

2022

BESTUURSVERSLAG EMERGIS



2022

BESTUURSVERSLAG EMERGIS

publieksversie

Datum: 3 mei 2023

Opsteller: werkgroep bestuursverslag



**EEN GOEDE
MENTALE
GEZONDHEID
IS VAN
IEDEREEN**

Inhoud

Emergis

- 6 1.1. Missie
- 7 1.2 Werkgebied en kernactiviteiten
- 8 1.3 Organisatiestructuur

Strategie en organisatie

- 11 2.1 Strategische koers
- 11 2.2 Connect, dream, green
- 12 2.3 Ontwikkelplan 2022-2024
- 12 2.4 Structuur
- 12 2.5 Cultuur

Connect, dream, green

- 15 3 Connect
- 20 4 Dream
- 23 5 Green

Kwaliteit & veiligheid

- 28 6.1 Veilig incidenten melden (VIM)
- 28 6.2 Certificering en audits
- 29 6.3 Klanttevredenheid
- 29 6.4 Meldingen informatieveiligheid

Financiële ontwikkelingen

- 33 Financiële ratio's

Governance

- 35 8.1 Raad van bestuur
- 36 8.2 Strategisch team
- 38 8.3 Ondernemingsraad
- 39 8.4 Centrale cliëntenraad Emergis
- 43 8.5 Familieraad
- 44 8.6 Raad van toezicht
- 51 8.7 Klachtencommissie Wkkgz
- 52 8.8 Regionale klachtencommissie
Wvggz Zeeland
- 52 8.9 Klachtenfunctionaris

1 Emergis



Onze strategische koers



1.1 Missie

Wij gaan voor een gezonde, mentaal veerkrachtige, inclusieve samenleving waarin iedereen welkom is en mee kan doen! Dit doen we door samen met anderen een maatschappelijke beweging te vormen waarin we gezamenlijk werken aan een goede mentale gezondheid van alle mensen in Zeeland én door ons eigen werk goed te doen en daar steeds beter in te worden.

We werken structureel aan vier doelstellingen die elkaar zo veel mogelijk positief beïnvloeden. We willen de mentale gezondheid van inwoners van Zeeland verbeteren, de ervaren kwaliteit van zorg optimaliseren, de tevredenheid van onze medewerkers verhogen én de kosten binnen de perken houden.

Quadruple aim



Missie
Samen werken
aan een goede
mentale gezondheid
van alle mensen
in Zeeland



1.2 Werkgebied en kernactiviteiten

Emergis heeft een breed en geïntegreerd aanbod. In elke regio - Zeeuws-Vlaanderen, Walcheren en Oosterschelderegio - bieden we ambulante reguliere zorg in de basis ggz en (hoog)specialistische ggz in de vorm van ambulante behandeling en deeltijdbehandeling. Daarnaast biedt Emergis Zeelandbreed intensieve ambulante ggz zoals FACT, IHT, en 24/7 crisiszorg en forensische zorg. Ten slotte hebben we een divers aanbod van outreachende en preventieactiviteiten en zetten we ons in op het gebied van maatschappelijke justitiële dienstverlening, verslavingsreclassering, werkleerbedrijven, maatschappelijke opvang, huiselijk en seksueel geweld en begeleid en beschermd wonen.

Centraal in Kloetinge bieden we daarnaast klinische opnames voor korte of langere tijd voor jeugd, volwassenen of ouderen. In Kloetinge vind je onze ambulante en klinische eetstoornissenzorg voor jong en oud. Deze zorg is in samenwerking met de Parnassia Groep TOPGGz-gecertificeerd. Een volledig overzicht van ons zorgaanbod en onze locaties is te vinden op www.emergis.nl.



1.3 Organisatiestructuur

Emergis is een stichting die op 31 december 2022 één dochtermaatschappij had, te weten Emergis-Lucertis kinder- en jeugdpsychiatrie B.V. (50% Emergis/50% Lucertis). Emergis bestaat uit drie divisies waaronder de verschillende zorgonderdelen vallen. De drie divisies worden aangestuurd door een directie. De verschillende zorgonderdelen en diensten worden aangestuurd door managers en teamleiders die verantwoording afleggen aan de directie. De directie vormt samen met de raad van bestuur, een geneesheer-directeur en de managers van de diensten het strategisch team. Het college van geneesheer-directeuren is aangewezen door en in dienst van Emergis en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg. Een actueel organogram is te vinden op de website van Emergis.



Kerncijfers Emergis

Meer informatie over P&O kerncijfers vind je op pagina 17 en 18!

FTE

185,92

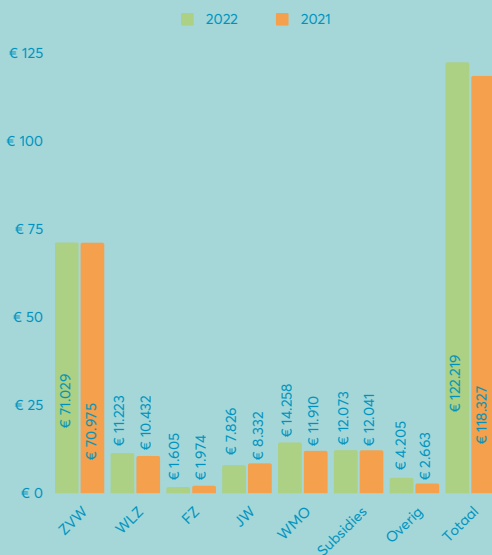
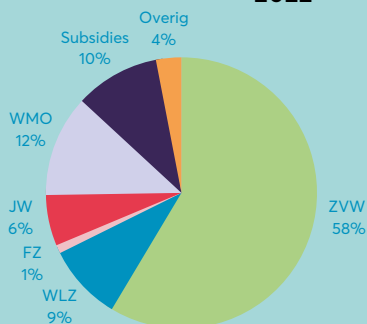
108,11

173,44

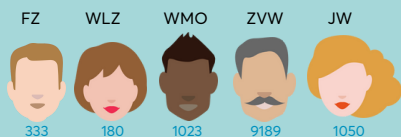
611,46

In deze grafiek vind je de type opbrengsten x €1000.

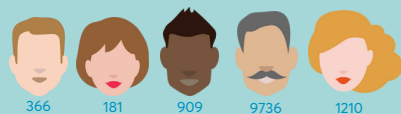
2022



2022

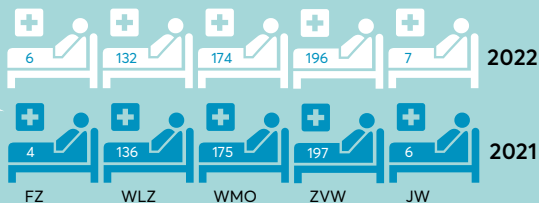


2021



Aantal cliënten in het jaar per financieringsstroom.

De gemiddelde bedbezetting per financieringsstroom.



2

Strategie en organisatie



Een goede
mentale
gezondheid
is van
iedereen

2.1 Strategische koers

Bij Emergis was er al langer een verlangen om te komen tot een strategisch meerjarenplan dat helderheid en duidelijkheid verschaft over wie we zijn, wat onze ambities zijn en hoe we daaraan met elkaar de komende jaren in gezamenlijkheid kunnen werken om deze te realiseren.

Een strategische koers is van ons allemaal. Herkenbaar, ambitieus en inspirerend. Om die reden hebben wij bij het opstellen van de strategische koers medezeggenschapsraden, vakgroepen, cliënten, hun familie/naasten en onze samenwerkingspartners gevraagd mee te denken en input hiervoor te leveren.

In mei 2022 hebben wij met trots onze strategische koers 2022-2026 'een goede mentale gezondheid is van iedereen' gelanceerd. De koers geeft ons handvatten, duidelijkheid en rust door te weten waar we naar toe gaan en waar we voor staan. De komst van de koers heeft er in 2022 voor gezorgd dat ook strategische plannen voor bijvoorbeeld ICT, vastgoed en PO&O zijn geactualiseerd.

2.2 Connect - dream - green

Via menselijke relaties verleggen we samen grenzen op weg naar een gezonde toekomst!

Menselijke relaties

Wij zijn expert in menselijk contact, juist ook in moeilijke tijden en complexe situaties; in onze behandeling en begeleiding én in het contact met onze samenwerkingspartners. We geloven in sociale interacties waarin mensen de vrijheid hebben om te doen wat passend is. Essentiële ingrediënten zijn verdieping, eigenheid, speelsheid en compassie.

Samen grenzen verleggen

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners kunnen we grenzen verleggen, bergen verzetten en op plekken komen waar we voorheen niet kwamen. Iedereen kan en weet weer iets anders. En, als het lijkt alsof er niets meer mogelijk is, vinden we samen toch weer een opening, een kans of een stap vooruit. Hoe klein ook.

Gezonde toekomst

Een gezonde toekomst is een duurzame toekomst, waarin mens en natuur optimaal tot hun recht komen. In alles wat we doen, richten we ons op wat goed is voor morgen. Immers, alles wat we vandaag doen, heeft invloed op de toekomst.



2.3 Ontwikkelplan 2022-2024

Onze strategische koers is het hoofdplan voor de komende jaren. Eind 2022 is ons eerste ontwikkelplan over de periode 2022-2024 gereed gekomen. Met dit plan concretiseren we wat we hebben beschreven in de koers. In het ontwikkelplan hebben we de ontwikkelthema's beschreven die wij de komende twee jaar gaan oppakken. Een ontwikkelthema is de eerste vervolgstap en nadere uitwerking in het concretiseren en vertalen van de strategische koers. Met de ontwikkelthema's wordt de richting van de strategische koers ingericht. In het jaarplan vindt vervolgens verdere verfijning plaats. Ontwikkelthema's zijn essentieel als leidraad, gaan over het collectief, zijn overstijgend, substantieel als inhaalmanoeuvre en zijn innovatie- en veranderkrachtig.

2.4 Structuur

Sinds mei 2021 is een nieuwe overlegstructuur ingezet en werken raad van bestuur, directeuren en managers conform deze structuur. Want verder bouwen aan een bestendige, flexibele en mentaal gezonde organisatie, vraagt ook een passende (overleg)structuur, waarbij persoonlijk leiderschap en samenwerking over organisatieonderdelen heen belangrijke uitgangspunten zijn. Wij hebben onze structuur dusdanig ingericht om ervoor te zorgen dat medewerkers zich op alle niveaus in de organisatie eigenaar gaan voelen van de ambities van de organisatie, waarbij we gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het realiseren van onze doelstellingen. Met de verdere vertaling binnen de divisies gaan we in 2023 aan de slag. Dit vraagt een actieve houding en rol van ons allemaal. De driehoeken van verantwoordelijke relaties ondersteunen ons bij de nieuwe verantwoordelijkheidsverdeling. Het leidt tot duidelijkheid over ieder zijn rol, met inzet van de eigen kwaliteit, vanuit de juiste verantwoordelijkheid en het vooraf helder krijgen van het resultaat.

