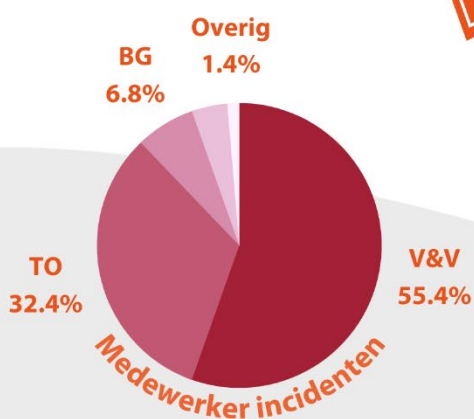


Jaarverslag

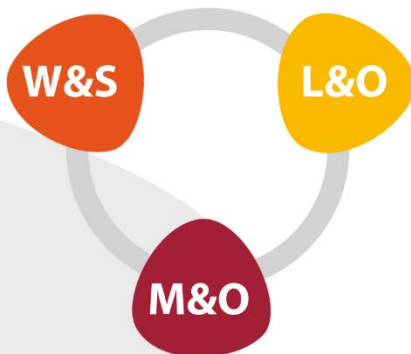
Inclusief directiebeoordeling en kwaliteitsverslag



Deels samenvoegen van klant- en medewerkersreis



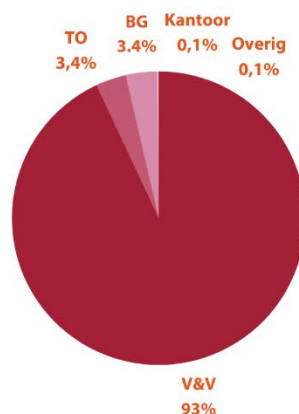
Vaste contracten HV



90 KCI meldingen



Klantmeldingen



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Profiel van de organisatie	3
Hoofdstuk 1.1: Algemene informatie	3
Hoofdstuk 1.2: Missie en visie	3
Hoofdstuk 1.3: Afbakening	4
Hoofdstuk 1.4: Organisatorische wijzigingen	4
Hoofdstuk 2: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Hoofdstuk 2.1: Klanten	5
Hoofdstuk 2.2: Wonen met zorg	6
Hoofdstuk 2.3: Klanttevredenheid	7
Hoofdstuk 2.4: Medezeggenschap	7
Hoofdstuk 2.5: Klachten en klant meldingen	8
Hoofdstuk 3: Bestuur en medewerker	8
Hoofdstuk 3.1: Medewerkers	8
Hoofdstuk 3.2: Medezeggenschap	13
Hoofdstuk 3.3: Medewerker meldingen	13
Hoofdstuk 4: Werkmethodes en successen	14
Hoofdstuk 4.1: Inleiding	14
Hoofdstuk 4.2: Jaardoelen boekjaar -1	14
Hoofdstuk 4.3: Jaarplan huidig boekjaar	14
Hoofdstuk 4.4: Keurmerken en audits	14

Hoofdstuk 1: Profiel van de organisatie

Hoofdstuk 1.1: Algemene informatie

De Actief Groep bestaat uit meerdere entiteiten, met aan het hoofd Actief Holding. De Actief Groep is een besloten vennootschap met Raad van Toezicht.

De Actief Groep levert met name de diensten met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet en Schoonmaak in de business-to-business markt.

- Actief Zorg; Zij levert diensten vanuit de zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Langdurige Zorg (Wlz), waaronder ook de huishoudelijke verzorging.
- Actief Huiszorg; Zij levert diensten met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en huishoudelijk hulp in de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dit laatste als onderaannemer van Actief Zorg BV en andere WLZ-instellingen.
- Actief Flex Zorg; Is het intern uitzendbureau voor de zorgactiviteiten binnen de Actief Groep en zijn onderdeel van Actief Ondersteunende diensten B.V. De jaarrekening van Actief Flex Zorg is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Actief Holding BV te Waalwijk.

Hoofdstuk 1.2: Missie en visie

Missie

Actief Zorg zet zich dagelijks in voor iedereen die thuis hulp kan gebruiken en heeft als doel een bijdrage te leveren aan het geluksgevoel van haar klanten.

Visie

Actief Zorg heeft geluk dichtbij als uitgangspunt in haar werkwijze. De GELUK-waarden zijn de basis van de manier waarop onze medewerkers (samen)werken. Deze houding helpt het geluksgevoel van onze klanten te vergroten. Bij alles wat we doen gaan we uit van de mogelijkheden en talenten van mensen. Onze ambitie is om de zelfregie van zowel de klanten als medewerkers te vergroten. Wij geloven dat tevreden medewerkers bijdragen aan gelukkigere klanten.



Strategie

Actief Zorg werkt in de periode 2022-2026 aan de volgende doelen:

1. Actief Zorg levert (intern en extern) passende ondersteuning voor elke klant om zo gelukkig mogelijk thuis te wonen;
2. Actief Zorg levert een passende werkplek voor elke (potentiële) medewerker om lang en gelukkig te werken bij Actief Zorg;
3. Actief Zorg is toonaangevend in de samenleving.

Hoofdstuk 1.3: Afbakening

Dit jaar- en kwaliteitsverslag is van toepassing op de volgende drie bv's:

- Actief Zorg
- Actief Huiszorg
- Actief Ondersteunende diensten

Actief Zorg en Actief Huiszorg richten zich op de Nederlandse markt. Door middel van overnames verspreidt het afzetgebied zich inmiddels bijna over geheel Nederland. De dienstverlening is gericht op elke potentiële klant met een zorg of ondersteuningsvraagstuk binnen de WMO, WLZ en ZVW m.u.v. jeugdzorg.

