

Jaardocument 2018

Maatschappelijk verslag en jaarrekening

Versie definitief

BESTUURSSECRETARIAAT

Postbus 253
4460 AR Goes

BEZOEKADRES
Oostmolenweg 101
Kloetinge

TELEFOON
0113 26 72 02

TELEFAX
0113 23 35 38

E-MAIL EN INTERNET
rvb@emergis.nl
www.emergis.nl

DATUM 15 mei 2019
OPSTELLER Projectgroep jaardocument 2018



Samen werken
aan een goede
geestelijke gezondheid
van alle mensen
in Zeeland

Colofon

Uitgave: Emergis, 15 mei 2019

Samenstelling projectgroep jaardocument 2018

Karin Lund, bestuurssecretaris

Annette Hartevelt, teamleider finance & control

Niels Wattel, beleidsmedewerker kenniscentrum

Adriënné Glasbergen, communicatieadviseur

Algemene gegevens

Stichting Emergis, centrum voor geestelijke gezondheidszorg	
Adres	Postbus 253
Postcode	4460 AR
Plaats	Goes
Telefoonnummer	0113 26 70 00
Telefaxnummer	0113 21 66 26
Identificatienummer(s) NZa	ZVW: 450-1061; AWBZ: 300-1414
Nummer Kamer van Koophandel	41115214
E-mailadres	emergis@emergis.nl
Internetpagina	www.emergis.nl
Rechtsvorm	Stichting

Het jaardocument is vastgesteld door de raad van bestuur in zijn vergadering van 7 mei 2019 en goedgekeurd door de raad van toezicht in zijn vergadering van 15 mei 2019.

Inhoud

1	Profiel van de organisatie	4
1.1	Missie	4
1.2	Zorgvisie	4
1.3	Doelgroepen	4
1.4	Kernactiviteiten	4
1.5	Werkgebied	5
1.6	Samenwerking	5
2	Organisatie, bestuur en toezicht	7
2.1	Juridische structuur	7
2.2	Organisatiestructuur	7
2.3	Bestuur	8
2.4	Toezicht	8
3	Zorg, kwaliteit & veiligheid	9
3.1	Kwaliteit en veiligheid	9
3.2	Veilig incidenten melden (VIM)	10
3.3	Certificering en audits	11
3.4	Inzet van Routine Outcome Monitoring (ROM)	11
3.5	Klanttevredenheid	12
3.6	Suïcidepreventie	12
3.7	Separatie en afzondering	12
3.8	Medezeggenschap cliënten en familie	13
3.9	Vertrouwenspersonen cliënten en familie	13
3.10	Klachtencommissie cliënten en familie	14
3.11	Klachtenfunctionaris	14
4	Personeel	16
4.1	Beleid, inspanningen en prestaties	16
4.2	Medezeggenschap personeel	18
4.3	Vertrouwenspersonen personeel	19
4.4	Klachtencommissie personeel	19
5	Financieel beleid	20
5.1	Financiële doelstellingen	20
5.2	Financiële positie, ratio's en kerngetallen	20
5.3	Verwachtingen 2019	22
5.4	Risicomanagement	23
Bijlage 1	Samenstelling raad van bestuur en directieteam	25
Bijlage 2	Klachtencommissies en vertrouwenspersonen	25
Bijlage 3	Jaarverslag 2018 – Raad van toezicht	26
Bijlage 4	Jaarverslag 2018 – Centrale cliëntenraad	32
Bijlage 5	Jaarverslag 2018 – Familieraad	34
Bijlage 6	Jaarverslag 2018 – Ondernemingsraad	36
Bijlage 7	Afkortingen jaardocument	38
Bijlage 8	Jaarrekening	40

1 Profiel van de organisatie

1.1 Missie

Emergis is in Zeeland aanwezig met een breed en geïntegreerd aanbod geestelijke gezondheidszorg. De mensen in onze provincie die deze zorg nodig hebben, helpen wij op een manier zoals wij zelf ook geholpen zouden willen worden. We zijn hen attent, goed en vlot van dienst. Onze missie is:

*Samen werken aan een goede geestelijke gezondheid
van alle mensen in Zeeland.*

1.2 Zorgvisie

Zorgen zien wij als een onderdeel van het menselijk bestaan. Zorgen voor jezelf en zorgen voor een ander, als mantelzorger of als professional. Om welke relatie het ook gaat, zorgen kenmerkt zich door de betrokkenheid van mensen bij elkaar en de overtuiging dat iedereen recht heeft op een waardig en zinvol leven. Emergis spant zich in om een bijdrage te leveren aan een goede geestelijke gezondheid van alle mensen in Zeeland. Door middel van professionele herstelgerichte zorg. Niet minder maar ook niet meer dan nodig is, want ook aan zorgen zitten grenzen.

Attent betekent dat we vriendelijk, respectvol en eerlijk met elkaar omgaan, oplettend en aandachtig zijn. **Goed** betekent dat de dingen die we doen effectief en kwalitatief goed zijn, gericht op het herstel van de cliënt. **Vlot** betekent dat we voortvarend en daadkrachtig te werk gaan en gemakkelijk bereikbaar zijn, zonder onze relaties uit het oog te verliezen.

1.3 Doelgroepen

Emergis richt zich op kinderen, jeugdigen, volwassenen en ouderen:

- Mensen met matige tot ernstige en complexe psychiatrische aandoeningen;
- Mensen met verslavingsproblemen;
- Mensen die dakloos zijn;
- Mensen die slachtoffer zijn of dreigen te worden van huiselijk of eengerelateerd geweld;
- Mensen die door verslaving of psychiatrische problematiek een delict hebben gepleegd;
- Mensen die (grote) kans hebben om in deze situaties terecht te komen.

Herstel is in eerste instantie een proces van de zorgvrager zelf. Zijn **sociale netwerk** en **zorgverlener(s)** zijn daarin ondersteunend, ieder met zijn eigen rol en deskundigheid. Een goede relatie, respect en vertrouwen zijn voorwaarden voor **herstelgerichte zorg**. Scholing, werk, sociale contacten, identiteit, zingeving, hoop en optimisme zijn minstens zo belangrijk.

1.4 Kernactiviteiten

Emergis heeft een breed en geïntegreerd zorgaanbod. Dat bestaat uit:

- Preventieactiviteiten
- Basis ggz door Indigo, in de vorm van kortdurende ambulante behandeling en behandeling voor stabiele chronische problematiek
- Specialistische ggz voor volwassenen

Beeldbellen was in 2018 één van de pilots van de digitale zorgagenda

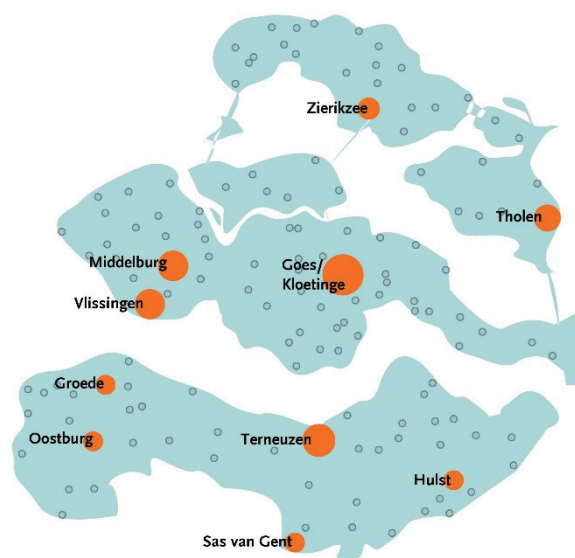


- Kinder- en jeugdpsychiatrie
- Ouderenpsychiatrie
- Verslavingszorg
- Forensische zorg en verslavingsreclassering
- Beschermd wonen en wonen met begeleiding
- Arbeidsmatige dagbesteding, arbeidsrehabilitatie en arbeidsre-integratie
- Maatschappelijke opvang en veilige opvang met begeleiding

Behandeling vindt plaats in de vorm van ambulante poliklinische behandeling in zorgprogramma's, dag- en deeltijdbehandeling, FACT-zorg, 24/7 crisiszorg, (acute) intensieve behandeling thuis of in een kliniek, en voortgezette klinische behandeling.

1.5 Werkgebied

Emergis biedt zorg op vele plaatsen in de provincie Zeeland. Sommige hoogspecialistische functies worden aangeboden op één locatie van Emergis. Andere functies bieden we op meerdere plaatsen in Zeeland aan. Een volledig overzicht van ons zorgaanbod en onze locaties is te vinden op www.emergis.nl.



1.6 Samenwerking

Voor de behandeling van cliënten werkt Emergis samen met vele organisaties en instanties. Deze samenwerkingspartners worden hieronder in groepen samengevat.

Cliënten en hun naasten	cliënten- en patiëntenorganisaties, familie- en ouderverenigingen
Zorg	huisartsen en andere eerstelijns zorgverleners; instellingen voor ggz, jeugdhulp, verslavingszorg, forensische zorg, verstandelijke en lichamelijke gehandicaptenzorg, verpleging en verzorging, en thuiszorg; algemene ziekenhuizen; diverse platforms en ketenzorgorganisaties
Welzijn en maatschappij	maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, welzijns-organisaties, maatschappelijk werk, organisaties op het gebied van interculturalisatie en emancipatie, woningcorporaties
Veiligheid en openbare orde	gemeenten, politie, justitie, rechtbank, penitentiaire instellingen, reclassering, advocaten, veiligheidshuizen
Kennis, onderzoek en innovatie	universiteiten en hogescholen, voortgezet middelbaar en speciaal onderwijs, kennis- en expertisecentra, brancheorganisaties, innovatieplatforms

Kernprestaties Emergis

zorgverzekeringswet en forensische zorg sGGZ, bGGZ, IGGZ, FZ	wet langdurige zorg	jeugdwet	wet maatschappelijke ondersteuning BW, VPT, begeleiding
			
10.556 cliënten 2017: 10.839	71 cliënten 2017: 78	1908 cliënten 2017: 2.066	808 cliënten 2017: 678
			
197 bezette bedden/plaatsen 2017: 203	58 bezette bedden/plaatsen 2017: 66	15 bezette bedden/plaatsen 2017: 35	269 bezette bedden/plaatsen 2017: 271
			
340.936 (behandel)contacten 2017: 340.102	435 dagdelen begeleiding 2017: 0	64.249 (behandel)contacten 2017: 66.738	193.754 uren begeleiding 2017: 127.135
			
71.777 verblijfsdagen 2017: 72.958	20.942 verblijfsdagen 2017: 23.938	5.411 verblijfsdagen 2017: 12.672	97.894 verblijfsdagen 2017: 98.980
			
€63.514.000 opbrengsten 2017: € 60.794.000	€5.432.000 opbrengsten 2017: € 6.098.000	€10.563.000 opbrengsten 2017: € 12.042.000	€18.221.000 opbrengsten 2017: € 16.871.000

2 Organisatie, bestuur en toezicht

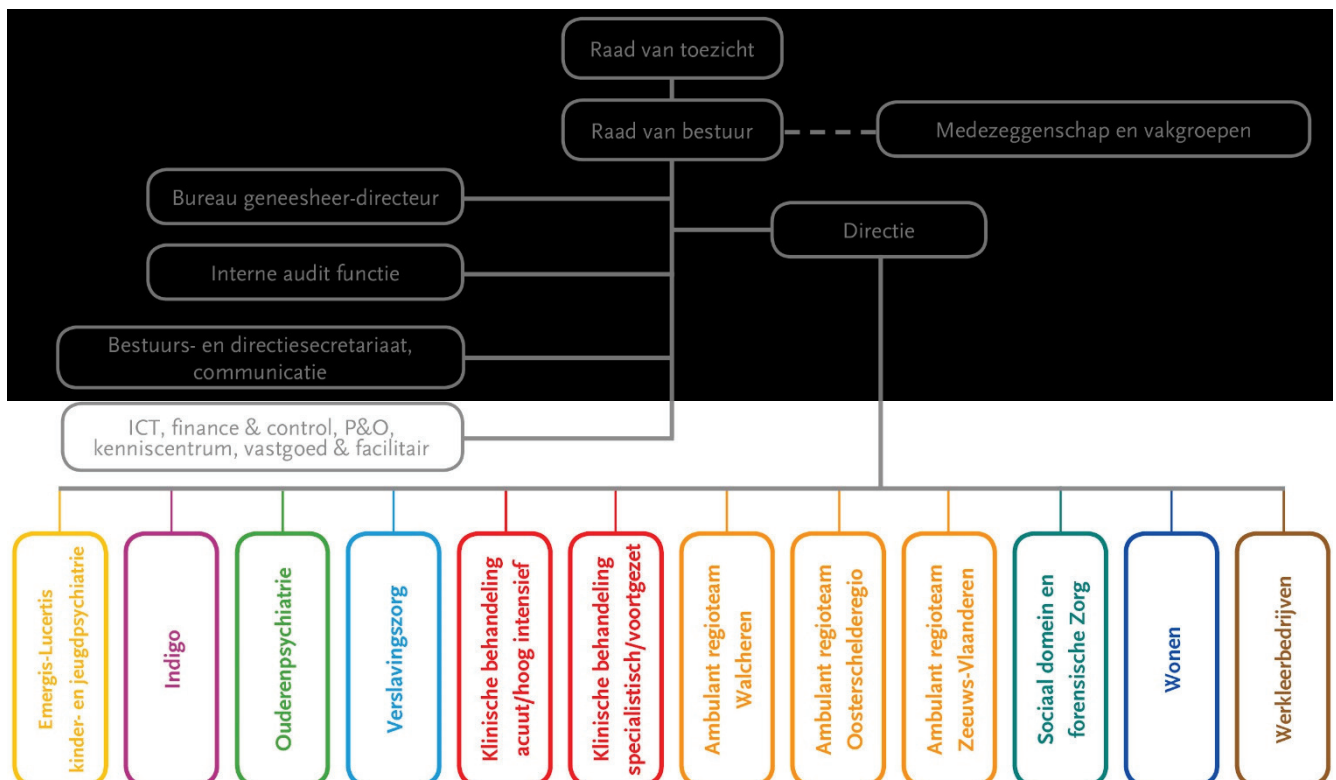
2.1 Juridische structuur

Emergis is een stichting die op 31 december 2018 twee dochtermaatschappijen had, te weten:

- Lucertis-Emergis BV kinder- en jeugdpsychiatrie (50% Emergis en 50% Lucertis).
- Indigo Service Organisatie (16,67% Emergis). De franchiseovereenkomst met Indigo is per oktober 2018 opgezegd en loopt per oktober 2019 af.

2.2 Organisatiestructuur

Emergis bestaat uit twaalf zorgonderdelen en ondersteunende diensten, zoals weergegeven in onderstaand organogram. De zorgonderdelen en diensten worden aangestuurd door managers en hoofden die verantwoording afleggen aan de directie. De directie vormt samen met de raad van bestuur het directieteam (bijlage 1). De geneesheer-directeur deelt met de raad van bestuur de verantwoordelijkheid voor de algemene kwaliteit van zorg in de organisatie. Sinds 1 december 2018 kent Emergis een interne audit functie. In de loop van 2018 zijn de basis ggz onderdelen van Indigo bij zorgonderdelen van Emergis ondergebracht. Zo is de basis ggz volwassenen bij de regio's ondergebracht, de basis ggz kind en jeugd bij Emergis kinder- en jeugdpsychiatrie en preventie bij het zorgonderdeel sociaal domein en forensische zorg. Zie ook 2.1.



2.3 Bestuur

Emergis hanteert het raad van bestuur- en raad van toezichtmodel en past de Governancecode Zorg toe. De leden van de raad van bestuur (bijlage 1) besturen de stichting en zijn eindverantwoordelijk voor het beleid. Zij leggen verantwoording af aan de raad van toezicht over in ieder geval de kwaliteit van zorg, doelmatigheid en continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering, innovatievermogen, toegankelijkheid, cliëntgerichtheid en tevredenheid van cliënten en medewerkers. De raad van toezicht houdt twee keer per jaar een evaluatie- en functioneringsgesprek met de leden van de raad van bestuur. De bevoegdheden, verantwoordelijkheden, werkwijze en samenstelling van de raad van bestuur zijn vastgelegd in het *Reglement raad van bestuur*, d.d. 15 juni 2017.

2.4 Toezicht

De raad van toezicht van Emergis houdt integraal toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken bij Emergis. De raad van toezicht toetst of de raad van bestuur bij de vorming en uitvoering van het beleid rekening houdt met zowel de maatschappelijke functie en de belangen van de stichting zelf als de belangen van andere partijen. Daarnaast ziet de raad van toezicht erop toe dat Emergis de Governancecode Zorg toepast en naleeft. De raad van toezicht is tevens klankbord en adviseur voor de raad van bestuur. De bevoegdheden, verantwoordelijkheden, werkwijze, samenstelling en honorering van de raad van toezicht zijn vastgelegd in het *Reglement raad van toezicht*, d.d. 17 november 2017. Zie Bijlage 3 voor het jaarverslag van de raad van toezicht.

Raad van bestuur in 2018

Samenstelling: 2 personen

Vergaderingen: wekelijks

Vergoeding: conform het reglement raad van bestuur, de adviesregelingen van NVZD en NVTZ en de Governancecode Zorg

Portefeuilleverdeling: geen portefeuilleverdeling vanwege collectieve verantwoordelijkheid, wel enkele aandachtsgebieden per bestuurder

Verbinding: structurele overleggen met ondernemingsraad, centrale cliëntenraad, familieraad, vakgroepen, medische staf; werkbezoeken; deelname aan externe commissies en werkgroepen.



Gerco Blok is sinds 1 januari 2018 lid van de raad van bestuur

Raad van toezicht in 2018

Samenstelling: 3 mannen en 3 vrouwen, van wie 3 met relevante kennis en ervaring in de zorg

Vergaderingen: 6 vergaderingen met de raad van bestuur en 2 keer per jaar aanwezig bij vergaderingen van de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad

Vergoeding: conform het reglement raad van toezicht, de adviesregeling van NVTZ en de Governancecode Zorg

Commissies: Zorg, audit, remuneratie

Onderwerpen: O.a. jaardocument, jaarrekening, begroting, scholingsoverzicht en –plan, Inspectie kwaliteit van zorg, governance, toezichtvisie, toezichtkader, toetsingskader, werving, selectie en benoeming nieuwe leden raad van toezicht

Verbinding: gesprekken met veiligheidsloket, manager personeel en organisatie, manager maatschappelijke zorg en sociaal domein, werkbezoek IHT-regioteams, Top GGZ eetstoornissen en horizontaal toezicht

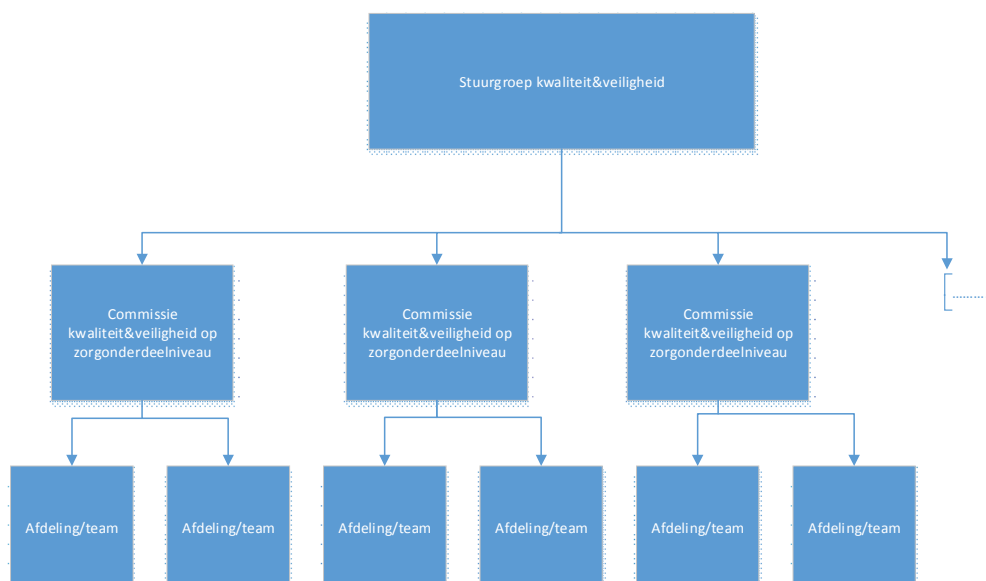
3 Zorg, kwaliteit & veiligheid

3.1 Kwaliteit en veiligheid

Emergis staat voor kwaliteit van zorg en veiligheid. Uitgangspunten, zoals ook beschreven staan in de algemene leveringsvoorwaarden, zijn dat Emergis er alles aan doet om de kwaliteit van zorg, de veiligheid en het omgaan met incidenten op een hoog niveau te borgen. De kwaliteit van zorg en het vergroten van de veiligheid staat bij Emergis centraal. Ook cliënten, familie en naastbetrokkenen, medewerkers, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de overheid, zorgverzekeraars en GGZ Nederland vragen aandacht voor de kwaliteit van de geleverde zorg en veiligheid. Emergis heeft daartoe sinds 2011 een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) ingevoerd als onderdeel van de reguliere beleidscyclus. Het veiligheidsbeleid van Emergis gaat uit van de basiselementen van een VMS.



Het VMS is een structuur waarmee we continu risico's kunnen signaleren, verbeteringen kunnen doorvoeren en beleid kunnen vastleggen, evalueren en aanpassen. In 2018 is de kwaliteits- en veiligheidsstructuur bij Emergis herzien en geactualiseerd. Hierdoor is er een structuur ontstaan die via de kwaliteits- en veiligheidscommissies een nauwe verbinding heeft met de zorgonderdelen en teams bij Emergis. Deze structuur is per december 2018 van start gegaan.



De stuurgroep kwaliteit & veiligheid heeft als doelstelling: kaders leveren en toetsen van de veiligheidsthema's op behaalde resultaten. In de stuurgroep hebben naast de directie zorg ook alle managers zitting en een afvaardiging van de medische staf, vakgroep psychologen, verpleegkundige en agogenraad, centrale cliëntenraad en ondernemingsraad. Een kerngroep kwaliteit en veiligheid bereidt de bijeenkomsten van de stuurgroep voor, bespreekt relevante thema's die aandacht behoeven en zet daar waar nodig acties met betrekking tot deze thema's uit.

Themadeskundigen

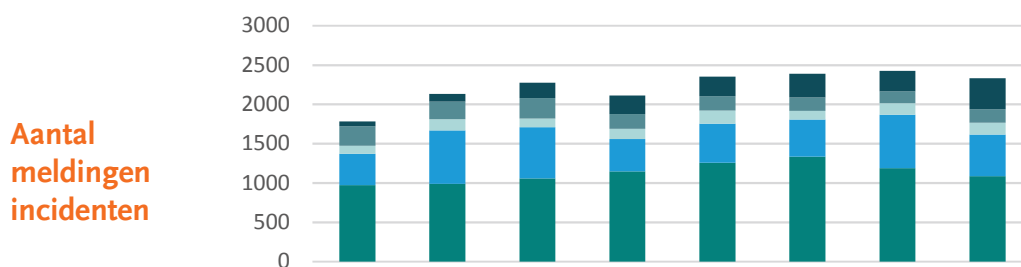
De organisatie kent op dit moment circa dertien (veiligheids)thema's op organisatieniveau (daar waar nodig worden deze thema's aangevuld of afgeschaald). Per thema zijn één of twee themadeskundigen benoemd. Deze themadeskundigen zijn aanspreekpunt voor de organisatie op een specifiek veiligheidsthema, zijn jaarlijks te gast bij de commissies kwaliteit en veiligheid op zorgonderdeelniveau en zijn één of twee keer per jaar te gast in de vergadering van de stuurgroep. Op deze manier wordt geborgd dat relevante (veiligheids)thema's op verschillende niveaus in de organisatie minstens jaarlijks aandacht krijgen.

3.2 Veilig incidenten melden (VIM)

Incidenten en veiligheidsrisico's worden gemeld en geanalyseerd met behulp van Veilig Incidenten Melden (VIM). Deze worden vervolgens omgezet in maatregelen ter verbetering. Voor ernstige incidenten worden PRISMA-analyses gebruikt.

In 2018 zijn 3.076 incidenten gemeld en 88 medewerkersincidenten. Een toename van 20% van het totaal aantal gemelde incidenten ten opzichte van 2017. De inschatting is dat dit niet betekent dat er meer incidenten hebben plaatsgevonden, maar dat er meer incidenten zijn gemeld.

Het aantal meldingen over grensoverschrijdend gedrag en agressie is in 2018 gestegen ten opzichte van 2017, maar dit is conform de stijging over het totaal aantal meldingen. Het blijft qua meldingen de grootste categorie.



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Grensoverschrijdend gedrag & agressie	971	989	1.058	1.147	1.255	1.332	1.186	1.084	1.365
Medicatie	399	680	651	412	497	476	680	529	669
(Tentamen) suicide/automutilatie	101	141	109	130	169	106	149	151	320
Valincident	248	223	262	188	184	172	149	171	283
Overig*	63	98	193	235	245	304	259	395	439
Totaal	1.782	2.131	2.273	2.112	2.350	2.390	2.423	2.330	3.076

* overige incidenten zijn o.a. dwangtoepassingen, vermissing/ontvluchting, besmettings-incidenten, somatische incidenten, incidenten met gebouwen of arbeidsmiddelen.