2.5 Cultuur

De strategische koers is ambitieus, ontwikkelingen binnen de zorg volgen elkaar snel op en personeelskrapte wordt de komende jaren niet minder. De zorg van nu is niet de zorg van morgen. Om onze missie nu en in de toekomst waar te kunnen maken, vraagt dit van ons allen een grote veranderbereidheid, zowel in het werk als qua cultuur.

Ondersteund door de strategische koers en het werken in driehoeken hebben we eind 2021 en geheel 2022 ingezet op een cultuurtraject met ons leidinggevend kader (raad van bestuur, directeuren, managers diensten en managers zorg). Als leidinggevend kader hebben we onszelf uitgedaagd op de volgende waarden: duidelijkheid, vertrouwen en verbondenheid. Samen het cultuurtraject doorlopen, heeft gezorgd voor meer verbondenheid, elkaar leren kennen en elkaar weten te vinden. We gaan met elkaar voor actief en concreet op orde brengen van de cultuur in alle lagen van de organisatie. We laten hierin voorbeeldgedrag zien (noemen, zien en eigenaarschap). In de strategische koers hebben we met elkaar leidende principes afgesproken. Deze geven richting en gelden voor ons allemaal.

Digitale cultuur

We hebben op het gebied van digitale zorg een grote uitdaging. Waar we in Covid tijd een toename van digitale zorg zagen, is dit in 2022 teruggelopen en bijna weer op gelijk niveau gekomen als voor Covid. Ook digitale zorg vraagt een cultuur om dit waar te maken. Daarom blijven we onze digitale cultuur door ontwikkelen en besteden we blijvend aandacht aan kennis en vaardigheden in het werken met eHealth, domotica, robotica, e.d. Het werkplezier en de voordelen die daarbij horen, gaan helpen om naar de gewenste digitale cultuur toe te groeien.

Zichtbaarheid

Om de strategische koers systematisch, consistent en steeds weer opnieuw onder de aandacht te hebben van onze medewerkers, nieuwe medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners, heeft het strategische team, bestaande uit raad van bestuur, directeuren en managers diensten, verschillende acties ondernomen. Een greep hier uit: Gerco en Sabien hebben diverse werkbezoeken afgelegd en op verschillende afdelingen meegewerkt. Beide presenteerden meerdere keren het videojournaal om onze medewerkers te informeren over belangrijke ontwikkelingen binnen en buiten Emergis. Bij (online) bijpraatsessies in de regio's praatte leden van het strategisch team geïnteresseerden bij over onder meer de strategische koers in relatie tot het Integraal Zorg Akkoord. Via webinars namen we collega's mee in de ambities met betrekking tot digitalisering, met meerdere beleidsochtenden zochten we samen met alle leidinggevendenden de verdieping op en nieuwe medewerkers maakten kennis met de strategische koers tijdens de maandelijkse introductiebijeenkomsten. Tot slot maakte team communicatie verhalen met medewerkers, cliënten, naasten en/of belangrijke partners over actuele onderwerpen. Uiteraard zorgden ze voor een link met de strategische koers. De verhalen plaatsten we op Sonar en – indien geschikt – op onze eigen externe kanalen zoals social media. In 2023 wordt aan dit programma een vervolg gegeven en verder uitgebreid.

Media

In 2022 is Emergis meerdere malen in het nieuws gekomen. Door ons eigen nieuws te maken en door te blijven investeren in goede contacten met de media proberen we zo veel mogelijk regie te houden op onze reputatie. Ook in 2023 zetten we deze strategie voort.



3

Connect

mijn
ver
haal

3 Connect

Wij zijn expert in menselijk contact, juist ook in moeilijke tijden en complexe situaties; in onze behandeling en begeleiding én in het contact met onze samenwerkingspartners. We geloven in sociale interacties waarin mensen de vrijheid hebben om te doen wat passend is. Essentiële ingrediënten zijn verdieping, eigenheid, speelsheid en compassie.



Positieve gezondheid



Werken met plezier



Samen aan de slag

Positieve gezondheid

In 2022 hebben wij als Emergis het gedachtegoed van positieve gezondheid (Machteld Huber) omarmt. We hebben daarmee een start gemaakt met ons doel om positieve gezondheid te implementeren als leidende visie op gezondheid en werkmethodiek binnen Emergis. Positieve Gezondheid geeft richting aan onze visie op behandelen en begeleiden en hoe we naar gezondheid van mensen kijken (medewerkers en cliënten/klanten). Een betekenisvol en zinvol leven, kwaliteit van leven, participatie, veerkracht en eigen regie staan hierbij centraal. Het is een langlopend traject tot circa 2030. In 2022 is gestart met de scholing van onze medewerkers. Deze medewerkers treden op als ambassadeurs van positieve gezondheid. Zij stimuleren hun teams om met positieve gezondheid aan de slag te gaan. Daarnaast is gestart met een campagne over positieve gezondheid door middel van filmpjes, interviews en het delen van succes verhalen. In 2023 wordt verder ingezet op scholing en gaat onze afdeling personeel, organisatie en opleiding (PO&O) positieve gezondheid verwerken in het jaargesprek en het verzuimbeleid.

Werken met plezier

In 2022 heeft onze afdeling PO&O de meerjarenstrategie van PO&O geactualiseerd in lijn met de strategische koers. De komende jaren (2022-2026) zetten we met name in op:

- Personeelsplanning
- Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en veiligheid
- Leren, opleiden en ontwikkelen
- Vinden, binden en onthouden
- Persoonlijk leiderschap
- PO&O-processen en systemen

Doorlopend kijken we naar mogelijkheden ten aanzien van faciliteiten en acties gericht op werken en gezondheid. Zo hebben we in 2022 onder andere gestuurd op (tijdige) opname van verlof, deelgenomen aan de Fit2Work week, het generatiepact vanuit de cao ggz geïmplementeerd en toegepast en een collectieve WGA Hiaatverzekering voor onze medewerkers afgesloten.

Zelf opleiden

We bieden jaarlijks leerlingplaatsen voor initiële beroepsopleidingen (verpleegkundige- en agogische opleidingen) en voor de specialistische (vervolg-)opleidingen die we in huis hebben, zoals de opleiding tot psychiater (A-opleiding), opleiding tot klinisch psycholoog (KP-opleiding), GZ-psycholoog, psychotherapeut en verpleegkundig specialist. Eind 2022 zijn we gestart met het bieden van de mogelijkheid voor het lopen van co-schappen in onze organisatie, waarbij studenten geneeskunde praktijkervaring op kunnen doen binnen de ggz.

Leiderschapsprogramma's

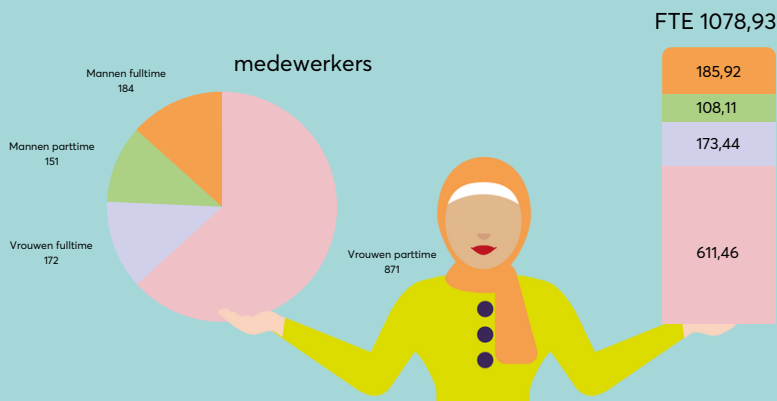
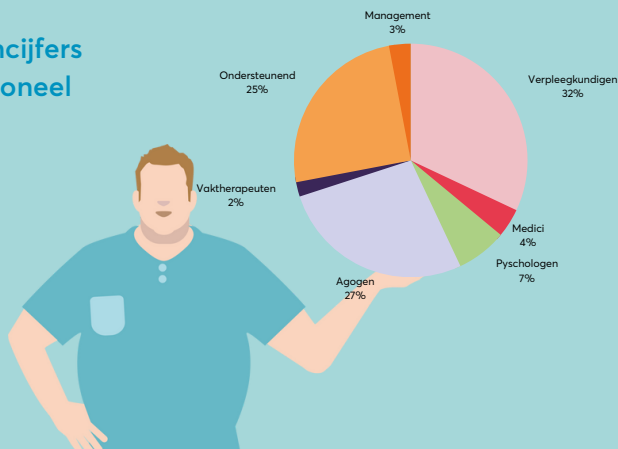
In 2022 hebben we ons georiënteerd op mogelijke leiderschapsprogramma's voor onze professionals. Wij geloven dat professionals die met plezier hun werk kunnen uitoefenen tot de beste resultaten komen. Onmisbaar voor werkplezier is autonomie (zelfstandig kunnen en mogen werken). Dit is alleen mogelijk met persoonlijk leiderschap van iedere medewerker. Vanaf 2023 gaan we gefaseerd aan de slag met een tweetal programma's:

- Leiderschapsprogramma voor zorgprofessionals
- Management development programma voor leidinggevenden

Social run

Op 16, 17 en 18 september 2022 heeft de Socialrun plaatsgevonden. Een non-stop estafetteloop van ruim 555 km in 48 uur, met als doel bespreekbaarheid en begrip rondom psychische aandoeningen te bevorderen. Dit jaar liep de route van Socialrun voor de tweede keer door het zuiden van het land en dus ook door Zeeland én over het terrein van Emergis in Kloetinge. Als Emergis hebben we net als in 2021 weer als 'doorkomst' locatie gefungeerd. De deelnemers konden bij ons op het terrein even wat eten, drinken en rusten. En natuurlijk hebben we ook met een team bestaande uit medewerkers, cliënten en naasten meegedaan. Een mooi initiatief waaraan we met heel veel plezier hebben bijgedragen.

Kerncijfers personeel



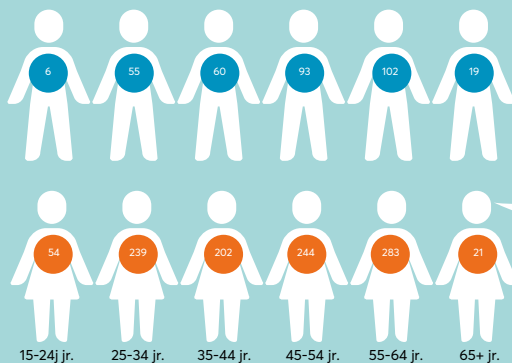
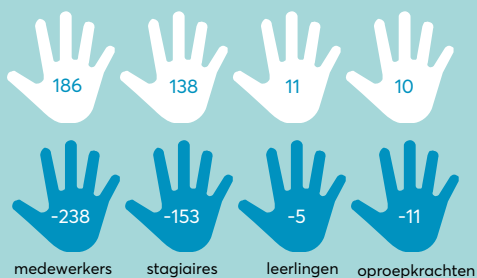
Bij Emergis werken in 2022 in totaal 57% parttime vrouwen, 16% fulltime vrouwen,

17% fulltime mannen en 10% parttime mannen.