Kortom, de doelgroep van Actief Zorg is iedereen en zijn/haar omgeving in Nederland, zodat zij zo gelukkig mogelijk thuis kunnen wonen.

Hoofdstuk 1.4: Organisatorische wijzigingen

In maart 2022 heeft er een overname plaatsgevonden. BFM is inclusief kindzorg overgenomen door Actief Zorg.

Hoofdstuk 2: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Hoofdstuk 2.1: Klanten

Bij Actief Zorg werken wij vanuit geluk. Dit doen we door in te zetten op onze kernwaarden: autonomie, competentie en verbinding.



Autonomie (zelf kiezen): De klant heeft de regie. Onze medewerkers vragen hierbij door naar wat de klant écht wil, nodig heeft en belangrijk vindt.

Competentie (zelf doen): De klant doet zo veel mogelijk mee. Wat kan hij zelf?

Verbinding (samen): Verbintenissen samen met anderen maakt ons mens. Meedoen, samen zijn. Niet iedereen heeft een groot netwerk om zich heen. Dan kijken we met de klant naar wat er wel is en hoe we dat kunnen versterken.

Onze kernwaarden zetten in op het versterken van de zelfredzaamheid en het activeren van

klanten. Wij gaan uit van wat een klant zelf nog kan, wat het netwerk kan of vanuit informele zorg mogelijk is. Het netwerk van de klant wordt daarbij zoveel mogelijk betrokken.

Bij een intake/huisbezoek vragen wij of de mantelzorger of ketenpartner(s) hierbij aanwezig zijn. Het doel van dit gesprek is om kennis te maken en een goed beeld te krijgen van de klant, zijn wensen en zijn mogelijkheden. Tijdens de dialoog komen de volgende zaken aan bod: het dagelijks leven, activiteiten, contacten, gezondheid en het geluk: wat is belangrijk voor de klant, waar krijgt hij energie van en hoe kunnen we daaraan bijdragen. We kijken naar wat de klant zelf kan en welke andere mogelijkheden dichtbij zijn. Afspraken over de ondersteuning leggen wij vast in het ECD van de klant. Dit doen wij in ONS Nedap en/of het zorgleefplan.

De leefwereld van onze klanten staat centraal. De invulling van bovenstaande factoren is dus maatwerk en persoonsgericht en vraagt om een doorlopende dialoog met de klant als mens.

Klanten

Aantal klanten 1 januari 21.099

Aantal nieuwe klanten 8.206

Aantal uitgeschreven klanten 6.855

Aantal klanten 31 december 22.450

Hoofdstuk 2.2: Wonen met zorg

Onze klanten wonen thuis, ook in onze huizen. Wij werken vanuit de wensen en behoeften van onze klanten. We kijken naar elke unieke klant en leveren maatwerk door het opstellen van een zorgleefplan en het gesprek aan te gaan met de klant en het netwerk van de klant. Wederom staan onze kernwaarden hierin centraal.

Succesfactoren vanuit de huizen zijn dat we werken met integrale zorg. De zorg loopt door elkaar. Dit betekent dat zowel thuisondersteuning, begeleiding en verpleging en verzorging tegelijkertijd door elkaar heen lopen. Je bent er voor de klant en niet voor een bepaalde taak.

Beschermd wonen voor jongvolwassenen is afgelopen jaar verder binnen de organisatie verankerd. De zorg die geboden wordt en de ontwikkelingen blijven stabiel. Afgelopen jaar is verder onderzocht of en hoe we beschermd wonen verder uit kunnen breiden. Al deze keuzes zijn afhankelijk van de ontwikkelingen m.b.t. de zorgcontractering binnen Hart van Brabant.

In mei 2022 is dagbesteding Kleine Huys onder de afdeling Begeleiding komen te vallen. In de zomer is de dagbesteding verhuisd naar een locatie midden in Tilburg Centrum. Het team had nog weinig binding met Actief Zorg en Actief Zorg was nog weinig bekend met de dagbesteding. Er is een nieuwe visie ontwikkeld en is er gekozen voor een nieuwe naam: Goede Morgen. De dagbesteding staat vooral voor een frisse en moderne dagbesteding. Waarbij het meedoen in de maatschappij centraal staat. Dit zie je vooral in het kleinschalige winkeltje wat door de deelnemers zelf wordt gerund. Het komend half jaar moet er verder gewerkt worden aan kwaliteit en groei van het aantal deelnemers.

De inloopvoorzieningen hebben afgelopen jaar een flinke ontwikkeling gemaakt. Gemeente Oosterhout heeft de Nieuwe Dag als officiële pilot gegund. Nieuwe Dag in Oosterhout heeft ervoor gezorgd dat Actief Zorg verder verankerd is geraakt onder verschillende doelgroepen. We zien dit ook terug in de stijgende bezoekersaantallen. Nieuwe Dag heeft ook bijgedragen aan een versterking van de samenwerking tussen de verschillende inloopvoorzieningen en met lokale ondernemers binnen de gemeente Oosterhout. Samen leveren we een bijdrage aan het versterken van de positieve gezondheid binnen de gemeente. Deze ervaring leidt tot nieuwe initiatieven.

Met de gemeente Oss zijn er ook positieve ontwikkelingen om een inloopvoorziening in de wijk Ussen te starten. Ze zijn bereid om hierin een financiële bijdrage te leveren. We hopen in het eerste kwartaal van 2023 te kunnen starten met Nieuwe Dag, Oss.

