



# Kwaliteitsjaarverslag Inovum 2022

**Samen zorgen voor een fijne dag**

***inovum***

# Inhoud

Inhoud .....	2
Voorwoord .....	3
1. Wie is Inovum? .....	4
2. Ontwikkelingen in zorg en dienstverlening .....	7
3. Ontwikkelingen in personeelszaken .....	12
4. Ontwikkelingen op organisatieniveau .....	15
5. Leren en ontwikkelen .....	17
6. Medezeggenschap en besluitvorming.....	21



# Voorwoord

In het verslagjaar 2022 heeft Corona een andere plek gekregen dan de jaren 2020 en 2021. De besmettingen stabiliseerden en de impact op de maatschappij nam snel af. Iedereen haalde voorzichtig adem, maar ook werd pijnlijk duidelijk dat Corona diepe sporen heeft nagelaten. Niet alleen verlies van dierbaren, vereenzaming door verdere individualisering, maar ook intense vermoeidheid kwam prominenter naar voren in 2022. Toch werd 2022 overheerst door het gevoel ‘het leven weer op te kunnen pakken’ en plannen te maken voor de toekomst.

Dat geldt ook voor Inovum. In 2022 is er veel nagedacht over de toekomst en is hard gewerkt aan verschillende onderdelen uit het jaarplan. Onder begeleiding van de interim-bestuurder Siety de Jager hebben we een vernieuwde missie en visie van Inovum vormgegeven: “Samen zorgen voor een fijne dag”. In oktober hebben we vele medewerkers, familieleden en vrijwilligers in negen bijeenkomsten aan het woord gelaten over wat deze missie betekent en wat er voor nodig is om deze werkelijkheid te maken. We hebben tegelijkertijd nagedacht over een bijpassend kwaliteitssysteem: kwaliteit@ en 10 klantbeloften met een focus op welzijn. Niet werken aan kwaliteit omdat dit vanuit de wereld om ons heen verwacht wordt, maar omdat we dat aan cliënten beloven.

Samen zorgen voor een fijne dag vraagt een andere manier van samenwerken en leidinggeven. Hoe dit vorm moet krijgen werd vertaald naar een leiderschapsprogramma, nieuwe leidinggevende structuur en workshop “klantbeloften Inovum”. Met de groep leidinggevendenden is een intensief programma gestart, waarbij samen is nagedacht over de noodzakelijke ontwikkeling, een bijbehorend competentieprofiel en trainingen. Leidinggevendenden krijgen een kleinere span of support zodat ze dichterbij cliënten, collega’s en familieleden de beweging naar onze missie kunnen maken, samen en met oprechte aandacht. Collega’s worden daarmee in staat gesteld initiatief te nemen en intensief samen te werken met bijvoorbeeld familie en vrijwilligers.

De samenwerking in de regio, bij elkaar gebracht in het RegioKompas, heeft in het teken gestaan van evaluatie van het programma van de afgelopen jaren. Er zijn mooie resultaten bereikt als het gaat om anders samenwerken in de keten. Er is voor de komende 3 jaar een nieuwe inrichting van het regiokompas gekozen waarbij 3 speerpunten vertaald zijn voor de transitie van het welzijns- en zorgproces, de rollen en taken van professionals en het zorglandschap als geheel. Samen met Zilveren Kruis zal gekeken worden hoe we in 2023 vorm en inhoud kunnen geven aan deze speerpunten.

Het jaar 2022 hebben we uiteindelijk met een klein verlies afgesloten. Ondanks de corona-compensatie is het niet gelukt om in de zwarte cijfers te eindigen. De grootste oorzaak was het hoge verzuim en daarmee samenhangende (dure) inzet van ZZP’ers. Wel hebben we met goed resultaat de audit door DNV (ISO-certificering) doorlopen; de geconstateerde observaties en tekortkomingen hebben we voortvarend opgepakt; het resultaat was positief!

Zonder de aflatende inzet van collega’s, familieleden en vrijwilligers was het niet gelukt om dit jaar wederom liefdevolle welzijn, zorg en behandeling te leveren: dat is en blijft maatwerk! We willen daarom iedereen, mede namens het managementteam en leden van de Raad van Toezicht, bedanken voor de enorme inzet, lef en professionaliteit in 2022!

Judith Flens en Martin Geurts, Raad van Bestuur Inovum



# 1. Wie is Inovum?

## 1.1 Ambitie

Inovum is een mooie stevige organisatie waar cliënten bewust voor kiezen en mensen graag werken. Een organisatie met lef die echt durft te kiezen om zich te organiseren rondom het realiseren van een fijne dag voor de cliënt.

## 1.2 Onze diensten

### Thuiszorg van Inovum

De meeste mensen willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen, de eigen regie behouden over het leven en wonen in een vertrouwde omgeving. Wanneer daar ondersteuning of advies bij nodig is, biedt Inovum een breed scala aan thuiszorg en diensten om de cliënt te ondersteunen: hulp in de huishouding, individuele begeleiding thuis, wijkverpleging en eerstelijnsbehandeling.

### Wonen bij Inovum

Op de woonlocaties van Inovum creëren we een vertrouwde omgeving waarbinnen onze bewoners hun levensritme zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Ieder mens is uniek – het uitgangspunt is dat bewoners zoveel mogelijk eigen regie behouden. We staan naast de bewoner, met liefdevolle en vakkundige zorg die aansluit bij zijn/haar behoeften. Wat wonen bij Inovum uniek maakt – naast onze zorg met oog voor eigen regie en welzijn – is de prachtige natuur in de omgeving van onze locaties. De locaties zijn gericht op verschillende doelgroepen. De Beukenhof is gespecialiseerd in revalidatie, somatiek (chronische lichamelijke ziektes), psychogeriatric (dementie) en Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Gooiers Erf en Veenstaete hebben kleinschalige woongroepen en zijn gericht op psychogeriatric (dementie).

### Behandel- en Adviescentrum

Binnen het Behandel- en Adviescentrum (BAC) van Inovum werken verschillende disciplines met elkaar samen. BAC Inovum levert een breed scala aan professionele medische en paramedische diensten thuis en op de locaties van Inovum. Alle professionals zijn gespecialiseerd in de lichamelijke en psychische gezondheid van ouderen en mensen met een beperking door een ongeval of ziekte. Het Behandel- en adviescentrum biedt naast individuele behandelingen en advies, ook diverse groepsactiviteiten. Daarbij zijn de professionals gespreks- en samenwerkingspartner in de regio en dragen vanuit hun kennis en kunde bij aan de ontwikkeling van zorgmedewerkers.

### Expertiseteam

Ons Expertiseteam bestaat uit professionals vanuit het BAC die zich richten op thuiswonende cliënten. Dit is een multidisciplinair team bestaande uit triageverpleegkundigen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, muziektherapeuten, psychologen, specialist ouderen-geneeskunde en een geriater. Het Expertiseteam wordt in consult gevraagd door huisartsen bij thuiswonende ouderen met een complexe diagnostiek- of zorgvraag. Onze collega's werken in het advies en evt. behandeling vanuit de wensen van de cliënt/bewoner en ondersteunen op een manier die bij hen past. Het Expertiseteam voorziet in de behoefte aan diagnostiek en zorg, op het vlak tussen huisartsenzorg en ziekenhuiszorg. Met onze gerichte preventie en zorg kunnen ziekenhuiszorg en/of wachtlijsten worden voorkomen.

## 1.3 Missie

### Samen zorgen voor een fijne dag

#### 1.4 Visie op de cliënt

*Ieder mens is uniek. We hebben allemaal behoefte aan erkenning en hebben eigen gewoonten, normen en waarden. Dit verandert niet wanneer hulp nodig is aan huis of wanneer thuis wonen niet meer gaat. Bij Inovum snappen wij dat.*

##### Zelf aan het stuur

U bepaalt de richting. U heeft de regie over uw dag, zorg en ondersteuning. Uw ritme is leidend en waar mogelijk passen wij onze zorg en ondersteuning hierop aan. Samen kijken we welke zorg voor u zinvol is. Welke zorg draagt bij aan uw welbevinden? Hierin staan we soms voor keuzes die we samen maken. Is het voor u niet meer mogelijk de regie te nemen, dan pakken wij het voor u op. Met uw naasten en met onze zorgprofessionals en vrijwilligers.



