



maatschappelijk verslag 2016



Inhoud maatschappelijk verslag Allévo 2016

Voorwoord	1
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	2
2. Profiel van de organisatie.....	3
2.1 Algemene gegevens	3
2.2 Structuur	3
2.3 Kerngegevens	5
2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	5
2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	6
2.3.3 Werkgebied	7
2.3.4 Allévo in de samenleving	7
3. Verslag raad van toezicht.....	8
3.1 Normen voor goed bestuur.....	8
3.2 Raad van toezicht	8
3.3 Accenten 2016.....	10
4. Bestuur en medezeggenschap.....	11
4.1 Raad van bestuur	11
4.2 Cliëntenraad.....	11
4.3 Ondernemingsraad.....	12
5. Resultaten 2016	14
5.1 Zorg- en dienstverlening	14
5.2 Medewerkers.....	15
5.3 Organisatie	18
6. Kwaliteit.....	19
6.1 Kwaliteit en veiligheid cliënten	19
6.2 Tevredenheidsonderzoeken cliënten, vrijwilligers en medewerkers	20
6.3 Klachtenprocedure	21
6.4 Kwaliteitscertificering.....	21
7. Financiële positie	22
8. Toekomstverwachting.....	24

Voorwoord

2016 is voor Allévo een jaar geweest waarin de wijze waarop wij samen met anderen de zorg rond de cliënt willen organiseren stevig verankerd is in de organisatie. In dit jaardocument maken wij inhoudelijk de balans op van 2016.

Onze ambitie om samen met familie en verwanten persoonsgerichte zorg te verlenen, vraagt om een voortdurende dialoog tussen formele en informele zorg. Binnen wonen met zorg heeft dit in 2016 zijn beslag gekregen in de afronding van het project 'familieparticipatie'.

De transitie in de zorg en de daarbij behorende aanpassingen in de organisatie van de afgelopen jaren, hebben in 2016 geleid tot de oprichting van een nieuwe cliëntenraad. Hierdoor is een moderne, slagvaardig en onafhankelijk adviesorgaan ontstaan dat de belangen van de cliënten zo optimaal mogelijk kan behartigen.

Het jaar 2016 heeft voor de interne organisatie in het teken van STOER gestaan. Alle medewerkers hebben workshops 'Samenwerken, Teamontwikkeling, Ondernemen en Eigen Regie' gevolgd. Hiermee hebben zij handvatten gekregen om vanuit zelfregulerende teams de zorg rondom de cliënt zo optimaal mogelijk te organiseren. Door deze verandering vanaf de werkvloer in te zetten is positieve beweging ontstaan in de organisatie.

Met deze resultaten en de inzet van onze betrokken medewerkers zie ik het komend jaar voor Allévo en haar cliënten positief tegemoet.

Ineke Dekker
raad van bestuur



Allévo staat ook naast mevrouw Van Heemst - [Lees haar verhaal](#)

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

Dit jaardocument blikt terug op het functioneren van Allévo in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2016. Uitgangspunten van de verslaglegging zijn daarbij:

- De Regeling Verslaggeving WTZi (Wet Toelating Zorginstellingen).
- De Zorgbrede Governancecode (2010).
- Richtlijn voor de Jaarverslaggeving.
- Model jaarverantwoording zorginstellingen en jeugd 2016 (VWS)



Allévo staat ook naast mevrouw Van der Laan - [Lees haar verhaal](#)

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene gegevens

Bezoekadres	Hollandiaplein 1, Goes
Postadres	Postbus 79, 4460 AB
Plaats	Goes
E-mailadres	info@allevo.nl
Telefoonnummer	0113 249 200
KvK-nummer	22 054 145
Internet	www.allevo.nl

Stichting Allévo is statutair gevestigd te Goes.

Grondslag Allévo:

- De Stichting is een zorgorganisatie met als hoofddoelstelling het bieden van verantwoorde zorg. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de patiënt.
- De Stichting heeft ten doel het verlenen van zorg en behandeling en/of het verschaffen van werkgelegenheid tot zorg en behandeling en voorts al hetgeen hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, direct of indirect, alles in de ruimste zin van het woord.

2.2 Structuur

Allévo kent zes organisatorische eenheden. Dit zijn:

- zorg thuis.
- diensten aan huis.
- wonen met zorg.
- advies- en behandelcentrum (ABC).
- financiën, control en facilitaire dienstverlening.
- HR en communicatie.

In elke organisatorische eenheid werken teams met leidinggevenden en per organisatorische eenheid is een manager verantwoordelijk voor de resultaten.

