

Samen voor de beste zorg

VERBINDING & RESULTAAT

BESTUURSVERSLAG 2020 VAN ActiVite



EXPERTISE

De onderwerpen waar we extra op inzetten met scholing, toerusting en menskracht. De onderwerpen waar we in uitblinken en waar we trots op zijn.

[Ontdek het hier](#)

CORONA

Hoe we ondanks de uitdagingen waar de pandemie ons voor stelde, onze resultaten wisten te behalen.

[Ontdek het hier](#)

INNOVATIE

Combineer onze passie voor goede zorg met een dosis gezonde nieuwsgierigheid en je krijgt een organisatie die borrelt van de goede ideeën.

[Ontdek het hier](#)

SAMENWERKEN

Waarom we bij ActiVite liever samen dan alleen werken en welke resultaten dat heeft opgeleverd in 2020.

[Ontdek het hier](#)



“Zonder de inzet, doorzettingsvermogen en creativiteit van onze medewerkers stonden we niet waar we nu staan”

Wat een bijzonder jaar was 2020. Natuurlijk zal het ook bij ActiVite de boeken in gaan als het (eerste) “coronajaar”. Een jaar dat niet alleen heftig is geweest voor onze medewerkers, maar zeker ook voor onze cliënten, zowel in de thuissituatie als in het verpleeghuis. Daarom hebben we alle zeilen bij gezet om onze zorg- en dienstverlening te continueren en zo, ondanks alle turbulentie, een groot deel van onze organisatiedoelstellingen tóch kunnen

bereiken. Dat we dit bestuursverslag voor het eerst in een digitale vorm hebben gegoten, was een van die doelen. We hopen u hiermee op een moderne manier mee te nemen in de resultaten van het afgelopen jaar. We zijn er trots op dat we in 2020 onze zorg- en dienstverlening altijd hebben kunnen continueren, zij het soms met de nodige aanpassingen en kunst- en vliegwerk. We hebben veel moeten vragen van onze medewerkers en vrijwilligers. Ze zetten de schouders er onder, ondanks de zorgen, de onrust en het verdriet die er ook waren. Zonder hun inzet, doorzettingsvermogen en creativiteit stonden we niet waar we nu staan. We sluiten het jaar financieel goed af, onze klanttevredenheidcijfers liggen gemiddeld boven de 8 en we wonnen ook nog eens de landelijke Vernet-prijs voor onze goede verzuimaanpak die resulteerde in een gemiddeld ziekteverzuimpercentage van 5,5%.

RESULTATEN

Binnen de verpleeghuiszorg konden we blijven werken aan het realiseren van persoonsgerichte en veilige zorg in sfeervolle locaties. Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is dit als doel vastgelegd in een uitgewerkte visie op wonen met zorg voor zowel psychogeriatrische als somatische bewoners. Die visie is richtinggevend voor zowel verzorging als begeleiding én de behandeling zoals we die bieden met onze eigen behandeldienst. 2020 was ook het jaar waarin de nieuwbouw van

verpleeghuis Rijnzate in Alphen aan den Rijn werd afgerond. De bewoners verhuisden in juni van het oude Zuidervaart naar hun nieuwe woonomgeving. Binnen de RVE extramurale zorg is naast de reguliere zaken hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de expertises, waaronder dementie, wondzorg, urologische zorg en palliatief terminale zorg. We implementeerden in 2020 het elektronisch cliëntdossier bij de wijkverpleging. Het was een grote maar geslaagde operatie om de ruim 800 medewerkers in de wijkverpleging hier actief bij te betrekken. Het werken met het ECD was wennen maar wordt als een grote vooruitgang ervaren.

MEDEWERKERS

De arbeidsmarkt staat onder druk, maar in 2020 leidde dit bij ons niet tot problemen. Om de lange termijn doelstellingen te realiseren blijft het noodzakelijk te sturen op het vinden, binden en boeien van medewerkers. Creativiteit bij de werving, snelheid bij het aannemen van medewerkers, het 100-dagen programma voor nieuwe medewerkers, jaargesprekken met focus op talent, groei en ontwikkeling en natuurlijk het bieden van opleidingsmogelijkheden zijn hierbij essentieel. Met onze deelname aan Radicaal Vernieuwend Onderwijs doen we een schat aan ervaring op met modulair leren en maatwerk voor de leerlingen. De leerlingen zijn enthousiast en de opleidingen sluiten beter aan op de praktijk.

SAMEN VOOR DE BESTE ZORG

Het zal u niet ontgaan zijn: eind 2020 namen we afscheid van Lita Berkhout, voorzitter Raad van Bestuur van ActiVite. Na jaren van grote inzet en toewijding voor de organisatie, onze bewoners, cliënten en medewerkers geniet zij vanaf 1 januari 2021 van haar vervroegde pensioen. Het afscheid was ondanks de beperkingen door corona intens en warm. Velen van binnen en buiten de organisatie hebben hun grote waardering voor Lita op allerlei wijzen kenbaar gemaakt. Een koninklijke onderscheiding kon daarbij niet ontbreken!

Rest mij om iedereen te bedanken die eraan heeft bijgedragen dat we - ondanks de impact van corona - 2020 goed kunnen afsluiten. We konden dit niet doen zonder ieders veerkracht, vertrouwen en vastberadenheid. Dat geldt natuurlijk ook voor onze Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de lokale cliëntenraden en de Professionele Adviesraad. Dank dat we ook dit jaar weer op u mochten rekenen.

Namens de leden van het managementteam en concernstaf wens ik u veel leesplezier toe!

ANNEMIJN VAN HEMEL
Waarnemend bestuurder

“Ondanks alle turbulentie hebben we een groot deel van onze doelstellingen tóch kunnen bereiken”





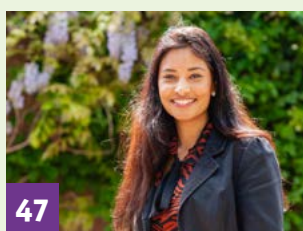
42



26



11



47



18



41

**ONLINE
VERDER
LEZEN**



Wil je meer weten over ActiVite?
Klik hier

In dit bestuursverslag

DEEL 1: ORGANISATIESTRUCTUUR	6
Wie doet wat bij ActiVite?	
Waar ligt de focus van ActiVite? – Ontmoet de mensen achter de RvB en het MT/CS	
DEEL 2: TOEZICHT, MEDEZEGGENSCHAP EN ADVIES	12
Samen voor de beste zorg	
De frisse blik van een cliëntenraad – Wat een OR ook in crisistijd kan betekenen	
DEEL 3: KWALITEIT & VEILIGHEID	20
Elkaar vertrouwen is de basis	
Hoe we de belangen en de privacy van onze cliënten beschermen	
DEEL 4: INNOVATIE	27
De kick van iets nieuws inzetten	
Nieuwe digitale toepassingen voor medewerker en cliënt – Wetenschappelijk onderzoek in de regio	
DEEL 5: CORONA	31
De beste zorg in crisistijd	
Meelopen in de corona noodopvang – Cliënten en medewerkers blikken terug	
DEEL 6: EXPERTISE	38
De ambitie om de beste zijn	
Met maatwerk houdt de cliënt de regie – Waardering voor onze wondzorg	
DEEL 7: WE DOEN HET SAMEN	46
De mensen die onze zorg mogelijk maken	
Het geheim achter het prijswinnende verzuimbeleid van ActiVite – Visie op 2021	
DEEL 8: DE CIJFERS ACHTER HET VERHAAL	53

PS

Dit is een digitaal bestuursverslag. U kunt door dit verslag navigeren met behulp van de pijltjes rechts onderin. Wanneer u op de i klikt, gaat u naar de inhoudsopgave. Op alle verwijzingen en paginacijfers in dit verslag kunt u klikken.



