



MeanderGroep Zuid-Limburg

Jaarverslag 2021

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
KERNWAARDEN & JAARCIJFERS	4
THUIS IN JE EIGEN HUIS	5
Hulp bij het Huishouden infographic	
Thuiszorg infographic	
THUIS BIJ MEANDERGROEP	8
Wijkzorgcentra & Verpleeghuizen infographic	
Speerpunten infographic	

VOORWOORD

RAAD VAN BESTUUR

Wie had gedacht dat corona ons ook in 2021 nog geheel in zijn greep zou houden? Twee jaar aan één stuk is er hard gewerkt om onze klanten en bewoners te kunnen blijven helpen. En weer zette iedereen zich daarvoor in. Onvermoeibaar. Niets dan respect voor onze medewerkers en vrijwilligers. Ondanks alles kunnen we toch terugkijken op een jaar waarin, zeker gezien de omstandigheden, veel is bereikt. Hoogtepunten te midden van een dieptepunt. In dit jaarbeeld hebben we dit per cluster en stafdienst visueel in beeld gebracht.

Zo is er binnen de thuiszorg voor alle zorgvragen een centraal punt in het leven geroepen met onze partners uit de regio. We hebben virtuele thuiszorg geïntroduceerd en de teams zijn gaan werken in vaste diensten: een wens die al jaren leefde onder de medewerkers. Maar liefst twaalf leerafdelingen werden opgericht en door de inzet van buurtschakels zijn de lijntjes met de bewoners in de buurt veel korter. Medewerkers bij de Hulp in Het Huishouden zijn van start gegaan met de scholing 'het is hier schoon genoeg' om dementie achter de voordeur te herkennen.

Ook intramuraal zijn mooie stappen gemaakt, zeker op het gebied van welbevinden. Net als in de thuiszorg is ONS geïntroduceerd om medewerkers te ontlasten van de administratieve taken. Daardoor is er meer tijd over voor de bewoners. Onze locatie Hoeve Overhuizen in Bocholtz is geopend: een plek waar onze zorgvisie 'leid je eigen leven' volledig tot recht komt.

In de verpleeghuizen werden expertises verder uitgediept. De eerste stappen zijn gezet voor een Regionaal Expertisecentrum Korsakov en ook het project Parkinson Punt Zuyd is van start gegaan. Ook hier werden mooie resultaten geboekt die terug te zien zijn in onze klanttevredenheidsonderzoeken waar we op alle gebieden een ruime 8 scoren.

Terugkijken doen we dit jaar ook samen met onze Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de VVAR en de Raad van Toezicht. Want zonder hun steun hadden we dit allemaal niet kunnen bereiken. Een speciaal woord van dank ook voor onze medewerkers in de ondersteuning die op alle fronten een grote bijdrage hebben geleverd. Loop al scrollend mee door onze organisatie. U bent van harte welkom!

Met hartelijke groet,
Jack Jansen en Michael Ehlen
Raad van Bestuur MeanderGroep



JAARCIJFERS MEANDERGROEP



Intramuraal
1.122



Extramuraal
5.517



Extramuraal HbH
8.183



Medewerkers in loondienst
5.495



FTE's in loondienst
3.229,1



Gemiddelde leeftijd
43,5



Verzuim
9,85%



Bedrijfsopbrengsten
€244.900 x1000



Personele kosten
€184.976 x1000



Overige kosten
€41.558 x1000



Kapitaalslasten
€10.330 x1000



Resultaten
€8.036 x1000



Solvabiliteit
53,6%

ONZE KERNWAARDEN



Met elkaar:

wij werken samen met onze klanten, bewoners, mantelzorgers, familie, vrijwilligers en (zorg) professionals.



Eigen kracht:

wij doen een beroep op de eigen kracht en vitaliteit van onze klanten/bewoners.



Aandacht:

wij hebben aandacht voor onze klanten/bewoners en nemen hier de tijd voor.



Nieuwsgierig:

wij zijn geïnteresseerd in onze klanten/bewoners en wat hen drijft.