Het organogram van Allévo



Allévo beschikt in 2016 over zes toelatingen in de sector Verpleging en Verzorging (V&V). Door de ombouw van Borrendamme en de Duinen van Haamstede van traditioneel verzorgingshuis/zorgcentrum naar zelfstandig wonen en kleinschalige zorg in groepswoningen, exploiteert Allévo sinds 2014 structureel minder verblijfplaatsen dan daarvoor. De verblijfplaatsen die Allévo in 2016 exploiteert zijn voor 5% bezet door 'lichte' zorgvragers (zorgzwaartepakket 1 tot en met 3) en voor 95% door zwaardere zorgvragers (zorgzwaartepakket 4 en hoger).

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

De kernactiviteit van Allévo (zorg- en dienstverlening) kunnen als volgt getypeerd worden.

Zorg aan thuiswonende cliënten in alle leeftijdscategorieën:

- Hulp bij het huishouden.
- Persoonlijke verzorging.
- Verpleging.
- Begeleiding.
- Voedingsvoorlichting en dieetadvisering.
- Cursussen.
- Advies, instructie, voorlichting.
- Meer bewegen voor ouderen.
- Maaltijdvoorziening.
- Bemiddeling.
- Ledenorganisatie.

Zorg aan cliënten die bij Allévo wonen met zorg in het verpleeghuis, de zorgcentra of groepswoningen:

- Persoonlijke verzorging.
- Verpleging.
- Begeleiding.
- Behandeling.
- Verblijf.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Aantallen cliënten op peildatum 31 december 2016:

Zorg Thuis	1.544
Diensten aan Huis	2.647
Wonen met Zorg	303
Er zijn 500 vrijwilligers actief in de huizen	

Aantallen werknemers op peildatum 31 december 2016:

Personeelsleden	1.343
Oproepkrachten	57
Fte vast personeel	741

Eind 2016 worden er, namens de cliënt, 629 zelfstandige hulpen bemiddeld door Allévo.

Omzet in € '000

Wet langdurige Zorg	23.040
Zorgverzekeringswet	15.131
Wmo-opbrengsten	7.598
Subsidies	1.838
Overige opbrengsten	2.537
Totale bedrijfsopbrengsten	50.326

Productiecijfers 2016

	<u>Productie-</u> <u>eenheid</u>	<u>Realisatie</u> <u>2016</u>
<u>Diensten aan huis</u>		
Huishoudelijke hulp/zorg	cliënten	2.638
Begeleiding overig	cliënten	180
Begeleiding jeugd	uren	10.691
HHT-regeling (huishoudelijke hulp toelage)	uren	9.194
<u>Zorg thuis</u>		
Wijkverpleging	uren	250.948
Medisch specialistische verpleging	uren	5.913

	<u>Productie- eenheid</u>	<u>Realisatie 2016</u>
<u>Wonen met Zorg</u>		
Verpleging en verzorging in zorgzwaartepakketten	dagen	106.180
Volledig pakket thuis	dagen	6.240
Overgangsrecht/overbruggingszorg	uren	20.435
Dagactiviteiten	dagdeel	3.760
Eerstelijns verblijf	dagen	3.644
Geriatrische revalidatiezorg	trajecten	99
 <u>Advies- en behandelcentrum</u>		
Dieetadvies	uren	3.497
Fysiotherapie/ergotherapie/logopedie	zitting/thuisbezoek	1.638

2.3.3 Werkgebied

Allévo is werkzaam in de Oosterschelderegio. Dit zijn de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen.

2.3.4 Allévo in de samenleving

Allévo staat als maatschappelijke onderneming midden in de samenleving. Door het jaar heen staat Allévo voortdurend in dialoog met haar belanghebbenden zoals cliënten, medewerkers, vrijwilligers, huisartsen, ketenpartners, samenwerkingspartners, gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoor. Allévo houdt hierdoor zicht op relevante omgevingsfactoren die mede inhoud en richting geven aan de resultaten die Allévo nastreeft.

Om de dialoog met haar omgeving te stimuleren en te ondersteunen is in februari en juni 2016 de nieuwsbrief voor samenwerkingspartners 'Allévo Met Zorg' uitgekomen.



Allévo staat ook naast meneer Sprengelmeijer - [Lees zijn verhaal](#)

3. Verslag raad van toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren de Zorgbrede Governancecode (januari 2010) voor goed bestuur en toezicht. Volgens deze normen voor goed bestuur leggen de raden openbare verantwoording over beleid en activiteiten van de organisatie af.

3.2 Raad van toezicht

De raad van toezicht ontleent zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan de statuten van de Stichting Allévo en het reglement raad van toezicht. In dit reglement zijn onder andere de informatievoorziening en de werkwijze vastgelegd.

De raad van toezicht houdt integraal toezicht op de hoofdlijnen van het beleid en de algemene gang van zaken binnen Allévo. Zij toetst of de raad van bestuur bij de besluitvorming oog houdt voor het organisatiebelang in relatie tot de maatschappelijke functie van de organisatie en of er sprake is van evenwichtige afwegingen van de belangen van iedereen die bij Allévo betrokken is. De raad van toezicht onderhoudt contacten met de medezeggenschapsorganen van Allévo.

