

# Jaarverslag 2021





|           |   |    |
|-----------|---|----|
| <b>01</b> | <b>Voorwoord</b> .....  | 3  |
| <b>02</b> | <b>Strategie, beleid en praktijk</b> .....                                      | 7  |
|           | 2.1 Meerjarenbeleid .....   | 7  |
|           | 2.1.1 Algemeen beleid verslagjaar .....   | 9  |
|           | 2.1.2 Concernsynergie .....   | 10 |
|           | 2.1.3 Impact corona .....   | 14 |
|           | 2.2 Medewerker .....  | 16 |
|           | 2.2.1 Algemeen .....  | 16 |
|           | 2.2.2 Arbeidsmarkt .....  | 19 |
|           | 2.2.3 Leren en Ontwikkelen .....  | 21 |
|           | 2.2.4 Duurzame Inzetbaarheid .....  | 24 |
|           | 2.2.5 Medewerkersparticipatie en medezeggenschap .....                          | 27 |
|           | 2.3 Cliënt .....  | 30 |
|           | 2.3.1 Monitoring kwaliteit en veiligheid .....                                  | 33 |
|           | 2.3.2 Cliënttevredenheid .....  | 38 |
|           | 2.3.3 Innovatieve diensten .....  | 40 |
|           | 2.3.4 Cliëntenparticipatie en medezeggenschap .....                             | 42 |
|           | 2.4 Digitalisering .....  | 45 |
|           | 2.5 Samenwerkingsrelaties .....   | 49 |
| <b>03</b> | <b>Duurzame bedrijfsvoering</b> .....   | 52 |
|           | 3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen .....                                | 52 |
|           | 3.2 Zorg en wonen .....   | 53 |
|           | 3.3 Zorgverkoop .....   | 55 |
|           | 3.4 Financieel beleid .....   | 55 |
|           | 3.5 Risicomanagement .....  | 57 |
|           | 3.6 Toekomstparagraaf .....   | 59 |
| <b>04</b> | <b>Profiel van de organisatie</b> .....   | 61 |
|           | 4.1 Algemene identificatiegegevens .....  | 61 |
|           | 4.2 Structuur van de organisatie .....  | 61 |
|           | 4.3 Kerngegevens .....  | 64 |
|           | 4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering .....                                 | 64 |
|           | 4.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten ..... | 64 |
| <b>05</b> | <b>Bestuur en toezicht</b> .....  | 69 |
|           | 5.1 Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen .....                 | 69 |
|           | 5.2 Normen voor goed bestuur .....  | 70 |

*Hierbij bieden wij u het jaardocument en de jaarrekening van Evean aan. Hierin vindt u een beschrijving van onze activiteiten en behaalde resultaten in het verslagjaar 2021. Met voorliggend document leggen wij maatschappelijke verantwoording af conform het landelijke format van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.*

### **Coronacrisis en de impact hiervan**

*Het jaar 2021 heeft wederom voor een groot deel in het teken van corona gestaan. De vaccinaties voor onze cliënten en zorgmedewerkers hebben bijgedragen aan bescherming van eenieder en daarmee aan de continuïteit van zorg. De besmettingen onder cliënten en medewerkers namen af tegen de zomer. De Omikron variant heeft er vanaf december voor gezorgd dat de besmettingen onder cliënten en medewerkers weer toenamen en een zwart scenario dreigde waardoor het kunnen bieden van zorg aan onze cliënten in het gedrang komt. Door de boostercampagne voor onze cliënten en zorgmedewerkers is getracht dit scenario te keren. Echter zitten we hier nog volop in, bij het schrijven van dit jaarverslag.*

*De pandemie heeft ons laten zien hoe hard we als samenleving en ook als zorgorganisatie getroffen kunnen worden. De pandemie heeft ook laten zien hoe veerkrachtig we kunnen zijn en doortastend kunnen handelen. De medewerkers van Evean hebben dat het hele jaar laten zien. Wij zijn daar ongelofelijk trots op. Steeds weer nieuwe uitbraken het hoofd bieden, steeds weer klaar staan voor al onze bewoners en cliënten, steeds weer bedenken hoe de bezetting voor elkaar te krijgen, steeds weer creatief zijn om zo snel mogelijk cliënten veilig in zorg te kunnen nemen. Door klaar te staan voor elkaar! En helaas ook verwerken dat er bewoners ziek worden en veel vaker dan ons lief is overlijden.*

*In 2021 raakten 460 cliënten besmet, 660 van onze bewoners moesten in quarantaine. Helaas overleden er 130 cliënten als gevolg van COVID-19. Er herstelden gelukkig ook veel bewoners, mede dankzij de fantastische zorg van al onze collega's.*

*Een deel van deze besmette cliënten verzorgden we in onze COVID-units voor de regio in Recura, Eduard Douwes Dekker, de Meeuwvleugel (samen met de Zorgcirkel) en het Dijklander ziekenhuis. Vele cliënten in de thuiszorg werden ziek en herstelden ook vaak weer, mede dankzij de zorg via onze COVID-routes en later in de reguliere wijkteams. Veel collega's werden ziek, vaak als gevolg van besmetting of fysieke en mentale overbelasting. Veel collega's vielen uit vanwege quarantaine en andere omstandigheden als gevolg van de pandemie.*

*De samenwerking tussen de collega's in onze huizen was hartverwarmend. Zoals ook die tussen de collega's in de thuiszorg, en tussen de collega's in de huizen en in de thuiszorg. En ook tussen de collega's van de ondersteunende diensten en de collega's in de zorg.*

*De samenwerking in de regio was en is zeer goed. Er wordt samengewerkt op allerlei terreinen, personeel uitgewisseld waar nodig, ondersteuning geboden indien gevraagd. Zo ook binnen ons concern.*

*Ook bij de start van 2022 was de impact van corona nog groot als gevolg van de vele besmettingen en quarantaines van medewerkers. Een hoog ziekteverzuim was hiervan het gevolg. Ook de intramurale bezetting en de extramurale zorglevering liggen na het eerste kwartaal van 2022 nog niet op het gewenste niveau. Als gevolg daarvan staan de financiële resultaten onder druk. Het blijft noodzakelijk om continue te toetsen in welke mate de bedrijfsvoering passend is bij de huidige situatie. Waar mogelijk worden maatregelen genomen om de bedrijfsvoering te verbeteren en de negatieve gevolgen te beperken*

### **Doelstellingen**

*Ondanks de investeringen rondom de coronapandemie zijn er mooie resultaten geboekt in 2021 op de volgende gebieden:*

- *Kwalitatief goede zorg bieden, waarbij de relatie tussen cliënt en medewerker centraal staat en de dialoog rondom zelfredzaamheid gevoerd wordt;*
- *Meer betrekken van de medewerkers bij beleid;*
- *Ketensamenwerking;*
- *Verbetering bedrijfsvoering.*

### **Organisatie**

*Medio 2019 is een start gemaakt met de herinrichting van de zorgorganisatie Eveen, gebaseerd op het versterken van het primaire proces, het marktperspectief, de zorgmanagementstructuur en het verbeteren van de bedrijfsvoering. Door het hanteren van kortere lijnen en een kleinere 'span of support' (ondersteuning van medewerker bij dagelijkse werkzaamheden) wil Eveen de zorgprofessionals maximaal ondersteunen en aandacht geven in hun dagelijkse werk met de cliënt. De indeling in regio's geeft de mogelijkheid om regionaal op veranderingen te kunnen anticiperen en de positie in de regio te verbeteren. In 2021 is de herinrichting verder vorm gegeven. Uit een medio 2021 gehouden evaluatie komt naar voren dat er goede stappen zijn gemaakt, medewerkers voelen zich over het algemeen meer gesteund door hun leidinggevende. Ook zijn er verbeteringen zichtbaar op het gebied van leren en verbeteren en het sturen op kwaliteit. Daarnaast zijn er nog*



*verbetermogelijkheden op het gebied van rollen en verantwoordelijkheden en onderlinge verwachtingen van de regiomanager, teammanager en coördinerend verpleegkundige. Tevens op het gebied van borgen van veranderingen en hierover communiceren.*

*Het Servicepunt Evean is ingericht met als doel het optimaal faciliteren van leidinggevenden en teams, zodat zij zich kunnen richten op hun primaire taken en ook om de efficiëntie en kwaliteit van ondersteuning in de breedte meer en beter op elkaar aan te laten sluiten, waarbij korte lijnen en regelkracht van belang zijn. 2022 zal gericht zijn op optimalisatie van het Servicepunt Evean.*

*Binnen Evean staan cliënt en medewerker centraal. Dit om in de toekomst kwalitatief goede zorg te blijven bieden en aan de keuzes en wensen van de cliënten tegemoet te komen met voldoende deskundig personeel.*

### **Arbeidsmarkt**

*In 2021 is binnen Evean in toenemende mate een tekort aan medewerkers ontstaan, met vele openstaande vacatures. Dit betreffen grotendeels de zorgfuncties. Gezien de te verwachten uitstroom als gevolg van de leeftijd van medewerkers zal het probleem voor Evean in de aankomende 3 jaar sterk toenemen. Dit betekent dat we niet langer alleen de focus kunnen leggen op het vinden van medewerkers, maar vooral moeten kijken hoe we het werk organiseren, wat we kunnen digitaliseren en op welke manier we een aantrekkelijke werkgever kunnen blijven. Vinden, Binden en Boeien van medewerkers zal in de komende jaren de prioriteit hebben.*

### **Cliënten**

*Om nu en in de toekomst zorg te kunnen bieden aan de groeiende zorgvraag en het kunnen bieden van passende zorg en is het van belang om de cliënt achter de zorgvraag te zien. Passende zorg leveren we door eerst te kijken naar de mogelijkheden van preventie, zelfredzaamheid, sociaal netwerk, technologie/e-health en informele/netwerkzorg. Zorg als het moet, minder ingrijpend als het kan. Hiermee wordt invulling gegeven aan duurzame zorg. Hierbij wordt gefocust op de mogelijkheden in plaats van op de beperkingen van een cliënt. Om deze zorg op de juiste plek te bieden wordt in de regio samengewerkt met de ketenpartners.*

*Om de kwaliteit van zorg te verbeteren is in 2021 gestart met het breed inzetten van het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op de intramurale locaties. Waardigheid en Trots is bedoeld om de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren.*

*De ervaringen vanuit het Eduard Douwes Dekker laten zien dat de geboden zorg aan onze cliënten verbetert en ook de tevredenheid van medewerkers zal toenemen door hun betrokkenheid bij het traject.*

*Ook in 2021 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en cliënt-medezeggenschap erop gericht om dag in dag uit, direct of indirect, een bijdrage te leveren aan het welbevinden van onze cliënten. Want cliënten en hun verwanten staan bij ons centraal. Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen, hun keuzes. Onze professionals geven daar vanuit betrokkenheid invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar naasten staat voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst. De dialoog met onze cliënt en naasten enerzijds en de dagelijkse dialoog met onze professionals zijn de bron voor ontwikkeling en innovatie. Wij danken iedereen die hieraan bijdraagt in deze hectische tijd.*

*Sandra Oud en Rein Souwerbren  
Directie Evean*

## ➤ 2.1 Meerjarenbeleid

### **Evean. Dit zijn wij**

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert – naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) – o.a. eerstelijnsverblijf, eerstelijnsbehandeling, geriatrische revalidatiezorg, thuiszorg, wijkverpleging, medisch specialistische verpleging thuis, nacht- en waakzorg, thuisbegeleiding, dagbesteding, verzorgd wonen en Volledig Pakket Thuis.

### **Evean, werkmaatschappij van Espria**

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Espria biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen. Mensen voor wie het dagelijks leven niet altijd vanzelfsprekend vloeiend verloopt. Het zijn juist deze mensen, vaak met een combinatie van lichamelijke, psychische en sociale klachten, voor wie wij ons werk doen. De mensen die, al dan niet tijdelijk, niet in staat zijn hun leven zelfstandig goed op de rit te houden. Onze kerntaak is: een klant, een plan een aanspreekpunt. Waarbij we het functioneren van mensen als uitgangspunt nemen en waarbij we niet de beperkingen maar de mogelijkheden van mensen als startpunt kiezen. Uitkomsten van zorg zijn gericht op gewonnen kwaliteit van leven en waarde voor de cliënt. Naast Evean bestaat Espria uit de organisaties Icare, Icare Jeugdgezondheidszorg, Geestelijke Gezondheidszorg Drenthe, Zorggroep Meander, De Trans en Zorgcentrale Noord. Het kernwerkgebied van Espria is Noordoost-, Midden-en Noordwest-Nederland. De verschillende organisaties die deel uitmaken van Espria werken vanuit hun eigen identiteit en hebben in het eigen werkgebied een sterke reputatie.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden daarbij dezelfde uitgangspunten:

- De cliënt staat centraal
- De professional heeft samen de cliënt de regie over het zorgproces. De focus ligt op herstel van eigen kracht en op thuis bij eigen naasten.
- We richten ons op welbevinden en mogelijkheden in plaats van op ziekte en gebrek.

## Onze missie en visie

Het meerjarenbeleid van Eveen is vertaald in onze missie en visie naar dagelijkse zorg.

### Van missie...

Eveen staat voor passende zorg en ondersteuning ten behoeve van een waardevol leven voor de cliënt, waarin zelfstandigheid en behoud van identiteit voorop staan. Wanneer door een aandoening, ouderdom of een andere persoonlijke situatie (tijdelijk) een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft dit onverminderd van kracht. Wij bieden zorg en ondersteuning in alle fases van het volwassen leven, inclusief de stervensfase. Wij doen dit samen met de cliënt en naasten.

### ...naar visie...

De cliënt en medewerker staan bij ons centraal. In het gesprek tussen cliënt, naasten en medewerker wordt de hulpvraag van de cliënt duidelijk en is gastvrijheid het uitgangspunt.

Gastvrijheid betekent dat wij elkaar hartelijk en uitnodigend bejegenen. De cliënt, familie en mantelzorgers voelen zich welkom en merken de bevologenheid van onze medewerkers. We kijken eerst naar de zelfredzaamheid van de cliënt en mogelijkheden van informele- en netwerk zorg en e-health. Daarna gaan we over tot de inzet van formele zorg. Wij willen de juiste zorg op de juiste plaats bieden.

Zorg en ondersteuning bieden wij thuis tenzij..... Is thuis niet mogelijk dan zijn onze locaties er, passend bij de hulpvraag van de cliënt. Hierbij werken we nauw samen met onze netwerkpartners, zorg en ondersteuning, om antwoord te kunnen geven op de huidige en toekomstige vraag.

Het opleiden en werven van medewerkers is hier onderdeel van. We onderscheiden ons door specialistische zorg en ondersteuning, en geven onze medewerkers de mogelijkheid zich hierin verder te ontwikkelen. Wij passen de laatste ontwikkelingen toe op het gebied van wetenschap en zorgtechnologie en zijn steeds op zoek naar innovaties. Wij zijn een duurzame organisatie, die maatschappelijk verantwoorde keuzen maakt.

### ...naar dagelijkse zorg

Onze cliënten bepalen samen met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste aansluit bij de hulpvraag en mogelijkheden. Zorg is maatwerk en elke keer anders. Onze medewerkers zijn deskundig en zetten dit in wanneer wij gezamenlijk besluiten nemen die van invloed zijn op het werk. Leren van elkaar, initiatief nemen, lef tonen en fouten mogen maken zijn voor ons belangrijke uitgangspunten. Op die manier zorgen wij er samen voor dat onze zorg en ondersteuning merkbaar en continu verbetert, dan leveren wij de beste zorg en ondersteuning. Medewerkers die werkplezier hebben en uitstralen maken het verschil voor het welbevinden van onze cliënten.



## Sturen op kernwaarden

Binnen Evean spreken we elkaar als collega's aan op:

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Samen</b>       | We doen het samen. We gebruiken elkaars kwaliteiten en geven en halen feedback.                        |
| <b>Uitnodigend</b> | We stellen ons vriendelijk, gastvrij en geïnteresseerd op.   |
| <b>Bevlogen</b>    | We werken vanuit ons hart en we staan voor het bevorderen van het welbevinden van de ander en onszelf. |
| <b>Betrouwbaar</b> | We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We kennen en nemen onze verantwoordelijkheid.             |
| <b>Deskundig</b>   | We zetten onze vakkennis en ervaring mensgericht in.   |

## Kwaliteitszorg bieden vanuit betekenisvolle relaties

We sturen op betekenisvolle relaties. En leveren kwaliteit vanuit deze relaties. Bij ons is de menselijke maat dan ook altijd het uitgangspunt. Onze medewerkers mogen zijn wie ze willen zijn. Onze medewerkers kennen de cliënten en spelen daarbij in op de hulpvraag en wensen van cliënten en hun naasten vanuit de persoonlijke relatie. Wij hebben een expertisecentrum dat zijn kennis en diensten inzet.

Kwaliteitszorg bieden doen wij samen, samen met onze medewerkers in het primair proces, leidinggevenden, ondersteuners en onze netwerkpartners. Door samen te werken, elkaars expertise te benutten, ook bij het maken van keuzes waardoor we een toekomstbestendige organisatie blijven. We investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, in werkplezier, de juiste medewerker op de juiste plek en het werven van nieuwe medewerkers. Tevreden medewerkers bieden kwaliteitszorg en ondersteuning met passie. Hiermee geven we een antwoord op de groeiende zorg- en ondersteuningsvraag binnen een krappe arbeidsmarkt. Onderdeel van kwaliteitszorg is transparantie in de communicatie richting cliënten en medewerkers.

### 2.1.1 Algemeen beleid verslagjaar

#### Herinrichting organisatie

In 2021 is verder vorm gegeven aan de herinrichting van de organisatie, die eind 2019 is ingezet. Eind 2020 zijn Management Development trajecten gestart om diverse functionarissen te ondersteunen om hun rol goed te kunnen vervullen. In 2021 is ingezet op het opvullen van de openstaande vacatures van bijvoorbeeld de coördinerend verpleegkundigen. Tussen april en oktober 2021 heeft de evaluatie plaatsgevonden over het effect van de herinrichting. Geconcludeerd kan worden dat er – ondanks de pandemie die vlak na de invoering van de zorgmanagementstructuur begon – goede stappen gezet zijn en tegelijk dat er nog verbetermogelijkheden zijn. Er is geïnvesteerd in het verbeteren van de relatie met onze medewerkers. Medewerkers ervaren ruimte voor dialoog en het geven van feedback. Ook voelen zij zich in

het algemeen gesteund door hun leidinggevende. In het primair proces zijn bovendien verbeteringen ten opzichte van voorgaande jaren zichtbaar op het gebied van leren en verbeteren en het sturen op kwaliteit. Aan de andere kant ervaren medewerkers de verandering nog onvolgende, zij kunnen veelal niet benoemen wat het doel van de verandering is en geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van hun eigen rol in het versterken van de relatie cliënt - medewerker. Daarnaast ervaren zij nog onduidelijkheid over de invulling van hun functie. In 2022 zullen we inzetten op het verduidelijken van de rollen en onderlinge verwachtingen van regiomanager, teammanager en coördinerend verpleegkundige. Daarnaast zullen we inzetten op borgen van veranderingen en communiceren over organisatie doelen door medewerkers actief te betrekken bij de doelen van de organisatie. Dit wordt gedaan door de verwachtingen, strategische plannen en (realistische) doelen met de teams op te stellen. Vervolgens gezamenlijk afspraken te maken hoe en wanneer deze doelen te bereiken. Hiermee wordt invulling gegeven aan professioneel eigenaarschap laag in de organisatie te beleggen en gezamenlijke besluitvorming (shared governance).

### **Herinrichting management- en secretariële ondersteuning primair proces Evean**

In 2021 is de management ondersteuning van de teammanagers Evean gereorganiseerd. Het doel van de reorganisatie is het optimaal faciliteren van leidinggevend en teams, zodat zij zich kunnen richten op hun primaire taken. Maar ook om de efficiëntie en kwaliteit van ondersteuning in de breedte meer en beter op elkaar aan te laten sluiten, waarbij korte lijnen en regelkracht van belang zijn. Resultierend in een strakkere en verbeterde procesinrichting binnen Evean op het gebied van ondersteunende processen. Hiertoe is een centraal Servicepunt ingericht en is het aantal werkterreinen voor de management ondersteuning in de regio afgenomen. Uitdagingen ten aanzien van de inrichting van processen liggen op het gebied van Mens en Arbeid, Facilitair en ICT. Kleine verbeteringen in bijvoorbeeld het indiensttredingsproces zijn gerealiseerd. In 2022 moet dit organisatiebreed merkbaar worden.

Vanuit deze reorganisatie heeft een deel van de medewerkers een andere werkplek (andere locatie, andere regio) gekregen. De gehele groep management assistentes is herplaatst. Van niemand hebben we gedwongen afscheid hoeven nemen. In 2022 zal worden gewerkt aan een optimalisatie van het Servicepunt Evean.

### **2.1.2 Concernsynergie**

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Het specifieke van het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regio zijn samengebracht. Espria en de groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal en nemen herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden een belangrijke plaats in.

Meer dan ooit wordt van organisaties verwacht dat zij over de grenzen van de afzonderlijke domeinen een samenhangend aanbod aan kwetsbare mensen bieden. Samenwerking door de

groepsmaatschappijen moet onderscheidende meerwaarde brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald.

Meerwaarde creëren uit samenwerking is de basisfilosofie van Espria. In de samenwerking focussen we op vier gebieden waar we de meeste toegevoegde waarde kunnen behalen: drie strategische pijlers en het fundament: gezonde zorgorganisaties faciliteren. Zo werkt samen in het voordeel van cliënten én medewerkers.

### De drie strategische pijlers:

- Steeds merkbaar betere zorg voor onze cliënten.
- Vitale medewerkers en goed werkgeverschap.
- Meerwaarde van digitalisering in de zorg.