3.3 Certificering en audits

Interne audits

Het kenniscentrum van Emergis heeft in 2018 diverse interne audits uitgevoerd. Zo zijn er audits uitgevoerd gericht op ernstige incidenten (PRISMA), audits gericht op het primaire proces (onder andere aan de hand van HKZ-normen ggz en informatiebeveiliging), thema-audits (methadonverstrekking, crisissignaleringsplannen en terugdringen separeren en afzonderen) en de administratieve organisatie (interne controles). Verder zijn er interne audits uitgevoerd op nieuwe CCAF-normen voor alle FACT-teams. Dit ter voorbereiding op de externe audits in 2019.

Certificering informatieveiligheid

Begin juni 2018 heeft Emergis de Nederlandse (NEN 7510) en de Europese (ISO 27001) certificering behaald. Met het certificaat toont Emergis aan ruimschoots te voldoen aan de eisen op het gebied van veilig omgaan met (patiënt)informatie.

ROPI-R

Ambulante teams zijn getoetst op de mate van herstelondersteunende zorg door middel van ROPI-R.

NIAZ

Bij het zorgonderdeel verslavingszorg is gestart met een pilot om NIAZ-accreditatie (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) te behalen. De bedoeling is dat eind mei de formele accreditatie wordt uitgevoerd. De proefaccreditatie van november 2018 heeft goede inzichten gegeven en de ervaringen bij verslavingszorg zijn positief. Na de pilot wordt deze geëvalueerd op toegevoegde waarde en kosten.

HKZ

In december 2018 is de externe auditor, de DEKRA, op bezoek geweest om te toetsen of Emergis nog in voldoende mate voldoet aan de HKZ-normen, en dus de HKZ certificaten kan behouden. Er is een Emergis-brede audit uitgevoerd. De audit heeft aangetoond dat het aanbod van geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, en justitiële verslavingsreclassering voldoet aan de normen van het HKZ-certificaat.

3.4 Inzet van Routine Outcome Monitoring (ROM)

Door een nieuwe interpretatie van de autoriteit persoonsgegevens (AP) begin 2017 is er onvoldoende wettelijke grondslag om ROM gegevens te verwerken door stichting Benchmark GGZ (SBG). Op basis hiervan is door GGZ Nederland geadviseerd (tijdelijk) te stoppen met de aanlevering van ROM gegevens. De insteek is de aanlevering te hervatten naar een nieuw te vormen Kwaliteitsinstituut. De naam hiervoor is AKWA en zal 2019 operationeel zijn.

De aanlevering van ROM gegevens is stopgezet, maar het interne proces blijft zijn doorgang vinden (is tevens advies van GGZ NL). Voornamelijk voor intern gebruik in de behandeling en als kwaliteitsindicator (behandeleffect). Op dit moment wordt gewerkt aan een nieuwe inrichting van het datawarehousesysteem. Men is begonnen met de inrichting van ROM. Echter, omdat onduidelijk is welke regels 'ROM nieuwe stijl' hanteert, is het onduidelijk hoe ROM binnen het nieuwe datawarehousesysteem ingebouwd moet worden. Dit betekent dat er op dit moment geen interne cijfers met betrekking tot ROM beschikbaar zijn. In overleg is besloten de rapportage ROM zonder specifieke regels in het datawarehousesysteem te bouwen.

3.5 Klanttevredenheid

In 2018 is de Consumer Quality Index (CQI) ingezet om klantervaringen te meten, analyseren en rapporteren. Er wordt daarbij gebruik gemaakt van de vernieuwde verkorte CQI die via de ROM-systematiek wordt uitgevraagd. Cliënten waarderen Emergis in 2018 gemiddeld met een 7,6 (zowel klinisch als ambulant). In 2019 gaat een werkgroep van start met de opdracht te komen met een plan van aanpak hoe structureel de cliënttevredenheid binnen Emergis te meten. Het inzetten op onderzoek naar cliënttevredenheid is ook in lijn met de nieuwe WMCZ die om een nadrukkelijker uitvraag bij cliënten naar hun behoeftes vraagt.

3.6 Suïcidepreventie

In 2018 vonden 19 suïcides plaats. Na elke suïcide vindt in het team een evaluatie van de gang van zaken plaats. De (regie)behandelaar schrijft een suïcide-evaluatieverslag, dit wordt door de behandelaar(s) besproken met de geneesheer-directeur, waarna verbeter-/aandachtspunten worden geregistreerd. Er vond één ernstige suïcidepoging (tentamen suïcide) plaats, die is gemeld bij de inspectie.

Suïcidepreventie is opgenomen in het beleidsplan 'kwaliteit en veiligheid' en is een vast onderdeel in het cliëntendossier. Daarnaast is er een protocol 'suïcidepreventie in de keten' ontwikkeld en getekend. Er zijn zeven trainers opgeleid in het geven van de STIP (standaard in de praktijk) training suïcidepreventie aan huisartsen in Zeeland, met als doel de huisartsen bij te scholen in suïcidepreventie. Eén training heeft plaatsgevonden. Verder heeft Emergis zich gecommitteerd aan Supranet GGZ (suïcidepreventie actienetwerk voor de GGZ) en werkt met twaalf andere instellingen samen om suïcidedata te bundelen, met als doel aanknopingspunten te vinden ter verbetering van suïcidepreventie. Tot slot, neemt Emergis samen met GGD Zeeland, onderwijs, zorg, gemeenten, politie, sportverenigingen, de kerken en de spoorsector deel aan Zeeland Zonder Zelfmoord, om de strijd aan te gaan tegen zelfdoding, met als doel het suïcidecijfer in Zeeland terug te dringen.

De suïcidepreventiecommissie van Emergis heeft regelmatig contact met 113 online en er is een keer per jaar een gezamenlijk overleg. De hoofdonderwerpen van de 113 online monitor vormen het uitgangspunt van de beleidsnotitie met bijbehorend plan van aanpak, dat in ontwikkeling is.

Qua scholing is in 2018 is het doel bereikt om alle teams in de hele organisatie PITSTOP te trainen. Vanaf nu komen de teams, in dezelfde volgorde, in aanmerking voor een herhalings-/opfrustraining.

3.7 Separatie en afzondering

Emergis beschikt over een High en Intensive Care afdeling (HIC). De HIC biedt acute crisisopname op een high care bed of kan indien nodig opschalen naar een IC bed (drie in totaal) met één op één begeleiding. Mocht dat niet afdoende blijken, dan zijn er op de HIC nog twee beveiligde kamers (EBK's) beschikbaar, waar voortdurend toezicht is.

Indien niet anders kan, wordt de separeer op medium care I gebruikt. Echter, het streven is om deze klassieke separeerkamers bij Emergis zo snel mogelijk te sluiten. Ten aanzien van dwang en drang en het toetsingskader separeren en afzonderen is door middel van het werken met de HIC visie een vermindering in het aantal insluitingen in de cijfers zichtbaar. Over het geheel van Emergis is het aantal uren separatie gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Het betreft een daling van het aantal uren separatie met 17,6% ten opzichte van 2017. Het aantal uren "verblijf andere ruimte" is met 28,7% gedaald. Voor "afzondering" is een stijging waar te nemen van 58%.

3.8 Medezeggenschap cliënten en familie

Emergis heeft de medezeggenschap van cliënten ondergebracht bij de Centrale Cliëntenraad Emergis (CCE), conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Naast de CCE zijn er diverse locatieraden. De CCE overlegt regelmatig met de raad van bestuur van Emergis en raad van toezicht. Zie bijlage 4 voor het jaarverslag 2018 van de centrale cliëntenraad.

Medezeggenschap van familie en naasten is ondergebracht in de familieraad van Emergis. Dit is een onafhankelijk orgaan dat gevraagd en ongevraagd zijn visie kan geven op de zorg- en dienstverlening. Familie krijgt in toenemende mate inspraak en een plek in de behandelingen en beleidsvorming. Zie bijlage 5 voor het jaarverslag 2018 van de familieraad.

Centrale cliëntenraad in 2018

Samenstelling: wisselend zes tot negen personen
Vergaderingen: 22 vergaderingen en vijf vergaderingen met de raad van bestuur, waarvan twee met de raad van toezicht
Uitgebrachte adviezen: o.a. invulling veiligheidsloket, herstelacademie nieuwe stijl, diverse teamleidersfuncties, verbouwingen en verhuizingen, begroting 2019
Werkgroepen: O.a. stuurgroep kwaliteit & veiligheid, Vrienden Cliënten Emergis, Zeeland zonder Zelfmoord, herstel voor iedereen

Familieraad in 2018

Samenstelling: zes met ondersteuning van twee onafhankelijke medewerkers
Vergaderingen: acht vergaderingen
Gastsprekers: diverse managers van de zorgonderdelen

3.9 Vertrouwenspersonen cliënten en familie

Emergis heeft een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) van de stichting PVP. De PVP verleent onafhankelijk advies en bijstand aan cliënten bij de handhaving van hun rechten. In 2018 hebben 140 cliënten en één cliëntgroep van Emergis ondersteuning gevraagd bij 129 vragen en 237 klachten, ten opzichte van 158 vragen en 287 klachten in 2017. De daling is vooral verklaarbaar doordat de lokale PVP drie maanden afwezig was, en doordat cliënten inmiddels ook meer bekend zijn met de mogelijkheid naar de klachtfunctionaris te gaan. Het aantal vragen en klachten over dwang en vrijheidsbeperkingen daalde opvallend, waarbij de vaste psychiaterbezetting en betere schriftelijke informatie waarschijnlijk een rol speelde. Andere onderwerpen die opvielen/nieuw waren: meer vragen om schadevergoeding/genoegdoening, behoefte aan opvang na veiligheidsincidenten, het verschil tussen de klachtfunctionaris en PVP, te abstracte rapportages in het EPD, zorgen over de afstemming tussen partijen als WMO/ggz/zorgverzekeraar etc., en vragen en klachten over kortere opnames/wachten op nazorg. De PVP gaf meerdere signalen en meldingen af, onder meer over het verlofbeleid, de algemene informatieverstrekking aan cliënten en over onrechtmatige huisregels. Op deze punten zijn verbeterplannen gemaakt die komend jaar verder worden uitgevoerd. Emergis heeft een familievertrouwenspersoon (FVP) van de stichting LSFVP. Familie of naasten van mensen met psychiatrische problemen kunnen bij de FVP terecht voor informatie, ondersteuning en een luisterend oor. De FVP van Emergis had in 2018 52 familiekwesaties ten opzichte van 50 in 2017. De vragen waarmee de FVP benaderd werd, betroffen in veel gevallen een verzoek om informatie of advies, een verzoek tot bemiddeling (in het contact tussen familie en Emergis) of het bieden van een steunend contact. Het aantal keren dat er een gesprek plaatsvond tussen FVP, familie en behandelaar/leidinggevende of management steeg van 27 in 2017 naar 31 in 2018. Daarnaast vonden er in 2018, met ondersteuning van de FVP, twee bemiddelingsgesprekken en één klachtzitting plaats. De cijfers verschillen niet van voorafgaande jaren, zo ook de beschreven signalen en aanbevelingen.

Vertrouwenspersonen in 2018

Patiëntvertrouwenspersoon
129 vragen en 237 klachten door 140 cliënten en één cliëntgroep
Familievertrouwenspersoon
52 familiekwesaties en 31 gesprekken met familie en leidinggevende/behandelaar

3.10 Klachtencommissie cliënten en familie

De commissie bestaat uit drie leden; een onafhankelijk jurist als voorzitter, een externe psychiater en een lid dat het cliëntenperspectief vertegenwoordigt. De commissieleden worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn (in principe) eenmaal herkiesbaar. Voor elk lid is een vervanger beschikbaar met dezelfde kwalificaties. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. In bijlage 2 is de samenstelling en het rooster van aftreden te vinden.

Wanneer een Wkkgz klacht bij een bemiddelingsgesprek met de klachtenfunctionaris van Emergis niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, wordt deze doorgestuurd naar de klachtencommissie. Een Bopz-klacht wordt rechtstreeks naar de klachtencommissie gestuurd.

Wanneer een klaagschrift (Wkkgz) is ontvangen, wordt door de commissie de mogelijkheid tot bemiddeling met de klachtencommissie overwogen. Als er geen bemiddeling wordt gevraagd of aangeboden, volgt een hoorzitting. De commissie hanteert het principe van het gezamenlijk horen van beide partijen. De patiëntvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon spelen in veel situaties een belangrijke rol, ze structureren klachten. Patiëntvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon kunnen de cliënt of familie ondersteunen tijdens de hoorzitting. De termijnen voor behandeling van de klacht en het doen van een uitspraak zijn in de wet en het klachtenreglement opgenomen. De klachtencommissie probeert zich bij behandeling van de klachten strikt te houden aan de termijnen uit het reglement.