De in- en uitstroom van medewerkers, stagiair(e)s, leerlingen en oproepkrachten



De gemiddelde leeftijd van onze medewerker is 45,59 jaar.

4

Dream



mijn
ver
haal

4 Droom

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners kunnen we grenzen verleggen, bergen verzetten en op plekken komen waar we voorheen niet kwamen. Iedereen kan en weet weer iets anders. En, als het lijkt alsof er niets meer mogelijk is, vinden we samen toch weer een opening, een kans of een stap vooruit. Hoe klein ook.



Gaan voor je dromen



Over grenzen heen



Steeds meer impact

Zeeuwse Zorg coalitie

Emergis is één van de kernvertegenwoordigers van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Dit samenwerkingsverband is in 2020 opgericht door de Zeeuwse zorgorganisaties Adrz, Emergis, SVRZ en ZorgSaam. Met elkaar hebben wij het initiatief genomen om deze coalitie in Zeeland te vormen. Onze ambitie is: de zorg in Zeeland toekomstbestendig maken en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen behouden. De doelen en ambities van de Zeeuwse zorg coalitie sluiten naadloos aan op de strategische koers die Emergis voor ogen heeft. In 2022 is de start gemaakt met het verder concretiseren van de gestelde doelen van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Begin 2023 is dit plan afgerond.

Opleiden doen we samen

In 2021 hebben 18 organisaties, waaronder Emergis als kartrekker, constructief en inspirerend samengewerkt om in Zeeland en West-Brabant een consortium (proeftuin) te bouwen, de 8e proeftuin in Nederland. Hieruit is per mei 2022 het consortium #opleidendoenwesamen ontstaan, een samenwerkingsverband ten behoeve van de opleiding van GZ-psychologen, waarvan Emergis onderdeel is. Er wordt hiermee een effectieve samenwerking beoogd die leidt tot kwalitatief hoogwaardige en breed inzetbare GZ-psychologen.

Zeeuws strategisch opleidingsplan

Op regionaal niveau hebben wij samen met andere zorgorganisaties de handen ineen geslagen (Zeeuwse Zorg Coalitie en Deltaplan) om er o.a. met elkaar voor te zorgen dat we zoveel mogelijk goed opgeleide mensen aantrekken en behouden voor de sector. Zo is het regionaal doel te komen tot een Zeeuws strategisch opleidingsplan met een geïntegreerd opleidingsaanbod dat leidt tot voldoende, goed opgeleide medewerkers.

Toekomst bestendig opleiden

We streven naar een cultuur waarin in een lerende houding vanzelfsprekend is, passend bij onze visie op leren: "Leren is van iedereen, elke dag!". Hierbij richten we ons niet alleen op het leerklimaat en scholing en ontwikkeling van onze zittende medewerkers, maar hebben we in 2022 ook actief de samenwerking opgezocht met onze regionale partners zoals Scalda en de HZ om ervoor te zorgen dat er in de opleidingen meer aandacht komt voor ggz en de opleidingen beter aansluiten bij de praktijk, nu en in de toekomst (denk hierbij o.a. aan ambulantisering en digitalisering). Zo zijn we in 2022 samen met Scalda de voorbereidingen gestart voor de ontwikkeling van een praktijkroute psychiatrie.

Ouderen ggz - klaar voor de toekomst

In 2022 is het besluit genomen om onze klinische ouderen ggz te centraliseren op ons terrein in Kloetinge en zijn de voorbereidingen hiervoor van start gegaan. De eerste grote stap in dit proces, was de verhuizing van de cliënten van de Ferleman in Terneuzen naar Kloetinge. Samen met cliënten en familie/naasten is gekeken naar de beste oplossing en passende zorg richting de toekomst. Begin maart 2023 zijn de cliënten verhuisd naar Kloetinge. Er volgen in 2023 nog enkele verbouwingen waarna per 1 januari 2024 onze ouderen ggz klinische behandeling staat. Met deze centralisatie realiseren wij een kwalitatieve slag ten aanzien van behandeling, verpleging, continuïteit, financiën en efficiëntie.

DITSMI

Eind 2022 zijn onze behandelteams van de Woonhuizen, HAT en MC II in Kloetinge gestart met de pilot DITSMI. DITSMI staat voor Diagnose, Indicate, Treat Severe Mental Illness en is een behandelmodel voor diagnostiek en medicamenteuze en psychologische behandeling van cliënten met ernstige psychische aandoeningen. Men gaat er hierbij vanuit dat bij deze cliënten vaak sprake is van een niet-actuele diagnose, irrationele farmacologische behandeling en slechte kwaliteit van leven. Met DITSMI gaan de teams, samen met cliënten en hun naasten, opnieuw bekijken welke aandoening hun cliënten hebben en welke behandeling daar het beste bij past. Het doel: medisch, maatschappelijk en sociaal herstel en het voorkomen van een plekje in de chronische psychiatrie. De pilot loopt tot eind 2023.



5

Green



5 Green

Een gezonde toekomst is een duurzame toekomst, waarin mens en natuur optimaal tot hun recht komen. In alles wat we doen, richten we ons op wat goed is voor morgen. Immers, alles wat we vandaag doen, heeft invloed op de toekomst.



Toegankelijk en dichtbij



Persoonlijk leiderschap



Duurzaam en digitaal

Beter worden doe je thuis vaak het best

Het afbouwen van bedden en het verder ambulantiseren van onze zorg is verankerd in de strategische koers van Emergis. Het afbouwen van de bedden van de klinische afdeling autisme was de derde stap in de reductie van 34 bedden die wij als Emergis in de jaren 2022 tot en met 2024 willen realiseren (in 2021 hebben we bedden afgebouwd binnen de klinieken eerste psychose en angst- en stemmingsstoornissen). Met de beddenreductie in combinatie met het verstevigen van ons ambulante aanbod blijft de kennis en expertise toekomstbestendig en overeenkomstig de landelijke beweging en onze visie behouden in de Zeeuwse regio. Binnen de divisies is een zorgvuldige afweging gemaakt om tot de keuze te komen welke bedden zijn afgebouwd. We kiezen daarbij als eerste voor het type bedden dat al veel meer gaat richting ambulante zorg. Het afbouwen van bedden binnen klinieken met cruciale zorg zoals omschreven in het IZA (denk aan onze HIC) is minder logisch daar de intensiviteit van de zorg hoog is en daarmee het verschil met thuis veel groter is.

Optimaliseren van de keten acute ggz

Een belangrijk onderdeel van het geïntegreerde aanbod van Emergis is de zorg voor personen die een acute zorgvraag hebben. Daartoe heeft Emergis een keten van voorzieningen waaronder de ambulante crisisdiensten, ambulante beoordelingslocaties, SPOR, klinische (crisis)afdelingen (waaronder de HIC), ambulante behandeling, IHT en ambulante begeleiding thuis. In Zeeland zijn er verder afspraken met betrekking tot de zorg voor verwarde personen. De huidige organisatie van de crisisdienst is te kwetsbaar in termen van efficiënte inzet van beschikbare capaciteit en middelen en in termen van continuïteit van zorg in de acute keten. In 2022 is Emergis gestart met een project waarin een toekomstbestendige inrichting (kwalitatief en financieel duurzaam) van de 24/7 acute ggz wordt vorm gegeven. In 2023 wordt dit verder vormgegeven en naar verwachting begin 2024 volledig geïmplementeerd zijn.

Digitalisering

Emergis heeft in oktober 2022 het beleidsplan digitalisering in de zorg vastgesteld. Dit is een belangrijke stap om onze strategische doelstellingen te kunnen bereiken. In onze strategische koers neemt digitalisering een belangrijke plaats in. We willen met onze medewerkers, cliënten, naasten en samenwerkingspartners grenzen verleggen, en juist ook in tijden van toenemende arbeidskrapte, deze zorg en samenwerking duurzaam kunnen organiseren. Onderdeel van het beleid is een plan van aanpak 2022- 2024. In dit plan van aanpak staan alle activiteiten die we nu al en de komende twee jaar gaan uitvoeren. In 2022 zijn de voorbereidingen getroffen voor een cliëntportaal en hebben we ons met het oog op efficiëntievergroting georiënteerd op Virtual Reality (VR) instrumenten.

Enter

Een belangrijk onderdeel van het plan van aanpak is het project Enter vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid en vanuit de principes digitaal en transdiagnostisch. Een herontwerp van onze voordeur en de behandeling van cliënten met een lichte tot matige zorgvraag. We realiseren hierin een arbeidsbesparing waardoor we toegankelijk en beschikbaar blijven voor cliënten die ons nodig hebben. In 2022 zijn we gestart met het ontwerpen hiervan. In 2023 gaat dit verder vorm krijgen en geïmplementeerd worden.

Duurzame inzetbaarheid medewerkers

In 2022 hebben we ons geheroriënteerd op een nieuwe methode voor medewerker (tevredenheid) onderzoek. We hebben gekozen voor een methode, die kort cyclisch van aard is, het mogelijk maakt om binnen Emergis gerichte en actuele metingen uit te voeren en daarmee de resultaten van verschillende maatregelen en genomen acties te meten. Alsook inzicht te verkrijgen in de maatregelen en interventies die het gezond en veilig werken en leren kunnen bevorderen. Deze tool nodigt medewerkers en leidinggevenden uit om met elkaar in gesprek te gaan over onder andere duurzame inzetbaarheid.

Optimalisering van PO&O-processen en systemen

We kijken continu hoe we onze processen en systemen efficiënter kunnen inrichten. Met ingang van 1 juli 2022 zijn we overgestapt naar een nieuw plan- en roostersysteem Inplanning en met ingang van 1 januari 2023 hebben we de overstap gemaakt naar een nieuw personeelssysteem Afas en zullen we dit de komende jaren door blijven ontwikkelen.

Vastgoedplan en strategische huisvestingsvisie

Gedurende 2022 hebben we het strategisch vastgoedplan Emergis opgesteld en vastgesteld. Een van de projecten dat hieruit voort is gekomen, is het opstellen van een strategische huisvestingsvisie 2023-2030 voor Emergis. Een omvangrijk project dat ons inzicht moet gaan bieden hoe onze locaties en gebouwen de komende jaren in te richten. We hebben ons vastgoed in kaart gebracht en in 2023 kunnen we op basis hiervan voor de verschillende objecten een toekomstplan maken. In 2023 komt ook de strategische huisvestingsvisie 2023-2030 gereed. Belangrijke pijlers voor deze visie zijn: beter worden doe je thuis vaak het best, vrijheid en toegankelijkheid, synergie, duurzaamheid, veiligheid en functionaliteit en digitalisering.

