



Een kleurrijk palet van zorg en wonen

Jaarverantwoording 2010

Status: goedgekeurd door Raad van Toezicht op 17 mei 2011
vastgesteld door Raad van Bestuur op 17 mei 2011

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Uitgangspunten van de verslaggeving	5
2 Profiel van de organisatie	6
2.1 Algemene identificatiegegevens	6
2.2 Structuur van het concern	6
2.3 Kerngegevens	7
2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	7
2.3.2 Patiënten/cliënten, productie, personeel en opbrengsten	8
2.3.3 Werkgebieden	9
2.4 Samenwerkingsrelaties	9
2.4.1 Zorgkantoor Zwolle	9
2.4.2 Zorgverzekeraars	9
2.4.3 Allianties	9
2.4.4 Deelname aan stichtingen	10
2.4.5 Overige samenwerkingsrelaties	11
3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	13
3.1 Normen voor goed bestuur	13
3.2 Raad van Bestuur	13
3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)	14
3.4 Bedrijfsvoering	17
3.5 Cliëntenraad	18
3.5.1 Lokale cliëntenraden	19
3.6 Ondernemingsraad	20
4 Beleid, inspanningen en prestaties	22
4.1 Meerjarenbeleid Coloriet	22
4.1.1 Missie, visie en meerjarenbeleid	22
4.2 Algemeen beleid Coloriet verslagjaar 2010	23
4.2.1 Gerealiseerd algemeen concernbeleid	23
4.2.2 Huishoudservice	24
4.2.3 Gerealiseerd ICT-beleid	24
4.2.4 Gerealiseerd communicatiebeleid	25
4.2.5 Gerealiseerd vastgoedbeleid	25
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	25
4.3.1 Het gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem	25
4.3.2 Kwaliteit van informatie en registratie, gegevensbeveiliging	26
4.3.3 Kwaliteit van gebouwen en brandveiligheid	27
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	27
4.4.1 Kwaliteit van zorg	27
4.4.2 Klachten	29
4.4.3 MIC	31
4.4.4 Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	31
4.5 Locatie De Hoven	32
4.5.1 Algemeen beleid De Hoven	32
4.5.2 Kwaliteit van zorg De Hoven	32
4.5.3 Vastgoed van De Hoven	33

4.5.4	Zorgsteunpunt De Sfinx	33
4.6	Locatie De Regenboog	34
4.6.1	Algemeen beleid locatie De Regenboog	34
4.6.2	Kwaliteit van zorg De Regenboog	35
4.6.3	Vastgoed van De Regenboog	36
4.7	Locatie Laarhof	36
4.7.1	Algemeen beleid Laarhof	36
4.7.2	Kwaliteit van zorg Laarhof	37
4.7.3	Vastgoed van Laarhof	37
4.8	Locatie Laarstaete	37
4.8.1	Algemeen beleid Laarstaete	37
4.8.2	Kwaliteit van zorg Laarstaete	38
4.8.3	Vastgoed van Laarstaete	39
4.9	Cluster Behandeling	39
4.9.1	Algemeen Beleid behandeling.....	40
4.9.2	Kwaliteit van zorg Behandeling	41
4.10	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	41
4.10.1	Personeelsbeleid	41
4.10.2	Kwaliteit van het werk	47
4.11	Samenleving en belanghebbenden	48
4.11.1	Vrijwilligers.....	49
4.11.2	Vriendenstichtingen	49
4.12	Financieel beleid.....	50
5	Jaarrekening	52

Voorwoord

In 2010 zijn twee belangrijke pijlers geïmplementeerd: de nieuwe organisatiestructuur en de strategienota 2010-2012; beide ontwikkeld en vastgesteld in 2009.

Vanuit de bijgestelde strategie, in de vernieuwde organisatiestructuur, zijn we in 2010 op weg gegaan om met deskundige en vriendelijke medewerkers uitstekende kwaliteit van zorg te leveren, waarmee we streven naar zeer tevreden cliënten en een goed imago in onze regio.

Onze activiteiten waren in 2010 gericht op het realiseren van de strategische ambities:

- Coloriet wil uitblinken in behandeling en expertise;
- Coloriet wil de woonservicegebieden uitbreiden;
- Coloriet wil maatwerktotaaloplossingen bieden.

Gerealiseerd zijn in 2010 ondermeer de profilering en verdere ontwikkeling van de wijkpleinen in de woonservicegebieden, de renovatie van De Regenboog als spil van het woonservicegebied in Dronten. Ook is het kader voor het Zorgleefplan opgesteld en is er gestart met de implementatie, wat vervolgd wordt in 2011.

Om de ambities te realiseren is in 2010 het vitaliseringproces van medewerkers (afkomstig uit het organisatieontwikkelingstraject Andersom uit 2008) voortgezet. Daarnaast is Coloriet in 2010 gestart met een Management Developmenttraject voor alle leidinggevenden van Coloriet.

Achter alle ontwikkelingen en resultaten die in dit maatschappelijk jaarverslag zijn beschreven, ligt een jaar vol inspanning voor alle medewerkers en vrijwilligers van Coloriet. Ik wil hen graag bedanken voor hun inzet om de doelstellingen van Coloriet te realiseren.

Lelystad, 17 mei 2011

Anneke Groenenberg,
Voorzitter Raad van Bestuur Coloriet

1 Uitgangspunten van de verslaggeving

In dit jaarverslag legt Coloriet verantwoording af over de zorg die Coloriet in 2010 aan haar cliënten heeft verleend. Daarnaast gaat dit verslag in op organisatorische ontwikkelingen, financiële aspecten van de bedrijfsvoering en het personeelsbeleid van Coloriet in 2010.

Dit verslag volgt de opbouw van en de aanwijzingen uit deel I van het document *Jaarverantwoording 2010* van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Waar mogelijk is, is er gerapporteerd op concernniveau. In een aantal gevallen is ook gerapporteerd op het niveau van locaties en/of cluster. Dit speelt met name in hoofdstuk 4.

Dit maatschappelijk verslag is onderdeel van het jaardocument 2010. Het jaardocument bestaat verder uit de jaarrekening en een aantal kwantitatieve gegevens (DigiMV). Alle onderdelen van het jaardocument 2010 zijn in digitale vorm gedeponereerd conform de eisen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Coloriet
Adres	Wold 12-01
Postcode	8225 CB
Plaats	Lelystad
Telefoonnummer	0320 – 29 09 00
Identificatienummer(s) NZa	8282
Nummer Kamer van Koophandel	39075012
E-mailadres	info@coloriet.nl
Internetpagina	www.coloriet.nl

2.2 Structuur van het concern

Juridische structuur

Stichting Coloriet is een stichting met een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht.

Toelatingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de toelatingen van de verschillende locaties van Coloriet per oktober 2010.

	Laarhof	Laarstaete	De Hoven	De Regenboog	Zeewolde
Totaal aantal plaatsen verblijf	124	93	130	216	58 (nog te realiseren)
Somatische aandoening of beperking	10	93	26	24	
Psychogeriatrische aandoening of beperking	114	0	24	92	
Somatische / psychogeriatrische aandoening of beperking en psychosociaal probleem			80 (deels nog te realiseren)	100 (deels nog te realiseren)	

Medezeggenschap

De medezeggenschap voor medewerkers wordt uitgeoefend via een Ondernemingsraad. Daarin is een aantal medewerkers van alle organisatieonderdelen vertegenwoordigd. De medezeggenschap voor cliënten wordt uitgeoefend via cliëntenraden per zorglocatie en een overkoepelend Platform Cliëntenraden. De medezeggenschap van de cliënten van zorgsteunpunt De Sfinx wordt uitgeoefend via de voorzitter van het Platform Cliëntenraden.

Intern toezicht

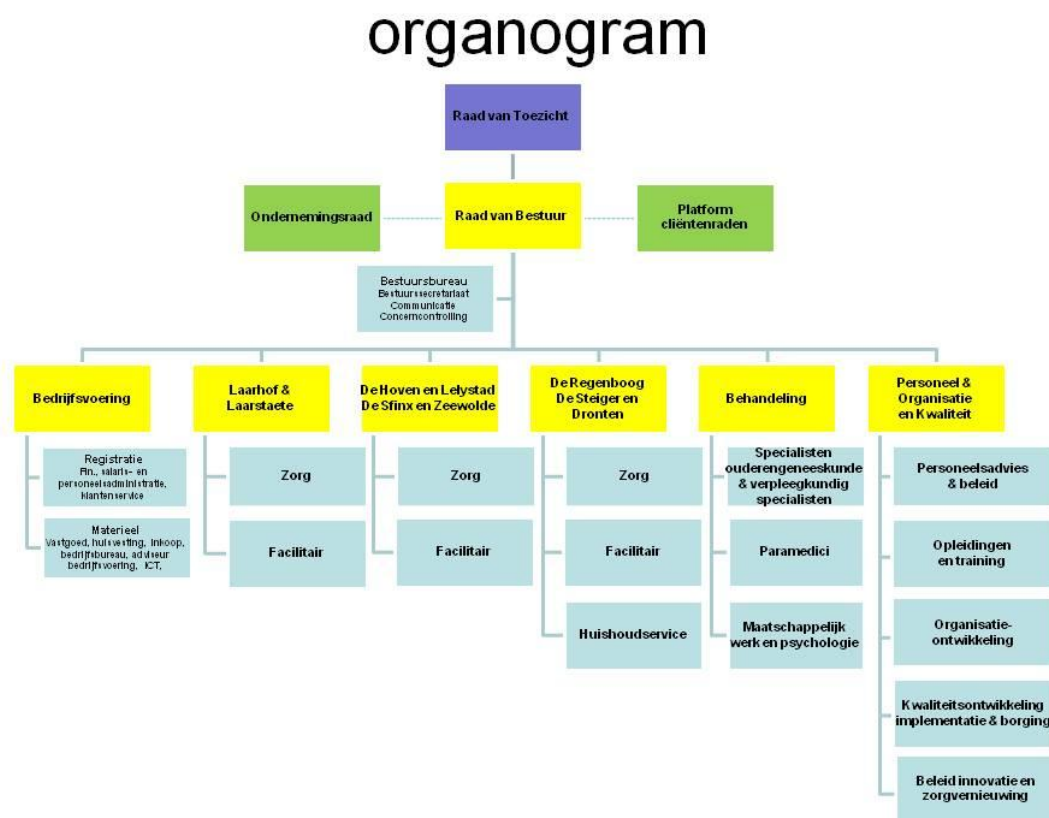
De concerncontroller en bestuurssecretaris zijn belast met de planning- en controlecyclus, welke in 2010 herzien is. Deze cyclus beslaat het proces waarin sturing van de organisatie plaatsvindt door het systematisch vaststellen van beleid, strategie en doelstellingen van de organisatie, deze vervolgens te vertalen naar alle organisatieniveaus en meetbaar te maken door deze doelstellingen te concretiseren naar kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren, op basis hiervan een rapportage

op te zetten om daarmee acties te kunnen ondernemen voor bijsturing van de organisatie.

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de Raad van Bestuur en de organisatie. Daarnaast houdt de Raad van Bestuur toezicht op het functioneren van de (locatie)directeuren en clustermanagers van de organisatie-eenheden. De Raad van Bestuur wordt daarin bijgestaan door een concerncontroller. De (locatie)directeuren en clustermanagers van de organisatie-eenheden stellen jaarlijks een jaarplan op en rapporteren elk kwartaal over hun voortgang.

Organisatiestructuur

In 2009 is een nieuwe organisatiestructuur ontworpen die op 1 januari 2010 is ingevoerd (zie het onderstaande organogram).



2.3 Kernegegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Coloriet ondersteunt ouderen, chronisch zieken en revalidanten met een breed pakket aan diensten op het gebied van zorg, behandeling, begeleiding en wonen. Dit omdat Coloriet het belangrijk vindt dat mensen zo autonoom mogelijk vorm kunnen geven aan hun leven.

Coloriet onderscheidt zich door haar specifieke kennis en expertise op het terrein van zorg en behandeling voor ouderen, chronisch zieken en revalidanten. Cliënten ontvangen van Coloriet de beste totaaloplossing voor hun hulpvraag.

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010

Stichting Coloriet

Coloriet ziet zichzelf als een maatschappelijke organisatie die continu aandacht vestigt op de beschikbaarheid en bereikbaarheid van een goede kwaliteit van zorg en diensten voor alle inwoners van het werkgebied. Dit betekent dat Coloriet haar kennis en expertise inzet om samen met regionale overheden en andere netwerkpartners oplossingen te zoeken voor maatschappelijke vraagstukken.

AWBZ-functies

In 2010 heeft Coloriet de volgende functies op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) geleverd:

- Persoonlijke verzorging;
- Verpleging;
- Begeleiding;
- Behandeling;
- Verblijf op grond van de AWBZ.

Verzekerde zorg

Coloriet heeft in 2010 eerstelijns fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek geleverd.

WMO-huishoudelijke zorg

Ook heeft Coloriet in 2010 op basis van de WMO huishoudelijke zorg geleverd aan inwoners van de gemeente Dronten en Zeewolde.

Private diensten

Coloriet heeft in 2010 de volgende private diensten geleverd:

- maaltijden aan welzijnsorganisatie De Meerpaal in Dronten voor 'Tafeltje-dek-je';
- restaurantvoorzieningen voor omwonenden van De Hoven, De Regenboog en Laarhof in Lelystad;
- alarmopvolging in een straal van vijftien minuten rondom De Regenboog te Dronten, De Hoven en Laarhof te Lelystad, en De Sfinx en Scarabee te Zeewolde;
- haar-, voet- en wasverzorging in alle locaties;
- gemaks- en comfortdiensten via Leviant.

2.3.2 Patiënten/cliënten, productie, personeel en opbrengsten

Onderstaande tabel geeft op hoofdlijnen informatie over de cliënten, medewerkers en bedrijfsopbrengsten van Coloriet in 2009 en in 2010.

	2009	2010
Cliënten	Aantal/bedrag	Aantal/bedrag
Aantal (unieke) intramurale cliënten in verslagjaar	744	782
Aantal feitelijke intramurale plaatsen op 31 december	393	419
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagactiviteiten op 31 december	244	276
Aantal cliënten dagactiviteiten op 31 december	132	124
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	992	1106
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	557,91	577,44
Bedrijfsopbrengsten		
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 36.323.244	€ 37.536.539
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten</i>	€ 32.218.649	€ 34.302.633

Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 4.104.595	€ 3.233.906
-------------------------------------	-------------	-------------

2.3.3 Werkgebieden

Coloriet is werkzaam in de zorgkantorregio Flevoland in de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde. Coloriet levert haar diensten in haar locaties en bij cliënten thuis in de woonservicegebieden.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Deze paragraaf beschrijft de partijen met wie Coloriet voor haar kernactiviteiten een specifieke relatie is aangegaan.

2.4.1 Zorgkantoor Zwolle

Coloriet overlegt periodiek met haar relatiebeheerder bij dit zorgkantoor. Terugkerende onderwerpen in dit overleg zijn:

- ontwikkelingen in de zorgvraag en het zorgaanbod van Coloriet inclusief nieuwe huisvestingsinitiatieven;
- de beheersing van de kwaliteit van zorg;
- de ontwikkeling van gemaakte productieafspraken;
- ontwikkelingen in de regelinggeving en de vertaling hiervan binnen Coloriet.

2.4.2 Zorgverzekeraars

Coloriet heeft contracten afgesloten voor de levering van eerstelijns fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek met de zorgverzekeraars Achmea zorgverzekeringen, Agis, CZ/DeltaLloyd/Ohra, Menzis, De Friesland zorgverzekeraar, Multizorg VRZ, Univé/VGZ/IZA/Trias en Zorg en Zekerheid zorgverzekeraar.

2.4.3 Allianties

Carante Groep

Coloriet is sinds 1 januari 2008 lid van de Carante Groep. Dit is een samenwerkingsverband van zelfstandige zorgaanbieders uit Nederland. Deze organisaties zijn actief in de zorg en de dienstverlening aan mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking, de psychiatrie, de jeugdhulpverlening, de welzijnssector en de verpleging & verzorging (V&V). Door haar lidmaatschap van Carante kan Coloriet in een groter verband samenwerken met andere zorgorganisaties. Daardoor verkleint Coloriet haar kwetsbaarheid in de ondersteuning. Ook behaalt Coloriet financieel voordeel en kwaliteitsvoordeel door schaalvergroting. Begin 2009 heeft het overleg van de bestuurders van de Carante Groep een nieuwe koers uitgezet. Carante ontwikkelt zich naar een coöperatief model. Tijdens dit proces zal de beste juridische structuur nader onderzocht worden. In september 2009 is besproken welke producten/diensten Coloriet in 2010 van Carante wil afnemen. Met name daar waar het gaat om het afnemen en delen van kennis heeft de samenwerking in 2010 meer en meer vorm gekregen. Daar waar het gaat om de shared service functies van Carante, heeft 2010 in het teken gestaan van de voorbereiding van migraties naar Carante standaard ICT-applicaties en de volledige centrale uitvoering van de salarisadministratie door Carante. De feitelijke migraties zijn voorzien op 1 januari 2011.

Corona Woonzorgalliantie

Coloriet is lid van de Corona Woonzorgalliantie. Deze alliantie is een samenwerkingsverband van meer dan twintig zorgorganisaties in Nederland op het gebied van wonen en zorg voor ouderen. Deelnemers aan de Corona Woonzorgalliantie hebben zich ten doel gesteld goede zorg en vooral ook service te bieden aan bewoners van de zogenoemde Corona Zorgeloos Wonen complexen en Corona Kleinschalige Woonvormen.