In Tilburg zijn er plannen voor een nieuw initiatief. Inloopvoorziening De Draaierij is een samenwerkingsverband met diverse welzijn en gezondheidsorganisatie in Tilburg. Actief Zorg is nu vooral op beleidsniveau betrokken maar wil komend jaar de samenwerking verdere verdieping geven.

In december 2022 zijn twee ervaringsdeskundige gestart om een advies uit te brengen hoe ervaringsdeskundigheid binnen Actief Zorg geïmplementeerd kan worden. Het doel hiervan is om de klantreis binnen alle afdelingen nog meer centraal te stellen door middel van expertise.

Wet zorg en dwang (Wzd)

In de woonhuizen van de volwassenzorg is in 2022 hard gewerkt aan het doorvoeren van de Wzd. Er is een contract gesloten met een SOG-arts, er is een interne aandachtfunctionaris aangesteld en alle medewerkers zijn uitgenodigd voor de trainingen Wzd. In 2023 gaan we hierop door en ronden we de implementatie verder af.

Hoofdstuk 2.3: Klanttevredenheid

Klanttevredenheid thuisondersteuning en begeleiding

Tweejaarlijks laten wij een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. In 2021 vond het KTO plaats onder de klanten die begeleiding en thuisondersteuning van ons ontvangen. De klanten zijn erg positief over onze medewerkers, zowel vanuit de thuisondersteuning als begeleiding. De score was een 8.3. De NPS score had een gemiddelde score van 29,8. We zijn erg trots op dat we zo veel ambassadeurs hebben onder onze klanten.

Verbeterpunten

Vanuit onze klanten die thuisondersteuning krijgen hebben we het thema evaluaties als aandachtspunt genomen. Vanaf maart 2022 zijn onze klantbezoekers gestart met een jaarlijks huisbezoek bij de klant om de ondersteuning te evalueren. Hiervoor zijn meer klantbezoekers aangenomen en is er voor hen een trainingscyclus opgezet.

Vanuit onze begeleidingsklanten hebben we teruggekregen dat het thema dag invulling aandacht nodig heeft. Dit is opgepakt door inzet van een training over het voorliggend veld.

Daarnaast is extra aandacht besteed aan het thema informatie: de inhoud van het Leefplan is onder de loep genomen zodat de informatie in de map voor alle klanten toereikend is. Ook zit er standaard een uitleg in de map over Caren zorgt, zodat klanten weten hoe zij het dossier digitaal in kunnen zien.

PREM wijkverpleging

In 2021 is de PREM meting afgenomen met als resultaat een 8.2 op Zorgkaart Nederland. De respons was voor dit jaar te laag waardoor de gegevens niet representatief waren. Voor 2022 is een plan opgesteld om te zorgen voor een hogere respons. Daardoor kunnen de V&V teams op de verschillende locaties met de uitkomsten aan de slag.

Hoofdstuk 2.4: Medezeggenschap

Actieve en betrokken cliëntenraad:

Als schakel tussen de klant en Actief Zorg informeert de cliëntenraad zich over de tevredenheid van de klanten over de zorg- en dienstverlening door Actief Zorg. Met de verkregen informatie geeft de cliëntenraad de directie van Actief Zorg praktische adviezen, zodat toezicht gehouden wordt op de kwaliteit en privacy van de zorg. Op onze website staat wie er lid zijn van de cliëntenraad.

Onze cliëntenraad komt 1 keer per kwartaal met de directie bij elkaar voor een formeel overleg en 2 keer per kwartaal met alleen de cliëntenraad voor een informeel overleg. Zij houden ons scherp op het behouden van de familiale kant van het bedrijf. Zodat we ondanks de groei, toch nog klein blijven.

Er is dit jaar 4 keer een gevraagd advies uitgebracht en geen enkele keer een ongevraagd advies. Deze adviezen zijn opgevolgd.

Spiegelbijeenkomst

Eind maart 2022 organiseerden we een spiegelbijeenkomst. In zo'n bijeenkomst vertellen onze klanten en medewerkers over hun ervaring met Actief Zorg. Tijdens de bijeenkomst werd duidelijk dat er vanuit de medewerkers de behoefte is om in kleinere teams te werken. Daarom is er een pilot gestart in Gilze-Rijen met sub-teams.

Hoofdstuk 2.5: Klachten en klant meldingen

Uitgangspunt van onze kwaliteitsverbetering is onze klanten- en medewerkerstevredenheid. Naast de tevredenheidsonderzoeken hebben we hiervoor in 2021 het Meldpunt ingericht en zijn we al geruime tijd aangesloten bij Stichting Zorggeschil. Het uitvoerend bedrijf hiervan is Quasir.

Het Meldpunt draagt bij aan het makkelijker melden door onze medewerkers. Om dit te ondersteunen zijn aandachtsfunctionarissen aangesteld en trainingen gegeven. De meldingen worden structureel besproken. Op basis hiervan worden acties uitgezet. Het management bespreekt de meldingen en bepaalt of we acties uitzetten. Tot op heden is dit nog niet vaak voorkomen. In 2023 gaan we hier actiever op sturen.

In het eerste kwartaal van 2023 worden alle kwartaal- en jaarrapportages en de dashboards opnieuw bekeken. Hiermee wordt inzichtelijk hoeveel meldingen er per soort zijn, maar ze vandaan komen en wat de looptijd hiervan is. Uit deze dashboards kan dus stuurinformatie gehaald worden.

Klachten, ongenoegen en complimenten

In 2022 zijn er 90 meldingen KCI (klachten, ongenoegen, complimenten en ideeën) binnen gekomen. Deze zijn onder te verdelen in klachten (44), ongenoegen (36), complimenten (4) en overig (6). Deze meldingen zijn vooraf afkomstig uit de TO.