Verduurzaming vastgoed

In 2010 heeft Emergis haar eerste ervaring opgedaan met de bouw van een passieve energie-neutrale school op haar terrein in Kloetinge. Vanuit vastgoed hanteren we bij de bouw van onze gebouwen vier pijlers: 'healing environment, duurzaam, flexibel en veilig. We richten ons op het verminderen van de CO₂-uitstoot en het verhogen van circulair werken. Binnen Emergis hebben we inmiddels verschillende stappen gezet om onze CO₂-uitstoot te beperken. De in 2016/2017 gerealiseerde bouw van onze afdeling kind & jeugd ggz en het in 2022 geopende nieuw gebouwde ambulant centrum Oosterschelderegio zijn duurzaam uitgevoerd – circulair door hergebruik van materialen en gebruik van bio-based materialen.

In 2022 hebben we met betrekking tot de verduurzaming van ons vastgoed CO₂-routekaarten opgesteld. Deze routekaarten geven ons per gebouw inzicht in de geplande maatregelen met de te verwachte CO₂-reductie en de benodigde investeringen.

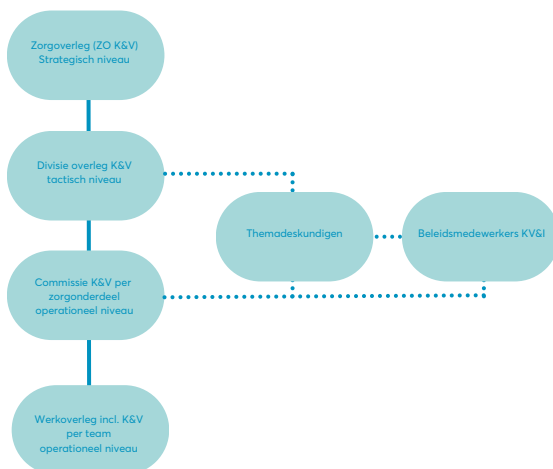
Emergis geeft hiermee uitvoering aan het initiatief 'Green deal zorg 3.0 – samen werken aan duurzame zorg' welke ook ondertekend is door de brancheorganisatie de Nederlandse GGz. Andere initiatieven binnen Emergis zijn gebruik van ledverlichting en bewegingssensoren, het installeren van zonnepanelen en warmtepompen, inkoop van groene stroom en het verbeteren van afvalscheiding en afval preventie. Hiernaast is in 2022 gestart met initiatieven op het gebied van gezonde en duurzame voeding.



Kwaliteit & veiligheid

mijn
ver
haal

Bij Emergis staan de cliënt, familie en naastbetrokkenen centraal. Binnen de organisatie hechten wij er belang aan dat cliënten, familie en naastbetrokkenen een goede kwaliteit van zorg en veiligheid ervaren. We zetten ons in om de kwaliteit van zorg, de veiligheid én het omgaan met incidenten op een hoog niveau te borgen. Om verbeteracties uit te zetten, te monitoren en resultaten inzichtelijk te maken is in 2022 het verbeterregister in Zenya ontwikkeld. Door de structuur van ons KMS is er een continue en geborgde verbetercyclus vormgegeven binnen de organisatie. In het KMS neemt de veiligheidscultuur, de manier waarop veiligheid door de medewerkers en cliënten beleefd wordt, een belangrijke plaats in. Onze structuur kwaliteit & veiligheid is gericht op het borgen van het beleids-, besluitvormings-, leer- en verbeterproces binnen het resultaatgebied kwaliteit en veiligheid. Deze structuur is georganiseerd op strategisch, tactisch en operationeel niveau en sluit aan bij de overlegstructuren op die niveaus.



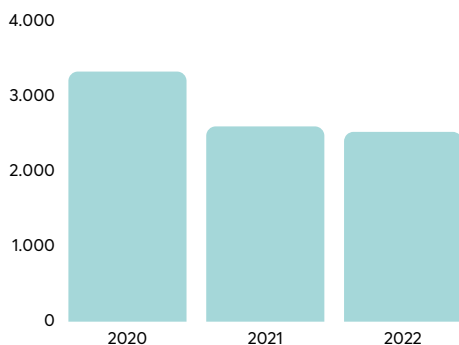
Kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid

Sinds 2021 is Emergis gestart met het opstellen van een kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid. Een rapportage waarin resultaten op organisatieniveau inzichtelijk worden gemaakt, zodat verbetering kan worden gerealiseerd. Deze rapportage wordt breed binnen onze organisatie verspreid.

6.1 Veilig incidenten melden (VIM)

Elk jaar vinden er in onze organisatie helaas incidenten en veiligheidsrisico's plaats. Onze medewerkers kunnen incidenten en veiligheidsrisico's melden met behulp van Veilig Incidenten Melden (VIM). We analyseren de meldingen en zetten deze om in maatregelen ter verbetering. In 2022 zijn 2.597 incidenten gemeld. Ten opzichte van 2021 is dit een daling van 3%. Daarmee is het aantal gemelde incidenten voor het tweede jaar op rij onder het 5-jarig gemiddelde. Vanaf 2018 lag het aantal gemelde incidenten jaarlijks boven de 3000. Het is moeilijk te zeggen of dit komt doordat er minder incidenten hebben plaatsgevonden of omdat er minder is gemeld. Dit heeft onze aandacht.

De top drie van categorieën incidenten is in 2022 gelijk gebleven: agressie en grensoverschrijdend gedrag, medicatie en (tentamen) suicide/ automutilatie. Het percentage grensoverschrijdend gedrag en agressie laat na een daling in 2020 en 2021 in 2022 een stijging zien.



6.2 Certificering en audits

Externe certificering HKZ

In november 2022 hebben we een HKZ audit gehad op drie verschillende normensets: ggz, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en reclassering. We zijn verheugd dat uit de audits geen tekortkomingen zijn geconstateerd, enkel mogelijkheden tot verdere verbetering.

Keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang

Ook hebben we glansrijk het keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang (ViVo) binnengehaald. We zijn trots dat we als eerste integrale ggz instelling dit keurmerk hebben behaald.

Informatiebeveiliging - NEN 7510

Emergis is sinds 2018 gecertificeerd voor informatiebeveiliging op basis van NEN 7510 en ISO 27001. Tijdens de audit in november 2022 zijn voor de NEN 7510 en ISO 27001 twee tekortkomingen geconstateerd. We hebben hiervoor een plan van aanpak opgesteld dat is goedgekeurd. We blijven hierdoor gecertificeerd.

Interne audits

Om goed voorbereid te zijn op de externe HKZ audit in november 2022 hebben we voorafgaand hieraan diverse interne audits uitgevoerd.

Qualicor

Emergis heeft ervoor gekozen om in 2023 van HKZ grotendeels over te stappen naar Qualicor. Ter voorbereiding hierop zijn we in 2022 gestart met de implementatie van de Qmentum Global normensets. Dit hebben we gedaan door alle normensets in de commissies kwaliteit en veiligheid van de verschillende zorgonderdelen door te nemen. Hieruit zijn actiepunten opgesteld voor normen die volgens het zorgonderdeel extra aandacht behoeven. In maart 2023 vindt de externe audit plaats voor de accreditatie Qmentum Global niveau goud.

6.3 Klanttevredenheid

We vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten onze zorg ervaren. Om de klanttevredenheid te meten, maken we onder andere gebruik van de Consumer Quality Index (CQI). We hebben deze resultaten per team inzichtelijk gemaakt zodat direct hierop kan worden gehandeld. In 2022 kregen we een gemiddeld rapportcijfers van 7,6. Naast de CQI bieden wij onze teams tevens andere methodieken om klantwaardering inzichtelijk te maken. Zo kunnen zij gebruik maken van op maat gemaakte vragenlijsten, spiegelgesprekken en Tip & Top kaartjes. Op deze manier heeft klantwaardering een nadrukkelijke plaats in de beleidscyclus en levert het informatie ter sturing op kwaliteit en veiligheid.

6.4 Meldingen informatieveiligheid

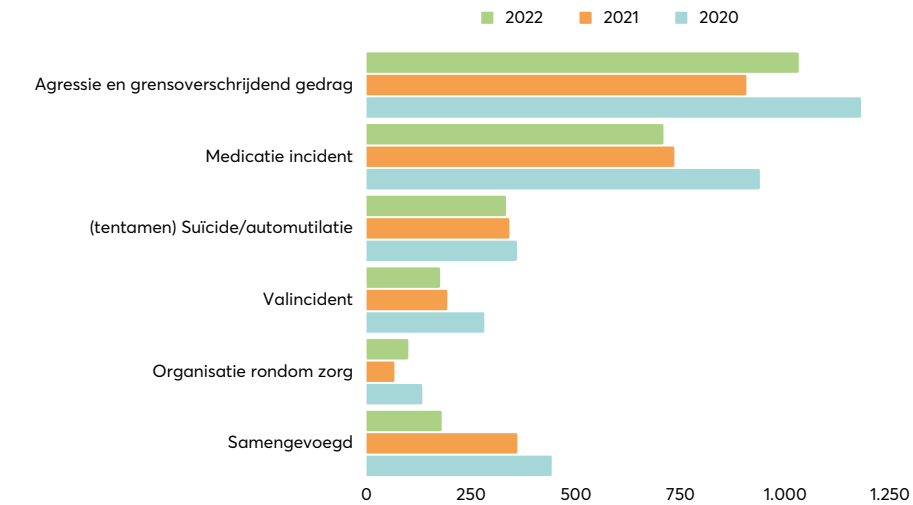
In 2022 zijn er binnen Emergis 42 incidenten gemeld op het gebied van informatieveiligheid. Dit aantal is gelijk aan 2021. Het totaal aantal datalekken is gedaald van 26 in 2021 naar 15 in 2022. Er zijn 9 datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Datalekken die zijn ingeschat op (zeer) laag risico voor betrokkene, zijn niet gemeld bij de AP.

We zien dat incidenten veroorzaakt door menselijk handelen in 2022 in de meerderheid zijn. Daarbij kwamen incidenten veroorzaakt door het versturen van e-mailberichten aan de verkeerde geadresseerde het meest voor. Door het in gebruik nemen van Zivver (veilig mailen) vanaf het laatste kwartaal 2022 verwachten we dat het aantal e-mail datalekken waarbij gevoelige persoonsgegevens onbedoeld met externe partijen wordt gedeeld, afneemt.