Aan het fundament van gezonde zorgorganisaties werken we samen in bedrijfskundige ondersteuning en facilitering.



## Merkbaar Beter

Het programma 'Merkbaar Beter' geeft inhoud aan continue verbeteringen in cliëntbeloftes en de geboden zorg, waar de cliënt centraal staat. We gaan voor hoge kwaliteit van zorg en we verbeteren en innoveren voortdurend om kwetsbare mensen de zorg te geven die ze nodig hebben. We willen bijdragen aan kwaliteit van leven. Hier gaan we binnen Espria allemaal voor: Evean, Geestelijke Gezondheidszorg Drenthe, Icare, Icare Jeugdgezondheidszorg, De Trans, Zorggroep Meander, Zorgcentrale Noord, Espria Ledenvereniging en het Shared Service Centre Espria. Over de grenzen van onze eigen organisaties heen, delen we kennis, leren we van en met elkaar en maken we onze zorg merkbaar beter. Het werken vanuit beloftes aan cliënten (zie afbeelding hieronder) is een proces van uitproberen, ontdekken, kennis delen en verbeteren. Met als doel dat we straks met trots ervaren dat we ons onderscheiden in de markt én dat cliënten en (nieuwe) medewerkers bewust voor ons kiezen! In 2021 is in gezamenlijkheid met de andere groepsmaatschappijen in de expertgroep Omaha gewerkt aan verspreiding van informatie over het Omaha classificatiesysteem in relatie tot het verpleegkundig proces. Ook is een start gemaakt met familie zorg.



## Mens en Arbeid

Mens en Arbeid is het programma binnen Espria dat de focus legt op de medewerker. De medewerker maakt het verschil. Hoe beter de medewerker wordt gefaciliteerd in zijn/haar werk, des te beter is de kwaliteit van zorg. Hoe beter de medewerker zich gesteund voelt in zijn/haar vitaliteit, des te meer is de medewerker in staat zich aan te passen in de veranderende wereld van de zorg. Binnen Espria wordt intensief samengewerkt op het gebied van vitale medewerkers en goed werkgeverschap. Een voorbeeld hiervan is het Vitaliteitsplein. Dergelijke initiatieven zijn hard nodig, gezien de grote uitdagingen als ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt die we samen aanpakken.

## Informatie- en zorgtechnologie

In het samenwerkingsprogramma informatie-en zorgtechnologie 'Digitaal aan zet' heeft Espria als ambitie neergelegd de informatievoorziening verder te professionaliseren.

Digitalisering en technologie bieden steeds meer nieuwe mogelijkheden en ondersteunen ons in ons dagelijks werk. Daarnaast helpen deze de zelfregie en kwaliteit van het leven van onze cliënten/patiënten te vergroten. Het programma Digitaal aan Zet biedt ons de mogelijkheden om binnen Espria al lerend en experimenterend met elkaar te verkennen en dat wat waarde toevoegt slim te benutten. Met het programma dagen we iedereen graag uit om actief mee te doen en om zo samen te verkennen en te ontdekken, dingen uit te testen en/of samen met cliënten uit te proberen.

Digitaal aan Zet heeft twee strategische sporen:

- de cliëntkant met de domotica, hulpmiddelen, digitale mogelijkheden voor de cliënt-medewerker-relatie (met oog voor mantelzorgers-naasten) waarin samen innoveren door te experimenteren, leren en ontwikkelen centraal staat. Die tweede stroom sluit erg aan bij het programma Merkbaar Beter, houding en gedrag, organisatie- en kwaliteit van zorgontwikkeling.
- het online cloud-data-applicatiebeheer/-landschap-gedeelte, werkplek en digivaardigheden (medewerker- en organisatiecomponent, in verbinding met elkaar).

Doorvertaling van dit alles naar een visie op Evean-niveau zorgt ervoor dat we een optimale informatievoorziening aan de gebruikers realiseren die voortdurend is afgestemd op de veranderende informatiebehoefte vanuit de bedrijfsprocessen.

Op het gebied van data is nog meerwaarde te behalen. Denk hierbij aan zelfmeting en sensor-data bij bepaalde cliëntgroepen, waardoor inzet van zorg gericht kan plaatsvinden, gekoppeld aan de data.

Het afgelopen jaar is er een pilot afgerond met digicoaches in het Henriette Roland Holst. Deze geslaagde pilot is nu omgezet in het besluit om met digicoaches alle digistarter medewerkers van Evean te gaan ondersteunen in het digivaardig worden. Daarnaast zijn er vorig jaar met succes 60 Compaan beeldzorg tablets ingezet voor beeldbellen in de thuiszorg. Het aantal wordt in 2022 nog verder opgeschaald naar 150 stuks. En als laatste is er in 2021 een succesvolle opschaaling gedaan naar in totaal 250 Medido medicatie dispensers bij de thuiszorg cliënten thuis.

## Integriteit

Espria is met al haar groepsmaatschappijen een grote speler binnen de zorg. We vinden het van belang dat onze cliënten/patiënten, hun naasten en onze medewerkers en vrijwilligers op ons kunnen vertrouwen. Zeker omdat cliënten en hun naasten in veel opzichten afhankelijk zijn van ons. Ook heeft de manier waarop wij onderling met elkaar omgaan grote effecten op het werkplezier en de gevoelde collegialiteit. Het is daarom van belang dat we integer handelen.

Onder integer handelen verstaan we dat we in ons functioneren eerlijk en betrouwbaar zijn en we onze cliënt, hun naasten en onze collega's correct behandelen en respectvol bejegenen. Om dit te bereiken is een open en veilige (team)cultuur van groot belang waarin we samen durven te bespreken waar grenzen liggen en hoe te handelen bij integriteitsdilemma's. In 2021 is in gezamenlijkheid met de andere groepsmaatschappijen gewerkt aan het actualiseren van de onderliggende documenten, hoe integriteit onder de aandacht te brengen zodat het zichtbaar wordt in het handelen van de medewerkers en leidinggevenden. Voor Eveen is de gedragscode herzien. Daarnaast is integriteit onder de aandacht gebracht bij de managers in de 7even!-bijeenkomst en in diverse overleggen.

### 2.1.3 Impact corona

Het verslagjaar 2021 heeft wederom voor een groot deel in het teken gestaan van corona. De uitbraken in de verschillende locaties van Eveen hebben inspanning gekost van alle medewerkers. Tevens was er, ondanks de vaccinaties van cliënten en medewerkers begin 2021 en de boostercampagne in december 2021, spanning over potentieel besmettingsgevaar onder de cliënten en medewerkers. Om de teams zo goed mogelijk te ondersteunen is er bij aanvang van de pandemie in maart 2020 een corona kernteam opgericht met het doel te kunnen anticiperen op de ontwikkeling vanuit de overheid, RIVM en op signalen en vragen vanuit de teams. Het kernteam communiceert minimaal wekelijks over de ontwikkelingen op het gebied van corona. Prioriteit in 2021 hadden de maatregelen, hygiëne, Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) en de communicatie naar de medewerkers, cliënten en contactpersonen. Belangrijk was om onze huizen ondanks lokale of landelijke maatregelen geopend te houden in het belang van het welzijn van onze bewoners.

Voor de extramurale cliënten is een team opgericht dat de zorg voor alle COVID-19 besmette cliënten verzorgde, "de COVID-route". Dit team nam tevens de zorg op zich voor besmette cliënten van andere organisaties in samenwerking met de Zorgcirkel, ViVa! Zorggroep en MagentaZorg. In de tweede golf zijn afspraken gemaakt met de ziekenhuizen om COVID-patiënten thuis te verzorgen. In de loop van 2021 is de COVID-zorg in de reguliere zorgteams uitgevoerd en is het "COVID-route" team nog beschikbaar voor vragen en ondersteuning van extramurale medewerkers met betrekking tot COVID.



Tijdens de coronapandemie is nauw samengewerkt met de ketenpartners. Samen met de Zorgcirkel is in de tweede en derde golf zorg geleverd op de COVID-unit “De Meeuwvleugel” en eind van het jaar met de Zorgcirkel en op de COVID-unit in het Dijklander ziekenhuis in Purmerend. Tevens is eind 2021 de COVID-unit op Recura weer geopend om de zorg voor COVID patiënten te kunnen bieden in de regio.

Door coronagerelateerd verzuim onder zorgmedewerkers werd in de tweede golf regelmatig een beroep gedaan op “Ikhelpt” en werden niet-zorgmedewerkers ingezet om te ondersteunen op de locaties bij het aandacht geven aan cliënten en andere klussen via “Ikhelpt”. “Ikhelpt” is een punt waar ondersteuningsvragen kunnen worden gesteld en waar gekeken wordt naar vraag en aanbod van medewerkers. Na een periode waarin de coronabesmettingen voor minder uitval zorgden is eind van het jaar “Ikhelpt” weer actief geworden.

De krapte van zorgpersoneel door uitval als gevolg van quarantaine of besmetting heeft geresulteerd in minder geleverde zorg in de extramurale setting. Intramuraal zijn minder opnames gerealiseerd als gevolg van besmettingen op de locaties en potentiële cliënten die de opname uit hebben gesteld. Dit heeft effect gehad op het financiële resultaat. Hiervoor wordt aanspraak gedaan op compensatie vanuit de overheid.

De inspanningen die geleverd zijn rondom de corona-crisis hebben er in geresulteerd dat een aantal doelstellingen uit het jaarplan 2021 nog niet gerealiseerd zijn, doorlopen of doorgeschoven zijn naar 2022.

In de volgende paragrafen is beschreven wat er in 2021 is gerealiseerd op de verschillende strategische gebieden en of de doelstellingen zijn behaald.

## ➤ 2.2 Medewerker

De onderstaande strategische doelstellingen zijn in de loop van 2021 ontwikkeld. Deze sluiten naadloos aan op het perspectief waarmee in 2021 een start gemaakt is.

De missie en visie zijn vertaald naar de onderstaande strategische doelstellingen:

1. Cliënten krijgen passende en kwalitatief goede zorg, waarin de relatie tussen cliënt en medewerker centraal staat en de zelfredzaamheid van de cliënt uitgangspunt is bij het
2. inzetten van zorg. Evean is een excellente werkgever waar medewerkers graag (willen komen) werken en optimaal hun werk kunnen doen.

Het reflecteren op 2021 in dit jaarverslag gebeurt vanuit deze strategie. Ook worden de doelstellingen voor 2021 besproken en geëvalueerd.

Dit hoofdstuk kent een algemene inleiding vanuit een korte beschrijving van de HR-visie, met daarnaast een vertaling naar Arbeidsmarkt, Ontwikkeling van Medewerkers en Duurzame Inzetbaarheid.

### 2.2.1 Algemeen

Vanuit medewerkersperspectief is het van belang dat Evean zich ontwikkelt tot een werkgever waar je gezien wordt en je bijdrage wordt gewaardeerd en herkend. Binnen Evean ben je als medewerker 'aan zet'. Hiermee wordt bedoeld dat je vanuit je professionele autonomie de ruimte hebt om te handelen en besluiten. De kaders waarbinnen je deze ruimte krijgt zijn helder en begrijpelijk en in gezamenlijkheid met het management vastgesteld. Evean staat als organisatie bekend om de durf om samen de zorg anders vorm te geven dan we gewend zijn. Hiervoor is innovatie, onderzoek, ondernemerschap, doorzettingskracht en durf essentieel.

Om vrijheid van handelen en professionaliteit te bereiken geloven wij in samen werken, samen leren en samen ontwikkelen. Initiatieven zijn gericht op het versterken van dit zogenaamde 'samen'. Om samen te kunnen werken, leren en ontwikkelen is het van belang dat je jezelf kent, weet waar je goed in bent, waar je talenten liggen en waarin je je kunt en wilt ontwikkelen.

Wij geloven in de kracht van het team waar binnen je werkt. Samen maak je de werksfeer, leer je van elkaar, heb je plezier en geef je elkaar steun.

We investeren dan ook in de kracht van het team door het inzetten op team ontwikkeling. Hier is in 2021 op verschillende manieren aandacht voor geweest. De volgende interventies en activiteiten zijn ontplooid om hieraan een bijdrage te leveren.

### **Jaargesprekken**

In de evaluatie van de jaargesprekken valt op dat veel medewerkers een vorm van gesprek krijgen aangeboden met hun direct leidinggevende. Het gestelde doel: 95% van de medewerkers heeft een jaargesprek gehad, wordt echter nog niet gehaald, of niet geregistreerd. Dit is al meerdere jaren de werkelijkheid binnen Evean. In 2020 is de zogenaamde GWI methode (Groninger Wellbeing Indicator) ingevoerd. Voor 2022 staat een evaluatie van deze methode op de agenda. Deze methode leidt op dit moment nog niet in alle gevallen tot het bevredigende resultaat waarin de medewerkers en leidinggevenden in staat zijn het zogenaamde goede gesprek met elkaar te voeren. Gezocht wordt naar een wijze van evalueren waarbij de medewerker en de leidinggevende goede en opbouwende feed back ontvangen van elkaar. Waarbij tevens afspraken worden gemaakt op het gebied van werkgeluk, professionele ontwikkeling, betrokkenheid en bevlogenheid.

### **Exitgesprekken**

Het systeem van het voeren van exitgesprekken is geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een minder vrijblijvende vorm van uitvragen. Hier heeft in 2021 besluitvorming over plaatsgevonden. Uit de analyse van de exitgesprekken komen de volgende belangrijkste vertrekredenen naar voren:

de manier van werken van de organisatie en de aansturing door de leidinggevende en de werksfeer en samenwerking.

In 2021 hebben we daarom ingezet op de versterking van de vaardigheden van leidinggevenden en daarnaast, bijvoorbeeld door middel van de inzet van Waardigheid en Trots, veel aandacht gegeven aan onderlinge samenwerking in relatie tot de cliënt.

### **Gedragscode**

In 2021 is een nieuwe gedragscode voor Evean ontwikkeld. Het doel van de gedragscode is een kader te bieden, passend bij onze kernwaarden en gezamenlijk gedragen normen en waarden. Dit kader geeft zowel medewerkers als leidinggevenden houvast en zekerheid over wat we binnen Evean prettig vinden. Waar de eerdere gedragscodes een hoge mate van sturing op wat 'niet mag' hadden, is in de nieuwe gedragscode getracht het contact te leggen en het gesprek te openen.

Dit betekent dat aan de invoering van deze gedragscode in 2022 veel aandacht wordt besteed. Enerzijds door middel van helderheid wat we niet vinden passen binnen Evean en anderzijds door gesprekken te voeren door de hele organisatie tussen teams, medewerkers en leidinggevenden en waar mogelijk ook in samenhang met cliënten om de gedragscode levend te maken.

### **Procedure diefstal en verduistering**

Ook in 2021 zijn bestaande procedures geëvalueerd en opnieuw vastgelegd. Een daarvan is de procedure diefstal en verduistering. Waarin we heel helder zijn over welke consequenties diefstal en verduistering kunnen hebben voor de medewerkers.

In 2021 hebben we helaas moeten constateren dat we deze procedures nodig hebben. Er hebben

zich verscheidene incidenten voor gedaan die hebben geleid tot non-actiefstellingen, onderzoek en in twee gevallen ontslag op staande voet. In alle gevallen kiezen we als Evean ervoor om afscheid te nemen, maar ook te kijken hoe we deze medewerkers kunnen ondersteunen in het vervolg van hun loopbaan.

### **Introductiebeleid**

In 2021 heeft organisatiebreed de introductie-app zijn intrede gedaan, dit is onderdeel van het project indiensttreding nieuwe medewerker. Een mooie manier om nieuwe collega's kennis te laten maken met Evean. Bij het project ligt het aandachtspunt bij het optimaal ondersteunen en ontzorgen van de teammanager en de nieuwe medewerker. Het huidige introductie proces is in kaart gebracht door middel van een waardestroomanalyse. Op basis hiervan zijn verbeterpunten in kaart gebracht, is er informatie verzameld en zijn mogelijke verbeteringen met elkaar gedeeld.

In het tweede kwartaal van 2022 wordt op basis hiervan een geoptimaliseerd proces opgeleverd en ontwikkelen we ons introductiebeleid verder door ook in te zetten op contact en verbetering van het inwerken op de werkplek.

### **Regeling vervroegde uittreding medewerkers in zware beroepen**

In 2021 is de 45-jaarsregeling ingevoerd. Dit is in een landelijke regeling die het mogelijk maakt voor medewerkers eerder dan de officiële pensioengerechtigde leeftijd te stoppen met werken. Aangezien de regeling nieuw is, heeft dit veel aandacht gevraagd. De regeling is voor een deel van onze medewerkers aantrekkelijk. Het gebruik maken van de regeling gebeurt nog in beperkte mate. De verwachting is dat dit de aankomende jaren zal toenemen.

### **Evaluatie Kader Kanteling werktijden**

In 2021 is onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de medewerkers van Evean over de uitvoering en de inhoud van het Kader Kanteling Werktijden.

Geconcludeerd moet worden dat de invoering van de regeling beperkt geslaagd is. Het beoogde doel om medewerkers meer regie te geven over hun werktijden wordt niet overal zo ervaren. Mede door personeelsgebrek en corona, echter ook doordat bestaande werkwijzen en structuren zich niet makkelijk laten veranderen.

Ook is geconstateerd dat de inhoud van de regeling verbetering behoeft en bestaat er een grote wens om het onderscheid tussen intramuraal en extramuraal te laten vervallen. Eind 2021 is een werkgroep met afvaardiging van de OR, management en medewerkers gestart met het toe werken naar een nieuwe regeling werktijden.

### **Sociaal Kader**

In 2021 is door Espria met de bonden een organisatiebreed nieuw sociaal kader afgesproken. Hier zijn we trots op. Het sociaal kader heeft ten doel de medewerkers van Espria, en dus Evean, houvast te bieden in hoe wij als werkgever omgaan met onze rechten en plichten in tijden dat het werk, zowel in hoeveelheid als aard van het werk, verandert.

Het sociaal kader ademt dat wij als organisatie onze medewerkers willen vasthouden en ondersteunen in hun loopbaan, waarbij de individuele talenten zo goed mogelijk worden benut. Doel is om medewerkers vanaf het moment dat zij in dienst komen te begeleiden en enthousiasmeren de regie over hun loopbaan te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het inrichten van loopbaanpaden, opleidingen voor verbreding en verdieping te volgen en intern stage lopen op een andere afdeling. Het verdere uitwerken van deze mogelijkheden is gestart in 2021 en zal in 2022 verder worden ontwikkeld en vastgelegd in afspraken binnen Eveen.

### 2.2.2 Arbeidsmarkt

In 2021 kregen we als Eveen in toenemende mate met een tekort aan medewerkers te maken. Zoals in onderstaande tabel te zien is, waren er 659 openstaande vacatures door het jaar heen. Grotendeels betreft dit de zorgfuncties, met een uitschieter binnen de groep Verzorgenden. Gezien de te verwachten uitstroom (leeftijdsgelukkig) zal het probleem voor Eveen in de aankomende drie jaar verdubbelen. Dit betekent dat we niet langer alleen de focus kunnen leggen op het vinden van medewerkers in de zogenaamde bestaande (lege) 'vijver', maar vooral moeten kijken hoe we het werk organiseren, wat we kunnen digitaliseren en op welke manier we een aantrekkelijke werkgever kunnen blijven.

Hiertoe is in 2021 gestart met het project Bezetting op Orde. Doel van dit project is om in gezamenlijkheid (management, medewerkers en staf) door middel van kleinere verbeterprojecten te komen tot ontwikkeling op de hierboven beschreven gebieden. Uit de verschillende gesprekken die in dit kader zijn gevoerd zijn drie hoofdtrajecten omschreven: Vinden, Binden en Boeien van medewerkers. Een veelheid van activiteiten krijgt hierbinnen aandacht. Dit varieert van, het al eerder genoemde, verbeteren van de introductieperiode voor nieuwe medewerkers tot het investeren in 'employer branding'. Veel aandacht gaat uit naar het zorgdragen voor volwaardige banen (in uren) in de thuiszorg. Hiermee wordt bedoeld: het voorkomen van kleine contracten en korte diensten en het zorgen voor een dusdanige contractomvang dat een volwaardig salaris kan worden verdiend.

In dit kader is in het najaar van 2021 gestart met een specifieke campagne voor Noord-Holland-Noord met als doel 200 medewerkers te vinden voor de thuiszorg.

#### Cijfers 2021

| Kengetallen                  | 2021  |
|------------------------------|-------|
| Aantal vacatures open        | 659   |
| Aantal vacatures vervuld     | 439   |
| Aantal FTE vervuld           | 214,1 |
| Aantal vacatures ingetrokken | 188   |

In 2021 is het gelukt om 67% van de openstaande vacatures te vervullen. Het aantal medewerkers in dienst van Evean is in 2021 afgenomen. Dit is een ernstige ontwikkeling. We zijn in toenemende mate afhankelijk van uitzendkrachten en ZZP-ers. Dit zorgt voor een onevenredige stijging van de loonkosten en tevens voor een verhoging van verzuim en ontevredenheid onder de medewerkers. Dit alles zet de kwaliteit van zorg onder druk. Een brede aanpak om tot een oplossing van dit probleem te komen is noodzakelijk. Deze aanpak zien wij in samenhang met Espria, het verhogen van de mogelijkheden tot het volgen van een opleiding en toename van zij instroom in de zorg. Daarnaast zal in 2022 gewerkt worden aan het zoeken en vinden van strategische oplossingen die mogelijk leiden tot het anders inrichten van de personeelsopbouw rond de cliënt.