Klant-meldingen

In 2022 zijn er in totaal 1118 klantincidenten gemeld. Het overgrote deel van de meldingen komt vanuit V&V (1027), gevolgd door BG (38), TO (37), kantoor (1) en overig (1).

Inhoudelijk gaan de meeste meldingen over incidenten met vallen, stoten en knellen, medicatie en grensoverschrijdend gedrag.

Hoofdstuk 3: Bestuur en medewerker

Hoofdstuk 3.1: Medewerkers

Gelukkige medewerkers zorgen voor gelukkige klanten. Onze medewerkers zijn de spil van Actief Zorg en daarom is goed werkgeverschap een van onze speerpunten.

Doel

Actief Zorg heeft als doel om een passende werkplek te leveren voor elke (potentiële) medewerker om lang en gelukkig te werken bij Actief Zorg. Ook voor onze medewerkers werken wij vanuit geluk en zetten we in op onze kernwaarden. We zetten ons in voor de eigen regie van onze medewerkers in hun werk en loopbaan. Wij gaan uit van de mogelijkheden van een medewerker en streven ernaar dat een medewerker zo lang en gelukkig mogelijk binnen onze organisatie wil en kan werken.

Bij jaargesprekken van onze medewerkers staan ontwikkeling en de behoeften van onze medewerkers centraal. Tijdens de dialoog komen aan bod: de werk-privé balans, ontwikkeling, groeimogelijkheden en geluk: wat is belangrijk voor de medewerker, waar krijgt hij energie van en hoe kunnen we daaraan bijdragen. Afspraken en verslaglegging van de gesprekken leggen wij vast in het medewerkersdossier van de medewerker. Dit doen wij in AFAS.



Elke medewerker binnen Actief Zorg volgt de medewerkersreis. Deze bestaat uit een passend inwerkprogramma, het werken vanuit de visie, het blijven ontwikkelen van jezelf en een warme afsluiting. Door deze medewerkersreis zorgen wij ervoor dat onze medewerkers lang en gelukkig bij ons willen en kunnen werken.

Vanuit de doelstelling 1 integrale medewerkersreis Actief Zorg breed zijn de afdelingen Medewerker & Organisatie, Leren & Ontwikkelen en Weving & Selectie intensief gaan samenwerken. De opbrengst van deze samenwerking is weergegeven in bovenstaande visual.

Er wordt continu bekeken hoe we deze reis kunnen verbeteren. Enkele verbeteringen die vanuit de jaardoelen van 2022 gerealiseerd zijn:

Een gezamenlijke bijeenkomst Welkom bij Actief Zorg

Elke nieuwe medewerker wordt uitgenodigd voor een organisatie brede welkomstbijeenkomst. Hierin delen we onze uitgangspunten, de GELUK-waarden en doelstellingen van Actief Zorg. Daarnaast volgt elke collega ook een inwerkprogramma wat gericht is op de functie.

Digitale vaardigheid

Voor diegenen die niet digitaal vaardig zijn, zijn er Digicoaches opgeleid. Zij helpen medewerkers om fijn te kunnen werken met onze systemen.

Om onze medewerkers beter te behouden moeten we weten wat er bij medewerkers speelt. Onze jaargesprekken zijn aangepast zodat ze aan de hand van de GELUK-waarden gevoerd worden. Ook is de ketenregeling van contracten aangepast. Medewerkers starten met betere voorwaarden en krijgen sneller een vast contract aangeboden. Het aantal vaste contracten is bij HV gestegen van 56% in 2021 naar 65% in 2022.

Binnen Actief Zorg is een verzuimonderzoek uitgevoerd om het verzuimbeleid beter aan te laten sluiten bij onze missie en visie en het verzuimpercentage terug te dringen. Vanuit het advies van dit onderzoek zijn wij een proeftuin gestart in regio Eindhoven voor een nieuw verzuimbeleid. De doelstelling van deze proeftuin is om toe te werken naar een ideale situatie waarin leidinggevers

(samen met hun medewerkers) verzuim begeleiden vanuit 'het goede doen'. Waarbij zij ondersteuning kunnen vragen en krijgen vanuit deskundigen zoals personeelszaken, casemanagers en bedrijfsarts.

In het nieuwe verzuimbeleid is de regelgeving niet langer het uitgangspunt. De leidinggevende geeft samen met de medewerker het re-integratie traject vorm vanuit de GELUK-waarden: Een re-integratietraject met een warm-zakelijk karakter met maximaal haalbaar resultaat. Simpelweg omdat 100% van de verzuimende medewerkers te maken heeft met het herstellen van (werk)GELUK en slechts 1% met de Poortwachter toets van het UWV. We creëren een duidelijk beeld wie welke verantwoordelijkheid heeft binnen dit traject. Waarbij de lijnen kort zijn en snel geacteerd wordt.



In 2022 is een samenwerking gestart met Het Potentieel Pakken (HPP) en Diversion. Deze samenwerking richt zich op contractuitbreiding en financiële bewustwording onder onze medewerkers. De pilot richt zich in eerste instantie op de groep Thuisondersteuners, omdat zij vaak werkzaam zijn in kleine contracten. Daarnaast zijn zij zich niet altijd bewust van de effecten van keuzes op korte en lange termijn. De pilot is succesvol afgerond en wordt in 2023 voortgezet in de vorm van een proeftuin. Hierin zullen ongeveer 500 medewerkers benaderd worden.