Klachten in 2018

In 2018 heeft de klachtencommissie in totaal zeven klaagschriften ontvangen. De klaagschriften bevatten in enkele gevallen meerdere klachten. Van deze zeven klaagschriften hebben allen tot een hoorzitting geleid. Het betrof drie Bopz-klachten en vier Wkkgz-klachten. De klachten gingen vooral over onderwerpen als communicatie, bejegening en registratie.

Hoorzittingen 2018					
Aantal	PVP/FVP	Klachten	Geground	Ongegrond	Overig
7	6	20*	9 (45%)	11 (55%)	-

* Omdat bij meerdere klachten in een klaagschrift, per klacht een uitspraak wordt gedaan, worden deze ook als zodanig meegenomen in de telling. Het totaal komt hiermee op 20 klachten in zeven klaagschriften.

Opmerkingen en aanbevelingen van de klachtencommissie in de uitspraken aan de raad van bestuur worden door de raad van bestuur serieus genomen. In alle gevallen volgde de raad van bestuur de uitspraak en zijn er, waar nodig en geadviseerd, acties ondernomen.

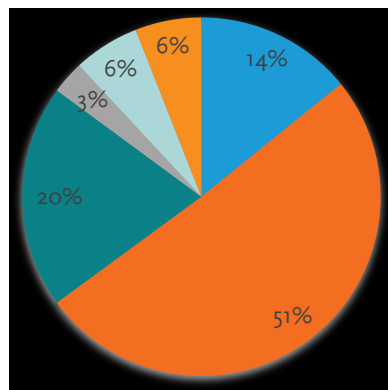
3.11 Klachtenfunctionaris

Op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg), Jeugdwet en Wmo biedt de klachtenfunctionaris hulp aan cliënten, familie en vertegenwoordigers én medewerkers. Dit kan door informatie te verstrekken, hulp te bieden bij indienen van een (schriftelijke) klacht, advies te geven en te bemiddelen bij klachten. De klachten worden op een onafhankelijke en neutrale manier behandeld, waarbij de klachtenfunctionaris geheimhoudingsplicht heeft.

In 2018 zijn door de klachtenfunctionaris 134 schriftelijke klachten ontvangen van cliënten, familie of vertegenwoordigers over communicatie, bejegening, behandelaanbod, medicatie/diagnose, verblijf e.d. Onderstaand overzicht toont aan hoe de klachtbehandeling in dit jaar is verlopen.

Vanuit de klachtbehandeling zijn adviezen verstrekt ter verbetering van de kwaliteit van zorg. Deze hebben o.a. geleid tot aanpassing van procedures, communicatie en onderlinge afstemming. Daarnaast is in 2018 voorlichting gegeven aan medewerkers over de diverse klachttrajecten en is naast informatieverstrekking via de website en intranet, ook een nieuwe klachtfolder beschikbaar gesteld voor cliënt, familie of naastbetrokkene.

Oplossingsgerichte acties klachten 2018



- Advies, uitleg verstrekt
- Inzet/bemiddeling door klachtenfunctionaris
- Bemiddelingsgesprek met klachtenfunctionaris
- Ontevredenheid na gesprek, evt. gewenste doorleiding
- Klacht ingetrokken
- Geen reactie

4 Personeel

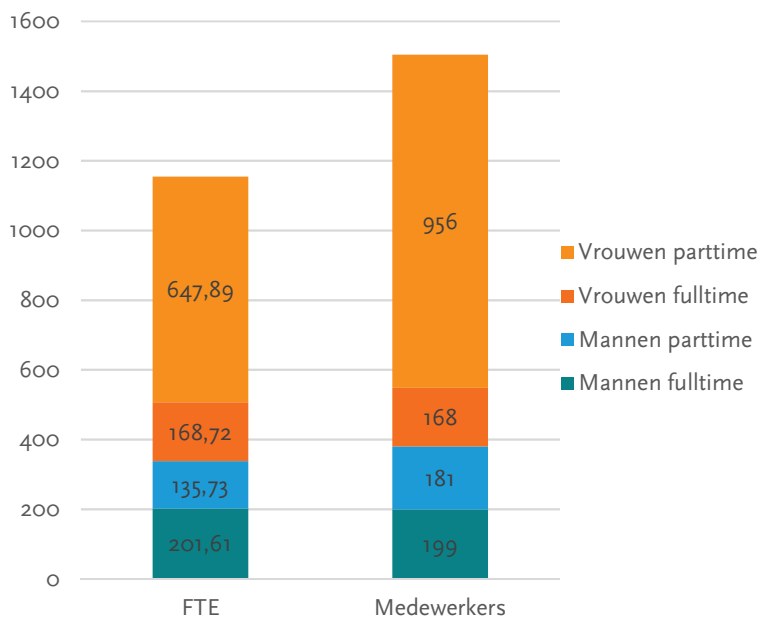
4.1 Beleid, inspanningen en prestaties

In 2018 heeft Emergis op het gebied van personeel de volgende inspanningen en prestaties geleverd:

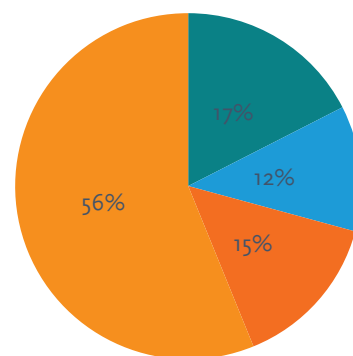
- Er is in samenwerking met de Zorgorganisatie een start gemaakt met het generiek beschrijven van functies, waaronder de functies van begeleider en verpleegkundige;
- Vanuit P&O is, in samenwerking met IZZ, een pilot gestart met een effectieve methode voor het voeren van een oplossingsgerichte dialoog en het creëren van een gezond en veilig organisatieklimaat (Aanpak Organiseatieklimaat);
- Naar aanleiding van de nieuwe Arbowet per 1 juli 2018 is een arbopreventiebeleid opgesteld en ingevoerd;
- Eind 2018 is door Motivaction een medewerkersbelevingsonderzoek uitgevoerd. Hieraan hebben 725 medewerkers deelgenomen;
- In het kader van employer branding is Emergis gestart met een nieuwe arbeidsmarktcampagne 'Een baan die boeit';
- Op het gebied van arbeidsvoorwaarden, wet- en regelgeving heeft Emergis een groot aantal regelingen vereenvoudigd, geactualiseerd en beschikbaar gesteld op intranet;
- Er is een training aangeboden aan alle leidinggevendenden op het gebied van verzuimbegeleiding;
- In het kader van de participatiewet en SROI-afspraken met gemeenten is extra geïnvesteerd in medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, onder andere door het aanbieden van werk;
- Verschillende teams zijn onder begeleiding van P&O, opleidingen of een externe begeleider gestart met een teamontwikkeltraject;
- Als partner van de vitale revolutie heeft Emergis er onder andere voor gezorgd dat er meer aandacht is voor gezonder eten in het bedrijfsrestaurant en worden in samenwerking met het ADRZ yogalessen aangeboden voor medewerkers.

Kerncijfers personeel

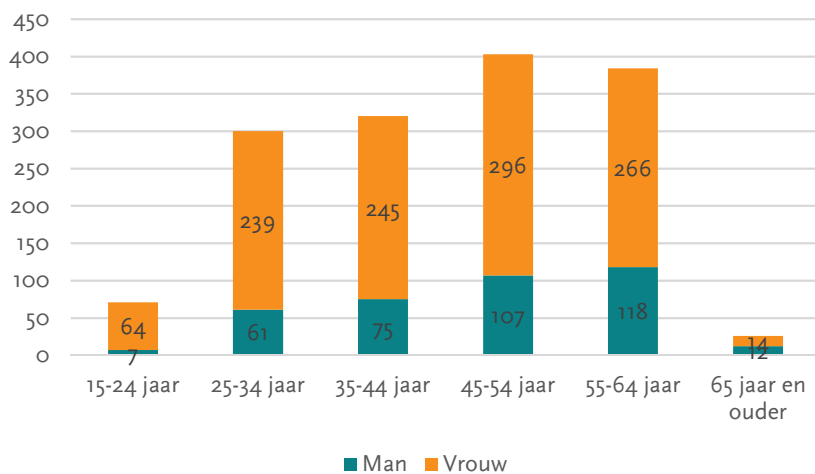
- Het aantal medewerkers (verloonde formatie) is gestegen van 1.147 fte op 31 december 2017 naar 1.153,95 fte op 31 december 2018.
- 71% van de medewerkers in loondienst is vrouw en 29% man.
- De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 45 jaar, gelijk aan 2014, 2015, 2016 en 2017.
- De grootste groep medewerkers is 45 tot 54 jaar oud, gelijk aan 2015, 2016 en 2017.
- De procentuele verdeling naar beroepsgroepen is in 2017 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2017.
- In 2018 is er zowel minder in- als uitstroom geweest ten opzichte van 2017.
- Het verzuim over 2018 bedraagt 6,75%. Vergeleken met de branchecijfers bedraagt het verschil -0,52 % (landelijk ggz 6,23%).



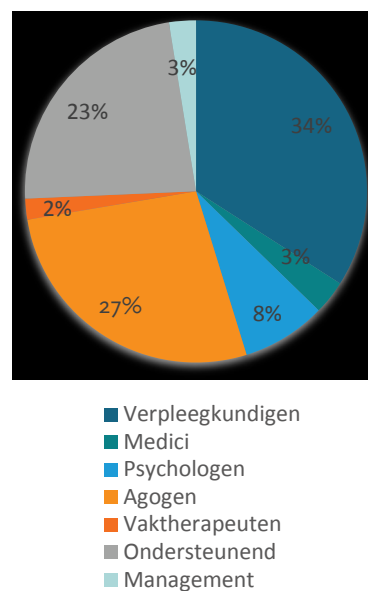
**1.504 medewerkers
in loondienst**
1.153,95 fte

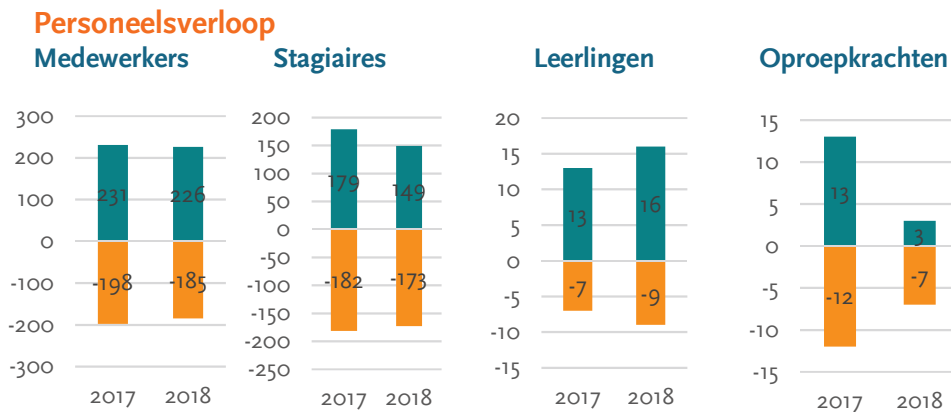


Leeftijdsopbouw medewerkers



Medewerkers naar beroepsgroep





4.2 Medezeggenschap personeel

Emergis heeft de medezeggenschap van medewerkers ondergebracht bij de ondernemingsraad, conform de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). Op de grond van deze wet wisselen de raad van bestuur en de ondernemingsraad informatie uit over het sociaal en financieel beleid en behandelt de ondernemingsraad advies- en instemmingsprocedures. De onderwerpen worden aangedragen door de raad van bestuur of de ondernemingsraad. De ondernemingsraad werkt volgens het principe 'Beleid Maken We Samen', wat inhoudt dat medewerkers en ondernemingsraad vroeg betrokken worden bij het maken van beleid. Zie bijlage 6 voor het jaarverslag 2018 van de ondernemingsraad.

Een aantal beroepsgroepen bij Emergis heeft een vakgroep die aandacht heeft voor de uitoefening van het beroep, studiebijeenkomsten organiseert en die de raad van bestuur adviseert over ontwikkelingen die hun vakgebied aangaan. De raad van bestuur kan ook zelf de vakgroepen om advies vragen. Minimaal één keer per jaar overlegt de raad van bestuur met de vakgroepen.