### **Functiehuis**

In 2021 is het traject om het functiehuis van de zorgfuncties op orde te brengen afgerond. Mede door de vraagstukken rondom onvoldoende capaciteit wordt gekeken naar de wijze waarop de huidige Verzorgende wordt ingezet. Dit leidt mogelijk tot aanpassingen in 2022, waarbij recht wordt gedaan aan enerzijds de kennis en de kunde van de Verzorgende in de gezondheidszorg' en anderzijds de Verzorgende C kan worden gecontinueerd. Dit vraagt afspraken met de onderwijsinstellingen in Noord-Holland maar tevens afstemming over de uitstroomprofielen met het landelijke onderwijs. Hier zijn in 2021 de eerste stappen voor gezet.

### **Zij-instroom**

Als succesvolle oplossing voor het arbeidsmarktprobleem worden veel acties gericht op het enthousiasmeren van potentiële zorgmedewerkers met een niet-zorg achtergrond. Hiertoe zijn binnen Evean in 2021 drie zij-instroom groepen gestart (45 leerlingen) op MBO niveau 3. Deze leerlingen doen een verkorte opleiding en kunnen snel zelfstandig worden ingezet.

Deze trajecten willen we in 2022 uitbreiden. Begin 2022 start een vergelijkbaar traject voor anderstaligen.

### **Samenwerking**

Samen met onze belangrijkste partners op het gebied van flexwerk is in 2021 een aantal trajecten opgepakt. Samen met Happy Nurse is het traject gestart om medisch studenten na het volgen van een korte training in te zitten op intramurale locaties.

Samen met de uitzendorganisaties PDZ en Daan is gestart met een opleidingstraject voor Helpenden die Verzorgende willen worden waarbij deze organisaties de verantwoordelijkheid voor het opleiden dragen en Evean als werkbedrijf kunnen gebruiken.



### 2.2.3 Leren en Ontwikkelen

Mede door de gevolgen van corona heeft het leren en ontwikkelen binnen Eveen tot de zomer van 2021 onder druk gestaan.

Leren buiten de werkplek was ingewikkeld door de regels op het gebied van elkaar mogen ontmoeten en voor leren op de werkplek was weinig ruimte door personeelsgebrek en ziekte. Ondanks dat de omstandigheden niet zijn veranderd hebben we ons kunnen aanpassen en is de aandacht voor leren en ontwikkelen enorm toegenomen.

Naast de BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) en BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) leerlingen en stagiaires in zorgfuncties trajecten, is ook de aandacht voor de verplichte scholingen (voorbehouden risicovolle handelingen en Bedrijfs hulpsverlening) toegenomen. We zien een toename in de BBL en BOL leerlingen.

Concrete stappen die zijn gezet worden hierna beschreven.

#### **Coördinerend en Kwaliteitsverpleegkundigen**

Samen met de Hogeschool Inholland is een traject ontwikkeld voor kwaliteits- en coördinerend verpleegkundigen. Alle verpleegkundigen die in deze functies zijn/worden benoemd worden opgenomen in dit scholingstraject. Daarnaast wordt binnen Eveen door middel van intervisie aandacht besteed aan de ontwikkeling in deze (relatief) nieuwe rollen.

#### **VRH (voorbehouden risicovolle handelingen)**

In 2021 is de informele rol van de VRH (voorbehoud risicovolle handelingen) commissie geformaliseerd. Deze commissie bepaalt het te voeren beleid op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen. Binnen Eveen werd centraal bepaald dat alle medewerkers een bepaalde set aan VRH 3 jaarlijks moesten bijscholen en toetsen. De commissie heeft in 2021 afgesproken dat deze set kleiner wordt, maar dat daarentegen teams binnen een locatie in afstemming met elkaar moeten bepalen welke VRH (Voorbehouden Risicovolle Handelingen) moeten worden geschoold en getoetst aangezien dit afhankelijk is van de cliëntenpopulatie. Het LMS (Leer Management Systeem) waarbinnen de registratie plaatsvindt, heeft hierdoor aanpassing nodig en dat wordt in 2022 doorontwikkeld. Dit is een grote verandering voor medewerkers en teams. De implementatie vindt in 2022 plaats.

#### **Scholingsbeleid Eveen Behandelzaken**

Binnen Eveen Behandelzaken is een scholingsbeleid geactualiseerd. Doel van dit document is inzicht geven in het scholingsbeleid van Eveen voor de volgende vakgroepen van Behandelzaken;

Diëtetiek, Ergotherapie, Fysiotherapie, Oefentherapie, Psychologie, Logopedie, Maatschappelijk werk, Psychomotorische therapie en Bewegingsagogie, Muziektherapeuten, Specialisten ouderengeneeskunde, basisartsen, praktijk- en wondverpleegkundigen, physician assistants en verpleegkundig specialisten.

Met het scholingsbeleid wil Evean Behandelzaken alle professionals de ruimte geven zich inhoudelijk te ontwikkelen, gericht op de doelstellingen vanuit Evean en Behandelzaken. Het scholingsbeleid stimuleert tevens de onderlinge visievorming en samenwerking binnen de diverse vakgroepen.

### **Opnieuw erkend als opleidingsinstelling voor Gezondheidszorg (GZ-) psychologen**

Bij de visitatie van het opleidingsinstituut RINO is Evean opnieuw erkend als opleidingsinstelling voor GZ-psychologen. Hiervoor is een uitgebreide beleidsnotitie geschreven door de beide opleiders binnen Evean. Het afgelopen jaar waren binnen Evean drie psychologen in opleiding (PioG's) voor GZ-psycholoog, van wie twee doorstroom-collega's en één startende collega die na het doorlopen van een sollicitatieprocedure is aangenomen voor de opleiding.

### **Begeleiding van AIOS (arts in opleiding tot specialist )collega's Evean**

Binnen Evean worden diverse collega's vanuit medische disciplines opgeleid. Evean is een erkend opleidingsinstituut voor coassistenten, huisartsen in opleiding en Specialisten Ouderengeneeskunde in opleiding. Binnen Evean zijn twee opleiders werkzaam.

### **Symposium Behandelzaken**

In juni 2021 heeft Evean Behandelzaken een symposium georganiseerd voor de gehele behandel dienst met als onderwerp 'Multidisciplinair omgaan met probleemgedrag'.

### **Webinar thuiszorg**

In 2021 is er twee keer een medewerkersbijeenkomst voor de Thuiszorg door middel van een webinar georganiseerd voor alle geledingen, medewerkers, staf, ondersteunende diensten, cliëntenraad en klachtenfunctionaris. In de webinars zijn onderwerpen als samenwerken aan toekomstbestendige zorg, veiligheid en trots op je vak aan bod gekomen.

### **GoodHabitZ**

In 2021 is GoodHabitZ binnen alle groepsmaatschappijen van Espria geïmplementeerd. Met dit aanbod kunnen de medewerkers van Evean trainingen volgen (online). Het aanbod van trainingen is zeer breed. Het zijn trainingen die een bijdrage kunnen leveren op het brede gebied van het werkzame leven (bijvoorbeeld over inzetbaarheid, functioneren, ontspanning, leiderschap of effectiviteit). Via het eigen leerportaal van Evean kunnen onze medewerkers de trainingen volgen en opnemen in hun persoonlijke portfolio. Doorontwikkeling wordt gezien in het koppelen van trainingen aan functies en loopbaanpaden.

### **Leiderschap**

In 2020 is gestart met een leiderschapontwikkelingstraject voor de teammanagers binnen Evean. Dit heeft in 2021 een vervolg gekregen met trainingen op het gebied van de beleids-cyclus en financiën. Binnen alle regio's is gestart met intervisie voor leidinggevend en tevens

zijn individuele coachingstrajecten gestart. Naast de specifieke Evean trainingen kunnen alle leidinggevenden meedoen aan het ontwikkelprogramma 7even van Espria.

In 2021 is geconstateerd, na evaluatie met teammanagement, dat de leiderschapontwikkeling verder moet worden doorontwikkeld en er nadrukkelijke onderscheid moet worden gemaakt tussen beginnende leidinggevenden en leidinggevenden met ervaring. Deze doorontwikkeling is eind 2021 gepresenteerd in het MT van Evean en zal in 2022 worden ingezet.

### **Continu verbeteren**

In het programma 'Continu Verbeteren' wordt gebruik gemaakt van de Lean filosofie, die een benadering in zich heeft vanaf de werkvloer en waarbij coaching en/of begeleiding op de voorgrond staat. Op deze wijze kunnen we het Continu Verbeteren verankeren in het DNA van de organisatie. Lean zorgt ook voor verbinding en samenwerking en daardoor leidt het tot continu verbeteringen in de organisatie en waardetoevoeging voor de cliënt.

Vanaf november 2021 is gestart met het aanbieden van Lean trainingen gepositioneerd bij Mens & Arbeid. Een groep teamleiders en coördinatoren plannen en roosteren zijn gestart met een op maat gemaakt leiderschapsprogramma wat aansluit bij het MD traject. Daarnaast is begeleiding gegeven bij de jaarplansessies 2021 door team P&P en de beleidsadviseurs en is middels waardeestroomsessies het plaatsingsproces voor bewoners in kaart gebracht en verbeterd.

Doel is om als leidinggevende jezelf te bekwamen in enerzijds de Lean filosofie en methodiek en anderzijds je als leidinggevende te versterken in je rol richting medewerkers op het gebied van continu verbeteren.

### **Werkgeluk**

In 2021 zijn twaalf werkgelukgidsen opgeleid binnen Evean met behulp van ESF (Europees Sociaal Fonds) financiering. De werkgelukgids heeft naast zijn reguliere functie binnen Evean de rol om medewerkers te faciliteren op het gebied van werkgeluk. Dit doen zij door het aanbieden van een kort coachingstraject op basis van de methode van appreciative inquiry (waarderend en onderzoekend vragen stellen). Hierbij ligt de focus op het waarderend onderzoeken van wat al goed gaat om dat verder te vergroten. De verwachting is dat deze gesprekken onze medewerkers helpen de regie over hun eigen loopbaan te nemen en op deze manier aan hun eigen inzetbaarheid te werken.

## 2.2.4 Duurzame Inzetbaarheid

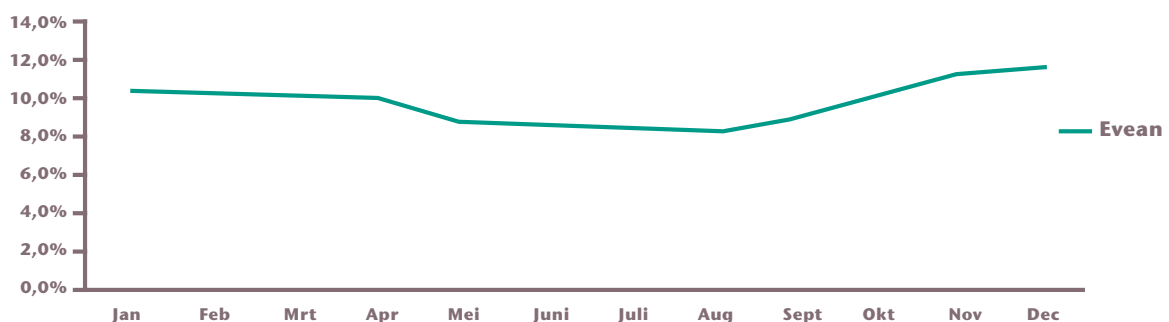
Als Evean willen we investeren in de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Dit betekent aandacht voor werkvermogen, werk/privé balans, leefstijl, professionele en persoonlijke ontwikkeling. Eén van de manieren om te beoordelen of dat goed verloopt, is kijken naar de uitkomsten van het Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). Een andere parameter waar naar gekeken wordt is de hoogte van het verzuim.

### Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Eind 2020 heeft een MTO plaatsgevonden. Het onderzoek is door 2059 medewerkers ingevuld. Dat is 47,4% van alle medewerkers. De respons van Evean is vergelijkbaar met die van het onderzoek in 2018 en lager dan het landelijk gemiddelde. Medewerkers waarderen de werkbeleving met een 7,1 (branche; 7,3) mogelijkheid tot veranderen een 5,1 (branche 5,8) en bevlogenheid met een score 8 (branche 8,3). De resultaten zijn op een enkele tiende punt na hetzelfde als in het onderzoek van 2018. Ten opzichte van de meting in 2018 is een verbetering te zien van de zogenaamde Net Promotor Score. Die was in 2018 -29 en in 2020 -22,3. Deze score betekent dat er in het onderzoek meer Evean-medewerkers zijn die Evean niet als werkgever aan anderen aanraden dan Evean-medewerkers die dat wel aanraden Als meest aantrekkelijke punten worden genoemd: het werken met cliënten, het werk zelf en zelfstandigheid. De belangrijkste verbeterpunten zijn communicatie en werkdruk.

Ook is in 2021 het gesprek gestart in de organisatie of de wijze waarop we de medewerkertevredenheid toetsen nog altijd aansluit bij de behoefte. Dit gesprek vindt ook plaats binnen Espria. Enerzijds bestaat de behoefte om frequenter onze medewerkers uit te nodigen hun mening te geven over Evean als werkgever. Anderzijds is het stimuleren van het nemen van regie over je eigen loopbaan een speerpunt en het vraagstuk dat daarbij hoort is dan, hoe het MTO dit kan helpen stimuleren. In 2022 zal een voorstel worden gepresenteerd aan MT en OR hoe verder te gaan met het MTO. De bijzondere omstandigheden waar onze medewerkers ondertussen al twee jaar in werken, veroorzaakt door corona, maakt ons met elkaar enorm bewust van het belang van aandacht voor elkaar. Dit heeft zich in 2021 geuit door op verschillende momenten de medewerkers door middel van een klein presentje extra te belonen voor hun inzet, maar ook door middel van de aandacht om met elkaar in gesprek te gaan te vergroten.

### Verzuim



Het verzuim binnen Evean is gemiddeld over 2021 9,6%. Doelstelling voor 2021 was 7,5%. Helaas was het verzuim dus (net als eerdere jaren) hoger. De meldingsfrequentie is laag bij Evean, wat betekent dat verzuimdrempel hoog ligt. Medewerkers werken lang met klachten door, waardoor de ernst van de beperkingen groter wordt en de verzuimduur langer. Oorzaken van verzuim in 2021 kunnen vooral gezocht worden in de vergrijzing van het personeelsbestand, een hoge gemiddelde leeftijd in combinatie met fysiek zware functies en hoge werkdruk. Daarna komt corona en de nevengevolgen. Nevengevolgen zijn uitgestelde behandelingen, onderliggende beperkingen die door Corona naar boven komen en werkdruk. Werkdruk is op zich al een oorzaak door het structurele tekort aan vaste medewerkers wat voor een hogere werkdruk zorgt op de kleiner wordende vaste kern. Het korte en middellange verzuim is toegenomen, terwijl het lange en extra lange verzuim stabiel blijft. Dit onderschrijft de analyse dat het verzuim door corona wordt beïnvloed.

De acties die Evean in 2021 heeft ingezet op het gebied van verzuim, zijn enerzijds gericht op het beperken van de verzuimduur. In 2021 zijn alle leidinggevenden getraind in het gedragsmodel van Falke & Verbaan, waarna iedere regio een plan van aanpak heeft opgesteld hoe verzuim te verminderen. Vanuit dit plan zijn gerichte initiatieven opgepakt, zoals het structureel houden van SMT's (sociaal medisch teamoverleg), of sturen op vitaliteit in een vitaliteitsweek. Teamgericht is coaching ingezet om achterliggende oorzaken aan te pakken om zo verzuim te voorkomen. Door het hoge verzuimpercentage hadden leidinggevenden op sommige locaties ondersteuning nodig, waarvoor extra extern Casemanagement is ingezet om de lopende verzuimdossiers adequaat te kunnen begeleiden. Aanvullende interventies gericht op het verminderen van de verzuimduur hebben meer aandacht gekregen en zijn waar nodig ingezet. Anderzijds is ingezet op het voorkomen van verzuim door in te zetten op duurzame inzetbaarheid. Evean heeft verschillende interventies gericht op ondersteuning bij mentale en fysieke klachten van Corona aangeboden aan medewerkers. Gericht op herstel, maar vooral gericht op het voorkomen van verzuim door mentale klachten. Er heeft een pilot plaatsgevonden in de regio Zaanstreek-Noord met de inzet van de preventiecoach. Wanneer een medewerker uit balans dreigt te raken, kan deze hierover vroegtijdig in gesprek gaan met de preventiecoach. Er zal gekeken worden hoe dit verder uit te rollen in 2022.

In 2021 is toenemende aandacht geweest voor de samenwerking met de bedrijfsartsen. Geconstateerd is dat deze samenwerking ruimte biedt voor verbetering. Afscheid is genomen van een bedrijfsarts wegens pensionering. Daarnaast is omschreven in het plan duurzame inzetbaarheid hoe de samenwerking kan worden geoptimaliseerd. Hier wordt in 2022 verder aan gewerkt.

Het hoge verzuim zorgt tevens voor een hogere inzet van ondersteunende medewerkers (verzuimmedewerkers) vanuit de zogenaamde providerboog om de verzuimende medewerker te begeleiden. De kosten hiervan worden centraal begroot binnen Mens en Arbeid. Winst valt te halen door het beter gebruik maken van de gelden die het Zilveren Kruis hiervoor via de WGA- (Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten) verzekering beschikbaar stelt. Het valt op dat Evean hiervan te weinig gebruik maakt. Dit is meegenomen in het in 2021 ontwikkelde plan duurzame inzetbaarheid.

Ook valt op dat binnen Evean te weinig gericht wordt gestuurd op het bieden van ander passend werk in spoor 1 (tijdens verzuim). Verschillende aanpakken zijn ontwikkeld, zoals de inzet van Jobcoaches (pilot) vanuit de medewerkers met een blijvende arbeidsbeperking ter ondersteuning van de werkbegeleiders.

2021 is voor duurzame inzetbaarheid en verzuim een jaar geweest waarin een balans moest worden gezocht tussen het voorkomen van verzuim, de corona-uitbraken met alle gevolgen voor verzuim en het verder uitwerken van de plannen vanuit de visie op verzuim en duurzame inzetbaarheid. Wel doorgang zoeken, maar niet overbelasten in de dagelijkse topdrukte die heerste.

### **Hybride werken**

In samenwerking met Espria is in 2021 het beleid Hybride werken ontwikkeld en geïmplementeerd. Medewerkers die vanuit huis kunnen werken ontvangen voor het thuiswerken sinds oktober 2021 een vergoeding op dagelijkse basis. Verder is afgesproken dat door medewerkers (met functies waarin dit mogelijk is) in principe de helft van hun arbeidstijd vanuit huis wordt gewerkt. Ook zijn richtlijnen en adviezen samengesteld om thuiswerken op een goede manier te laten verlopen. De beschikbaarheid van ICT-middelen om plaats-onafhankelijk te werken wordt verder geoptimaliseerd. De implementatie van Microsoft 365 vanaf 2022 zal hier een bijdrage aan leveren.

### **Arbo**

Het arbobeleid binnen Evean kan als volgt omschreven worden: Evean streeft naar optimale werkomstandigheden voor alle medewerkers die werkzaamheden verrichten. Niet alleen moet het werk bij Evean veilig gedaan worden, maar de medewerkers moeten zich er ook prettig bij voelen, plezier in het werk hebben en respectvol met elkaar omgaan. We streven naar open en transparante verhoudingen, waarin we elkaar aanspreken op mogelijke verbeteringen in het arbobeleid die leiden tot een nog veiliger en gezonder arbeidsklimaat.

De aandacht voor het beleidsterrein Arbo binnen Evean heeft in 2021 een impuls gekregen. Gezamenlijk met externe partners is bekeken waar Evean staat op het gebied van het voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van Arbo en tevens is gekeken naar het bewustzijn in de organisatie rondom Arbo thema's zoals psychosociale werkbeleving. Geconstateerd is dat er op dit gebied ruimte is voor groei. Hier is in 2021 een plan voor ontwikkeld en dit zal in 2022 gaan draaien.

Zorgen zijn er op het gebied van verzuim, de eerder genoemde psychosociale arbeidsbeleving en kennis en kunde bij de medewerkers op gebied van veilig werken. Dit zijn de kernpunten uit het plan voor 2022 en verder.



## Projecten

Op het gebied van personeelsbeleid zijn verschillende projecten uitgevoerd:

### Flex in de regio

Er is in 2021 verder gegaan met het project optimaliseren flexinzet. Doel hiervan is het vergroten van de formatie aan vaste en flexmedewerkers binnen Evean. Hiervoor wordt de organisatie van flexplanners en flexmedewerkers zo ingericht dat de regio's zo optimaal mogelijk voorzien worden bij een aanvraag voor medewerkers. Onderdeel hiervan is het verlagen van de externe inhuur en hier grip op krijgen.

In oktober is een start gemaakt om de flexplanners onderdeel te maken van de regio, door aan te sluiten bij relevante (bestaande) overlegstructuren. Door de samenwerking tussen de flexplanners, zorgondersteuners en de regio te vergroten wordt bijgedragen aan een gevoelde gezamenlijke urgentie.

Door middel van een enquête zijn de behoeften van de flexmedewerkers ten aanzien van hun wensen met betrekking tot flexibel of vast in de regio in kaart gebracht. Deze uitkomsten worden geanalyseerd in 2022 en op basis daarvan worden acties ingezet.

Flex in de regio is onderdeel van een groter project 'plannen en roosteren' dat in 2022 uitgevoerd en geïmplementeerd wordt.

### Proces Plannen en Roosteren

Van het proces plannen en roosteren en de diverse deelprocessen is de huidige situatie beschreven in een waardeestroomanalyse. Hierin zijn de knel- en verbeterpunten in kaart gebracht. Een aantal van deze deelprocessen valt binnen het project: "Flex in de regio" en worden binnen dat project als verbeterpunt opgepakt. Daarnaast wordt er op basis van o.a. de in kaart gebrachte processen, in het eerste kwartaal van 2022 een advies uitgebracht over de totale inrichting van het proces plannen en roosteren. Dit wordt binnen het project plannen en roosteren verder uitgewerkt.