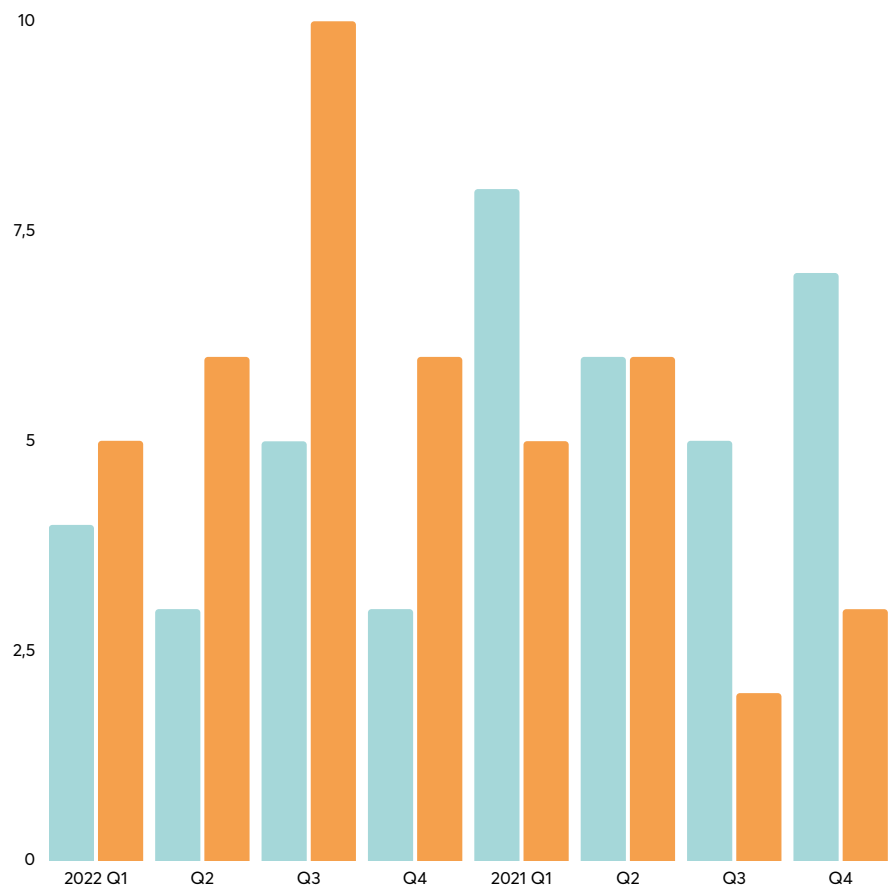
Tabel Veilig Incidenten Melden (VIM)

Categorie	2020		2021		2022	
	aantal	% van totaal				
Agressie en grensoverschrijdend gedrag	1180	35%	906	35%	1031	41%
Medicatie incident	938	28%	735	28%	708	28%
(Tentamen) suicide/automutilatie	358	11%	340	13%	332	13%
Valincident	280	8%	192	7%	175	7%
Organisatie rondom zorg	132	4%	66	3%	99	4%
Samengevoegd	441	13%	359	14%	179	7%
Totaal	3329		2597		2524	

Grafiek VIM meldingen per categorie



Grafiek aantal datalekken - gemelde incidenten informatiebeveiliging



Clïenttevredenheid CQI 7,6

Meer informatie over de clïenttevredenheid in 2022 is [hier](#) op onze website te lezen.

7 Financiële ontwikkelingen



mijn
ver
haal

In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's van Emergis opgenomen.

	Doelstelling	2022	2021
Resultaat			
Resultaat ratio	1,5% - 2%	1,3%	1,7%
Personeel ratio		74,7%	74,1%
Resultaat		€ 1.587.000	€ 2.056.000
Opbrengsten		€ 122.219.000	€ 118.327.000
Personeelskosten		€ 91.288.000	€ 87.623.000
Liquiditeit			
Current ratio	> 1,0% - 1,5%	1,7%	1,5%
DSCR	> 1.4%	3,7%	2,2%
Solvabiliteit			
Solvabiliteitsratio	> 25%	39,7%	36,8%
Eigen vermogen		€ 32.270.000	€ 30.683.000
Balanstotaal		€ 81.388.000	€ 83.466.000
Financieringsstructuur			
% financieringsstructuur		136,9%	123,1%
(lm) Materiële Vaste activa		€ 41.191.000	€ 45.425.000
Eigen vermogen		€ 32.270.000	€ 30.683.000
Langlopende schulden		€ 22.902.000	€ 24.677.000

De doelstellingen t.a.v. financiële ratio's, de externe toets van het Waarborgfonds van de Zorgsector en de bank convenanten worden vrijwel allemaal behaald in 2022. Alleen het resultaatratio blijft met 1,3% achter op de doelstelling van minimaal 1,5%.

8 Governance



8.1 Raad van bestuur

Sabien Raams en Gerco Blok vormen samen een collegiale raad van bestuur zonder voorzitter. Samen besturen zij de stichting en zijn ze eindverantwoordelijk voor het beleid. Er is geen portefeuilleverdeling vanwege de collectieve verantwoordelijkheid. Wel zijn er enkele aandachtsgebieden per bestuurder. Emergis hanteert het raad van bestuur- en raad van toezichtmodel en past de Governancecode Zorg toe. Als raad van bestuur leggen zij dan ook 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.



Sabien Raams,
raad van bestuur



Gerco Blok,
psychiater/raad van bestuur

Nevenfuncties

Sabien Raams:

- Lid raad van toezicht Lister, voorzitter auditcommissie tot 1 oktober 2022
- Vice-voorzitter Waardenetwerk Internationaal Verbinden - de Nederlandse ggz
- Liaison voor Nederland - International Initiative for Mental Health Leadership
- Vice-voorzitter raad van toezicht Opleidingsinstelling Verpleegkundig Specialist m.i.v. 1 oktober 2022

Gerco Blok:

- Lid raad van toezicht Amarant en voorzitter auditcommissie kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid

8.2 Strategisch team

In 2022 is met de komst van Jeannette Havermans, manager PO&O, Claudia Koenraad, manager KV&I en Judith Corsmit, manager F&C, het strategisch team weer compleet. Het strategisch team vergadert maandelijks. De belangrijkste onderwerpen in 2022 waren:

- invoering definitieve overlegstructuur
- totstandkoming strategische koers
- totstandkoming begroting 2023
- afbouw bedden en verdergaand ambulantiseren
- ontwikkelplan 2022-2024 en ontwikkelthema's

Standaard op de agenda staan de onderwerpen voortgang op financieel gebied, de Zeeuwse Zorg Coalitie, Zorginhoud en innovatie en personeelsbeleid.

Strategisch team



Sabien Raams,
raad van bestuur



Gerco Blok,
psychiater/raad van bestuur



Margret Overdijk,
directeur bedrijfsvoering
volwassenen & ouderen ggz en
kind & jeugd ggz



Marijke Josephus Jitta,
directeur behandelzaken
volwassenen & ouderen ggz



Ralph Gillissen,
directeur zorg
volwassenen & ouderen ggz



Marianne Stijman,
directeur maatschappelijke zorg
opvang & veiligheid



Mie Doreu,
directeur behandelzaken
kind & jeugd ggz



Nicole Zaalen,
geneesheer-directeur



Jeannette Havermans,
manager personeel, opleidingen
& organisatieontwikkeling



Mariko Rouw,
manager vastgoed & facilitair



Claudia Koenraad,
manager kwaliteit, veiligheid &
innovatie



Judith Corsmit,
manager finance & control



Frank de Klerk,
manager ICT



Jeroen Martens,
beleidsmedewerker



Karin Lund,
bestuurssecretaris



Nanon Doeland,
hoofd communicatie



mijn
ver
haal

8.3 Ondernemingsraad

Ook in 2022 hebben de ondernemingsraad en de raad van bestuur elkaar regelmatig gesproken. Zeven maal tijdens een overlegvergadering, waarvan twee in aanwezigheid van de raad van toezicht en tijdens informele overleggen tussen het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad en de raad van bestuur die tussen twee reguliere overleg-vergaderingen zijn gepland (zes gepland in 2022). In 2022 heeft de ondernemingsraad zestien keer onderling vergaderd. Gewerkt wordt vanuit het principe dat medewerkers en ondernemingsraad vroegtijdig in het proces betrokken worden bij het maken van beleid.

De ondernemingsraad bestaat wanneer voltallig uit dertien leden. In 2022 waren er vijf vacante zetels binnen de ondernemingsraad beschikbaar. Na een interne oproep hebben hiervoor twee collega's zich kandidaat gesteld. Om er minder kandidaten waren dan zetels, was een verkiezing niet nodig en zijn de twee collega's zonder bezwaren lid geworden van de ondernemingsraad. Helaas zijn er dus nog een aantal zetels vacant die hopelijk in 2023 weer opgevuld zullen worden.

Het huidige dagelijks bestuur bestaat uit Mark de Vos, Annelien Sturm en Maarten Draaijer (vanaf 1 mei).

De overige leden zijn Lieve Cooreman, Rob Coppoolse, Joris Schuurman Hess, Marcel Jalink, Willem van Waaij, Marit van Schubert (vanaf 1 december), Ronald Polfliet (vanaf 1 december), Sebastiaan de Vliegere (tot 1 mei).

De ondernemingsraad wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Margitta Rodrigues das Chagas.

Trainingen

In 2022 is de ondernemingsraad op training geweest. Deze training heeft plaatsgevonden op een externe locatie. Voor de begeleiding van de training heeft de ondernemingsraad gebruik gemaakt van Wilma Ruis (De Beuk). De training had als onderwerpen: de financiën van Emergis, de CAO en de ondernemingsraad.

Informeren

Voor benodigde informatie maakt de ondernemingsraad in toenemende mate gebruik van deskundigheid binnen de organisatie. De ondernemingsraad benut een eigen actieve community op Sonar (intranet) voor de contacten over en weer met de achterban.

Instemmings- en adviesaanvragen

In 2022 heeft de ondernemingsraad over de volgende onderwerpen advies- of instemming uitgebracht/gegeven.

Adviesprocedures	Instemmingsprocedures
Wijziging openingstijden E-plaza	Beleid inzet niet gevaccineerde medewerkers in essentiële bedrijfsprocessen
SOK Naerebout combinatie	Wijziging beleid T-tags
Wijziging functie stafdirecteur financën naar manager F&C	Wijzigingen regelingen i.v.m. inrichten roosterpakket
Herbenoeming leden raad van toezicht	Beleid opvang schokkende gebeurtenissen
Sluiting werkgebouw de Motte	Wijziging procedure VOG nieuwe medewerkers
Wijziging in leidinggevende teams K&J	Afschaffen relatie-benaderbeding
Ouderen ggz klaar voor de toekomst	Collectieve inkomensverzekering
Opheffen contractantenpool-flexibele schil	Cyclisch medewerkeronderzoek
Klachtenregeling Naerebout combi	Verlengen contract arbo-arts
Wijziging tandheelkundige hulp aan cliënten	Voortzetten aanvullende arbeidsvoorwaarden cruciale functies
Afbouw-ambulantiseren kliniek autisme	

8.4 Centrale cliëntenraad Emergis

Het afgelopen jaar was voor de cliëntenraad wederom een druk jaar. Voor de centrale cliëntenraad is de samenwerking met locatieraden ook weer bewezen belangrijk geweest.