De alliantie is een netwerk en franchiselabel ineen. Vanuit de alliantie wordt bovendien ook aan belangenbehartiging gedaan. De Raad van Bestuur van Coloriet is lid van het bestuur van Corona. Zie voor meer informatie: www.corona-wonen.nl

2.4.4 Deelname aan stichtingen

Vertegenwoordigers van Coloriet maken deel uit van het bestuur van de volgende stichtingen:

Medisch Coördinatie Centrum Flevoland (MCC)

Het MCC heeft tot doel de samenwerking, in de vorm van transmurale projecten, tussen de deelnemers makkelijker vorm te geven. Door elkaar goed op de hoogte te brengen van initiatieven en wensen komen de deelnemers gezamenlijk tot een efficiëntere afstemming van de zorg in Flevoland, exclusief Almere, het verminderen van knelpunten en waar mogelijk kwaliteitsverbetering. De Raad van Bestuur van Coloriet is in 2009 penningmeester geworden van het MCC en daarmee toegetreden tot het dagelijks bestuur van deze stichting. Het bestuur bestaat verder uit de directie en medische staf van MC | Zuiderzee, Icare, Zorggroep Oude en Nieuwe Land en huisartsen.

Coloriet is actief in de ketenprojecten die onder het MCC vallen, zoals het project ketenzorg dementie (onderdeel landelijk dementieprogramma), de CVA-keten, de het netwerk palliatieve zorg, het regionaal zorgprogramma Diabetes en NAH. Nieuwe ketens vanaf 2010 zijn:

- **Transferpunt Flevoland**

In juni 2010 heeft Coloriet een samenwerkingsovereenkomst getekend betreffende een gezamenlijk Transferpunt in Noord- en Oost-Flevoland. Dit Transferpunt garandeert optimale informatievoorziening, doorstroming en service voor patiënten, die na behandeling in het ziekenhuis professionele zorg nodig hebben. Kenmerk van het Transferpunt is het klantvriendelijk, effectief en efficiënt regelen van de continuïteit van zorg tussen de betrokken instellingen. In april 2010 is het Transferpunt van start gegaan. Coloriet participeert in de stuurgroep en levert een transferverpleegkundige;

- **COPD-keten**

Coloriet participeert in een ketenzorgproject voor COPD patiënten. Het doel van dit project is het vormgeven van een zorgpad voor COPD patiënten waardoor de kwaliteit van zorg, over de grenzen van een organisatie heen, verbeterd wordt, het bevorderen van patiëntveiligheid, het verhogen van de patiënttevredenheid en het optimaliseren van het middelengebruik. Voor de patiënt is het doel hen een duidelijke structuur te bieden in behandeling, revalidatie en leefstijlverandering waardoor de hersteltijd verkort wordt en de patiënten preventief beter met de COPD om kunnen gaan.

Zie voor meer informatie www.mccflevoland.nl

Stichting Flevozorg

Stichting Flevozorg heeft als doel het bevorderen van de samenwerking tussen MC | Zuiderzee en Coloriet op gebieden van beleid en beheer met een gemeenschappelijk belang. De Enkelvoudige Extramurale Ergotherapie (EEE) wordt hierbinnen gezamenlijk uitgevoerd. Als gevolg van gesprekken met de nieuwe Raad van Bestuur van MC | Zuiderzee over de voortzetting van de stichting, is gezamenlijk besloten dat het ziekenhuis niet meer in de stichting zal deelnemen, in verband met overdracht van de revalidatiewerkzaamheden naar de Trappenberg. Met de Raad van Bestuur van deze

revalidatiekliniek zijn gesprekken gevoerd over het vervolg van de samenwerking rond ergotherapie. Besloten is dat deze samenwerking verder voortgezet zal worden door middel van een samenwerkingsovereenkomst, onder de naam Flevozorg. De stichting wordt sinds december 2010 door Coloriet bestuurd.

Stichting Beheer Zorg- en dienstencentrum Zeewolde (De Sfinx)

Stichting Beheer Zorg- en Dienstencentrum De Sfinx in Zeewolde exploiteert en beheert (dagbestedings)ruimten in De Sfinx die gebruikt worden door Wolderwelzijn en door Coloriet. In het bestuur van deze stichting zitten twee Coloriet managers: de locatiedirecteur van zorgsteunpunt De Sfinx als voorzitter en de clustermanager bedrijfsvoering als penningmeester. In de bestuursvergaderingen komen met name de begroting, jaarrekening, subsidies en de inrichting aan de orde.

Stichting Serviceorganisatie Leviant

Stichting Leviant is een samenwerkingsverband van woningcorporatie Centrada, Woonzorgcentra Flevoland en Coloriet. Leviant levert gemak- en comfortdiensten aan inwoners van Lelystad en in het bijzonder aan de huurders van Centrada en de bewoners van de woonservicegebieden. De beschikbaarheid en aanwezigheid van de diensten wordt gewaardeerd, maar komt onvoldoende tot uitdrukking in het gebruik. De clustermanager bedrijfsvoering is voorzitter en zit in het bestuur van stichting Leviant.

Stichting Buurt actief

Deze stichting heeft als doel de zelfsturing van ouderen in Lelystad te bevorderen. Dat gebeurt met behulp van een interactieve website www.buurtactief-lelystad.nl. Deze website, met een redactieraad voor en door buurtbewoners, geeft buurtbewoners zicht op wat er in de buurt te doen is waardoor de betrokkenheid van ouderen wordt verhoogd. De locatiedirecteur van De Hoven is de voorzitter van deze stichting.

2.4.5 Overige samenwerkingsrelaties

Stuurgroep De Sfinx

Samen met de gemeente Zeewolde en woningcorporatie Woonpalet vormt Coloriet een stuurgroep en een projectgroep voor de uitbreiding van De Sfinx (zie voor meer informatie paragraaf 4.5.4).

Woningcorporaties

Coloriet onderhoudt intensieve samenwerkingsrelaties met woningcorporaties in Lelystad, Dronten en Zeewolde op het gebied van renovatie, woonservicegebieden en de ontwikkeling van nieuwe projecten (zie hoofdstuk 4). Daarnaast is Coloriet ook huurder van deze woningcorporaties.

Meerkanten

Coloriet wisselt incidenteel casuïstiek met Meerkanten uit. In een aantal gevallen plaatst Coloriet een cliënt over met behandeladvies.

Icare

Coloriet levert in onderaanneming activiteitenbegeleiding in zorgboerderij De Huif ('De Boer Op'). Icare levert in onderaanneming ondersteuning door het verpleegtechnische team.

Directeurenoverleg Zorg

Halverwege het jaar 2009 heeft CMO (voorheen Axion) het directeurenoverleg in het leven geroepen. Dit is een overleg waaraan zorgorganisaties in Flevoland deelnemen. Het overleg heeft een informeel karakter op strategisch niveau waarbij de lijn naar de

provincie als belangrijk wordt gezien. Per agendapunt wordt bekeken of de gedeputeerde of een wethouder wordt uitgenodigd.

Thuis in Zeewolde

Dit samenwerkingsverband wil inwoners van Zeewolde een adequaat, sluitend en toegankelijk aanbod van producten en diensten aanbieden op het gebied van wonen, welzijn, zorg en veiligheid, zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Coloriet participeert in dit samenwerkingsverband.

Overleg Integratie Lelystad (OIL)

De locatiedirecteur van De Hoven participeert in het Overleg Integratie Lelystad (OIL); een overlegplatform dat werkt aan samenwerking, vergroting en verbetering van het onderlinge begrip en het overleg tussen verschillende (culturele) groepen.

Lelystad Platform Ouderenbeleid (LPO)

Dit overlegplatform heeft als doel om direct of indirect een bijdrage te leveren aan het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven functioneren van ouderen in Lelystad, bij wie sprake is van afhankelijkheid, achterstand en/of isolement. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kracht en mogelijkheden van deze ouderen.

Initiatiefgroep Swifterbant

In 2010 is het initiatief in Swifterbant genomen om een Multi Functioneel Centrum te ontwikkelen. Deze vraag kwam vooral voort uit de behoefte naar zorgondersteuning voor de senioren. Deze bewoners zijn nu aangewezen op mogelijkheden buiten de dorpskern. In deze initiatiefgroep hebben naast dorpsbelang, ouderenbonden, sportclubs, kerken ook organisaties als OFW en Coloriet zitting. Vanuit Coloriet nemen de clustermanager bedrijfsvoering en locatiedirecteur Dronten hier aan deel. De gemeente heeft een onderzoek gestart naar de wensen en mogelijkheden om een dergelijk MFC te ontwikkelen.

Bedrijfskringen Lelystad en Dronten

Als lokaal ondernemer zijn wij lid van de bedrijfskringen in Dronten en Lelystad. De bedrijfskringen organiseren informatieve bijeenkomsten en bieden een lokaal netwerkplatform.

Alzheimercafé

In 2010 heeft een aantal partijen, waaronder Coloriet, het initiatief genomen een Alzheimercafé te starten in Dronten. In 2010 is een eerste voorlichting gegeven aan belangstellenden. Deze werd redelijk bezocht. In 2010 zijn de verdere voorbereidingen uitgevoerd. In januari 2011 werd het eerste officiële Alzheimercafé gerealiseerd.

Triade en InteractContour

In Dronten is er sprake van samenwerking met andere zorgaanbieders, Triade en InteractContour. Van beide instellingen wonen cliënten in de WoonArk. Met name de nachtelijke opvang wordt verzorgd door medewerkers van Coloriet. Daarnaast verblijven 6 cliënten van Triade in De Regenboog, in een aparte kleinschalige woongroep.

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van Coloriet beschikken ieder over een reglement. Het reglement voor de Raad van Toezicht is gebaseerd op de Zorgbrede Governancecode van de Brancheorganisaties Zorg uit 2005. In dit reglement zijn opgenomen:

- toezicht door en klankbordfunctie van de Raad van Toezicht;
- informatievoorziening;
- vergaderingen en besluitvorming;
- samenstelling Raad van Toezicht met algemene kwaliteitseisen aan individuele leden van de Raad van Toezicht;
- een profielschets van de Raad van Toezicht als geheel;
- een profielschets van de voorzitter;
- het aftreden en herbenoemen van zittende leden;
- de benoemingsprocedure voor nieuwe leden.

In het reglement voor de Raad van Toezicht is ook vastgelegd dat een lid van de Raad van Toezicht op geen enkele wijze belangen mag hebben bij Coloriet en niet in een belangenconflict mag komen door andere functies die hij of zij uitoefent.

Het reglement voor de Raad van Bestuur is vastgesteld door de Raad van Toezicht. In dit reglement zijn de volgende onderwerpen vastgelegd:

- verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- de relatie met de Raad van Toezicht;
- overleg met de Ondernemingsraad en de cliëntenraden/het Platform Cliëntenraden;
- de werkwijze van het managementteam;
- de informatievoorziening binnen Coloriet;
- de waarneming van de Raad van Bestuur.

In 2011 worden de reglementen geëvalueerd en waar nodig aangepast op de nieuwe Zorgbrede Governancecode van de Brancheorganisaties Zorg uit 2010.

3.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van stichting Coloriet bestaat uit mevrouw drs. J.C. Groenenberg.

Haar nevenfuncties zijn:

- Lid bestuur Stichting Corona Woonzorgalliantie;
- Lid dagelijks bestuur/penningmeester Stichting Medisch Coördinatie Centrum Flevoland;
- Lid bestuur Stichting SuriFlevo;
- Lid comité van aanbeveling Stichting 'Stal' te Lelystad;
- Waarnemend lid Raad van Advies Zorgkantoor;
- Lid van de adviesraad van Zorgnetwerk Nederland;
- Lid van de Higher Education Development Board – Christelijke Hogeschool Windesheim Flevoland;

Jaarlijks bespreken de remuneratiecommissie en de Raad van Bestuur het functioneren van de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht besluit over de bezoldiging van de Raad van Bestuur. Deze bezoldiging is gebaseerd op de adviesregeling van de NVZD/NVTZ.

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de samenstelling van de Raad van Toezicht van Coloriet per 31 december 2010.

Naam	Rollen en aandachtsgebieden	Beroep en nevenfuncties
B.J. van Bochove (vz: nov. 2003-dec. 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht • Voorzitter remuneratiecommissie 	<i>Beroep: Lid Tweede Kamer der Staten-Generaal</i> - Voorzitter Raad van Toezicht Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland - Lid bestuur Stichting Voortgezet Onderwijs Lelystad - Lid bestuur Vereniging Antilliaans Netwerk
Drs. J. van Gelder (benoemd: jan. 2007)	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen lid • Voorzitter auditcommissie Aandachtsgebieden: Financiën en vastgoed	- Voorzitter bestuur Bataviawerf - Lid bestuur Flevofonds - Voorzitter bestuur Nieuw Land Poldermuseum - Voorzitter bestuur Bataafse Schans - Lid Critical Friends (Raad van Advies) Lucas Onderwijs Den Haag
Mevr. drs. Y. Heijnen-Kaales MBA (benoemd: sept. 2007)	<ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter • Lid remuneratiecommissie • Voorzitter commissie zorg Aandachtsgebied: Zorg	<i>Beroep: Manager Zorgbeleid VGN</i> - Vice-voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Opbouw
Mevr. mr. E. Nijhuis MA (benoemd: okt. 2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen lid • Lid commissie zorg Aandachtsgebieden: Financiën/juridisch	<i>Beroep: Senior organisatieadviseur GITP International b.v.</i> - Lid ledenraad Rabobank Noord-West Veluwe - Lid Raad van Toezicht Stichting Katholiek Onderwijs Flevoland Veluwe (SKOFV)
Drs. W. van Prooijen (benoemd: sept. 2007)	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen lid op voordracht van Platform Cliëntenraden • Lid commissie zorg Aandachtsgebied: Dienstverlening	<i>Beroep: directeur inkoop & logistiek Albron</i> - Lid Beroepenveldcommissies NTI, MBA en Commerciële Economie - Docent Big Tree, New Business Development

Naam	Rollen en aandachtsgebieden	Beroep en nevenfuncties
Mevr. drs. M. Oplaat (benoemd: maart 2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen lid • Lid auditcommissie Aandachtsgebieden: Financiën en ICT	<i>Beroep: senior interim manager & adviseur, directeur IMC-Oplaat bv</i> - Lid Raad van Commissarissen Rabobank Graafschap Noord

Ten aanzien van het rooster van aftreden is in het reglement voor de Raad van Toezicht vastgelegd dat zorg gedragen wordt voor een zodanige spreiding dat er steeds voldoende (historische) kennis gedurende lange tijd blijft, dat de datum van aftreden steeds per 1 januari plaatsvindt en dat bij tussentijds aftreden het nieuw te benoemden lid in de plaats van zijn voorganger treedt. De maximale zittingstermijn voor nieuwe leden is tweemaal 4 jaar.

Met het aftreden van de heer Ester per 31 december 2009 was er een vacature ontstaan binnen de Raad van Toezicht. Lopende het jaar heeft de Raad van Toezicht geconstateerd dat alle portefeuilles/aandachtsgebieden in voldoende mate zijn belegd bij de zittende leden van de Raad van Toezicht. Besloten is geen nieuw lid te werven. In verband met het op handen zijnde vertrek van de voorzitter is een sollicitatieprocedure gestart voor een nieuwe voorzitter. De procedure is begeleid door een extern adviesbureau. Uit het midden van de Raad van Toezicht is een sollicitatiecommissie gekozen die bestond uit 3 leden en de bestuurder als adviserend lid. In september heeft de commissie de heer R.J.J.M. Pans voorgedragen. De Raad van Toezicht heeft unaniem besloten de heer Pans te benoemen als voorzitter per 1 januari 2011.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht stelt jaarlijks een werkplan aan de hand van een vergaderschema op. In 2010 heeft de Raad van Toezicht vijfmaal vergaderd. De Raad van Bestuur is bij alle vergaderingen aanwezig. Daarnaast heeft (een delegatie van) de Raad van Toezicht gesproken met de Ondernemingsraad en het Platform Cliëntenraden. In de bijeenkomsten met de medezeggenschapsorganen is informatie en zijn gedachten uitgewisseld. Bij de Ondernemingsraad werd dit toegespitst op vitaliteit, communicatie, organisatieontwikkeling, communicatie en samenwerking met de Raad van Bestuur, de ontwikkeling van het MT-statuut, en de taakverdeling tussen de VVAR (verzorgende en verpleegkundige adviesraad) en de Ondernemingsraad. Bij het Platform Cliëntenraden kwamen aan de orde: de strategienota, de medezeggenschap van de cliënten, de ontwikkeling van de organisatie, de klachtenregistratie, de communicatie, het dagelijks toezicht en de aanwezigheid van het personeel.

Het functioneren van de Raad van Bestuur en het functioneren van de Raad van Toezicht zijn besproken in september 2010. In dit gesprek kwamen aan de orde: functioneren Raad van Toezicht, functioneren Raad van Bestuur en de samenstelling van de commissie zorg en de auditcommissie. Geen van de leden van de Raad van Toezicht heeft belangen bij Coloriet en komt niet in een belangenconflict door andere functies die hij of zij uitoefent.

Besloten is dat één lid van de auditcommissie toe treedt tot de commissie zorg, waarmee de commissie zorg uit 3 leden bestaat en de auditcommissie uit twee leden. Daarnaast kent de Raad van Toezicht een remuneratiecommissie. Deze commissie bestaat uit de voorzitter en de vicevoorzitter. De commissies brengen adviezen uit aan de Raad van Toezicht. De commissieverslagen komen aan de orde in de vergaderingen van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft in juli 2010 één reguliere vergadering gebruikt voor een workshop/een brainstormsessie over risicomanagement onder leiding van de concerncontroller. De rode draad in deze bijeenkomst was de veranderende maatschappelijke omgeving op de lange en korte termijn met het huidige strategisch risico.