Deskundig:

wij zijn professionals en deskundig op het gebied van zorgverlening en welbevinden.



Eigen regie:

wij stimuleren of ondersteunen klanten/bewoners om zoveel mogelijk de regie te voeren over hun eigen leven.



Respect:

wij gaan respectvol met elkaar om. Uitgangspunt daarbij is fysieke, psychische en sociale veiligheid.

JAARCIJFERS GEBORTEZORG



Bedrijfsopbrengsten
€8.990 x1000
2020: €8.825 x1000



Resultaten
€39 x1000
2020: €328 x1000



Personele kosten
€8.252 x1000
2020: €7.902 x1000



Solvabiliteit
31,7%
2020: 26,2%



Overige kosten
€699 x1000
2020: €595 x1000



Aantal klanten
4.025



Aantal medewerkers
253



FTE's
143,1



Gemiddelde leeftijd
47,6



Verzuim
10,6%



THUIS IN JE EIGEN HUIS

HULP BIJ HET HUISHOUDEN

MEER KLANTEN

Door de demografische ontwikkelingen waardoor mensen langer thuis blijven wonen, wordt er meer aanspraak gemaakt op de Wmo. Hierdoor is het aantal klanten flink gestegen, namelijk van 7.688 naar 8.035. Een groei van **bijna 5%**.



VOLLEDIG PAKKET THUIS

Mensen die een indicatie hebben voor wonen in een wijkzorgcentrum of verpleeghuis, kunnen kiezen voor het **Volledig Pakket Thuis**. Zij ontvangen in de eigen woning dan dezelfde zorg en dienstverlening als in een zorgcentrum om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. In 2021 zijn we gestart met het aanbieden van nachtzorg ter ontlasting van de mantelzorger.

SCHOLING 'HET IS HIER SCHOON GENOEG'

In september 2021 is voor alle medewerkers de **scholing 'Het is hier schoon genoeg'** gestart. Deze scholing is gebaseerd op de Sociale Benadering Dementie. De essentie van huishoudelijk werk bij mensen met dementie is om, naast de zorg voor een schone en veilige omgeving, te helpen het gewone leven zolang en zoveel mogelijk in stand te houden. Thuishulpen zijn doorgaans de eerste zorgverleners die bij de mensen over de vloer komen. Zodoende is de thuishulp sneller in staat om te signaleren als er iets niet pluis is, bijvoorbeeld als er sprake is van beginnende dementie.

• Samenwerking

Er is meer verbinding in de keten door de samenwerking en het overleg met de casemanagers dementie en de zichtbare schakels. We weten elkaar steeds beter te vinden.



WAARDEVOLLE SAMENWERKINGEN

IN DE GESPECIALISEERDE THUIS BEGELEIDING (GTB) EN DE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

Met Elkaar Landgraaf (MEL) is een samenwerkingsverband tussen 7 zorgpartijen die samen de Wmo-ondersteuning in Landgraaf verzorgen en nauw samenwerken zodat er een breed en beter op elkaar afgestemd aanbod van zorg ontstaat.

SamenKracht Brunssum is er voor mensen vanaf 18 jaar, woonachtig in Brunssum, die een beroep doen op Wmo-ondersteuning. Hierbij maken de samenwerkende partners intensief gebruik van hun brede netwerk om inwoners een compleet aanbod van zorg te kunnen bieden.

Heerlen STAND-BY! is een samenwerkingsverband van een aantal zorg- en welzijnsorganisaties dat ondersteuning biedt aan alle inwoners van Heerlen en klaarstaat voor alle vragen op het gebied van zorg en ondersteuning.

Ook wanneer een partner of ouder in een zorgcentrum of verpleeghuis woont, kan iemand een **mantelzorger** zijn. Een groep die in de toekomst proactief benaderd zal gaan worden vanuit de intramurale zorg met als doel het creëren van een warme zorgdriehoek waarbij medewerkers, bewoners en mantelzorgers optimaal samenwerken.