Zo hebben de centrale cliëntenraad en de locatieraad Kloetinge bij diverse aanvragen samengewerkt. Niet alles is gelopen zoals de raad dat graag had gezien. Maar ze zijn ook trots op wat er wel bereikt is. Cliënten leken de raad ook weer wat beter te vinden. Dat is erg prettig want dit heeft bijvoorbeeld tot positieve veranderingen gezorgd bij de afdeling eetstoornissen of input voor adviezen en instemmingen gegeven. Positieve gezondheid heeft de raad omarmt. Twee raadsleden hebben ook de training gevolgd. En er is meegewerkt aan diverse artikelen.



gis & Informatiebord

Centrale
Clijntermin
Energië

Locatiemid
Kwaliteit

Jij bent
het verschil

WEEES
je prestatie
zult

mijn
ver
haal

Samenstelling

Het afgelopen jaar heeft de raad afscheid genomen van Angela als raadslid. Wegens omstandigheden heeft ook één van de aspirant-leden helaas afscheid genomen. De raad bestaat eind 2022 uit de volgende leden: Corina (voorzitter), Helmi (vice-voorzitter), Kevin (secretaris), Patty (lid) en Gabriëlle (lid).

De raad is tot en met april 2022 ondersteunt door Miranda Pieterse. Vanaf mei heeft Cristel van Koetsveld weer de volledige ondersteuning op zich genomen. Ineke de Dreu heeft het gehele jaar de secretariële werkzaamheden verzorgd.

Instemmings- en adviesaanvragen

Er zijn dit jaar negen aanvragen geweest. Er is vijf keer een positief advies gegeven en één keer een negatief advies. Daarnaast is er één keer ingestemd en twee keer niet ingestemd. Er is ook één keer ongevraagd advies uitgebracht. Op de onderstaande advies- en instemmingsaanvragen is positief advies gegeven:

Onderwerp

Samenwerkingsovereenkomst Naerebout combinatie

Standaard profielschets raad van toezicht

Ouderen ggz - klaar voor de toekomst (één deel van de aanvraag: centralisatie zorg)

Klachtenregeling Naerebout combinatie

Begroting 2023

Aanpassen beleid leefgeld voor cliënten met Volledig Pakket thuis op grond van de wet langdurig zorg en wonen (2e aangepaste aanvraag).

Negatief advies of geen instemming is gegeven op de volgende advies-/instemmingsaanvragen:

Wijziging openingstijden restaurant

Aanpassing beleid leefgeld (1e aanvraag)

Sluiting werkgebouw de Motte

De centrale cliëntenraad heeft zich onthouden van advies met betrekking tot de adviesaanvraag:

Ouderen ggz - Klaar voor de toekomst (deel twee van de aanvraag: beddenafbouw)



mijn
ver
haal

8.5 Familieraad

In 2022 heeft de familieraad geconstateerd dat het voor veel afdelingen binnen Emergis nog lastig is om familieleden actief te betrekken. Dit is in heel veel gevallen geen onwil. Door vele medewerkers wordt er al veel gedaan voor de naaste of familie.

De familieraad ziet graag dat het familiebeleid (meer) geïntegreerd wordt binnen alle afdelingen van Emergis door scholing, dossiervorming, duidelijke positie van aandachtsfunctionarissen en themadeskundige.

Een speerpunt voor de familieraad zelf is dat zij meer zichtbaar willen zijn, zowel bij Emergis zelf, als ook buiten Emergis. De familieraad heeft over het Strategisch plan en Digitalisering meegedacht.

Samenstelling

In 2022 heeft de raad afscheid genomen van de voorzitter en vice-voorzitter: Jan-Willem Gouw en Lydia de Raad. Beide functies zijn gelukkig weer ingevuld. Er is een nieuwe externe voorzitter geworven en door een interne verschuiving is een van de leden tot vice-voorzitter benoemd. Eind 2022 bestond de familieraad uit Ben Sinke, voorzitter en Rian Coumou, vice-voorzitter. En de leden Els van Zwieten, Joke Rouw en Peter Markusse.

Tot en met eind april heeft Miranda Pieterse de raad ondersteund. Vanaf mei is de ondersteuning weer overgenomen door Cristel van Koetsveld. Secretariële werkzaamheden worden verricht door Ineke de Dreu.

Vergaderingen

Er zijn tien onderlinge vergaderingen en twee vergaderingen met de raad van bestuur geweest in 2022. Een delegatie van de familieraad is als gast aanwezig geweest bij de vergadering van de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht. Daarnaast is de familieraad te gast geweest bij een groot familie-ervaringsoverleg en een werkgroep van de divisie volwassenen en ouderen ggz. De vice-voorzitter heeft ook de training positieve gezondheid gevolgd.

Om informatie uit te wisselen en bij te blijven omtrent ontwikkelingen binnen Emergis nodigt de familieraad regelmatig gasten uit. Zo zijn in 2022 te gast geweest de directie van volwassenen en ouderen ggz en een tweetal projectleider.

Adviesaanvragen

In 2022 zijn de volgende gevraagde adviezen uitgebracht. Deze waren allen positief. Het gaat om de volgende onderwerpen: aanpassing beleid leefgeld Volledig Pakket Thuis (VPT), Ouderen ggz - Klaar voor de toekomst! en een adviesaanvraag inzake digitaal dossier. Bij één aanvraag is besloten om af te zien van advisering. Dit ging om de sluiting van het werkgebouw de Motte.

8.6 Raad van toezicht

Verslag van de voorzitter

2022 is het jaar waarin een eind kwam aan de coronapandemie. Toch zouden de gevolgen, waaronder een hoog ziekteverzuim, personeelskrapte en een hoge werkdruk, nog een heel jaar voelbaar zijn. In de eerste maanden van 2022 waren we als gevolg van corona, genoodzaakt om veelal online te vergaderen. Desondanks hebben we in die eerste maanden met elkaar een aantal belangrijke beleidsstukken vastgesteld waaronder de strategische koers 2022 – 2024. Dit visie document is een belangrijk sluitstuk van een intensief en interactief proces waarin medewerkers, cliënten en andere belanghebbenden binnen en buiten Emergis, meegedacht hebben over de toekomst van de geestelijke gezondheidszorg in Zeeland en de rol van Emergis in het bijzonder. Het concept van 'positieve gezondheid' staat centraal in de aanpak van Emergis. Bij positieve gezondheid staan niet de gezondheidsklachten en de ziekte centraal maar wordt er breder gekeken naar gezondheid, preventie en het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan.

Naast de strategische koers 2022 – 2024 is in het najaar ook het strategisch vastgoedplan besproken. Voorafgaand heeft de raad van toezicht in het kader van datzelfde vastgoedplan, een werkbezoek gebracht aan de verschillende afdelingen van Emergis op het terrein van de kliniek in Kloetinge en een doorkijkje gekregen in het masterplan voor deze locatie. Tijdens één van de raad van toezichtvergaderingen is ook uitgebreider stilgestaan bij het in 2021 ingezette cultuurtraject binnen Emergis. Met name de veranderkundige kant van de huidige cultuurverandering binnen Emergis is besproken. Er zijn drie waarden gekozen: verbondenheid, vertrouwen en duidelijkheid. Deze waarden zijn randvoorwaardelijk nodig om te komen tot de stappen die geformuleerd zijn in de strategische koers.

Als raad van toezicht hebben wij in het afgelopen jaar onze eigen toezichtvisie vastgesteld. Maar niet eerder dan dat we hierover ook gesproken hadden met de ondernemingsraad en cliëntenraad. We vinden het als raad van toezicht belangrijk om ons werk te doen in goede verbinding met onze omgeving, met de cliënten voor wie we het doen, de medewerkers van Emergis en organisaties en instanties binnen en buiten Zeeland met wie Emergis nauw samenwerkt. Daarom hechten wij ook sterk aan de samenwerking tussen Zeeuwse zorgorganisaties binnen de Zeeuwse Zorg Coalitie. In 2022 hebben er in dat kader diverse bijeenkomsten plaatsgevonden waar leden van de raad van toezicht actief aan hebben deelgenomen. Ook nodigen wij voorafgaand aan onze vergaderingen, één of meerdere gastprekers uit die ons bijpraten over ontwikkelingen in de zorg. Dat kunnen medewerkers van Emergis zijn of externe relaties die voor Emergis belangrijk zijn. Zo hebben wij in het voorjaar van 2022 gesproken met een van onze zorgverzekeraars.

Het is ook altijd goed om te kijken hoe anderen het doen en wat je hiervan kunt leren. Daarom waren wij ook blij met het initiatief van de raad van bestuur om in het kader van de nieuwe strategische koers, een benchmark uit te voeren op basis van eigen onderzoek en onderzoek van het bureau Berenschot. Emergis heeft zich in deze benchmark vergeleken met organisaties die het meest met Emergis vergelijkbaar zijn. De in 2022 uitgevoerde benchmark vormt een 0-meting en biedt voor de raad van bestuur en de raad van toezicht inzicht in de vraag op welke onderdelen Emergis het goed doet en waar het in prestaties achterblijft en zich kan verbeteren. Daar waar Emergis zich nog dient te verbeteren worden KPI's (Key performance Indicator) geformuleerd in het ontwikkelplan en de jaarplannen, als onderdeel van de strategische koers 2022 – 2024.

Een aantal trajecten die in 2021 in gang waren gezet, hadden ook hun doorwerking in 2022. Zoals de implementatie van het nieuwe ZorgPrestatieModel. Deze andere wijze van kostendeclaraties bij de verzekeraars dient bij te dragen aan vermindering van de administratieve lasten voor de medewerkers en de organisatie.

In het overgangsjaar 2022 heeft dit nieuwe stelsel voor de organisatie vooral voor extra werkzaamheden gezorgd en veel financieel gedoe opgeleverd rond de financiering van de gemaakte zorgkosten. In 2023 zal het ZorgPrestatieModel haar beloften moeten zien waar te maken. Een ander traject dat in 2022 goed is doorlopen, zijn de afspraken met de Nza. Het door Emergis opgestelde plan van aanpak, werd goedgekeurd.

Veel aandacht van de raad van toezicht is het afgelopen jaar uitgegaan naar de divisie Kind & Jeugd. Hierover zijn indringende gesprekken gevoerd met de raad van bestuur.

