

BESTUURSVERSLAG 2018

Onze terugblik op het jaar tweeduizendachttien starten we graag vanuit de driehoek cliënten, medewerkers en financiën.

Tevreden cliënten en kwaliteit van zorg

Een goed vergelijk van de tevredenheid is onze score op Zorgkaart Nederland. We hebben op alle onderdelen beter gescoord ten opzichte van het voorgaande jaar:

	November 2017	December 2018
Gemiddeld cijfer	7,4	8,3
Vitalis wordt aanbevolen door	87%	93%
Accommodatie	7,8	8,2
Afspraken	7,7	7,9
Kwaliteit van leven	7,4	7,7
Luisteren	7,7	8,1
Medewerkers	8,0	8,4
Verpleging	7,8	8,2

Waar we in de voorgaande jaren bij kwaliteit wat volgzamer waren, gericht op het systeem, het protocol en het vinklijstje, hebben we geïnvesteerd in het verbeteren van onze eigen kennis en hoe we deze kunnen blijven ontwikkelen. Dit hebben we gedaan samen met onze aandachtsvelders en kwaliteitscommissies. Zo nemen we incidenten, klachten en calamiteiten beter onder de loep en beoordelen we meer zelf wat er van buiten op ons afkomt. We stellen vaker de vragen: wat was de bedoeling; helpt dit? We hebben vooruitgang gemaakt. Het leerklimaat is veranderd; we ontdekken meer, vallen en staan weer op. Een goede basis om in 2019 onze eigen kwaliteitsvisie en ons kwaliteitssysteem in te richten. Niet opgelegd door andere, maar vooral van ons, gericht op gelukkig oud zijn voor iedereen. Intussen wordt er voldoende door externe instanties, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, Arbeidsinspectie en de externe accountant van buiten naar ons gekeken en onze kwaliteit getoetst.

Medewerkers: werk, sfeer en ontwikkeling

Bij ons vieren we verjaardagen. Hoe leuk is het dan om te proosten op je bijna vijftigste verjaardag? Een fantastische avond eind september met al onze medewerkers. De opkomst van bijna 80% zegt genoeg over de sfeer bij Vitalis; die is echt goed. Op een rode loper, met veel applaus en een staande ovatie hebben we al onze medewerkers verwelkomd. Een feest zoals een feest bedoeld is; het dak ging eraf!

Deze goede sfeer zie je ook terug in de ranking van een 8,0 bij de Vernet Verzuim Viewer. Daarmee presteren we op meerdere onderdelen op of boven het gemiddelde. Een voorbeeld? Het verzuim in de branche (gehele jaar gemeten) ligt op 7,12% en bij Vitalis op 5,87%.

Vitale teams zijn voor ons het middel om te blijven doen wat de cliënten van ons vragen. We zorgen ervoor dat degene die er verstand van heeft de ruimte krijgt en neemt om te doen wat nodig is. Professie, kennis en ervaring geven deze ruimte. Bij Vitalis worden de teams begeleid en ondersteund door een eigen manager, voor als het even lastig wordt en je verder geholpen wil worden met advies, steun of expertise. De rol van de manager past zich aan wat het team vraagt. In 2018 zijn alle managers van de Vitale teams in de zorg begeleid naar dit model. In 2019 gaan we hiermee verder.

Volgend jaar gaan we onze medewerkers specifiek bevragen over hun tevredenheid. Het gaat ons vooral om de ontwikkeling, het perspectief. Hoe staan we ervoor en wat kunnen we doen om het nog beter te maken voor onze kanjers?

In de media is er veel aandacht geweest voor de krapte op de arbeidsmarkt, in het bijzonder de ouderenzorg. Dit zorgt ook bij Vitalis voor een andere kijk en verdeling van ons medewerkersbestand. De inzet van flex en ZZP'ers is flink aan het toenemen. Dat betekent dat wij moeten voorsorteren en onderzoeken wat dat betekent voor de structuur van onze organisatie.

Financiën

Onze harde doelstelling gericht op een financieel gezonde organisatie is behaald, wat onze cijfers (op basis van geconsolideerde jaarrekening, bedragen x € 1.000) laten zien:

	2017	2018
Opbrengsten	123.848	129.267
<u>Uitgaven</u>	126.020	125.696
Resultaat	-2.172	3.571

Hiermee zijn we tevreden, zeker gelet op de ontwikkeling 2017-2018. Dat geeft een lekker gevoel richting de toekomst. Bij financiën is het proces net zo belangrijk. We kunnen nu zeggen dat we beter in control zijn. Beleidskeuzes die op ons afkomen en de gevolgen schatten we beter in en beheersen we sneller.

Voor 2019 en verder gaan er vast nieuwe wijzigingen op ons afkomen met financiële gevolgen. Kijkend naar de verbeteringen in het bedrijfsproces en ons resultaat is mijn verwachting dat dit niet leidt tot andere strategische keuzes of grote financiële zorgen.

Nieuwe koers

We kijken vooruit en willen onszelf blijven vernieuwen om steeds het juiste blijven doen. Het is tijd geworden voor een nieuwe koers voor de komende jaren. Eind 2018 zijn we daarmee gestart. Voor ons is het proces het belangrijkste: alle gesprekken die we aangaan, iets samen maken en doen. Hierdoor leren we elkaar nog beter kennen. Nieuwsgierig naar de inhoud? Blijf onze website en Social Media in de gaten houden.

Een + een = drie

De relatie met onze medezeggenschapsorganen en toezichthouders is goed. Er is een open sfeer, we bespreken onderwerpen zoals ze zijn en geven elkaar de ruimte. De verslagen van onze Raden staan op onze website. Die geven deze positieve energie ook weer.

De inzet van Klankbordgroepen van de Ondernemingsraad zijn het succes van 2018. We gaan op zoek naar een nieuw model van de invulling van de Ondernemingsraad zodat deze beter aansluit bij de werking van Vitale teams (zelf doen), medewerkers die iets hebben met het onderwerp direct mee doen en het om onderwerpen gaat die er toe doen.

De nieuwe wetgeving voor cliëntenraden (WMCZ 2018) geeft ons ook deze opdracht. Met respect voor de wetgeving en onze eigen ervaringen en visie op zeggenschap gaan we met de Cliëntenraden aan de gang om samen deze nieuwe stijl van zeggenschap vorm te geven.

Dankjulliewel

Er zijn zo veel prachtige initiatieven, activiteiten en resultaten bereikt op het gebied van innovatie, social design, kunst en cultuur en kwaliteit. Te veel om op te noemen, zonder iets of iemand te vergeten.

Lees onze rapportages op ons Kwaliteitsplan 2018 op onze website en kijk naar de SamenUitAgenda om een idee te krijgen hoe Vitalis bruist. Het maakt je als bestuurder trots en blij. Het geeft lekkere energie om verder te bouwen en gaan.

In zijn volle breedte spreek ik de waardering uit voor iedereen die hieraan heeft bijgedragen!

Mede namens mijn collega's uit het Directieteam,

Inge Fleischeuer
Bestuurder