Op 1 juli 2021 is in de Gemeente Beekdaalen **Grib** opgericht, **Groeien in Beekdaalen**. Een samenwerkingsverband tussen CMWW, MJK & PIW Groep en MeanderGroep met als uitkomst een gelijke maatschappelijke dienstverlening waardoor burgers van Beekdaalen gebruik kunnen maken van het totale dienstenaanbod van de 3 organisaties.

Ook in 2021 heeft Meander fors geïnvesteerd in de samenwerking met andere organisaties in de regio. We doen het niet alleen, samen komen we verder.

INFORMELE ZORG

Het coronavirus had een grote invloed op de informele zorg. Voor mantelzorgers betekende dit dat de zorg nog meer op hen terecht kwam.



MEANDER EXTRA

42.382 gezinnen lid van Meander eXtra in 2021. Meander eXtra biedt diensten met korting aan die bijdragen aan het welbevinden van de abonnees.

92 diverse bedrijven zoals (zorg)verzekeraars, sportscholen, dagjes uit en diensten aan huis zijn als leverancier aan huis zijn aan Meander eXtra. In 2021 zijn er 15 nieuwe leveranciers aangesloten.



KLANTENSERVICE

Iedereen in Parkstad kan voor vragen over zorg en ondersteuning bij de Meander Klantenservice terecht.

Aantal mailtjes **55.700**

Aantal telefoontjes **82.000**

MEER FOCUS

- Per 1 januari 2021 is Meander **gestopt met Home Service**. Deze particuliere bemiddelingsconstructie paste niet bij onze visie betreffende goed en verantwoord werkgeverschap. Meander wil te allen tijde een betrouwbare partner zijn, voor klant en hulpverleners, maar kon dat in deze niet waarmaken.
- Meander is per 31 december 2021 **gestopt met het aanbieden van jeugdzorg** en daarmee ook uit het samenwerkingsverband JENS gestapt.

KLANT & WIJK

80 huishoudelijke hulpen zijn in de wijkverpleging ingezet.

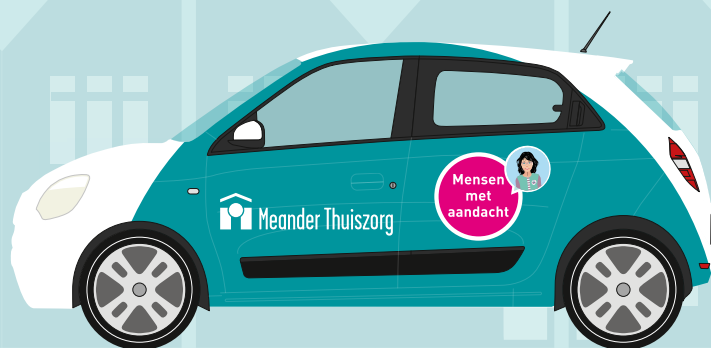
Zij hebben een ADL-training gevolgd en de teams geholpen door het overnemen van basiszorg taken.

Sinds 1 november is er een centraal Thuiszorgpunt opgezet met alle thuiszorgpartners in de regio.

Hiermee creëren we een betere balans tussen de beschikbare personele capaciteit en de zorgbehoefte.

In steeds meer wijken hebben we een buurtschakel ingezet.

We weten hierdoor steeds beter de verbinding te leggen tussen de klanten, de verschillende welzijnsorganisaties en activiteiten in de buurt.



Sinds november zijn we gestart met **Virtuele Thuiszorg**®, waardoor we onze klanten meer regie over hun eigen leven kunnen geven en zelf meer ruimte krijgen om er te zijn voor onze klanten.

Sinds januari werken we met **digitale aftekenlijsten in Medimo**. Hierdoor neemt de medicatieveiligheid voor de klant toe.

8,4 voor klanttevredenheid



THUIS BIJ MEANDER- GROEP

CLUSTER WIJKZORGCENTRUM

ONS

In 2022 is in al onze locaties het **ONS-dossier geïmplementeerd**. Het ONS-dossier bevat niet alleen zorg-gerelateerde zaken, maar heeft ook veel aandacht voor welbevinden van bewoners. Daarnaast hebben bewoners en hun naasten direct inzage in het ONS-dossier.