##### Samen zorgen voor een fijne dag

Ons doel is dat u zoveel mogelijk kunt genieten. Juist van de kleine dingen in het leven. Het is maatwerk. Het vraagt dat wij vragen blijven stellen en nieuwsgierig blijven naar wat u wilt. Samen zorgen wij voor een fijne dag.

##### Liefdevol netwerk

U staat er niet alleen voor. Ook nu niet. Om u heen staat een liefdevol netwerk. Uw naasten, onze zorgprofessionals en vrijwilligers. We werken samen. Met u. We bundelen onze krachten voor uw welbevinden en bieden de zorg en ondersteuning die u nodig heeft.

In ons handelen staan de waarden **eigen regie**, **samen** en **liefdevol** voorop.

---

De missie en visie van Inovum is samengevat in het volgende [filmpje](#).

#### 1.5 Visie op goed werkgeverschap

*Onze ambities kunnen we alleen maar waarmaken met de inzet van betrokken en vakbekwame medewerkers en vrijwilligers. Jij bent als medewerker het hart van Inovum. Jij biedt cliënten welzijn en zorg waar het de cliënt en het sociale netwerk zelf niet meer lukt. Je bent onderdeel van een kleine en persoonlijke organisatie met korte lijnen en ruimte voor eigen regie. We doen dit samen. Met een liefdevol hart voor de cliënt.*

##### Eigen regie

Zorgen is mensenwerk en maatwerk. Dit vraagt van jou creativiteit en probleemoplossend werken, binnen de afgesproken kaders. Oprechte aandacht is de kern en dat begint bij nieuwsgierigheid naar de mens. Door het goede gesprek waar je vragen stelt en luistert, leer je de cliënt goed kennen. Je streeft naar kleine genietmomenten met elkaar.

Je krijgt ruimte om in overleg met de cliënt, mantelzorger, vrijwilligers en collega's de juiste aandacht en ondersteuning te geven. Dit doe je samen.

Wij vertrouwen erop dat jij zelf het beste weet hoe jij je werk moet uitvoeren. Zo heb jij zeggenschap en invloed op je werk, zijn de lijnen kort en heb jij regie op een fijne werkdag.

### Jij blijft je bij ons ontwikkelen

Jij kunt van ons verwachten dat we jou ook die oprechte aandacht geven en je de ruimte geven om je op je best in te zetten voor cliënten. Bij Inovum investeren wij in jou. Jij mag groeien en ontwikkelen. Als goed opgeleide medewerker ben je beter in staat om verantwoordelijkheid te dragen en om goede beslissingen te nemen. We zien en erkennen jouw talenten. Je krijgt de mogelijkheid om die verder te ontwikkelen door middel van opleidingen, cursussen en coaching. Jouw ontwikkeling als persoon en professional vinden we heel belangrijk.

### Wij zorgen voor elkaar

We vinden het belangrijk dat jij plezier hebt in je werk, je lekker in je vel zit, gezond en fit bent en een goede balans tussen werk en privé hebt. Bij Inovum zorgen we goed voor elkaar. Dus we helpen je graag Samen Vit te blijven (Samen Vitaal, In balans en Tevreden).



## 1.6 Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn eigen regie, liefdevol en samen:



omdat we geloven dat ieder mens, ook binnen de beperkingen die hij of zij heeft, de eigen regie heeft.

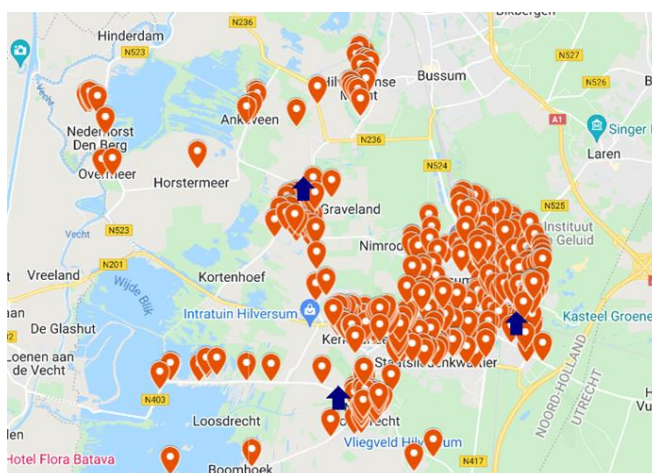


omdat de medewerkers vanuit hun hart kiezen voor de zorg! Zorg met aandacht, die integer en persoonlijk is en het welbevinden van de cliënt vooropstelt.



omdat we samen werken met de cliënt, zijn familie en mantelzorgers. Waar nodig en nuttig werken we actief samen met andere organisaties.

## 1.7 Werkgebied Inovum Thuiszorg en verpleeghuiszorg



3 verpleeghuislocaties



Thuiszorg cliënten  
(verdeeld over 9 thuiszorgteams)

## 2. Ontwikkelingen in zorg en dienstverlening

De cliënten en bewoners die kiezen voor Inovum, welke zorg de cliënt ook krijgt, moeten kunnen rekenen op kwalitatief goede zorg. Daarom blijven we ontwikkelen. Ook dit jaar zijn er verschillende ontwikkelingen binnen de zorg geweest. Naast dat we in onze dagelijkse bezigheden steeds werken aan kwaliteit van zorg, hebben we ook verschillende projecten uitgevoerd.

### 2.1 Huishouding

Huishouding had in het afgelopen jaar te maken met een hoog verzuim. Er is extra ingezet op het terugdringen hiervan door het aantrekken van een casemanager verzuim. Deze casemanager is gestart met gesprekken met medewerkers om redenen van verzuim goed in kaart te brengen. Daarnaast onderhield de casemanager de warme contacten met medewerkers tijdens het re-integratieproces. Naast deze eerste stappen hebben we het ziekmeldingsproces anders ingericht, de frequent verzuimgesprekken opgepakt en herstelactiviteiten binnen het overstijgende proces rond ziekmeldingen van de afgelopen jaren uitgevoerd.

In het kader van goed werkgeverschap aan de medewerkers wordt nu, volgens de geldende regels van de CAO, ook de reistijd uitbetaald als werktijd, wat voorheen niet gebeurde. Ook de contracten en contracturen zijn verbeterd in het kader van goed werkgeverschap.

### 2.2 Individuele Begeleiding Thuis (IBT)

Het team van Individuele Begeleiding Thuis heeft in 2022 gewerkt aan stabilisatie, verdieping en teambuilding. Er vond intensieve scholing plaats gericht op het omgaan met mensen met dementie en het aanbod van welzijnsactiviteiten aan mensen die door dementie in eerste instantie onwelwillend zijn.

### 2.3 Casemanagement Dementie

De vele aanmeldingen voor casemanagement resulteerden dit jaar opnieuw in een lange wachtlijst. Dit is niet alleen het geval bij Inovum; bij de meeste thuiszorgorganisaties die casemanagement bieden is dit het geval. Inovum blijft zich inzetten om wachtlijsten te verkorten.

De casemanagers zijn betrokken bij het Netwerk Gooi en Vechtstreek, waar samenwerking, overleg en intervisie plaatsvinden. Daarnaast werken de casemanagers samen met het Alzheimer Café, zij zijn lid van de werkgroep die de maandelijkse bijeenkomsten organiseert. Met ingang van het nieuwe jaar zal dit op de woensdagmiddag plaatsvinden in de Bethlehemkerk in Hilversum.

### 2.4 Wijkverpleging

*Cliëntenstop in de wijkverpleging*

In 2022 heeft de wijkverpleging te maken gehad met een hoge werkdruk. Deze hoge werkdruk werd

veroorzaakt door verschillende factoren: een groot tekort aan vaste medewerkers, afhankelijk zijn van inzet van ZZP'ers en een grotere zorgvraag vanuit de wijk. De grotere zorgvraag vanuit de wijk is o.a. veroorzaakt doordat andere zorgorganisaties een cliëntenstop hadden ingevoerd. De wijkverpleging van Inovum was later in het jaar ook genoodzaakt om geen nieuwe cliënten meer aan te nemen die bij bepaalde zorgverzekeraars verzekerd waren, aangezien het plafond bij sommige zorgverzekeraars al (bijna) bereikt was.