Coaching

Personeelssamenstelling

	Actief Huiszorg	Actief Zorg	Ondersteunende Diensten
Instroom	2222	108	
Aantal medewerkers 31-12-2021	4092	471	128 (3-1-2021)

FTE 31-12-2021	1326	302	
Aantal medewerkers 31-12-2022	4566	292	173
FTE 31-12-2022	1488	165	121
Uitstroom %	35,6%	27,9%	
Deeltijdpercentage	0.33	0.56	0.7
31-12-2022 % vast contract	65%	76%	86%
31-12-2022	38	41	42

Leren & Ontwikkelen

Groei is een van de kernwaarden van Actief Zorg. Door te leren en ontwikkelen worden onze medewerkers nog beter in hun werk en zijn ze meer bevlogen.

In 2022 is er de Actief Academie breder opgezet. Bij de totstandkoming van deze Actief Academie hebben we brainstormsessies georganiseerd met verschillende groepen medewerkers. Tijdens deze sessies is er gesproken over de leer- en ontwikkelbehoeften van medewerkers en wat zij daarvoor nodig hebben.

De Actief Academie is onderdeel van de medewerkersreis. De Actief Academie is er voor elke medewerker vanaf werkdag 1. We zijn gestart met de Welkom bij Actief Zorg bijeenkomst. Deze bijeenkomsten worden twee keer in de week gegeven aan nieuwe collega's. Nieuwe collega's worden warm welkom geheten en ze krijgen uitleg over de visie van Actief Zorg.

Binnen de Actief Academie volgen medewerkers inwerkprogramma's, trainingen, workshops en intervisies. Er worden leertrajecten, leerpaden en opleidingen aangeboden en teams worden ondersteund in het optimaliseren van een goed leer- en werkklimaat. Door deze activiteiten vergroten we de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

We zijn een actieve samenwerking aangegaan met het ROC Tilburg, om naast de reguliere opleidingen ook leerpaden te ontwikkelen. De leerpaden zijn praktisch en taakgericht. Hierdoor kan maatwerk geleverd worden op basis van de competentie en kwaliteiten van de medewerker en wordt bredere integrale inzet mogelijk.

We zijn trots op deze Actief Academie. Deze Actief Academie is gemaakt voor en met medewerkers van Actief Zorg.

Bevoegd- en bekwaamheden

Om bevoegd en bekwaam te blijven voor een handeling volgen medewerkers elke 3 jaar een e-learning in het leer managementsysteem en worden ze afgetoetst in de praktijk of skills lab. Er is een bevoegd- en bekwaamheden lijst per functie en deze wordt bijgehouden in AFAS.

Leerlingen/stagiaires

In 2022 zijn er binnen V&V 65 leerlingen en 2 stagiaires opgeleid. Binnen BG 4 leerlingen en 2 stagiaires. Binnen TO 4 stagiaires. Binnen de ondersteunende diensten 6 stagiaires.

Multidisciplinaire overleggen (MDO)

Onze coördinatoren thuisondersteuning, begeleiding en wijkverpleegkundigen hebben samen een overleg over klanten met meerdere zorgvragen. Een MDO vindt een keer in de 1 of 2 maanden plaats (afhankelijk van hoe groot de regio is). Dit overleg is een casuïstiek overleg met coördinatoren van BG en TO en wijkverpleegkundige. Hiermee willen we bewerkstelligen dat complexe casussen goed onder de aandacht zijn (integraal aangepakt worden) en we de juiste vorm en hoeveelheid van zorg in kunnen zetten

Medewerkerstevredenheid

In 2021 is er een MTO afgenomen onder de medewerkers van Actief Zorg. Hieronder staan resultaten en wat wij er vervolgens mee hebben gedaan.

Het 'social security' score ligt tussen de 8.8 en de 9.3 en wordt nagenoeg door de gehele organisatie hetzelfde ervaren wat betekent dat in de gehele organisatie medewerkers zich nagenoeg altijd veilig voelen, met respect behandeld worden en er geen pestcultuur heerst.

De score 'Psychological Job Demands' is significant lager bij het kantoorpersoneel. Het gemiddelde cijfer van de organisatie is een 6.5. Dit betekent dat het kantoorpersoneel een hoge werkdruk ervaart en ze vaak onderbroken worden gedurende de werkzaamheden. Wat uit het onderzoek niet duidelijk naar voren komt, is of dit ook als negatief ervaren wordt door het kantoorpersoneel.

Bij de thuisondersteuners zijn de uitkomsten van het onderzoek vertaald naar 13 verschillende onderwerpen. Medewerkers konden punten geven aan het onderwerp dat zij belangrijk vonden middels het songfestival systeem.

1. Ergonomisch werken/gezond bewegen tijdens het werk
Er zijn filmpjes over ergonomisch werken ontwikkelt en deze zijn met de medewerkers gedeeld. Ook is er een leaseplan opgezet. Een (elektrische)fiets is zo voor iedereen bereikbaar. In 2022 hebben 63 medewerkers van dit fietsplan gebruik gemaakt.
2. Duidelijke communicatie
Binnen de organisatie maken we gebruik van een Document Management Systeem (DMS), Dolly genaamd. In Dolly worden documenten en processen opgeslagen en visueel weergegeven. Medewerkers krijgen op basis van hun functie/rol toegang tot de informatie die voor hen relevant en nuttig is. Via de website of de mobiele app zijn deze documenten altijd en overal te raadplegen.
Daarnaast ontvangen medewerkers maandelijks de digitale nieuwsbrief. Hierin brengen we ze op de hoogte van interessante ontwikkelingen, leuke weetjes en het laatste nieuws.
3. Opleiden en doorgroeien

Meer mogelijkheden om bij te scholen door het modulair opleiden en het ontwikkelen van loopbaanpaden. Ook is er een interne vacaturebank ontwikkeld.