In september 2010 vond de jaarlijkse bijeenkomst met het managementteam plaats. In deze bijeenkomst is een discussie gevoerd over de gekozen strategie van de organisatie aan de hand van een presentatie van de managementteamleden. Er heeft een geanimeerde discussie plaatsgevonden.

Naast de besprekingen in de vergaderingen van de Raad van Toezicht en commissies heeft de bestuurder in 2010 alle leden van de Raad van Toezicht in een individueel bezoek gesproken om te klankborden over thema's waar het betreffende lid van de Raad van Toezicht specifieke deskundigheid over heeft. Er heeft een klankbordbijeenkomst plaatsgevonden waarin de voorzitter van de Raad van Toezicht en de voorzitter van de auditcommissie met de bestuurder en de clustermanager bedrijfsvoering hebben gesproken over de ontwikkelingen met betrekking tot de locatie Laarhof.

Commissies

De auditcommissie is in 2010 vier maal bijeen geweest. In deze commissie worden onderwerpen betreffende de bedrijfsvoering besproken. In 2010 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest: exploitatieoverzichten, begroting, kengetallen, vastgoed, accountantsverslagen, risicomanagement en jaarrekening. De auditcommissie heeft in maart 2010 een gesprek gevoerd met de accountant om kritische opmerkingen ten aanzien van het accountantsverslag te bespreken. Met de accountant is afgesproken dat de Raad van Toezicht concrete adviezen ontvangt die de Raad van Bestuur van een plan van aanpak voorziet en waarover in de rapportagecyclus wordt gerapporteerd.

De commissie zorg is in 2010 eenmaal bijeengekomen. De tweede geplande vergadering is afgelast wegens slechte weersomstandigheden. Deze bijeenkomst is in januari 2011 gehouden. In deze commissie worden kwaliteit en ontwikkeling in de zorg en personeelsbeleid binnen Coloriet besproken. In 2010 zijn aan de orde geweest: inspectiebezoek en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid (inclusief toetsing door middel van LPZ), risico-inventarisatie zorg en het project AnderSom. Bijzondere aandacht is besteed aan de vraag hoe de Raad van Toezicht toezicht kan houden op de kwaliteit van zorg.

De remuneratiecommissie is in 2010 tweemaal bijeengekomen. In beide vergaderingen is het functioneren van de Raad van Bestuur besproken. In de eerste vergadering het functioneren over 2009. In de tweede vergadering het functioneren over 2010, dit in verband met het vertrek van de voorzitter van de Raad van Toezicht per 31 december 2010. Daarnaast was de arbeidsovereenkomst van de Raad van Bestuur onderwerp van gesprek. In eerste instantie is deze uitgebreid besproken aan de hand van een voorstel van de jurist van de NVZD in verband met de aanpassing van de arbeidsovereenkomst en de beloningsregeling aan de nieuwe beloningscode en de arbeidsovereenkomst van de NVTZ/NVZD. De commissie heeft in een aantal stukken advies uitgebracht aan de Raad van Toezicht: een memorandum arbeidsvoorwaarden en contract, de arbeidsovereenkomst bestuurder zorginstelling met bijlage en de overeenkomst dienstauto. De Raad van Toezicht heeft, in december, overeenkomstig het advies besloten. Wat betreft de aanpassing van het salaris van de bestuurder aan de nieuwe

beloningscode is afgesproken, aangezien het huidige salaris boven deze code valt, dit te bevriezen (geen indexering toe te passen) totdat het salaris binnen de bandbreedte van de nieuwe regeling valt.

Besluiten en goedkeuringen

De Raad van Toezicht heeft in 2010 over de volgende onderwerpen besluiten genomen en goedkeuringen verleend:

- strategienota;
- statuten Stichting Flevozorg;
- begrotingswijziging 2010;
- begroting 2011;
- jaardocument 2010.

3.4 Bedrijfsvoering

Coloriet hanteert integraal management als uitgangspunt voor de bedrijfsvoering in de locaties en het cluster Behandeling. De directeuren en clustermanagers ontvangen maandelijks een set managementrapportages waarmee zij kunnen sturen op budgetten, formatie, ziekteverzuim en productie. Op basis van deze informatie is het management in staat snel op afwijkingen te reageren. De directeuren en clustermanagers leggen per kwartaal verantwoording af aan de Raad van Bestuur. In 2010 is gestart met de gezamenlijke bespreking van alle kwartaalrapportages, inclusief portefeuilles, projecten en inhoudelijke rapportages (financieel, kwaliteit, personeel) met het managementteam en de Raad van Bestuur. Dit is goed bevallen. De werkwijze is opgenomen in de planning- en controlecyclus.

Het interne controleplan met betrekking tot de Regeling AO/IC is in 2010 geactualiseerd, daar Coloriet sinds 2010 een eigen adviseur bedrijfsvoering heeft, die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de controles die volgen uit deze Regeling. Coloriet voldoet aan de kaderregeling AO/IC en heeft in 2010 de productie betrouwbaar geregistreerd en de juistheid ervan voldoende bewaakt. De accountant heeft daarom de productie-verantwoording goedgekeurd. In het najaar van 2010 is de nieuwe declaratiestandaard de AW319 geïmplementeerd. Door deze nieuwe wijze van declareren wordt in 2011 de productieverantwoording nog beter gecontroleerd. Hiermee is Coloriet klaar voor de nieuwe bekostiging in 2011.

Coloriet heeft in 2010 een grote ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van planning en controle. Het strategisch plan is vertaald in een kaderbrief 2011 en de jaarplannen van de locaties sluiten hierop aan. Om de strategische doelstellingen meetbaar te maken, heeft Coloriet een aantal kritische succesfactoren ontwikkeld, die zijn opgenomen in de jaarplannen voor 2011. De hele planning- en controlecyclus is geëvalueerd en bijgesteld. Diverse documenten zijn aangescherpt om een betere bewaking van alle geplande activiteiten gedurende het jaar te waarborgen. De managementbeoordeling van het kwaliteitssysteem is geïntegreerd in de planning- en controlecyclus door middel van kwartaalrapportages.

In 2010 is een risicomanagementbeleid opgesteld en uitgevoerd. Basis van het beleid is dat het een jaarlijkse cyclus is waarbij risico's worden gesignaleerd en beheersplannen worden gemaakt. Deze aanpak is gebaseerd op de COSO-systematiek. Ook hierbij is weer aangesloten bij de planning- en controlecyclus zodat de informatie ook via de kwartaalrapportages beschikbaar komt.

Voor interne controle en beheersing van diverse werkprocessen is een uitgebreide set van procedures en regels beschikbaar via het intranet zodat ze door iedere medewerker te raadplegen zijn. Via interne audits wordt de naleving van deze afspraken periodiek gecontroleerd.

Alle wijzigingen in planning en controle en risicobeleid zijn met de auditcommissie van de Raad van Toezicht besproken. Het definitieve resultaat komt in 2011 in de Raad van Toezicht terug.

3.5 Cliëntenraad

Coloriet heeft vier lokale cliëntenraden en overkoepelend een platform cliëntenraden. Het platform cliëntenraden bestaat uit een afvaardiging van de lokale cliëntenraden en een onafhankelijk voorzitter. De vertegenwoordiging van De Sfinx is ondergebracht bij het platform cliëntenraden, omdat deze locatie te klein is voor een eigen cliëntenraad. Het platform cliëntenraden vergadert eens in de zes weken. De lokale cliëntenraden vergaderen eens in de vier weken. Bij de lokale cliëntenraad vergaderingen zijn de betreffende locatiedirecteuren gedeeltelijk aanwezig. Bij de vergaderingen van het platform is de Raad van Bestuur gedeeltelijk aanwezig.

Reglementen

De cliëntenmedezeggenschap is geregeld op basis van de volgende reglementen:

- convenant Platform Cliëntenraden Coloriet;
- besluit tot instelling van de cliëntenraad;
- overeenkomst tussen cliëntenraad en zorgaanbieder;
- huishoudelijk reglement per cliëntenraad.

In 2010 is gestart met een evaluatie van bovengenoemde reglementen. In 2011 worden de wijzigingen vastgesteld en geïmplementeerd.

Ondersteuning van de Cliëntenraden

De cliëntenraden ontvangen financiële, facilitaire en personele ondersteuning vanuit Coloriet. De personele ondersteuning is geregeld door middel van de consultant cliëntenraden, in dienst van Coloriet. Extern ontvangen de cliëntenraden ondersteuning van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Drie keer per jaar is er een regionaal overleg cliëntenraden waarin informatie wordt uitgewisseld met cliëntenraden van andere organisaties.

Commissies en Raad van Toezicht

De lokale cliëntenraden van Coloriet zijn vertegenwoordigd in de klachtencommissie. In 2010 hebben de Raad van Toezicht en het Platform Cliëntenraden eenmaal gezamenlijk overlegd.

Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV)

De lokale cliëntenraden van Coloriet zijn aangemeld bij de LCV. In 2010 is er geen beroep gedaan op de LCV.

Adviezen Platform Cliëntenraden

Het Platform Cliëntenraden heeft in 2010 positief geadviseerd over:

- de begrotingen van 2010 en 2011, waarbij wijzigingen in de presentatie van de financiële paragraaf werden doorgevoerd, na overleg met de concerncontroller;
- de toetreding tot en het reglement van de Regionale Klachtencommissie BOPZ;
- de Strategienota van Coloriet;
- het Zorgarrangementen model;

- de Wijzingen van het Klachtenmanagement;
- de beleidregels voor mutatiedagen, met het verzoek om de beleidsregels de inspanningsverplichting van de zorgaanbieder aan te scherpen. De Raad van Bestuur heeft dit verzoek overgenomen;
- de alarmopvolging;
- de leveringsvoorwaarden, aangevuld met suggesties welke de Raad van Bestuur heeft overgenomen;
- de keuze van het bureau, welke de CQI onderzoeken uitvoert, waarbij werd aangetekend, dat in 2012 de Raad van Bestuur eerder melding zal maken van de planning van een nieuwe onderzoeksrunde;
- verzorgingshuiszorg in aanleunwoningen;
- het jaarplan en begroting 2011 van De Sfinx.

Het Platform Cliëntenraden heeft in 2010 de onderstaande ongevraagde adviezen uitgebracht:

- vacatiegelden vergoeding voor de leden van het Platform en de onderliggende lokale cliëntenraden. De Raad van Bestuur heeft positief gereageerd op het voorstel;
- een reiskostenvergoeding voor alle reizen voor de leden van de cliëntenraden. Dit voorstel is nog in behandeling.

3.5.1 Lokale cliëntenraden

Cliëntenraad De Regenboog

In 2010 is gesproken over de nieuwbouw, renovatie en verhuizing. Andere onderwerpen waren het project AnderSom, de palliatieve kamer en de speerpunten voor 2011.

Deze cliëntenraad heeft positief geadviseerd over:

- het jaarplan en begroting 2010 en 2011;
- de verhuisregeling en plaatsingsplan.

Cliëntenraad De Hoven

Deze cliëntenraad heeft positief geadviseerd over:

- de begroting 2010 volgens 1e wijziging 2010;
- het jaarplan en de begroting 2011;
- verbeterpunten 2010;
- de benoeming zorghoofd kleinschalig wonen;
- de benoeming zoghoofd zorg aan huis.

Naast bovengenoemde adviesonderwerpen, is ondermeer gesproken over de voeding en de ambiance van het restaurant, de invulling van de dagbesteding, het verbeteren van de informatievoorziening met de achterban en de activiteiten van en op het wijkplein en de speerpunten voor 2011.

Cliëntenraad Laarhof

Deze cliëntenraad heeft positief geadviseerd over:

- het jaarplan en begroting 2010;
- de benoeming locatiedirecteur Laarhof / Laarstaete;
- de benoeming zorghoofd Laarhof 7 – 9 (2 x advies);
- de prijsverhoging kapsalon 2011;
- het jaarplan en begroting 2011.

Naast bovengenoemde adviesonderwerpen, is onder andere gesproken over het activiteiten aanbod, het toezicht op de huiskamers, de toegangsdeuren naar het terras, schoonmaak van de kamers, het zoek raken van eigendommen van cliënten en de speerpunten voor 2011.

Cliëntenraad Laarstaete

Deze cliëntenraad heeft positief geadviseerd over:

- het jaarplan en begroting 2010;
- de benoeming locatiedirecteur Laarhof / Laarstaete;
- de prijsverhoging kapsalon;
- het jaarplan en begroting 2011.

Naast bovengenoemde adviesonderwerpen, is onder andere gesproken over de bejegening, het activiteiten aanbod, de wachttijden na alarmering, het draaiboek bij een kritische personele bezetting, ziekteverzuim en de speerpunten voor 2011.

3.6 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van Coloriet bestaat uit dertien leden. Deze leden zijn gekozen uit de volgende kiesgroepen:

- De Regenboog te Dronten (3 zetels);
- De Hoven te Lelystad en De Sfinx te Zeewolde (2 zetels);
- Laarstaete te Lelystad (2 zetels);
- Laarhof te Lelystad (3 zetels);
- Centraal (3 zetels).

Het dagelijks bestuur van de Ondernemingsraad bestaat uit een voorzitter, vicevoorzitter en secretaris. Zij zijn gekozen door de leden van de Ondernemingsraad. Het dagelijks bestuur bereidt de vergaderingen van de Ondernemingsraad voor. Het dagelijks bestuur wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De Ondernemingsraad kent de volgende werkgroepen:

- De werkgroep *Sociaal Beleid* volgt Cao-wijzigingen en behandelt Cao-gerelateerde verzoeken;
- De werkgroep *Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu* behandelt vooral verzoeken op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. Ook volgt deze werkgroep de wijzigingen in de ARBO-wetgeving. Verder houdt de werkgroep zich bezig met de RI&E en levensfase bewust personeelsbeleid. Daarnaast zijn twee leden van deze werkgroep lid van het Sociaal Medisch Overleg;
- De werkgroep *ActiZ* volgt de mededelingen van ActiZ. Verder houdt de werkgroep zich bezig met de HKZ, Normen verantwoorde Zorg en het Coronalabel;
- De werkgroep *Interne zaken* houdt zich bezig met de opleidingen binnen Coloriet, het kwaliteitshandboek, de VARR en de Carante Groep;
- De werkgroep *Begroting* houdt zich bezig met de begroting en de kwartaalcijfers van Coloriet;
- De werkgroep *PR* is in 2010 gestart en houdt zich bezig met het ontwikkelen van de PR van de Ondernemingsraad.

De Ondernemingsraad vergadert elke drie weken. Elke zes weken is er een overlegvergadering met de Raad van Bestuur van Coloriet. In deze vergadering worden ontwikkelingen binnen Coloriet besproken, zoals de begroting, jaarplannen, renovaties, reorganisaties e.d. In november 2010 heeft een delegatie van de Ondernemingsraad

een overleg gehad met de Raad van Toezicht over ontwikkelingen in en rond Coloriet. In totaal heeft de Ondernemingsraad in 2010 zeventien keer vergaderd.

Onderwerpen waarover de Ondernemingsraad in 2010 heeft geadviseerd zijn het reorganisatieplan De Regenboog en het opleidingsbeleid van Coloriet. De Ondernemingsraad heeft in 2010 ingestemd met het opleidingsreglement BBL, de regeling bedrijfskleding, de verlofregeling, de werkinstructie BIG, het opleidingsjaarplan en de uitvoering van de RI&E.

De Ondernemingsraad heeft in 2010 contact onderhouden met zijn achterban via een informeel koffie-uurtje en door alle afdelingen te bezoeken. Tijdens deze bezoeken hebben medewerkers vragen gesteld en aandachtspunten naar voren gebracht. Ook is er veelvuldig contact onderhouden via het intranet, het inloopspreekuur, bulletins, brieven (e-mail) en in de wandelgangen

4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid Coloriet

Deze paragraaf beschrijft het voorgenomen langetermijnbeleid van Coloriet op concern-niveau. Het gerealiseerde algemene beleid op concernniveau is beschreven in paragraaf 4.2. Het gerealiseerde algemene beleid per locatie inclusief vastgoedbeleid is beschreven in paragraaf 4.5 tot en met paragraaf 4.8. In paragraaf 4.9 staat het gerealiseerde beleid van het cluster Behandeling beschreven.

4.1.1 Missie, visie en meerjarenbeleid

De strategienota is geschreven om duidelijk te maken wat Coloriet in de periode 2010 – 2012 wil bereiken en hoe wij dat gaan doen. De strategie is gebaseerd op onze collectieve ambitie: wie we zijn en wat we doen. De waarden die we samen delen vormen daarbij het uitgangspunt.

De strategie staat niet op zichzelf, maar is de optelsom van onze eigen ambities en mogelijkheden en van politieke en maatschappelijke ontwikkelingen.

De strategienota is een dynamisch document dat jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld wordt. Alle plannen die de locaties en de clusters ontwikkelen, vormen een uitwerking van deze strategienota.

Missie en visie

Coloriet vindt het belangrijk dat mensen zo autonoom mogelijk vorm kunnen geven aan hun leven. Daarom ondersteunt Coloriet ouderen, chronisch zieken en revalidanten met een breed pakket aan diensten op het gebied van zorg, behandeling, begeleiding en wonen. Coloriet levert deze diensten in de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde; zowel in de verschillende locaties als bij mensen thuis in de woonservicegebieden. Daarnaast biedt Coloriet poliklinische zorg en behandeling en diverse dagactiviteiten.

Coloriet onderscheidt zich door specifieke kennis en expertise op het terrein van zorg en behandeling voor ouderen, chronisch zieken en revalidanten. Cliënten ontvangen van Coloriet de beste totaaloplossing voor hun hulpvraag.

Coloriet ziet zichzelf als een maatschappelijke organisatie die continu aandacht vestigt op de beschikbaarheid en bereikbaarheid van een goede kwaliteit van zorg en diensten voor alle inwoners van het werkgebied.