## 2.2.5 Medewerkersparticipatie en medezeggenschap

### Gezamenlijke besluitvorming (Shared governance)

Om de expertise van onze medewerkers optimaal te benutten wil Evean de zeggenschap van medewerkers verder vergroten. Goed luisteren naar de medewerkers en hen betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie is van belang. Door het benutten van de professionele expertise en het mee laten denken en beslissen op het vormgeven van beleid op beroepsinhoud en andere onderwerpen neemt de motivatie en betrokkenheid van onze medewerkers bij de organisatie toe. Ook worden werkprocessen zo optimaal ingericht. In het vierde kwartaal van 2021 zijn de voorbereidingen getroffen vanuit de behoefte bij medewerkers en managers met het oriënteren op een professionele adviesraad. Dit wordt gedaan onder begeleiding van een extern adviseur. Als gevolg van corona is de geplande dag over dit onderwerp uitgesteld naar januari 2022.

### **Expert- en kwaliteitsgroep**

Binnen de wijkverpleging wordt al gewerkt volgens het principe van professionele zeggenschap. Er wordt sinds eind 2021 gewerkt met een expertgroep wijkverpleging en een kwaliteitsgroep bestaande uit wijk- en specialistisch verpleegkundigen die zich inzetten voor de professionalisering van het vakgebied wijkverpleging. Zij hebben als doel het verbeteren en verder ontwikkelen van kennis en vaardigheden van onze beroepsgroep.

Evenals de professionele zeggenschap en het vertegenwoordigen van de extramurale zorg binnen Evean door middel van verpleegkundig leiderschap. De expertgroep wijkverpleging houdt zich bezig met organisatorische onderwerpen op inhoud. De expertgroep werkt samen met de kwaliteitsgroepen op de gebieden: Cliëntdossier, Preventie, Complexiteit, Zorgtechnologie en Medisch/Technisch. Een kwaliteitsgroep zoekt verdieping en vormt een inhoudelijke mening en advies, over zaken die met het eigen thema te maken hebben.

### **Ondernemingsraad**

Het jaar 2021 werd wederom beheerst door de corona pandemie. Even leek het halverwege het jaar de goede kant op te gaan. Veel cliënten en medewerkers waren gevaccineerd en konden we gaan denken aan het langzaam weer uitbreiden van de mogelijkheden in de huizen en bij mensen thuis. Met het in acht blijven nemen van de basisregels was de verwachting dat er steeds meer kon. Helaas liepen na de zomer de coronacijfers weer op en zaten we met een lockdown met een hoog ziekteverzuim en hoge werkdruk. Ondanks de soms moeilijke werkomstandigheden is er ook sprake van saamhorigheid. We proberen nog steeds met alle Evean collega's zo goed mogelijk er te zijn voor de cliënten en met elkaar te zorgen voor goede zorg voor hen en voor elkaar. We moeten het uiteindelijk samen doen!

### **Functioneren Ondernemingsraad (OR)**

Ondanks de voortschrijdende pandemie gaat het OR werk gewoon door. De bedrijfsvoering bij Evean gaat immers door en er worden voorgenomen besluiten genomen die voorgelegd worden aan de OR.

Vergaderingen en overleggen vinden nog steeds digitaal en online plaats. Het blijft enerzijds lastig dat de OR niet meer fysiek kan vergaderen, anderzijds ontstaat er een uitdagende nieuwe werkwijze. Een en ander neemt niet weg dat de OR blijft opkomen voor de belangen van de medewerkers in samenwerking met de directie en andere stakeholders.

In het verslagjaar heeft de OR de prettige samenwerking met de directie voortgezet. OR en directie vinden elkaar steeds meer op een aantal gemeenschappelijke speerpunten waarbij het belangrijk is elkaar op deze punten scherp te houden. Het gaat om de volgende speerpunten:

- Participatie: het vroegtijdig betrekken en informeren van medewerkers bij besluiten die hun aangaan;
- Plannen & roosteren op orde: het optimaliseren van het systeem van plannen & roosteren waardoor medewerkers op een prettige manier kunnen blijven werken;
- Strategisch personeelsbeleid: waaronder opleidingen, arbeidsmarktbeleid, duurzame inzetbaarheid;
- Aandacht voor hoge werkdruk en ziekteverzuim in het kader van vitaliteit van medewerkers.

### Overlegmomenten

De OR kwam in het verslagjaar minimaal twee per maand plenair bijeen voor het regulier overleg. 1x per maand had de OR een overlegvergadering met de directie.

In het verslagjaar werd 2x een zogenaamd artikel 24 overleg gehouden met de Raad van Bestuur en directie. In dit overleg wordt de OR geïnformeerd over de algemene gang van zaken en geplande voorgenomen besluiten waaruit advies- en instemmingsaanvragen volgen voor de OR.

### Achterban en Communicatie

De OR heeft in het verslagjaar het contact met de werkvloer geoptimaliseerd door het functioneren van de OR commissies tegen het licht te houden. Er is gewerkt aan een evenwichtige samenstelling van de commissies, het werven van contactpersonen (klankbordfunctie).

Daarnaast is het overleg gestart met de regiomanagers naar aanleiding van de invoering van de nieuwe zorgmanagementstructuur.

De OR publiceert regelmatig op intranet. Zo zijn agenda's, verslagen, nieuwsbrieven te vinden in de rubriek Ondernemingsraad. De OR neemt deel aan diverse klankbordgroepen, OR platforms, overleg en samenwerking met vakbonden.

### Ontvangen adviesaanvragen en instemmingsaanvragen

Gedurende het verslagjaar heeft de OR onderstaande advies- en instemmingsaanvragen ontvangen:

- Adviesaanvraag Inrichtingsplan ondersteuning teammanagers en Servicepunt
- Adviesaanvraag Rookbeleid
- Adviesaanvraag aanscherping missie en visie Eveen
- Adviesaanvraag Herstelplan Recura en optimalisatie GRZ
- Adviesaanvraag oprichting crisis- en observatieafdeling Oostergouw
- Instemmingsaanvraag procedure diefstal en verduistering
- Instemmingsaanvraag Exitbeleid
- Instemmingsaanvraag inschaling leerlingen
- Instemmingsaanvraag concept-kwaliteitsjaarplan 2022
- Instemmingsaanvraag loggingbeleid ONS
- Instemmingsaanvraag scholingsbeleid Behandelzaken
- Instemmingsaanvraag verzuimproces
- Instemmingsaanvraag aanpassing meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden (MSKA)

Overige onderwerpen van gesprek:

- Financiële maandrapporthages
- Voortgang coronapandemie en beleid
- Functiehuis fase 2
- Voortgang uitrol bedrijfskleding
- Evaluatie zorgmanagementstructuur
- Regeling hybride werken (thuiswerken)

- Aanpak en acties medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)
- Jaarverslag klachtencommissie en klachtenfunctionaris
- HKZ audits locaties
- Merkstrategie Espria en Evean
- Diversiteit en inclusiviteit
- Instelling VVAR/PAR
- Duurzame inzetbaarheid
- Terugkoppelingen uit de Groepsraad Espria

### **Vooruitblik**

Traditioneel wordt de OR in de gelegenheid gesteld om mee te denken met het jaarplan. De OR maakt hier zeker gebruik van door het benoemen van speerpunten zoals hierboven vermeld. In het jaarplan 2022 staan de thema's aandacht voor elkaar en aandacht voor ontwikkeling centraal. Thema's die de OR zeker aanspreken en komend jaar onderwerp van gesprek zullen zijn met de directie.

Verder is de OR benieuwd naar de uitkomsten van de al langer gevoerde discussie over waardering van zorgmedewerkers. Bij waardering gaat het niet alleen over aandacht voor elkaar, ontplooiing en loopbaanperspectieven maar zeker ook over de salarissen. In dit kader is de OR benieuwd naar de uitkomsten van de cao-gesprekken in 2022.

## **> 2.3 Cliënt**

### **Waardigheid en Trots**

Het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op locatie is bedoeld om de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. In 2021 zijn alle locaties van Evean gestart naar aanleiding van de positieve ervaringen van het Eduard Douwes Dekker. Op deze locatie is veel aandacht geweest voor de borging van processen en onderlinge samenwerking van verschillende functionarissen. Dit heeft geresulteerd in een verbetering op verschillende fronten, zoals wonen en welzijn, veiligheid en leiderschap, governance en management. Op de overige locaties is een scan gedaan om in kaart te brengen waar verbeterpunten liggen voor de verschillende thema's

Binnen de regio's is gezocht naar een duidelijke verbinding en samenwerking op diverse niveaus waaronder het cliëntperspectief. Belangrijkste onderdelen zijn, samen met de zorgteams het eigenaarschap terugbrengen en werken aan de teamontwikkelingen. Er wordt zichtbaar gewerkt met teamcoaches die op de locatie werkzaam zijn. In 2022 zal gewerkt worden aan het uitvoeren van de plannen van aanpak die aan de hand van de scans zijn opgesteld door de locaties door de zorg, behandelaren en ondersteunende diensten.

### **Passende zorg**

Voor het kunnen bieden van passende zorg en om aan de groeiende zorgvraag te voldoen is het van belang om de cliënt achter de zorgvraag te zien. Passende zorg leveren we door eerst te kijken naar de mogelijkheden van preventie, sociaal netwerk, zelfredzaamheid, technologie/e-health en informele/netwerkgzorg. Zorg als het moet, minder ingrijpend als het kan. Hiermee wordt invulling gegeven aan duurzame zorg.

Het bieden van passende zorg vraagt het hanteren van een holistische mensvisie waarbij eerder wordt gefocust op de mogelijkheden dan op de beperkingen van een cliënt. Medewerkers kunnen diverse normen, tools en methodieken inzetten op te komen tot passende en persoonsgerichte zorg. Samen met ketenpartners, mantelzorgorganisaties, cliënten en naasten willen we netwerkgzorg vormgeven en zo goed mogelijk benutten. Het advies Passende zorg van Nederlandse Zorgautoriteit en Zorginstituut Nederland (november 2020) is hierbij de leidraad. In 2021 is door Evean in samenwerking met zorgorganisaties uit de regio Amsterdam (Cordaan, Amstelring, Roza zorg) een advies geschreven in het kader van deze normen, tools en methodieken. In 2022 zal dit advies binnen Evean verder worden vormgegeven en geïmplementeerd.

### **Toekomstbestendige wijkverpleging**

Het plan voor de toekomstbestendige wijkverpleging is een invulling van het centrale jaarplan Evean voor de extramurale zorg. Vanuit de missie en visie van Evean laten we zien wie we binnen de extramurale zorg zijn, wat we doen, waar we naartoe willen ten behoeve van de directe zorgrelatie met onze cliënten, hun verwanten en onze medewerkers. De uitwerking van dit plan vindt plaats met behulp van werkgroepen en een stuurgroep vanuit het shared governance-principe. Werkgroepen bepalen zelf hun focus en gaan hiermee aan de slag. De stuurgroep ondersteunt hen hierbij. Hierdoor wordt de zeggenschap van medewerkers vergroot, de samenwerking verbreed en de uitwerking van thema's krijgt betekenis en draagkracht voor degenen die ermee werken.

### **Eerstelijns kaderarts Evean Behandelzaken**

In het kader van mensen langer thuis laten wonen en de expertise van de specialist ouderengeneeskunde bij deze ouderen in te kunnen zetten is er binnen Evean in 2021 een eerstelijns kaderarts gestart. Dit geeft Evean de gelegenheid om de zorg vanuit de GZSP (geneeskundige zorg aan specifieke patiënten) verder te ontwikkelen en de samenwerking met de huisartsen in de regio te intensiveren.

### **Palliatieve zorg**

In 2021 is er een teammanager Palliatieve Zorg gestart. Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van organisatiebreed beleid op palliatieve zorg, missie visie, scholingsplan en verschillende projecten zijn hier een onderdeel van.

Evean levert verpleegkundige zorg in drie hospices: het Veerhuis in Amsterdam, de Schelp in Krommenie en Thuis van Leeghwater in Middenbeemster. Eind 2021 is Evean een

samenwerkingsovereenkomst aangegaan met hospice Egmond om hier in 2022 ook de verpleegkundige zorg te gaan leveren, en zijn er ontwikkelingen ten aanzien van een tweede hospice in de Zaanstreek.

### **Zorg op de juiste plek**

Entrace is een ondersteunend systeem voor het bemiddelen van zorgaanvragen, wachtlijst-beheer en beheer van de intramurale zorgcapaciteit (bedden/kamers). Hiermee is inzichtelijk welk type zorgaanvragen we binnenkrijgen binnen de organisatie. Naast de zorgaanvragen die worden geregistreerd in Entrace, wordt ook het verloop in de organisatie van de beoordeling en planning van deze zorgaanvraag geregistreerd. Binnen Entrace gaan we gebruik maken van een centrale 'Bedden-Capaciteitsmodule'. Met deze module hebben we altijd zicht op wat er beschikbaar is qua kamers en bedden zonder in allerlei verschillende lijsten en overzichten te hoeven zoeken. Hiermee boeken we tijdswinst en weten onze cliënten ook sneller waar ze aan toe zijn. Doordat de informatie centraal is verzameld wordt efficiëntie in het proces gerealiseerd. Eind 2021 zijn de scholingen gestart. Begin 2022 zal gestart worden met Entrace.

### **Pilot plaatsingsproces**

Binnen Zaanstreek-Oost is gestart met de pilot plaatsingsproces. In de pilot wordt het proces van plaatsing geanalyseerd om de knelpunten rondom plaatsing van cliënten 'de juiste zorg op de juiste plek' in kaart gebracht. Dit is gebeurd aan de hand van het afnemen van een quick-scan bij verschillende medewerkers van verschillende disciplines. Op basis van de analyse zal een waardeestroom worden opgesteld ter verbetering van het plaatsingsproces. Dit traject zal in 2022 worden voortgezet.

### **Inrichting van acute thuiszorg**

Door het aanbieden van Acute Thuiszorg binnen de Aanmeldportalen (sub-) acute ouderenzorg kan opname mogelijk worden voorkomen in een zorginstelling. Dit is voor alle stakeholders een belangrijke oplossing want:

- de cliënt kan thuisblijven/ weer naar huis
- de zorgverzekeraar heeft lagere kosten
- de zorgaanvrager kan mogelijk sneller worden ontlast
- voor Eveen: cliënttevredenheid, inspelen op vraag van onze partners alsook de wens van zorgverzekeraar om zorg zoveel mogelijk thuis te organiseren

In Noord-Kennemerland, Waterland, deels in de kop van Noord-Holland is reeds een gangbare werkwijze. In Amsterdam is dit in verband met corona met spoed ingevoerd.

Er heeft voor de Zaanstreek in 2021 een verkennend onderzoek plaatsgevonden, waarop in 2022 een besluit wordt genomen. Op basis hiervan loopt het project in 2022 door.

### 2.3.1 Monitoring kwaliteit en veiligheid

Het toetsingskader Verpleeghuiszorg en het toetsingskader “Toezicht op de wijkverpleging” zijn leidend bij het beoordelen van de kwaliteit in de locaties en de thuiszorgteams.

Informatie over de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening wordt op verschillende manieren verzameld:

#### **Periodieke rapportage kwaliteit**

Aan de hand van de indicatoren vanuit de toetsingskaders en de in het jaarplan door Eveen gekozen doelen voeren alle locaties en thuiszorgteams periodiek een zelfbeoordeling uit ten aanzien van kwaliteit van zorg. De resultaten worden gebruikt als feedbackinformatie op de locaties en teams zelf en naar externe stakeholders.

#### **Systeembeoordeling**

Vanwege corona heeft de systeembeoordeling 2019 pas in het najaar van 2020 plaatsgevonden wat maakt dat er in 2021 voor is gekozen om de systeembeoordeling door te schuiven naar het voorjaar van 2022.

#### **Landelijke meting kwaliteitsindicatoren**

De kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg over het meetjaar 2021 zijn in de meetperiode januari/februari 2022 op cliënt- en teamniveau verzameld. Conform de landelijke afspraken worden de resultaten opgenomen in het kwaliteitsverslag 2021 en aangeleverd aan de landelijke database.

#### **HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) audit**

In april 2021 vond een tussentijdse toetsing vanuit de HKZ plaats.

De locaties Rietvelden, Eduard Douwes Dekker, Henriette Roland Holst, Nieuw Groenland, buurtteam Guisveld, buurtteam 't Kalf, nachtzorg en wonen & vastgoed zijn geaudit. De auditoren zagen grote verbeteringen in beheersing van het kwaliteitsmanagementsysteem. De minors organisatieverandering, zorgdossier, informatiebeveiliging en documentbeheer zijn gesloten. De minors interne audits en bevoegd- en bekwaamheden bleven nog open staan, waarvan de minor interne audits tijdens de remote audit in september is gesloten. Er zijn geen nieuwe minors/majors toegevoegd.

De auditoren gaven aan open gesprekken te hebben gevoerd en ervaren dat de cliënt echt centraal staat binnen Eveen en maatwerk wordt geleverd. Zij zagen de positieve effecten van de structuurwijziging, medewerkers voelen zich gehoord en gezien en hebben vertrouwen in het management en een aanspreekcultuur is duidelijk zichtbaar.

Genoemde aandachtspunten betreffen samenwerking en leveranciersbeoordeling apotheek, medicatieveiligheid en continuïteit in management en zorgpersoneel.

### **Audits**

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden, analyses op teamniveau, maar ook naar aanleiding van interne en externe audits. Via audits wordt getoetst aan welke afspraken wordt voldaan en waar verbetermogelijkheden wenselijk zijn.

### **Meldingen Incidenten cliënten (MIC)**

Leren van incidenten en verbeteren gebeurt op meerdere niveaus. Dit is een samenhangend cyclisch proces, zowel op niveau van afdelingen/teams als in locaties/werkgebieden.

De centrale incidentencommissie beoordeelt periodiek de analyses die in de locaties/teams zijn gemaakt met de bedoeling daaruit Evean-brede adviezen te formuleren voor het Management Team Evean.

TriasWeb biedt op al deze niveaus rapportages die geanalyseerd kunnen worden en waarop verbetermaatregelen gebaseerd kunnen worden. De eigenaar van een verbetermaatregel kan een verbeteractie registreren en monitoren in de TriasWeb module Verbeteracties.

De afhandeling van incidenten op team- of afdelingsniveau is cruciaal gebleken waar het gaat om het juist identificeren en registreren van oorzaken van een incident. Om dit te ondersteunen zijn trainingen voor de vaste afhandelaren van de teams gepland in 2022.

Het analyseren op regioniveau heeft in 2021 veel aandacht gekregen, wat ertoe heeft geleid dat de regio's elk kwartaal hun analyse maken en verbetermogelijkheden op regioniveau onderzoeken en inzetten rondom voorkomen van incidenten. Denk hierbij aan de gedragsvisites en bewoners meer betrekken bij het maken van afspraken om incidenten te voorkomen.

### **Meldingen met ernstig letsel of overlijden**

Meldingen met ernstig letsel of overlijden van cliënten worden structureel beoordeeld door een team beleids- en kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. In 2021 is van zeven incidenten met ernstig letsel een calamiteitenmelding bij de inspectie gedaan. Met behulp van de PRISMA-methodiek zijn deze calamiteiten onderzocht en zijn mogelijkheden om te verbeteren vastgesteld. De voortgang op de uitvoering daarvan wordt drie keer per jaar, als onderdeel van de perioderapportage, beoordeeld. In het kwaliteitsverslag wordt hier nader op ingegaan.

### **Meldingen geweld tussen cliënten**

In 2021 zijn in TriasWeb 100 meldingen gedaan van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld. Dit betroffen uitsluitend meldingen in de intramurale setting. Van één incident is melding gedaan bij de IGJ, waarna onderzoek is gedaan met behulp van de PRISMA-methodiek.

Afhankelijk van het incident is de inschatting gemaakt of er een psychosociale discipline (psycholoog of psychomotorisch therapeut) moest worden ingeschakeld om een gedragsinterventie in te zetten. De analyse van deze incidenten op organisatieniveau zal voor 1 juni 2022 gereed zijn.



## **Klachten**

De klachtencommissie heeft in 2021 twee nieuwe klachten ontvangen en is er één klacht in 2021 behandeld die eind 2020 is gemeld. Twee klachtbehandelingen hebben betrekking op een intramurale locatie en één op de thuiszorg.

Voor intramuraal spelen communicatie, evaluatiemomenten en het alarmsysteem een rol. De aanbevelingen van de klachtencommissie zijn zowel lokaal als door de directie opgevolgd en het alarmsysteem is vervangen. De oorzaak van de extramurale klacht is terug te voeren op het wettelijk kader met betrekking tot het recht op privacy van medewerkers ten aanzien van vaccinatie en ligt niet in de directe invloedssfeer van de directie. De directie heeft met behulp van het door de klachtencommissie opgestelde advies opvolging gegeven bij ActiZ. Overige klachten zijn besproken in de lijn al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris. De klachtenprocedure raakt in de lijn steeds meer ingebed wat de opvolging en de duur van de klachtenbehandeling ten goede komt. Evean heeft deelgenomen aan de Espriabrede werkgroep “Leren en verbeteren van klachten” en zal in 2022 als vervolg van deze werkgroep als pilot deelnemen aan het verbeterplan ten aanzien van het beschikbaar stellen van managementinformatie aan managers en teams ten aanzien van klachten.