Er was sprake van onrust onder medewerkers, een te hoge werkdruk, verloop van personeel en diverse wisselingen in het management. Er is door de raad van bestuur, met steun van de raad van toezicht, bij Kind & Jeugd een reorganisatie in gang gezet. Om de personeelsproblemen te verlichten is er noodgedwongen, tijdelijk gebruik gemaakt van een selectieve aanmeldpauze. Ook is er gesproken over de samenwerking van Emergis met de Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland. Inmiddels is de rust binnen Kind & Jeugd, teruggekeerd. De raad van toezicht heeft zich expliciet uitgesproken over het grote belang dat zij hecht aan zorgonderdeel Kind & Jeugd van Emergis voor de Zeeuwse jeugdzorg.

Verder waren in 2022, ambulantisering, het personeelstekort, het tekort aan psychiaters, het (te) veel aan externe inhuur en de oplopende kosten, onderwerpen van gesprek.

Dit verslag vanuit de raad van toezicht is tevens mijn laatste jaarverslag. Samen met Carlo Broeren neem ik op 24 april 2023 afscheid van Emergis. We hebben dan twee termijnen van 4 jaar deel mogen uitmaken van de raad van toezicht van Emergis. Laura van Goor, die nu al lid is van de raad van toezicht, zal mij opvolgen als voorzitter. Jamil Meusen en Johan Schudde zullen ons opvolgen als nieuwe leden van de raad van toezicht.

Persoonlijk kijk ik terug op een intensieve maar ook heel mooie 8 jaar, waarin we samen met bestuurders, medewerkers, ondernemingsraad en cliëntenraad, hebben mogen bijdragen aan een goede mentale gezondheidszorg voor alle Zeeuwen. Het bieden van geestelijke gezondheidszorg waarin wordt bijgedragen aan mentale gezondheid en welzijn van mensen vanuit een organisatie als Emergis, heb ik in de afgelopen jaren ervaren als ingewikkeld en complex. Complex wanneer het gaat om de problematiek van cliënten waarbij heel vaak meerdere problemen bij elkaar komen; psychisch, fysiek, ontwikkeling, werk, relaties, huisvesting, schulden, armoede en eenzaamheid. De intensieve zorg en soms langdurige begeleiding die nodig is om mensen daadwerkelijk verder te helpen. Ingewikkeld ook wanneer het gaat om de afhankelijkheid van meerdere partijen (verzekeraars, lokale- en rijksoverheden, andere zorgorganisaties, externe toezichthouders, etc.) met verschillende belangen en de diverse en vaak onzekere financieringsstromen waar je als Emergis van afhankelijk bent. Tegelijkertijd heb ik het ook ervaren als heel mooi en dankbaar werk, waarmee je daadwerkelijk van betekenis kunt zijn voor de medemens. Ik heb in de afgelopen jaren veel waardering gekregen voor de enorme inzet en passie waarmee medewerkers van Emergis zich inzetten voor hun cliënten. Wanneer je kiest voor werken in de ggz en het sociaal domein, is dat een heel bewuste keuze. Respect ook voor de cliënten die vanuit een achterstandspositie en veel tegenslagen, toch weer opstaan en met steun van anderen, opnieuw zin en richting weten te geven aan hun leven. Veel maatschappelijke problemen waar we vandaag mee geconfronteerd worden, komen bij elkaar in de ggz en het sociaal domein. Mentale gezondheid is iets waar we allemaal mee te maken hebben en persoonlijk aan moeten werken. Iedereen in Zeeland kent wel iemand in zijn/haar directe omgeving die wel eens gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning die Emergis biedt. Daarmee heeft het werk van Emergis een grote impact op de Zeeuwse samenleving. Ik ben dankbaar dat ik daar de afgelopen jaren samen met anderen binnen Emergis een bijdrage aan heb mogen leveren.

Ik wil dan ook iedereen bedanken voor de goede samenwerking en steun in de afgelopen jaren, waaronder de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad, medewerkers, management, directie, raad van bestuur, collega's in de raad van toezicht en al onze samenwerkingspartners. Alleen samen kunnen we werken aan een goede mentale gezondheid voor alle inwoners van Zeeland.
Ad Koppejan, voorzitter raad van toezicht

Samenstelling raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat in 2022 uit zes leden. In 2022 zijn er geen leden afgetreden. De leden Carin Biesterbosch en Laura van Goor zijn herbenoemd voor een periode van vier jaar. Op 24 april 2023 eindigt de tweede ambtstermijn van Ad Koppejan en Carlo Broeren. Na openbare werving heeft de raad van toezicht in zijn vergadering van 8 december twee nieuwe leden benoemd welke aanvangen per 24 april 2023.

Raad van toezicht inclusief hoofd- en nevenfuncties per 31 december 2022.

Naam	Hoofd- en nevenfuncties
Ad Koppejan Voorzitter	Eigenaar Swinth B.V. en Elsen Beheer B.V. Nevenfuncties: • Voorzitter raad van commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij Univé Zuid-Nederland in Sliedrecht. • Voorzitter van het College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteurs- en naburige rechten in Amsterdam. • Voorzitter raad van commissarissen van Humane Zorg B.V., Humane Zorg WMO B.V. en HZG Vastgoed B.V. • Rijksbestuurder in het algemeen bestuur van het Zeeuws Archief namens het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen tevens voorzitter van het algemeen bestuur van het Zeeuws Archief. • Voorzitter van het bestuur CDA Zeeland. • Lid van het college van kerkrentmeesters van de protestantse gemeente Zoutelande. • Voorzitter van het bestuur van de Stichting ter Bevordering van de Christelijke Pers in Nederland, dagblad Trouw.
Carlo Broeren Vice-voorzitter	CFO Verbrugge International BV Nevenfuncties: • Eigenaar Geesch Holding BV interim en advies • Toezichthouder bij Allévo • Advieswerkzaamheden diversen

Naam	Hoofd- en nevenfuncties
Carla Lasonder Lid	Interim directeur/bestuurder en eigenaar TC2 Nevenfuncties: • Lid en vice-voorzitter raad van toezicht Revant (tot 1 juni 2022) • Voorzitter raad van toezicht Hulphond Nederland
Laura van Goor Lid	Psychiater, directeur behandelzaken Klinisch Zuid en Hoogbeveiligde keten, Antes, onderdeel van Parnassia Groep Geen nevenfuncties
Carin Biesterbosch Lid	Rector het Goese Lyceum Nevenfunctie: • Lid van raad van commissarissen van het Omnium te Goes
Adriaan Jansen Lid	Nevenfunctie: • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Zozijn, Wilp • Voorzitter Raad van Toezicht Geriant, Heerugowaard (tot 1 juni 2022) • Lid Raad van Toezicht Stichting GGZ Ingeest, Amsterdam • Lid Raad van Toezicht Stichting Lentis, Groningen • Voorzitter examencommissie Stichting Postacademische opleidingen (RINO), Amsterdam • Voorzitter College van Beroep Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve Therapie, Utrecht • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting opleidingsinstelling Verpleegkundig Specialist GGZ, Utrecht

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. Conform het in 2019 vastgestelde vergoedingenbeleid raad van toezicht, ontvangen de leden van de raad van toezicht de volgende vergoeding:

- Voorzitter: 12% van de maximale bezoldiging van de bestuurder
- Lid: 8% van de maximale bezoldiging van de bestuurder

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. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. In 2022 heeft de raad van toezicht zijn toezichtvisie, toezichtkader en toetsingskader geëvalueerd en herzien. Deze herziene versie is in 2022 besproken met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad en voor een reactie voorgelegd aan de familieraad. Inmiddels is de herziene toezichtvisie medio 2022 vastgesteld en gepubliceerd via de website van Emergis. Verder wordt jaarlijks voldaan aan de vereisten vanuit het programma Goed Toezicht van de NVTZ.

Vergaderingen en besluiten

In 2022 heeft de raad van toezicht zesmaal regulier vergaderd met de raad van bestuur, én vonden er twee extra vergaderingen plaats. Tijdens één van deze extra vergaderingen is er input opgehaald ten aanzien van de strategische koers 2022 – 2026. Het andere overleg was een ‘benen op tafel’ overleg waarin de strategische koers 2022 – 2026 is vastgesteld.

Tevens heeft de raad van toezicht met de directie van de divisie volwassenen en ouderen ggz gesproken over verdere ambulantisering en het thema positieve gezondheid. In verband met corona hebben twee van de acht vergaderingen digitaal plaatsgevonden.

Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen nemen de leden van de raad van toezicht, in afwezigheid van de raad van bestuur, de agenda door. Tijdens vergaderingen zijn onder meer de volgende besluiten genomen en documenten goedgekeurd/vastgesteld:

- goedkeuring jaardocument maatschappelijke verantwoording/jaarrekening 2021;
- goedkeuring begroting 2023;
- goedkeuring inschaling WNT 2023;
- goedkeuring reglement raad van bestuur;
- goedkeuring bestuursdeclaraties 2021;
- vaststelling toezichtvisie;
- vaststelling strategische koers 2022 -2026;
- vaststelling reglement raad van toezicht;
- besluit over te gaan tot wijziging van de statuten.

De bespreking van de jaarrekening vond plaats in aanwezigheid van de externe accountant. De raad van toezicht besteedt elke vergadering tijd aan een zorginhoudelijk onderwerp of een ander onderwerp dat van belang is voor Emergis en nodigt daarbij een gast uit. 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 2022 de volgende onderwerpen aan bod geweest: verdieping meerjarenstrategie; ambulantisering en positieve gezondheid; langetermijn visie CZ; vormgeven zorg in de regio digitalisering strategisch huisvestingsplan/masterplan Kloetinge.

Er is zowel fysiek als online vergaderd in 2022.

Commissies

Auditcommissie

De audit commissieleden zijn in 2022 vier keer bij elkaar gekomen en hebben vergaderd over diverse onderwerpen, zoals de jaarrekening 2021, het verslag van de externe accountant, stand van zaken begroting, maandrapportages, contractering zorgverzekeraars, controleplan Horizontaal Toezicht, Zorgprestatie model, interne audits en de IT audit. Afgelopen jaar was er met name veel aandacht voor de wijzigingen met betrekking tot het zorgprestatie model.

Leden: Adriaan Jansen en Carlo Broeren.

Commissie kwaliteit en veiligheid

De commissie kwaliteit en veiligheid is vier keer bijeen geweest. De commissie besprak in 2022 onder andere de kwaliteitsagenda, de voortgang van de Wet verplichte ggz, het toetsingskader Wvggz, de stand van zaken CQ-Index/ROM en Argus, Qualicor, de jaarrapportage CQI 2021, de verslagen van de kerngroep kwaliteit en veiligheid en de voortgang van de werkgroep cliënt- en naastenwaardering.