In het omgaan met elkaar en met onze cliënten handelen wij vanuit de volgende waarden:

- vriendelijk: wij zijn vriendelijk, respectvol en gastvrij en zorgen ervoor dat cliënten en collega's zich thuis voelen binnen onze organisatie;
- verantwoordelijk: wij voelen ons verantwoordelijk voor een optimale kwaliteit van zorg en dienstverlening en beperken ons niet tot de grenzen van onze eigen functie;
- deskundig: wij zijn professionals en ontwikkelen onze deskundigheid voortdurend en bieden daarmee een veilige omgeving voor de cliënten;
- passie: wij hebben een passie voor zorg en voelen ons betrokken bij de cliënten, collega's en de organisatie.

Coloriet wil een aantrekkelijk werkgever zijn en neemt in de regio haar verantwoordelijkheid als het gaat om werkgelegenheid en opleidingen.

Speerpunten van beleid

Coloriet wil ouderen, chronisch zieken en revalidanten in de regio de beste zorg bieden die mogelijk is. Om dit te realiseren zijn drie strategische ambities geformuleerd, die richting geven aan het strategische beleid:

- Coloriet wil uitblinken in behandeling en expertise;
Behandeling en expertise op het terrein van psychogeriatric en revalidatie onderscheidt Coloriet van andere zorgaanbieders in de regio. Coloriet wil hierin uitblinken en uitbreiden.
- Coloriet wil de woonservicegebieden uitbreiden;
Coloriet is marktleider in het aanbieden van zorg en diensten in de woonservicegebieden. Coloriet richt zich op uitbreiding van de woonservicegebieden zodat meer mensen veilig kunnen wonen, door het dienstenaanbod in de bestaande gebieden te vergroten en nieuwe woonservicegebieden te ontwikkelen.
- Coloriet wil maatwerktotaaloplossingen bieden;
Coloriet weet zich verantwoordelijk binnen haar werkgebied voor een goede infrastructuur van de zorg voor ouderen, chronisch zieken en revalidanten. Daarbij stelt Coloriet de vraag van de cliënt centraal en biedt zij maatwerktotaaloplossingen die daarbij aansluiten, door o.a. een breed palet van zorg- en woondiensten en dienstverlening aan te bieden.

Met deze strategische ambities sluit Coloriet, naast de wensen van cliënten, ook aan bij het overheidsbeleid in de AWBZ-sector, waarin gefocust wordt op extramuralisering van de zorg. Coloriet ziet het als uitdaging om het zorgbedrijf verder uit te bouwen en zich verder te professionaliseren.

Als randvoorwaarden om de strategische ambities te kunnen realiseren zijn twee interne ambities geformuleerd:

- Coloriet investeert in vitaliteit en contextgericht opleiden;
- Coloriet optimaliseert de bedrijfsvoering door samenwerking.

4.2 Algemeen beleid Coloriet verslagjaar 2010

Deze paragraaf beschrijft het gerealiseerde algemene beleid van Coloriet in het verslagjaar op concernniveau.

4.2.1 Gerealiseerd algemeen concernbeleid

Organisatiestructuur

Het organisatieplan, dat in het najaar 2009 is vastgesteld, vormde het kader waarbinnen verdere organisatieontwikkeling en implementatie plaats heeft gevonden in 2010:

- De structuur, processen/besluitvorming en communicatie binnen de locaties en clusters zijn een 'kopie' geworden van de centrale structuur en processen;
- Leiderschap/ leiderschapstijl en de waarden die ons handelen bepalen waren een speerpunt in 2010. MD-trajecten voor zowel het middenkader als het managementteam zijn gestart in 2010 en vinden een vervolg in 2011;
- Het speerpunt 'heldere besluitvorming' heeft geresulteerd in een herziening van de planning- en controlecyclus.

Aansluiting bij Carante

Volledige aansluiting bij Carante is per 2010 een feit. Het uitgangspunt hierbij is kwaliteitsverbetering, continuïteit en (op termijn) kostenverlaging. Participatieafspraken zijn gemaakt op de gebieden van huisvesting, financiën, automatisering en P&O.

Woonservicegebieden

In 2010 heeft Coloriet veel aandacht besteed aan de uitbreiding van de woonservicegebieden van De Hoven en De Regenboog (zie ook paragraaf 4.5.1 en 4.6.1). Ook oriënteert Coloriet zich op de ontwikkeling van een multifunctioneel centrum met zorg voor ouderen in Swifterbant.

Intramurale verzorgingshuiszorg in aanleunwoningen

Coloriet is in 2010 gestart met ontwikkelingen om in 2011 intramurale verzorgingshuiszorg te gaan leveren in aanleunwoningen rondom De Hoven en De Regenboog.

ZZP in bedrijf

Het project 'ZZP in bedrijf', dat in 2008 is gestart, is in 2010 afgerond, met uitzondering voor het cluster Behandeling. Coloriet is ZZP-proof. Locatiebudgetten zijn volledig gebaseerd op ZZP-inkomsten. Dit bleek echter een aantal consequenties op te leveren, waardoor in 2011 opnieuw gesproken zal worden over de verdeling van budget.

Leveringsvoorwaarden

In het kader van versterking van de positie van de cliënt in de zorg zijn, onder auspiciën van de SER, 'algemene leveringsvoorwaarden' ontwikkeld door Actiz, BTN, NCPF, LOC en de Consumentenbond. Vanaf 1 januari 2011 is het voor V&V-instellingen met een Actiz-lidmaatschap verplicht om de algemene leveringsvoorwaarden na te leven. In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen om de aan cliënten ter beschikking te stellen informatieset aan de nieuwe leveringsvoorwaarden aan te passen en te actualiseren, zodat deze in 2011 geïmplementeerd kunnen worden.

4.2.2 Huishoudservice

In 2009 heeft Coloriet besloten om per gemeente te beslissen of Coloriet wel of geen huishoudservice in die gemeente zou (blijven) aanbieden. Dit heeft geresulteerd in het stoppen met aanbieden van deze dienst in Lelystad en Almere. Voor Zeewolde betekent dit in 2010 dat alleen de bewoners van de Scarabee nog huishoudelijke hulp van Coloriet bleven ontvangen.

In Dronten is gekozen voor contractverlening; in de eerste instantie voor de duur van één jaar. In 2010 heeft de gemeente Dronten vervolgens een aanbestedingsprocedure voor een periode van 5 jaar gestart. Dronten heeft de aanbesteding, in de eerste instantie voor 2 jaar, aan Coloriet gegund.

4.2.3 Gerealiseerd ICT-beleid

Op basis van het ICT-beleidsplan van Coloriet is in 2010 het volgende ICT-beleid uitgevoerd:

- het productieregistratiesysteem Plancare is per 1 januari 2010 operationeel geworden. Plancare bevat ook een module voor elektronische cliëntendossiers (ECD). De elektronische cliëntendossiers zullen naar verwachting in 2012 geoperationaliseerd worden;
- met het oog op migratie naar Carante applicaties per 1 januari 2011 zijn in projectverband voorbereidingen getroffen voor de implementatie van Ortec Harmony (personeelsplanning en roostering) en Business Intelligence;

- op het terrein van hardware zijn projecten uitgevoerd met betrekking tot de invoering van smartphones en virtualisatie van het serverpark;
- in het vierde kwartaal is gestart met het herzien en actualiseren van het vigerende ICT- beleidsplan. Hierbij is ondermeer een checklist aangaande de status van compliance met NEN 7510 ingevuld; aandachtspunten hieruit worden opgenomen in het herziene beleidsplan, dat in het eerste kwartaal van 2011 wordt opgeleverd.

4.2.4 Gerealiseerd communicatiebeleid

Communicatie

De highlights uit 2010 zijn:

- vanaf week 11 is gestart met de rubriek Uit het MT(-overleg) in de tweewekelijkse digitale nieuwsbrief Coloriet Journaal om medewerkers te informeren over de onderwerpen die zijn besproken door het managementteam en de besluiten die zijn genomen;
- relaties van Coloriet hebben twee keer het magazine Effect ontvangen. De verzendlijst is uitgebreid van 350 naar 400 (in- en externe) adressen;
- in september is het project cliënteninformatie gestart. In de 'nieuwe' algemene leveringsvoorwaarden wordt veel aandacht geschonken aan het informeren van cliënten; een prikkel om de huidige cliënteninformatie te evalueren en bij te stellen. Dit heeft geresulteerd in het project cliënteninformatie. De projectopdracht voorziet er in dat de nieuwe leveringsvoorwaarden en - overeenkomsten en de daarbij behorende set cliëntinformatie wordt samengesteld, vormgegeven en (bij zowel cliënten als bij medewerkers) geïntroduceerd. In ontwikkeling zijn ondermeer nieuwe locatiebrochures en een aanbiedingsmap, waarin alle informatie van Coloriet door de cliënt kan worden opgeborgen. Het project heeft een vervolg in 2011.

4.2.5 Gerealiseerd vastgoedbeleid

In verband met de zich wijzigende verantwoordelijkheden met betrekking tot vastgoed, is in 2010 gestart met het samenstellen van een document waarin op concernniveau het vastgoedbeleid wordt vastgelegd. Dit document wordt in 2011 afgerond.

Aangezien huisvesting extra aandacht van Coloriet vraagt is er met ingang van 2010 een adviseur huisvesting aangesteld.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

4.3.1 Het gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem

Coloriet heeft per 1 april 2009 een certificaat behaald volgens het certificatieschema van Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ), versie 2006. Dit certificaat is geldig tot 1 april 2012. Jaarlijks vindt een hertoets plaats om te beoordelen of Coloriet nog steeds aan de eisen van het certificatieschema voldoet.

In november 2009 heeft de eerste hertoets plaatsgevonden, wat heeft geleid tot behoud van het certificaat per 1 april 2010. In november 2010 heeft de tweede en laatste hertoets plaatsgevonden. Er zijn enkele kleine afwijkingen geconstateerd (minors) die verholpen zullen worden, zodat het certificaat per 1 april 2011 opnieuw behouden zal blijven.

HKZ Subdoelstelling: een managementbeoordeling houden

Uit de eisen van het HKZ-certificatieschema vloeit voort dat het managementteam met vooraf vastgestelde frequentie zogenaamde managementbeoordelingen doet. Deze managementbeoordelingen maken onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en zijn in 2010 verder uitgewerkt, wat heeft geresulteerd in een beoordeling die eens per kwartaal plaatsvindt en mede op basis van de kwartaalrapportages van de locaties en clusters wordt uitgevoerd. Van elke managementbeoordeling vindt verslaglegging plaats. In 2010 zijn drie managementbeoordelingen uitgevoerd.

HKZ Subdoelstelling: interne audits uitvoeren

Verder vloeit uit het HKZ-certificatieschema voort dat bij Coloriet interne audits gehouden worden. In 2010 zijn er twee uitgevoerd. Daarbij is het volgende onderzocht:

Audit	Onderwerpen
1	<ul style="list-style-type: none">• HKZ-certificatieschema rubriek 4 t/m 9.
2	Feitencontrole zorgdossiers op basis van: <ul style="list-style-type: none">• Eisen accountant;• Normen uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg;• Normen uit het HKZ-certificatieschema.

De locaties en clusters hebben daar waar nodig verbetermaatregelen genomen op basis van de uitkomsten van deze audits. Bij een volgende interne of externe audit kan getoetst worden in hoeverre de verbetermaatregelen effectief zijn.

HKZ Subdoelstelling: kwaliteitshandboek

Voor het onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem is het onderhouden van een kwaliteitshandboek een voorwaarde. Het HKZ-normenschema stelt enkele specifieke eisen aan zo'n handboek. In 2010 zijn de documenten in het kwaliteitshandboek zowel op inhoud als lay-out verder verbeterd, zodat het handboek een steeds completer overzicht geeft van de organisatie, haar beleid en processen. Het kwaliteitshandboek is digitaal beschikbaar gesteld door middel van een intranetsysteem. Dit systeem kende de nodige (technische) problemen. Deze zijn in 2010 aangepakt en nagenoeg allemaal verholpen.

De directeuren en clustermanagers die eindverantwoordelijk zijn voor documenten in het handboek, ontvangen sinds 2010 drie tot vier maal per jaar een statusoverzicht van deze documenten. Dit ondersteunt hen bij het tijdig evalueren en bijstellen.

4.3.2 Kwaliteit van informatie en registratie, gegevensbeveiliging

De kwaliteit van de informatievoorziening vanuit de basisregistraties is in orde binnen Coloriet. De betrouwbaarheid van productie en de financiële registratie wordt jaarlijks door de accountant geverifieerd. De presentatie van de informatie wordt nog verder verbeterd in 2011. Daarvoor wordt een business intelligence systeem van de Carantegroep geïmplementeerd.

Gegevensbeveiliging

De stand van zaken ten aanzien van de beveiliging van gegevens is in zijn algemeenheid zo dat in belangrijke mate aan de eisen wordt voldaan. Onvolkomenheden zitten met name in adequate documentatie en borging van processen. Ten aanzien van de beveiliging van gegevens hanteert Coloriet de NEN 7510 als uitgangspunt. In het verslagjaar is aan de hand van een checklist de stand van

zaken geïnventariseerd. In 2011 wordt een plan van aanpak gemaakt en wordt gestart met de uitvoering daarvan.

4.3.3 Kwaliteit van gebouwen en brandveiligheid

Het beleid van Coloriet is er op gericht de gebouwen in optimale conditie te houden en geen concessies te doen daar waar het gaat om de veiligheid. De stand van zaken ultimo 2010 is als volgt:

- het dagelijks en periodiek onderhoud van de gebouwen wordt door Coloriet of door de desbetreffende woningcorporaties uitgevoerd op basis van onderhoudsplannen;
- daar waar nodig worden kleine aanpassingen en verbouwingen van de gebouwen gedaan, zodat de functionele behoeften binnen de gebouwen optimaal gefaciliteerd kunnen worden;
- de gebouwen van Coloriet zijn, zonder uitzondering door de desbetreffende gemeenten, voorzien van een gebruiksvergunning. De jaarlijkse controles, zoals die door de gemeenten worden uitgevoerd, worden goed doorstaan, eventuele tekortkomingen worden steeds terstond hersteld;
- er is in alle gebouwen sprake van een adequate en op de situatie gesneden bedrijfshulpverleningsorganisatie (BHV). De BHV'ers worden overeenkomstig regelgeving geschoold en er vinden met regelmaat oefeningen plaats;
- ten aanzien van de algemene functionele kwaliteit van de gebouwen heerst in zijn algemeenheid tevredenheid. Een uitzondering daarop vormt woonzorgcentrum Laarhof, waarvoor een herontwikkelingsproject loopt (zie paragraaf 4.7.3.).

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

In deze paragraaf wordt het gerealiseerde algemene kwaliteitsbeleid van Coloriet in het verslagjaar op concernniveau beschreven. Het gerealiseerde kwaliteitsbeleid per locatie is in paragraaf 4.5 tot en met 4.8 beschreven.

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg

Coloriet hanteert het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Dit betekent dat er jaarlijks een Prevalentiemeting Zorgproblemen plaatsvindt en elke 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek volgens de methodiek van de Consumer Quality Index (CQI).

Prevalentiemeting zorgproblemen

Coloriet past de meetmethodiek van de Universiteit van Maastricht toe om de prevalentie van zorgproblemen (LPZ) in kaart te brengen. In april 2010 is dit onderzoek uitgevoerd op alle locaties. De resultaten en verbeterpunten zijn in de locaties besproken en er zijn in de teams verbeterafspraken gemaakt (zie verder voor resultaten de paragrafen 4.5 t/m 4.8). In 2010 is voor de eerste keer een risicosignalering zorgproblemen opgenomen in de meting Normen Verantwoorde Zorg. Er zijn nog geen vergelijkbare cijfers met overige jaren aanwezig. Risicosignalering en -opvolging is voor alle doelgroepen nagenoeg 100% geborgd. De resultaten van deze metingen zijn vergeleken met de landelijke resultaten. De landelijke stuurgroep Verantwoorde Zorg is, tijdens het schrijven van dit maatschappelijk verslag, nog bezig met het ontwikkelen van een publicatiesysteem van de resultaten.

Cliënttevredenheid onderzoek

In het laatste kwartaal 2010 is dit onderzoek uitgevoerd in woonzorgcentrum Laarhof en verpleeg- en behandelcentrum Laarstaete. Naar verwachting zullen de resultaten voor deze locaties begin 2011 bekend worden en zullen aansluitend verbeterplannen worden opgesteld. Deze plannen zullen in afstemming met de betreffende cliëntenraden worden uitgevoerd.

In 2011 vinden deze onderzoeken plaats in woonzorgcentrum De Hoven en De Regenboog (zie voor eerdere resultaten en verbeterplannen paragraaf 4.5.2 en 4.6.2.).