## **Benoemde verbeterpunten/speerpunten kwaliteit in jaarplan 2021**

In het jaarplan 2021 is een aantal verbeterpunten/speerpunten benoemd waar in 2021 extra aandacht aan is gegeven en welke zijn gemonitord in de kwaliteitsrapportage. De onderdelen persoonsgerichte zorg en WZD zijn zowel in een interne als in een bestuursaudit geaudit. Methodisch werken en professioneel handelen zijn intern geaudit. De interne audits medicatieveiligheid en hygiëne zijn doorgeschoven naar 2022.

## **Persoonsgerichte zorg**

Persoonsgerichte zorg en regie bij de cliënt zijn duidelijke uitgangspunten in het denken en handelen van medewerkers. De intentie van handelen is gericht op de wensen, levensgeschiedenis

en normen en waarden van de cliënt. Op de locaties vindt steeds vaker gezamenlijke besluitvorming plaats en zijn bewoners en mantelzorgers actief betrokken bij MDO's (multidisciplinair overleg). Het blijkt intramuraal nog wel lastig om oude werkpatronen aan te passen aan een meer persoonsgerichte benadering. Uit de bestuursaudit persoonsgerichte zorg zijn positieve ervaringen opgedaan met het toevoegen van de levensloop in het opnameproces en het werken met de CURA methodiek bij ethische dilemma's.

Ten aanzien van de continuïteit van zorg en de overdracht binnen en buiten de domeinen is er ruimte voor verbetering.

Voor de extramurale zorg staat de zorgbehoefte van de cliënt centraal. Met als doel de mogelijkheden van zorg te laten aansluiten op de kwaliteit van leven van de cliënt en zijn zelfredzaamheid. Hierbij wordt integrale zorg verleend, waarbij de wijkverpleegkundigen weten welke (informele) zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn en zorgen dat de zorg goed op elkaar is afgestemd. Tevens wordt hiervoor deel genomen aan lokale zorgnetwerken.

### **Methodisch werken**

Het proces van methodisch werken en dossiervoering is intramuraal in 2021 licht verbeterd, maar vraagt nog verdere verbetering. Vooral de diagnosestelling, het vaststellen van gewenste resultaten en bijbehorende acties kan beter worden geborgd. Extramuraal is methodisch werken geborgd binnen de werkprocessen, ook het signaleren van risico's rondom veiligheid wordt extramuraal in vrijwel alle werkgebieden goed uitgevoerd. Hoewel de dossiervoering verbeterd, blijft het raadplegen en handelen naar gemaakte afspraken een verbeterpunt.

Verbeteren van het methodisch werken is voor 2022 een doorgaande doelstelling in het jaarplan op basis van een meerjarig projectplan 'Dossiervoering – Methodisch werken'. In 2021 zijn tijdens de opstartfase in overleg met diverse experts en belanghebbenden knelpunten geïnventariseerd en prioriteiten voor de aanpak vastgesteld voor 2022.

### **Professioneel handelen**

Het handelen volgens richtlijnen, de vindbaarheid van documenten en de vakbekwaamheid van medewerkers is in 2021 beter onder de aandacht gekomen bij medewerkers en laat in de periodieke kwaliteit rapportage een verbetering zien.

### **Wet zorg en dwang**

De Wet zorg en dwang regelt inzet van onvrijwillige zorg met het uitgangspunt "Nee, tenzij....", zowel voor cliënten in zowel de extramurale als de intramurale zorg. In 2020 is de wet verder geïmplementeerd voor de intramurale setting door het geven van workshops en e-learning, waarin aandacht is gegeven aan bewustwording van de medewerkers rondom vrijheid en veiligheid en het voorkomen van inzet onvrijwillige zorg en op zoek gaan naar alternatieven. Vanuit de audits die uitgevoerd zijn in 2021 en de analyse onvrijwillige zorg over de eerste helft van het jaar blijkt dat bij de inzet van onvrijwillige zorg de rollen en verantwoordelijkheden van vooral zorgverantwoordelijken niet altijd duidelijk zijn en dat de besluitvorming niet altijd plaatsvindt volgens het daarvoor ingestelde stappenplan. Ook de registratie over onvrijwillige zorg is niet altijd adequaat. Op organisatieniveau worden verbetermaatregelen genomen, die vooral gericht zijn op deskundigheidsbevordering, bewustwording en verpleegkundig leiderschap (in combinatie met trajecten in het kader van waardigheid en trots op locatie.)

Om de toepassing van de Wzd in de thuiszorg vorm te geven aansluitend aan de praktijk neemt Eveen deel als praktijktuinen Wet zorg en dwang ambulant in de Zaanstreek onder begeleiding van de landelijke regiegroep. Met zes andere organisaties wordt gedurende 2022 gekeken naar de uitvoering van de Wet zorg en dwang om te komen tot oplossingen voor de hiaten die er zijn voor de toepassing van de wet voor de thuiswonende cliënt.

Parallel hieraan is gestart met het opstellen van een klinimetrielijst Wet zorg en dwang voor de overige teams van de thuiszorg en een training om de bewustwording rondom onvrijwillige zorg te vergroten.

## Hygiëne

Ten aanzien van de aanvullende thema's zien we dat de afspraken met betrekking tot hygiëne/ infectiepreventie onder de aandacht zijn gekomen bij medewerkers, maar dat de aandacht voor persoonlijke hygiëne (geen sieraden, korte ongelakte nagels en het dragen van korte mouwen) beter moet.

## Medicatieveiligheid

In 2021 is het medicatiebeleid en de samenstelling van de medicatiecommissie van Eveen herzien.

Het medicatiebeleid bestaat uit een algemeen beleidsdocument, een intramurale werkinstructie en een extramurale werkinstructie en wordt na instemming van de cliëntmedezeggenschap in 2022 geïmplementeerd op de locaties en in de thuiszorgteams. De medicatiecommissie richt zich op het verbeteren van de medicatieveiligheid binnen de organisatie. Cliënten die medicatie gebruiken, kunnen voor allerlei zaken rondom hun medicatie afhankelijk zijn van zorg. Deze zorg moet passend en veilig zijn en conform alle geldende wet- en regelgeving geboden worden. De medicatieveiligheid wat betreft de beschikbaarheid van actuele medicatielijsten in de thuiszorg is in alle extramurale werkgebieden verbeterd. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de Baxter, omdat dit de duidelijkheid en het overzicht ten goede komt. De uitvoering van de dubbele controle via de dubbele controle app is en wordt nog verder uitgerold in de teams.

Medicatie-incidenten worden periodiek geanalyseerd op de locaties en in de thuiszorgteams. Naar aanleiding van medicatie-incidenten intramuraal is de opiatenprocedure aangescherpt.

## Mondzorgbeleid

Een goede mondzorg is belangrijk voor de kwaliteit van leven. Wie een gezonde mond heeft, kan beter eten, ziet er verzorgder uit en heeft minder last van slechte adem en kan beter praten. Cliënten in een verpleeghuis zijn vaak niet in staat hun mond te verzorgen en zijn daarvoor afhankelijk van de zorgverleners of mantelzorgers om hen heen. In de thuiszorg is mondzorg vaak een blinde vlek in de zorg voor mensen met dementie en kwetsbare ouderen. Naast en zorgverleners denken vaak dat de zelfzorg wel goed gaat. Maar bij verpleeghuisopname blijkt 80% van de mensen een verwaarloosd gebit te hebben.

Het belang van een gezonde mond krijgt een lagere prioriteit dan onmiddellijk bemerkbare (medische)problemen. Eveen vindt het van belang om de juiste aandacht te besteden aan Mondzorg en heeft daarom een uitgebreid mondzorgbeleid geschreven waarin werkwijze en taken en verantwoordelijkheden beschreven zijn. Het Mondzorgbeleid is in december 2021 vastgesteld.

## Commissies

Een commissie draagt zorg voor actief beleid rondom het aandachtsgebied. Het beleid wordt volgens een vastgestelde cyclus uitgezet en bewaakt, waardoor continue kwaliteit geborgd wordt. Kwaliteitsbewaking, beleidsontwikkeling, onderwijs en communicatie/voorlichting zijn

deelgebieden en betreffende kerntaken van een commissie. Binnen Evean zijn de volgende commissies aanwezig: Wet zorg en dwang, Incidentencommissie, Medicatieveiligheid, Hygiëne Infectie Commissie, Klachtencommissie, Wetenschapscommissie, Middelen en Maatregelencommissie en de Ethische commissie. In 2021 is de Voedingscommissie opgericht.

Doel van deze voedingscommissie is zorgdragen voor actief beleid rondom het aandachtsgebied voeding. Dit vraagt naast een beleid ook om een missie en visie rondom eten en drinken. Hierin is de start gemaakt met het opstellen van een nieuw voedingsbeleid waarin aandacht is voor de wensen en behoeften van onze cliënten. In het beleid wordt de inzet en kennis van zorg en behandeling beschreven. Inmiddels is alle benodigde informatie aanwezig en is het streven dat de commissie in 2022 een nieuw voedingsbeleid kan presenteren en implementeren.

### **Privacy**

Het beschermen van de privacy van cliënten en medewerkers is voor Evean een onderdeel van het leveren van goede zorg. Cliënten hebben recht op eerbiediging van hun eigen levenssfeer en kunnen hierdoor controle houden over hun gegevens, wat hun eigen regie en zelfstandigheid vergroot. In 2021 is een vervolg gegeven aan de verdere inrichting van het ISMS (Information Security Management System) om op basis van risico's prioriteiten te kunnen stellen en via het doorlopen van de PDCA-cyclus (Plan Do Act Check cyclus) maatregelen te kunnen borgen. Allereerst is de aandacht uitgegaan naar de toegangsbeveiliging van onze belangrijkste systemen. Op basis van een risicoanalyse zijn diverse maatregelen beschreven en opgepakt. Als resultaat is een nieuw autorisatie- en loggingbeleid goedgekeurd en deels geïmplementeerd. Voor 2022 staat de verdere implementatie en evaluatie gepland.

Voor kwetsbare cliënten/patiënten wordt het steeds belangrijker om digitale ontwikkelingen en nieuwe zorgtechnologie te benutten, zo kunnen we de juiste zorg op de juiste plek bieden. In 2021 zijn diverse vormen van e-health geïntroduceerd. Om deze initiatieven toe te kunnen passen, is de verwerking van informatie over de cliënten vrijwel altijd noodzakelijk. Op meerdere onderwerpen zijn in 2021 privacytoetsen uitgevoerd (o.a. bij projecten CareXS en InZicht) en is aandacht besteed aan de communicatie richting cliënten en medewerkers over de verwerking van hun gegevens. Op Espria niveau zijn meerdere privacy- en informatiebeveiligingsbeleidsdocumenten herzien. In 2022 zal privacybewustwording wederom een aandachtspunt zijn.

### 2.3.2 Cliënttevredenheid

#### **PREM**

In 2021 hebben 459 cliënten de PREM wijkverpleging ingevuld, dit is een respons van 35%. De wijkverpleging van Evean wordt door 78% van de respondenten aanbevolen. In vergelijking met de resultaten van 2020 zijn vrijwel alle items hoger gewaardeerd. Uit de totaalscore blijkt dat cliënten tevreden zijn over het meenemen van hun wensen in de zorgverlening, de mate

waarin de zorgverlening aansluit bij de manier waarop zij willen leven, de aandacht waarmee de zorgverleners hen behandelen en de mate waarin zij zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners.

Verder hebben cliënten vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en zijn tevreden met de mate waarin de zorgverleners in de gaten houden hoe het is gesteld met hun gezondheid. De ervaren gezondheid en kwaliteit van leven van cliënten wordt iets lager gescoord. Aandachtspunten betreffen zorgverlening door vaste medewerkers en zorgverlening op afgesproken tijden.

De resultaten van de PREM wijkverpleging worden besproken met de cliëntvertegenwoordiging, het MT en de betrokken teams. Verbeteracties naar aanleiding van de resultaten worden geïntegreerd in het verbeterplan van de teams, regio's en / of Eveenbreed.

|                               | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Aantal aangeschreven cliënten | 175  | 350  | 1310 |
| Aantal respondenten           | 65   | 130  | 459  |
| Respons in %                  | 37%  | 37%  | 35%  |
| Aanbevelingsscore             | 93%  | 93%  | 78%  |

### ZorgkaartNederland

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Eveen kenbaar maken. In de praktijk blijkt dat cliënten van Eveen hier weinig gebruik van maken, waardoor het aantal waarderingen per locatie heel verschillend is. In 2022 zal worden gekeken naar een aanpak om de cliënttevredenheid/behoefte meer inzichtelijk te maken en als onderdeel daarvan de waarderingen op ZorgkaartNederland te verhogen. Alle intramurale cliënten zijn eind 2021 aangeschreven met het verzoek een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Het totaal aantal waarderingen voor heel Eveen (intra en extramuraal) betreft 365 met een gemiddelde aanbevelingsscore van 8,1. In 2020 waren er 84 waarderingen en was het gemiddelde waarderingcijfer 7,9.

### Klantmonitor

In 2021 is geen structurele meting uitgevoerd met de Klantmonitor.

### Tante Co

Tante Co is een meetinstrument dat wordt ingezet bij Recura en dat helpt op te halen wat er onder revalidanten leeft en speelt. Ze is de collectieve stem van de revalidanten. Via een makkelijk te bedienen en interactief scherm kan een locatie vragen stellen over dagelijkse onderwerpen die voor de revalidanten belangrijk zijn en waarover ze nu makkelijk mee kunnen beslissen. Op deze manier krijgen de revalidanten regie terug over hun eigen leven. Na het

geven van antwoorden (gemiddeld vijf per week), krijgt men breintraining-spelletjes als beloning, wat een extra stimulans is om regelmatig langs Tante Co te gaan.

Tevens kan Tante Co gebruikt worden om meer beoordelingen van ZorgkaartNederland binnen te krijgen. Dit zal wel altijd onder begeleiding en tijdelijk moeten gebeuren, maar blijkt ook zeer effectief. Door kort cyclisch te meten halen we veel verschillende inzichten op en kunnen we vragen ook periodiek herhalen en verbeteringen meten.

Binnen Evean Recura hebben we een test gedaan met Tante Co voor een periode van vier maanden. Doel was om te kijken of we op deze manier sneller en vaker feedback op kunnen halen van ons revalidanten. Ook onze leveranciers Hutten (voeding) en Cleanvision (schoonmaak) waren nauw betrokken. Er zijn verschillende vragen gebruikt, 4.000 antwoorden gegeven en meer dan 650 spellen gespeeld, met een wekelijkse respons van minimaal 48% van de revalidanten. Dit geeft inzicht op de gebieden revalidatieproces, eten en drinken, inspraak van cliënten op revalidatie, schoonmaak en of een revalidant Recura zou aanbevelen. Door wekelijks de resultaten te analyseren wordt er snel bijgestuurd worden en ingespeeld op de wensen van de revalidant. Besloten is om Tante Co te blijven inzetten op Recura om de klanttevredenheid te kunnen meten en hierop in te spelen.

### **Narratieve verantwoording**

Evean is betrokken bij een onderzoeksproject van Stichting Presentie over narratieve verantwoording, samen met zorgaanbieders Icare, Zorgbalans en Espria Merkbaar Beter. Het onderzoek is erop gericht de rol van verhalen te erkennen, onderzoeken en versterken in het realiseren, organiseren en verantwoorden van goede zorg op een relationele manier. In 2021 zijn de resultaten van fase 1 opgeleverd, waaronder een inventarisatie van beschikbare instrumenten voor narratieve verantwoording. Fase 2 beoogt een gezamenlijke ontwikkeling van een methodiek voor narratieve verantwoording in verschillende lagen van organisaties.

### **2.3.3 Innovatieve diensten**

Evean heeft in 2021 meerdere nieuwe innovatieve diensten geïnitieerd.

#### **Kennis- en Expertisecentrum**

Evean heeft dit jaar de eerste voorbereidingen getroffen richting het opzetten van een kennis- en expertisecentrum op het gebied van Korsakov. Eind 2021 waren de criteria bekend die gesteld worden aan een kennis- en expertisecentrum. Evean gaat in 2022 in afstemming met netwerk D-zep (Expertisecentrum Dementie en zeer ernstig probleemgedrag) bepalen of de mogelijkheid er is om een Kennis- en expertisecentrum te worden. Waarna de volgende stap is om in kaart te brengen wat hiervoor nodig is en welke acties uitgevoerd moeten worden.

### **Observatie- en crisisinterventie-unit**

Er is in Zaanstad al langer sterke behoefte aan extra capaciteit ten behoeve van crisisopvang en gedragsobservatieplaatsen voor ouderen. In Oostergouw in Zaandam zal een dergelijke afdeling worden gerealiseerd. Hiermee komt Evean tegemoet aan zowel een regionale als ook een interne behoefte (van cliënten van Evean) aan een locatie voor korte observatie of crisisinterventie. Het plan betreft de verbouw tot twee gesloten afdelingen samen in totaal 15 plaatsen. Unit A zal cliënten (in principe > 65 jaar) opnemen met ernstige gedragsstoornissen in het kader van psychogeriatrische problematiek. Deze cliënten kunnen zowel van extern/ ambulant, als vanuit intern Evean worden opgenomen. Unit B is voor cliënten (in principe > 65 jaar) die een acute crisisopname nodig hebben en bekend zijn met cognitieve problemen en/of in combinatie met psychische problematiek. De opnameduur van cliënten gaat variëren van drie weken tot drie maanden. In juli 2022 zal de verbouwing van start gaan.

### **Wijkkliniek**

In 2021 zijn de eerste stappen gezet richting een wijkkliniek. Ouderen met een laagcomplexere geriatrische-en medische problematiek zijn geïndiceerd, in de huidige situatie is voor deze ouderen een ziekenhuisopname aan de orde. In de wijkkliniek wordt medische zorg geboden in een activerende omgeving, waarbij de nadruk ligt op het behoud van zelfredzaamheid. De Wijkkliniek/Ouderenkliniek is een initiatief dat past in de Regiovisie Ouderenzorg Zaanstreek-Waterland, waarbij met alle ketenpartners samen is geschetst hoe we de komende jaren willen samenwerken. Evean heeft de ambitie om de acute ouderen zorg in de regio te versterken door een Wijkkliniek.

### **Geriatricie oefen-fysiotherapie binnen Evean**

Evean Behandelzaken ziet de geriatricie specialisatie binnen de oefen-fysiotherapie als meerwaarde om onze bewoners en cliënten van de juiste behandeling te voorzien. In 2021 zijn twee therapeuten afgestudeerd als geriatricie oefen-fysiotherapeut.

Als geriatricie oefentherapeut/fysiotherapeut richt men zich op verbetering en behoud van gezondheid, zelfredzaamheid, participatie en kwaliteit van leven bij ouderen met complexe gezondheidsproblematiek. Zo kan de therapeut ingezet worden bij ouderen met bijvoorbeeld (verdenking) van sarcopenie, frailty en/of multimorbiditeit.

### **Werkgroep seksualiteit**

De werkgroep seksualiteit is in 2021 gestart en draagt zorg voor actief beleid rondom het aandachtsgebied seksualiteit en intimiteit bij ouderen. Bewustwording is verhoogd aan de hand van presentaties door de leden van de werkgroep aan de medische vakgroep en ook binnen Gerion en door casuïstiekbesprekingen. Evean participeert in een landelijk intervisiegroep. Ook is de werkgroep betrokken bij de ondersteuning van zorgmedewerkers, die te maken hebben gehad met seksueel overschrijdend gedrag op locaties van Evean.

## Muziek

In 2021 zijn de muziektherapeuten onderdeel geworden van Eveen Behandelzaken. Al geruime tijd zijn er drie muziektherapeuten werkzaam binnen de organisatie. Door de positionering binnen Eveen Behandelzaken komt hun meerwaarde in de toekomst beter tot zijn recht. Muziektherapie is een methodische vorm van hulpverlening waarbij muzikale middelen binnen een therapeutische relatie worden gehanteerd om verandering, ontwikkeling, stabilisatie of acceptatie te bewerkstelligen op emotioneel, gedragsmatig, cognitief, sociaal of lichamelijk gebied. In 2021 is een start gemaakt met “Eveen zorgt... met muziek”. Met dit project willen we ervoor zorgen dat de positieve effecten van muziek op bijvoorbeeld de stemming, en of gedrag ingebed worden in de zorg. Dit project zal worden gecontinueerd in 2022.

## Stoppen met aanbieden van Fysiofitness en hydrofitness

Eveen Behandelzaken heeft geruime tijd fysiofitness en hydrofitness aangeboden op verschillende locaties. Dit is een vorm van fitness voor externe cliënten waarbij er begeleiding is van oefen- en fysiotherapeuten van Eveen. In 2021 is besloten te stoppen met de fysiofitness en hydrofitness bij Eveen. Argumenten hiervoor zijn de aanzienlijke inzet van de overhead door het Bedrijfsbureau ten aanzien van administratie, de verdere vermindering van de groepsgrootte en daarbij de financiële overwegingen. Eerstelijns oefen-/fysiotherapie behoort wel nog steeds tot de mogelijkheden.

### 2.3.4 Cliëntenparticipatie en medezeggenschap

Het jaar 2021 was weer een jaar gedomineerd door corona: fysiek overleg was lang niet altijd mogelijk, het online vergaderen werd vaker de regel. Ondanks het gemis van echt contact met bewoners en cliënten, hebben de leden zich ingezet voor de belangenbehartiging van iedereen die diensten van Eveen afneemt.

Per 1 juli 2020 is de vernieuwde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) van kracht geworden.

Met deze nieuwe wet is het verzaamd adviesrecht komen te vervallen en is instemmingsrecht voor cliëntenraden geïntroduceerd. Per 1 april 2021 een nieuwe medezeggenschapsregeling (inclusief addendum) van kracht geworden, met instemming van 15 van de 17 bestaande lokale cliëntenraden.

#### Structuur cliëntenmedezeggenschap

Eveen kent een getrapte cliëntenmedezeggenschapstructuur.