Ondernemingsraad in 2018

Samenstelling: 13 personen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris
Vergaderingen: 21 vergaderingen, 7 vergaderingen met de raad van bestuur en 2 vergaderingen met de raad van toezicht

Uitgebrachte adviezen: O.a. cameratoezicht, teamleidersfuncties, opzeggen franchiseovereenkomst Indigo Service Organisatie, herordening personeel bezetting K&J, samenvoegen FACT-teams Goes/Bevelanden

Instemmingsprocedures: O.a. regeling vergoeding crisisdienst, strategisch opleidingsplan 2019-2021, arbopreventiebeleid, collectieve vrije dag 2018

Vakgroepen in 2018

- medische staf
- verpleegkundige en agogenraad
- vakgroep psychologen
- vakgroep vaktherapie
- vakgroep maatschappelijk werk
- vakgroep ervaringswerkers

4.3 Vertrouwenspersonen personeel

Emergis heeft twee vertrouwenspersonen voor personeel (bijlage 2). Zij verhelderen problemen en brengen samen met medewerkers verschillende opties in kaart, rekening houdend met de geldende procedures en richtlijnen. In 2018 hebben negen medewerkers een beroep op de vertrouwenspersonen gedaan. Vier medewerkers deden een beroep op de externe vertrouwenspersoon, vijf op de interne. Dit ten opzichte van zesentwintig in 2017. De oorzaak van de daling zou kunnen komen doordat er meer rust is binnen de organisatie en dat de teamleiders en managers gewend zijn aan hun nieuwe rol. De aanleiding voor contact met een vertrouwenspersoon bestond uit onheuse bejegening en onzorgvuldigheid vanuit de leidinggevende, onduidelijkheid en verschil in inzicht rond het re-integratie traject na ziekte en het willen sparren over de situatie van de medewerker, gedachten delen, checken procedures, meedenken en advies.

4.4 Klachtencommissie personeel

De klachtencommissie voor medewerkers van Emergis bestaat uit vijf personen, ondersteund door een ambtelijk secretaris (bijlage 2). Medewerkers die een klacht indienen, kunnen zich daarbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon personeel. In 2018 heeft de klachtencommissie personeel geen klachten ontvangen.

Klachtencommissie personeel in 2018

Interne vertrouwenspersoon
5 keer beroep op gedaan
Externe vertrouwenspersoon
4 keer beroep op gedaan
Klachtencommissie
Geen beroep op gedaan

In februari 2018 was Emergis precies één jaar aangesloten bij Durfjijmetmij.nl, een contact- en ontmoetingsite voor mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid. In januari 2018 stond het ledenaantal vanuit Emergis op 131.



5 Financieel beleid

5.1 Financiële doelstellingen

Emergis stelt jaarlijks een dynamisch beleidsplan op. Daarin staat beschreven welke ontwikkelingen in de omgeving zichtbaar zijn, verwacht worden en in welke richting Emergis zich (mee)beweegt. Het financiële beleid van Emergis is gebaseerd op de stelling dat Emergis een financieel gezond bedrijf moet zijn om goede zorg te kunnen blijven leveren. Financiële doelstellingen voor de lange termijn zijn:

- Een positief netto resultaat boekjaar van ten minste één procent van de totale bedrijfsopbrengsten;
- Een eigen vermogen gelijk aan 25% van de totale omzet (weerstandsvermogen en reserve aanvaardbare kosten);
- Een liquiditeitsbuffer van ten minste één tot anderhalf maal de maandelijkse kosten van Emergis;
- Een portefeuille zonder structureel verlieslatende onderdelen;
- Een tijdige, volledige en foutloze zorgregistratie.

De doelstellingen voor 2018 zijn van bovenstaande uitgangspunten afgeleid:

- Het gecontracteere opbrengstkader als absolute bovengrens voor het opbrengstkader waartoe we ons gaan verhouden (realisatie en daarmee gerelateerde inzet van personeel);
- Een operationeel resultaat van ten minste 1% van de opbrengsten, zijnde circa 1 miljoen euro;
- Solvabiliteit boven de 25%;
- Liquiditeiten minimaal 1 maand exploitatie als positief saldo waarbij 1,5 maand de doelstelling is;
- Ontwikkeling van finance & control voor betere beheersing van financiële processen en informatievoorziening aan de organisatie;
- Nieuwe initiatieven kunnen niet tot groei van de organisatie leiden, maar zullen binnen huidige kaders moeten worden gerealiseerd en vragen een kritische houding om bepaalde activiteiten die beperkt of niet bijdragen aan onze doelstellingen te beëindigen.

5.2 Financiële positie, ratio's en kerngetallen

In onderstaande alinea's is een toelichting opgenomen op de financiële positie over 2018 voor de betreffende onderdelen.

Productie

De omzet in de jaarrekening 2018 is met 2,6 procent toegenomen ten opzichte van 2017. Er zijn voor 2017 en 2018 passende contractwaarden afgesproken voor de zorgverzekeringswet. Dit is de voornaamste verklaring voor de toename.

Over de periode 2016 t/m 2018 heeft Emergis een overproductie gerealiseerd binnen de specialistische ggz. Deze komt op basis van de huidige contracten met zorgverzekeraars niet voor vergoeding in aanmerking.

De overproductie bedraagt voor schadelastjaar 2018 0,3 miljoen euro (2017: 0,2 miljoen euro, 2016: 2,3 miljoen). Dit bedraagt circa 0,5 procent (2017: 0,3 procent, 2016: 4,7 procent) van de totale productie zorgverzekeringswet. Deze overproductie heeft de aandacht van het management met als doel deze structureel te migiteren.

De kwaliteit van de registratie blijft een continu aandachtspunt. Door zelfonderzoek in de curatieve ggz is het bewustzijn vergroot en is de daarbij horende fouttolerantie zichtbaar geworden. Vanaf 2014 zijn forse kwaliteitsslagen gemaakt om de juistheid te waarborgen. Dit heeft geleid tot een structurele verbetering voor met name het deel van rechtmatigheid. Op het deel van doelmatigheid en gepast gebruik is nog verbetering mogelijk om de financiële impact structureel te reduceren. Het voortschrijdend inzicht en doorontwikkeling in het normenkader brengt met zich mee dat jaarlijks nieuwe punten worden geïntroduceerd met impact. Hierdoor is een zichtbare daling van de impact nog niet gerealiseerd.

Binnen de specialistische ggz wordt de impact van zelfonderzoek deels teniet gedaan door de overproductie en is waar wel sprake is van een financiële impact een voorziening getroffen. Binnen de basis ggz, de specialistische ggz en langdurige GGZ is ook sprake van financiële impact die is voorzien. De totale voorziening in het kader van zelfonderzoeken getroffen in de jaarrekening 2018 bedraagt per saldo 775.000 euro.

Binnen het gemeentelijke domein van Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning blijven de registraties aandachtspunt. Door specifieke registratie- en declaratie-eisen per gemeente is een grote mate van complexiteit opgetreden in de processen. Met name het tijdig en volledig kunnen declareren van geleverde zorg (beschikking, technische werking etc.) heeft de aandacht.

De overige financieringsvormen vertonen een stabiel beeld in vergelijking met 2018 en kennen geen afwijkend risicoprofiel.

Financieel jaarresultaat

Emergis sluit het jaar 2018 financieel af met een positief resultaat van 274.000 euro en een eigen vermogen, als percentage van de opbrengsten, van 22,38 procent. De doelstelling van minimaal 20 procent is bereikt.

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio wil zeggen omvang eigen vermogen ten opzichte van de totale opbrengsten.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Solvabiliteitsratio	22,38	22,68	22,95	24,86	23,32	20,67

De afname in 2018 wordt enerzijds veroorzaakt door het feit dat de omzet fors is gestegen. Het eigen vermogen is ook toegenomen door de positieve resultaten. Deze compenseren anderzijds de gestegen opbrengsten echter niet. Emergis voldoet wel aan het minimum van de eigen solvabiliteitsdoelstelling, maar nog niet aan het streefgetal van 25 procent. Emergis voldoet op dit moment aan de externe toets van het Waarborgfonds voor de Zorgsector. De verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het balanstotaal is gestegen naar 31,35 procent eind 2018 ten opzichte van 29,38 procent eind 2017.

Financieringsstructuur

De materiële vaste activa zijn ultimo 2018 voor 103,6 procent gefinancierd met eigen vermogen en langlopende leningen. Eind 2017 was dit 106,2 procent. Deze mutatie heeft met reguliere mutaties te maken.

Investeringsen

In 2018 is per saldo voor een bedrag van 6,0 miljoen euro geïnvesteerd (2017: 5,4 miljoen). De investeringen betreffen voornamelijk aanpassingen van bestaande gebouwen en installaties. De stijging t.o.v. 2017 wordt veroorzaakt doordat de onderhanden nieuwbouw van de kliniek Kind & Jeugd.

Liquiditeit

Het werkkapitaal, kortlopende vorderingen min kortlopende schulden, is per 31 december 2018 gedaald ten opzichte van 31 december 2017; 2,9 miljoen positief versus 5,0 miljoen positief. De schulden zijn minder sterk gedaald dan de vorderingen. Dit wordt met name veroorzaakt door schuldposities met verzekeraars die voor 2018 ontstaan zijn, maar pas na 2018 definitief afgewikkeld worden.

Rentabiliteit	2018	2017	2016
Financieel resultaat	€ 274.000	€ 1,6 miljoen	€ 1,3 miljoen
Totale opbrengsten	€ 110,8 miljoen	€ 108,1 miljoen	€ 99,7 miljoen
Resultaattratio	0,25%	1,52%	1,27%

Solvabiliteit	2018	2017	2016
Eigen vermogen	€ 24,8 miljoen	€ 24,5 miljoen	€ 22,9 miljoen
Balanstotaal	€ 79,1 miljoen	€ 83,5 miljoen	€ 76,4 miljoen
Totaal eigen vermogen/balanstotaal	31,35%	29,38%	29,94%
Eigen vermogen/totaal opbrengsten	22,38%	22,68%	22,95%

Liquiditeit	2018	2017	2016
Vlottende activa/ kortlopende schulden	1,11	1,16	1,26

5.3 Verwachtingen 2019

Voor het jaar 2019 zijn naar verwachting passende productieafspraken gemaakt in volume op basis van voorliggende instroom/realisatie. Aandachtspunt is een dekkende financiering van de acute zorg welke op moment van uitbrengen van het jaardocument nog niet is afgewikkeld. Het is hierbij van belang de inzet van medewerkers en middelen aan te laten sluiten bij het afgesproken opbrengsten kader en volumeafspraken. Hierbij blijft een kleine overproductie (<2%) gewenst om risico's en correcties te ondervangen.

In 2019 wordt per onderdeel strakker gestuurd op de bedrijfsvoering en financiële verantwoording waarbij de beweging gemaakt gaat worden naar volledig en zelfstandig financieel gezonde onderdelen voor de gehele organisatie.

Daily Auditing wordt gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit van de registratie en 'hardheid' van de omzet. Hiermee wordt enerzijds de kwaliteit van de registratie continu gemonitord en anderzijds geborgd dat wordt voldaan aan compliance op gebied van rechtmatigheid. In feite voert Emergis het zelfonderzoek continu uit, wat de risico's aanmerkelijk reduceert en financiële onzekerheid kan terugbrengen. In 2019 wordt dit concept verder verfijnd zodat tijdige signalering en anticipering gaat plaatsvinden op afwijkingen.

Verwachtingen 2019

Financiën

- Actieve monitoring en sturing
- Tijdig signaleren en anticiperen op afwijkingen d.m.v. Daily Auditing
- Inzet medewerkers en middelen aan laten sluiten bij opbrengsten kader en volume afspraken

Vastgoed

- Benutting en bekostiging vastgoed doorlopend punt van aandacht

Optimale benutting en bekostiging van vastgoed is een doorlopend aandachtspunt door de verdere toename van vastgoedrisico's als gevolg van de volledige invoering van de normatieve huisvestingscomponent per 2019 en de verdergaande ambulantisering.

5.4 Risicomanagement

Strategie

In de financiering van psychiatrische zorg en maatschappelijke ondersteuning blijft naar verwachting de nodige onzekerheid bestaan. Onzekerheid over welke zorg en ondersteuning aan wie geleverd mag worden, over de voorwaarden waaronder ze geleverd mag worden, en over bij wie welk deel van de rekening mag worden ingediend. De samenwerking tussen de aansluitende zorgvormen, maar verschillende financieringsvormen wordt meer en meer vormgegeven in ketenafspraken. De onzekerheid in het zorglandschap leidt ertoe dat financiers in het algemeen voorzichtig zijn om leningen en krediet te verstrekken en dat gemeenten en verzekeraars terughoudend zijn in het afsluiten van meerjarencontracten.