De resultaten van de CQI worden door zichtbare zorg vergeleken met de landelijke resultaten, waarna door middel van een sterrensysteem op www.kiesbeter.nl bekend gemaakt wordt hoe de tevredenheid van de cliënten van Coloriet zich verhoudt tot de tevredenheid bij instellingen met vergelijkbare cliëntgroepen

Kwaliteitsverbeterprojecten

In 2010 zijn Colorietbreed de volgende verbeterprojecten uitgevoerd:

- *Verbetering van de dossiervoering van cliënten.* Een projectgroep heeft naar aanleiding van de evaluatie cliëntendossier een algemeen kader opgesteld betreffende dossiervoering. Op basis van dit algemene kader zijn de cliëntendossiers herzien. Dit is de eerste stap op weg naar digitale dossiervoering;
- *Vorbereiding implementatie model 4-levensdomeinen.* Met dit model, gebaseerd op de levensdomeinen zoals genoemd in het kwaliteitskader verantwoorde zorg, willen we onze cliënten nog beter leren kennen. Hierdoor kunnen we beter inspelen op de vragen van cliënten en hen ondersteunen bij het (blijven) voeren van de regie over hun eigen leven. De invoering van de ZorgLeefPlan is een kans om onze visie op vraaggericht werken verder aan te scherpen. Het gesprek met de cliënt over een bij de indicatie passend zorgarrangement moet ruimte geven voor enerzijds de door de cliënt gewenste invulling van het arrangement, maar ook een dialoog tot stand brengen over ondersteuning van de kwaliteit van leven. De invoering wordt vormgegeven door middel van het coaching 'on the job' principe en loopt door in 2011;
- *Verbetertraject Borging van kwaliteit :* Op verschillende manieren wordt kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid gemeten. Niet alleen door de cliënttevredenheid onderzoeken en de LPZ, maar ook door diverse audits. Dit zijn onder andere de HKZ audit, de interne audits, de audit door de accountants en de controles door de GGD (o.a. voedingshygiëne). Als op basis van deze metingen wordt geconcludeerd dat preventieve of corrigerende maatregelen nodig zijn, dan worden deze opgenomen in de jaarplanning van de desbetreffende locatie of cluster. Voortgang wordt gerapporteerd in kwartaalrapportages en geëvalueerd tijdens de managementbeoordelingen van het kwaliteitsmanagementsysteem. De cliëntenraden hebben eveneens de beschikking over de kwartaalrapportages en de stukken van de managementbeoordelingen en bespreken dit desgewenst met de desbetreffende locatiedirecteur. Deze verbeterde wijze van borging heeft ertoe geleid dat in 2010 het kwaliteitsberaad is opgeheven. Het kwaliteitsberaad was een orgaan met een adviserende rol naar de Raad van Bestuur op het gebied van kwaliteit van zorg.

Adviesorganen

VVAR

In mei 2010 is de Verpleegkundige en Verzorgende AdviesRaad geïnstalleerd bestaande uit 8 leden. Deze adviesraad is ingesteld door de Raad van Bestuur ten behoeve van de advisering aan de Raad van Bestuur en het managementteam van Coloriet over het beleid dat relevant is voor de verpleegkundige en verzorgende beroepsgroep werkzaam in Coloriet. Deze adviesraad heeft als doelstelling: adviseren over het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende zorgverlening. Adviseren over de deskundigheidsbevordering van de verpleegkundige en verzorgende beroepsgroep en het bieden van inspraakmogelijkheden voor beroepsgroep op beleid en beroepsinhoudelijke zaken die verpleegkundigen en verzorgenden aangaan.

De VVAR heeft over de volgende onderwerpen geadviseerd:

- abonnement protocollen voorbehouden en risicovolle handelingen;
- protocol mondzorg;
- advies omgang verwacht overlijden;
- protocol stompzwachtelen.

Werkgroepen

Werkgroepen werken op basis van een projectopdracht en houden zich specifiek bezig met kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid en brengen hierover advies uit. Het betreffen multidisciplinair samengestelde groepen waardoor de kennis van de specifieke disciplines kan worden ingebracht. In 2010 zijn de volgende onderwerpen behandeld: multidisciplinaire aanpak decubituspreventie, werken met ergocoaches en richtlijnen palliatieve zorg. Deze lopen door in 2011.

Onderzoek

Er is een onderzoek uitgevoerd op het onderwerp risicomangement op het gebied van kwaliteit van zorg- en cliëntveiligheid en de rol van leidinggevende en professionals hierin. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn verbeteringen doorgevoerd om risico's op het gebied van kwaliteit en cliëntveiligheid te kunnen opsporen, prioriteren en beheersen in een continu proces.

4.4.2 Klachten

In de folder 'Klachtenbehandeling' worden bewoners en contactpersonen geïnformeerd over de mogelijkheid om klachten te uiten, de klachtenbehandeling, het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtencommissies. Alle cliënten/contactpersonen ontvangen deze folder bij aanvang van de zorg van de nieuwe cliënt.

Cliëntvertrouwenspersoon

In 2010 was in Coloriet een cliëntvertrouwenspersoon werkzaam met wie cliënten en/of hun vertegenwoordigers in vertrouwen alle zaken kunnen bespreken.

In 2010 is binnen Coloriet het klachtenmanagement bijgesteld. Er is besloten een klachtenbemiddelaar te gaan werven die verbonden is aan een extern bureau omdat dit voordelen biedt voor de cliënt en voor Coloriet. De verwachting is dat de cliënt een groter gevoel van veiligheid ervaart bij de bemiddeling van een klacht. Coloriet voorkomt hiermee ook elke mogelijkheid tot belangenverstrengeling. Daarnaast is het zo dat een onafhankelijke klachtenbemiddelaar met minder blinde vlekken naar Coloriet kijkt wat tot gevolg kan hebben dat de adviezen die uit een klacht voortvloeien, kunnen leiden tot een hogere mate van kwaliteitsverbetering. De klachtenbemiddelaar vervangt de

cliëntvertrouwenspersoon en start 1 februari 2011. De klachtenbemiddelaar zal starten met PR, waarmee meer bekendheid en meer laagdrempeligheid beoogd wordt. Verwacht wordt daarom dat het aantal meldingen van klachten in 2011 zal toenemen. De klachtencommissie heeft kennis genomen van het aangepaste klachtenmanagement in het eerste kwartaal van 2011.

Klachtencommissie

In het reglement van de klachtencommissie is de instelling en werkwijze van de klachtencommissie vastgelegd. De klachtencommissie is in 2010 niet bijeengewest. Het jaarverslag is in een mailronde vastgesteld.

Samenstelling klachtencommissie per 31 december 2009

De klachtencommissie van Coloriet bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, twee leden, één lid op voordracht van de cliëntenraden en één lid op voordracht van de Ondernemingsraad. Voor alle leden zijn vervangende leden benoemd (zie onderstaande tabel):

Rol	Zittende leden	Vervangende leden
Onafhankelijk voorzitter	De heer R. Atema	Mevrouw J.F. Romeijn
Lid op voordracht van de Ondernemingsraad	Mevrouw E. van Haaster	De heer B. Nijkamp
Lid op voordracht van de cliëntenraden	Mevrouw L. Schoonderwoerd	De heer D. van Vulpen

Mevrouw A. van Eijk, secretaresse Raad van Bestuur, is de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft in 2010 geen klachten ontvangen.

De cliëntenraden van Coloriet ontvangen het jaarverslag van de klachtencommissie ter informatie.

Regionale klachtencommissie BOPZ

De regionale klachtencommissie BOPZ bestaat uit vertegenwoordigers van MC I Zuiderzee (PAAZ), de Talma Hof (Oude en Nieuwe Land), Coloriet en sinds 2010 Woonzorgcentra Flevoland (WZF). De leden zijn een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater, een manager uit de zorg en een persoon op voordracht van de cliëntenraad. De voorzitter van deze commissie, een jurist, is onafhankelijk.

In 2009 is het reglement bijgesteld en getoetst. In 2010 is de adviesprocedure afgerond en is het reglement door de deelnemers ondertekend. Er zijn geen BOPZ-gerelateerde klachten binnengekomen over Coloriet. Woonzorgcentrum Flevoland (WZF) is togetreden in 2010.

Interne klachtenbehandeling

De Raad van Bestuur, (locatie)directeuren, clustermanagers, hoofden en cliëntvertrouwenspersoon registreren mondelinge en/of schriftelijke klachten die bij hen binnenkomen op het formulier klachtenregistratie. De afdeling kwaliteit heeft deze registraties per kwartaal opgevraagd en samengevoegd. De cliëntvertrouwenspersoon heeft analyses gemaakt en daar waar nodig verbeteradviezen gegeven. Het totaaloverzicht inclusief analyse is ieder kwartaal naar de leden van het managementteam gestuurd. De lokale cliëntenraden ontvangen elk kwartaal het overzicht van de locatiedirecteur en kunnen in overleg met de locatiedirecteur de klachten en de afhandeling daarvan bespreken.

In 2010 zijn in totaal 105 klachten geregistreerd; in 2009 waren dit er 60. De ingediende klachten hebben betrekking op de volgende onderwerpen (zie onderstaande tabel):

categorie	Totaal 2010
1. Woon- en leefomstandigheden	60
2. Participatie (sociale leven van de cliënt)	7
3. Mentaal welbevinden en autonomie	15
4. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	19
5. arbo-aspecten personeel (geuit door cliënt)	2
geen categorie vermeld	2
Totaal	105

Toelichting:

- Vanaf januari 2010 wordt een nieuwe ordening in de klachtenregistratie gehanteerd, het ordeningsprincipe van de 4 domeinen uit het Zorgleefplan. Hierdoor kan er geen vergelijk met het voorgaande jaar gemaakt worden;
- De stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2009 ligt aan de stijging van het aantal klachten in De Regenboog. Deze toename is te verklaren door de renovatie en inhuizing van de nieuwe afdelingen; merendeel van deze klachten gaan over woon- en leefomstandigheden;
- Van de 105 klachten zijn er 63 schriftelijk en 25 mondeling. Vier klachten zijn zowel mondeling als schriftelijk gemeld en van 13 klachten is de wijze van melding niet geregistreerd;
- De cliëntvertrouwenspersoon is in 2010 bij zes klachten betrokken geweest;
- In 2011 wordt een digitaal klachtenregistratiesysteem in gebruik genomen. Hiermee zal, naar verwachting, ondermeer verbeterd inzicht in trends en afwikkeling van de klachtafhandeling verkregen kunnen worden.

4.4.3 MIC

Sinds 2010 beschikt Coloriet over een organisatiebrede MIC-commissie, waarin alle locaties en zorgvormen vertegenwoordigd zijn. Voorheen waren er drie MIC-commissies: een voor de verpleeghuiszorg en twee voor verzorgingshuiszorg. De locatiedirecteur van De Regenboog heeft binnen het managementteam de MIC als aandachtsgebied en is tevens voorzitter van de MIC-commissie. Overige deelnemers zijn vertegenwoordigers van de specialisten ouderengeneeskunde, paramedici, de locaties en de apotheek van de MC I Groep.

4.4.4 Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Voor het melden van valcalamiteiten in de ouderenzorg heeft de IGZ een leidraad opgesteld. In de leidraad staat wanneer zorginstellingen een valcalamiteit moeten melden en op welke wijze. Deze leidraad is sinds 22 februari 2010 van kracht. De leidraad heeft het bewustzijn binnen Coloriet vergroot. Verbeteracties zijn getroffen op het gebied van transferbeleid en risicoanalyse valincidenten. Het beleid is geëvalueerd en opnieuw geïmplementeerd. Deze implementatie loopt nog door in 2011. Opgemerkt kan worden dat de gevraagde tijdsinvestering om van iedere valcalamiteit een goede analyse te maken veelal onevenredig groot is. Op dit moment werkt de IGZ aan een verbeterde versie van deze leidraad.

4.5 Locatie De Hoven

4.5.1 Algemeen beleid De Hoven

Cliënten

Vanuit het cliëntenperspectief stonden informatievoorziening en communicatie hoog op de agenda, evenals de werking van de vernieuwde voedingscommissie en de activiteiten op het wijkplein. Het aantal activiteiten dat voor alle (buurt) bewoners is georganiseerd op het wijkplein is opnieuw toegenomen. In toenemende mate wordt het wijkplein de ontmoetingsplaats in de buurt o.a. door middel van het gebruik van het restaurant. De verkoop van het aantal maaltijden in het restaurant is gestegen met ruim 10%. De website 'Buurtactief-Lelystad' mocht zich wederom verheugen op een groot aantal belangstellenden. Vanaf april heeft De Hoven een dagactiviteitencentrum waar cliënten naast dagactiviteiten tevens behandeling kunnen ontvangen.

Medewerkers

De intramurale teams hebben het vitaliseringstraject in het kader van het programma "AnderSom" afgerond met een statuut. In het statuut staat beschreven wat er van het betreffende team verwacht kan worden. Ook de teams van de afdeling dienstverlening en het dagactiviteitencentrum hebben een statuut opgesteld evenals het locatie managementteam. Deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden door training 'on the job' en het uitvoeren van het scholingsplan.

Productie en organisatie

Door actief te werken aan klantenbinding en duidelijke instroomafspraken te maken is de productie en daardoor ook de inkomsten, fors toegenomen. Daarnaast is de verkeerde bedproblematiek (ontstaan door de renovatie 2007-2008) nagenoeg opgelost. De inkomsten intramuraal zijn 9% hoger dan verwacht. Er is ruim 22% meer omzet gerealiseerd in zorg aan huis en de inkomsten van het dagactiviteitencentrum is 28% hoger dan verwacht. De werkelijke inkomsten over 2010 zijn 12% hoger dan begroot.

Samenwerking

De voorzieningen en activiteiten op het wijkplein en in het woonservicegebied worden in samenwerking met woningcorporatie Centrada, Welzijn Lelystad en de gemeente Lelystad uitgevoerd

4.5.2 Kwaliteit van zorg De Hoven

CQI

In De Hoven is de CQI-meting in 2009 uitgevoerd. De cliënten die somatische zorg ontvangen en de contactpersonen van de psychogeriatrische cliënten hebben De Hoven de volgende rapportcijfers gegeven:

	Organisatie	Verpleging
Somatische cliënten	6,9	7,8
Contactpersonen PG	8,1	8,3
Extramurale cliënten	7,4	8,2

Het verbeterplan richtte zich voornamelijk op de volgende onderwerpen: voeding- en voedingsambiance, dagbesteding en informatievoorziening. In 2011 wordt opnieuw de cliënttevredenheid gemeten. Doelstelling is om minimaal een rapportcijfer van 7.5 te verkrijgen.

LPZ

In 2010 is op bijna alle onderwerpen beter gescoord dan in 2009. Uitzonderingen hierop zijn de valincidenten (gemeten in 30 dagen) bij zorg aan huis, waarbij moet worden opgemerkt dat het jaartotaal aan valincidenten gemeten via de MIC niet is toegenomen. Ook onbedoeld afvallen bij zorg aan huis scoort hoger dan in 2009. In 2010 is voor de eerste keer een risicosignalering zorgproblemen opgenomen in de meting Normen verantwoorde zorg. Er zijn dus geen vergelijkbare cijfers met overige jaren aanwezig. Risicosignalering en opvolging zijn voor alle doelgroepen nagenoeg 100% geborgd.

Inspectie

In maart 2010 was er een inspectiebezoek in De Hoven betreffende de kleinschalige woongroepen in het kader van de uitvoering van Thematisch Toezicht op Kleinschalige Woonvormen. De inspectie schrijft het volgende over dit bezoek: *'Tijdens het inspectiebezoek is duidelijk gebleken, dat er veel aandacht wordt besteed aan het welzijn en het welbevinden van de cliënten/bewoners die op de woongroepen van De Hoven wonen. Er wordt in alle lagen van het personeel met respect en warmte over de cliënten gesproken. Men houdt goed voor ogen c.q. vraagt zich voortdurend af wat een cliënt nog wel of niet meer zelf kan. Voortdurend wordt getracht om de huisjes ook daadwerkelijk een thuis voor de bewoners te laten zijn. De vertegenwoordigers van enkele cliënten en de cliënten zelf, met wie de inspectie heeft gesproken, toonden zich zonder uitzondering vol lof over het kleinschalig wonen. Op basis van de bevindingen concludeert de inspectie dat binnen Kleinschalig wonen De Hoven geen randvoorwaarden, praktijken of processen zijn geconstateerd die risicovol zijn voor de veiligheid, effectiviteit of de cliëntgerichtheid van de zorg.'*

4.5.3 Vastgoed van De Hoven

Woonzorgcentrum De Hoven wordt gehuurd van woningcorporatie Centrada uit Lelystad. In 2007 is een ingrijpende renovatie van start gegaan, die medio 2008 is opgeleverd. Het gebouw voldoet heden ten dage in ruime mate aan de verwachtingen, die ten grondslag lagen aan de renovatie. Naast regulier onderhoud zijn er in 2010 geen bijzonderheden aan de orde geweest. Ten aanzien van het vastgoed van De Hoven zijn geen ontwikkelingen in voorbereiding.

4.5.4 Zorgsteunpunt De Sfinx

Cliënten en kwaliteit van zorg

De kleinschalige woongroep De Scarabee voor ouderen met geheugenproblematiek bestaat inmiddels 10 jaar en heeft het Corona label Kleinschalig Wonen behaald. Voeding en voedingsambiance waren de speerpunten in 2010 in het dagactiviteitencentrum De Oase en het Zotel. De maaltijden voor de Oase en het Zotel zijn vanaf 1 maart 2010 koelvers verstrekt. De cliënten zijn zeer tevreden over deze nieuwe voorziening.

Medewerkers

Deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden door training 'on the job' en het uitvoeren van het scholingsplan. In het kader van het programma 'Andersom' hebben medewerkers een vitaliseringstraject afgelegd, wat geresulteerd heeft in het opstellen van een statuut, dat in januari 2011 gepresenteerd is.

Productie en organisatie

Er is sprake van een toenemende vraag naar dagactiviteiten. Dit resulteerde in een 27% hogere omzet ten opzichte van de begroting. De inkomsten zorg aan huis (inclusief de kleinschalige woongroep Scarabee) is 1% lager dan begroot. Het zotel had een 90% bedbezetting op 2 bedden; dit waren 144 dagen meer dan begroot. De totale omzet is 8% hoger dan begroot. Daarnaast is het aantal abonnementen professionele alarmopvolging gestegen van 57 naar 62.

Samenwerking

Coloriet, gemeente Zeewolde en woningcorporatie Woonpalet hebben een intentieverklaring om het woonservicegebied verder te ontwikkelen en een intramurale voorziening aan de Sfinx te realiseren. Samen met de gemeente Zeewolde en woningcorporatie Woonpalet vormt Coloriet een stuurgroep en een projectgroep voor de uitbreiding van De Sfinx.