ActiVite, samen voor de beste zorg

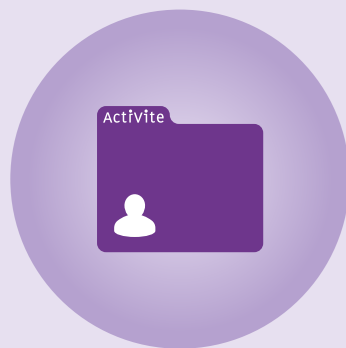


MISSIE

Waar staan wij voor?

Actief en vitaal

Wij bieden de best mogelijke zorg en ondersteuning. Daardoor blijven mensen met een beperking – door ziekte of ouderdom – zo lang mogelijk actief, vitaal en zelfstandig.



VISIE

Waar gaan we voor?

Zorg die bij je past

Wij doen alles wat wij kunnen om de cliënt en zijn omgeving te leren kennen. Daardoor kunnen we passende zorg en ondersteuning bieden.



KERNWAARDEN

Dit vinden wij belangrijk

Waardevol

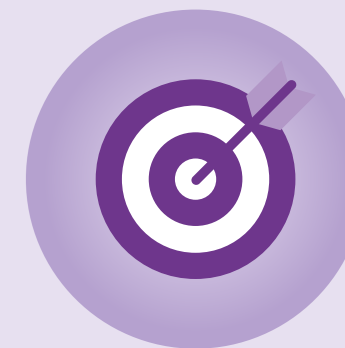
Iedereen is van waarde en verdient respect.

Resultaat

Wij maken doelen waar en doen wat we afspreken. Resultaat is voor ActiVite een tevreden cliënt en medewerker en de best mogelijke zorguitkomsten.

Verbinding

De beste resultaten krijg je door samen te werken met de cliënt en zijn omgeving, met collega's en met professionals van andere (zorg)organisaties.



DOELEN

Waar gaan we naartoe?

1

De best mogelijke zorg leveren voor cliënten in elke fase van hun zorgbehoefte.

2

Zorg en ondersteuning leveren die zo goed mogelijk is afgestemd op de cliënt.

3

Optimale ontwikkeling van medewerkers.

Duurzaamheid

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) houdt ActiVite rekening met de gevolgen van haar acties op mens, milieu en samenleving. De thema's 'mensen, milieu en samenleving' vindt u terug in onze bedrijfsvoering en dienstverlening. ActiVite heeft met haar missie en visie en de uitvoering ervan in processen, producten en diensten, deze drie elementen in balans.

Wederom
HKZ gecertificeerd



WAT DOEN WE?



9 verpleeghuizen



Verpleging + verzorging in de wijk
+ Thuisbegeleiding



Hulp bij het Huishouden



Ledenorganisatie met voordelen in
diensten en cursussen



8 ontmoetingscentra dementie (OCD)
en 5 dagverzorging ouderen (OC)

Met een rapportcijfer
van 9,6 de beste score
van Nederland



MET WIE DOEN WE DAT?



Aantal medewerkers in loondienst

2018	2019	2020
2.236	2.299	2.285



Aantal FTE in loondienst

2018	2019	2020
1.314	1.354	1.389



Aantal vrijwilligers

2018	2019	2020
700	565	515

Bron: Vernet

Gemiddelde waardering
verpleeghuiszorg is 8,1



WAAR DOEN WE DAT?



Aantal cliënten thuis

2018	2019	2020
6.060	6.144	6.150



Aantal bewoners in onze huizen

2018	2019	2020
496	498	509

Bron: Zorgkaart Nederland

Gemiddelde waardering
thuiszorg is 8,5



WAT LEVERT HET OP?



Bedrijfsomzet

2018
€ 94.118.604

2019
€ 96.800.668

2020
€ 101.793.305
(excl. zorgbonus)

Bron: Prem

Dit hebben we bereikt in 2020

Naast onze reguliere werkzaamheden, zijn we trots dat we de volgende zaken in 2020 hebben bereikt:

1

We zijn de beste zorg blijven bieden aan onze cliënten in de wijk en de bewoners in de verpleeghuizen, ondanks corona.

2

We zijn digitaler gaan werken, bijvoorbeeld door in de wijk ook het Elektronisch Cliëntendossier in te voeren.

3

ActiVite heeft zich ook in 2020 een belangrijke samenwerkingspartner binnen de regio Zuid-Holland-Noord bewezen. We zijn nieuwe samenwerkingen aangegaan en hebben bestaande relaties geïntensiveerd.

Deel 1

ORGANISATIE- STRUCTUUR

Wie doet wat
bij ActiVite?

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)



ActiVite levert de volgende vormen van zorg



VERPLEEGHUISZORG

ActiVite leverde intramuraal zorg in de volgende verpleeghuizen:

AgnesStaete, Voorhout, gem. Teylingen

SassemBourg, Sassenheim, gem. Teylingen

Noorderbrink, Alphen aan den Rijn

Rijnzate, Alphen aan den Rijn

Rietveld, Alphen aan den Rijn

De Ommedijk, Leiderdorp

Hussonshoek, Woubrugge, gem. Kaag en Braassem

Hof van Alkemade, Roelofarendsveen, gem. Kaag en Braassem

Sassenoord, Nieuwveen, gem. Nieuwkoop



WIJKVERPLEGING

ActiVite biedt extramuraal verpleging en verzorging (zowel in de vorm van Zvw, Wlz thuis, overbruggingszorg en ziekenhuisverplaatste zorg) in haar hele werkgebied. Wijkverpleging is generalistisch van aard maar ActiVite heeft ervoor gekozen om te excelleren in de expertises wondzorg, cva-nazorg, palliatieve zorg, urologie en dementie. Hier zijn specialistische teams voor ontwikkeld en opgezet. Deze teams bestaan uit de Casemanagers Dementie, Palliatieve Verpleegkundigen, Wondverpleegkundigen en medisch specialistisch verpleegkundigen.

Daarnaast biedt ActiVite Thuisbegeleiding.



WMO

ActiVite levert Hulp bij het Huishouden, begeleiding (zowel individueel als op groepsniveau) en vrijwilligersdiensten vanuit de Wmo in de gemeenten in haar werkgebied.