Bezoldiging en borging van de onafhankelijkheid van de leden van de raad van toezicht zijn reglementair vastgelegd..

Binnen de raad van toezicht zijn een drietal commissies actief:

1. Remuneratiecommissie.
2. Financiële commissie.
3. Commissie Kwaliteit en Veiligheid.

In 2016 bestond de raad van toezicht uit de volgende personen:

De heer drs. D.J. van der Zaag, lid en voorzitter

(vanaf 22 oktober 2013; aftredend 2017 en herkiesbaar)

Nevenfuncties:

Voorzitter raad van toezicht Het Zeeuwse Landschap

Voorzitter bestuur museum Terra Maris

Voorzitter hospice Het Clarahofje

Lid bestuur De 12 Landschappen

Voorzitter symfonieorkest Cadant

De heer ing. W.M. Munter, lid en vicevoorzitter

(aftredend 2016)

Nevenfuncties:

Gastdocent Albeda College MBO-FDII

Lid Hoge School Rotterdam (HR&O) FM – Werkveldcommissie

Gastdocent en examiner HR&O Facility Management

Voorzitter Volleybalvereniging Forza Schouwen Duiveland

Mevrouw drs. C.A. Sijderius, lid

(aftredend 2019)

Nevenfuncties:

Lid bezwarencommissie NVAB

Vicevoorzitter raad van toezicht Pontes College, Goes

Lid raad van toezicht kinderopvang Kibeo

Visitor Registratiecommissie Geneeskundige Specialisten (RGS)

Lid raad van toezicht Omnischolten

Lid Past Rotarians Walcheren

Comité van aanbeveling van IHBV

Mevrouw M. Brandes, lid

(aftredend 2016)

Nevenfuncties:

Secretaris Zeeuwind

Bestuurslid ZLTO afdeling Oost Zuid-Beveland

Lid Wmo-raad Borsele

De heer prof. dr. mr. M.A.J.M. Buijsen, lid

(aftredend 2017 en herkiesbaar)

Nevenfuncties:

Lid Ethische commissie Maasstad Ziekenhuis

Lid College van toezicht Lindenboom Leerstoel

Lid Toetsingscommissie Wetenschappelijk Onderzoek Rijnmond

Vicevoorzitter Bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid gemeente Vlaardingen

De heer H.A.C. Holty, lid

(aftredend 2018 en herkiesbaar)

Nevenfuncties:

Voorzitter ondernemersvereniging Bruinisse

Penningmeester Stichting Vrienden RGZ te Goes

De heer drs. W. Verhage, lid

(aftredend 2018 en herkiesbaar)

Nevenfuncties:

Voorzitter raad van toezicht Stichting Warmande/ lid financiële commissie

Lid raad van toezicht Tragel Zorg; lid auditcommissie

Penningmeester Stichting Kenya naar School

Lid raad van toezicht Juvent/Jeugdhulpverlening lid auditcommissie

3.3 Accenten 2016

In het verslagjaar is een aantal jaarlijks terugkerende onderwerpen aan de orde geweest, zoals jaarplan (inclusief voortgang), bouwactiviteiten, begroting, jaardocument en maandelijks dashboard.

Bij de bespreking van de jaarrekening is de extern accountant aanwezig geweest.

Daarnaast heeft de raad van toezicht de volgende onderwerpen behandeld:

- Nieuwbouw Cornelia.
- Honorering raad van toezicht.
- Evaluatie raad van toezicht.
- Managementletter interim controle accountant.
- Risico-inventarisatie en -beheersing.
- Kwaliteit en zorg.
- Zelfregulering.
- Uitkomsten medewerker raadpleging.
- Ontwikkelingen HR & Communicatie.
- Zeeuwse Zorgmensen.



Allévo staat ook naast wijkverpleegkundige Robert Tromp – [Lees zijn verhaal](#)

4. Bestuur en medezeggenschap

4.1 Raad van bestuur

De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie. Op grond van een door de raad van toezicht goedgekeurd 'reglement voor de raad van bestuur van Allévo' bestaat de raad van bestuur uit één bestuurder, mevrouw I. Dekker. Jaarlijks beoordeelt de raad van toezicht het functioneren van de raad van bestuur en stelt een maatschappelijke beloning vast, conform de 'beloningscode bestuurders in de zorg (BBZ)' (2012), rekening houdend met de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) per 1 januari 2013.