De Regionale Cliëntenraad Eveen (RCE) is na het van kracht worden van de nieuwe medezeggenschapsregeling vervangen door de Centrale Cliëntenraad Eveen (CCE). De installatievergadering van de CCE vond plaats op 12 april 2021. De directie heeft op voordracht van de CCE de heer A. Verburgt per 12 april 2021 benoemd tot onafhankelijk voorzitter van de CCE. De zittingsperiode van de externe voorzitter loopt tot en met 31 december 2022, waarna éénmalige herbenoeming voor een periode plaats kan vinden.



Evean heeft 17 lokale cliëntenraden, op één locatie (De Kimme) is op dit moment geen cliëntenraad actief vanwege gebrek aan belangstelling (hiervoor start in 2022 een nieuwe wervingscampagne). Van de in totaal 17 bestaande cliëntenraden zijn er 15 (waaronder ook 3 thuiszorg cliëntenraden) bij de CCE aangesloten, waarvan 14 cliëntenraden een afgevaardigde in de CCE hebben. De in mei 2021 gestarte Cliëntenraad Korthagenhuis heeft (nog) geen afvaardiging in de CCE. Bij de procedure voor vaststelling van de nieuwe medezeggenschapsregeling hebben twee lokale raden – de Cliëntenraad Eduard Douwes Dekker en de Cliëntenraad Twiskehuis – aangegeven niet in te kunnen stemmen met deze regeling. Met deze twee cliëntenraden is de directie vervolgens in overleg gegaan over een eigen regeling dan wel addendum op de Espria-brede kaderregeling. Eind 2021 waren de gesprekken hierover nog niet afgerond. Sinds mei 2021 betekent dit dat advies- en instemmingsvragen over Evean-brede cliëntgerelateerde onderwerpen niet alleen aan de CCE worden voorgelegd, maar ook aan de lokale cliëntenraden van het Eduard Douwes Dekker en het Twiskehuis.

Vanuit de CCE zijn twee leden afgevaardigd naar de Centrale Cliëntenraad Espria (CCR). Alle cliëntenraden kunnen zich laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris.

### **Kort jaaroverzicht CCE Evean**

De CCE adviseert vanuit cliëntenperspectief, gevraagd en ongevraagd, over Evean-brede beleid-voornemens, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), en heeft als gesprekspartner de directie van Evean.

Daarnaast biedt de CCE een platform voor aangesloten cliëntenraden; de leden wisselen informatie uit en leren van elkaar.

Voorgenomen besluiten op lokaal niveau worden met de desbetreffende lokale cliëntenraad besproken door de regiomanager.

### **Adviezen**

De CCE heeft in 2021 adviezen uitgebracht over:

- concept Jaarrekening 2020;
- aanpassing missie/visie Evean;
- concept Evean Jaarplan 2022.

### **Instemming**

De volgende instemmingaanvragen zijn in 2021 behandeld:

- rechten en plichten Wmo (wet maatschappelijke ondersteuning) / dienstverleningsovereenkomst Wmo;
- broodmaaltijdvergoeding VPT;
- broodmaaltijdvergoeding Wlz-cliënten Dagbesteding;
- bestuursverklaringen zorgkantoor compensatie COVID-19;
- rookbeleid;
- infectiepreventiebeleid (inclusief vaccinatiebeleid);

- reanimatiebeleid;
- beleid Mondzorg;
- oprichting crisis- en observatieafdeling Oostergouw;
- beleid niet-geïndiceerde personen (NIP);
- kwaliteitsjaarplan 2022;
- medicatiebeleid.

Voor wat betreft de adviesaanvragen heeft de CCE een positief advies gegeven, soms met aandachtspunten en soms heeft de CCE zijn zorgpunten uitgesproken. De CCE heeft tevens instemming gegeven aan bovenstaande aanvragen, al dan niet met zorg- of aandachtspunten. De directie heeft de aangegeven punten overwogen en waar mogelijk aanpassingen gedaan. Wanneer de aanbevelingen niet werden overgenomen heeft de directie dit beargumenteerd. Bij zijn adviezen probeert de CCE zoveel mogelijk de input vanuit de lokale cliëntenraden mee te nemen.

### Besproken thema's

Naast de advies- en instemmingsaanvragen zijn in de zes CCE Overlegvergaderingen met de directie ook de volgende onderwerpen c.q. thema's aan de orde geweest:

- COVID-19 en gevolgen daarvan;
- evaluatiepunten nieuwe zorgmanagementstructuur;
- notitie uitwerking cliëntmedezeggenschap Evean en concept-medezeggenschapsregeling incl. addendum;
- informatievoorziening aan de cliëntenmedezeggenschap;
- bemensing van de lokale cliëntenraden;
- financiën / maandrapportages;
- klimaatbeheersing en lange termijn huisvestingsplan;
- nieuwe ontwikkelingen zoals informele zorg, ontwikkelingen over Zorg en Wonen;
- bedrijfskleding;
- analyse onvrijwillige zorg (Wzd);
- Recura;
- kaderbrief Evean;
- projecten;
- PREM-wijkverpleging;
- vacatures in de organisatie.

Er is tweemaal overleg geweest met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Centraal thema hierbij was 'wat gaat er goed, wat kan er beter'.

Het CCE Dagelijks Bestuur heeft in de corona-tijd regelmatig extra overlegd met de directie.

Ook is er structureel informeel overleg met de directie geïntroduceerd.

Het CCE Dagelijks Bestuur heeft eenmaal informeel overleg gevoerd met het Dagelijks Bestuur van de Ondernemingsraad. Hierbij werd gekeken op welke punten de medezeggenschapsorganen elkaar kunnen informeren, ondersteunen of kunnen samenwerken.

## ➤ 2.4 Digitalisering

### **Zorgtechnologie/domotica/e-health**

Zorgtechnologie neemt binnen het zorglandschap een steeds belangrijkere rol in, enerzijds om de kwaliteit van zorg te verhogen, zelfredzaamheid te stimuleren en anderzijds om zorgmedewerkers efficiënter in te kunnen zetten. Zorgtechnologie kan ervoor zorgen dat bij een groeiend tekort aan personeel en de groeiende vraag om zorg, zo veel mogelijk cliënten zorg geboden kan worden. Reductie van de zorginzet door inzet van zorgtechnologie is hierdoor noodzakelijk. Om de inzet van bewezen zorgtechnologie op te schalen en de efficiency te vergroten van de wijkzorg is gestart met Eveen brede afspraken voor de inzet van zorgtechnologie in de wijkverpleging. Momenteel worden er vier zorgtechnologieën ingezet in de wijkteams. Dit zijn de Medido, Compaan, Tessa en Sensara.

Het gebruik hiervan is al een aantal jaren onderbouwd en het is bewezen dat de inzet hiervan leidt tot effectievere wijkverpleging.

De inzet van zorgtechnologie zal toenemen door het werken met KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) op teamniveau. Hiermee verdwijnt de vrijblijvendheid van het realiseren van zorg op afstand bij de cliënt. Door concrete afspraken te maken met de zorgverzekeraar willen wij ons zelf ertoe committeren om dit te realiseren. In 2022 zal dit proces gecontinueerd worden.

### **Projecten**

Binnen Eveen hebben verschillende projecten plaats gevonden het afgelopen jaar gericht op het verbeteren van kwaliteit van zorg aan onze cliënten met behulp van zorgtechnologie.

### **Inzet dubbele controle medicatie extramuraal**

Doelstelling van dit project is het digitaliseren van de dubbele controle op risicovolle medicatie (extramuraal). Er heeft een evaluatie plaatsgevonden onder de gebruikers van de Medicatie Controle App. De borging vindt in het eerste kwartaal van 2022 plaats, waarna het project wordt overgedragen aan de beheerorganisatie.

### **Elektronisch medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) CareXS**

#### **Noord-Holland-Noord**

Eind 2020 is in de regio Noord-Holland-Noord door een groot aantal VV&T organisaties, apotheken en apotheekhoudende huisartsen besloten om gezamenlijk gaan werken met het elektronisch medicatie toedien registratiesysteem (eTRS) CareXS van leverancier CHS. Door het gezamenlijk selectie- en implementatietraject mede vanuit het samenwerkingsverband met SIGRA, is door alle partijen invulling gegeven aan de ambitie om eenduidig (samen) te werken. Het gezamenlijk digitaal aftekenen via een eTRS toepassing zorgt voor het vervallen van de papieren toedienlijsten, het verhoogt de medicatieveiligheid, draagt bij aan de onderlinge samenwerking en een efficiënter toedienmedicatie ketenproces.

In februari 2021 is het implementatietraject van start gegaan met de voorbereiding en inrichting

voor het implementeren van het medicatie toedien registratiesysteem CareXS Meddy (eTRS) voor alle extramurale zorgteams, het VPT-team en Nacht- en waakzorgteam in de regio Noord-Holland-Noord. De grootschalige implementatie voor de zorgteams met fysieke en online scholingen zijn gestart na de zomervakantie, waarbij de laatste scholingen in januari 2022 worden afgerond. Aansluitend zal voor deze regio de evaluatie fase gaan starten. De implementatie van CareXS voor de extramurale zorgteams in regio Zaanstreek-Waterland start in januari 2022.

### **Sensara leefstijlmonitoring**

Sensara leefstijlmonitoring geeft inzicht in het leefpatroon van een cliënt en de afwijkingen daarop. Eerst wordt met sensoren gedurende twee weken het normale leefpatroon gemeten. Zodra het normale leefpatroon bekend is kunnen er ook afwijkingen geconstateerd worden. Deze afwijkingen worden weergegeven in een portal die zowel door de verpleging als de mantelzorgers ingezien kan worden. Op basis van afwijkingen ten opzichte van het normale leefpatroon zal de verpleegkundige sneller en accurater aanpassingen kunnen doen in de geleverde zorg. Gefinancierd vanuit een subsidie voor het ontwikkelen van een Toolkit extramuraal zijn er in 2021 als pilot vier Sensara's ingezet bij cliënten in de wijk. Evaluatie zal begin 2022 plaatsvinden om te bepalen of en met hoeveel er opgeschaald zal gaan worden. De eerste bevindingen vanuit het ambassadeursteam Zorgtechnologie en Innovatie Extramuraal zijn positief.

### **Leveren van zorg op afstand met de Compaan**

Zorg op afstand heeft de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. Compaan biedt zorgverleners een laagdrempelig platform. Met beeldbellen met een cliënt maar ook met thuismetingen. Door beeldzorg in te zetten wordt er aan fysieke inzet van medewerkers tijd vrij gespeeld die weer ingezet kan worden bij nieuwe cliënten. Duurzame beeldzorg valt of staat met zorgvuldige implementatie. Dit gaat zowel over de ingezette technologie maar des te meer over het meenemen van mensen in een verandertraject. Dit is goed opgepakt door het ambassadeursteam Zorgtechnologie & Innovatie. Vanuit een pilotsituatie met de Toolkit Heiloo heeft Eveen uiteindelijk in 2021 in totaal 75 Compaans in gebruik en is besloten om dit in 2022 te verhogen naar maximaal 150.

### **Slim incontinentiemateriaal (slimme-inco)**

Doel was vanuit Merkbaar Beter samen met andere Espria-entiteiten te kijken naar de werking en de effecten van de inzet van slim incontinentiemateriaal, in het geval van Eveen de inzet van Tena/Essity materiaal.

De sensor meet hoe verzadigd het materiaal is met urine en verzendt, zodra dit het geval is, een melding naar de smartphone van de zorgmedewerker. Hierdoor ontstaat er beter inzicht in het plasritme van de cliënt, waardoor preventief actie kan worden ondernomen om natte bedden te voorkomen.

De resultaten van de verschillende pilots met slim incontinentiemateriaal laten kwalitatieve en kwantitatieve baten zien:

- Er kan zorg op maat geleverd worden, wat zorgt voor verhoogde waardigheid en kwaliteit van leven van cliënt.
- Reguliere controles zijn niet meer nodig, wat zorgt voor een vermindering van de werkdruk van medewerkers.
- Op korte termijn levert de inzet van slimme inco geen grote directe kostenbesparing op door de productkosten van het materiaal. Op de lange termijn is nog niet goed inzichtelijk wat de financiële baten zijn. De verwachting is dat het baten levert op het gebied van vermindering verzuim, waskosten en huidproblemen.

Op basis van de resultaten is besloten om in 2022 een start te maken met inzet van slimme-inco van de firma Essity/Tena in de locaties, te beginnen in Rosariumhorst.

### **Zorgrobot Tessa**

Tessa is een zorgrobot die cliënten ondersteunt met verbale begeleiding om meer zelfregie (terug) te krijgen. Eveen wil met de introductie van de Tessa's eigen ervaring opdoen en de potentie valideren dat Tessa doelmatige zorg levert en afname van fysieke zorg in de thuiszorg genereert. Tessa ondersteunt zelfregie, zelfstandig wonen en biedt zorg. Zorgrobot Tessa geeft verbale begeleiding aan de cliënt bij dagelijkse activiteiten. Tessa wordt succesvol ingezet op de Omaha domeinen: spijsvertering/ vochthuishouding, medicatie, voeding, urine functie en persoonlijke verzorging.

In 2021 heeft een pilot met 15 Tessa robots plaatsgevonden. Deze zijn in verschillende casussen ingezet met als resultaat een gemiddelde tijdsbesparing van 150 minuten aan zorgtijd. Dit is in lijn met de onderzoeken vanuit verschillende zorgorganisaties in Nederland, zoals De Zorggroep, Zorgcirkel en Thebe. Deze rapporteren allen een gemiddelde besparing tussen de 60-121 minuten aan zorgtijd (gerapporteerd tijdens de validatie-bijeenkomst onder begeleiding van ActiZ en VWS).

### **Regeling Inzicht II: eOverdracht verpleegkundigen en Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)**

Het doel van het project is het verminderen van administratieve lasten en het voorkomen van informatieverlies tijdens de overdracht.

Eveen doet in twee regio's mee aan de regeling Inzicht, op basis van subsidie VWS, regio Noord-Holland-Noord en regio Amsterdam.

In de regio Noord-Holland-Noord doet Eveen specifiek mee aan de module eOverdracht. In 2021 is de implementatie van Zorgdomein gerealiseerd. Dit betekent dat de ziekenhuizen uit Noord-Holland-Noord plaatsingsverzoeken en overdracht van informatie via Zorgdomein laten plaatsvinden. Er wordt een grote inspanning tussen betrokken organisaties geleverd om tot een Eenheid van Taal te komen. Ook vindt er op het gebied van Transfer en Triage volop afstemming plaats.

Qua planning is het streven om eind 2022 Zorginformatiebouwstenen (ZIB'S) in de ECD's (Elektronisch Cliënten Dossier) en EPD's (Elektronisch Patiënten Dossier) van de betrokken

organisaties, door de leveranciers, ingebouwd te hebben, waardoor er op een efficiënte wijze verpleegkundige informatie kan worden overgedragen.

Voor de regio Amsterdam heeft Evean, namens de betrokken organisaties, als subsidieaanvrager opgetreden en is de subsidie toegekend. In deze regio doet Evean mee aan de modules eOverdracht én Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO). Dit laatste houdt in dat de overheid heeft bepaald dat we een omgeving voor cliënten moeten ontsluiten, waardoor elke burger in Nederland toegang krijgt tot zijn/ haar gezondheidsgegevens. Als Dienstverlener Zorgaanbieder (DVZA) leverancier is er regionaal gekozen voor HINQ. Het platform dat gebruikt wordt in de regio Amsterdam is Point.

Ook hier is het streven om eind 2022 ZIBS in de ECD's en EPD's van de betrokken organisaties ingebouwd te hebben (door de leveranciers), waardoor er op een efficiënte wijze verpleegkundige informatie kan worden overgedragen.

### **Digitaal aan Zet**

Er is een programma Zorgtechnologie & Innovatie opgesteld. Hierin is de ambitie van Evean en de verbinding met het programma Digitaal aan Zet geborgd en beschreven. Binnen het programma Digitaal aan Zet is een innovatiemethode en aanpak uitgewerkt, dat binnen Evean wordt gebruikt bij het opstarten van nieuwe innovatieprojecten. Er zijn vijf verschillende technologieconcepten geselecteerd om in 2022 verder uit te werken en uit te gaan voeren met de andere groepsmaatschappijen, zodat van elkaars kennis, en mogelijk ook schaalgrootte, geprofiteerd kan worden. Dit zijn slimme nachtzorg, leefcirkels, dagritme, beeldzorg en slimme alarmering. In 2022 zal de innovatieaanpak voor Evean verder worden ontwikkeld.

Het informatiemanagement van Evean is nauw betrokken bij het opstellen en het uitvoeren van het programma Digitaal aan Zet. Hierbij worden de strategische belangen en keuzes op de ICT-voorzieningen van onze organisatie nauw gemonitord en vertegenwoordigd.

### **Digivaardigheden in de zorg**

In 2021 heeft Evean een pilot uitgevoerd voor het inzetten van digicoaches op de werkvloer. Deze coaches begeleiden onze medewerkers in het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden. Er is veel geleerd van deze pilot en de uitkomsten zijn gebruikt voor het opstellen van een plan van aanpak voor het verbeteren van de digitale vaardigheden van onze zorgmedewerkers in 2022. Naast de pilot is dit plan samen met de andere groepsmaatschappijen uitgewerkt. Digivaardig in de zorg binnen Evean wordt een groot project in 2022, met als resultaat digitaal vaardige Evean zorgmedewerkers. De verwachting is dat de verhoogde digivaardigheid weer kan leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg en goed gebruik van nieuwe digitale werkprocessen en hopelijk ook medewerkers tevredenheid.

### **Hacking Health Amsterdam**

Evean is als trotse partner aangesloten bij Hacking Health Amsterdam en heeft deelgenomen aan de Hackaton in 2021. Tijdens Hacking Health Amsterdam werkten ongewone teams, met uiteenlopende achtergronden samen aan het bedenken van oplossingen voor het verbeteren van zorg en gezondheid in en rond Amsterdam. Hierin stond niet de cliënt en zijn/haar ziekte centraal, maar juist de burger en zijn/haar gezondheid. Vanuit Evean is een maatschappelijke pitch rondom langer zelfstandig thuis bedacht, waarbij een oplossing gezocht werd om de weerstand van zorgrobot Tessa in de thuiszorg te verminderen. Als oplossing is de asset community via Compaan bedacht waar cliënten met andere gebruikers van Tessa ervaringen kunnen uitwisselen. Er is nog geen vervolg gegeven aan de verdere uitwerking.

## **➤ 2.5 Samenwerkingsrelaties**

### **Samenwerken en zorgen doe je niet alleen. Als Evean willen we ook via samenwerkingsverbanden**

het beste uit onszelf halen om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Daarbij gaan we uit van de juiste zorg op de juiste plek. Daartoe werken we samen met andere partners om de dienstverlening in de hele keten naadloos aan te laten sluiten op de veranderende behoeften van cliënten.

Dat doen we zowel voor regionale cliënten als met onze Espria-partners, gericht op specifieke doelgroepen. Afgelopen jaar was de samenwerking in de keten een strategisch speerpunt waar veel aandacht aan is besteed. Dit komt ook naar voren in de samenwerking tijdens de coronapandemie.

Onze voornaamste netwerkpartners, zijn: mantelzorgers, verwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten en transferverpleegkundigen), ziekenhuizen Zaans Medisch Centrum, BovenIJ, Noordwest ziekenhuisgroep en Dijklander ziekenhuis, politiek (gemeenten, wethouders, overheid), zorgverzekeraars, zorgkantoren, welzijnsorganisaties, GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg) organisatie Parnassia, Arkin, Gerion.

Met de Hogeschool van Amsterdam vormen we een leerbedrijf om HBO wijkverpleegkundigen op te leiden, waarbij we samenwerken met de Zorgcirkel, ViVa! Zorggroep, Amstelring en Cordaan.

In samenwerking met het Regio College zijn leerlocaties op het Evean Eduard Douwes Dekker (EEDD), Oostergouw en Guisveld opgericht voor instromers incompany groep niveau 3 / 4. Onderwijs is er gegeven op de leerlocaties EEDD en Oostergouw. Ook wordt er met de ROC's (Regionale Opleidingen Centrum) samengewerkt voor het opleiden van andere zorgmedewerkers als BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) studenten, zorgassistenten en verzorgende C.

Evean neemt deel aan het UNO (universitair netwerk ouderenzorg) en SOON (samenwerkende opleiding tot specialist ouderengeneeskunde) is betrokken bij het opleiden van specialisten ouderengeneeskunde.

Meer in zijn algemeenheid delen wij kennis en goede voorbeelden binnen onze regionale netwerken. Zo neemt Evean deel aan de SIGRA, een netwerk waarin ca 100 zorgorganisaties uit Amsterdam, Diemen, Amstelveen, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord participeren. SIGRA draagt bij aan de continue verbetering van samenhang, kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg en het welzijn van de mensen in ons werkgebied. Vanuit opleidingen en recruitment bespreken we de vraagstukken met betrekking tot de arbeidsmarkt- en opleidingsvraagstukken.

Samenwerken in de keten heeft het doel om samen te leren, verbeteren en innoveren en zo onze cliënt de juiste zorg te bieden. Specifiek in Amsterdam-Noord participeert Evean in de Krijtmolenalliantie, in het programma Beter Samen in Noord. De Krijtmolenalliantie heeft de ambitie om met en voor de inwoners van Amsterdam-Noord verbetering van gezondheid en kwaliteit van leven te realiseren door optimalisering van de welzijns- en zorginfrastructuur, de inbedding van aantoonbaar effectieve innovatieve en integrale werkwijzen, en door duurzame samenwerking en ontschotting. In Noord-Kennemerland participeert Evean in het programma VONK en in de Kop van Noord-Holland in het netwerk Noordkop Gezond voor Elkaar.