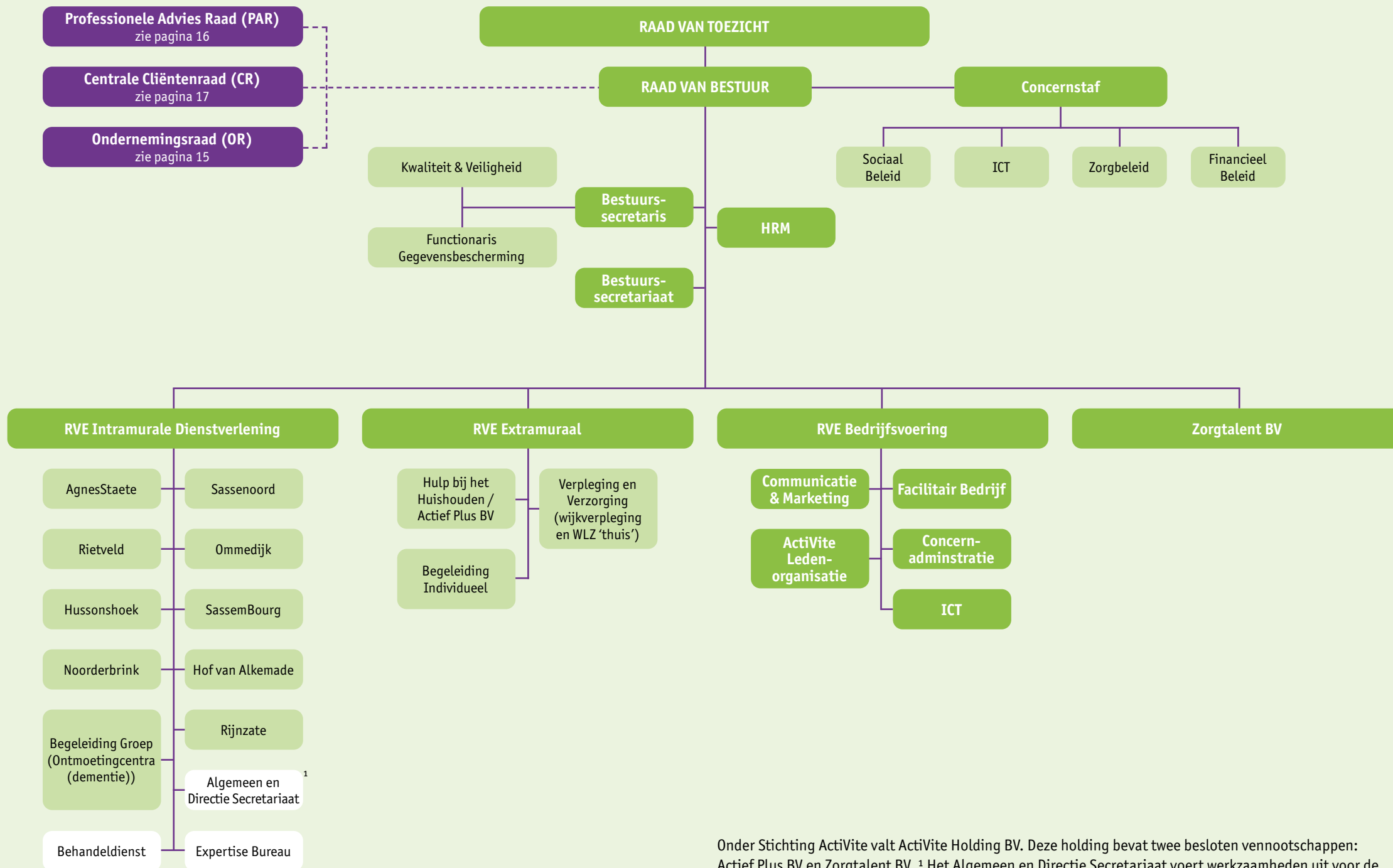
LEDENORGANISATIE

ActiVite heeft een Ledenorganisatie die aan inwoners in het werkgebied diensten aan huis en een groot aanbod cursussen en workshops biedt, met als doel het behoud of vergroten van zelfredzaamheid en kwaliteit van leven. Leden krijgen kortingen bij de aangeboden diensten aan huis en services.



ONTMOETINGSCENTRA

Stichting ActiVite heeft een aantal ontmoetingscentra voor dementie (OCD's) en biedt tevens dagverzorging voor ouderen (OC's) aan. De locaties hiervoor zijn gelegen in Leiden, Leiderdorp, Roelofarendsveen en Leimuiden (gemeente Kaag en Braassem), Alphen aan den Rijn, Noordwijk en Voorhout (gemeente Teylingen). De financiering van de ontmoetingscentra komt vanuit de Wlz en de Wmo.



Onder Stichting ActiVite valt ActiVite Holding BV. Deze holding bevat twee besloten vennootschappen: Actief Plus BV en Zorgtalent BV. ¹ Het Algemeen en Directie Secretariaat voert werkzaamheden uit voor de RVE ID, RVE EM, RVE BV en de afdeling HRM.

Raad van Bestuur en Managementteam/Concernstaf



LITA BERKHOUT

Voorzitter Raad van Bestuur (tot 1-1-2021)

“Ik ben trots op het imago dat ActiVite heeft bij relaties en partners. We staan bekend als betrouwbaar, positief kritisch. We zullen nooit zeuren over zaken waar we geen invloed op hebben en bij ons is het glas altijd halfvol. Daarbij houden we altijd voor ogen wat het beste is voor cliënten en gaan we voor zinnige, kwalitatief goede zorg.”

ANNEMIJN VAN HEMEL

Directeur Bedrijfsvoering

“De zorg is een prachtige sector. Ik ben er trots op eraan bij te dragen dat we het verschil maken met goede en liefdevolle zorg en ondersteuning voor cliënten thuis, in de ontmoetingscentra en onze bewoners in de verpleeghuizen. De toewijding van onze medewerkers is heel groot, dat geeft vertrouwen voor de toekomst.”

PIETER DE JONG

Directeur Intramuraal Dienstverlening

“Voor velen is het een zeer moeilijke keus om in een verpleeghuis te gaan wonen. Ik ben al jaren directeur van de verpleeghuizen en ik zie het nog steeds als een enorme uitdaging om de tijd die bewoners in onze huizen doorbrengen plezierig en waardevol te laten zijn voor hen, maar ook voor hun naasten.”



JAN HUIJSLOOT

Controller Financieel Beleid

“Het mooie van deze branche is dat de inzet die wij met elkaar leveren er echt toe doet. Het gaat om meer dan alleen een financieel resultaat. Cliënten thuis en bewoners in onze verpleeghuizen de zorg en ondersteuning geven zodat zij zo veel als mogelijk zelfstandig kunnen blijven meedoen in het leven van alledag. Om daaraan een steentje te kunnen bijdragen geeft voldoening en energie om er elke dag weer voor te gaan.”



FANNY KERSTENS
Controller Zorgbeleid

“Het mooie van werken in de zorg vind ik dat het resultaat van het werk dat wij samen met elkaar doen direct iets betekent voor iemand anders. Het effect is dat je mensen helpt die dat nodig hebben en dat geeft mij elke dag energie om er 100% voor te gaan.”



DANIELLE NIESSINK
Bestuurssecretaris

“Het mooie aan werken in de zorg vind ik de maatschappelijke relevantie. En zeker in coronatijd is dat voelbaar. We hebben samen hard gewerkt om zoveel als mogelijk ‘in control’ te blijven. Daar mogen we met zijn allen heel trots op zijn.”