4.2 Cliëntenraad

In 2016 heeft Allévo een belangrijke verandering van de structuur van de cliëntenraad doorgevoerd. De centrale cliëntenraad, met daarin vertegenwoordigers voorgedragen namens de verschillende organisatieonderdelen, is in de vergadering van 13 juli 2016 opgeheven. Tegelijkertijd werd de nieuwe cliëntenraad Allévo opgericht, bestaande uit zeven leden. Deze leden zijn vertegenwoordigers namens de cliënten, die beschikken over kennis en ervaring op het gebied van de zorg. De leden zijn vrijwilligers die op persoonlijke titel benoemd worden op basis van een profielschets en openbare werving. Zo is een slagvaardig en onafhankelijk adviesorgaan ontstaan dat voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

In de locaties Borendamme en Duinen van Haamstede wordt in cliëntenplatforms overlegd over de directe belangen van de bewoners. Voor locaties Cornelia en In 't Opper zijn de twee lokale cliëntenraden gehandhaafd. Zij houden zich bezig met specifieke locatie-aangelegenheden. Het adviesrecht van de lokale raden over de onderwerpen die het algemene beleid van Allévo betreffen is gedelegeerd aan de cliëntenraad Allévo.

De cliëntenraad vergaderde vijf maal in 2016 en alle bijeenkomsten werden bijgewoond door de raad van bestuur van Allévo en besloten met een nabespreking zonder raad van

bestuur. De oktobervergadering werd bijgewoond door twee leden van de raad van toezicht, mevrouw Sijderius en mevrouw Brandes. Een lid van de raad woonde een regiobijeenkomst bij van het CZ-Zorgkantoor.

Bij het aantreden van de raad was er een vacature en eind van het jaar ontstond een tweede vacature door aftreden en niet herkiesbaar zijn van een van de leden. Het is gedurende 2016 helaas niet gelukt deze vacatures in te vullen.

Advies

De cliëntenraad is het adviesorgaan van de raad van bestuur. Door gebruik te maken van het (vervaard adviesrecht, kan de cliëntenraad invloed uitoefenen op het beleid van Allévo. Daardoor kunnen zij de belangen van de cliënten zo optimaal mogelijk behartigen. Op alle adviesaanvragen heeft de cliëntenraad positief geadviseerd. In 2016 waren dit de volgende onderwerpen:

Het betrof

- introductieboekjes voor cliënten wonen met zorg.
- overeenkomst voorwaarden particuliere zorg.
- regeling cliëntenraad Allévo.
- notitie toekomst zorgcentrum In 't Opper.
- notitie behandeling.
- notitie wonen met zorg richting 2020.
- conceptjaarplan 2017.
- conceptbegroting 2017.
- procedure klachtenbehandeling.
- Vernieuwde zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Door de Raad van Bestuur werden verschillende niet direct adviesplichtige onderwerpen ter informatie en consultatie met de cliëntenraad gewisseld. Zoals jaarverslag kwaliteit 2015, kwaliteitsprogramma 2016, indienen bijzondere projecten als waardigheid en trots, cliënttevredenheid onderzoek, resultaten tevredenheidsonderzoek vrijwilligers, kwartaalrapportages en dashboards, opzet één loket voor de cliënten, nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), nieuwbouw Cornelia.

De cliëntenraad bestaat uit zes leden: de heer H. Stapel (voorzitter), de heer G.W. Koster, de heer J.D. van Nieuwenhuijzen, de heer M. Antonisse, mevrouw A. Overwater en de heer P. Neele.

4.3 Ondernemingsraad

Conform de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) heeft Allévo een ondernemingsraad die overleg voert met de raad van bestuur. De ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In 2016 is er constructief overleg gevoerd tussen de ondernemingsraad en de raad van bestuur over uiteenlopende onderwerpen.

De ondernemingsraad heeft in 2016 haar advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Programma van eisen nieuwbouw Cornelia.
- Notitie Wonen met Zorg.
- Notitie Behandeling.
- Begroting en jaarplan 2017.

In 2016 verleende de ondernemingsraad instemming aan:

- Ziekteverzuimregeling.
- Uitvoering Risico-inventarisatie & -evaluatie.

De ondernemingsraad heeft ter informatie ontvangen:

- Sociaal jaarverslag 2016 Allévo.
- Continuering WGA-Eigenrisicodragerschap.
- Veranderingen In 't Opper.
- Resultaten medewerker raadpleging.

De ondernemingsraad bestaat uit elf leden: de heer L. Antheunisse, mevrouw M. Noteboom, mevrouw J. Geerse, mevrouw C. van der Heijden, mevrouw J. Kievit, mevrouw A. Klootwijk, mevrouw M. Markaban, mevrouw N. Nouwen, mevrouw H. Groenendijk, mevrouw H. Kuipers en mevrouw C. Platschorre.



Allévo staat ook naast mevrouw Tres - [Lees haar verhaal](#)

5. Resultaten 2016

De indeling van dit hoofdstuk: zorg- en dienstverlening, medewerkers en organisatie is gebaseerd op de indeling van het jaarplan Allévo 2016.

5.1 Zorg- en dienstverlening

Eén voordeur

In 2016 is organisatie breed gestart met 'één voordeur'. Voor de klant betekent dit dat hij met één vaste contactpersoon afspraken maakt; ongeacht de zorg die hij nu of in de toekomst wil afnemen van Allévo.