#### *Zorgplan = planning = realisatie*

In de afgelopen jaren is de administratieve last in de wijkverpleging steeds meer toegenomen. Een voorbeeld van deze 'administratieve last' is de minutenregistratie. Bij Inovum willen we daarom stoppen met de minutenregistratie en gaan werken met de methodiek zorgplan = planning = realisatie. Als we de nieuwe methode zorgplan = planning = realisatie hebben ingevoerd, gaan we op een andere manier declareren. We declareren dan de zorg die staat beschreven in het zorgplan. Dit betekent dat van tevoren wordt ingepland hoeveel tijd bij de cliënt wordt doorgebracht. De wijkverpleegkundige stelt een indicatie voor hoeveel zorg er nodig is en stelt een zorgplan op. Dit wordt vervolgens in de planning opgenomen.

We gaan werken volgens de methode zorgplan = planning = realisatie, zonder 'tenzij'. Alles wordt van tevoren ingepland en vastgelegd in het zorgplan. In het zorgplan staan drie soorten zorg beschreven die we leveren: de directe cliënttijd, de onplanbare zorg (bijvoorbeeld persoonsalarmering) en cliëntgebonden afstemmingstijd. Ook de onplanbare zorg en de cliëntgebonden afstemmingstijd worden van tevoren ingeschat, waardoor dit niet meer achteraf geregistreerd hoeft te worden. Bijvoorbeeld: Je bent bij een cliënt en je telefoneert met de huisarts, dan rapporteer je dat in het zorgplan, maar je registreert het niet meer apart. De indirecte tijd zit namelijk al in het gestandaardiseerde bedrag dat gedeclareerd wordt.

Deze nieuwe methodiek is een beweging van verantwoording over de bestede tijd naar verantwoording op basis van de inhoud. De wijkteams zullen minder tijd kwijt zijn aan tijdregistratie doordat de cliëntgebonden afstemmingstijd en de onplanbare zorg achteraf niet geregistreerd hoeft te worden. Ook zijn de wijkteams minder tijd kwijt aan tijdregistratie, doordat aan het einde van de dienst geen correcties worden doorgevoerd.

Het implementeren van de methodiek zorgplan = planning = realisatie, laat zien hoe moeilijk het kan zijn om de regedruk in de zorg te verminderen. De hele projectgroep werkt hard om dit te realiseren. In 2023 zullen we hiermee verder gaan.

#### *Palliatieve zorg thuis*

Er is een groeiende vraag naar kwalitatief hoogwaardige palliatieve zorg in de thuissituatie (PTZ). Inovum vindt het belangrijk deze zorg te kunnen bieden en hierin te blijven ontwikkelen. In 2022 hebben alle medewerkers – die dit nog niet hadden – een passende scholing palliatieve zorg gevolgd. Inovum neemt deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg Gooi en Vechtstreek. De wijkverpleegkundigen nemen deel aan de regionale werkgroep van stichting PaTz (palliatieve zorg thuis), een samenwerking tussen huisartsen, (wijk)verpleegkundigen en inhoudelijk deskundigen palliatieve zorg.



## 2.5 Volledig Pakket Thuis (VPT)

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) past in het politieke beleid van “scheiden van wonen en zorg” en is een passend product voor het verantwoord Langer Thuis Wonen. VPT kenmerkt zich door primair te focussen op persoonsgerichte zorg op maat waarbij het welzijn voorop staat. Secundair is de persoonlijke zorg en de huishoudelijke zorg. In het najaar van 2022 is een businesscase opgesteld over of en hoe Inovum dit product op de markt kan zetten. Besloten is om in 2023 een apart VPT-team op te richten.

De regionale samenwerking (RegioKompas) is voor dit product erg groot; inhoudelijk wordt goed samengewerkt en wordt ook gebouwd aan een regionale werkwijze.

## 2.6 Verpleeghuiszorg

### *Regionaal expertisecentrum NAH+*

Al jaren werken we op de Beukenhof met mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). De impact van NAH is groot voor de cliënt zelf en de omgeving en vraagt om hoog specialistische zorg en behandeling. Aan de zorgprofessionals worden hoge eisen gesteld. Het ministerie van VWS vraagt sinds 2019 om zorg voor specifieke doelgroepen zoals NAH en NAH+ te centraliseren in Regionale Expertise Centra (REC). Om in aanmerking te komen voor een REC moeten we voldoen aan veel toelatingscriteria. In september 2022 is een projectteam gestart om deze criteria te vertalen naar dagelijkse werkzaamheden. Denk daarbij aan het verbeteren van onze dagbesteding, onze inhuizingprocedure aanpassen maar ook inzetten op scholing voor medewerkers. In de tweede helft van 2023 wordt duidelijk of we formeel mogen opgaan voor een REC.

### *Vrijwilligers*

Ruim 150 vrijwilligers zijn momenteel actief binnen Inovum. Inzet van vrijwilligers biedt een grote meerwaarde voor bewoners en medewerkers, zeker met de tekorten op de arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim. In 2022 is het nieuwe vrijwilligersbeleid opgesteld en goedgekeurd door de Centrale Cliëntenraad.

Afgelopen jaar konden mede door inzet van de diverse vrijwilligers ruim 2300 activiteiten over alle drie de locaties plaatsvinden. Dit varieert van hulp bij groepsactiviteiten, tot 1 op 1 activiteiten, tot het wandelen met bewoners of een praatje op de kamer. In november hebben de vrijwilligers een feest aangeboden gekregen: ruim 80 mensen zijn deze avond bij elkaar geweest.

In het najaar werden de sessies ‘Samen zorgen voor een fijne dag’ gehouden, waarbij ook vrijwilligers mee konden praten en denken over de missie, visie en een fijne dag voor ons allemaal. Hier werd ook besproken dat zorg anders georganiseerd moet worden, waarbij naast de formele zorg (professionals in zorg en welzijn), de informele zorg (vrijwilligers en het sociale netwerk van de bewoners) een belangrijke rol in het welzijn van de bewoners heeft.

### *Informele zorg*

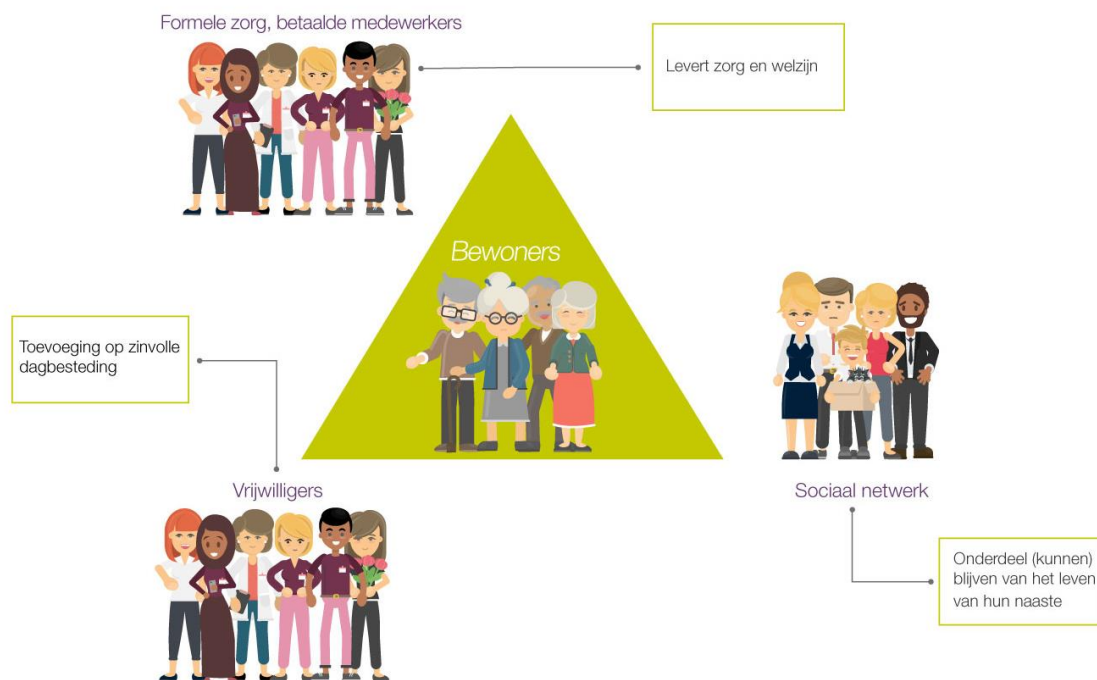
In 2022 is Inovum gestart met de introductie en uitleg over het begrip familieparticipatie. De naam zegt het al: familie die meedoet. Familie zien we als een breed begrip: naasten, vrienden, burens, oude clubgenoten etc. Familieparticipatie valt onder de Informele zorg.