SIMONE SCHRAEPLER
Directeur Extramuraal

“Het mooie van mijn werk is dat ik vanuit mijn rol en in samenwerking met alle collega’s een bijdrage kan leveren aan al het waardevolle werk dat wij elke dag doen. De voorwaarden creëren, nadenken over hoe het beter kan, zorgen voor middelen en faciliteiten zodat onze zorgprofessionals vandaag, morgen én op de langere termijn hun werk kunnen blijven doen! Dat geeft voldoening en daarom wil ik graag werken in de zorg!”



JAN WETZELS
Controller Sociaal Beleid

“Het mooie van mijn vak vind ik dat ik een steentje bij kan dragen aan de liefdevolle zorg voor onze bewoners en cliënten. Vanuit HRM perspectief is het belangrijk om de (rand)voorwaarden te creëren waaronder onze medewerkers optimaal hun werk kunnen doen. Als de medewerkers zich op hun plek voelen in onze organisatie, dan kunnen zij ook de juiste zorg leveren.”



Met deze nieuwbouw zijn al onze verpleeghuizen klaar voor de toekomst

In 2020 heeft ActiVite in Alphen aan den Rijn een prachtig nieuw pand gerealiseerd.

Op de plek waar meer dan 50 jaar het verzorgingshuis Rijnzate stond, staat nu een modern en duurzaam verpleeghuis. Een huis dat niet alleen prachtig past in de groene omgeving van het Bospark, maar ook in de manier waarop de zorg tegenwoordig is ingericht.

Rijnzate heeft 77 appartementen voor somatische bewoners, 8 plaatsen voor tijdelijke opname, dagvoorzieningen, een apotheek en een huisartsenpraktijk. Daarmee voldoet het aan de vraag die vandaag de dag aan wonen met zorg wordt gesteld. Maar wie goed kijkt, ziet ook dat Rijnzate is gebouwd voor de toekomst, waarin zo lang mogelijk zelfstandig wonen de voorkeur heeft.

DUURZAAM

Dat Rijnzate is gebouwd met het oog op de toekomst, blijkt ook uit de inzet van duurzame oplossingen. Zo zijn er zonnepanelen, is er automatische zonwering, hebben de appartementen een warmtepomp en is er warmtedetectie in het trappenhuis, waardoor de ventilatie automatisch start. Ieder appartement is uitgerust met een tablet waarmee de bewoner een zorgmedewerker kan 'roepen', kan zien wie er voor de hoofdingang en eigen deur staat en die eventueel ook kan openen. Dat is een veilige en prettige oplossing. De toepassingen van dit systeem zijn in

de toekomst verder uit te breiden. Ook medewerkers maken in Rijnzate gebruik van iPads, onder andere voor het registreren van de zorg. Daarnaast is Rijnzate het eerste verpleeghuis in Nederland met een eigen SmartWall, waarover u meer kunt lezen op [pagina 29](#).

ENTHOUSIASME

Meneer Splinter is in 2020 verhuisd naar Rijnzate en enthousiast over zijn nieuwe woning: "Het gebouw is prachtig met die mooie entree. Ik zing graag en dat klinkt joh, in die ruime hal beneden! Mijn appartement is licht en met twee slaapkamers echt groot. Waar vind je dat tegenwoordig? We wonen naast het Bospark en aan de rand van het centrum, dus je bent overal zo. En wat ik ook fijn vind: ik kan met mijn scooter tot aan mijn voordeur komen. Dat scheelt een hoop gedoe. Je moet het met elkaar gezellig maken en dat lukt hier goed. Thuis zou ik het in mijn eentje niet gered hebben. Hier bij ActiVite kan ik 100 worden."

“

Thuis zou ik het in mijn eentje niet gered hebben. Hier bij ActiVite kan ik 100 worden.



Deel 2

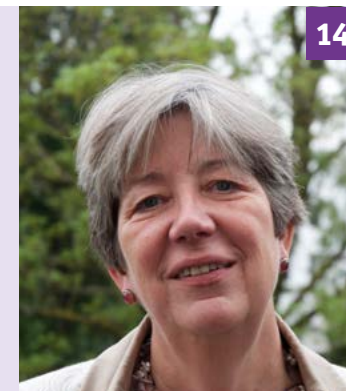
TOEZICHT, MEDEZEGGEN- SCHAP EN ADVIES

Samen voor de beste zorg

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)





Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van ActiVite houdt toezicht op de voorbereiding en uitvoering van het beleid van ActiVite. Daarnaast houdt hij toezicht op de bedrijfsvoering door de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen ActiVite. De RvT adviseert de Raad van Bestuur en functioneert als klankbord.

In 2020 bestond de RvT uit de volgende leden:

DHR. MR. R.J. PARIS
Voorzitter per 1-7-2014

- Algemeen bestuurlijk/ juridisch
- Hoofdfunctie: n.v.t. (pensioen)
 - Vicevoorzitter van Kifid (geschillencommissie bankzaken)
 - Voorzitter van diverse geschillencommissies

DHR. DRS. P.G. WILTINK
Vicevoorzitter per 1-1-2015 tot 1-9-2020

- Ondernemerschap en marketing (lid auditcommissie Financiën)
- Hoofdfunctie: Bedrijfsarts
 - Lid Raad van Advies Vrije beroepsopleiding

DHR. E.A. VAN DER VEER, RA RO
Vicevoorzitter per 1-9-2020

- Financieel economisch/ bedrijfskundig (lid auditcommissie Financiën)
- Hoofdfunctie: directeur ondersteunende diensten Surplus te Breda
 - Lid RvC van Woningstichting Samenwerking te Vlaardingse, alsmede voorzitter van de auditcommissie Financiën
 - Vicevoorzitter RvT en voorzitter auditcommissie Catharina Stichting te Oostvoorne

MEVR. DR. A.C. ANSINK
Lid per 2-12-2014

- Zorginhoudelijk (lid auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid)
- Hoofdfunctie: n.v.t. (pensioen)
 - Vicevoorzitter RvT van Gezond op Zuid te Rotterdam
 - Vicevoorzitter van Bestuur Vereniging Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde

DHR. H. LUIK
Lid per 1-1-2016

- Zorginhoudelijk / maatschappelijk (lid auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid)
- Hoofdfunctie: Directeur / eigenaar Bestuur & Toezicht H. Luik
 - Lid RvT Lyceum Sancta Maria, Haarlem
 - Lid RvT Ravu, Regionale ambulance voorziening Utrecht
 - Lid RvT Odion, VG zorg in Waterland/Zaanstreek

MEVR. MR. H.J.H. PETERS
Lid per 1-9-2020

- Ondernemerschap en marketing (lid auditcommissie Financiën)
- Hoofdfunctie: Directeur – bestuurder Stichting Space Campus Noordwijk
 - Lid Raad van Toezicht JES Rijnland

“ActiVite heeft het hoogst uitzonderlijk proactief gedaan”

Anca Ansink is lid van de Raad van Toezicht (RvT) van ActiVite. Met een achtergrond als bestuurder in de zorg weet zij als geen ander hoe het is om aan het roer te staan van een zorgorganisatie. Anca: “Je bent voor de Raad van Bestuur onder andere een sparring partner, want het is best lonely at the top. Natuurlijk heb je fijne collega’s, maar dat zijn allemaal mensen van wie jij de baas bent. Bij moeilijke beslissingen kun je je als bestuurder dan best eenzaam voelen, ook omdat je over veel zaken die je bezig houden niet met iedereen mag praten. De RvT kan dan adviseren en ondersteunen.”