Onze bewoners waarderen ons met een

8,6



ONZE (WIJK)ZORGCENTRA



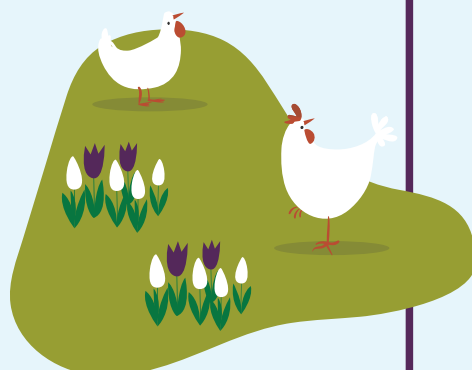
OPENING HOEVE OVERHUIZEN

Hier wordt de zorgvisie van Meander geïntroduceerd. Samenwerking met verenigingen en de wijk. Inzet van social work en een beweegcoach. Gebruik van zorgtechnologie.

Op locatie Hoeve Overhuizen is het **Logeerhuis geopend** voor mensen met dementie.

PROJECT GRIJS, GROEN EN GELUKKIG

Bij onder andere Hoog Anstel, Vroenhof, Firenschat, Dokter Calshof en Kling Nullet hebben groenscans plaatsgevonden. Met dit project willen we de mogelijkheden vergroten om mensen te laten genieten van het buitenzijn, de natuur en de groene omgeving. Zo zijn de binnenplaats, tuinen en balkons opgeleurd, en is er een fruittuintje aangelegd. In de winter wordt gebruikgemaakt van de Natuurkoffer. In Hoog Anstel, Dokter Calshof en Heereveld wordt gewerkt aan inrichting van een buurttuin.



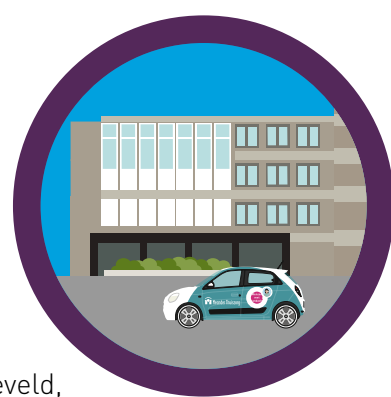
GAIAZOO

Bewoners kunnen samen met een begeleider een bezoek brengen aan GaiaZOO, eventueel met de duofiets, -scootmobiel of het clusterbusje.

Implementatie van MIBBO (Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Bewegvoorkeuren van Ouderen) om ouderen te stimuleren voldoende te bewegen en lichaamsactiviteit op peil te houden, door bijvoorbeeld te helpen met koken of de was doen.



- **Firenschat** start met contactclowns.
- **Dokter Calshof** start bruin café.
- **Heereveld** verder gegaan met de ontwikkeling van virtual visits met TNO; dit loopt door in 2022 om het contact met naasten te intensiveren en mogelijke eenzaamheid te verlagen.
- **Heereveld** herziening activiteitendienst Heereveld, met nieuwe start externe dagbesteding.



CLUSTER VERPLEEGHUIZEN

ONZE VERPLEEGHUIZEN

Mijlpalen expertise ontwikkeling

Regionale kennismakingsbijeenkomst Korsakov + Kick-off

- Ruim 80 aanwezigen vanuit diverse ketenpartners
- Doel: Verbeteren van onderlinge samenwerking om de zorg voor mensen met het syndroom van Korsakov te verbeteren.
- Doel 2022: de officiële status van Regionaal Expertise Centrum (REC) binnenhalen.

Project Parkinson Punt Zuid gestart (samenwerking Zuyderland-NOVizorg-Meander)

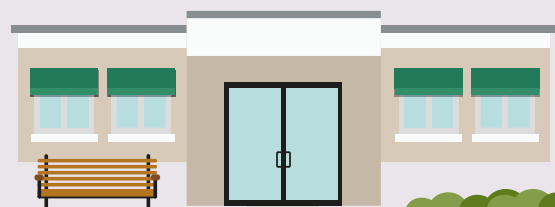
- Doel: Regionaal expertisecentrum voor mensen met Parkinson - officieel gestart.

