



Bestuursverslag 2021

Voorwoord bestuursverslag 2021

In dit bestuursverslag kijken we terug op 2021. Het bestuursverslag is een formeel verslag waarin we verantwoording afleggen en ontwikkelingen toelichten. Onder andere op basis van wet- en regelgeving, zoals de Governancecode Zorg en het Burgerlijk Wetboek. Opgenomen in dit verslag zijn de verplichte gegevens en de onderwerpen die relevant zijn voor stakeholders en relaties.

Missie CHOG

CHOG wil mensen met levensbeheersende problemen helpen het leven op orde te krijgen en te houden.

Visie CHOG

Wij zijn groepen om de ander te ondersteunen in het groeien naar onafhankelijkheid.

Wij zijn daartoe:

Gelovig & Gedreven

Present & Professioneel

Vasthoudend & Verbindend

Geloof in CHOG en in toch

Wij geloven in CHOG en in toch. Daarom doen we iets toch. En lukt het vaak toch. Zoals iemand helpen die er zelf niet meer in gelooft. En het iemand toch lukt.

"Een beetje hulp en vertrouwen kan genoeg zijn om weer in beweging te komen. En eenmaal in beweging, bewegen we met je mee - wind mee of wind tegen. Want met CHOG sta je er niet alleen voor. Dat spreken we af. En afspraak is afspraak. Dus als het nodig is dan helpen we jou je afspraken na te komen. De afspraken met ons. En met anderen."

CHOG medewerkers en vrijwilligers, voorjaar 2021



CHOG in 2021

Toen we op het punt kwamen dat wat we doen en hoe we dat doen - qua tijd, energie, organisatie - niet meer 'vanzelf' ging, hebben we bureau voor organisatietransformatie Transformatio gevraagd te helpen. We hebben samen met Transformatio een ontwikkelingsstraject ingericht en doorlopen. Mooi te hebben mogen leren dat we wel uniek zijn als mens, maar niet uniek zijn wat betreft de uitdagingen van een organisatie in ontwikkeling. Zodoende zijn we sindsdien zelfbewust en doelgericht op koers, van pioniersfase naar organisatiefase.

Concrete stappen:

- Inrichting Lijn-Staf organisatie.
- Systematiek primaire proces en werkomgeving nader ingericht: centrale online werkomgeving, gebruiksvriendelijk - per slimmere automatisering.
- Doorontwikkeling methodisch werken, per sub-teams, caseloadbeheer en regiebegeleiding.
- A3 jaarplan uitgevoerd.

Kwaliteitsmanagement

In ons nog korte bestaan is er veel werk verzet op het vlak van beleid toevoegen en aanscherpen. In de ontwikkeling van het hebben van 'beleid wat er moet zijn' naar beleid met heldere werkprocessen, blijven we in de cyclus van structureel verbeteren grote stappen maken.

Na de cyclus van drie jaar HKZ Kleine Organisatie succesvol te hebben doorlopen, de stap gezet naar ISO 9001 HKZ GGZ certificering. Dat hebben we met vlag en wimpel mogen behalen. Waarmee we zijn gekomen op het hoogste kwaliteitsniveau, klaar voor vandaag en de komende jaren.



Coöperatie Dichtbij

We zijn en blijven als organisatie met overtuiging lid van Coöperatie Dichtbij. Want met Coöperatie Dichtbij staan we sterker. Dat hebben we ook in 2021 weer meerdere keren mogen ondervinden.

Corona

2021 was het tweede jaar waarin we als samenleving te maken hadden met corona en alle bijkomende zorgen. Ondanks deze crisis heeft CHOG vrijwel alle zorg kunnen bieden en is het ons financieel goed gegaan. Corona en de bijbehorende maatregelen maakten wel dat collega's door corona niet konden werken waardoor de werkdruk hoger werd. Daar hebben we van geleerd dat er meer mensen nodig zijn dan precies genoeg – om alles op te vangen en alles vol te houden.

Zwaardere is lichter

Ondanks corona was 2021 een jaar waarin we goed verder konden met het primaire proces en de bedrijfsvoering. Daarbij kregen we wel toenemend te maken met dat juist de begeleiding van zwaardere problematiek steeds lichter werd geïndiceerd. Door groei in aantallen cliënten heeft dat voor het overgrote deel niet tot problemen geleid. Er zijn vele beleidsstukken opgesteld en herzien, iets dat niet altijd direct zichtbaar is, maar wel van belang voor de richting van de organisatie en de keuzes die op de (middel)lange termijn gemaakt moeten worden in de bedrijfsvoering.