Behalve deze adviesrol doet de Raad van Toezicht ook wat de naam al zegt: toezicht houden. Anca: “We zien erop toe hoe de zorgorganisatie bestuurd wordt, of dat goed gaat, of de kwaliteit van zorg goed is, of de financiën op orde zijn en of de medewerkers en cliënten tevreden zijn. En we zijn natuurlijk de werkgever van de Raad van Bestuur, dus houdt de Raad van Toezicht jaarlijks het jaargesprek met de Raad van Bestuur. En bij het werven, selecteren en benoemen van een nieuwe Raad van Bestuur heeft de RvT de lead, zoals nu na het vertrek van Lita Berkhout.”

HOTEL DE WIJDE BLIK

“De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden en is op inhoud een divers gezelschap, met én zonder zorgachtergrond. Ik denk dat dat belangrijk is: als iedereen uit de zorg komt, krijg je een raar soort verkokering. Maar als niemand uit de zorg komt, dan is er niet altijd genoeg kennis van zaken. Er is een ondernemer, een jurist, iemand met financiële

ervaring en mensen met een achtergrond in de zorg. Heel prettig is dat: je moet een beetje ‘Hotel de Wijde Blik’ hebben.”

UITZONDERLIJK PROACTIEF

“In 2020 hebben we veel vaker dan anders contact gehad met ActiVite, met name over de coronamaatregelen.” Lachend: “We zijn vreselijk goed in zoomvergaderingen geworden! Van het begin af aan hebben we gezien hoe hoogst uitzonderlijk proactief ActiVite het heeft gedaan. Zo was een tekort aan beschermingsmaterialen op heel veel plekken een groot probleem, bij ActiVite was dat in een vrij vroeg stadium al behoorlijk op orde. Als maatregelen werden afgekondigd, had ActiVite ze vaak al in een eerder stadium genomen. Dat deed ons deugd en stelde ons gerust. De leiding van ActiVite is, voor zover dat mogelijk is, in control. Meer dan wat je elders hoort of leest, dat vonden wij als Raad van Toezicht dus heel knap.”

“
ActiVite was
ook in coronatijd
-voor zover
mogelijk-
in control.



“

In de coronatijd zijn wij als OR ook betrokken bij de besluiten die het coronateam moet nemen.

“Ik ben er trots op dat er ook in deze situatie ruimte was voor ieders mening en verhaal”

Wilma van Werkhoven is al zes jaar voorzitter van de OR van ActiVite. Samen met de andere leden van de Ondernemingsraad behartigt zij de belangen van de medewerkers in de organisatie. Afgelopen jaar was leerzaam voor Wilma: “In 2020 hebben we als OR voornamelijk online vergaderd en dat was voor ons een nieuwe manier van overleggen.”

“Als voorzitter wil je toch oog hebben voor iedereen in de groep, zeker omdat de OR een vertegenwoordiging is van de organisatie en wij ook hier te maken hebben met collega’s met verschillende achtergronden. Wat iemand van een onderwerp vindt, en ook van de manier waarop dat onderwerp behandeld wordt, zie je vaak vooral terug in de non-verbale communicatie. Dat ik die tijdens zo’n online vergadering nauwelijks kon waarnemen, vond ik lastig, je wilt toch dat iedereen zich gehoord en gezien voelt. Maar ik ben er ook trots op dat je ook in deze situatie terugzag hoe hecht onze groep is, dat er toch ruimte was voor iedereen. Voor ieders mening, maar ook voor ieders verhaal.”

CORONA

“In de coronatijd zijn wij als OR uiteraard ook betrokken bij de besluiten die het coronateam moet nemen. Al was het maar omdat je signalen die je bij de medewerkers opvangt, wilt bespreken met

de Raad van Bestuur. Zo was er bij medewerkers in de thuiszorg in het begin onduidelijkheid over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Wij konden aan de ene kant die onrust delen met de Raad van Bestuur, en tegelijkertijd ook het perspectief van de organisatie uitleggen aan deze medewerkers. Dat vind ik een van de mooiste taken van de OR.”

MEEDENKEN

“In 2020 hebben we diverse onderwerpen behandeld. Zo konden we bijvoorbeeld meedenken over de wens om Verzorgenden C om te scholen tot 3IG. Natuurlijk zijn wij erg vóór doorgroeimogelijkheden, maar we hebben ook wel de vraag gesteld: wat gebeurt er met de collega’s die dat niet kunnen of willen? Het is enorm leuk om met dat soort onderwerpen bezig te zijn.”

“Hoe zorgen we ervoor dat de zorgkwaliteit in alles wat ActiVite doet prioriteit blijft krijgen?”

Waar de OR zich bij nieuwe voorstellen van ActiVite afvraagt wat dat voor de medewerker betekent, doet de PAR dat met de visie op zorg. De collega's die in de Professionele AdviesRaad zitten, stellen zich bij ieder voorstel de vraag of het de kwaliteit van zorg zal verbeteren...of niet. **Marieke Kalshoven** is voorzitter van de PAR.

“De OR en de PAR liggen in elkaars verlengde, maar als PAR focussen wij ons echt op zorginhoud. Toch is het soms best lastig om te zien waar die grens ligt; dan komen we in het vaarwater van de OR. Want natuurlijk vind je als medewerker ook iets van een voorstel en heb je een idee wat dat voor jou en je collega's zal betekenen. Toch is dat niet onze taak: wij kijken niet naar het belang van de medewerker, maar naar het belang van het verlenen van de allerbeste zorg. Het is leuk om je steeds af te vragen hoe het nóg een stukje beter kan.”

KNOW-HOW

“In de PAR kunnen we veel kennis inzetten van onszelf en onze achterban. In de PAR zitten nu 5 leden, die allemaal een andere (zorg)functie binnen de organisatie hebben. Dat maakt dat er veel knowhow van de werkvloer vertegenwoordigd is in de groep. We kunnen daardoor dus waardevolle input geven bij de ontwikkeling van beleidsstukken.”

RIJNZATE

“In 2020 is de verpleeghuis Rijnzate in gebruik genomen. Dat pand heeft ActiVite zelf laten bouwen en het is dus ook helemaal ontworpen en ingericht met het oog op goede zorg en de toekomst daarvan. In het voortraject hadden wij als PAR een adviserende rol: hoe kunnen we het dagprogramma in zo'n nieuw huis nou zo inrichten dat het resulteert in de best mogelijke zorg? Hoe voorkomen we eenzaamheid, hoe kunnen we belevingsgerichte zorg inzetten, hoe zorgen we voor de best mogelijke kwaliteit van de maaltijd? Als je betrokken wordt in het voortraject van zo'n pand en alle zorg die daarin geleverd wordt, dan is het extra bijzonder om te zien dat het nu volop in gebruik is en mensen daar de best mogelijke zorg krijgen. Ik word daar blij van!”