Een andere externe ontwikkeling die risico met zich meebrengt is krapte op de arbeidsmarkt. Meer nog dan in andere provincies is het in Zeeland moeilijk om voldoende gekwalificeerd personeel te werven voor kritische functies als die van psychiaters, klinisch psychologen en verpleegkundigen. Veranderingen in wet- en regelgeving en toenemende verantwoordingseisen leiden, tot slot, tot meer administratieve belasting.

Operationele activiteiten

In de maatschappij vindt een verschuiving plaats naar meer zelfregie, zelforganisatie en eigen verantwoordelijkheid. Ambulantisering en regionalisering zijn trends die de komende jaren zeker doorzetten en waarin we als Emergis meebewegen. Hierbij zien we ook een toename in zorgzwaarte van cliëntpopulatie en incidenten in onze organisatie. Het realiseren van voldoende doorstroom van cliënten is voor alle zorgonderdelen cruciaal. Ook het versterken van samenwerking met partners in de regio's is, zeker binnen het sociale domein, een onmisbare stap.

Informatiebeveiliging

Vanuit de overheid wordt steeds meer geëist met betrekking tot informatiebeveiliging. Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit vraagt een forse investering van organisaties om aan al de vereisten op het gebied van privacy en het beschermen van privacy gevoelige gegevens te voldoen. Emergis heeft sinds 2016 een functionaris gegevensbescherming in dienst en heeft in 2018 een functionaris gegevensbescherming benoemd. Emergis is NEN 7510 gecertificeerd.

Verslaggeving

De (externe) verantwoording in de ggz-sector als geheel is complex en blijkt een steeds grotere uitdaging te worden. De effecten van zelfonderzoeken zijn hier onder meer debet aan. Daarnaast leidt het toegenomen aantal contract-partijen, met ieder hun eigen voorwaarden, tot complexiteit in registratie en verantwoording. Emergis is op dit gebied in de opbouwende fase, nu processen meer gestructureerd verlopen en automatisering deze processen verder ondersteunt. Op het gebied van interne informatievoorziening zijn ontwikkelingen doorgevoerd om de kwaliteit, tijdigheid en betrouwbaarheid sterk te verbeteren.

Naast actueel inzicht via het managementinformatiesysteem hanteren wij maandelijks een compacte rapportage voor 'dagelijkse sturing' en per vier maanden wordt een meer uitgebreide tertiaal rapportage opgesteld. Op die manier worden belangrijke risico's tijdig in kaart gebracht en gerapporteerd zodat hier opvolging aan kan worden gegeven.



In het voorjaar van 2018 startte het project 'Minder gedoe, meer tijd' met als opzet zoveel mogelijk processen inventariseren die als onnodig omslachtig of als regelrechte rompslomp worden ervaren. Doel: ruimte creëren en stress verminderen.

Bijlage 1 Samenstelling raad van bestuur en directieteam

Samenstelling raad van bestuur 2018

Naam en functie	Nevenfuncties
Gerco Blok <i>psychiater, lid</i>	1. Lid beroepsgenoot van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Den Haag
Paul de Schipper <i>lid</i>	1. Directeur JC Linen BV (persoonlijke holding) 2. Lid raad van toezicht Rivas Zorggroep (per 1 juni 2016)

Samenstelling directieteam 2018

Naam	Functie
Paul de Schipper	raad van bestuur
Gerco Blok	psychiater, raad van bestuur
Karin Lund	bestuurssecretaris
Jack Elenbaas	directeur zorg
Fryda Evertse	psychiater/directeur zorg
Mark Schellekens	directeur zorg (per 20 augustus)
Nanon Doeland	hoofd communicatie
Jeroen Martens	beleidsmedewerker directie zorg

Bijlage 2 Klachtencommissies en vertrouwenspersonen

Klachtencommissie cliënten en familie 2018

Naam	Functie
Rob Rammeloo	onafhankelijk jurist/voorzitter (benoemd 2013, herbenoemd 2017)
Paul Meijer	waarnemend voorzitter (benoemd 2014, herbenoemd 2018)
Wilfred Suijkerbuijk	waarnemend voorzitter (benoemd 2018)
Bianca Buijck	vertegenwoordiger cliëntperspectief (benoemd 2009-herbenoemd 2013, herbenoemd 2017)
Ada Overwater	waarnemend vertegenwoordiger cliëntperspectief (benoemd 2010, herbenoemd 2014, herbenoemd 2018)
Piet van Winckel	psychiater (benoemd 2018)
Vacature psychiater	
Christine Swanenberg	ambtelijk secretaris

Vertrouwenspersonen personeel 2018

Naam	Functie
Marije Delfsma (extern)	vertrouwenspersoon
Bart Koppers (intern)	vertrouwenspersoon

Klachtencommissie personeel 2018

Naam	Functie
Jan Vermeulen	voorzitter
Willem van der Grinten	lid namens de raad van bestuur
Elly Brand	lid namens de raad van bestuur
Sjef Vrencken	lid namens de ondernemingsraad
Gert van der Slikke	lid namens de ondernemingsraad

Bijlage 3 Jaarverslag 2018 – Raad van toezicht

Terugkijkend op 2018 zien we dat een aantal onderwerpen jaarlijks terugkeren op de agenda van de raad van toezicht.

Elk jaar is er weer discussie met de verzekeraars over de inkoop voor het komende jaar en de vergoedingen over het afgelopen jaar. Daarom is het horizontaal toezichts-traject dat Emergis samen met verzekeraar CZ heeft ingezet, van groot belang. Een intensievere samenwerking tussen verzekeraar en zorgverlener, inclusief meer inzicht en transparantie, kan het wederzijds begrip doen toenemen en meningsverschillen verminderen. Een traject dat zowel grote investeringen in geld als in tijd vraagt en ook de komende jaren nog op de agenda zal blijven staan.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat Emergis blijft werken aan verbetering van de efficiëntie en doelmatigheid van de te leveren zorg. Ook zo'n terugkerend thema binnen de raad van toezicht. In het afgelopen jaar hebben met name een betere inrichting van de financiële systemen de nodige aandacht gevraagd. Op dat gebied worden er nu goede stappen vooruit gemaakt. Dat is ook noodzakelijk omdat een GGZ-instelling als Emergis wat betreft kostenbeheersing en financiering, een zeer complexe organisatie is met veel onzekerheden die vooraf moeilijk zijn in te schatten.

Eén van die factoren die de kosten van Emergis sterk beïnvloeden, is de externe inhuur van personeel. De zogenaamde PNIL (personeel niet in loondienst). De beschikbaarheid van voldoende goed opgeleide medewerkers is binnen de hele zorg een belangrijk issue. Was het in het verleden zo dat we als Emergis vooral een tekort hadden aan psychiaters in loondienst, is er inmiddels ook een tekort aan bijvoorbeeld psychiatrisch verpleegkundigen. Toch wordt er wanneer het gaat om het aantrekken van psychiaters in loondienst wel voorzichtig vooruitgang geboekt. Emergis heeft de afgelopen jaren een steeds betere landelijke bekendheid gekregen en heeft zich ook ontwikkeld tot een aantrekkelijke werkgever. In het afgelopen jaar hebben we dan ook een aantal belangrijke vacatures kunnen invullen. Naast het aantreden van de nieuwe bestuurder Gerco Blok, is er ook een nieuwe directeur zorg en een nieuwe geneesheer-directeur benoemd. Binnen de raad van toezicht hebben we na acht jaar trouwe inzet, afscheid genomen van de zeer gewaardeerde leden Nicolette van de Ploeg en Saskia van der Wouden. Met Laura van Goor en Carin Biesterbosch zijn er weer twee goede nieuwe leden toegetreden tot de raad van toezicht.

De uitkomsten van een aantal onderzoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hebben het afgelopen jaar extra aandacht gevraagd van zowel de raad van bestuur en de raad van toezicht. Het bewaken en borgen van de kwaliteit van zorg en het toepassen van de regelgeving binnen Emergis, vragen om de nodige aandacht van personeel en organisatie. De commissie Zorg en Kwaliteit van de raad van toezicht heeft in 2018 haar vergaderfrequentie verhoogd om toe te zien op een goede opvolging van de aanbevelingen van de IGJ binnen Emergis.

Op een aantal terreinen is er het afgelopen jaar duidelijk vooruitgang geboekt. Zo vervult het Veiligheidsloket binnen Emergis inmiddels een belangrijke en onmisbare functie. Bij calamiteiten weet iedereen binnen de organisatie deze 24 uur per dag beschikbare voorziening te vinden.

De voor Emergis zo belangrijke A-opleiding voor psychiaters is ook steeds meer in zicht gekomen. De verwachting is dat deze in 2020 van start kan gaan.

De samenwerking met de gemeenten op het gebied van jeugdbeleid en beschermd wonen is het afgelopen jaar sterk verbeterd. Met de nieuw aangetreden wethouders zijn goede relaties opgebouwd.

We kijken als raad van toezicht terug op 2018 als een jaar waarin goed is samengewerkt met alle betrokkenen en belanghebbenden rond Emergis, in het bijzonder de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad, medewerkers, management en raad van bestuur. Maar ook met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de gemeentelijke partners, de verzekeraars en de Rabobank. Wij weten als Emergis dat we de steun en inzet van anderen hard nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen. Op deze plaats willen wij iedereen daarvoor ook bedanken.

Ad Koppejan, voorzitter raad van toezicht

Samenstelling raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat uit natuurlijke personen, in aantal tenminste vijf en ten hoogste negen leden. In 2018 zijn twee leden afgetreden, te weten Nicolette van der Ploeg (vice-voorzitter) en Saskia van der Wouden (lid). Beiden hebben twee ambtstermijnen volbracht en waren niet herbenoembaar. Voor de werving van twee nieuwe leden, waarvan één op bindende voordracht van de centrale cliëntenraad, heeft de raad van toezicht gebruik gemaakt van een extern searchbureau. Daarnaast heeft de voorzitter van de centrale cliëntenraad, op uitnodiging van de raad van toezicht, zitting genomen in de selectiecommissie. Deze commissie is diverse keren bij elkaar gekomen in het kader van de selectie en gesprekken met kandidaten. Gezocht is naar een lid met een zorginhoudelijk profiel en een lid met een profiel sociale innovatie/HRM/organisatieontwikkeling. De werving is succesvol verlopen en juni 2018 hebben Laura van Goor en Carin Biesterbosch zitting in de raad van toezicht genomen.

Samenstelling raad van toezicht incl. hoofd- en nevenfuncties per 31 december 2018

Naam	Hoofd- en nevenfuncties
Ad Koppejan <i>Voorzitter</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Eigenaar Swinth B.V en KZ-diensten B.V. en Elsen Beheer B.V. Daarnaast is Ad Koppjan geassocieerd met Berenschot <u>Nevenfunctie(s)</u> 1. Voorzitter raad van commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij Univé Zuid-Nederland in Sliedrecht. 2. Lid raad van commissarissen woningbouwcorporatie Zeeuwsland (voorheen Woonburg) in Zierikzee. 3. Voorzitter van het College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteurs- en naburige rechten in Amsterdam.
Carlo Broeren <i>Lid (tot 15 juni 2018)</i> <i>Vice-voorzitter</i> <i>(vanaf 15 juni 2018)</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Eigenaar Geesch Holding BV, interim en advies <u>Nevenfunctie(s)</u> 1. Lid raad van commissarissen Total Produce Rotterdam. 2. Algemeen Directeur van TP Haluco Holding BV 3. Advieswerkzaamheden diversen.
Paul Boomkamp <i>Lid</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Chief Financial & Risk Officer, plaatsvervangend voorzitter Executive Committee & raad van bestuur PGGM N.V. <u>Nevenfuncties</u> 1. Lid raad van advies van de Sociale Verzekeringsbank, tevens voorzitter van de IT-adviescommissie

Carla Lasonder <i>Lid</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Raad van bestuur Vivent <u>Nevenfunctie(s)</u> 1. Lid raad van toezicht Revant
Laura van Goor <i>Lid</i> <i>(vanaf 27 juni 2018)</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Psychiater, directeur behandelen zaken, projectleider Delta, onderdeel Antes <u>Nevenfunctie(s)</u> --
Carin Biesterbosch <i>Lid</i> <i>(vanaf 27 juni 2018)</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Rector het Goes Lyceum <u>Nevenfunctie(s)</u> 1. Lid van raad van commissarissen van het Omnium te Goes 2. Bestuurslid van SWMO te Goes (tot 30 december 2018)
Saskia van der Wouden <i>Lid</i> <i>(tot 15 juni 2018)</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Directeur behandelen zaken GGZ Centraal <u>Nevenfuncties</u> 1. Eigenaar SWConsultancy 2. Vice-voorzitter Vereniging Managers Zorg (VMZ).
Nicolette van der Ploeg-Hogervorst <i>Vice-voorzitter</i> <i>(tot 15 juni 2018)</i>	<u>Hoofdfunctie</u> Senior-rechter rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Middelburg <u>Nevenfuncties</u> 1. Voorzitter bestuur Vereniging Vrienden van het Zeeuws Orkest.