Verzuim

Ondanks Corona is het verzuim relatief laag gebleven. Corona en de bijbehorende maatregelen maakten wel dat collega's door corona niet konden werken waardoor de werkdruk hoger werd. Daar hebben we van geleerd dat er meer mensen nodig zijn om alle zorg te kunnen leveren, ook bij verzuim.

Arbeidsmarkt en vacatures

De gestelde vacatures om de groei en de werkdruk op te vangen, hebben we steeds kunnen vervullen. En uiteindelijk nooit via de op de relevante platforms geplaatste vacatures. Maar vanuit dat het zich per ontmoetingen en diverse gelegenheden 'als vanzelf' aandiende.

Van Wmo naar Wlz

In 2021 hebben we de gevolgen van de overgang van Wmo naar de Wlz GGZ ervaren en verder ingeregeld. Het contract van Coöperatie Dichtbij met het Zorgkantoor biedt geen mogelijkheid voor de financiering van de verblijfscomponent bij Wlz GGZ. Maar evenzo hebben we invulling gegeven aan de regierol die we als woonzorgaanbieder hebben over de totale zorg die CHOG biedt en als gevolg daarvan ook de verantwoordelijkheid voor de kosten die niet uit de financiering van de Wlz GGZ worden betaald.

GGZ-groei, WMO afname

Door de invoering van Wlz GGZ hebben stapsgewijs 70% van de cliënten met indicatie WMO Beschermd Wonen de overstap kunnen maken naar Wlz GGZ.

De groei van Wlz GGZ gaat direct gepaard met een evenredige afname van WMO Beschermd Wonen.

Digitale strategie

In Q1 is de nieuwe digitale strategie van CHOG voor de komende jaren vastgesteld. Hiermee hebben we een belangrijke stap gezet in de ondersteuning van medewerkers in de uitvoering van hun werk en in onze mogelijkheden om onze zorg te vernieuwen en onze bedrijfsvoering te verbeteren.

In de loop van 2021 is de overstap gemaakt naar Nedap als systeem voor niet alleen de productie en declaratie van de zorg, maar ook om als ECD te fungeren. Tevens zijn de eerste stappen gezet om alle applicaties geïntegreerd beschikbaar te hebben in één digitale omgeving per single login.

Aanbestedingen

Voor de diverse aanbestedingen - door Coöperatie Dichtbij - wordt structureel de relevante informatie en verantwoording startklaar gehouden.

Niet harder maar doelgerichter werken

Bij CHOG wordt hard gewerkt; ieder zet zich geweldig in, voor de cliënten, voor elkaar en voor de organisatie. Evenzo is er ruimte voor verbetering. Niet om nog harder te werken, maar methodischer te werken. Minder vanuit wat zich voordoet en meer vanuit de gestelde doelen. Daarop is de begeleiding anders ingericht, per de toevoeging van regietaken. Begeleiders met regietaken ondersteunen bij de uitvoering van het volgens 8-fasenmodel ingerichte primaire proces het doelgericht blijven werken. Met de kwaliteitscirkel van Deming als één van de instrumenten. Tevens is de algehele overlegstructuur en de rapportagesystematiek effectiever ingericht.

Ontwikkeling

Op het gebied van ontwikkeling (innovatie) richt CHOG zich in 2021 vooral op de transformatie van de ICT-oplossingen. Bij de invulling van de nieuwe digitale strategie zal hier invulling aan worden gegeven met inbreng vanuit de zorg bij het ontwerpen, toetsen en inrichten van nieuwe digitale zorgvormen. Innovatie kan helpen om onze medewerkers beter of ander gereedschap te geven. Dit is een van de punten waar we aan werken in onze nieuwe digitale strategie. Hierbij willen we geen early adopter zijn, maar juist gebruik maken van bewezen technieken die goed aansluiten op Nedap ONS, het kernsysteem.



Op het gebied van innovatie in de zorg wil CHOG bij de early majority behoren. Dat betekent dat we gebruik maken van beeldbellen en andere vormen van digitaal overleg (niet alleen bij medewerkers onderling, maar ook tussen cliënten en begeleiders).