“

Het is leuk om je steeds af te vragen hoe het nóg een stukje beter kan.

ActiVite

“Het geeft mij heel veel energie als ik zaken op een positieve manier kan beïnvloeden voor cliënten”

In 2020 werd de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgorganisaties (Wmcz) actief. Het doel van deze wet is de positie van cliëntenraden te verstevigen ten opzichte van zorginstellingen. Tegelijkertijd biedt deze wet meer ruimte voor maatwerk. Eén van de mensen die dat in haar rol aan den lijve ondervindt, is **Carla Bergsma**. Als voorzitter van de Centrale Cliëntenraad (CCR) van ActiVite behartigt zij de belangen van onze cliënten op organisatieniveau.

Carla Bergsma is gepikt en gemazeld als het gaat om cliëntenvertegenwoordiging. Als directiesecretaresse bij GGZ-organisatie Rivierduinen was ze al de vraagbaak voor de familieraad en vertegenwoordigde ze de zorgorganisatie richting cliënten. Nu, als voorzitter van de CCR, zit ze eigenlijk aan de andere kant van de tafel. “Toen mijn moeder naar een verpleeghuis moest, werd ik actief in de cliëntenraad van het huis waar zij woonde. Na een aantal jaren overleed ze en kort daarna verhuisde ik naar deze regio. Na een tijdje merkte ik dat ik het werk miste en ging ik op zoek naar iets vergelijkbaars. Zo kwam ik bij ActiVite terecht. Ik krijg er energie van als ik zaken op een positieve manier kan beïnvloeden voor cliënten en als ik mijn kennis en ervaring nuttig in kan zetten. Ik vind het heel belangrijk dat cliënten optimale zorg krijgen, dat er aandacht voor hen is en dat ze geen nummer worden binnen een organisatie.

Daarom vind ik het fijn om te zien dat in de zorg het welzijn steeds vaker de boventoon mag voeren.”

VERBINDING

“We hebben zes keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur, en dat bereiden we als CCR ook altijd met elkaar voor in een vergadering. Daarnaast moet je als CCR-lid veel lezen: we krijgen de agendastukken gelukkig op tijd maar het is wel altijd een flinke klus. In mijn rol bij de CCR zet ik in op verbinding. Ik geloof dat een CCR samen moet optrekken met de organisatie, open moet staan voor haar perspectief. Meer een meewerkende kracht moet zijn dan de luis in de pels. Mensen moeten geen hekel krijgen aan de CCR en vertragen is zeker niet ons doel. Dat is namelijk ook niet in het belang van de cliënt. Zeker, we moeten kritisch zijn, maar ik geloof ook erg in het samenspel. Dat één en één drie

wordt. Daarom moeten we in het kader van inspraak ook meer investeren in de relatie tussen de lokale cliëntenraden en de CCR én tussen de verschillende LCR's onderling.”

TERUGBLIK

“2020 was ook voor de CCR een jaar dat anders was dan anders; corona heeft veel van ActiVite gevraagd. Toch hebben we zeker niet stil gezeten: we hebben bijvoorbeeld de nieuwe medezeggenschapsregeling opgesteld naar aanleiding van de Wmcz 2018 die van kracht is geworden. En we hebben meegedacht over brieven aan de familie van bewoners van het verpleeghuis, bijvoorbeeld over aangepaste bezoeksregelingen. Ik denk dus zeker dat we ook het afgelopen jaar van toegevoegde waarde hebben kunnen zijn voor de organisatie, maar zeker ook voor de cliënten.”

“Ik vind dat bewoners een stem moeten hebben”

De Lokale Cliëntenraad (LCR) behartigt de belangen van cliënten op locatie- of wijkniveau.

Zo heeft ieder verpleeghuis een eigen cliëntenraad en werken we er aan om ook een cliëntenraad voor de wijkverpleging te realiseren. **Henriëtte Wilbrink** zit in de lokale cliëntenraad van locatie SassemBourg, ons verpleeghuis in Sassenheim.

“Mijn vader zat in de voorloper van SassemBourg, de Schutse. Hij fleurde daar helemaal op. Mijn motivatie om in de cliëntenraad te gaan, kwam dus niet voort uit ontevredenheid. Ik vind het heel belangrijk dat bewoners een stem hebben als het gaat om hun zorg en hun woning. Mensen zijn al best heel kwetsbaar als ze opgenomen worden, dus anders dan vroeger zijn ze vaak niet meer in staat om hun eigen belangen te vertegenwoordigen. Met mijn achtergrond en ervaring met bestuurlijk werk kan ik die rol voor hen vervullen.”

VERGADEREN

“De vergaderingen van de LCR zijn altijd heel plezierig. We zien elkaar 6 keer per jaar en bespreken dan met de teammanager de lopende zaken. Mijn vader is inmiddels overleden maar ik

heb veel kennissen met familie in SassemBourg, dus ik hoor regelmatig hoe de cliënten het leven daar ervaren. We hebben goede contacten met het management en ik proef bij de medewerkers veel passie voor de zorg, maar toch kun je niet alles direct oplossen. Soms ook omdat het buiten ActiVite zelf ligt: zo wordt er nu achter het pand een grote nieuwe woonwijk gebouwd. Dat is voor het uitzicht van de bewoners niet leuk, maar het is ook niet iets dat wij of ActiVite kunnen oplossen.”

SAMENWERKEN

“We staan eigenlijk nooit echt tegenover elkaar, maar hebben soms wel een verschil van inzicht van wat prioriteit moet krijgen. Zo zijn de activiteiten in 2020 verplaatst van een zaal helemaal beneden bij het restaurant naar een zaal

op de eerste verdieping in SassemBourg, dicht bij onze appartementen. Deze zaal moet alleen nog wel verder aangekleed. Wij vinden dat heel belangrijk: de maaltijd is voor bewoners een belangrijk moment van de dag en dan wil je dat zo prettig mogelijk maken. ActiVite vindt dat ook belangrijk, maar geeft aan andere zaken prioriteit. Daar hebben we dan wel even een goed gesprek over.”

GOEDE ZORG

“Soms vraagt een cliënt of zijn familie ons om hulp, wanneer zij ergens niet tevreden over zijn. In 2020 waren er bijvoorbeeld vragen over het bezoekbeleid tijdens corona. En de vraag waarom cliënten soms met een babyfoon met hun bezoek moesten communiceren. Wij gaan daar dan over in gesprek en kwamen er in dit geval achter dat een babyfoon het meest prettig en makkelijk werkte voor de bewoners. Vaak is zo'n gesprek dan al voldoende, want uiteindelijk wil je allemaal hetzelfde: dat er goed voor die bewoners gezorgd wordt.”

“Ik vind het heel belangrijk dat bewoners een stem hebben, maar anders dan vroeger zijn ze vaak niet meer in staat om hun eigen belangen te vertegenwoordigen.”