In 2022 zijn binnen Inovum kleine stappen gezet om de informele zorg verder uit te gaan werken en in te gaan zetten voor het welzijn en de zorg van de bewoners. Dit wordt in 2023 verder uitgewerkt. Zonder inzet van de Informele zorg zullen we het in de toekomst niet gaan redden om de juiste welzijn en zorg te leveren, daarom staat dit onderwerp nu al hoog op de agenda van Inovum.

(Kleine) Voorbeelden van familieparticipatie die al plaatsvinden zijn:

- Op vast moment van de week koken op een huiskamer en daar in samenspraak met de collega's een feestje van te maken
- Familie ondersteunt bij verschillende activiteiten die in de verpleeghuizen worden georganiseerd. Bijvoorbeeld: een familielid ondersteunt wekelijks bij de handwerkactiviteit.
- Een familielid zorgt dat er één keer per maand op de woning van hun naaste een Indonesische maaltijd bezorgd wordt en deze familie schuift dan gezellig aan om met hun naaste en overige bewoners mee te eten.

### Samenwerken in de driehoek



## 2.7 Expertiseteam en eerstelijnsbehandeling

Het Expertiseteam is afgelopen jaar verder uitgebreid in de vorm van een extra triage verpleegkundige en een klinisch geriater als vast onderdeel van het team. Op cliëntniveau en binnen de keten met de huisartsen is een goede werkwijze neergezet. Interdisciplinair overleg vindt inmiddels plaats op reguliere basis, o.a. in de vorm van multidisciplinair overleg in de huisartsenpraktijk.

Er is samenwerking met andere zorgaanbieders in de regio, waarbij de diensten van het Expertiseteam ook ingezet worden voor bewoners van twee particuliere woonvoorzieningen.

Diverse diagnostiek- en zorgvragen worden beantwoord. Diagnostiek naar cognitieve stoornissen vormt een groot onderdeel van de werkzaamheden waardoor er minder druk is op de ziekenhuiszorg in de regio. Diverse teamleden zijn daarnaast gespecialiseerd en aangesloten bij Parkinson net.

Eind 2022 is het werkproces van het Expertiseteam geoptimaliseerd. Er zijn plannen gemaakt voor efficiëntere inzet van de diverse teamleden, dit vergroot het werkplezier en maakt dat kennis en kunde optimaal benut worden. Ook in 2023 heeft dit tot doel om een groeiende groep thuiswonende cliënten zo efficiënt mogelijk te bedienen.

Het Expertiseteam oriënteert zich op een samenwerking met leden van de vakgroep klinische geriatrie van het Tergooi MC. Deze samenwerking draagt bij aan een optimale verdeling van cliënten binnen de zorgketen.

In 2022 zijn collega's van het Expertiseteam naast de reguliere dienstverlening en werkzaamheden ook verbonden met regionale projecten (bijv. IMOZ), waardoor snelle afstemming met huisartsen en zorgverleners mogelijk is. Dit heeft succes, en ook in de toekomst blijven we focussen op deze samenwerking met alle partners in de regio (VVT, Ziekenhuizen, Huisartsen, welzijn e.d.).

## 3. Ontwikkelingen in personeelszaken

Bij Inovum werken zo'n 600 mensen. Dit zijn fulltime- en parttimekrachten, oproepkrachten, leerlingen en stagiairs. Samen met 150 vrijwilligers zetten zij zich dagelijks in voor de zorg en welzijn van de bewoners en cliënten. Onze missie is om samen, met collega's, vrijwilligers en met bewoners en naasten, te zorgen voor een fijne dag.

### 3.1 Recruitment

In mei 2022 is Inovum gestart om de basis op orde te brengen voor Recruitment: zichtbaarheid is vergroot op sociale mediakanalen, er is een marktscan uitgevoerd naar het aantal mensen dat de functie van verzorgende kan vervullen in een straal van 40 kilometer rondom Loosdrecht. Daarnaast is de nieuwe Werken bij Inovum website geoptimaliseerd. Dit zorgt ervoor dat mensen de website makkelijker kunnen vinden, waardoor er meer bezoekers komen.

### 3.2 Aantrekkelijk werkgeverschap

Inovum is in 2022 gestart met het op orde brengen van het functiehuis. De aanleiding hiervoor is dat het bestaande functiehuis is verouderd, er zijn niet beschreven functies en het gebruik van competenties en ontwikkelmogelijkheden voor alle medewerkers zijn niet consequent gehanteerd of aanwezig in de functieprofielen. Het op orde brengen van het functiehuis is een groot project die we ook daarom in stappen gaan doen in de periode 1 november 2022 tot en met 1 september 2023.

### 3.3 Verzuim

Het verzuim bij Inovum is de laatste jaren een veelbesproken onderwerp binnen Inovum. Dit is niet zonder reden: het verzuimpercentage bevindt zich op een te hoog niveau. De impact van corona is groot, het maatschappelijke beeld van vermoeidheid en ziekte door corona zien we bij Inovum terug. Daarnaast speelt er door o.a. inflatie en de energiecrisis multi problematiek in de privésfeer. Dit heeft zijn weerslag op de medewerkers van Inovum. Er zijn veel mensen die langdurig ziek zijn en het systeem waarbinnen zieke medewerkers begeleid en ondersteund worden functioneert niet optimaal. Er is ook nog niet genoeg aandacht besteed aan het voorkomen van verzuim. De activiteiten die in 2022 hebben plaatsgevonden: dossiercontrole, ontwerpen instrumenten leidinggevenden, inzet casemanager verzuim zijn waardevol en noodzakelijk (geweest). Deze hebben echter nog niet voldoende geleid tot verdere verlaging van het verzuimpercentage.

### 3.4 Van Zelfroosteren naar Basisroosters

#### *Basisroosters*

Medewerkers vragen om voorspelbaarheid en zeggenschap in de roosters. Daarom is Inovum overgestapt naar een andere roostermethodiek en zijn in 2022 basisroosters ingevoerd. Ook vanuit de organisatie/bedrijfsvoering zijn er belangrijke voordelen aan deze roostermethodiek. Er zijn echter een aantal voorwaarden aan verbonden voor een succesvolle en duurzame invoering.



### *Wat is een basisrooster?*

Het Basisrooster is geen vast rooster maar een uitgangspunt voor het perioderooster, waarbij steeds gekeken wordt of er ook aan de gewenste bezettingseis voldaan wordt. Een basisrooster is een individueel repeterend rooster. Elke medewerker krijgt een uniek rooster over een periode van 8 weken, waarbij rekening wordt gehouden met ieders vaste roosterwensen. Na week 8 volgt opnieuw week 1. Wanneer een afdeling kiest voor een basisrooster, dan kies je voor rust, regelmaat en voorspelbaarheid. Deze waarden staan centraal en vormen het uitgangspunt voor het roosterproces. De uitdaging daarbij is dat het geplande (gepubliceerde) basisrooster zoveel mogelijk overeenkomt met het feitelijk (gerealiseerde) rooster en dat hier zo min mogelijk mutaties op plaatsvinden. Een basisrooster schept namelijk verwachtingen naar zowel organisatie als medewerkers: iedereen kan bouwen op het rooster en deze moet niet door allerlei factoren makkelijk gewijzigd worden. Als je kiest voor een basisrooster, moet het uitgangspunt zijn dat als er wijzigingen moeten plaatsvinden, dit minimale impact heeft op het afgesproken ritme.

