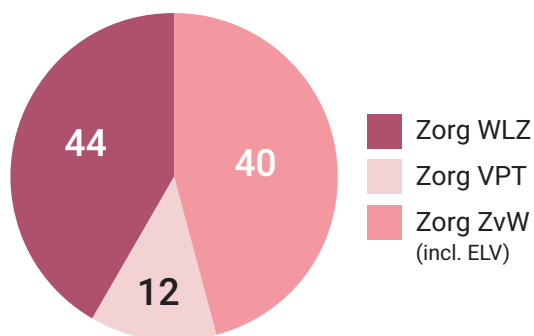


Jaarverslag 2021 - Bijlagen



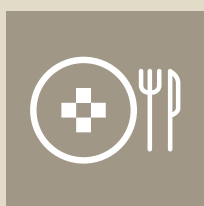
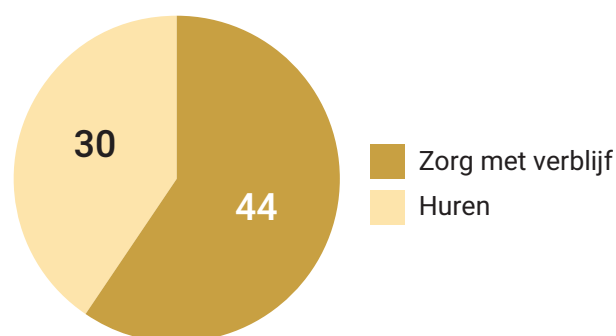
Zorg

Verdeling zorg per soort op 31-12-2021



Wonen

Verdeling appartementen per soort op 31-12-2021



19.228

maaltijden in de wijk
per 31-12-2021



74

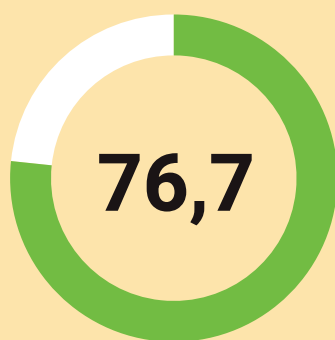
maaltijdadressen in de wijk
per 31-12-2021



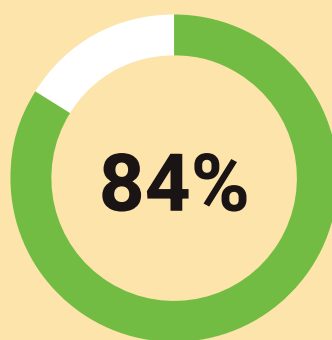
Bewonerstevredenheidsonderzoek 2021



Wonen met zorg



NPS score
Wonen met zorg



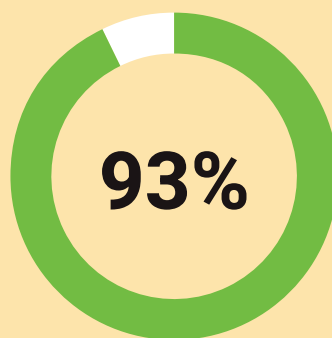
Beveelt Westerholm
aan bij anderen



PREM Wijkverpleging



NPS score
Wijkverpleging



Beveelt de wijkverpleging
aan bij anderen



8,8

Waardering
Zorgkaart
Nederland



0

klachten

Via klachten-
functionaris
afgehandeld.

Personeel & organisatie



122

Medewerkers
in loondienst



78

Medewerkers
fte



52

Vrijwilligers



0,66

Deeltijdfactor



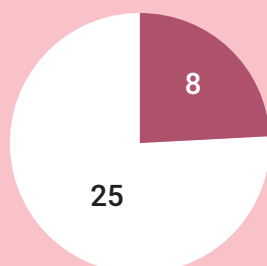
Verzuim onder medewerkers: **3,94%**

Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2021

Dit onderzoek wordt eens per 2 jaar gehouden.

Opleiding

■ BBL 2021
■ Stagiaires 2021



Daarnaast zijn er 5 interne medewerkers die gekozen hebben voor een werken en leren traject (HBO-V / MBO-V en verzorgende IG). In totaal dus 13 werk-leer trajecten.

Instroom vs uitstroom

Van de instromers zijn er 14 buiten de zorg en welzijn ingestroomd en zijn er 6 herintreders.

- 32

Uitstroom
medewerkers
in 2021



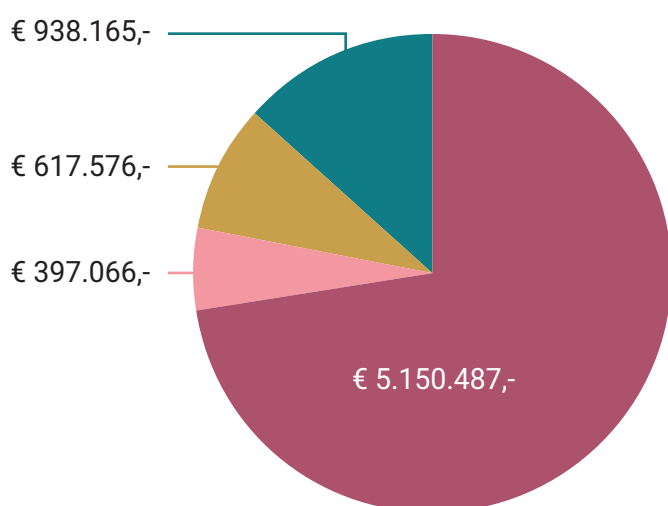
+ 35

Instroom
medewerkers
in 2021



Totale opbrengsten

Totaal per 31-12-2021: € 7.103.294,-



■ Inkomsten uit Wet Langdurige zorg
■ Inkomsten uit Zorgverzekeringswet (ZVW)
■ Inkomsten uit huur
■ Overige bedrijfsopbrengsten en subsidies

Resultaten

Per 31-12-2021

Resultaat

2021 € 428.632,-

Genormaliseerd resultaat

2021 € 470.500,-

Bezettingsgraad appartementen



Wonen met zorg

✓ 100%



Wonen met huur

✓ 100%