ActiVite lanceert nieuwe corporate website

In krap 10 maanden tijd heeft ActiVite een compleet nieuwe website gelanceerd. Ambitie: praktisch, duidelijk en passend bij de organisatie. **Pepijn van Antwerpen**, Hoofd Communicatie en Marketing, begeleidde het project. Pepijn: “Een website voor een stichting in de zorg heeft heel specifieke eisen, omdat die voor iedereen makkelijk in gebruik moet zijn; zorg is tenslotte voor iedereen. En dat is met ActiVite.nl best aardig gelukt, al zeggen we het zelf.”

“Bij de start van een nieuwe website begin je met een blanco canvas, maar al snel staat in de kantlijn van alles-en-nog-wat geschreven over wat echt ‘op de site’ moet. Samen met het ontwerp bureau, de interne organisatie en uiteraard de Raad van Bestuur en MT/CS kwamen we elke dag dichterbij de finishlijn. Een website maak je niet alleen, je hebt echt iedereen nodig om een dergelijk communicatiemiddel te verwezenlijken dat van toevoegde waarde is voor iedereen die er gebruik van (gaat) maken. Of het nu gaat om het ontwerp, de inhoud van de informatie of zaken waaraan we moeten voldoen volgens (landelijke of branche technische) wet- en regelgeving. En ook niet onbelangrijk; wat wil je uitstralen? Hoe maak je van een website een aantrekkelijk visitekaartje van je organisatie? Allemaal bespreekpunten,

overwegingen en keuzes die we als organisatie zo effectief mogelijk gemaakt hebben in 2020.”

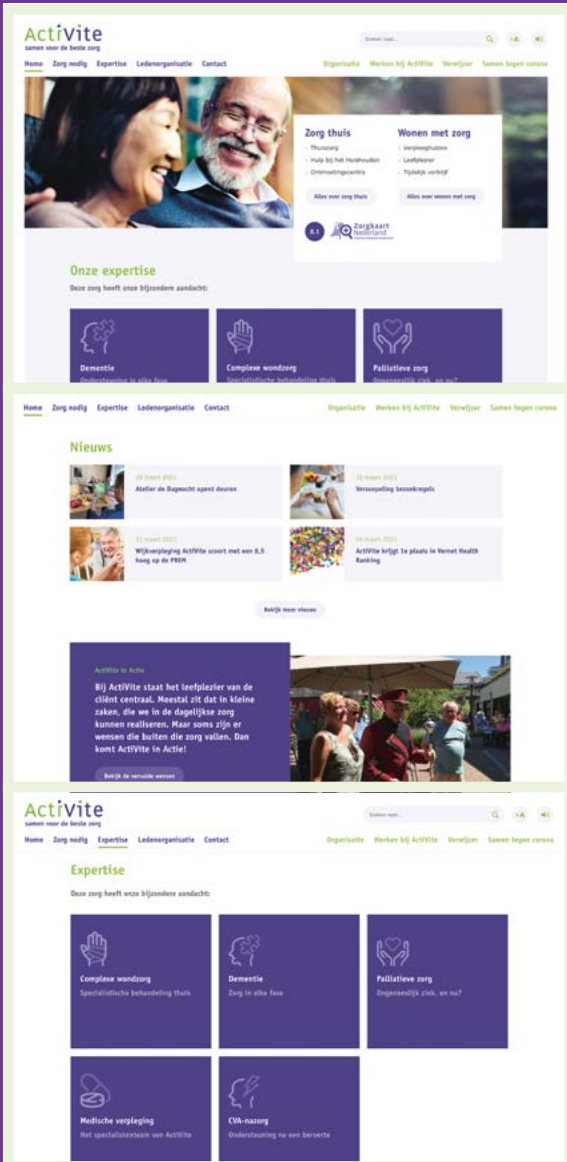
CONTENT

“Op het moment dat alle informatie binnen is en het ontwerp en de functionaliteit zijn bepaald, begint het daadwerkelijke vullen van de pagina. Niet één, maar daadwerkelijk alle pagina’s op je site. Dat klinkt redelijk ‘straight forward’, maar ongeacht de planning vooraf, kom je altijd wel iets tegen dat niet helemaal is zoals gedacht. Daarbij zet je bij het vullen van de pagina niet alleen de teksten op de site, maar richt je ook alle stijlelementen in die je op deze pagina tegenkomt. Daarnaast kijk je op de achtergrond naar online marketing-zaken als SEO (zoekmachineoptimalisatie) en interne links om het geheel zo relevant mogelijk te maken voor Google.”

LANCERING

“En dan heeft het team na enkele maanden buffelen de website ‘onder water’: achter de schermen is de site gereed. Een mijlpaal is bereikt: we kunnen gaan lanceren! Eerst als test voor een select gezelschap van verschillende leeftijden en achtergronden en daarna voor alle andere doelgroepen. Als communicatieafdeling zijn we gewend om zaken in de markt te zetten en zichtbaar te maken. Toch, als je na zoveel maanden – waarvan vier in coronatijd – je kindje aan de wereld toont, voelt dat als een ‘Lion King-moment’; de scene waarin de aap de leeuwenwelp aan het dierenrijk toont. Opgelucht, trots en misschien een tikkeltje emotioneel omdat het hart en ziel van de afdeling... nee, van de gehele organisatie erin zit. De eerste reacties zijn dan altijd spannend, maar gelukkig was de feedback erg positief.”

“Het hart en ziel van de afdeling, nee, van de gehele organisatie zit in zo'n project.”



Deel 3

KWALITEIT & VEILIGHEID

Elkaar vertrouwen
is de basis

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)

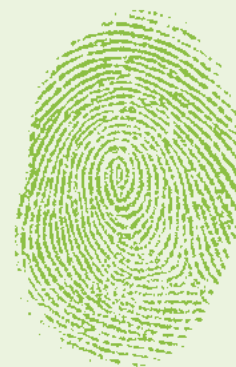
21



22



23



24



Kwaliteit & veiligheid

ActiVite hanteert voor het realiseren van kwaliteit en veiligheid een kwaliteitsmanagement systeem. Kwaliteit en veiligheid zijn integraal onderdeel van onze missie, visie en ons strategisch beleid. De uitwerking en implementatie van het beleid vinden plaats aan de hand van kwaliteitskaders en -richtlijnen. Alle organisatorische niveaus zijn betrokken bij het monitoren en het leren en verbeteren.

INTERNE EN EXTERNE AUDITS

In 2020 zijn er 9 interne audits uitgevoerd door het Auditteam van ActiVite en is er 1 externe audit (periodieke HKZ-audit) uitgevoerd door DNV. Vanwege de coronacrisis hebben we een aantal interne audits naar 2021 moeten doorschuiven. Begin 2020 heeft de periodieke (tussentijdse) audit plaatsgevonden in het kader van de HKZ-certificering. We hebben de audit met een mooi resultaat afgesloten; de auditoren hebben aangegeven dat gerichte sturing op de kwaliteit van zorg in alle lagen van ActiVite zichtbaar en merkbaar is: "Het kwaliteitsdenken zit bij alle medewerkers tussen de oren."