Vastgoed

Begin 2010 is een toelatingsaanvraag voor 58 intramurale plaatsen samengesteld en, na goedkeuring door het Zorgkantoor, verzonden aan het CIBG. Het CIBG heeft (namens het ministerie van VWS) de gevraagde toelating medio 2010 geheel overeenkomstig de aanvraag afgegeven. Hiermee is een belangrijke stap in het proces om een intramurale kern van het woonservicegebied te realiseren, gezet. In 2011 wordt de voorgenomen ontwikkeling verder uitgewerkt, zodat realisatie in 2012 of 2013 van start kan gaan.

4.6 Locatie De Regenboog

4.6.1 Algemeen beleid locatie De Regenboog

Renovatie en transitie

Het huidige woonzorgcentrum heeft een ingrijpende renovatie en transitie ondergaan, welke in augustus 2010 is afgerond. Dit heeft invloed gehad op alle gerapporteerde aspecten. Door de renovatie en de transitie heeft De Regenboog vanaf najaar 2010 een gedifferentieerd aanbod in wonen met zorg. Verzorgingshuisappartementen hebben voor een groot deel plaatsgemaakt voor kamers voor cliënten met chronische gezondheid- en geheugenproblemen. Op de begane grond is een wijkplein gerealiseerd dat moet uitgroeien tot 'het bruisend hart' van het hele woonservicegebied rondom De Regenboog.

De in gebruik name van het gerenoveerde gebouw vond plaats in september 2010. Gedurende twee weken in augustus hebben belangstellende kennis kunnen maken met de vernieuwde Regenboog. De belanghebbenden kregen een presentatie waarin de veranderingen kort uitgelegd werden, en vooral waarom deze veranderingen noodzakelijk waren. De belanghebbenden waren onder andere ouderenbonden, burgemeester en wethouders, andere zorg- en welzijnsaanbieders, bedrijfsvereniging. Voor de inwoners van de gemeente Dronten werd een open dag gehouden. Van deze mogelijkheid maakten meer dan 2000 belangstellenden gebruik.

De Regenboog is in 2010 goed opgevallen. De renovatie, de verhuizing en de open dagen hebben ervoor gezorgd dat De Regenboog genomineerd werd als onderneming van het jaar voor de gemeente Dronten. Op 8 januari 2011 werd tijdens de nieuwjaarsreceptie van de bedrijfskring duidelijk dat er een eervolle derde plaats vergeven was aan De Regenboog.

Cliënten

Tijdens de renovatie en transitie was er sprake van bouwoverlast. De normale activiteiten zijn zoveel als mogelijk doorgegaan. De ontwikkeling van het wijkplein, waar

mensen elkaar gepland en ongepland kunnen ontmoeten en waar activiteiten plaatsvinden, krijgt in 2011 verder gestalte. De nieuwe zorgvormen sluiten meer aan bij de behoefte van cliënten. De Regenboog heeft nu zowel kleinschalig pg wonen als ook afdelingswonen, somatiek en verzorgingshuiszorg mogelijkheden. Daarnaast zijn er 12 plaatsen voor tijdelijke opname mogelijkheden. Ondanks de uitbreiding met verschillende zorgvormen is er eind 2010 al sprake van wachtlijsten voor alle zorgvormen, maar met name voor mensen met geheugenproblemen.

Medewerkers

Er is sprake van een enorme inzet en betrokkenheid bij medewerkers. Door overlast van de renovatie hebben zij een extra inspanning moeten plegen. Op het behaalde resultaat is iedereen trots. Het jaar is afgesloten met een dank-je-wel-feest voor alle medewerkers en vrijwilligers.

De realisatie van nieuwe zorgvormen heeft geen definitieve consequenties voor de functies en formatieplaatsen. Het werk wordt uitgevoerd met de huidige medewerkers met extra aandacht voor de wijziging van de werkprocessen in de nieuwe setting. De nieuwe formatie is gebaseerd op de visie uit 'De Regenboog nieuwe stijl'. Voor het plaatsen van medewerkers binnen de nieuwe zorgvormen is vanaf september 2010 gewerkt met een belangstellingsregistratie. Het sociaal plan was hierop van toepassing.

Productie

De geplande productie is intramuraal niet gehaald, dit had mede te maken met de inhuizing na de renovatie. In totaal is er 13% minder aan inkomsten gerealiseerd dan begroot. Dit is exclusief de leegstandsfinanciering. Onderdelen van zowel zorg aan huis als diverse dagactiviteiten hadden een groei boven de gestelde prognose gerealiseerd. De inkomsten van zorg aan huis waren 14% hoger dan begroot, de inkomsten van de dagactiviteiten waren zelfs 40% hoger dan begroot. De inkomsten van de huishoudservice waren circa 17% hoger dan begroot. De totale AWBZ inkomsten van de Regenboog zijn 4% lager dan begroot.

Samenwerking met externe partijen

De renovatie is in samenwerking met gebouweigenaar en woningcorporatie OFW voltooid. Daarnaast is er overleg geweest over de verdere ontwikkeling van het woonservicegebied en ontwikkelingen in Dronten-West, Dronten-Zuid, en de ontwikkeling van een multifunctioneel centrum in Biddinghuizen en een woonservicegebied in Swifterbant.

Huishoudservice

De inkomsten van de Huishoudservice zijn in 2010 17% hoger dan begroot. In samenspraak met gemeente en andere aanbieders is er een convenant ontwikkeld. Via een bestuurlijke aanbieding vanuit de gemeente is voor 2011 en 2012 de huishoudelijke ondersteuning aan inwoners uit Dronten aan Coloriet gegund.

4.6.2 Kwaliteit van zorg De Regenboog

CQI

In De Regenboog is in 2010 in verband met de renovatie en de transitie geen CQI-meting gedaan. Hierover is overleg geweest met Actiz. Actiz had begrip voor het verzoek om uitstel en verleende daarom tijdelijke ontheffing van deze lidmaatschapsverplichting.

De laatste CQI is uitgevoerd in 2008. Het gemiddelde cliënttevredenheidscijfer voor psychogeriatric was toen: 7.9 en voor zorg aan huis: 8.4. Begin 2007 is de cliënttevredenheid van de verzorgingshuisbewoners gemeten door Cliënt en Kwaliteit. Het tevredenheidscijfer was een 7,6. In 2008 is geen nieuwe meting uitgevoerd, omdat

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010

Stichting Coloriet

bewoners verhuisden door een renovatie waardoor er geen betrouwbaar beeld kon ontstaan. In overleg met de cliëntenraad is er een verbetercyclus ingezet op:

- het informeren van de cliënt op inhoud en werkwijze met betrekking tot het zorgplan;
- weinig tot geen wisselingen in medewerkers bij cliënten van zorg aan huis.

De verwachting is dat hiermee de klanttevredenheid verder zal toenemen; dit zal blijken uit de eerstvolgende CQI in 2011.

LPZ

De uitslagen van de LPZ zijn overwegend positief ten opzichte van de landelijke uitslagen. Met uitzondering van de uitslagen van het verzorgingshuis. In 2010 is daarom besloten om in 2011 gerichte activiteiten te ontplooiën om decubitus terug te dringen evenals het aantal medicatie-deel-fouten. Deze gemeten populatie verzorgingshuis was niet representatief voor het totaal. In verband met de renovatie en transitie waren in het verzorgingshuis meer cliënten met complexere zorg aanwezig. Deze cliënten hielden hier verblijf, in afwachting van de nieuwe zorgvormen.

4.6.3 Vastgoed van De Regenboog

Woonzorgcentrum De Regenboog bestaat uit een tweetal gebouwen:

- Het oorspronkelijk verzorgingshuis, opgeleverd en in gebruik genomen in 1986. Dit gebouw is eigendom van woningcorporatie OFW te Dronten en omvat 5 bouwlagen en een zolderverdieping. Dit gebouw is in de periode 2009 – 2010 ingrijpend gerenoveerd, gepaard gaande met gelijktijdige en gedeeltelijke functiewijziging. Het resultaat is een woonzorgcentrum waarin lichte tot zware zorg geboden kan worden. Na de renovatie is het gebouw met 80 plaatsen in september 2010 opnieuw in gebruik genomen.
- Het verpleeghuisgedeelte, een gebouw dat bestaat uit één woonlaag, is in 1998 in gebruik genomen. Dit gebouw en de grond zijn in volledig eigendom van Coloriet. Het omvat 62 bedden voor dementerende bewoners. In 2010 zijn geen (ingrijpende) wijzigingen aan het gebouw aangebracht.

4.7 Locatie Laarhof

4.7.1 Algemeen beleid Laarhof

Cliënten

Het begrip 'toezicht' is een continu aandachtspunt. Hiertoe staan er computers in de huiskamers zodat verzorgende bij voorkeur hun administratieve taken in de huiskamer kunnen doen. Er is een actief welzijnsprogramma voor de bewoners, waar deze positief op reageren. De inzet en betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers wordt hierbij zeer op prijs gesteld.

Afhankelijk van de behoefte vinden er huiskamergesprekken plaats met de bewoners en de eerste contactpersonen. Leden van de cliëntenraad hebben gesprekken met de bewoners gehouden. De uitkomsten van deze gesprekken zijn met de locatiedirecteur en vervolgens met de zorghoofden besproken.

Medewerkers

De kwalitatieve en kwantitatieve personeelsformatie is op orde. De inzet van medewerkers verloopt over het algemeen efficiënt. Alle teams van Laarhof hebben het vitaliseringstraject in het kader van het project 'AnderSom' afgerond met een afdelingsstatuut. In het statuut staat beschreven wat er van het betreffende team verwacht kan worden. Deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden door training 'on the job' en het uitvoeren van het scholingsplan.

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010

Stichting Coloriet

Productie

De beoogde bedbezetting voor 2010 is 1% hoger dan begroot; echter de inkomsten zijn 2% lager uitgevallen dan begroot doordat er cliënten opgenomen waren met een lagere zorgzwaarte en daarmee een lagere ZZP-indicatie. Hierdoor is er een achterstand ontstaan ten opzichte van de begroting. De dagbehandeling had een achterblijvende productie door terugloop van het aantal cliënten. De inkomsten van de dagbehandeling over 2010 zijn 23% lager dan begroot.

Samenwerking

De nieuwe locatiedirecteur is per 1 mei 2010 aangesteld. In 2010 lag daardoor de nadruk op interne samenwerking, samenwerking met de cliëntenraad, de zorghoofden en het hoofd dienstverlening. Vanaf begin 2010 vergadert het management team van Laarhof en Laarstaete gezamenlijk onder leiding van de locatiedirecteur in plaats van separaat; dit is efficiënter dan voorheen.

4.7.2 Kwaliteit van zorg Laarhof

CQI

In oktober heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten komen begin 2011 beschikbaar. In het maatschappelijk jaarverslag van 2011 zal hierover gerapporteerd worden.

LPZ

In april 2010 is dit onderzoek uitgevoerd. Op veel van de gemeten onderwerpen presteert Laarhof beter dan landelijk gemiddeld. Er zijn verbetertrajecten gestart, waarvan de effecten gemeten worden bij de volgende prevalentietelling die in 2011 plaats vindt. De verbetertrajecten betreffen:

- monitoring van medicijngebruik in overleg met artsen;
- vastleggen van diagnose incontinentie in zorgdossier, in overleg met artsen;
- vastleggen van diagnose psychotische stoornis in zorgdossier in relatie tot gebruik van anti-psychotica, in overleg met artsen;
- nader onderzoek naar mogelijke depressieve klachten in overleg met psychologen of artsen;
- scholing op het gebied van omgaan met probleemgedrag.

In een apart overleg zijn de resultaten besproken met de zorghoofden en de stafmedewerker kwaliteitszorg.

4.7.3 Vastgoed van Laarhof

Woonzorgcentrum Laarhof is een eenlagig gebouw, opgeleverd en in gebruik genomen in 1988. Het gebouw vertoont in de dagelijkse praktijk functionele tekortkomingen. Er is daarom een traject gestart om tot herontwikkeling van het gebouw en het terrein te komen. In 2010 is in dat kader veel activiteit aan de orde geweest, in het eerste half jaar van 2011 zal een beslisdocument samengesteld worden. Dat beslisdocument zal de randvoorwaarden omvatten, waarbinnen de herontwikkeling zal moeten plaatsvinden en op basis waarvan ondermeer het gebouw ontworpen zal worden.

4.8 Locatie Laarstaete

4.8.1 Algemeen beleid Laarstaete

Cliënten

De dagbehandeling somatiek ouderen is per 1 april 2010 overgeplaatst naar De Hoven. De doelgroepen die de dagbehandeling somatiek bezochten voor revalidatie en

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010

Stichting Coloriet

diagnostiek en screening blijven in Laarstaete omdat het portfolio en therapeutisch klimaat van Laarstaete beter aansluit bij de behoefte van deze cliënten. De ontwikkeling van het specialistische revalidatieaanbod op de dagbehandeling wordt verder vorm gegeven in 2011. Evenzo wordt aansluitend ook het intramurale revalidatieaanbod verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Hiermee wil Laarstaete vooruitlopen op de overheveling van de geriatrische revalidatie van de AWBZ naar de Zvw en wordt aangesloten op de ambitie dat Coloriet wil uitblinken in behandeling in expertise.

Er is in Laarstaete een actief welzijnsprogramma voor de bewoners, waar deze positief op reageren. De inzet en betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers wordt hierbij zeer op prijs gesteld.

Afhankelijk van de behoefte vinden er huiskamergesprekken plaats met de bewoners en de eerste contactpersonen. Leden van de cliëntenraad hebben gesprekken met de bewoners gehouden. De uitkomsten van deze gesprekken zijn met de locatiedirecteur en vervolgens met de zorghoofden besproken.

Medewerkers

De kwalitatieve en kwantitatieve personele formatie is in algemene zin op orde. Op één afdeling is sprake van een te hoge kwantitatieve formatie. Ultimo 2010 is deze formatie door natuurlijk verloop weer binnen de begroting.

Alle teams van Laarstaete hebben het vitaliseringstraject in het kader van het project 'AnderSom' afgerond met een afdelingsstatuut. In het statuut staat beschreven wat er van het betreffende team verwacht kan worden. Deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden door training 'on the job' en het uitvoeren van het scholingsplan.

Productie

De beoogde bedbezetting is geheel gerealiseerd. De inkomsten voor specifieke CVA productie is iets lager uitgevallen dan begroot, dit wordt echter meer dan volledig gecompenseerd door de aanwezigheid van cliënten, met een grotere zorgzwaarte en daarmee hogere ZZP-indicaties dan verwacht. Hierdoor is in totaal een financieel hogere productie behaald. De intramurale inkomsten zijn over 2010 2% hoger dan de begroting.

Samenwerking

De nieuwe locatiedirecteur is per 1 mei 2010 aangesteld. In 2010 lag daardoor de nadruk op interne samenwerking, samenwerking met de cliëntenraad, de zorghoofden en het hoofd dienstverlening. Vanaf begin 2010 vergadert het management team van Laarhof en Laarstaete gezamenlijk onder leiding van de locatiedirecteur in plaats van separaat; dit is efficiënter dan voorheen.

Externe samenwerking van Laarstaete concentreert zich op ketensamenwerking onder de vlag van het MCC met het MC I Zuiderzee en overige ketenpartners in voornamelijk de CVA-keten. Zie voor meer informatie paragraaf 2.4.4 of www.mccflevoland.nl.

4.8.2 Kwaliteit van zorg Laarstaete

CQI

In Laarstaete is eind 2010 een CQI-meting gedaan. De resultaten zullen in 2011 beschikbaar komen. In het maatschappelijk jaarverslag van 2011 zal hierover gerapporteerd worden.

LPZ

In april 2010 is dit onderzoek uitgevoerd.

Op veel van de gemeten onderwerpen presteert Laarstaete beter dan landelijk gemiddeld. Er zijn verbetertrajecten gestart, waarvan de effecten gemeten worden bij de volgende prevalentie meting die in 2011 plaats vindt. De verbetertrajecten betreffen:

- medicijnincidenten;
- monitoring van medicijngebruik in overleg met artsen;
- vastleggen van diagnose incontinentie in zorgdossier, in overleg met artsen;
- vastleggen van diagnose psychotische stoornis in zorgdossier in relatie tot gebruik van anti-psychotica, in overleg met artsen;
- scholing op het gebied van omgaan met probleemgedrag.

In een apart overleg zijn de resultaten besproken met de zorghoofden en de stafmedewerker kwaliteitszorg.

4.8.3 Vastgoed van Laarstaete

Laarstaete is in 2003 opgeleverd en in gebruik genomen. Het gebouw en de grond zijn volledig eigendom van Coloriet. In 2010 is er gestart met een onderzoek om in de loop van de afgelopen jaren geconstateerde tekortkomingen te inventariseren en in samenhang op te lossen. In 2011 zal dit onderzoek resulteren in een plan van aanpak.

4.9 Cluster Behandeling

Het Cluster Behandeling is sinds 1 januari 2010 een apart onderdeel binnen Coloriet. Voorheen heette de dienst Behandeling & Begeleiding en werd ze aangestuurd door de manager van de locatie Laarstaete. Het apart positioneren biedt kansen tot betere interne en externe profilering en exploreren en ontwikkelen van expertise. Coloriet heeft als strategische doelstelling om uit te blinken met deze expertise ten behoeve van ouderen en chronisch zieken in het werkgebied van Coloriet. In 2010 is binnen het cluster gewerkt aan het bouwen van een structuur die daarbij past en aan het vitaliseren van medewerkers om noodzakelijke veranderingen door te voeren. Ook zijn voorbereidingen getroffen om dit organisatieonderdeel voor te bereiden op de toekomst, waarin onderdelen van behandeling op termijn zullen worden overgeheveld naar de Zvw. Dat vraagt om andere denkwijzen, systemen en registratie van productie. Ook een meer ondernemende attitude past bij deze veranderingen voortkomend uit politieke keuzes.