Ook levert Evean een actieve bijdrage aan verschillende netwerken voor dementie. Deze zijn regionaal georganiseerd en vormen een samenwerkingsverband van zorginstellingen, welzijn-organisaties, gemeenten en de regionale afdelingen van Alzheimer Nederland. Samen zetten we ons in om de zorg voor mensen met dementie en hun naasten in onze regio structureel te verbeteren. Dat doen we door onze kennis te delen en samen te werken en door samen projecten op te zetten en uit te voeren.

Door vijf VVT- (verpleeg-, verzorging- en thuiszorg) organisaties in de regio Zaanstreek-Waterland wordt nauw samengewerkt op het gebied van versterking van de kwaliteit van zorg. Evean, Het Mennistenerf, Pennemes, Stichting Wonen en Zorg Purmerend, Zorgcirkel en SIGRA sloegen de handen ineen en hebben in 2019 projectvoorstellen ingediend voor de kwaliteitsmiddelen. De projecten ketenzorg dementie, verbeteren ketenzorg psychiatrische ouderen, leren is werken en werken is leren zijn in 2021 gecontinueerd. In 2022 zullen deze onderwerpen worden ondergebracht in GOUD.

Vanuit de regiovisie ouderen is de samenwerking GOUD opgericht. Deze samenwerking bestaat uit ziekenhuizen, VVT-organisaties, huisartsen, GGZ-aanbieders, gemeenten en zorgverzekeraar Zilveren Kruis uit Zaanstreek-Waterland. Doel is de zorg voor de ouderen te verbeteren. Er zijn drie overkoepelende thema's benoemd: 'gezond blijven en zelfstandig wonen', 'goed herstel en het voorkomen van acute zorg' en 'leven met langdurige zorg'. Voor ieder thema zijn werkgroepen ingericht. Ook is er een apart team dat zich bezighoudt met regionale ICT en een



dat zich richt op communicatie. Aan zogeheten 'thema-tafels' bespreken de betrokkenen maandelijks wat er speelt en in gezamenlijkheid ontwikkeld zou moeten worden.

We werken met ketenpartners uit Amsterdam en Zaanstreek-Waterland samen op het gebied van acute zorg- en aanmeldportaal.

Voor de uitvoering van mondzorg bij verpleeghuiscliënten zijn er samenwerkingsafspraken met Mondzorgplus.

Tijdens de coronapandemie is nauw samengewerkt met Comicro en met Tensen & Nolte en tijdens meerdere periodes in de COVID-unit met Zorgcirkel. Beide organisaties waren samen verantwoordelijk voor kwaliteit en personeel ten behoeve van deze unit in het Dijklander ziekenhuis. Daarnaast is voor de COVID-unit samengewerkt met de horeca voor het leveren van personeel en Centrum voor Levensvragen met betrekking tot het inzetten van geestelijk verzorgers.

Samen met de Huisartsenzorg Zaanstreek-Waterland participeert Evean in de landelijke praktijk-tuin Wet zorg en dwang ambulante. In gezamenlijkheid wordt vorm gegeven aan de uitvoering van de Wet zorg en dwang bij de thuiswonende cliënt.

In 2019 is de samenwerking met de KLM gestart om KLM-medewerkers die bezig waren met hun re-integratietraject te laten re-integreren in het Evean Eduard Douwes Dekker. Met hun hospitality (gastvrijheid) achtergrond konden zij aandacht geven aan de cliënten. Aangezien dit project succesvol is, is de inzet in 2021 gecontinueerd binnen het Eduard Douwes Dekker.

In 2021 zijn de volgende samenwerkingsverbanden getekend:

- Raamwerkovereenkomst Parnassia Zaanstreek-Waterland
- Selfservice BI
- Buurtteams Amsterdam Noord
- Buurtteams Amsterdam Zuid
- Partners Noordkop Gezond Akkoord
- Cofinancieringsverklaring PPS ontzorg de zorg
- Voorovereenkomst Hospital at Home
- Overeenkomst afspraken Zorgcirkel -Evean personele inzet COVID-units 2020-2021
- Overeenkomst van thuiszorgorganisatie 2021
- Participatie- overeenkomst Versnellingsprogramma gegevensuitwisseling Langdurige Zorg (inzicht)
- Regionale Raamovereenkomst voorbehouden handelingen Noord-Holland Noord

## ➤ 3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij willen onze zorgtaken zo uitvoeren dat zij een positieve impact op de samenleving hebben. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is onze kapstok om dit concreet te maken. In 2020 zijn stappen gezet om ambities en samenwerkingsthema's te formuleren met de andere groepsmaatschappijen van Espria. De zeven kernthema's van (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) MVO (ISO26000 richtlijn) zijn: Cliëntenzorg, Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap, Mensenrechten, Medewerker, Rol en invloed in de zorgketen, Milieu en Bestuur van de organisatie. Er is gekozen vanuit Espria voor de kernthema's cliënten, medewerkers en milieu. De ambitie is dat onze zorgverlening een positieve impact heeft op mens en milieu. Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt gekeken naar de integratie van processen, creëren van draagvlak en prioriteren op inhoud.

In 2021 zijn de onderstaande acties ingezet op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De medewerkers zijn betrokken via de OR bij deze ontwikkeling en dit besluit.

### **Elektrische auto's**

In 2021 is de vervanging van een deel van het wagenpark door elektrische auto's verder voortgezet. Elektrische auto's zijn het uitgangspunt bij de aanschaf van nieuwe auto's. In 2022 zal hier verder uitvoering aan worden gegeven.

### **CO2 reductie**

In 2021 zijn duurzame aanpassingen gedaan aan de gebouwen Oostergouw en Guisveld. Hierdoor zijn de gebouwen CO2 neutraler. De komende jaren zal in het LTOP of bij de bouw van nieuwe locaties gekeken worden naar CO2 neutrale aanpassingen van het gebouw, denk hierbij aan warmtepompen en HR-glas.

### **Inclusiviteit**

Inclusiviteit gaat over onderlinge verbondenheid. Een inclusieve organisatie is een samenhangend geheel van mensen en draagt ertoe bij dat mensen oog hebben voor elkaar. Eveen brengt dit graag onder de aandacht bij haar medewerkers. In 2021 is een werkgroep gestart. Het primaire doel van de werkgroep is om heel 2022 en daarna het gesprek met elkaar te voeren, en te verkennen wat inclusiviteit betekent en te komen tot het uitdragen dat wij een organisatie zijn die ernaar streeft om iedereen – cliënt en medewerker - mee te laten doen en dat iedereen bij Eveen welkom is.

### **Roze Loper**

De Roze Loper is een keurmerk in de zorg, voor huizen die zich profileren als een huis waar iedereen, ongeacht seksuele voorkeur of genderidentiteit, zich veilig, gezien en thuis mag voelen. Dit geldt voor bewoners, medewerkers, bezoekers en vrijwilligers. Het is ook een eerste stap naar aandacht voor inclusiviteit en daarmee bedoelen we dat iedereen, wat je huidskleur,

levensbeschouwing of seksuele voorkeur of genderidentiteit ook is, welkom en veilig is. Onze twee locaties Erasmushuis en Guisveld hebben het certificaat wederom behaald in 2021. Er zijn klankbordgroepen Roze Loper per locatie en er is vanuit het MT een aanjaagteam geformeerd van managers die de Roze Loper en diversiteit breder gaan door ontwikkelen in Evean in 2022.

### **Participatie mensen met een afstand op de arbeidsmarkt**

Evean werkt samen met diverse scholen, zoals het ROC, en meerdere locaties dienen als leerwerkbedrijf voor partners in zorg en welzijn. Zo is in de locatie Guisveld en Westerwatering een leerwerkbedrijf van Odion, waar mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking verschillende soorten werkzaamheden kunnen uitvoeren. In samenwerking met het Regio College zijn leerlocaties opgezet met een eigen trainingsprogramma voor de leerling en werkbegeleiders door praktijkopleiders op de locaties.

### **Partner Amsterdam Taalakkoord**

Evean is partner van het Amsterdams Taalakkoord. Het doel hiervan is om bij te dragen aan de taalvaardigheid van medewerkers en zo hun ontwikkelkansen te vergroten. Voor medewerkers van Evean in Amsterdam heeft een taaltraining plaatsgevonden. Deze training is aangeboden door de gemeente Amsterdam.

### **Rookbeleid**

In 2021 is het rookbeleid opgesteld en zijn rookruimtes conform de wetgeving niet meer in de gebouwen. De komende jaren zal Evean stapsgewijs komen tot een rookvrije organisatie voor cliënten, medewerkers en bezoekers. Dit zal uiterlijk in 2030 stapsgewijs gerealiseerd zijn.

## **➤ 3.2 Zorg en wonen**

### **Wonen & Vastgoed**

Het faciliteren van de zorg door middel van goede huisvesting kent veel facetten. In hoofdzaak gaat het om kwantitatief en kwalitatief te voldoen aan de vraag naar huisvesting. Op beide vlakken zijn er het afgelopen jaar stappen gezet. In het oog springt de voortgang die gemaakt is met de nieuwbouwvoorbereiding voor de locaties Festina Lente en het Korthagenhuis. Daarnaast zijn de voorbereidingen afgerond voor de uitbreiding en verbetering van een deel van de locatie Oostergouw en is de bescheiden transformatie in een deel van de Rosariumhorst opgeleverd.

Soms minder in het oog springend maar niet minder belangrijk voor de zorgcontinuïteit is de aandacht voor het blijven functioneren van de bestaande locaties en het bieden van een veilige en prettige woon- en werkomgeving. Dit heeft betrekking op monitoring van ons vastgoed, het hanteren van een breed scala aan veiligheidseisen en het bewaken van de technische en

functionele kwaliteit van de portefeuille. Speciale aandacht hierbij gaat uit naar de eisen die gesteld worden vanuit de brandveiligheid; de doelgroep wordt steeds kwetsbaarder en niet alle gebouwen zijn initieel daarvoor gebouwd.

In 2021 hebben in diverse regio's gesprekken plaats gevonden met woningbouwcorporaties over geschikt woningaanbod met betrekking tot geclusterde VPT (volledig pakket thuis).

Thematisch springen enkele vastgoedfacetten eruit het afgelopen jaar:

### **Legionella**

Voor onze locaties hebben we een zorgplicht voor het leveren van deugdelijk en legionella-vrij drinkwater. De installatie moet goed ontworpen, beheerd en onderhouden zijn. Gemeten aan de hand van het aantal legionella-uitbraken, hebben we deze problematiek steeds beter onder controle. Alle risicoanalyses zijn actueel en de installaties onder controle. De ingezette wijziging om meer op afstand te kunnen monitoren moet de kwaliteit verder verbeteren en efficiënter maken.

### **Integrale Beveiliging**

Naar aanleiding van het project Integrale Beveiliging en de Kaderbrief met onder andere de kritieke prestatie-indicator Veiligheid, is projectmatig aangevangen met Integrale Beveiliging. Het project is opgesteld voor alle intramurale locaties van Eveen en is gestart op de locaties Swaensborch, Acht Staten, Guisveld, Oostergouw en Eduard Douwes Dekker.

### **Duurzaamheid**

Espria heeft zich gecommitteerd aan de klimaatdoelstellingen (onder andere Green deal zorg 2.0), waarbij de nadruk ligt op meer duurzame huisvesting. De meest urgente afspraak is de reductie van CO2 emissie en vermindering van energieverbruik. De eerste stap in dat traject is het uitvoeren van een aantal maatregelen van EML, de Erkende Maatregelen-Lijst. Deze zelfstandige energiebesparende maatregelen zijn grotendeels uitgevoerd. Voor een beperkt aantal locaties ligt er een offerte en is er reeds opdracht gegeven. De maatregelen worden zoveel mogelijk door de Technische Dienst zelf uitgevoerd. Verder gaan we onderzoeken of er meer onderdelen van de W-installaties vervangen kunnen worden voor duurzamere oplossingen, rekening houdend met de terugverdientijd. Binnen het onderhoudsplan (LTOP) is hiermee rekening gehouden.

### **Onderhoud**

De gebouwen in eigendom en de gebouwen met een langdurig huurcontract worden onderhouden conform de NEN 2767: Conditiemeting van gebouwen. Vastgestelde conditie binnen Eveen is niveau 3. Om dit te realiseren is een Lange Termijn Onderhoud Plan (LTOP) opgesteld binnen Planon. Dit LTOP wordt gebruikt voor verschillende tactische en operationele doelen. Afgelopen jaar zijn er aanpassingen doorgevoerd in de processenschouw, orderafhandeling en

de planning en controle van contractonderhoud. Afgelopen jaar is het duurzaamheidsaspect binnen het LTOP steeds belangrijker geworden.

### **Domotica**

De verschillen in technische, functionele en economische levensduur binnen de (zorg)domotica-systemen wordt te groot. Wijzigingen van doelgroepen, technische ontwikkelingen, onderlinge samenhang en de bijbehorende forse investeringen maken het noodzakelijk om de levensduur te herijken. Eind 2020 is er conform het LTOP opdracht verstrekt voor vervanging (zorg)domotica in locatie Swaensborch. Voor de locatie Oostergouw is een overleg met de zorg gestart voor de nieuw te realiseren observatieafdeling en voor de volledige vervanging van het domotica-systeem.

## **➤ 3.3 Zorgverkoop**

De toegenomen zorgvraag in combinatie met schaarste op de arbeidsmarkt leidt tot een steeds grotere “zorgkloof”. Door de schaarste ontstaat een toenemende “financiële kloof” tussen de kostprijs van de zorg die wij leveren versus de vergoedingen hiervoor van financiers (zorgkantoren, verzekeraars en gemeenten). Een structureel gezonde bedrijfsvoering staat daarmee onder druk. Desondanks zijn wij er trots op dat we met de meeste financiers passende contractuele afspraken hebben kunnen maken voor de zorgverlening over 2021 en 2022. In samenspraak met onze financiers zullen wij ook het komende jaar de uitvoering van onze zorgvisie vormgeven. Een passende bekostiging blijft daarbij ons uitgangspunt.

## **➤ 3.4 Financieel beleid**

Net als in 2020 heeft corona in 2021 een grote impact op de zorgverlening aan onze cliënten gehad met gevolgen voor de bedrijfsvoering en de financiële positie van Eveen. Als gevolg van afgeschaalde zorg en een lagere intramurale bezetting is de geleverde zorg in 2021 lager geweest dan begroot. Daarnaast zijn er extra kosten gemaakt om personeel en cliënten te beschermen en om de zorg, gegeven het hoge ziekteverzuim, te kunnen continueren. De financiers hebben toezeggingen gedaan om het omzetverlies en de hogere operationele kosten (deels) te compenseren. De afwikkeling hiervan zal in 2022 plaatsvinden.

In het resultaat ad € 2,6 mln. is een bedrag van € 11,1 mln. aan baten inbegrepen met betrekking tot de COVID-19 compensatieregelingen. Voor nadere details hierover wordt verwezen naar paragraaf 16 van de jaarrekening. Onderdeel van het resultaat is een bedrag van € 0,7 mln. aan incidentele baten. Exclusief het effect van deze incidentele baten is het resultaat € 1,9 mln. positief (0,8% rendement).

In onderstaande tabel zijn de ratio's en het resultaat over 2021 afgezet tegenover de

voorgaande jaren. Een gezonde financiële basis blijft noodzakelijk om ook in de komende jaren voldoende financiële ruimte te creëren voor innovatie en kwalitatief hoogwaardige zorg. De ratio's over 2021 liggen in lijn met het voorgaande jaar.

| Stichting Eveen Zorg | 2021        | 2020        | 2019        | 2018      |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| Netto resultaat      | € 2.553.399 | € 4.003.717 | € 2.480.503 | € 554.266 |
| Rendement            | 1,04%       | 1,65%       | 3,10%       | 1,10%     |
| Budgetratio          | 25%         | 26%         | 23%         | 23%       |
| Liquideitsratio      | 1,6         | 1,4         | 1,3         | 1,3       |

*Definitie:*

*Rendement: resultaat / totale bedrijfsopbrengsten*

*Budgetratio: eigen vermogen / totale bedrijfsopbrengsten*

| Stichting Eveen Zorg        | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Solvabiliteit               | 56%  | 54%  | 54%  | 47%  |
| Loan to value               | 0,16 | 0,19 | 0,24 | 0,28 |
| Debt Service Coverage Ratio | 5,2  | 4,5  | 2,9  | 2,0  |
| Interest Coverage Ratio     | 7,8  | 8,1  | 5,9  | 1,9  |

*Definitie:*

*Solvabiliteit: eigen vermogen / balanstotaal*

*Loan to value: langlopende schulden / vaste activa*

*Debt Service Coverage Ratio: (resultaat na belastingen + afschrijvingen + rente) / (rente + aflossingen komend jaar)*

*Interest Coverage Ratio = bedrijfsresultaat / rentelasten*

## ➤ 3.5 Risicomanagement

Het resultaat over 2021 is € 2,6 mln. Dit is € 1,3 mln. hoger dan de begroting. Dit resultaat wordt vooral bepaald door incidentele factoren zoals nagekomen baten van voorgaande jaren, een tijdelijke verlaging van de WW premie, een opgenomen voorziening voor de 45-jaars regeling en onderuitnutting van onder meer projectgelden. In 2022 en verder wordt een inhaalslag gemaakt om de gewenste ontwikkelingen verder vorm te geven.

In het resultaat zijn de verwachte continuïteitsbijdragen en vergoeding meerkosten corona opgenomen. Deze compensatie is reëel ingeschat en berekend volgens de bestaande regelgeving. In paragraaf 3.4 wordt nader ingegaan op het financieel beleid waarbij ook de ontwikkeling in de financiële kengetallen van Evean is weergegeven. Hieruit is af te leiden dat Evean financieel gezond is. Evean kent een goede balanspositie en beschikt over toereikende liquiditeit. Evean heeft verder als beleid geen gebruik te maken van (afgeleide) financiële instrumenten ter afdekking van financiële risico's.

De huidige situatie rondom corona met veel besmettingen onder cliënten en medewerkers waarmee we bij onderdelen van de organisatie in het zwarte scenario verkeren heeft grote impact. De onzekerheden die de pandemie met zich meebrengt is van invloed op de resultaten voor 2022.

Er is een tekort aan medewerkers als gevolg van verschillende oorzaken, hierdoor komt de continuïteit van zorg in het gedrang. Op dit moment zijn vacatures moeilijk in te vullen en staan er veel vacatures open met een lange doorlooptijd. Het percentage medewerkers in vaste dienst is gedaald en we zijn meer afhankelijk van ZZP-ers en andere inhuur. Dit is een verontrustende ontwikkeling in verband met de stijging van loonkosten bij inhuur van personeel. Het verzuim is als gevolg van de coronapandemie gestegen en ligt boven het sectorgemiddelde. Dit geeft een uitdaging bij aanvang van 2022 waarin uitval van medewerkers als gevolg van quarantaine of besmetting met corona hoog is.

De zorg kan niet altijd geleverd worden door de krapte aan medewerkers resulterend in een lagere extramurale productie bij met name de wijkverpleging en een lagere intramurale bezetting. Er zal worden ingezet op een betere koppeling van cliëntprofielen aan beschikbare plaatsen in samenhang met de juiste personeelsmix. Tevens zal er gekeken worden naar de mogelijkheden van de inzet van informele zorg en familieparticipatie.

Het hoge verzuim zorgt tevens voor een hogere inzet van ondersteunende inzet voor de verzuimende medewerker vanuit de zogenoemde providerboog. De kosten hiervan worden centraal begroot binnen Mens en Arbeid. Winst valt te halen door gebruik te maken van de gelden die het Zilveren Kruis hiervoor beschikbaar stelt. Dit is meegenomen in het plan duurzame inzetbaarheid.

Ook valt op dat er binnen Evean nog verbetering mogelijk is op het bieden van ander passend werk in spoor 1 (tijdens verzuim). Verschillende aanpakken zijn ontwikkeld, zoals de inzet van Jobcoaches (pilot) vanuit de medewerkers met een blijvende arbeidsbeperking ter ondersteuning van de werkbegeleiders.

Een brede aanpak om te komen tot een oplossing voor de personele krapte is noodzakelijk. Deze aanpak zien wij in samenhang met Espria. Onder andere in het verhogen van de mogelijkheden tot het volgen van een opleiding en toename van zij-instroom in de zorg. Daarnaast zal in 2022 gewerkt worden aan het zoeken en vinden van oplossingen die mogelijk leiden tot het anders inrichten van de personeelsopbouw rond de cliënt.

Evean verwacht met het programma Waardigheid en Trots een verbetering te realiseren op de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. Belangrijke onderdelen zijn om samen met de zorgteams het eigenaarschap terugbrengen en werken aan teamontwikkeling. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede. Ook voor de thuiszorg hanteren we deze aanpak, aansluitend bij het kwaliteitskader voor de wijkverpleging.

Er is een portefeuillehouder Dossiervoering en Methodisch werken benoemd in 2021 om een verbeteringslag te realiseren op deze gebieden. Er is met een afvaardiging van extramuraal en intramuraal een projectplan opgesteld. Deze zal begin 2022 in het MT zal worden vastgesteld, waarna er gestructureerd aan verbetering gewerkt zal gaan worden. Voor intramuraal is de verbinding met Waardigheid en Trots omtrent dit onderwerp gemaakt.

Evean is als zogenaamde systeemaanbieder meer zichtbaar in de regio en neemt als systeem-aanbieder verantwoordelijkheid in de regionale samenwerking binnen de keten. Door de samenwerking met verschillende ketenpartners kunnen we zorgen voor het bieden van passende zorg op de juiste plaats binnen de regio's.