## **3.5 Inzet derden**

Na de invoering van de basisroosters was een logische stap om meer controle te krijgen over de inzet van PNIL (Personeel Niet In Loondienst). Inovum is een goede werkgever; staat klaar voor zijn medewerkers, biedt uitdagende functies en probeert medewerkers en teams aan zich te binden. Dat gaat niet zonder slag of stoot. De arbeidsmarkt werkt niet echt mee en de uitdagingen omtrent Covid hebben het ook niet makkelijker gemaakt. De arbeidsmarkt is op twee manieren in beweging. Enerzijds is er krapte door de groeiende vraag en het gebrek aan goed gekwalificeerde medewerkers. Anderzijds is er een verschuiving van medewerkers in loondienst naar zorgverleners die als zzp'er opdrachten willen vervullen. Voor Inovum is dit een uitdaging.

Na een intensieve onderzoeks-, selectie- en inkoopprocedure is er gekozen om te werken met een aantal preferred suppliers. Vervolgens zijn de processen van het inhuren van extern personeel in kaart gebracht. Dit heeft geresulteerd in uniforme processen m.b.t. de inhuur van PNIL. Deze processen worden in 2023 verder geoptimaliseerd en geïmplementeerd.

## **3.6 Capaciteitsmanagement**

In 2022 is gestart met de inrichting van de planafdeling, die verantwoordelijk zal zijn voor alle plan- en roosteractiviteiten binnen Inovum, zowel intramuraal, extramuraal en WMO. De intramurale roosterprocessen zijn begin 2022 opnieuw ingericht en vastgesteld. Hier wijzigt dan ook niets in, slechts dat we daadwerkelijk uitvoering gaan geven aan de beschreven procedure in het roosterprotocol.

Hiernaast is op grond van de WLZ en Zvw inkomsten een herijking gemaakt van de norminzet (o.b.v. NZA normen) en is dit afgezet tegen de werkelijk geroosterde inzet per intramurale locatie. De uitkomsten hiervan vormen nu de basis om te komen tot aangepaste roosters waarbij norm en werkelijkheid gelijk aan elkaar worden.

## **3.7 Klant contactcentrum**

In 2022 is een start gemaakt met de inrichting van de afdeling Klant Contact Centrum. Deze afdeling zal verantwoordelijk zijn voor de gehele advisering naar cliënten en potentiële cliënten/familie omtrent de verschillende zorg-, verblijf- en ondersteuningsvormen. Deze afdeling is eveneens verantwoordelijk voor alle administratieve processen, niet zijnde zorginhoudelijke administratieve

processen, die uiteindelijk moeten resulteren in een juiste en volledige declaratie van geleverde zorg/ondersteuning.

De processen zijn inzichtelijk gemaakt en in 2023 moet de afdeling gevormd zijn. De afdelingen backoffice extramuraal, backoffice huishouding/WMO en Zorgbemiddeling gaan dan op in deze afdeling. Hiermee verminderen we de personele kwetsbaarheid. Daarnaast ontstaat er een vloeiendere en efficiëntere procesinrichting en betere samenwerking tussen intra-, extramuraal, wijk en huishouding.

# 4. Ontwikkelingen op organisatieniveau

De ondersteunende diensten zoals administratie, facilitaire dienst, ICT-afdeling, directiesecretariaat en beleids- en communicatieadvies zorgen er mede voor dat processen goed lopen en dat de collega's in de zorg, welzijn en behandeling hun werk goed kunnen doen. Het afgelopen jaar hebben we samen gewerkt aan o.a. de onderstaande projecten.

## 4.1 Missie en visie

Het afgelopen jaar hebben we de missie, visie en de strategische doelen uit 2019 (het Gele boekje) van Inovum aangescherpt. Dat was nodig, omdat sinds 2019 in de zorg veel is gebeurd en veranderd. De context is mede door de corona pandemie versneld aan het veranderen. De vraag naar ouderenzorg zal rond 2040 verdubbeld zijn en het arbeidspotentieel waarschijnlijk gehalveerd. Daarnaast is de tendens dat mensen langer thuis zullen blijven wonen. Reden temeer om een heldere focus te kiezen: wie zijn we als Inovum en waar staan we voor? Helder zijn in waar we voor gaan en waar we voor staan geeft richting, helpt ons in het maken van keuzes, inspireert ons.

Rekening houdend met de gewijzigde context heeft het MT onder leiding van de verandermanager, samen met een afvaardiging van de OR en CCR, de missie en de visie aangescherpt. "Samen zorgen voor een fijne dag" voor onze bewoners, cliënten en collega's is onze leidraad en missie geworden. Een heldere eenvoudige boodschap. We doen dit samen, met ruimte voor eigen regie en met een liefdevol hart.

In het najaar hebben we een start gemaakt met negen bijeenkomsten waarbij in totaal 450 mensen, intramuraal en extramuraal, collega's, vrijwilligers, OR, Raad van Toezicht en cliëntenraden gezamenlijk ideeën uitwisselden. Dit vormde het begin van een proces van met elkaar bedenken hoe we anders kunnen werken. Wat vinden we een fijne dag, hoe zien we samen en eigen regie en hoe gaan we dat vormgeven?

In november hebben we in het Singer theater Laren de voorstelling Dag Mama 2 aangeboden aan alle collega's, vrijwilligers, eerste contactpersonen en regionale partners. Dit hebben we o.a. kunnen doen dankzij de subsidie van het Mr Roelsefonds. Deze gezamenlijke belevenis geeft een impuls aan het centraal stellen van de cliënt en de samenwerking tussen formele en informele zorg.

Wat de missie gaat betekenen voor gedrag en cultuur gaan we al werkend mee verder in 2023. Gedrag en cultuur veranderen niet vanzelf en hebben tijd nodig.

## 4.2 Kwaliteit@

Met de hernieuwde missie gaan we ook ons kwaliteitsdenken hierop aanpassen. Inovum gaat werken met een nieuwe kwaliteitsmethodiek (kwaliteit@), waarbij het welzijn van de bewoners centraal staat. Dit wordt zichtbaar gemaakt in 10 klantbeloften. Klantbeloften geven vooraf duidelijkheid wat er verwacht mag worden richting bewoners en het hele netwerk rondom bewoners: formeel en informeel. Door dagelijks inhoud en sturing te geven aan de klantbeloften ontstaat er kwaliteit waarbij het welzijn voorop staat. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vertaald in de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@. In 2022 hebben we een 'basis op orde toets' gedaan. De implementatie en verdere ontwikkeling van deze methodiek zal in 2023 plaatsvinden.

### 4.3 Facilitaire zaken

Op het gebied van facilitaire zaken zijn er een aantal ontwikkelingen geweest in 2022. Het winkeltje op de Beukenhof is in maart gesloten en heeft plaatsgemaakt voor de Brasserie, een gelegenheid waar je kunt eten en drinken en activiteiten worden geboden. Deze is geopend in april. Met het openen van de Brasserie op de Beukenhof is ook de receptie gesloten, deze taken zijn voornamelijk bij de nieuwe Servicedesk belegd en deels bij de gastvrouwen van de Brasserie. Ook op Gooiers Erf is in november een brasserie geopend.

Inovum is voor de levering van boodschappen overgestapt van verschillende leveranciers voor boodschappen en maaltijden naar één leverancier (Huskes).

### 4.4 Servicedesk en Topdesk

In 2022 is er een start gemaakt met het opzetten van een integrale servicedesk. Het implementeren van een centrale servicedesk en Topdesk zorgt voor het creëren van één ingang voor alle vragen, verzoeken, storingsmeldingen en informatievragen van medewerkers. In 2022 is gewerkt aan de procesbeschrijvingen en aan de inrichting van Topdesk. Dit zal in 2023 vervolg krijgen, met als doel medewerkers te ontzorgen en meldingen efficiënter af te handelen.