MTO cijfers (2021 + acties)

In mei 2021 is het MTO afgenomen. Hierbij was de response rate 69%. Dit is beduidend hoger dan de response rate van het vorige onderzoek uit 2018 (49%)

Het cijfer voor de algemene tevredenheid was een 8,1 (2018 8,4)

Omdat een tevreden medewerker geen goede medewerker hoeft te zijn, hebben wij ervoor gekozen de mate van bevlogenheid te meten. Deze bestaat uit: vitaliteit, toewijding en absorptie. Een bevlogen medewerker is bereid een stap meer te doen voor zijn of haar werk.

Organisatieonderdeel	Bevlogenheid
Actief Holding	7.4
Actief Huiszorg	7.4
Actief Zorg	7.5
Landelijk	6,4

Hoofdstuk 3.2: Medezeggenschap

Actieve en betrokken ondernemingsraad:

De OR van Actief Zorg streeft naar een goede vertegenwoordiging vanuit alle afdelingen en werkvelden binnen de organisatie. Naast vaste overleggen met de directie elk kwartaal en onze eigen overleggen, hebben we werkgroepen waarin speciale thema's worden besproken. In een groeiende organisatie is communicatie met alle lagen een belangrijk uitgangspunt voor de OR.

Actuele informatie is nodig om als OR goed te kunnen functioneren en we richten ons sterk op punten binnen de medewerkersreis. OR staat voor zowel de medewerkers als het bedrijf en dit betekent dat we input nodig hebben van alle lagen in de organisatie. Met de juiste informatie kunnen we onze rol als sparringpartner van de directie invullen en kunnen we signalen vanuit de werkvloer verder brengen. We streven naar een positieve samenwerking met alle betrokkenen partijen met als doel een gezonde organisatie en werkgeluk voor alle collega's.

Hoofdstuk 3.3: Medewerker meldingen

P&O pakt de medewerker-meldingen op. Onze P&O adviseurs zetten per melding ook acties uit. Eventuele trends bespreken we in Commissie Meldpunt. De adviezen hieruit worden in het management besproken. Op dit laatste gaan we in 2023 actiever sturen.

De trends die we in 2022 zien is dat grensoverschrijdend en ongewenst gedrag steeds vaker wordt gemeld. Dit komt onder andere door de ontwikkelingen in de maatschappij en in de media. Ook telefonisch ongewenst gedrag wordt vaker gemeld.

Medewerker-meldingen

In 2022 zijn er in totaal 74 medewerkersincidenten gemeld. De meeste meldingen komen vanuit V&V (41), gevolgd door TO (24), BG (5), kantoor (3) en overig (1). Inhoudelijk gaan de meeste meldingen over agressie, grensoverschrijdend gedrag en onveilige situaties.

Hoofdstuk 4: Werkmethodes en successen

Hoofdstuk 4.1: Inleiding

We kijken ook terug op de geboekte successen van afgelopen jaar. Elk jaar werken we met jaar- en kwaliteitsdoelen en met verbeteracties vanuit metingen. De afgelopen twee jaar hebben we grote stappen gemaakt in het hervormen van onze managementcyclus. We werken toe naar een strakke managementcyclus die past bij de visie van Actief Zorg. Hier gaan we de komende jaren op voortborduren. Hieronder lees je over de successen van 2022.

Hoofdstuk 4.2: Jaardoelen boekjaar -1

De openstaande acties over 2021 zijn opgepakt door de zorg afdelingen. De openstaande acties zijn eerder in dit verslag al besproken. Denk aan de 'Nieuwe Dag', het intern auditplan en de KTO-acties. Hieronder lichten we nog één actie toe.

De zorgmonitor is al flink verbeterd wat betreft de inrichting. De zorg vraagt nog op een aantal aanpassingen en meer stuurinformatie voor het middenkader. Hier gaan we in 2023 aan werken. Dan kunnen we ook hierop gaan trainen en sturen.

Enkele actiepunten nemen we mee naar 2023 om ze af te ronden of er vervolgacties voor op te stellen. Deze acties gaan we borgen in ons verbeterregister. Dit wordt vanaf 2023 verder ontwikkeld.

Hoofdstuk 4.3: Jaarplan huidig boekjaar

In 2022 waren er een aantal successen die we graag delen. Hieronder staat per thema waar wij als Actief Zorg trots op zijn dat we het hebben bereikt in 2022.

Hoofdstuk 4.4: Klantreis

In 2022 zijn we gestart met het vormgeven van een integrale klantreis. Dit betekent dat we in twee proeftuinen (Waalwijk en Breda) hebben onderzocht wat onze klanten en medewerkers graag terugzien in de zorg. Hieruit kwam naar voren dat ze graag een vast aanspreekpunt hebben voor alle vormen van zorg die zij ontvangen en een vast team aan medewerkers. Er zijn vervolgens twee plannen opgesteld. In 2023 gaan we een combinatie van deze twee plannen testen in de praktijk. Daarnaast zijn we gestart met de implementatie van Mikzo en virtuele thuiszorg. Hiermee hebben we eerste stappen gezet naar de vormgeving van integrale aansturing van zorg en levering van integrale zorg door samenwerking in dezelfde systemen en met dezelfde methodieken.