De toekomstige bekostiging van de verpleging, verzorging en thuiszorg brengt onzekerheid met zich mee. De toenemende druk op doelmatigheid en tariefdruk in combinatie met schaarste op de arbeidsmarkt en toenemende zorgvraag leiden tot een verdere kloof tussen zorgvraag en financierbaarheid daarvan. Voor Evean betekent dit onder meer dat inzet van zorgtechnologie en verlaging van verzuim en aantrekkelijk werkgeverschap speerpunten zijn voor 2022. Daarnaast wordt in regionaal verband intensief samengewerkt om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen. Desondanks vraagt de genoemde kloof op verschillende andere niveaus (politiek, maatschappelijk en vanuit financiers) een herbezinning om de continuïteit en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Binnen de vastgoedportefeuille zijn noodzakelijke aanpassingen nodig om een woonomgeving te bieden die past bij de (toekomstige) zorgvraag. Dit vergt de nodige investeringen dan wel



het aangaan van nieuwe huurverplichtingen voor aanpassingen of vervangende nieuwbouw. Dit leidt tot een toename in de kosten voor huisvesting zonder dat dit leidt tot hogere inkomsten (tenzij er sprake is van capaciteitsuitbreiding). Toch is dit noodzakelijk om als zorgaanbieder een passend aanbod te blijven garanderen. Daarnaast is er het risico op een verlaging van de NHC (normatieve huisvestingscomponent).

Dit betekent wel dat de hogere kosten op een andere wijze gecompenseerd dienen te worden. Via initiatieven als domotica en het continu verbeteren van de bedrijfsvoering (zorgexploitatie) op alle terreinen wordt hieraan gewerkt.

## ➤ 3.6 Toekomstparagraaf

In het voorliggende deel van het jaarverslag komt naar voren dat er voor de komende jaren veel uitdagingen zijn. Om een toekomstbestendige zorgaanbieder te zijn, is het belangrijk optimaal in te spelen op de toenemende en complexere zorgvraag. Dat vraagt om inzicht in de vraag en behoeften van cliënten. Zodat we in tijden van krapte op de arbeidsmarkt de juiste zorg kunnen bieden die waarde toevoegt voor onze cliënten. En we kwalitatief goede zorg kunnen leveren die aansluit bij de verschillende cliëntgroepen, bij hen thuis of op onze locaties.

### **Cliënt en medewerker centraal**

Bij Evean staan de cliënt en de medewerker centraal. In het zorgproces heeft de cliënt samen met de professional en naasten de regie op het zorgproces. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. Wat er individueel nodig is, wordt zichtbaar in de directe relatie tussen cliënt en medewerker. Niet alles wat cliënten willen, kan altijd. Maar in onderling overleg kijken we wat er persoonlijk écht toe doet. Dit maakt veel mogelijk. Zorg waar het moet, minder ingrijpend als het kan door inzet van e-health en benutten van informele/netwerkzorg. De focus ligt op herstel van eigen kracht en daar waar mogelijk thuis bij naasten. We richten ons op het welbevinden, mogelijkheden en zelfredzaamheid van cliënten in plaats van op ziekte en gebrek.

### **Kwaliteit van zorg**

Zorg leveren om kwaliteit van leven voorop te zetten, vraagt van de organisatie ook om focus te hebben op de kwaliteit van de te leveren zorg. Het verbetertraject Waardigheid en trots zal voor de intramurale locaties bijdragen aan de gewenste verbeteringen op de verschillende domeinen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ook in de extramurale zorg heeft kwaliteit veel aandacht in het vorm van de uitrol van passende zorg.

### **Deskundige medewerkers**

De combinatie van krapte op de arbeidsmarkt en het bieden van zorg met een passend deskundigheidsniveau aansluitend op de groeiende, complexe zorgvraag zal een uitdaging zijn voor

de komende jaren. Gemotiveerde en deskundige medewerkers zijn ons grootste kapitaal in de ervaren kwaliteit van zorg/ dienstverlening door de cliënt. Onze hoogste prioriteit heeft het behoud van medewerkers en het verminderen van de externe inhuur door in te zetten op het aannemen van medewerkers in loondienst. Om dit te realiseren zullen we onder andere inzetten op professionele autonomie, het betrekken van medewerkers bij besluitvorming, medewerkers op de juiste plaats, passende functiemix en werkplezier. Daarnaast is het gezamenlijk, intra- en extramuraal, kijken naar oplossingen voor de krapte van medewerkers zowel intern als met onze netwerkpartners van belang.

### **Digitalisering**

Digitalisering en technologie bieden steeds meer nieuwe mogelijkheden in de zorg. Ze ondersteunen ons in ons dagelijks werk én helpen de zelfregie en kwaliteit van leven van onze cliënten te vergroten. Het optimaal benutten van digitale en technologische ontwikkelingen in de zorg wordt dus steeds belangrijker.

In de zorg is een verschuiving nodig naar arbeidsbesparende oplossingen door de inzet van zorgtechnologie. Dit is een gevolg van enerzijds de groeiende zorgvraag, de krapte op de arbeidsmarkt en anderzijds een regeerakkoord waar extra financiële middelen voor de ouderenzorg ontbreken, evenals de financiële prikkel om doelmatig te werken vanuit financiers. Evean zet daarbij zoveel mogelijk in op bewezen zorgtechnologie.

### **Samenwerking met netwerkpartners**

We onderscheiden ons als Evean van andere zorgorganisaties door het brede aanbod van diensten, variërend van nachtzorg tot specialistische zorg die we intra-en extramuraal bieden. Cliënten kunnen hierdoor in verschillende fases ondersteuning krijgen van Evean. We willen zichtbaar zijn als zorgorganisatie en samenwerken daar waar nodig met onze netwerkpartners. Binnen Espria kan de schaalgrootte benut worden voor het verbeteren en innoveren van de zorg. Samenwerking door de groepsmaatschappijen moet onderscheidende meerwaarde brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald. In het jaarplan 2022 "Passende zorg en begeleiding door betrokken medewerkers" zijn deze strategische thema's verder uitgewerkt.

# 4 Profiel van de organisatie

## ➤ 4.1 Algemene identificatiegegevens

| Naam verslagleggende rechtspersoon       | Stichting Evean Zorg |
|--|----------------------|
| Adres                                    | Waterlandplein 5     |
| Postcode                                 | 1441 RP              |
| Plaats                                   | Purmerend            |
| Telefoonnummer                           | 0900 98 97           |
| Identificatienummer Kamer van Koophandel | 41232302             |
| E-mailadres                              | info@evean.nl        |
| Internetpagina                           | www.evean.nl         |

## ➤ 4.2 Structuur van de organisatie

Stichting Evean is één van de groepsmaatschappijen van Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2021 van Espria.

### Juridische structuur

Onder Stichting Evean Zorg vielen in 2021 Stichting Evean Caro en Revalidatie Hotel Recura BV (80%). Per einde verslagjaar is Stichting Evean Caro gefuseerd met Stichting Evean Zorg, waarbij Stichting Evean Zorg als verkrijgende partij optreedt.

### Organogram

Binnen Evean wordt gewerkt in zeven regio's waar thuiszorg en intramurale zorg onderdeel van uitmaken. In de inrichtingsstructuur worden de regio's aangestuurd door vijf regiomanagers, in verband met vervanging zijn dit er momenteel zes. De locaties en thuiszorgteams worden aangestuurd door teammanagers met daaronder verpleegkundig coördinatoren.

Daarnaast is er een manager Behandelzaken en een manager Specials (Thuiszorg).

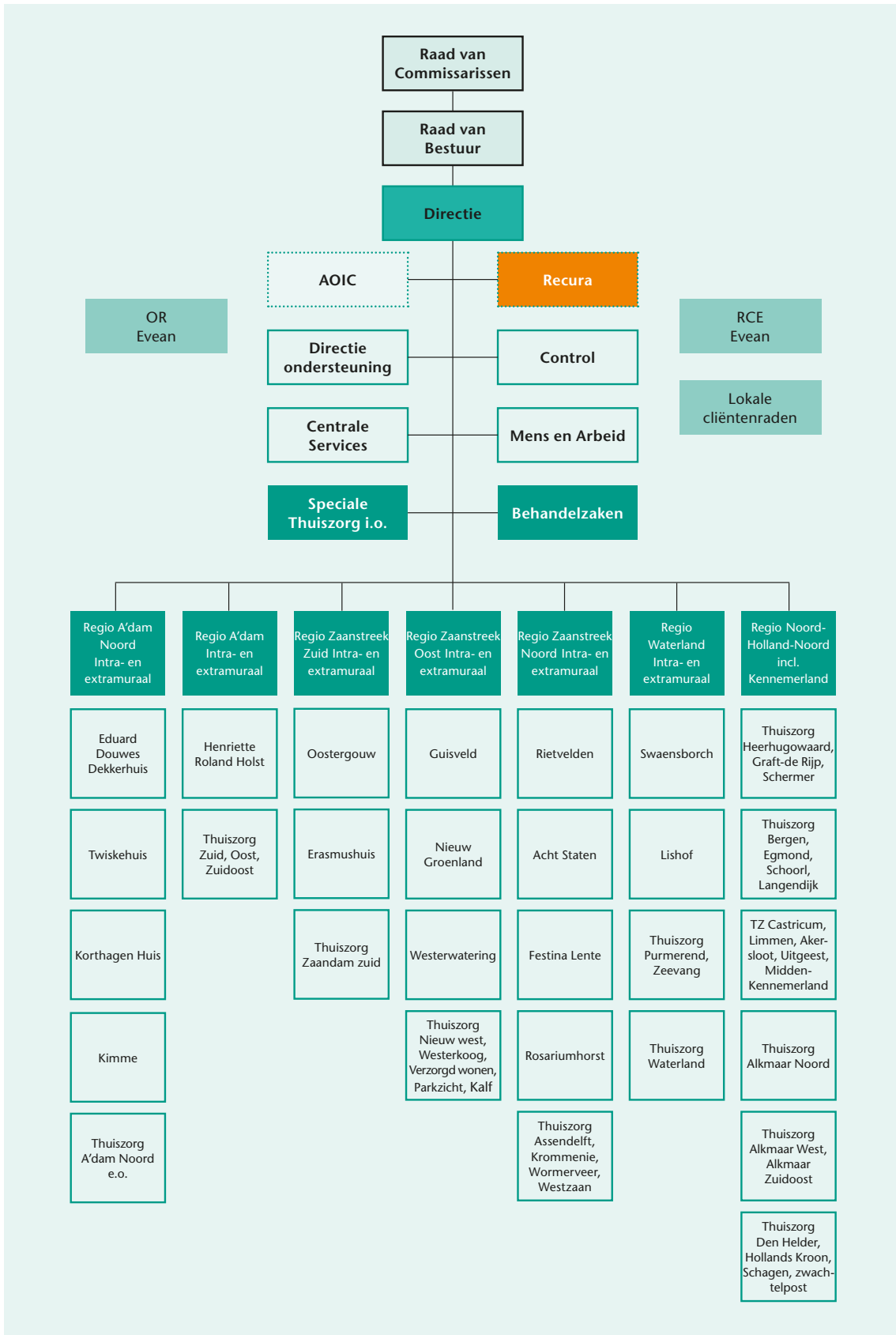
De tweehoofdige directie, de regiomanagers en de manager Behandelzaken en de manager Specials worden ondersteund door de afdelingen Control, Directieondersteuning, Mens en Arbeid en Centrale Services. De directie, de regiomanagers, de manager Behandelzaken en de manager Specials vormen samen met de managers Control, Mens en Arbeid, de directiesecretaris en de manager Centrale Services het Managementteam (MT).

Evean heeft 17 cliëntenraden: de intramurale locaties hebben ieder afzonderlijk een cliëntenraad (13), en voor de thuiszorg zijn er drie regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad Evean die bestaat uit een afvaardiging van de lokale intramurale en extramurale cliëntenraden.

Evean heeft een ondernemingsraad die in april 2020 is geïnstalleerd. Voor het efficiënt

functioneren heeft de Ondernemingsraad (OR) een aantal commissies en werkgroepen ingesteld die de OR adviseren bij te nemen besluiten over onder andere ingediende advies- en instemmingsaanvragen.

Naast het Dagelijks Bestuur kent de OR de commissie PR & Communicatie en drie regionale commissies. Twee OR-leden hebben zitting in de Centrale Ondernemingsraad (COR) Espria. De OR neemt deel aan de POZA (Platform OR en Zorginstellingen Amsterdam) en het Platform OR-en VVT Noord-Holland. Twee CCE-leden hebben zitting in de CCR Espria.



Organogram september 2021

## ➤ 4.3 Kerngegevens

### 4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert – naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) – ook zorg en ondersteuning aan de thuiswonende cliënt.

Evean is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging wet langdurige zorg
- Eerstelijns verblijf
- Geriatrische Revalidatiezorg
- Thuiszorg
- Wijkverpleging
- Volledig Pakket Thuis
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen
- Eerste lijn paramedische behandeling
- Eerstelijns consult Specialist Ouderengeneeskunde

### 4.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

| Nadere typering Wlz-zorg  | Ja/Nee |
|---|--------|
| Zorg voor cliënten met een somatische aandoening of beperking               | ja     |
| Zorg voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening of beperking       | ja     |
| Zorg voor cliënten met een psychiatrische aandoening                        | ja     |
| Zorg voor cliënten met een lichamelijke handicap                            | ja     |
| Zorg voor cliënten met een verstandelijke handicap                          | nee    |
| Zorg voor cliënten met een zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis | ja     |

| Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)        | Aantal patiënten/cliënten |
|---|---------------------------|
| Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)             | 7.896                     |
| Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)                | 9.913                     |
| Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)                | 17.809                    |
| Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)                     | 9.920                     |
| Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d) | 7.889                     |

| Cliënten Zvw en Wlz  | Aantal cliënten |
|--|-----------------|
| <b>Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar</b>                                 |                 |
| Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel                         | 1.429           |
| Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)                 | 66              |
| Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis                   | 672             |
| Aantal cliënten dat zorg bij u inkoop o.b.v. persoonsgebonden budget     | 7               |
| Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)    | 0               |
| <b>Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar</b>                                 |                 |
| Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg            | 5.360           |
| Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC) | 50              |
| Aantal cliënten eerstelijnsverblijf                                      | 86              |
| <b>Wmo-cliënten</b>  | <b>Aantal</b>   |
| Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)                     | 631             |
| Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)                | 246             |
| Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)    | 877             |
| Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)                     | 353             |
| Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)                     | 524             |

| Personeel op het niveau van de gehele organisatie   |                                  |                       |                           |   |   |              |
|---|----------------------------------|-----------------------|---------------------------|---|---|--------------|
| Personeel   | Verloop personeel in verslagjaar |                       |                           |   | Totaal personeel op 31-12 van verslagjaar |              |
|   | Instroom aantal personen         | Instroom aantal fte's | Uitstroom aantal personen | Uitstroom aantal fte's                            | Aantal personen                           | Aantal fte's |
| <b>Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL</b>                                       |                                  |                       |                           |   |   |              |
| Cliëntgebonden personeel (a)  | 520                              | 197                   | 573                       | 227   | 3.506                                     | 2.016        |
| Niet-cliëntgebonden personeel (b)   | 114                              | 44                    | 126                       | 50  | 772                                       | 450          |
| Totaal personeel in loondienst (a+b)  | 634                              | 240                   | 699                       | 277   | 4.278                                     | 2.466        |
| <b>Ingehuurd personeel</b>  |                                  |                       |                           |   |   |              |
| Cliëntgebonden personeel (a)  | 997                              | 231                   | 1.084                     | 305   | 589                                       | 206          |
| Niet-cliëntgebonden personeel (b)   | 14                               | 11                    | 46                        | 25  | 14  | 11           |
| Totaal ingehuurd personeel (a+b)  | 1.011                            | 242                   | 1.130                     | 330   | 603                                       | 217          |
| Stagiaires  | 115                              | 67                    | 128                       | 73  | 72  | 44           |
| Vrijwilligers   | 64                               | 53                    | -67                       | 60  | 1.580                                     | 147          |
| <b>Verdeling personeel naar financieringsstroom</b>   |                                  |                       |                           |   |   |              |
|   | Zvw                              | Wlz                   | WMO                       | Jeugd-wet   | Forensische Zorg                          | Overig       |
| Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)                      | 34%                              | 63%                   | 2%                        | 0%  | 0%  | 0%           |
| <b>Personeel verpleging, verzorging en thuiszorg cliënten Wlz en Zvw, exclusief kraamzorg</b> |                                  |                       |                           |   |   |              |
| Personeel   |                                  |                       |                           | Aantal werkzame personen op 31-12 van verslagjaar | Aantal fte's op 31-12 van verslagjaar     |              |



| <b>Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL</b>   |       |       |
|---|-------|-------|
| Cliëntgebonden personeel in loondienst (a)  | 3.415 | 1.963 |
| Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst (b)   | 752   | 438   |
| Totaal personeel in loondienst (a+b)  | 4.166 | 2.401 |
| <b>Zelfstandigen</b>  |       |       |
| Cliëntgebonden personeel (a)  | 0     | 0     |
| Niet-cliëntgebonden personeel (b)   | 0     | 0     |
| Totaal zelfstandigen (a+b)  | 0     | 0     |
| <b>Ingehuurd personeel</b>  |       |       |
| Ingehuurd cliëntgebonden personeel (a)  | 608   | 252   |
| Ingehuurd niet-cliëntgebonden personeel (b)   | 41    | 23    |
| Totaal ingehuurd personeel (a+b)  | 650   | 275   |
| <b>Nadere specificatie cliëntgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering</b> |       |       |
| Specialist ouderengeneeskunde/basisarts   | 17    | 15    |
| (GZ-)Psycholoog   | 17    | 13    |
| Verpleegkundig specialist   | 35    | 24    |
| Verpleegkundige hbo   | 290   | 212   |
| Verpleegkundige mbo   | 243   | 141   |
| IG-Verzorgende  | 578   | 342   |
| Verzorgende/helpende  | 1.606 | 810   |
| Zorghulp  | 341   | 88    |

| <b>Vacatures</b>  |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
| <b>Personeel</b>  | <b>Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar</b> | <b>Waarvan moeilijk vervulbaar</b> |
| Totaal personeel  | 289   | 217                                |
| Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden, agogisch begeleiders mbo, agogisch begeleiders hbo, medici, gedragskundigen) | 231   | 173                                |

| <b>Intramurale capaciteit</b>  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>Capaciteit</b>  | <b>Aantal op 31-12 verslagjaar</b> |
| Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg  | 1.635                              |
| Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf                                    | 1.487                              |
| Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC) | 85                                 |
| Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg  | 63                                 |

| <b>Productie en omzet Wlz en Zvw</b>  |                                    |
|---|------------------------------------|
| <b>Productie in verslagjaar</b>   | <b>Aantal op 31-12 verslagjaar</b> |
| <b>Productie en omzet Wlz gedurende het verslagjaar</b>                               |                                    |
| Aantal dagen zorg met verblijf  | 505.869                            |
| Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis                                  | 22.988                             |
| Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis   | 4.039.699                          |
| Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget                                       | 61.935                             |
| Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)                 | 3.956.222                          |
| Omzet zorg op basis van extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)         | 0.00                               |
| <b>Productie en omzet Zvw gedurende het verslagjaar</b>                               |                                    |
| Aantal in verslagjaar geopende DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg | 678                                |
| Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg | 569                                |
| Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg             | 9.118.963                          |

Eveen maakt onderdeel uit van Espria. Espria is een zorgconcern met meerdere groepsmaatschappijen en ondersteunende bedrijfsonderdelen op het gebied van ICT, administratie, inkoop en facilitaire dienstverlening. De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging & thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, zorg op afstand en personenalarmering. Espria realiseert meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovatie, kennisdeling en kosten-efficiënte ondersteuning. De grootschaligheid in het beheer ondersteunt zo de kleinschaligheid in de directe cliëntenzorg. Dit alles om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren en passende zorg te bieden. Hierbij is het welbevinden van cliënten het uitgangspunt.

## ➤ 5.1 Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen

Stichting Espria is statutair bestuurder van Eveen. De stichting kent twee statutaire organen: de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De directies van de groepsmaatschappijen geven integraal leiding aan hun groepsmaatschappij. Zij zijn gevolmachtigden van de Raad van Bestuur. Binnen vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Deze worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De directie is binnen de kaders van het jaarplan en de begroting integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende bedrijfsvoering. Daarnaast geeft zij samen met de andere directies invulling aan een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de gezamenlijke strategie van Espria. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur, die statutair verantwoordelijk is. Een verdere toelichting op de samenstelling en portefeuillevverdeling van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2021 van Espria.

In de besturingsstructuur van Espria wordt gewerkt met een Groepsraad. De directies van de groepsmaatschappijen participeren samen met de Raad van Bestuur in de Groepsraad waar strategisch beleid en kaders voor het concern als geheel en haar onderdelen worden vastgesteld. Rondom de Groepsraad is een aantal experttafels ingericht. Deze tafels adviseren over het beleid en de kaders voor het concern op strategisch niveau. De experttafels zijn gevormd rondom belangrijke strategische thema's, zoals onder andere kwaliteit en veiligheid, mens en arbeid, facilitaire zaken en vastgoed.

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze Raad van Commissarissen voert het toezicht over het concern als geheel. Naast het monitoren van de realisatie van de afgesproken doelstellingen ziet de Raad van Commissarissen in het bijzonder toe op het functioneren van de Raad van Bestuur. Naast zijn toezichthoudende taken en de werkgeversrol adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur waar nodig. In het geconsolideerde jaarverslag van Espria over 2021 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzen.

## ➤ 5.2 Normen voor goed bestuur

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Een toelichting op het gevoerde beleid ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2021 van Espria.

De honorering van bestuurders, toezichthouders, directeuren en andere functionarissen vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens. De verantwoording hierover is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2021 van Espria.



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing

en communicatie, Amsterdam

© evean 2022