Dementiezorg

In 2016 is binnen wonen met zorg gestart met 'supportzorg' als nieuwe vorm van interne samenwerking tussen verzorging en behandelaars. Het doel is goede en voldoende beweging in de dagelijkse praktijk te realiseren. De implementatie van supportzorg loopt door in 2017.

Naast de specifieke aandacht voor bewegen bij dementie, zijn medewerkers in 2016 Allévo-breed extra geschoold op dementie. In de Allévo-academie wordt een basiscursus dementie aangeboden en, aanvullend daarop, is stilgestaan bij 'onbegrepen gedrag'.

De vraag naar tijdelijke opvang voor thuiswonende dementerenden neemt toe. Voor hen heeft Allévo medio 2016 een extra logeerkamer geopend binnen de beschutte omgeving van het verpleeghuis Cornelia.

Mondzorg

De mondzorg wordt binnen Allévo opnieuw vorm gegeven. In de thuiszorg krijgt mondzorg extra aandacht en zijn 450 medewerkers geschoold. Voor alle locaties van Allévo zijn specifieke afspraken gemaakt met een tandarts en mondhygiëniste.

Familieparticipatie (Allévo-project in het kader van 'Waardigheid en trots')

De scholing familieparticipatie voor alle medewerkers wonen met zorg is in 2016 afgerond. In de praktijk wordt nu gestuurd en gecoacht op 'het goede gesprek' tussen medewerker,

cliënt en familie. Op 4 juli 2016 heeft Allévo haar project familieparticipatie gepresenteerd op het congres 'Een jaar op weg: ruimte voor verpleeghuizen' in het kader van het programma Waardigheid en Trots.

Als afronding van het project hebben familieleden en medewerkers van de locaties van Allévo in november 2016 één van de voorstellingen 'familiefabels' kunnen bijwonen. Tussen de herkenbare sketches door was steeds ruimte en tijd is om, onder deskundige leiding, met elkaar over de verschillende thema's in gesprek te gaan.

Kortdurende thuisbegeleiding

In april 2016 is een proef gestart waarbij ouderen, gezinnen en volwassenen acute kortdurende begeleiding kunnen krijgen zonder indicatie. Allévo werkt hierbij samen met Stichting Maatschappelijk Werk Oosterschelderegio (SMWO) en Traverse (Tholen). De proef met deze kortdurende Voorliggende Voorziening Begeleiding Thuis loopt tot eind 2017.

Samenwerking

Allévo levert zorg en diensten, al dan niet in samenwerking met andere partijen, zoals ketenpartners, zorgverzekeraars en mantelzorgers.

Tussen huisartsen en medewerkers van Allévo vindt deze zorg op individueel niveau plaats. Allévo participeert onder andere in het traject Transmurale Ouderenzorg Zeeland (TOZ). Deze samenwerking heeft als doel de kwetsbare oudere minder functieverlies te laten ervaren na een ziekenhuisopname. Huisarts, specialist oudergeneeskunde en wijkverpleegkundige spelen hierbij een belangrijke rol.

Duinen van Haamstede

De brasserieën van Allévo hebben een brede ontmoetingsfunctie, ook voor mensen uit de omgeving. In 2016 zijn omwonenden van Duinen van Haamstede uitgenodigd in Brasserie "Duinpan" om mee te denken over de invulling van het welzijnsprogramma.

Project 'Technologie in de zorg'

De pilot 'Technologie in de zorg' die Allévo in samenwerking met Vilans heeft uitgevoerd, is eind 2016 afgesloten. Op grond van de resultaten is besloten cameratoezicht in de nachtzorg bij cliënten thuis voort te zetten en 'beeldbellen' in 2017 te introduceren binnen de thuisbegeleiding van Allévo.

Project 'Zorgcentrale'

Het project één zorgcentrale voor meerdere Zeeuwse zorgorganisaties is in 2016 niet haalbaar gebleken. Allévo richt zich met haar eigen zorgcentrale nu in eerste instantie op het verbeteren en optimaliseren van de bereikbaarheid en dienstverlening van Allévo.

5.2 Medewerkers

Zelfregulering en scholing

Allévo zet zelfregulering in als middel voor goede, persoonsgerichte zorg. In dit kader hebben alle medewerkers in 2016 het scholingstraject STOER (Samenwerken,

Teamontwikkeling, Ondernemen en Eigen Regie) gevolgd. De leidinggevendenden zijn gestart met een leergang zelfregulering voor leidinggevendenden (ZELF) die doorloopt tot juni 2017. Het scholingsplan is conform planning uitgevoerd, waarbij een beperkt aantal scholings-trajecten doorloopt in 2017.

Scholing en trainingen

Scholing alle medewerkers

Scholing STOER voor alle medewerkers en scholing ZELF voor alle leidinggevendenden.