Nadat de manager Laarstaete vervroegd met pensioen is gegaan, is in 2010 een ad interim directeur Behandeling begonnen, die

- voorstellen heeft ontwikkeld en geïmplementeerd om de structuur en de overlegstructuur binnen het cluster aan te passen aan de nieuwe gekozen hoofdstructuur binnen Coloriet. De functie van coördinator Behandeling Praktijk is omgevormd naar de taak van voorzitter vakgroep. De rol van de eerste specialist ouderen geneeskundige is aangepast, waarbij taken zijn toegevoegd die beogen dat er meer centrale deskundigheid- en expertiseontwikkeling ontstaat binnen het cluster. De specialisten ouderen geneeskunde krijgen een meer nadrukkelijk rol in de sturing van de ZZP's behandeling;
- met professionals/behandelaren visiediscussies heeft georganiseerd over de rol en plaats van behandelaren in relatie tot de visie en de strategische keuzes van Coloriet. Het resultaat is vastgelegd in een professioneel statuut en behandelbeleid van Coloriet;
- adviezen heeft gegeven over het herpositioneren van de beleidsmedewerker binnen het cluster Behandeling. Vanaf 1 januari 2011 wordt deze onderdeel van het cluster P&O en Kwaliteit;

- voorstellen heeft ontwikkeld voor het anders organiseren van het secretariaat van de behandel dienst, met als uitgangspunt dat deze meer dienst- en serviceverlenend zijn aan de behandelaren en in- en externe relaties van Coloriet. Een afsprakenbureau zal in 2011 worden opgestart. Ook zijn nieuwe systemen voor administratie en registratie geïmplementeerd om registreren aan de bron mogelijk te maken;
- voorstellen heeft ontwikkeld voor het stellen van kaders/normen voor directe en indirecte behandel tijd aan cliënten en niet cliëntgebonden tijd, passend binnen de grenzen van de ZZP behandeling. De begroting van 2012 zal aan de hand van ZZP normen worden opgesteld in plaats van de huidige gedateerde parameters.

Naar verwachting zal de vacature directeur Behandeling begin 2011 worden ingevuld.

4.9.1 Algemeen Beleid behandeling

Cliënten

Alle cliënten binnen Coloriet, waarbij de specialist ouderen geneeskunde hoofdbehandelaar is, worden structureel besproken binnen het multidisciplinair overleg. De cliënt wordt daar vooraf en naderhand bij betrokken. Doelstelling is dat de cliënt zelf (of diens wettelijk vertegenwoordiger) zelf de regie houdt over de behandeling. Eveneens wordt de cliënt daarbij structureel bevraagd naar de tevredenheid.

Medewerkers

In 2010 is een strategie uitgezet om met name binnen de medische vakgroep stabiliteit en continuïteit aan te brengen binnen de formatie. De specialisten ouderengeneeskunde worden actief ondersteund bij hun werk door Verpleegkundig Specialisten. Het werving en selectiebeleid is aangepast. Dit resulteert begin 2011 in een stabiel en deskundig team. Gelet op de omvang van de psychosociale vakgroep is besloten om niet opnieuw GZ psychologen op te leiden. Omdat het accent vooral ligt op het goed en tijdig diagnosticeren is in 2010 een psychodiagnostisch medewerker aangetrokken die de NIP geregistreerde psychologen ondersteunt bij hun werkzaamheden. Verzuimdoelstellingen en doelstellingen om met alle medewerkers functioneringsgesprekken te voeren zijn in 2010 grotendeels behaald. In het eerste kwartaal van 2011 zijn alle functioneringsgesprekken door de interim directeur gevoerd.

Medewerkers ervaren Coloriet als een goede werkgever. Tot drie keer toe kon daarom dit jaar een zilveren jubileum worden gevierd.

In 2010 is nadrukkelijk geïnvesteerd in het vitaliseren van medewerkers met ondersteuning van Brink&. De uitkomsten van dit proces worden vastgelegd in een professioneel statuut voor behandelaren in Coloriet.

Productie

Het cluster Behandeling levert voornamelijk productiebehandeling vanuit intramurale ZZP's. Daarnaast worden behandelaren ingezet voor extramurale AWBZ-producten. Aanvragen daartoe worden gesteld door huisartsen in de regio. De beoogde extramurale AWBZ-productie is in 2010 niet volledig behaald. De extramurale inkomsten zijn 55% lager dan begroot. Reden daartoe was vooral de personele onderbezetting binnen, met name, de medische vakgroep. Deze is vanaf 2011 weer op peil. De eerstelijns productie fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek is hoger uitgevallen dan geprognosticeerd. Steeds meer verwijzers weten de behandelaren van Coloriet te vinden. De eerstelijns opbrengsten zijn 13% hoger dan begroot. Het blijkt echter nog niet eenvoudig om deze activiteiten ook kostendekkend uit te voeren. In 2011 zal daar een efficiëncyslag op plaatsvinden.

Samenwerking

Medisch Coördinatie Centrum Flevoland (MCC)

Coloriet is actief in de ketenprojecten die onder het MCC vallen, Zie voor meer informatie paragraaf 2.4.4. of www.mccflevoland.nl

MC / groep

Er zijn nauwe contacten en afspraken met diverse specialisten in het ziekenhuis om op consultbasis te adviseren bij de behandeling van cliënten. Eveneens wordt samengewerkt in het transferpunt met als doel om cliënten zo zorgvuldig mogelijk aan elkaar over te dragen, nadat behandeling in het ziekenhuis heeft plaatsgevonden. Over de medische overdracht zijn in 2010 specifieke afspraken gemaakt. Nieuw is dat vanaf 2011 een transfer pas plaats vindt als de volledige medische overdracht is aangeleverd. Dit in het belang van de kwaliteit en veiligheid van de desbetreffende cliënt.

Stichting Flevozorg

Op het gebied van enkelvoudige extramurale ergotherapie heeft Coloriet een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met De Trappenberg (zie ook paragraaf 2.4.4).

4.9.2 Kwaliteit van zorg Behandeling

Behandelaren zijn veelvuldig betrokken bij het evalueren en bijstellen van protocollen en werkprocessen die een relatie hebben met de behandeling van cliënten. Op die manier wordt een actieve bijdrage geleverd aan het optimaliseren van de kwaliteit van de zorg en behandeling in Coloriet. De eerste specialist ouderengeneeskunde heeft specifieke taken met betrekking tot BOPZ maatregelen en levert een belangrijke bijdrage aan het ontwikkelen van het behandelbeleid binnen Coloriet. Op onderdelen is de eerste specialist ouderengeneeskunde om die reden ook aanwezig in het Management Team van Coloriet.

Naar aanleiding van de LPZ-meting (zie paragraaf 4.4.1) in 2010 is er voor gekozen om het preventieve decubitusbeleid aan te scherpen evenals de medicatieveiligheid. De behandelaren zijn, daar waar mogelijk, ingeschakeld bij het opstellen van de verbetermaatregelen en de uitvoering daarvan.

4.10 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

Deze paragraaf gaat over de kwaliteit van het personeelsbeleid van Coloriet en de kwaliteit van het werk.

Vanaf 2010 is er bij Coloriet niet meer sprake van een afdeling HRM maar van het cluster P&O en Kwaliteit. Het onderdeel 'opleiden' is heringericht en de salaris- en personeelsadministratie zijn naar het cluster bedrijfsvoering gegaan. Door ook de beleidsmedewerkers en projectmedewerkers bij het cluster onder te brengen, zijn alle onderdelen die te maken hebben met organisatieontwikkeling bij elkaar in één cluster ondergebracht. Cluster P&O en Kwaliteit heeft eind 2010 het eigen statuut vastgesteld.

4.10.1 Personeelsbeleid

Aangaande het personeelsbeleid zijn de volgende onderwerpen in 2010 onder de aandacht geweest.

Functioneringsgesprekken

De beleidsafspraken bij Coloriet is dat iedere medewerker jaarlijks een functioneringsgesprek heeft met zijn of haar leidinggevende. In 2009 heeft 73% van de medewerkers een functioneringsgesprek gehad. Doel was dit te verhogen, ieder kwartaal is er gerapporteerd over het aantal gevoerde functioneringsgesprekken en de ingeleverde verslagen. Dit heeft echter niet geleid tot een verhoging. In 2010 heeft 65,7% van de medewerkers een functioneringsgesprek gehad. Kanttekening hierbij is dat in De Regenboog door de renovatie en de drukte die dat met zich mee heeft gebracht niet met iedereen een functioneringsgesprek is gevoerd. Met het overgrote deel van de medewerkers is daar echter wel een individueel belangstellingsgesprek gevoerd dat elementen van het functioneringsgesprek bevatte. Voor 2011 is een norm afgesproken van 90%.

Elke locatie eigen adviseurs

In 2010 zijn de personeelsadviseurs en opleidingsadviseurs 'toegewezen' aan de verschillende locaties. Ze zijn een belangrijk deel van hun uren aanwezig op de bewuste locatie. Hierdoor is er meer contact en verbinding wat de dienstverlening en kwaliteit ten goede komt.

Arbeidsmarkt

In 2010 heeft Coloriet nog geen grote problemen ondervonden op de arbeidsmarkt. Voor de meeste vacatures lukt het nog goed deze te vervullen. Wel is merkbaar dat de arbeidsmarkt voor verpleegkundigen en verzorgenden (met name niveau 3) krappert wordt. Dit is te merken aan een kleinere respons op advertenties. Ook de functie van specialist ouderengeneeskunde is moeilijk te vervullen. Arbeidsmarktcommunicatie zal in 2011 dan ook in het jaarplan van P&O en Kwaliteit worden opgenomen.

Vacatures

Vacatures	Totaal aantal vacatures per 31 december van het verslagjaar	Aantal moeilijk vervulbare vacatures per 31 december van het verslagjaar
Totaal personeel	15 (8 in 2009)	0 (1 in 2009)
Personeel met patiënt c.q. cliëntgebonden functies	11 (4 in 2009)	0 (1 in 2009)

Aantal medewerkers

	werknemers (M/V/T)	oproep (OP)	TOTAAL
Per 1 januari 2010	849	179	1028
Uit dienst	73	60	133
In dienst	99	112	211
Per 31 december 2010	875	231	1106
Verloop Coloriet	8,47%		
FTE per 31 december 2010	489,18		577,44

Bovenstaande tabel geeft weer hoeveel medewerkers bij Coloriet in 2010 in dienst waren. De personele bezetting bestond uit vaste en tijdelijke medewerkers en uit oproepkrachten. Het aantal FTE (Full Time Equivalent) in de eerste kolom is gebaseerd op vaste contracten (inclusief min-max-contracten) en op tijdelijke contracten op de

peildatum 31 december 2010. Het aantal FTE's in de derde kolom is gebaseerd op de inzet van alle medewerkers inclusief de inzet van afroepers en de uitbetaling van extra uren. De totale ureninzet in 2010 is ten opzichte van 2009 met 19,53 FTE toegenomen.

Uitwerking verloop personeel

	Aantal personeelsleden	Aantal FTE
Instroom personeel in loondienst	99	52,97
Waarvan patiënt /cliëntgebonden functie	54	29,76
Uitstroom personeel in loondienst	73	37,80
Waarvan patiënt /cliëntgebonden functie	41	23,37

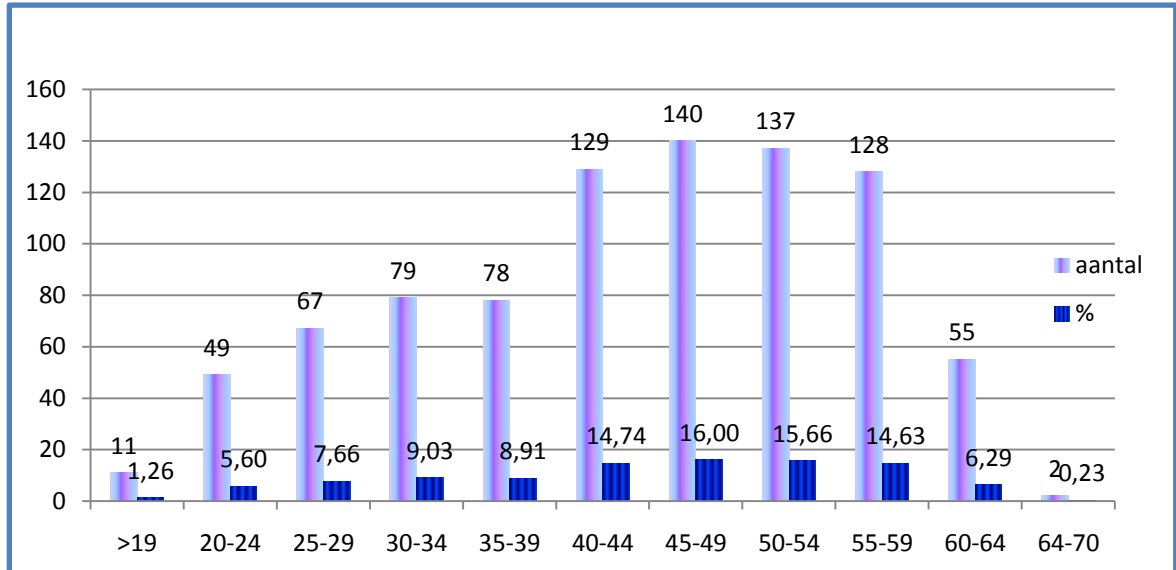
Bovenstaande tabel geeft een beeld van het personeelsverloop bij Coloriet. Het totale verloop bedroeg in 2010 8,47 %. Het brutoverloop in 2010 is 19 personeelsleden (20%) minder dan in 2009. Voor patiënt/cliëntgebonden functies is in 2010 het brutoverloop 10 personeelsleden (19,6%) minder dan in 2009.

Contractomvang

Percentage deelbetrekkingen exclusief oproepkrachten		
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
0% - 20%	76	8,69
21% - 40%	123	14,06
41% - 60%	281	32,11
61% - 80%	236	26,97
81% - 100%	159	18,17
Totaal	875	100

Bijna een derde deel van de medewerkers, exclusief oproepkrachten, heeft een contractomvang tussen 41% en 60%. Bijna 82% van de medewerkers heeft een contract van 80% of minder. De PA-ratio, die het arbeidsaanbod in personen weergeeft, was in 2010 178,9. In 2009 was de PA-ratio 168,7. Hieruit blijkt, dat de omvang van de contracten groter is geworden.

Leeftijdsopbouw



In bovenstaand staafdiagram is de leeftijdsopbouw van Colorietmedewerkers weergegeven. Hierin is te zien dat 52,8% van de medewerkers 45 jaar en ouder is. De gemiddelde leeftijd is 43,9 jaar. Dat is een stijging van 0,2 % ten opzichte van 2009.

Arbeidsomstandigheden

Ziekteverzuim

Onderstaande ziekteverzuimcijfers hebben betrekking op het eerste ziektejaar, exclusief zwangerschap. Het streefcijfer voor 2010 was vastgesteld op 5,5%. Het werkelijke ziekteverzuim, op basis van Vernet, is uitgekomen op 5,98%. Dat is 0,48% boven het streefcijfer. Tevens een stijging van 0,16% ten opzichte van 2009. De locaties De Hoven en de clusters Behandeling en Bedrijfsvoering zijn onder het streefcijfer uitgekomen. Ook locatie De Regenboog is ondanks de daar uitgevoerde renovatie in dit jaar, die veel veranderingen met zich heeft meegebracht, onder het streefcijfer uitgekomen. De overige locaties en clusters zaten boven het streefcijfer. Daarop zijn de volgende acties ondernomen:

- intensiever contact (zorg)hoofden met bedrijfsarts en re-integratieadviseur;
- grotere betrokkenheid personeelsadviseur bij zorghoofden;
- structurele aandacht in SMT;
- tijdens werkoverleg (zorg)hoofd en locatiedirecteur structureel aandacht voor ziekteverzuim op individueel niveau;
- adequaat toepassen verzuimprotocollen Coloriet.

De meldingsfrequentie ligt iets lager dan in 2009. In 2010 heeft gemiddeld iedere medewerker zich 1,31 keer ziek gemeld, landelijk ligt dit 0,09 keer lager. De gemiddelde verzuimduur bedroeg 17,3 dagen, landelijk lag dit op 20,1 dagen.

Het bovenstaande houdt in dat medewerkers bij Coloriet zich vorig jaar iets vaker hebben ziek gemeld dan landelijk en dat het gemiddeld aantal dagen verzuim per ziekmelding iets lager lag dan landelijk. Opvallend is dat het verzuim in de

leeftijdscategorie 46 tot en met 55 jaar met 7,89% bij Coloriet 1,26% hoger ligt dan landelijk.

In 2010 zijn de SMT's binnen de locaties nieuw leven in geblazen, daar worden ontwikkelingen, trends en casuïstiek besproken. Ook bleek dat de vraagstelling aan de bedrijfsarts niet altijd even duidelijk is. In 2011 wordt de bedrijfsarts meer ingezet (8 uur per maand), deze uren worden onder andere besteed aan het verhelderen van de vraagstelling door middel van (telefonisch) spreekuur voor leidinggevenden.

2009

Ziekteverzuim	Percentage	Meldings-frequentie
Coloriet	5,82	1,35
Branche	5,55	1,30

Bron: Vernet

2010

Ziekteverzuim	Percentage	Meldings-frequentie
Coloriet	5,98	1,31
Branche	5,35	1,22

Bron: Vernet*

Ziekteverzuimpersoneel exclusief zwangerschapsverlof, volgens Vernetdefinitie (alle sectoren behalve UMC's), in percentages.