Ook werd standaard de voortgang met betrekking tot corona besproken, zoals de genomen maatregelen en mate van besmettingen. De commissie heeft in 2022, de patiëntenvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de familieraad ontvangen. De commissie legt haar besluiten als advies voor aan de raad van toezicht.

Leden: Laura van Goor en Carla Lasonder (voorzitter commissie).

Commissie remuneratie

De commissie remuneratie is in 2022 drie keer bij elkaar geweest. Gesproken is onder andere over scholing leden raad van toezicht, scholingsbudget, beloningsbeleid, terugkoppeling functioneringsgesprekken raad van toezicht en raad van bestuur, voortgang opvolging lid raad van bestuur, rooster van aftreden, het programma NVTZ Goed Toezicht, en de voorbereiding van de zelfevaluatie. Het thema HR staat elke vergadering standaard op de agenda in aanwezigheid van de manager PO&O en het lid van de raad van bestuur dat HR als aandachtsgebied heeft. De commissie heeft in juni en december evaluatie-/functioneringsgesprekken met de leden van de raad van toezicht gevoerd. De commissie legt haar besluiten als advies voor aan de raad van toezicht.

Leden: Carin Biesterbosch (voorzitter) en Ad Koppejan.

Ontwikkeling

Deskundigheidsbevordering

De individuele leden van de raad van toezicht kunnen scholing volgen in relatie tot de uitvoering van de taak van toezichthouder. Eventuele scholingsaanvragen dienen beargumenteerd aan de remuneratiecommissie te worden voorgelegd die daar dan een besluit over neemt. De scholing wordt jaarlijks opgenomen in een scholingsoverzicht. Leden van de raad van toezicht worden geacht voor scholing circa 10 PE punten per jaar te halen waarbij 1 PE punt staat voor één uur. In 2022 hebben nagenoeg alle leden deze punten behaald.

Zelfevaluatie

De zelfevaluatie van de raad van toezicht heeft plaatsgevonden met behulp van een externe deskundige conform de TMA analyse. De TMA-analyse heeft inzicht gegeven in de onderlinge dynamiek tussen de raad van toezicht en raad van bestuur en kan ingezet worden bij werving- en selectie van nieuwe leden om de balans in de groepssamenstelling te behouden.

Werkbezoek

De leden van de raad van toezicht hebben een werkbezoek gebracht aan verschillende afdelingen van Emergis op de hoofdlocatie in Kloetinge op het gebied van toekomstbestendig vastgoed in relatie tot lange termijn zorg- en organisatorische ontwikkelingen.

Contacten met verschillende belanghebbenden

Vanuit de raad van toezicht zijn in 2022 gesprekken gevoerd met en vergaderingen bijgewoond van verschillende belanghebbenden, waaronder de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Verder komen individuele leden van de raad van toezicht regelmatig in contact met leden van de Tweede Kamer, bestuurders en ambtenaren van gemeenten en bestuurders van andere (zorg) organisaties binnen en buiten Zeeland. Verder hebben enkele leden van de raad van toezicht twee bijeenkomsten bijgewoond van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Deze bijeenkomsten waren georganiseerd voor de leden van de raad van toezicht/raad van commissarissen van de portefeuillehouders van de Zeeuwse Zorg Coalitie.

8.7 Klachtencommissie Wkkgz

De klachtencommissie Wkkgz biedt voor de individuele cliënt een procedure van bemiddeling en behandeling van klachten, als ook voor de familie en andere personen voor wat betreft een gedraging of beslissing van een medewerker of van de zorgaanbieder jegens henzelf.

Samenstelling

De commissie bestaat uit een onafhankelijk jurist als voorzitter, een externe psychiater en een lid dat het cliëntenperspectief vertegenwoordigt en een lid op voordracht van de familieraad. Voor bijna elk lid is een vervanger beschikbaar met dezelfde kwalificaties. Met uitzondering van de psychiater en lid op voordracht van familieraad, deze functies staan vacant.

Klachten (Wkkgz)

In 2022 heeft de klachtencommissie in totaal zes nieuwe Wkkgz klaagschriften ontvangen. In totaal hebben er zeven hoorzittingen plaatsgevonden. De klachten gingen vooral over onderwerpen als communicatie, bejegening.

Opmerkingen en aanbevelingen van de klachtencommissie in de uitspraken aan de raad van bestuur zijn in alle gevallen door de raad van bestuur gevolgd en zijn er, waar nodig en geadviseerd, acties ondernomen.

8.8 Regionale klachtencommissie WvGGZ Zeeland

De Regionale Klachtencommissie WvGGZ Zeeland is sinds 1 december 2020 ingesteld door Emergis en De Zeeuwse Gronden. Bij deze klachtencommissie kunnen onze cliënten terecht met klachten aangaande verplichte zorg op grond van de Wvggz.

Samenstelling

De commissie bestaat uit de volgende leden; een onafhankelijk jurist als voorzitter, een externe psychiater en een lid dat het cliëntenperspectief vertegenwoordigt en een lid op voordracht van de familieraad. Elk lid kent een vervanger. In 2022 was er een vacature voor een vervangend lid wanneer er een beroep wordt gedaan op het familieklachtrecht.

Klachten (Wvggz)

In 2022 heeft de klachtencommissie in totaal negen WvGGZ klaagschriften van cliënten van Emergis ontvangen. Van de negen klaagschriften zijn er vier in een zitting behandeld. De andere klaagschriften zijn ingetrokken of in overleg met de cliënten doorgeschoven naar 2023 voor behandeling.

De klachten gaan vooral over verplichte medicatie. Alle uitspraken zijn geanonimiseerd op de website van Emergis gepubliceerd.

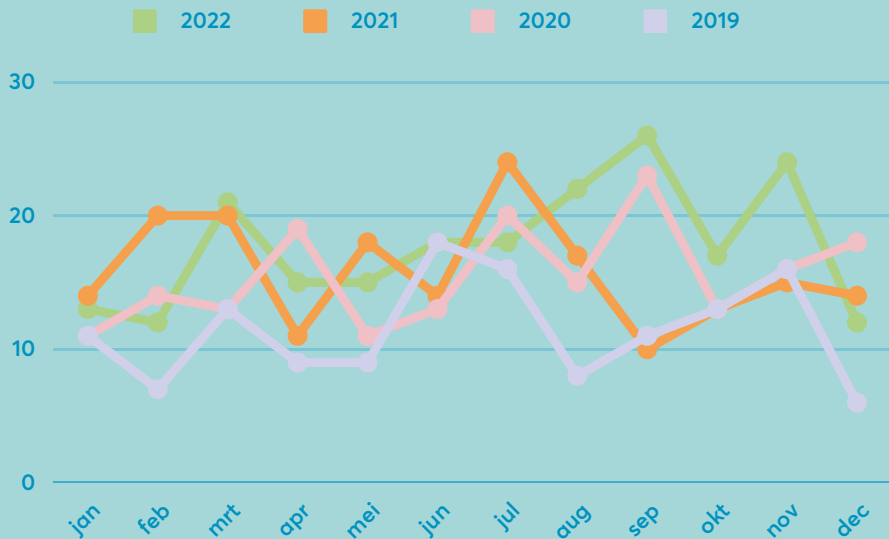
8.9 Klachtenfunctionaris

Binnen Emergis wordt gewerkt met een klachtenfunctionaris. Zij biedt hulp aan cliënten, familie en vertegenwoordigers én medewerkers. Door informatie te verstrekken, hulp te bieden bij indienen van een (schriftelijke) klacht, advies te geven en te bemiddelen bij klachten.

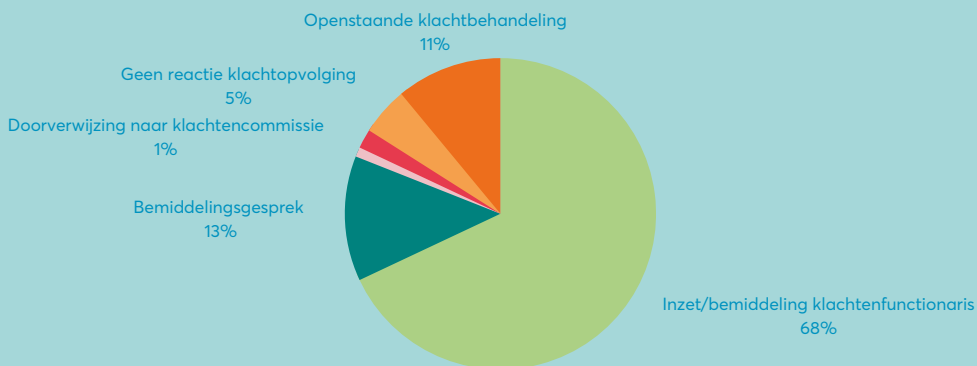
De klachten worden door haar op een onafhankelijke en neutrale manier behandeld. Deze onafhankelijke en vertrouwelijke basis bij klachten draagt bij aan herstel van de relatie tussen klager en Emergis.

In 2022 heeft onze klachtenfunctionaris 213 (2021: 190) schriftelijke klachten ontvangen van cliënten, familie of vertegenwoordigers over onder andere communicatie, behandelaanbod diagnose/medicatie, privacy, veiligheid, verblijf.

Klachtverloop 2022 (2021-2020-2019)



Klachtbemiddeling 2022



Ten opzichte van 2021 is de inzet/bemiddeling gestegen met 9% en de gehouden bemiddelingsgesprekken met klager/beklaagde en klachtenfunctionaris gedaald met 8%. Het werk van onze klachtenfunctionaris heeft ertoe geleid dat een doorverwijzing – bij ontevredenheid over uitkomst van het bemiddelingstraject - naar de externe klachtencommissie is gedaald van 3% naar 1%.

De adviezen van onze klachtenfunctionaris hebben tot aanpassing geleid van procedures, communicatie en onderlinge afstemming. We vinden het belangrijk dat cliënten, familie en medewerkers over de mogelijkheden van klachtbemiddeling en -procedures door onze klachtenfunctionaris worden voorgelicht. Daarnaast heeft zij met de diverse interne commissies kwaliteit en veiligheid signalen en tendensen besproken.

Colofon

Werkgroep

Karin Lund, bestuurssecretaris
Marion Richard, concern controller
Adriënné Piketh,
communicatieadviseur

Ontwerp en vormgeving

dienst communicatie

Algemene gegevens

Stichting Emergis, centrum voor
geestelijke gezondheidszorg
Postbus 253
4460 AR Goes
T 0113 26 70 00
F 0113 21 66 26
emergis@emergis.nl
www.emergis.nl

Identificatienummer(s) NZa
ZVW: 450-1061; AWBZ: 300-1414

KvK: 41115214

Stichting

Doe je mee?