### 4.5 ICT

De afdeling ICT heeft dit jaar processen rondom cliënt en medewerker gedigitaliseerd, geoptimaliseerd en geïmplementeerd. Concreet zijn dit de volgende projecten:

- Usermanagement; Systematisch inrichten van het onboarding proces van medewerkers met als doel efficiënt gebruik van systemen.
- Medido (thuiszorg); Het toedienen en registeren van medicatie in de thuiszorg vindt vol automatisch plaats.
- Beeldbellen (Thuiszorg); Medewerkers en cliënten hebben de beschikking over de mogelijkheid om via beeld te communiceren.
- Officiële status Digicoaches: Het MT heeft het besluit genomen dat de digicoaches een vaste rol krijgen bij:
  - Warm welkom nieuwe medewerkers
  - Digitaal vaardig maken van bestaande medewerkers
  - Introductie van nieuwe technologie
  - Bijhouden eigen kennis en samenwerking ICT-afdeling
- Laatste fase uitrol SOS (Slimme Optische Sensor). De PG afdelingen van de Beukenhof, Veenstaete en de Gooiers Erf beschikken nu over dezelfde zorgarmering
- Uitrol nCare (elektronische toedienregistratie) in de wijkteams
- Aantal ONS projecten zijn gestart en kennen een vervolg in 2023
  - Capaciteitsplanning
  - Zorgplan=planning=realisatie
  - Hooi op je vork

Regionaal is er onderzoek gedaan om de diverse gebruikte elektronische cliënten dossiers (ECD's) in de regio eenvoudiger toegankelijk te maken voor zorgmedewerkers van de vier grote zorgaanbieders. Dit krijgt in 2023 een vervolg.



# 5. Leren en ontwikkelen

Bij Inovum maken we het voor medewerkers aantrekkelijk om hun kennis te verbreden of te verdiepen. Dit stimuleren we ook. Het opleidingsbeleid 2020-2024 en het opleidingsplan zijn hierbij richtinggevend.

## 5.1 Leren en ontwikkelen binnen Inovum

De afdeling Leren en Ontwikkelen heeft dit jaar op verschillende onderwerpen een bijdrage geleverd aan de organisatiestrategie en het functioneren van leidinggevendenden, medewerkers en teams.

### *Basis op orde*

De afdeling Leren en ontwikkelen heeft alle verplichte opleidingen onder de loep genomen en aangepast (bevoegd en bekwaam voor wat je nodig hebt in je werk). Scholing en toetsing van af-en-toe-nodig vaardigheden is nu op aanvraag beschikbaar.

De afdeling L&O heeft de visie op leren en ontwikkelen herzien en 11 thema's geïdentificeerd die belangrijk zijn voor het (toekomstige) functioneren van de organisatie: BHV, zorgtechnologie, hospitality, vrijwilligers, NAH/REC, RZA, methodisch werken in de intramurale zorg, Huishoudelijke Hulp (wijk), Leerportaal (LMS) en Leiderschap. Hier zijn intussen aan toegevoegd: extra focus op werven en begeleiden studenten en L&O als onderwerp op de agenda bij leidinggevendenden.

Daarnaast is de BHV-scholing herzien en uitgebreid naar alle medewerkers die 24 uur of meer werken om de BHV-bezetting op orde te krijgen.

### *Studenten en leercoaches*

De afdeling L&O heeft een initiatiefplan gemaakt om leercoaches aan te nemen. Deze leercoaches richten zich op de praktische begeleiding van studenten op de werkplek en op het lesgeven en coaches van werkbegeleiders. Hierdoor worden medewerkers ontlast en kunnen ze zich richten op de zorg voor onze cliënten, terwijl tegelijkertijd de studenten beter aan Inovum worden gebonden (zodat ze na hun afstuderen bij ons in dienst komen). Leercoaches worden deels geworven uit de (verzuimende) 50+ populatie van zorgmedewerkers (voorkomen uitval en verzuim).

In 2022 zijn 15 studenten meer opgeleid (135), in vergelijking met 2021 (120). Na het afstuderen wil Inovum deze studenten graag in dienst nemen.

### *Leren en ontwikkelen bij Inovum*

Er zijn verschillende acties ondernomen op het gebied van leren en ontwikkelen. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- Er is scholing ontwikkeld voor huiskamermedewerkers intramuraal en huishoudelijke dienst van de (toekomstige) VPT om ADL taken uit te voeren en zo het zorgpersoneel te helpen met de verzorging van onze cliënten.
- Er is intervisie opgestart voor wijkverpleegkundigen (aandacht, competentieontwikkeling, professionalisering)
- Om leren, ontwikkelen en toetsen dicht bij de werkplek te brengen (en werknemers en studenten anders met elkaar in contact te brengen), is de afdeling L&O binnen de Beukenhof en het Gooiers Erf bezig met de inrichting van een learninglab/ skillslab.
- De praktijkbegeleiders volgen de student niet meer van begin tot het einde van de opleiding, zij zijn nu verbonden aan een locatie en hebben de wijkteams verdeeld. Door aanwezig te zijn op de

locatie zijn ze meer zichtbaar voor de studenten. Dit is goed ontvangen, omdat er veel directer contact is. Daarnaast hebben de praktijkbegeleiders veel direct contact met de werkbegeleiders waardoor ze ervoor hebben gezorgd dat zij minder zijn uitgevallen.

## 5.2 Waarborgen van Kwaliteit en Veiligheid

Iedereen bij Inovum, professionals en vrijwilligers, gaat elke dag voor kwaliteit en veiligheid van zorg. Dit is integraal onderdeel van ieders denken en doen. Inovum werkt met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging, om te reflecteren en de zorg te blijven verbeteren. De onderwerpen in dit jaarverslag zijn hier o.a. een uitwerking van. Dit jaarverslag is daarmee ook het kwaliteitsverslag.

Over de landelijk afgesproken kwaliteitsindicatoren rapporteren we naar de overheid. De meting bestaat uit het aanleveren van data over drie verplichte indicatoren en twee keuze-indicatoren:

- Advanced Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken
- Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger
- De wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten

Inovum blijft alert op wat beter kan. Om de kwaliteit van onze zorg en welzijn te monitoren, organiseert Inovum interne audits en voert waarderingsonderzoeken uit onder cliënten, bewoners, contactpersonen, vrijwilligers en medewerkers middels o.a. de PPP-metmethode. Daarnaast leren we van externe audits en incident- en klachtmeldingen.

### *Meetmethode Positive Perception Program*

Middels de Positive Perception Program (PPP) meetmethode voert Inovum waarderingsonderzoeken uit onder cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers. Dit is een methode van PPP-zorg. We gebruiken dit bijvoorbeeld voor het waarderingsonderzoek onder revalidatie cliënten. Dit is een continue meting, op deze manier worden verbeterpunten direct opgepakt. De PPP-methode is ook ingezet voor het ophalen van de ervaringen of ideeën van cliënten, naasten en medewerkers, bijvoorbeeld m.b.t. de nieuwe brasserie of de kernwaarden.

### *Interne audits*

Naast de waarderingsonderzoeken en externe audits worden verschillende interne audits uitgevoerd, zoals de eerdergenoemde hygiëne audits en de hygiëne QuickScans. Deze resultaten worden op zowel teamniveau als locatie- en organisatieniveau besproken en verbeterpunten zijn opgepakt.

### *Belinterviews*

De cliënttevredenheid in de verpleeghuizen wordt gemeten door middel van een waarderingsonderzoek van Zorgkaart Nederland. We hebben belinterviews ten behoeve van Zorgkaart Nederland uitgevoerd. De waardering van cliënten en familie voor de verpleeghuizen van Inovum was in 2022 een 7,8. De laatste jaren zien we een stijgende lijn: het gemiddelde cijfer is toegenomen met 0,5. Het landelijke gemiddelde ligt op een 8,3.