Klachten en geschillen

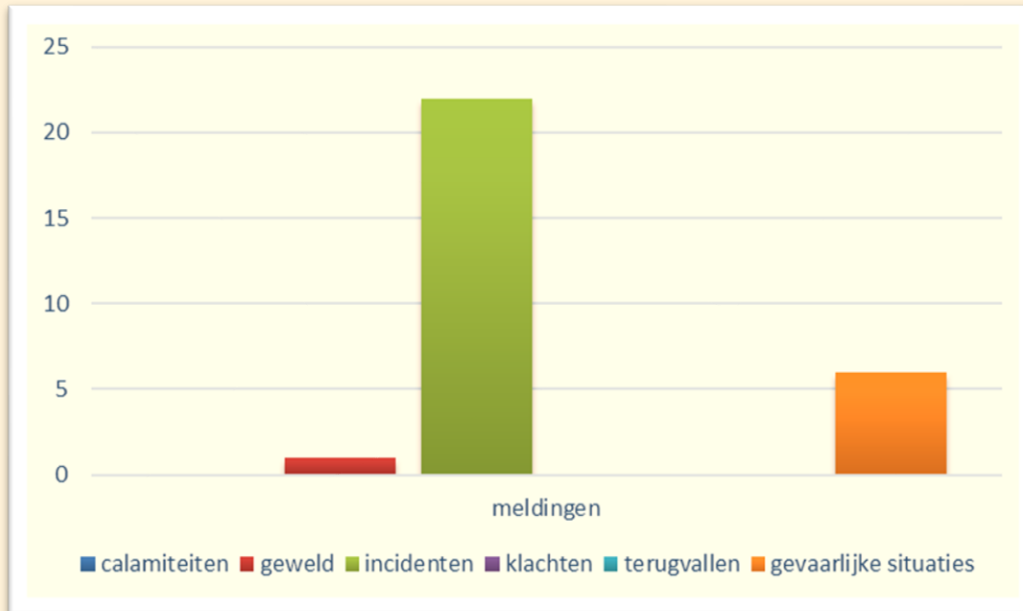
Wanneer men als cliënt niet tevreden is over onze dienstverlening, dan kan men zich opeenvolgend wenden tot de persoonlijk begeleider, de klachtenfunctionaris van CHOG en de directie van CHOG. Of men kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Coöperatie Dichtbij. De klachtenfunctionaris van Coöperatie Dichtbij ondersteunt zo nodig tot aan de klachtafhandeling. Daarbij is ze onpartijdig. De klachtenfunctionaris heeft geen andere functie bij Coöperatie Dichtbij dan die van klachtenfunctionaris. Dit waarborgt haar onafhankelijkheid. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via klacht@dichtbij.coop of 06 30 68 67 62.

Ons klachtenreglement is landelijk erkend, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) volgend.

Zowel CHOG als Coöperatie Dichtbij zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen.



Incidenten, signalen en klachten



- *Corrigerende maatregelen zijn genomen naar aanleiding van deze gebeurtenissen.*
- *Deze maatregelen hebben effectief geleid tot reductie van (bijna-)incidenten en andere afwijkingen in de zorguitvoering.*

In 2020 zijn er 29 incidenten geregistreerd. In 2021 zijn dit weer 29 incidenten. Dit is positief daar in 2021 vergeleken met 2020 meer cliënten in zorg waren, maar het aantal meldingen gelijk is gebleven. Vanwege het overstappen naar Nedap als totaalsysteem in 2020 wordt er vaker gemeld. Ook worden incidenten beter gemeld en wordt er meer gerapporteerd in de incidentmelding.

Wel is te zien dat er uit deze manier van differentiëren onvoldoende concrete informatie is te halen. Er zijn 6 gevaarlijke situaties, 1 geweldsituatie en 22 incidenten gemeld. Er is hieruit op te maken dat er een duidelijkere differentiatie moet komen tussen soorten incidenten om betere corrigerende maatregelen te nemen. In 2022 zullen deze nieuwe differentiaties worden opgesteld en gebruikt.