Rooster van aftreden per 31 december 2018

Naam	Benoemd	Herbenoemen	Aftreden
Paul Boomkamp	18-02-2013	18-02-2017	18-02-2021
Carlo Broeren	24-04-2015	24-04-2019	24-04-2023
Ad Koppejan	24-04-2015	24-04-2019	24-04-2023
Carla Lasonder	18-05-2016	18-05-2020	18-05-2024
Laura van Goor	27-06-2018	27-06-2022	27-06-2026
Carin Biesterbosch	27-06-2018	27-06-2022	27-06-2026

Vergoeding raad van toezicht

De leden van de raad van toezicht ontvangen een vergoeding gebaseerd op de adviesregeling NVTZ. Deze vergoeding wordt, in overeenstemming met de principes van de Governancecode Zorg, vastgesteld door de raad van toezicht. Vanaf 1 januari 2017 gelden de volgende jaarlijkse vergoedingen:

- Voorzitter € 15.000
- Vice-voorzitter € 12.500
- Lid € 10.000

In 2019 wordt het beloningsbeleid geëvalueerd.

Governance

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. De raad van bestuur en raad van toezicht volgen hierin de zeven principes van de Governancecode zorg. In 2018 heeft de raad van toezicht zijn toezichtvisie, toezichtkader en toetsingskader opgesteld.

Vergaderingen en besluiten

In 2018 vonden zes vergaderingen tussen de raad van toezicht en de raad van bestuur plaats. Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen nemen leden van de raad van toezicht, in afwezigheid van de raad van bestuur, de agenda door. Tijdens de vergaderingen zijn de volgende besluiten genomen en documenten goedgekeurd/vastgesteld:

- jaardocument maatschappelijke verantwoording 2017;
- jaarrekening 2017;
- begroting 2019;
- goedkeuring inschaling WNT 2018 en 2019;
- goedkeuring en vaststelling Treasury statuut;
- vaststelling reglementen commissie financiën en vastgoed (vanaf 2019 auditcommissie), commissie zorg en de remuneratiecommissie;
- vaststelling scholingsoverzicht 2017;
- vaststelling scholingsplan 2018;
- goedkeuring profielschets lid raad van toezicht;
- besluit opstarten externe procedure om te voorzien in opvolging leden raad van toezicht;
- besluit benoeming Laura van Goor en Carin Biesterbosch tot lid raad van toezicht;
- besluit benoeming Carlo Broeren tot vice-voorzitter;
- voorgenomen besluit tot herbenoeming Carlo Broeren en Ad Koppejan;
- besluit om intern toezicht op de kwaliteit van zorg vorm te geven aan de hand van de toezichtagenda die maandelijks met de commissie zorg en voorzitter raad van toezicht wordt besproken;
- accordering bestuursdeclaraties 2017;
- vaststelling toezichtvisie, toetsingskader en toezichtkader.

De bespreking van de jaarrekening vond plaats in aanwezigheid van de externe accountant.

De raad van toezicht heeft besloten jaarlijks elke vergadering tijd aan een zorginhoudelijk onderwerp te besteden of een ander onderwerp dat van belang is voor Emergis en daarbij een gast uit te nodigen. Doel van deze gastoptredens is een inhoudelijke verdieping voor de raad van toezicht in het kader van permanente educatie. De gasten kunnen zowel medewerkers van Emergis zijn als ook externen die een relatie hebben met Emergis. Zo zijn in 2018 de volgende onderwerpen aan bod geweest:

- personeel en organisatie;
- horizontaal toezicht;
- wonen, sociaal domein en forensische zorg;
- veiligheid en inzet veiligheidsloket;
- Top GGZ eetstoornissen.

Commissies

Commissie financiën en vastgoed (vanaf 2019 auditcommissie)

De commissie financiën en vastgoed heeft drie keer vergaderd. De commissie bespreekt onder andere de jaarrekening, de begroting, het verslag van de externe accountant, liquiditeitsprognoses/treasury, contractering zorgverzekeraars, managementrapportages, ICT-zaken, het strategisch vastgoedplan en de bouwplannen voor de komende periode. De commissie legt haar besluiten als advies voor aan de raad van toezicht.

Leden: Paul Boomkamp en Carlo Broeren.

Commissie zorg

De commissie zorg is twee keer bijeen geweest. De commissie besprak in 2018 onder andere de voortgang integraal veiligheidsbeleid, de stand van zaken CQ-Index/ROM en Argus, de tussentijdse voortgangsrapportage RvB-JGJ (toezichtagenda), de ontwikkelingen A-opleiding, de ontwikkelingen crisisdienst en SPOR. De commissie legt haar besluiten als advies voor aan de raad van toezicht.

Leden: Laura van Goor (vanaf 27 juni 2018), Saskia van der Wouden (tot 15 juni 2018) en Carla Lasonder (voorzitter commissie).

Commissie remuneratie

De commissie remuneratie is in 2018 twee keer bij elkaar geweest. Gesproken is onder andere over scholing leden raad van toezicht, terugkoppeling functioneringsgesprekken raad van toezicht en raad van bestuur, procedure opvolging lid raad van bestuur, opstellen toezichtvisie, -kader en toetsingskader, rooster van aftreden, het programma NVTZ Goed Toezicht. De commissie heeft in juni en december evaluatie-/functioneringsgesprekken met de leden van de raad van bestuur gevoerd. In januari 2018 heeft het tweede evaluatie-/functioneringsgesprek 2017 met Paul de Schipper plaatsgevonden en een evaluatiegesprek met vertrekkend lid raad van bestuur, Rick Mentjox. De commissie legt haar besluiten als advies voor aan de raad van toezicht.

Leden: Carin Biesterbosch (vanaf 27 juni 2018, voorzitter), Nicolette van der Ploeg (tot 15 juni 2018) en Ad Koppejan.

Kwaliteitszetel centrale cliëntenraad

De kwaliteitszetel centrale cliëntenraad was tot 15 juni 2018 belegd bij Saskia van der Wouden, lid raad van toezicht. Vanaf 27 juni 2018 is deze zetel belegd bij Laura van Goor, lid raad van toezicht.

Ontwikkeling

Studiemiddag raad van toezicht

De studiemiddag is benut om uitgebreid stil te staan bij de wijze waarop de raad van toezicht, het intern toezicht op de kwaliteit van zorg beter vorm kan geven. Dit naar aanleiding van de kritische rapportages van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Zelfevaluatie

Op 7 november 2018 heeft onder leiding van Sylvia Kreijenbroek de zelfevaluatie van de raad van toezicht plaatsgevonden. Hieruit zijn de volgende leerpunten gekomen:

1. Open gesprek aangaan op relevante thema's en goed doorvragen om zo argumenten en motivatie kritisch met elkaar te onderzoeken.
2. Kracht van de samenwerking is het zoeken van praktische oplossingen, daarnaast kunnen raad van toezicht en raad van bestuur meer aandacht besteden aan het maken van meer fundamentele analyses vanuit een strategische of meer systemische invalshoek.
3. Meer aandacht voor borging en verankering van beleid en gemaakte afspraken.
4. De monitoring van de strategische koers inbedden in het toezichtproces. Periodiek tegen het licht houden van de strategie op bereikte resultaten, effectiviteit om zo te voorkomen dat "hier en nu" het gesprek binnen de raad van toezicht te veel domineert.

Deze leerpunten staan ook vermeld in het programma Goed Toezicht op de website van de NVTZ.

Werkbezoek

De leden van de raad van toezicht hebben per tweetal een werkbezoek gebracht aan de IHT-teams (Intensive Home Treatment) in de regio's Oosterschelde, Walcheren en Zeeuws-Vlaanderen. Samen met de hulpverlener hebben zij enkele huisbezoeken afgelegd. De leden van de raad van toezicht hebben het werkbezoek als uiterst nuttig ervaren en kijken uit naar een volgend werkbezoek.

Contacten met verschillende belanghebbenden

Vanuit de raad van toezicht zijn in 2018 gesprekken gevoerd met en vergaderingen bijgewoond van verschillende belanghebbenden, waaronder de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en bestuurlijke vertegenwoordigers van gemeenten.

Bijlage 4 Jaarverslag 2018 – Centrale cliëntenraad

De cliënt en zijn (of haar) directe omgeving staan voorop in de visie van Emergis. Dit draagt Emergis eerst en vooral uit in de directe inbreng en betrokkenheid die de cliënt heeft in zijn behandeling en behandelplan. Ook de familie krijgt daar in toenemende mate een plek in. Daarnaast hecht Emergis veel belang aan de medezeggenschap van cliënten, conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Emergis heeft daartoe de centrale cliëntenraad Emergis (CCE) ingesteld met daaronder diverse locatieraden. Daarnaast vindt er regelmatig overleg plaats tussen de raad van bestuur en het Zeeuws Platform ggz, een platform waarin familie- en cliëntenorganisaties zijn vertegenwoordigd.

Samenstelling

In 2018 bestond de CCE wisselend uit zes tot acht leden. Er is eind van het jaar een wisseling geweest in het voorzitterschap. De voormalige voorzitter Jolanda Bolding heeft haar werkzaamheden neergelegd. Onze voormalige vice-voorzitter Elwin Strookappe heeft het voorzitterschap overgenomen. Vice-voorzitter is geworden Brigitte Boerman. De functie van secretaris is gelijk gebleven en wordt vervuld door Pieter Mesu. De raad wordt ondersteund door een onafhankelijke ondersteuner Cristel van Koetsveld. Er zijn ook nog diverse locatieraden bij Emergis op de beschermende woonvormen en de werkleerbedrijven. Deze worden ondersteund door medewerkers van Emergis. Deze locatieraden kunnen voor vragen altijd terecht bij de CCE. Over onderwerpen waarover binnen de CCE onvoldoende expertise aanwezig is, kan de CCE een beroep doen op deskundigheid binnen de organisatie. Daarnaast zoekt de CCE waar nodig zelf contact met externe deskundigen. De CCE heeft een lidmaatschap bij het LOC Zeggenschap in Zorg. In 2018 heeft de CCE regelmatig de deskundigheid van deze organisatie ingeroepen.

Begroting

In 2018 beschikte de CCE over een budget van € 35.000 en de locatieraad Kloetinge over een budget van € 5.000. Voor 2019 is de begroting van zowel de CCE als de locatieraad ongewijzigd.

Uitgebrachte adviezen

De CCE heeft, conform de WMCZ, het afgelopen jaar de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Onderwerp	Advies
Pilot veilige zorg	positief advies
Pilot flexibele voorziening West Zeeuws-Vlaanderen	positief advies
Vervreemden aandelen DWZ aan REACT	positief advies
Klachtencommissie cliënten en familie	positief advies
Waarnemend teamleider MC2	positief advies
Leidinggevende structuur Kind en Jeugd	positief advies
Gasten-clënten WIFI voorzien van pre-shared key en extra beveiliging	positief advies
Pilot autorisatie behandelrelatie ambulant team Oosterschelde	positief advies
Intentieverklaring horizontaal toezicht	positief advies
Herstelacademie nieuwe stijl	negatief advies
Teamleiders verslavingszorg	positief advies
Kandidaat raad van toezicht op bindende voordracht CCE	positief advies
Psychiater crisisdienst buiten kantoor tijden	positief advies
Sluiting klinische units Amares & samenvoegen JOB en kinderafdeling.	positief advies
Verbouw-verhuizing Ithaka ambulant	positief advies
Implementatie polikliniek autismespectrumstoornissen (ASS)	positief advies
Pilot herstelacademie nieuwe stijl	positief advies

Teamleider klinische behandeling specialistische voortgezet	positief advies
Sluiting herstelacademie en onderbrengen cursussen	positief advies
Opzeggen franchiseovereenkomst Indigo Service Organisatie	positief advies
Samenvoegen F-ACT teams Goes en de Bevelanden	positief advies
Aansturing basis GGZ behandeling volwassenen	positief advies
Benoeming dhr. Van Winckel als lid klachtencommissie cliënten en familie	positief advies
Permanente invulling veiligheidsloket	positief advies
Begroting 2019	positief advies

Dit jaar zijn er ook weer diverse adviescommissies geweest. De CCE heeft deelgenomen aan de commissies van managers, teamleiders, de directeur zorg en de geneesheer-directeur. Daarnaast is er een uitgebreid traject geweest naar twee nieuwe leden van de raad van toezicht. De CCE heeft vanaf het maken van de profielschets tot de adviescommissie deelgenomen aan dit traject.