Voor meer informatie over de acties kan je navraag doen bij de organisatie. Van alle jaardoelen wordt namelijk een opvolging bijgehouden onze systemen. Ook evalueren we regelmatig de stand van zaken hiervan gedurende het jaar. En aan het eind van het jaar bespreken we alle jaardoelen opnieuw.

Hoofdstuk 4.4: Keurmerken en audits

Actief Zorg werkt aan een verbetercultuur door middel van procesoptimalisatie, de keurmerken, audits, KTO, evaluaties en meldingen. Binnen Actief Zorg werken wij met verschillende keurmerken. Voor deze keurmerken voeren wij interne en externe (initiële) audits uit.

Het toepassingsgebied van de ISO is veranderd. In 2022 is besloten ook de Begeleiding en Verpleging & Verzorging ISO te certificeren. Hiervoor is er een GAP analyse uitgevoerd. De acties hieruit zijn voor een deel al opgepakt. De certificering staat gepland voor de zomer 2023.

Voor de NEN7510 en ISO27001 (informatiebeveiliging) is er een nieuwe projectgroep gestart en voor de uitvoering zijn twee stagiaires geworven ter ondersteuning.

Auditresultaten

Afgelopen jaar was de her-audit van de ISO9001 voor de Thuisondersteuning. De actiepunten hiervan waren:

- ✓ Implementatie Meldpunt TO;
- ✓ Veilig mailen door klantbezoekers;
- ⚙️ Evaluaties bij klanten

Uit de GAP analyse ter voorbereiding op de ISO9001 certificering voor de V&V en BG kwamen de volgende acties:

- ✓ V&V processen verouderd;
- ✓ Controle van diploma's en BIG-registratie is op basis van vertrouwen;
- ⚙️ KPI's in de processen niet benoemd;
- ⚙️ Jaargesprekken niet structureel uitvoeren

Enkele acties uit de interne audits van 2022 zijn:

- ⚙️ NEN certificering behalen;
- ✓ Managementcyclus inrichten;
- ✓ Integraal jaarplan 2023 ontwikkelen;
- ⚙️ FTO's V&V;
- ⚙️ Processen medewerkersreis evalueren;
- ⚙️ Voorraadbeheer werkkleding in AFAS;
- ⚙️ Kwaliteitsverbetering woonhuizen;
- ⚙️ Mikzo training herhalen

Status van acties

Jaarplan, Jaarverslag en Kwaliteitsplan

We werken voortaan met een integraal jaar-/kwaliteitsverslag en -plan.

RI&E uitvoer n.a.v. verhuizing

In 2022 hebben we een nieuwe partner gevonden voor de RI&E toetsing. Daarnaast is de werkwijze ingericht.

Huiselijk geweld onder de aandacht brengen

Vast element in de teamvergaderingen en onderdeel van het scholingsplan voor 2023. Dit is nu geborgd in het Meldpunt.

KPI's vaststellen in jaar- en kwaliteitsdoelen

In de managementcyclus is er aandacht voor het vaststellen van harde KPI's. We zien dit terug in de nieuwe jaardoelen. Ook zijn KPI's al deels vastgelegd in de processen.

Resultaten van monitoren en meten

We zien dat de resultaten en acties nu versplinteren door de organisatie heen. Daarom is er besloten om in Q1 van 2023 een verbeterregister te ontwikkelen. De monitoring ligt dan bij de afdeling Actief Verbeteren.

Wijzigingen met invloed op de keurmerken

Actief Zorg heeft voorheen twee verschillende keurmerken gehad. In 2022 is besloten dat we al onze zorgverlening ISO gaan certificeren. Dit betekent dat voor Begeleiding en Verpleging en Verzorging in 2022 een start is gemaakt aan de voorbereidingen op de ISO-certificering van 2023. Daarbij komt ook dat we afgelopen jaar kindzorg zijn gaan leveren. Ook de Kindzorg heeft een keurmerk nodig. Dit is onderdeel van de V&V en wordt dan ook in 2023 opnieuw ISO gecertificeerd. In de zomer van volgend jaar wordt geheel Actief Zorg opnieuw ge-audit door TÜV.

Vanuit de inkoop en de aanbestedingen wordt informatiebeveiliging ook steeds belangrijker. Daarom gaat Actief Zorg aan de slag voor een NEN7510 en ISO27001 certificering. In 2022 zijn hier voorbereidingen voor gedaan en stagiaires voor aangetrokken die in 2023 starten.

Informatiebeveiligingsdoelstellingen

Actief Zorg heeft als doel een certificering op ISO 27001 en NEN 7510 af te ronden. NEN-normen zijn Nederlandse afspraken die marktpartijen onderling vrijwillig maken over de kwaliteit en veiligheid van hun producten, diensten en processen. NEN inventariseert, als

neutrale instantie, aan welke normen (waaronder NEN-normen) behoefte is. De NEN 7510 norm is gebaseerd op de ISO 27001 Informatiebeveiliging, maar dan specifiek aangevuld voor de zorg.

Actief Zorg wil deze normen niet alleen geïmplementeerd hebben in 2023, maar wil ook het gesprek aangaan met leveranciers en netwerkpartijen om samen te zorgen dat informatie veilig wordt uitgewisseld middels deze standaarden.

In 2022 heeft Actief Zorg een nulmeting laten uitvoeren door NEN7510 en ISO27001 door TÜV. Met de uitkomsten van dit onderzoek is een plan van aanpak gemaakt dat in 2023 uitgevoerd gaat worden. De resultaten van het onderzoek zijn gedeeld met de directie.