Klanttevredenheid

8,3

(Zorgkaart NL)

LÜCKERHEIDE



HEIVELD

Pilot 'Thuis Komen' in één zorgbungalow met 7 bewoners van Heiveld, Landgraaf. Deze was gericht op het anders inzetten van onze medewerkers, waardoor we ons meer kunnen focussen op het welbevinden van onze bewoners.

HAMBOS

Binnen de **Hambos** in Kerkrade lopen diverse projecten gericht op welbevinden: Ruimte voor Zorg (i.s.m. AWO), pilot Welzijn Bewoners middels inzet 8 uren EV-er door bewoners mbv zijnsactiviteit, colleges Welzijn voor de zorgassistenten.

Bewoners Aan de Pas uit Bunde opgevangen op de beademingsafdeling van de Hambos vanwege de overstromingen



We hebben het **50-jarig jubileum van de Hambos** gelukkig kunnen vieren met een prachtige feestweek. Hier waren zo'n 700 bezoekers voor uitgenodigd. Al het heerlijk is gemaakt door onze eigen medewerkers van de Horeca Service.

De KWIEK beweegroute in Kerkrade bestaat uit een wandel- en beweegroute, die gebruik maakt van straatmeubilair in de buurt.



DE DORMIG

In De Dormig in Landgraaf heeft in september een mooie **toneelvoorstelling 'Avaria'** plaatsgevonden. Deze voorstelling had als doel om de medezeggenschap van bewoners te stimuleren.

VVAR



De versterkte samenwerking tussen de RvB en de VVAR en daarmee samenhangend de ondertekening van de considerance.

- **Werving van nieuwe leden** was een speerpunt. Start november 2021 samen met Marcom campagne bedacht en uitgevoerd.
- **Adviesfunctie:** meegedacht over 1. de leerlijnen 2. betrokken geweest bij het OCT (Operationeel Crisis Team inzake corona).
- **Deelname aan de stuurgroep ONS dossier** intramuraal.
- **Versterkte samenwerking tussen de OR en VVAR.** En er zijn contacten gelegd met de CCR.
- **Meewerken/meedenken aan de uitrol van de kernwaarden.**

CCR

Infilling geven aan nieuwe medezeggenschapsregeling waarin het primaat van medezeggenschap zo dicht mogelijk bij bewoners en klanten is gelegd. Concreet: Meander organiseert de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de klanten/bewoners.

Corona was ook in 2021 een belangrijk kernpunt. En toch was er een verschil. Waar in 2020 nog vooral werd gesproken over de veiligheid van bewoners/klanten, was in het verslagjaar Veilige Vrijheid het uitgangspunt.



CO CREATIES

De CCR doet steeds meer aan co-creaties. Zo hebben we onder meer onze bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het kwaliteitsplan. In vroeg stadium worden we betrokken en worden plannen voorgelegd. Nog meer dan voorheen goede samenwerking. Daardoor zijn de speerpunten per locatie – nog meer dan in voorafgaande jaren – het resultaat van goede samspraak tussen management en cliëntenraden. Dit gebeurt bottom-up en niet andersom.

HANDVATTEN

Er zijn concrete handvatten geformuleerd in het verlengde van de kernwaarden. Deze vergemakkelijken het aangaan van gesprekken met (groepen) klanten en bewoners en kunnen een leidraad zijn in de adviserende en instemmende rol van de CCR. Een belangrijk voorbeeld is de start van de Hoeve Overhuizen en de input voor het vastgoedplan Luckerheide. De herijkte strategie van Meander – leid je eigen leven – krijgt daar steeds meer invulling.

ONDERNEMINGSRAAD

KERNWAARDEN

De 7 kernwaarden die uit de letters van Meander zijn gevormd maken onderdeel uit van de HR-strategie. Zij geven richting aan gedrag. En moeten geleefd worden om tot uiting te komen in het werk. Wanneer de kernwaarden helder en voelbaar zijn, kunnen ze gekoppeld worden aan de praktijk. De kernwaarden worden vanuit werkgroepen ingevuld, waar zowel managers en de afgevaardigden vanuit de OR, als mensen vanuit de werkvloer aan zullen deelnemen. Gezamenlijk nemen we de verantwoordelijkheid om op een constructieve manier deze kernwaarden bij iedereen te laten landen.