Vergaderingen

De CCE vergadert iedere twee weken met uitzondering van de zomer- en kerstvakantie. In 2018 zijn er in totaal 22 vergaderingen geweest. Tijdens de vergaderingen zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Zorgverzekeraars
- Veiligheidsloket
- Herstelacademie
- Leefgeld
- Ergotherapie
- Basis GGZ
- Indigo
- Ervaringswerk
- Arbeidsconsulent
- Rookbeleid
- Crisiskaart
- Alcoholvrij bier

In overleg is vastgesteld dat de CCE vijf keer per jaar vergadert met de raad van bestuur. Tijdens twee vergaderingen is de raad van toezicht aanwezig. Dit is in het voor- en najaar. De agenda van de vergadering wordt via mailwisseling opgesteld. Naast de reguliere vergaderingen met de raad van bestuur zijn er informele overleggen geweest.

Overige activiteiten

Naast de vergaderingen heeft de CCE nog overige activiteiten. De leden bezoeken verschillende bijeenkomsten en houden werkbezoeken zowel binnen als buiten Emergis. Daarnaast wordt deelgenomen aan diverse werkgroepen. Enkele voorbeelden waar zij het afgelopen jaar aan deel hebben genomen:

- Redactie spreekbuis
- Stuurgroep kwaliteit & veiligheid
- Symposium psychose
- Zeeland zonder zelfmoord
- Bijeenkomsten gemeente Schouwen-Duiveland over destigmatisering en ervaringsdeskundigheid
- ZPGGZ
- Klankbordgroep BW Zeeland
- Overleggen zorgverzekeraars
- Werkgroep Herstel voor iedereen

Bijlage 5 Jaarverslag 2018 – Familieraad

Samenstelling familieraad

In 2018 is de samenstelling van de raad gewijzigd. De raad is van zeven naar zes leden gegaan. Er zijn kennismakingen geweest met nieuwe geïnteresseerde mensen, maar helaas zijn daar geen geschikte kandidaten uit voort gekomen. In 2019 zal de zoektocht naar nieuwe leden voortgezet worden.

Naam	Functie
Jan-Willem Gouw	voorzitter
Lydia de Raad	vice-voorzitter
Joke Rouw	lid
Els van Zwieten	lid
Arja Boogaard	lid
Rian Coumou	lid

Vanaf 1 januari 2014 wordt de familieraad ondersteund door Ruth van Daalen die het secretariaat van de raad voert. In december 2018 is de laatste vergadering geweest waar Ruth van Daalen bij aanwezig is geweest. Zij legt haar werkzaamheden als secretaresse voor de raad neer. Sinds september 2016 is Cristel van Koetsveld ondersteuner van de familieraad. Zij zal per januari 2019 ook de secretariële taken van de raad bij haar werkzaamheden voegen.

Activiteiten

De familieraad komt één keer per maand bij elkaar, met uitzondering van de maanden juli, augustus en december. Er wordt vergaderd op donderdagochtend. In 2018 zijn er in totaal acht vergaderingen geweest. Tijdens deze vergaderingen worden onder andere adviesaanvragen besproken en zaken die spelen die betrekking hebben op de familieraad, zowel binnen als buiten Emergis. Daarnaast bezoeken leden regelmatig bijeenkomsten of hebben zij afspraken buiten de vergadering. Intern kan gedacht worden aan het bijwonen van familiedagen en extern een werkgroep over beschermd wonen. De familieraad heeft in 2018 geen zitting gehad in het Zeeuws Platform GGZ.

Gasten

Om goed geïnformeerd te blijven over de ontwikkelingen bij Emergis ontvangt de familieraad in elke vergadering gasten op uitnodiging. Het betreft daarbij veelal managers van de zorgonderdelen bij Emergis. Daarnaast kunnen er ook gasten van buiten Emergis uitgenodigd worden. De familieraad voerde in 2018 verschillende keren overleg met de raad van bestuur over lopende en toekomstige ontwikkelingen. In 2018 werd één keer gesproken met de familievertrouwenspersoon.

Werkbezoeken

De familieraad heeft in 2018 bij Emergis de familiekamer bezichtigd. Werkbezoeken dienen om zicht te krijgen op de uitoefening van bepaalde activiteiten binnen de instelling en om in gesprek te gaan over het familiebeleid.

Medezeggenschapstaak

De familieraad kan over alle zaken gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. In 2018 zijn er alleen gevraagde adviezen uitgebracht. Deze waren allen positief. Het gaat om de volgende onderwerpen:

- Leidinggevende structuur Kind&Jeugd
- Samenstelling klachtencommissie cliënten en familie
- Waarnemend teamleider MC II
- Hestelacademie nieuwe stijl

- Inzet psychiater tijdens crisisdienst buiten kantoortijden
- Implementatie polikliniek autismespectrumstoornissen
- Sluiting klinische units Amares en samenvoegen JOB & Kinderafdeling
- Teamleiders verslavingszorg
- Aansturing basis ggz behandeling volwassenen
- Opzeggen franchiseovereenkomst Indigo Service Organisatie
- Samenvoegen F-ACT Goes en de Bevelanden
- Teamleider klinische behandeling specialistisch voortgezet
- Teamleider maatschappelijke justitiële dienstverlening
- Permanente invulling veiligheidsloket.

Bijlage 6 Jaarverslag 2018 – Ondernemingsraad

De medezeggenschap van de medewerkers is ondergebracht bij de ondernemingsraad van Emergis. Conform de Wet op de Ondernemingsraden worden advies- en instemmingprocedures behandeld en informatie uitgewisseld over sociaal en financieel beleid tussen de raad van bestuur en ondernemingsraad. De raad van bestuur of de ondernemingsraad draagt onderwerpen aan.

Samenstelling en structuur

De ondernemingsraad bestaat uit dertien leden en werkt volgens het principe 'Beleid Maken We Samen' (BMWS). In het kort wil BMWS zeggen dat medewerkers en ondernemingsraad eerder betrokken worden bij het maken van beleid. Uiteindelijk zou het zo moeten worden dat bestuurder en medewerkers samen het beleid maken en dat de ondernemingsraad alleen nog een toetsende rol heeft.

Naam	Functie
Anne Rietveld	voorzitter
Lieve Cooreman	lid dagelijks bestuur en plaatsvervangend voorzitter per 1 juli 2018
Krisja Corstens	lid dagelijks bestuur sinds 1 juli 2018
Rob Coppoolse	lid
Heleen Holster	lid
Chester Leenhouts	lid
Maarten Draijer	lid
Peter de Wilde	lid
Frank Beerens	lid
Masha Melse	lid
Annelien Boutens	lid vanaf 1 juli 2018
Chris Gielliet	lid vanaf 1 december 2018
Marit van Schubert	lid vanaf 1 december 2018
Rosa Salvia	lid tot 1 juli 2018
Freek Sikkema	lid tot 1 december 2018
Margitta Rodrigues das Chagas	ambtelijk secretaris

De ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en heeft uit zijn midden een dagelijks bestuur gekozen. De ondernemingsraad draagt zorg voor de eigen scholing en maakt in toenemende mate gebruik van deskundigheid binnen de organisatie. Voorts benut de raad media als digitale nieuwsbrieven voor de contacten over en weer met de achterban. Wij verwijzen voor meer informatie graag naar onze pagina en ons archief op Sonar. In de nieuwsbrieven vindt u alle relevante informatie van het afgelopen jaar.

Vergaderingen

In 2018 heeft de ondernemingsraad eenentwintig keer onderling vergaderd en zijn er zeven overlegvergaderingen geweest met de bestuurder waarvan twee in aanwezigheid van de raad van toezicht. Daarnaast kwam het dagelijks bestuur bijna wekelijks samen en zijn er gedurende het jaar tien geplande informeel overleggen tussen bestuurder en dagelijks bestuur geweest. In de overlegvergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken:

Adviesprocedures	Instemmingsprocedures
Wijz. aansturing leidinggevende structuur OP	Uniformering opzegtermijnen
Verbouw_bouw_sloop kliniek K&J	Mobile Device Management
Vervreemden aandelen DWZ aan React	Beveiliging WIFI
Benoeming functionaris gegevens bescherming	Handreiking Sociale Media
Leidinggevende structuur K&J	Herziene regeling nevenactiviteiten
Waarnemend teamleider MC II	Regeling vergoeding crisisdienst psychiaters
Herstelacademie nieuwe stijl	Opleidingsjaarplan 2018
Inzet 1 psychiater crisisdienst buiten kantoor tijd	Beleidskader verpleegtechnische- voorbeh.- risicovolle handelingen
Herordening pers. bezetting K&J	Camera's MER en Datacenter
Teamleiders VZ - opheffen teamcoach	Scholingsplan ervaringswerkers
Implementatie poli ASS	Bewaartermijnen personeelsgegevens
Sluiting klinische units Amares/ samenvoegen JOB en kinderafdeling	Arbopreventiebeleid - benoemen Arbopreventiemedewerker
Aansturing basis ggz volwassenen	Aanpassing reglement IBC
Opzeggen franchiseovereenkomst Indigo Service Organisatie	Regeling vergoeding bereikbaarheids- dienst Geneesheer-directeur
Opheffen PZT functie Oosterschelde en Walcheren	Wijziging roosteren medewerkers technische dienst
Preventie naar manager SD/FZ	Strategische opleidingsplan 2019- 2021
Samenvoegen F-act Goes en Bevelanden	Verplichte vrije dagen 2019
Teamleider klinische behandeling specialistisch voortgezet	
Teamleider MJD	
Permanente invulling Veiligheidsloket	
Onderbrengen basis ggz K&J bij K&J	
Onderbrengen salarisadministratie bij P&O	
Evaluatie -voortzetten arbeidsmarkttoeslag-vestigingspremie	

Bijlage 7 Afkortingen jaardocument

Afktoring	Betekenis
ADRZ	Admiraal de Ruyter ziekenhuis
AKWA	Alliantie kwaliteit in de ggz
AP	Autoriteit persoonsgegevens
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BMWS	Beleid maken we samen
bGGZ	Basis geestelijke gezondheidszorg
Bopz	Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
BV	Besloten vennootschap
BW	Beschermende woonvorm
CCAF-normen	Centrum certificering ACT en FACT-normen
CCE	Centrale cliëntenraad
CQI	Consumer quality index
d.d.	De dato
DWZ	Demontage werkplaats Zeeland
EBK's	Extra beveiligde kamers
EPD	Elektronisch patiëntendossier
FACT	Flexible assertive community treatment
FTE	Fulltime-equivalent
FVP	Familievertrouwenspersoon
FZ	Forensische zorg
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
HIC	High en intensive care
HKZ	Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector
IBC	Interne bezwaren commissie
IC	Intensive care
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IGGZ	Intensieve geestelijke gezondheidszorg
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
IHT	Intensive home treatment
ISO	Internationale organisatie voor standaardisatie
IZZ	IZZ Zorgverzekering
JOB	Jeugd observatie en behandeling
K&J	Kind & jeugd
LSFVP	Landelijke stichting familievertrouwenspersoon
MC II	Medium care II
MER	Main equipment room
MJD	Maatschappelijke justitiële dienstverlening
NEN	Nederlandse normalisatie instituut
NIAZ	Nederlands instituut voor accreditatie in de zorg
NVTZ	Nederlandse vereniging van toezichthouders in zorg en welzijn
NVZD	Vereniging van directeurs van instellingen in de gezondheidszorg
NZa	Nederlandse zorgautoriteit
o.a.	Onder andere(n)
P&O	Personeel & organisatie
PNIL	Personeel niet in loondienst

PRISMA	Prevention and recovery system for monitoring and analysis
PVP	Patiëntenvertrouwenspersoon
PZT	Psychiatrische zorg in de thuissituatie
ROM	Routine outcome monitoring
ROPI-R	Recovery oriented practices index - revised
SBG	Stichting benchmark ggz
SD	Sociaal domein
sGGZ	Specialistisch geestelijke gezondheidszorg
SMWO	Stichting maatschappelijk werk en welzijn Oosterschelderegio
SPOR	Spoedeisende psychiatrische onderzoeksruimte
SROI	Social return on investment
STIP	Standaard in de praktijk
Supranet GGZ	Suïcidepreventie actienetwerk voor de ggz
VIM	Veilig incidenten melden
VMS	Veiligheidsmanagementsysteem
VMZ	Vereniging managers zorg
VPT	Volledig pakket thuis
VZ	Verslavingszorg
WIFI	Wireless fidelity
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
WMCZ	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
WOR	Wet op de ondernemingsraden
ZPGGZ	Zeeuws platform ggz

Bijlage 8 Jaarrekening