Personeelsformatie	Percentage
Verzuim totaal personeel in loondienst	6,37
Verzuim personeel met patiënt- c.q. cliëntgebonden functies in loondienst	6,93

Bron: Beaufort*

*De berekeningsmethodiek van het ziekteverzuim van Vernet verschilt van die van Beaufort. Bij Beaufort wordt de werkelijke personele sterkte genomen en bij Vernet het gemiddeld aantal personen in de periode.

RI&E

In het verslagjaar is de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd in De Hoven en is er een begin gemaakt met de RI&E in Laarhof en Laarstaete. Begin 2011 zal de RI&E in het woonzorgcentrum De Regenboog en de clusters worden uitgevoerd. Medio 2011 beschikken alle locaties en clusters weer over een actuele RI&E, waarmee wordt voldaan aan de verplichting in de ARBO-wetgeving. Naar aanleiding van de inventarisatie wordt een plan van aanpak geschreven door de leidinggevende. In de kwartaalrapportage van 2011 zal de vordering van het plan van aanpak verantwoord worden door de leden van het managementteam.

Opleiding en training

In 2010 is gestart met een groep van 17 BBL-leerlingen. Op 31 december waren er 27 leerlingen nivo. 3 IG in opleiding, verdeeld over verschillende leerjaren. In 2010 zijn er 9 leerlingen gediplomeerd.

Er is in 2010 duidelijk aandacht geweest, in diverse vormen, voor het thema "Veiligheid" (onder andere BHV, brandmeldinstallatie, agressie, veilig werken). Ook is er geïnvesteerd in BIG-opleidingen en de kwaliteit van de BIG-opleiders (medisch rekenen, didactische vaardigheden). Daarnaast is ook aandacht besteed aan de reguliere

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010

Stichting Coloriet

opleidingstrajecten: niveau 2+, 3, 4 en EVV en de training van werkbegeleiders en beoordelaars. Er is binnen Coloriet qua opleiden veel aandacht voor de '3 B's' : BOL (stagiaires en hun begeleiding), BBL (leerlingen) en BIG (voorbehouden handelingen e.d.). De interne BIG-trainers zijn in 2010 geschoold in didactische- en rekenvaardigheden.

Stages 2010

In 2010 zijn er 267 stagiaires geweest, dit zijn er 22 meer dan in 2009. In het stagejaar 2010 zijn veel extra aanvragen geweest om stage te mogen lopen binnen Coloriet, welke helaas niet allemaal gehonoreerd konden worden. Dit jaar is er veel gevraagd naar specifieke stages en dan met name stages bij de palliatieve zorg, revalidatie en CVA-groep.

Erkenningen

Coloriet heeft al erkenningen als leerplek van Calibris (zorg/welzijn/sport en dienstverlening), Kenteq (technisch vakmanschap), HTV (horeca, voeding), ECABO (administratie, ict), HVA (fysiotherapie) en Kenwerk (horeca, bakkerij).

In 2010 heeft de kapsalon in Laarhof de erkenning van KOC (uiterlijke verzorging) ontvangen, nadat de kapsters een training gevolgd hadden. Stagiaires mogen nu officieel hun stage daar lopen.

Besteding budget opleiden 2010

In het CAO akkoord tot 1 maart 2010 (waarmee dus in de begroting voor 2010 rekening is gehouden) stond in de ondernemingsovereenkomst de bij- en nascholing. Daarin was ondermeer geregeld dat het scholingsbudget tenminste 1% van de loonsom bedraagt. Een heldere definitie wat daaronder wel of niet moet worden gerekend ontbreekt echter. Actiz geeft aan van mening te zijn dat ook verletkosten hieronder moeten worden gerekend.

Kostensoort	Besteding 2010
Totaal opleidingskosten	331.421
Loonsom*	19.118.254
% opleidingskosten van de loonsom	1,7%

* voor de loonsom wordt uitgegaan van "loonheffing".

In bovenstaand schema zijn de verletkosten (afwezigheid/vervangingskosten van deelnemers) niet opgenomen en ook de loonkosten van opleidingsmedewerkers en interne trainers zijn hierin niet vermeld. De uitgekeerde stagevergoedingen en de uren die werkbegeleiders op afdelingen maken in de begeleiding van stagiaires en leerlingen zijn tevens hierin niet opgenomen. De daadwerkelijke investering van Coloriet in het ontwikkelen en opleiden van medewerkers, leerlingen en stagiaires ligt dan ook veel hoger.

Conclusie is dat Coloriet ruimschoots heeft voldaan aan de 1% die in de ondernemingsovereenkomst is opgenomen. Echter, er is ook veel begrote opleidingsruimte onbenut gebleven, deels wellicht omdat op een aantal factoren ruim begroot was, wellicht ook doordat niet alle geplande opleidingsactiviteiten zijn uitgevoerd. Er is een spanningsveld tussen gewenste/geplande scholingen en de realisatie hiervan. Afwezigheid door scholing veroorzaakt hoge verletkosten, daarnaast kan noodzakelijke herbezetting problematisch zijn. Reden om in 2011 een plan uit te werken voor de inzet van E-learning binnen Coloriet. E-learning is immers plaats en tijd onafhankelijk en zal zo minder druk leggen op roosters en opleidingstijd terwijl uit onderzoek blijkt dat het rendement van de gevolgde opleidingen hoger is.

4.10.2 Kwaliteit van het werk

In de strategienota van Coloriet is als interne ambitie opgenomen het investeren in vitaliteit en context gericht opleiden. Vitale en goed opgeleide medewerkers zijn de belangrijkste voorwaarde om de beste zorg te bieden die mogelijk is. Daarom stimuleren wij vitaliteit door medewerkers op afdelingsniveau te betrekken bij de ontwikkeling van het beleid en ze ruimte te bieden om zelfstandig – binnen de gestelde kaders - antwoord te geven op vragen van cliënten (zie hieronder vitaliteitsprogramma). Dit vraagt om een management dat de regie voert volgens een heldere besturingsfilosofie en medewerkers weet te motiveren en binden. Een intensief ontwikkelingstraject voor het management is hierbij een voorwaarde (zie hieronder MD traject). Opleiden behoort evenals zorg- en dienstverlening tot de kernactiviteiten van Coloriet. Wij kiezen voor contextgericht opleiden waarbij een directe verbinding ligt tussen het werken met cliënten en het leren.

Ook is voor de introductie van het nieuwe zorgleefplan gekozen voor het werken met eigen interne trainers en coaches. Deze zijn eind 2010 geworven binnen het huidige personeelsbestand en worden in het eerste kwartaal 2011 hiervoor getraind.

Vitaliteitsprogramma

In 2010 is het vitaliseringsprogramma voortgezet. In het jaar 2010 is met name aandacht besteedt aan de voortgang en het borgen van het vitaliseringsproces. Uiteindelijk zal iedere afdeling een statuut hebben gemaakt, waarin de afspraken staan die gemaakt zijn met betrekking; communicatie en samenwerking en zorgverlening. Dit statuut ondersteunt de borging van het vitaliseringsproces, waarin de mogelijkheid om te veranderen en te ontwikkelen bij medewerkers wordt ontwikkeld. Ook het managementteam van Coloriet heeft in 2010 haar eigen statuut vastgesteld welke is gepubliceerd op intranet. Afhankelijk van de vraag worden workshops, coachingstrajecten en andere vorm van trainingen opgezet om dit verder te ondersteunen.

Een belangrijke ontwikkeling is dat medewerkers van de afdeling Personeel en Organisatie en Kwaliteit en enkele andere medewerkers binnen Coloriet ervaring hebben opgedaan met het vormgeven van het vitaliseringsproject. Zij kunnen worden ingezet als procesbegeleiders en het opzetten en geven van trainingen. De organisatie Brink& is met name nog ondersteunend aan deze medewerkers om te coachen.

Management Development traject

In 2010 is een start gemaakt met het tweejarig management development (MD) traject dat alle leidinggevenden van Coloriet volgen. Het traject is tot stand gekomen in dialoog met de mensen die het traject volgen, hun leidinggevende en medewerkers. Het traject heeft tot doel om de leidinggevenden te ondersteunen in het realiseren van de ambities van Coloriet op een vriendelijke, verantwoorde wijze, deskundig en passievol. Tijdens dit traject leren de leidinggevenden betere regisseurs van hun team te worden. Een regisseur schept voorwaarden, luistert en inspireert, maar spreekt ook medewerkers aan op de gemaakte afspraken, om het beste uit medewerkers te halen. Hierdoor zal de kwaliteit van zorg- en dienstverlening verbeteren evenals de cliënttevredenheid en medewerkertevredenheid.

Levensfasebewust personeelsbeleid

In het jaarplan van P&O en K stond opgenomen dat in het vierde kwartaal 2010 een levensfasebewust personeelsbeleid ontwikkeld zou worden. Het doel van levensfasebewust personeelsbeleid is een duurzame en optimale inzetbaarheid van alle medewerkers binnen de organisatie door rekening te houden met hun actuele levensfase en de daarbij behorende specifieke kenmerken en behoeften. Een concept beleidsnotitie is opgesteld en besproken in het Sociaal Medisch Overleg (SMO). De reacties worden verwerkt en begin 2011 zal het beleidsstuk ter besluitvorming de organisatie ingaan.

4.11 Samenleving en belanghebbenden

Deze paragraaf beschrijft de algemene activiteiten van Coloriet in het kader van maatschappelijk ondernemen. Er zijn raakvlakken met paragraaf 2.4, samenwerkingsrelaties.

Coloriet is zich terdege bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en zoekt voortdurend contact met andere (maatschappelijke) belanghebbenden met als doel te komen tot een samenhangend en breed pakket van zorg en diensten waarmee (potentiële) cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren. Zo is er regelmatig overleg met:

- (potentiële) cliënten;

- ouderenbonden;
- Zorgbelang Flevoland;
- welzijnsorganisaties;
- woningcorporaties;
- collega-zorgaanbieders;
- gemeenten;
- de provincie Flevoland;
- financiers/banken;
- vrijwilligers (zie ook de volgende paragraaf).

4.11.1 Vrijwilligers

Binnen Coloriet zijn veel vrijwilligers actief (zie onderstaande tabel):

Zorgcentrum/Zorgsteunpunt	Aantal vrijwilligers 2009	Aantal vrijwilligers 2010
De Hoven	58	52
Laarhof/Laarstaete	180	210
De Regenboog	150	150
De Sfinx	11	22
Totaal	399	434

Dankzij deze vrijwilligers zijn in 2010 diverse activiteiten met en voor cliënten georganiseerd. Vrijwilligers bieden ondersteuning bij groepsgerichte activiteiten zoals begeleiding bij internetgebruik, bibliotheekbezoek, spelletjesmiddagen, kaartavonden en bij handwerken. Daarnaast zijn vrijwilligers vaak ook bij individuele bewoners betrokken. Ze ondersteunen cliënten bijvoorbeeld bij het boodschappen doen of bij ziekenhuisbezoek.

De vrijwilligerscoördinatoren van de locaties van Coloriet organiseren ieder jaar bijeenkomsten voor 'hun' vrijwilligers:

- De Hoven organiseerde in 2010 een algemene vrijwilligersbijeenkomst met een diner, een eindejaarsbijeenkomst en een nieuwjaarsreceptie. De vrijwilligers van de Hoven zijn genomineerd voor de Vrijwilligersgroep van het jaar door de gemeente Lelystad;
- Laarhof/Laarstaete organiseerde in 2010 voor vrijwilligers een high tea, een buffet en een eindejaarsbijeenkomst;
- De Regenboog heeft in 2010 een groot-dank-je-wel feest georganiseerd voor de erkenning van de enorme inzet en betrokkenheid tijdens de renovatie en verhuizingen voor vrijwilligers als medewerkers.

Alle vrijwilligers hebben in 2010, net zoals alle medewerkers, een kerstpakket ontvangen.

4.11.2 Vriendenstichtingen

Stichting Vrienden van 't Laar is actief voor de locaties Laarhof en Laarstaete. Ook in 2010 heeft deze stichting het inzetten van een 'zorgclown' gefinancierd. Deze clown komt eenmaal per vier weken op Laarhof. Verder heeft de stichting geholpen bij het vervoer van bewoners van Laarhof en Laarstaete naar een restaurant en voor deze activiteit een kleine vergoeding betaald. Ook heeft de stichting de entreebewijzen voor de dierentuin betaald voor bewoners van Laarhof 11 die met vakantie waren. Met de stichting 'Vrienden van 't Laar' zijn de samenwerkingsafspraken geëvalueerd en

vernieuwd zodat afstemming tussen de teams welzijn, de vaste vrijwilligers en de stichting Vrienden een nog betere vorm heeft gekregen.

Stichting Vrienden van De Hoven bestond 20 jaar. Ter gelegenheid hiervan hebben zij een beamer voor in het restaurant geschonken. Deze stichting organiseerde een bruidsshow, een lentefair, een themadag oude ambachten met volksdansen en een winterfair.

Stichting Vrienden van 't Hofje, de palliatieve unit in de Hoven, bestond dit jaar één jaar. Deze stichting wil het welzijn van de bewoners van 't Hofje, bevorderen door financiële steun te verlenen en materialen ter beschikking te stellen. De stichting bracht dit jaar haar folder uit en heeft de kerst in 't Hofje veraangenaamd met versiering een aankleding. De Lions hebben diverse meubels vervangen in 't Hofje.

Stichting Vrienden van De Regenboog heeft in 2010 naast de bekende en door de bewoners diverse gewaardeerde activiteiten ondernomen, zoals het aanbieden van roosjes op Valentijnsdag, bloemen bij de avondvierdaagse, het 'zondagse borreltje', een bijdrage aan de bingo en niet te vergeten het sinterklaascadeautje. Ook is er een donatie gedaan waardoor het mede mogelijk was om op het "wijkplein" een mooi ingerichte ontmoetingsplek te creëren voorzien van mooie wandversieringen en een elektrische haard. Ter completering schonken zij vervolgens een 4 meter hoge kerstboom voor bij de nieuwe ingang op het wijkplein.

4.12 Financieel beleid

Coloriet streeft naar het blijvend voldoen aan de financiële normen van het waarborgfonds voor de zorgsector. Hierbij hanteert het waarborgfonds voor zorgactiviteiten een norm van 10% tot 15% solvabiliteit. Dit is geen absolute minimumeis maar een bandbreedte zodat dit nader ingevuld kan worden naar gelang de individuele situatie van de instelling. Voor niet-zorgactiviteiten is wel een harde norm gesteld van 25% solvabiliteit. Coloriet voldoet ook in 2010 ruim aan de norm voor zorgactiviteiten, de norm voor niet-zorgactiviteiten is nog niet van toepassing. In de toekomst kan het nodig zijn dat deze norm wel gehaald wordt, daarom is het streven de solvabiliteit geleidelijk aan te verbeteren.

Financiële prestaties

Coloriet heeft een omzet behaald in 2010 van ca. € 37,5 miljoen. Dat is ca. € 1,2 miljoen meer dan in 2009 oftewel een groei van 3%. Dit is met name het gevolg van de transitie van de Regenboog en de daarmee samenhangende tijdelijke huisvesting en de groei van de extramurale productie.

Het resultaat van Coloriet bedroeg over 2010 ca. € 988.000 positief. Dit is een bedrijfsresultaat in percentage van het wettelijk budget van 2,6%.

De solvabiliteit van Coloriet kan op twee manieren tot uitdrukking worden gebracht. Ten eerste het eigen vermogen als percentage van het risicodragend budget. Dit is de wijze waarop het waarborgfonds voor de zorgsector een instelling beoordeelt. Zowel het risicodragend budget (de omzet) van Coloriet is toegenomen als ook het eigen vermogen. Omdat in verhouding het eigen vermogen iets meer is toegenomen is het eigen vermogen in een percentage van het risicodragend budget gestegen van 21% naar 22%. Ten tweede kan de solvabiliteit tot uitdrukking worden gebracht als het eigen vermogen in een percentage van het balanstotaal. Dit is de meer gebruikelijke methode in het bedrijfsleven. Uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal is de solvabiliteit iets toegenomen van 34% naar 36%.

17 mei 2011

Maatschappelijk verslag 2010
Stichting Coloriet

De transitie van de Regenboog is in samenwerking met de lokale woningcorporatie tot stand gekomen omdat het om een huurpand van deze woningcorporatie gaat. De investeringen voor de inrichting zijn door Coloriet zelf bekostigd. Het was niet nodig hiervoor financiering aan te trekken.. Hierdoor zijn de liquide middelen van Coloriet wel verder gedaald (de current ratio is ultimo 2010 45%). Dit wordt indien nodig met behulp van kort geld opgevangen.

Voor 2011 staan er geen nieuwe grote financieringen gepland. Voor de middellange termijn wordt verwacht dat we zowel door het afschaffen van de bevoorschotting in de AWBZ als voor grote investeringen wel lange termijn financiering behoeven.

De transitie van de Regenboog is in samenwerking met de lokale woningcorporatie tot stand gekomen omdat het om een huurpand van deze woningcorporatie gaat. De investeringen voor de inrichting zijn door Coloriet zelf bekostigd. Het was niet nodig hiervoor financiering aan te trekken. Hierdoor zijn de liquide middelen van Coloriet wel verder gedaald (de current ratio is ultimo 2010 45%). Dit wordt indien nodig met behulp van kort geld opgevangen.

Voor 2011 staan er geen nieuwe grote financieringen gepland. Voor de middellange termijn wordt verwacht dat we zowel door het afschaffen van de bevoorschotting in de AWBZ als voor grote investeringen wel lange termijn financiering behoeven.

5 Jaarrekening