Scholing voor zorgmedewerkers

Beroepsopleiding verzorgenden/verpleegkundigen (89 zorgmedewerkers); Scholing bedrijfshulpverlening (195 medewerkers); Reanimatiecursus (44 medewerkers), scholing 'oplossingsgericht werken' (20 medewerkers thuisbegeleiding); scholing gericht op accreditatie van behandelaars ten behoeve van het kwaliteitsregister; scholing methodisch begeleiden in de beroepspraktijkvorming (16 verzorgenden en verpleegkundigen, (ook werkzaam als werkbegeleider); training beoordelaar/ assessoren in het kader van toetsing medisch technisch handelen (30 medewerkers); scholing fysieke belasting voor zorgmedewerkers.

Scholing medewerkers zorg thuis

Scholing mondzorg (450 medewerkers); scholing OMAHA systematiek; training Medisch Technisch handelen in de thuiszorg (300 medewerkers); basiscursus 'palliatieve zorg' (10 medewerkers); klinische les over doelgericht rapporteren (vijf teams).

Scholing medewerkers wonen met zorg

Scholing Medisch technisch handelen (300 medewerkers); cursus dementie 'kennis van het ziektebeeld' (320 medewerkers) scholing werkplek leren dementie (36 zorgmedewerkers Borrendamme); scholing familieparticipatie (30 medewerkers Cornelia); een aantal klinische lessen, waaronder mondzorg; scholing Neurorevalidatie; scholing Sociale Hygiëne voor medewerkers brasserieën; scholing dienstverlening & gastvrijheid voor leidinggevendenden facilitair.

Scholing medewerkers diensten aan huis

He certificering video-home-training voor thuisbegeleiders.

Scholing ondersteunende medewerkers

Scholing communicatie (slechtnieuwsgesprekken, nazorg, verbale en non-verbale reacties en gedrag) voor personeelsadviseurs; diverse scholingen HRM; Scholing fiscale regelgeving voor medewerkers financiën; opleiding HRD voor een medewerker scholing & vorming.

Allévo Academie: competenties ontwikkelen

In maart 2016 is de Allévo Academie van start gegaan die onder andere via e-learning de ontwikkeling van competenties van de medewerkers ondersteunt. De ervaring met de Allévo Academie in het eerste jaar is positief. Eind 2016 hadden medewerkers van Allévo toegang tot ruim 60 cursussen in de kennis- en toetsbank van mondzorg en wondzorg tot dementie. De verzorgenden en verpleegkundigen hadden gezamenlijk tot en met december 2016 zo'n 7.000 keer ingelogd op de kennis- en toetsbank, of gemiddeld 7 keer per zorgmedewerker.

Zeeuwse Zorgmensen

Allévo is in 2016 aandeelhouder geworden in Zeeuwse Zorgmensen, een organisatie die onder andere flexpools en inzet van uitzendkrachten voor zorgorganisaties beheert en services verleent aan zelfstandige zorgverleners.

5.3 Organisatie

Planning en Control

In 2016 is de "Omaha systematiek" in het elektronisch cliëntendossier (ECD) ingevoerd in de thuiszorg; de locaties wonen met zorg volgen in 2017.

Bouwtrajecten Allévo

Duinen van Haamstede in Burgh-Haamstede, in gebruik sinds 1 september 2015, is op vrijdag 17 juni 2016 officieel geopend door burgemeester Rabelink van de gemeente Schouwen-Duiveland. In Duinen van Haamstede wonen 48 Allévo cliënten in zes groepswoningen voor mensen met dementie en 12 cliënten in aangepaste zorgappartementen. Daarnaast is er een ontmoetingsruimte in Allévo brasserie 'De Duinpan', dagbesteding en een uitvalsbasis voor medewerkers zorg thuis. In de overige huurappartementen van Duinen van Haamstede wonen zelfstandige senioren die van de diensten van Allévo gebruik kunnen maken.

De voorbereidingen voor de nieuwbouw van locatie Cornelia in Zierikzee loopt. In overleg met onder andere medewerkers en cliëntenraad is het programma van eisen voor de nieuwbouw vastgesteld. In november en december 2016 zijn aan cliënten, medewerkers, vrijwilligers en familieleden voorlopige schetsen van de nieuwbouw gepresenteerd.

Allévo Kortingskaart

Eind 2016 hebben 3.050 mensen een abonnement op de Allévo kortingskaart. In 2016 is de dienstverlening uitgebreid met een 'budget coach', die mensen kan ondersteunen bij het regelen van financiële en administratieve zaken.



Allévo staat ook naast mevrouw Bogaars - [Lees haar verhaal](#)

6. Kwaliteit

6.1 Kwaliteit en veiligheid cliënten

Allévo is partner in zorg, welzijn en wonen en wil daarin de beste zijn. Daarom worden er ieder jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd. De uitkomsten worden gebruikt voor interne verbetering en externe verantwoording. De inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) gebruikt kwaliteitsmetingen in het kader van handhaving. Ook externe financiers gebruiken de uitkomsten bij de onderhandelingen van de zorginkoop.