### *PREM wijkverpleging*

In de thuiszorg hebben we de PREM-wijkverpleging (Patiënt Reported Experience Measure) uitgevoerd. In 2022 hebben we een gemiddelde waardering van een 8,7 gekregen. Uit de waardering komt naar voren dat het om de kleine dingen gaat die de dag kleur geven. Samen, met eigen regie en

met een liefdevol hart. Dit klinkt door in de reacties van de cliënten: “Er wordt goed naar mij geluisterd”, “Goede afstemming en knap dat er ondanks personeelstekort en corona altijd iemand is” en “Geeft mij het gevoel om nog enigszins zelfstandig te zijn”.

#### *Externe audits*

Inovum beschikt over het kwaliteitskeurmerk NEN-EN-ISO 9001: 2015. Dit betekent dat Inovum elk jaar laat toetsen of wij de processen in onze zorg- en dienstverlening doeltreffend en doelmatig georganiseerd hebben, afgestemd op de behoefte van de cliënt. Deze toetsing gebeurt door een onafhankelijk toetsingsbureau. Ook dit jaar is uit de externe toetsing gebleken dat wij aan het keurmerk voldoen. De verbeterpunten die uit deze toetsing naar voren kwamen, hebben we opgepakt.

#### *Meldingen incidenten cliënten*

Incidenten rond cliënten worden gemeld en direct op individueel niveau besproken en opgepakt. Daarnaast worden de meldingen per kwartaal op teamniveau en op organisatieniveau besproken en geanalyseerd. Hieruit kunnen we punten ter verbetering halen. De meest voorkomende incidenten in 2022 zijn, evenals voorgaande jaren, val-, medicijn- en agressie incidenten.

In 2022 is één melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De melding ging over de vermissing van opiumwetmiddelen. Naar aanleiding van deze melding is een intern onderzoek ingesteld. Om de melding goed te kunnen beoordelen heeft de inspectie aanvullende vragen gesteld over de omstandigheden rond de vermissing van de opiaten. De inspectie heeft het interne onderzoek van Inovum als zorgvuldig beoordeeld en de getroffen verbetermaatregelen om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen zijn voldoende. Hiermee is het onderzoek van de Inspectie afgerond.

#### *Klachten*

Cliënten van Inovum kunnen rekenen op de klachtenfunctionaris van Quasir BV, die vanuit de onafhankelijke rol vormgeeft aan de functie. Met ingang van 9 mei 2022 is mevrouw C. Vijfhuizen gedetacheerd als klachtenfunctionaris bij Inovum.

Niet alleen het bemiddelen van klachten, maar ook het besef overbrengen dat je kunt leren van klachten is tevens een belangrijk onderdeel van de functie. De werkwijze van de klachtenfunctionaris is laagdrempelig, en is gericht op het voorkomen van escalaties en in vertrouwelijkheid zoeken naar oplossingen. Het doel is verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

In 2022 hebben 29 mensen een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris. In de meeste gevallen zijn de mensen die een klacht hebben ingediend tevreden met de afhandeling door zowel Inovum zelf als de afhandeling door de klachtenfunctionaris. De nadruk heeft in 2022 gelegen op het leren kennen van de organisatie en bezoeken aan de locaties en kennismakingsgesprekken met de managers. Er is een viertal presentaties gegeven voor zorgpersoneel in vier verschillende teams met als thema ‘omgaan met lastige lieden’.

### **5.3 We blijven leren, samen met ons netwerk**

Inovum zoekt actief de samenwerking op met andere partijen. Zo nemen we deel aan verschillende leernetwerken, zowel regionaal als landelijk. Als organisatie, maar ook individuele collega's zijn aangesloten bij grote en kleine netwerken, samenwerkingsverbanden en intervisiegroepen. Zo leren en ontwikkelen we samen. Naast onderstaande is Inovum ook nog actief in verschillende regionale

projecten. Zo nemen we deel aan de Coalitie kwetsbare ouderen, het regionaal overleg corona, de Intensivering Huisartsenzorg met wijkverpleegkundigen, de Samenwerking VVT, Huisartsenpost (HAP) en zijn we onderdeel van de stuurgroep Hersenletselnetwerk UG&V.

#### *Lerend netwerk*

Inovum maakt onderdeel uit van een lerend netwerk met Accolade Zorggroep, Amaris, Charim en De Haven. Zowel de bestuurders als de kwaliteitsadviseurs komen regelmatig bij elkaar om in gesprek te gaan over actuele thema's, om zo met en van elkaar te leren.

#### *Wereldcafé*

De toenemende vraag naar wijkverpleging en de krapte op de arbeidsmarkt is voor alle zorgorganisaties een grote uitdaging. Om hierin samen op te trekken en van elkaar te leren, zijn we met Amaris, Hilverzorg en Vivium een wereldcafé gestart in 2021. Ook in 2022 is Inovum actief betrokken geweest bij het wereldcafé. In het wereldcafé is gedacht over o.a. de volgende onderwerpen: capaciteitsplanning (samen één cliënt bedienen zonder onderaanneming), inzet hulpmiddelen, digitaal samenwerken (één zorgplan per cliënt). In werkgroepen zijn deze onderwerpen verder uitgewerkt en uitgedacht. Er worden regionaal afspraken gemaakt, zodat de wijkverpleging in de regio deze onderwerpen op eenzelfde manier aanvliegt.

#### *Regionale samenwerking en positionering extramurale zorg*

Doel van het project is te komen tot een betere samenwerking van verschillende partijen (op het gebied van zorg en welzijn) in de wijk, waarbij zowel van professionele hulp gebruik gemaakt gaat worden als van informele hulp. Hiervoor wordt met behulp van een sociale kaart de verschillende partijen in de wijk in kaart gebracht. De wijkverpleegkundige zal als een spin in het web van deze partijen gaan functioneren.

#### *Regionale Zorgacademie*

In de regio vonden verschillende ontwikkelingen plaats op het gebied van leren en ontwikkelen. De Regionale Zorgacademie (RZA) is gelanceerd. Inovum heeft zich gecommitteerd aan het afnemen en begeleiden van 6 studenten. In 2022 zijn in totaal 3 studenten gestart via de RZA.

Een aantal grotere VVT-organisaties in de regio (Amaris en Hilverzorg) heeft een eigen leerafdeling ingericht en trekken daarmee studenten uit de markt. Inovum heeft hierop gereageerd door een intensieve samenwerking met MBO Hilversum aan te gaan voor het passend opleiden van medewerkers en het werven van studenten voor Inovum, en tegelijkertijd het inrichten van de Beukenhof als leer-werkplek voor voornamelijk BBL studenten en het inrichten van het Gooiers Erf als leer-werkplek voor BOL studenten, waarbij BOL studenten worden verleid om over te stappen naar een BBL-opleiding en deze in de praktijk bij Inovum te doen.

#### *Regiokompas*

Deze samenwerking op verschillende onderwerpen heeft in de regio Gooi-Vechtstreek-Almere geresulteerd in het RegioKompas, een samenwerkingsprogramma tussen 10 VVT-organisaties en het Zilveren Kruis. In dit programma worden de ambities en doelen van de gezamenlijk opgestelde regiovisie uitgevoerd.





## 6. Medezeggenschap en besluitvorming

De Governancecode Zorg is een belangrijke leidraad voor de wijze waarop Inovum wordt bestuurd en hoe het toezicht is georganiseerd. De Governancecode Zorg is een gedragscode die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen. Begrippen als respect voor elkaar, afspraken nakomen, verantwoordelijk zijn, privacy en met elkaar in gesprek blijven nemen daarin een centrale plaats. De code is zo opgesteld dat deze stimuleert tot reflectie op en het gesprek over het functioneren van bestuurders en toezichthouders en hun onderlinge verhouding.

Bij Inovum krijgt de Governance vorm in het goede gesprek tussen de bestuurder en de toezichthouders en adviesorganen. Het MT laat zich - afhankelijk van het onderwerp - adviseren door verschillende toezichthouders en adviesorganen: de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad en Lokale cliëntenraden. Daarnaast betreft het MT ook anderen bij het beleid en de besluitvorming hierover, bijvoorbeeld de specialist ouderengeneeskunde, senior verpleegkundigen en zorgmedewerkers.