SCHOLING

De OR heeft een tweedaagse scholing gevolgd die met name gericht was op teamvorming en -verrijking, werkwijze en verwachtingen van een nieuwe OR, de kernwaarden en de verrijkte strategie.



MOM

Het overleg met de medezeggenschap op maat (MOM) is voor de OR de manier om de mening van de achterban te ontdekken hoe bijvoorbeeld beleid wordt beleefd. In het vooroverleg met de directeur wordt de agenda besproken en komen ook onderwerpen aan bod die binnen het cluster spelen.



NIEUWE OR

Begin 2021 heeft de OR een oproep gedaan voor 9 leden. Medewerkers konden zich tot eind april kandidaat stellen. Van de 5 leden die de OR aan het eind in 2020 telde hadden zich 2 leden niet verkiesbaar gesteld; 1 lid i.v.m. aankomend pensioen en 1 lid vanwege het aanvaarden van een andere functie binnen Meander. Zo namen we in mei 2021 afscheid van 2 'oude' OR-leden, en werden de leden van de 'nieuwe' OR verwelkomd. In totaal hadden zich evenveel medewerkers kandidaat gesteld voor de OR als er zetels ter beschikking waren. Concreet betekende dit dat er geen verkiezingen hoefden plaats te vinden. Er hoefde immers niet gekozen te worden.

RAAD VAN TOEZICHT

- Veel respect voor de wijze waarop de hele Meander organisatie ook in 2021 de Covid-19 marathon heeft voortgezet met oog voor **kwaliteit en veiligheid voor medewerkers, bewoners en klanten.**
- De aandacht voor het toekomstbestendig maken en houden van zorg voor kwetsbare ouderen door middel van diverse innovatieprojecten. Een in het oog springend voorbeeld was het **Transferpunt Oostelijke Mijnstreek**, een mooi voorbeeld van hoe Meander met regionale partners intensief heeft samengewerkt. **De Virtuele Thuiszorg** is ook een voorbeeld!



- **De Meander Visie** en alle energie die wordt gezet op de implementatie ervan.
- Daarnaast zijn we erg positief over de **transparante communicatielijnen en duidelijke governance.**
- Het goedkeuren van het masterplan vastgoed en de aansluiting van het plan bij de zorgvisie is voor ons ook een hoogtepunt van 2021.
- **De geleidingendag** was een mooie gelegenheid om kennis te maken met het kwaliteitsspel en het contact met medewerkers van diverse geleidingen hebben we als erg verrijkend ervaren.

De raad is intensief betrokken bij en heeft uitvoerig aandacht gehad voor **het masterplan vastgoed in relatie tot de strategie en meer specifiek daarin het zorgconcept.** Uitgebreid is stil gestaan bij de uitgangspunten van het masterplan en hoe die het zorgconcept en zorgvisie van Meander ondersteunen. De toekomstbestendigheid, financierbaarheid en risico's zijn daarbij uitgebreid besproken met binnen en buiten de organisatie.

We hebben meermaals **de IT strategie, evenals cybersecurity** aan de orde gehad. De bestuurder heeft ons meegenomen in de uitgezette acties en we hebben gesproken over effectiviteit en risico's.

De financiële meerjarenbegroting als vertaling van strategie en beleid is beoordeeld op consistentie, risico's en voorspelbaarheid. Ook hier hebben we besprekbaar gevoerd met diverse interne en externe factoren.

Daarnaast is natuurlijk ook veel aandacht geweest voor **COVID** en in relatie daartoe de continuïteitsregelingen en andere gerelateerde financiële regelingen en consequenties voor de exploitatieregeling. Ook **de impact op personeel** is diverse malen besproken in relatie tot de effectiviteit van de maatregelen en beleid van het bestuur.