Cliëntveiligheid: HACCP, legionella en bedrijfshulpverlening

Allévo laat de HACCP-audit, legionella-controles en de NEN 4130-controle uitvoeren door hiervoor gecertificeerde bedrijven. De uitkomsten 2016 laten zien dat Allévo binnen het door haar gehanteerde beleid aan de (HACCP)norm voldoet. Legionellacontrole is uitgevoerd binnen de locaties wonen met zorg van Allévo. Daar waar legionella geconstateerd werd, is actie ondernomen, en is de mogelijke besmetting verholpen.

In het afgelopen jaar hebben er zeven ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. De geplande scholingen bedrijfshulpverlening (BHV) hebben in 2016 plaatsgevonden. Naar aanleiding van de nieuwbouw Duinen van Haamstede zijn alle medewerkers op deze locatie op bedrijfshulpverlening geschoold.

Risico-inventarisatie en –evaluatie

Op twee locaties is een risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE) uitgevoerd. De geconstateerde risico's en (Arbo-)knelpunten zijn met name gerelateerd aan bouwkundige en gedragsaspecten.

Incidenten

In 2016 zijn er drie incidenten gemeld die, op organisatieniveau, binnen de stuurgroep kwaliteit en veiligheid zijn besproken. Twee incidenten stonden in verband met de oplevering van de nieuwbouw Duinen van Haamstede. Deze incidenten werden veroorzaakt door een slechte Wifi-verbinding, waardoor het zorgalarm niet ontvangen werd. Dit is verholpen door het Wifi netwerk uit te breiden.

Het derde incident was een zorgincident in de thuissituatie. Dit is besproken met de direct betrokkenen. Naar aanleiding hiervan is richting alle zorgmedewerkers benadrukt dat altijd gehandeld moet worden conform de KICK protocollen.

6.2 Tevredenheidsonderzoeken cliënten, vrijwilligers en medewerkers

Cliënttevredenheid

Bij de reguliere zorgevaluatie wordt de cliënttevredenheid besproken, zodat Allévo altijd over actuele informatie beschikt. De cliënttevredenheid wordt getoetst aan de hand van een zestal vragen, waaronder de NPS vraag (Net Promoter Score). Uit de uitkomsten blijkt dat de cliënten van Allévo in 2016 zeer positief zijn over de zorg die zij van Allévo ontvangen.

	Vraag	Ja			Nee	
		Aantal cliënten	Percentage	cijfer	Aantal cliënten	Percentage
1	Komt Allévo de afspraken over de zorg na?	1461	98.7%	9,9	19	1.3%
2	Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij Allévo ?	1428	96.4%	9,6	80	4.1%
3	Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij Allévo bereikbaar is?	1387	93.7%	9,4	102	6.9%
4	Zijn de medewerkers van Allévo goed op de hoogte van uw situatie en voelt u zich begrepen? en gehoord?	1459	98.7%	9,9	19	1.3%
5	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	1464	98.9%	9,9	17	1.75%
6	Zou u Allévo bij uw vrienden en familie aanbevelen?	1450	98.8%	9,9	18	1.2%

Vrijwilligerstevredenheid

In 2016 hebben vrijwilligers wonen met zorg deelgenomen aan een tevredenheidsonderzoek. 95% van hen zou Allévo aanbevelen bij familie en vrienden als organisatie om vrijwilligerswerk te verrichten. Het vrijwilligerswerk bij Allévo wordt gemiddeld met het cijfer 8 beoordeeld.

Uit de uitkomsten van het onderzoek blijkt dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen en het gevoel hebben van betekenis te zijn voor de cliënt en de organisatie. Wat de ondersteuning van Allévo richting de vrijwilliger betreft, is er in enige mate behoefte aan meer informatie vanuit de organisatie over de cliënt en de activiteiten. Om hier gehoor aan te geven wordt gestart met het organiseren van rondetafelgesprekken.

Medewerkerstevredenheid

Binnen Allévo is voorjaar 2016 het Actiz medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. 35% van de Allévo medewerkers hebben het onderzoek ingevuld. In onderstaand tabel wordt aangegeven wat medewerkers 'goed' vinden gaan en wat er 'beter' kan.