### 6.1 Raad van Toezicht (RvT)

De samenstelling en werkwijze van de raad zijn vastgelegd in de statuten van Inovum en in het reglement raad van toezicht. De nadruk ligt op integer en onafhankelijk functioneren van de raad. De leden hebben verschillende deskundigheden en achtergronden, en hebben geen privébelang bij de stichting. Tenminste één lid beschikt over ruime kennis van de zorgsector. De raad van toezicht is integraal en als geheel verantwoordelijk voor het toezicht op de stichting en het bestuur. De raad van toezicht vraagt de raad van bestuur naar haar afwegingen bij besluiten en toetst dit aan de statutaire opdracht, haar maatschappelijke taak en relevante ontwikkelingen. De raad van toezicht is tevens beschikbaar als klankbord en adviseur voor de raad van bestuur. Tot slot vervult de raad van toezicht de werkgeversfunctie naar de leden van de raad van bestuur

Samenstelling raad van toezicht december 2022:

- Drs. A.E.M Vink
- Drs. R.P.J. van Breemen
- Ir. S.G.C. Keulemans-ter Kuile MhBA
- Drs. J.M. Mostert MSc (vice-voorzitter)
- Dhr. W.A. Roobol, arts (niet praktiserend) (voorzitter)

In 2022 is de samenstelling van de raad van toezicht niet gewijzigd. Het lidmaatschap van de heer Vink eindigt per eind 2022 in verband met het aflopen van de benoemingstermijn. De procedure voor de werving van zijn opvolger is in gang gezet. Op de Inovum website staat een overzicht met de [nevenfuncties](#) van de leden van de raad van toezicht.

De raad van toezicht kent drie commissies: de commissie kwaliteit en veiligheid, de financiële auditcommissie/ bouwadvies commissie en de remuneratiecommissie. De leden van de raad van toezicht ontvingen in 2022 een vergoeding die binnen de normen van de Wet Normering Topinkomens viel.

#### *Jaarbericht 2022*

Onder leiding van de interim bestuurder, mw. Siety de Jager, zijn een groot aantal ontwikkelingen die door Corona waren gestagneerd weer in gang gezet en nieuwe ontwikkelingen opgestart. Wij zijn

mw. De Jager erkentelijk voor haar deskundige en betrokken inzet. Medio 2022 hebben we afscheid genomen van onze bestuurder, mw. Mariët de Zwaan. De Raad van Toezicht is mw. De Zwaan erkentelijk voor haar grote inzet voor en haar bijdrage aan de ontwikkeling van Inovum. Vanaf 1 november 2022 vormen mw. Judith Flens en de hr. Martin Geurts de nieuwe Raad van Bestuur van Inovum. De Raad van Toezicht is verheugd met hun benoeming en wenst hun veel succes.

Naast de gevolgen van COVID-pandemie en de impact daarvan op de zorg zijn onder andere de volgende belangrijke onderwerpen in de vergadering van de raad van toezicht met de raad van bestuur besproken:

1. Kwaliteit van zorg
2. Personeelsbeleid, in- en uitstroom en verzuim
3. Strategische keuzes
4. Exploitatie
5. Jaarrekening en jaarverslag 2022
6. Kaderbrief en begroting 2023
7. Nieuwbouw en renovatie
8. Samenwerking in de regio
9. Herinrichting Centraal bureau

Voorafgaand aan deze plenaire vergaderingen van de raad van toezicht zijn deze onderwerpen meer in detail in de respectievelijke commissies voorbesproken.

Regelmatig ook heeft constructief overleg plaatsgehad met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad, zowel over bovengenoemde onderwerpen als over benoeming van de nieuwe raad van bestuur.

## **6.2 Ondernemingsraad (OR)**

De OR bestaat uit 9 zetels waarvan 7 zetels een vaste bezetting kennen en 2 zetels op projectbasis kunnen worden ingevuld (flexzetels). De OR heeft ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

De OR vergadert tweemaal per maand onderling en eenmaal per zes weken met een bestuurder. Tweemaal per jaar heeft de OR overleg met de raad van toezicht en eenmaal per jaar met de centrale cliëntenraad. Na twee jaar afwezigheid van de covid-pandemie hebben deze bijeenkomsten in 2022 weer plaatsgevonden.

Het afgelopen jaar zijn o.a. de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- PNIL (personeel niet in loondienst) naar PIL (personeel in loondienst);
- ANW (avond – nacht – weekend dienst);
- aanpassen bestuursstructuur;
- aanpassen organisatiestructuur;
- afstoten GRZ/ELV;
- ontwikkelen VPT;
- aanpassen behandeldienst;
- vormen van een centrale planafdeling en een klantcontactcentrum;
- vrijwilligersbeleid;

Naar aanleiding van deze en andere onderwerpen heeft de OR advies of instemming uitgebracht conform de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

Daarnaast is de OR betrokken geweest bij het aanstellen van de nieuwe bestuurders en manager huisvesting facilitair en inkoop.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar het jaarverslag van de ondernemingsraad.

### **6.3 De centrale cliëntenraad en lokale cliëntenraden**

De centrale cliëntenraad (CCR) bestaat uit vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden (LCR-en) van de verpleeghuizen Beukenhof, Gooiers Erf/Veenstaete en Thuiszorg (voor alle inwoners in het werkgebied van Inovum die thuiszorg ontvangen) en een onafhankelijk voorzitter. De CCR en LCR-en hebben gewerkt volgens de Medezeggenschapsregeling voor de Centrale Cliëntenraad en LCR Beukenhof, Gooiers Erf/Veenstaete en Thuiszorg dat met de bestuurder is opgesteld. De CCR krijgt ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

De CCR vergadert maandelijks, telkens een deel 'intern overleg' en een deel overleg met de bestuurder. Steeds is per onderwerp bekeken of een advies / instemmingsaanvraag nodig is of volstaan kan worden met het geven en delen van informatie.

In 2022 heeft de CCR advies uitgebracht over verschillende onderwerpen. Een nadere uitwerking treft u aan in het jaarbericht. De CCR heeft het afgelopen jaar in een open en transparante sfeer haar kritische vragen gesteld en suggesties meegegeven aan de inrichting van Inovum in relatie tot de actuele ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Dit heeft geleid tot een zorgvuldig onderbouwd advies van de CCR. Het gezamenlijk optrekken met de bestuurder ervaart de CCR als uiterst plezierig.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar het [jaarbericht](#) van de CCR.

### **6.4 Professionele Adviesraad**

In 2022 is het besluit genomen om een Professionele Adviesraad (PAR) op te richten binnen Inovum. De PAR is een adviesgroep waarin intramurale en extramurale collega's zitting nemen (vanuit welzijn, zorg en behandeling). Het doel van de PAR is dat zij vanuit een beroepsinhoudelijk inzicht gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de bestuurders. Dit om de kwaliteit van zorg te waarborgen en verbeteren. In 2023 zal de werving en training van de PAR plaatsvinden en zullen zij naar verwachting de eerste adviesaanvragen in behandeling gaan nemen.

### **6.5 Contact tussen de verschillende raden**

Regelmatig werden mogelijkheden gecreëerd voor de verschillende raden om met elkaar of met anderen in de organisatie in gesprek te gaan. De raad van toezicht, centrale cliëntenraad en ondernemingsraad zijn betrokken geweest bij de strategische keuzes Inovum, begroting 2023, jaarplan 2023. Verschillende leden van de raden zijn betrokken bij organisatiebrede onderwerpen zoals de (versoepeling) bezoekenregeling, alcoholbeleid, vrijwilligersbeleid en de corona aanpak op locaties.



Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Inovum
Postadres	Nieuw-Loosdrechtsedijk 24
Postcode	1231 KX
Plaats	Loosdrecht
Bezoekadres	Lindelaan 101C, Loosdrecht
Telefoonnummer	035 – 58 88 555
Identificatienummer	NZa 650-8765
Nummer Kamer van Koophandel	41149733
E-mailadres	info@inovum.nl
Internetpagina	www.inovum.nl