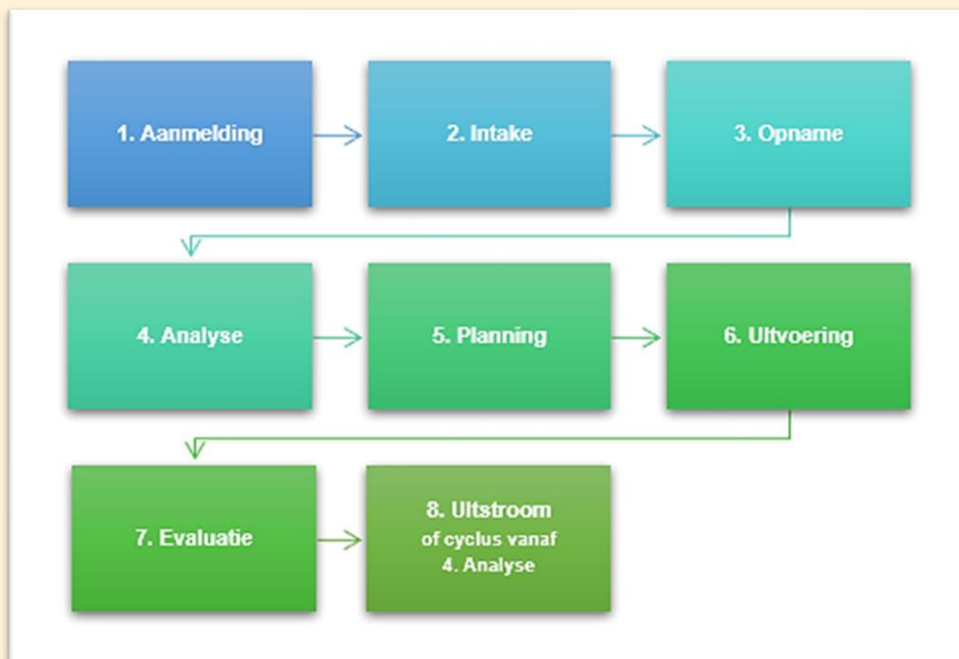
Beleid en strategie

Centraal in onze ambities voor 2021 stonden:

- Alles is een verbetertraject
- Verbeteren balans indicering en zorglevering
- Verbeteren uitvoering 8fasen model (primaire proces)
- Verbeteren bedrijfsvoering en liquiditeitspositie
- Versterken samenwerking ambtenarij
- Structureel bekwamen van medewerkers

Alle ambities zijn behaald, waarbij opgemerkt dat we in het kader van structureel verbeteren van gemiddeld matig tot voldoende, goed op weg zijn naar voldoende tot goed. Met als voorbeeld uitgelicht het verbeteren van de balans tussen indicering en zorglevering; Uiteraard werd er niet meer zorg gedeclareerd dan geleverd, maar er werd wel meer zorg geleverd dan geïndiceerd. Dat is dit jaar beter in balans gebracht door een striktere planning per client en begeleider. Door het coachen van begeleiders op lange termijn effectiviteit van begeleiding. En door het verbeteren van de uitvoering van het primaire proces - inclusief striktere inzet en registratie van inzet van zorg en daarmee een meer sluitende declaratie.

8fasenmodel in schema



Financiële ontwikkelingen

CHOG realiseerde in 2021 een omzet van € 921.240 (2020: € 859.041). Het resultaat van 2021 was € 60.964 (2020: € 75.411).

De solvabiliteit is ultimo 2021 toegenomen naar 65,04 % (2020 42,71 %). De current ratio is 2,97 (2020: 1,58).

Het streven om voldoende reserve te hebben om de periodieke pieken van kosten op te kunnen vangen zijn behaald.

Organisatiestructuur en kernactiviteiten

Naam verslagleggende rechtspersoon:

Stichting Christelijke Hulpverlening Oost-Groningen

Adres Venne 149
Postcode 9671 ES
Plaats Winschoten
Telefoon 085-9021767
KvK 6433349
Email info@chog.nl
Website www.chog.nl

Structuur en organisatie

Christelijke Hulpverlening Oost-Groningen is een stichting. De structuur van onze organisatie is een 'platte' organisatie met integraal management. De decentrale eenheden (locaties/teams) worden ondersteund door een centraal kantoor in Winschoten. Stichting CHOG heeft een eenhoofdige raad van bestuur.

Bestuur en raad van toezicht

De dagelijkse leiding van CHOG is in handen van de raad van bestuur (dhr. H.A. Sluik), bij voorkeur vanuit gedeeld leiderschap met het Hoofd Hulpverlening (dhr. G. Duerink) en het Hoofd Activering (dhr. E. Velema). De raad van bestuur legt verantwoording af aan de raad van toezicht (rvt).



De raad van toezicht is de werkgever van de raad van bestuur en houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in de organisatie. Naast de rol van toezichthouder fungeert de rvt tevens als klankbord en adviesorgaan. De raad van toezicht beoordeelt periodiek het functioneren van de raad van bestuur.

De rvt en directie onderschrijven de bepalingen van de zorgbrede governance code en leven deze na in de uitvoering van hun rollen.

De leden van de rvt zijn onafhankelijk en hebben, buiten hun functie als toezichthouder, geen belangen in relatie tot CHOG.

...

Meer informatie over CHOG vindt u op de website van CHOG www.chog.nl.