In november 2022 heeft er een grootschalige scan plaatsgevonden bij Actief Zorg op het gebied van Informatiebeveiliging. Het volledige rapport wordt in 2023 geanalyseerd. Uit de voorlopige scanresultaten, uitgevoerd door een ethisch hacker en een professional op het gebied van Informatiebeveiliging is gebleken dat er enkele acties direct nodig waren.

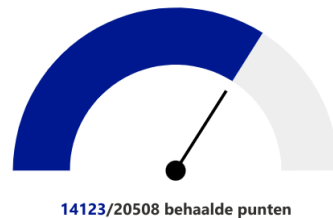
- Het ontkoppelen van de lokale servers en infrastructuur in Waalwijk
- Actie op het gebied van virusscanners bij 11 apparaten bij gebruikers

Beide acties zijn in 2022 afgerond.

In 2023 zal C-Fence verder worden geïmplementeerd, dit is een systeem op basis van kunstmatige intelligentie. Het genereert en stuurt waarschuwingen naar onze IT-beheerders over mogelijke bedreigingen. Hierdoor wordt het mogelijk om snel en accuraat te reageren op mogelijke aanvallen. Daarnaast kunnen we met C-Fence ook aanvalspatronen detecteren en termineren voordat deze feitelijk kunnen plaatsvinden. C-Fence past goed bij het cloud only werken bij Actief Zorg, omdat het een schil legt rond de volledige cloudomgeving.

In december 2022 heeft Actief Zorg instellingen aangepast op het gebied van Compliance en Security.

Uw compliancescore: 68%



Eind 2022 zijn de "10 Gouden regels" gepubliceerd en is er een campagne voorbereid voor de medewerkers. Er is een speciale pagina op het intranet gemaakt voor de bewustwording.

Voor 2023 gaan we met een aantal andere acties aan de slag. Hieronder hier een greep uit de plannen:

- We gaan gebruik maken van het Defender platform voor firewall en virusscanning. Daarmee zal de huidige oplossing (Sophos) uitfaseren;
- Vanaf 30 januari is er voor de NEN7510 en ISO27001 certificering een stuurgroep die wekelijks samen komt;
- Het beleid voor veilig mailen scherpen we aan en Papercut veilig printen rollen we verder uit in de organisatie;
- Er wordt actief een training informatiebeveiliging aangeboden via het platform GoodHabit;
- Nu de basis van Single Sign On staat gaan we dit verder uitrollen onder alle medewerkers.

In 2022 is er gekeken naar een manier om meer papierloos te werken vanuit Informatiebeveiliging en duurzaamheid. In 2023 zullen alle Klantbezoekers in de WMO voorzien worden van een device dat voldoet aan de voorschriften van veilig werken.

Alle laptops worden sinds november 2022 uitgerold via de Endpoint manager, waardoor dreigingen sneller worden herkend en (op afstand) op te lossen zijn. In 2023 wordt dit uitgebreid naar de mobiele telefoons.



Op de ICT-afdeling is in 2022 een start gemaakt met het wijzigingsbeheer, waardoor wijzigingen beter gevolgd en vastgelegd kunnen worden. Een interne werkgroep gaat in 2023 verder met de uitrol.

In AFAS staan alle bedrijfsmiddelen nu gekoppeld aan de medewerker. Hierdoor is er duidelijk wat er in gebruik is, en bij beëindiging van het dienstverband weer ingenomen dient te worden.

In maart 2023 is er een vooronderzoek door TÜV voor de komende certificering ISO 27001

(Informatiebeveiliging) en NEN 7510 (Informatiebeveiliging in de zorg).

Uit het vooronderzoek op de ISO 27001 en NEN 7510 certificering kwamen onder meer de volgende actiepunten:

- ✓ Geen eenduidige benamingen in functies
- ⚙️ KPI's in de processen niet benoemd
- ⚙️ Interne audit niet uitgevoerd
- ⚙️ Wijzigingsbeheer niet vastgelegd
- ⚙️ Onvoldoende aandacht voor Informatiebeveiliging in de Management Review
- ⚙️ Verklaring van toepasselijkheid niet compleet

Kansen voor continu verbeteren

We zien kansen voor ons managementsysteem door meer gebruik te maken van KPI's. Ook het borgen van de managementcyclus geeft ons meer mogelijkheden. We hebben in 2022 daarom een vervolgstap gezet in het concretiseren van onze doelen en het borgen van de managementcyclus in het management.

Processen

Binnen Actief Zorg werken we volgens de Lean methodiek. De processen worden ook volgens deze methodiek uitgeschreven en worden voor de eerste keer na één halfjaar geëvalueerd. Daarna wordt er bepaald of de processen binnen de auditcyclus meegaan voor de evaluaties of dat eerder evalueren wenselijk is. Op deze manier richten wij een cyclus van continue verbetering in.

2022 was een enerverend jaar. De afdeling Actief Verbeteren is enigszins in samenstelling veranderd en is een korte periode onderbezet geweest. Hierdoor hebben evaluaties van processen vertraging opgelopen. In 2023 worden deze in het eerste kwartaal weer volop opgepakt.

De monitoring van het DMS is opgepakt tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Er is nagedacht over hoe we de acties beter kunnen monitoren en borgen.

De klantreis en medewerkersreis zijn in Q4 van 2022 voor een deel samengevoegd naar een eenduidig proces. Hierdoor ontstaan er steeds minder verschillen tussen de diensten. Daarnaast is Arons Zorg onderdeel geworden van de Actief (Huis-)Zorg. Voor deze integratie zijn de processen van beide organisaties met elkaar vergeleken. Er is geprobeerd de 'best practices' uit deze vergelijking te halen en te borgen in de processen.