Goed	Kan beter
<ul style="list-style-type: none">• Aantrekkelijkheid van het vak	<ul style="list-style-type: none">• Allévo als organisatie minder positief gezien met name de communicatie
<ul style="list-style-type: none">• Lage vertrekgenigheid	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie gericht op samenwerking
<ul style="list-style-type: none">• Zorg voor de cliënten	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie gericht op veranderingen
<ul style="list-style-type: none">• Plezier in het werk	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie gericht op samenwerking
<ul style="list-style-type: none">• Inspraak van en overleg met cliënten	<ul style="list-style-type: none">• Het uitdragen van visie en ambitie

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek is een start gemaakt met meer communiceren over samenwerken en veranderingen. Daarbij wordt steeds de link gelegd naar de missie, visie en ambitie van Allévo. Daarnaast zal het management de medewerkers meer bij veranderingen betrekken die hen direct aangaan.

6.3 Klachtenprocedure

Eind 2016 is een nieuwe klachtenprocedure uitgewerkt en een klachtenfunctionaris benoemd conform de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Allévo heeft zich ook aangesloten bij de landelijke geschillencommissie. De nieuwe klachtenprocedure is per 1 januari 2017 van kracht.

Klachten

Er zijn 2016 twee klachten bij de klachtenfunctionaris van Allévo binnengekomen. Bij één klacht voelde de cliënt zich niet gehoord. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de direct betrokkene, en naar aanleiding daarvan zijn verbeteringen aangebracht in het proces. De klacht is daarmee afgehandeld.

De tweede klacht was van een cliënt, over materiaal dat door toedoen van de Allévo medewerker kapot was gegaan. Na een gesprek tussen de cliënt en de manager is de klacht afgesloten.

6.4 Kwaliteitscertificering

De externe ISO audit in oktober 2016, heeft zich gericht op het kwaliteit management systeem van Allévo aan de hand van de nieuwe ISO-norm 9001:2015. Allévo heeft het kwaliteitscertificaat voor drie (3) jaar behaald op grond van de nieuwe ISO-9001-2015 normering.



Allévo staat ook naast verzorgende Els Huige - [Lees haar verhaal](#)

7. Financiële positie

Financiële positie op balansdatum

De omzet is gebaseerd op de productieafspraken met onze financiers.

Bij een omzet van € 50.325.651 is een negatief nettoresultaat behaald van € 451.873. Dit negatief resultaat wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door de in de cao opgenomen reparatie van de onregelmatigheidstoelage over de periode 2012-2016. Deze reparatie bedraagt € 868.000.

Onder de solvabiliteit (verhouding tussen eigen vermogen en totaal vermogen) verstaan we de mate waarin Allévo kan voldoen aan haar financiële verplichtingen aan de verschaffers van vreemd vermogen in geval van liquidatie. De norm voor een goede solvabiliteit is afhankelijk van de aard en omvang van de activiteiten. Per ultimo 2016 is de solvabiliteit van Allévo 41,9%.

Het weerstandsvermogen (eigen vermogen ten opzichte van de totale opbrengsten) betreft het vermogen om ook in ongunstige tijden de actualiteiten voort te kunnen zetten. Het eigen vermogen in percentage van de totale opbrengsten van Allévo is 31,7%.

Kasstroom uit operationele activiteiten 2016:

Bedrijfsresultaat	-/- €	1.307
Afschrijvingen/mutatievoorzieningen	€	1.554.456
Veranderingen in vlottende middelen	-/- €	1.455.447
Financiële baten en lasten	-/- €	457.978
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-/- €	817.875
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-/- €	648.307
Totaal mutatie geldmiddelen	-/- €	1.826.758
Liquide middelen op 1 januari 2016	€	12.139.584
Mutatie geldmiddelen 2016	-/- €	1.826.758
Liquide middelen op 31 december 2016	€	10.313.126

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum geweest die van invloed zijn op de jaarrekening.

Allévo baseert haar begroting op prijs- en volumeafspraken met de externe financiers, waarbij onzekerheden niet worden opgenomen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

Voor 2017 staan geen grootschalige bouwinvesteringen gepland. De investeringen 2017 bestaan met name uit geplande vervangingen. Wel zijn de voorbereidingen voor de vervangende nieuwbouw van Cornelia in Zierikzee opgestart.



Allévo staat ook naast mevrouw Van der Kroon [lees haar verhaal](#)

8. Toekomstverwachting

Voor het jaar 2017 leggen wij de nadruk op persoonsgerichte zorg, waarbij wij er naar streven samen met de omgeving en eventuele ketenpartners tot de beste zorgoplossing voor iedere individuele cliënt te komen. Daarbij houden wij administratieve en andere ballast zo veel mogelijk weg bij de ontmoeting tussen cliënt en medewerker in de praktijk van alledag.

Onze medewerkers gaan binnen hun teams verder in gesprek over zelfregulering. De samenwerking met Zeeuwse Zorgmensen moet in de zorgteams rust brengen in de personeelsplanning.

Allévo legt in 2017 de focus op cliënt- en medewerkertevredenheid. Wij zien het komend jaar met vertrouwen tegemoet, waarbij we de vraag van de cliënt, de kwaliteit van de medewerkers, samenwerking en een gezonde organisatie ons uitgangspunt blijft.