MONITOREN VAN INCIDENTEN

ActiVite biedt veilige zorg door risico's en afwijkingen in zorgprocessen te signaleren en daar vervolgens adequaat op te reageren. Op cliëntniveau beoordelen we regelmatig de risico's. Medewerkers melden incidenten en de leidinggevende heeft een monitorende rol. Hij of zij draagt zorg voor registratie en analyse van incidenten en het inzetten van (verbeter)maatregelen. Per locatie registreren we afwijkingen in zorgprocessen, analyseren we de oorzaken en nemen we maatregelen vanuit de lokale MIC-commissies. Per kwartaal analyseren

en evalueren we de meldingen en de genomen maatregelen. Op ActiVite breed niveau monitort de MIC/MIM-commissie eens per half jaar hoe we de procedure en analyses hebben uitgevoerd. In 2020 hebben we voorbereidingen getroffen voor het digitaliseren van de MIC- en de MIM-procedure, zodat medewerkers die vanaf 1 januari 2021 digitaal kunnen melden.

KLACHTEN VAN CLIËNTEN

ActiVite heeft een klachtenprocedure die erop gericht is dat klachten zo veel mogelijk 'in de lijn' met de betreffende medewerkers worden opgelost. Als dat nodig is krijgen zij daarbij hulp van het management en/of de directie. Dit werkt met betrekking tot de klachtafhandeling goed. Voor cliënten die hun klacht toch graag elders dan 'in de lijn' willen neerleggen heeft ActiVite een Klachtenfunctionaris die bemiddelt bij de afhandeling van de klacht. ActiVite staat daarnaast geregistreerd bij de Geschillencommissie en is aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg voor klachten die betrekking hebben op de Wzd. In totaal hebben we in 2020 43 klachten ontvangen, evenveel als in 2019. Dit is een gering aantal ten opzichte van het aantal cliënten dat we bedienen.

HYGIËNE EN INFECTIEPREVENTIE

De coronacrisis heeft het belang van een stevige structuur en voldoende deskundigheid op het gebied van infectie- en hygiënepreventie extra benadrukt. Gezien het grote belang van hygiënisch werken en preventie op het gebied van infectiebestrijding, hebben we besloten om te zorgen voor extra expertise op dit gebied, in elke regio in de wijkverpleging en binnen alle verpleeghuizen van ActiVite. Om dit doel te bereiken hebben we medewerkers benoemd die hygiëne en de infectiepreventie als specifiek aandachtsgebied hebben, naast hun reguliere werkzaamheden. Hierdoor ontstaan korte communicatielijnen tussen de commissie hygiëne- en infectiepreventie, de deskundige infectiepreventie en de betrokken teams. Daardoor kan er sneller en doelmatiger interventie plaatsvinden. Daarnaast krijgt het onderwerp hygiëne- en infectiepreventie zo extra aandacht binnen de teams. Deze medewerkers starten in 2021 met de opleiding, daarnaast wordt in dat jaar een medewerker opgeleid tot Deskundige Infectiepreventie.

Cliënttevredenheid

Voor ActiVite zijn cliëntervaringen belangrijke input voor het bepalen van de resultaten van de organisatie. Na een interne consultatieronde in 2019 heeft ActiVite een meetbeleid opgezet.

We gaan daarbij uit van de landelijke eisen. ActiVite haalt per organisatieonderdeel jaarlijks de cliënttevredenheid op en zet deze in voor een cyclus van leren en verbeteren. We zetten hierbij meerdere monitoringsinstrumenten in; de resultaten ervan zijn ook in 2020 een mooi compliment voor onze collega's.

CLIËNTTEVREDENHEID EXTRAMURAAL

In het laatste kwartaal van 2020 heeft ActiVite de PREM-meting gedaan. Met dit onderzoek meten we de ervaring en beleving van cliënten die wijkverpleging van ons krijgen. Het bestaat uit vragen zoals 'Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?' en 'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?'. Daarnaast geven cliënten rapportcijfers voor de zorgverlening. Het PREM-onderzoek zetten we in ten behoeve van kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling, door leren en verbeteren van de praktijk en van kwaliteitsinformatie. Er wordt onder andere gescoord op communicatie, deskundigheid en het maken van afspraken.

RESULTATEN

Ons gemiddelde cijfer voor de extramurale zorg van een **8,5** betekent een stijging ten opzichte van de vorige meting (8,1). Het gemiddelde cijfer van de verschillende regio's ligt tussen 8,2 en de 8,7. Op de aanbevelingsvraag 'zou u deze zorgaanbieder aanbevelen...' antwoordt **98%** met 'ja'. Dit was in de vorige meting 95%. Ten slotte is de netpromotorscore 81%. Dit betekent dat 81% van de cliënten met een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag.

CLIËNTTEVREDENHEID INTRAMURAAL

Ook in 2020 hebben we bewoners en hun naasten gestimuleerd om op ZorgkaartNederland.nl hun waardering te plaatsen. De vragenlijst voor verpleeghuizen bestaat uit zes ervaringsvragen over de onderwerpen accommodatie, afspraken, kwaliteit van leven, luisteren, medewerkers en verpleging, een vraag naar een gemiddeld cijfer en een aanbevelingsvraag. In elk verpleeghuis analyseren we de resultaten, zodat die leiden tot een cyclus van leren en verbeteren.

RESULTATEN

De gemiddelde waardering voor onze intramurale zorg over 2020 is een **8,1** en **92%** beveelt ActiVite aan. Ook de cijfers op de onderwerpen accommodatie, afspraken etc. liggen in 2020 allemaal hoger dan een 8. Een mooi compliment dus voor de medewerkers in de verpleeghuizen.

RESULTATEN VRIJWILLIGERSTEVEEDENHEID

In oktober 2020 heeft ActiVite haar vrijwilligers binnen de verpleeghuizen en ontmoetingscentra bevraagd op verschillende onderwerpen, zoals samenwerking, communicatie en de algemene

tevredenheid. Ruim 250 vrijwilligers hebben de vragen beantwoord en de antwoorden variëren van "Het is altijd leuk en gezellig. Ik doe het vrijwilligerswerk met veel plezier" tot "Ze laten merken dat je welkom én nodig bent". Onder vrijwilligers scoort ActiVite gemiddeld met een **7,8**; een vergelijkbaar resultaat met het onderzoek uit 2017.

CLIËNTTEVREDENHEID ACTIEF PLUS

In december 2020 is er onder de cliënten die Hulp bij het Huishouden (HBH) van Actief Plus ontvangen, een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De KTO wordt ieder jaar uitgevoerd om deze dienstverlening te toetsen en waar nodig te kunnen verbeteren. Cliënten krijgen telefonisch tien vragen voorgelegd. Die vragen zijn gericht op de volgende onderwerpen: bereikbaarheid & informatievoorziening, afspraken en resultaten. 81% van de cliënten geeft een 8 of hoger aan de verleende Hulp bij het Huishouden en het gemiddelde cijfer is een **7,8**. Dit mooie resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van het vorige onderzoek.

“Collega's wisten dat dit onderwerp voor hun werk belangrijk is, maar ze wisten nog niet alles te vinden”

Om ons werk als zorgorganisatie goed te kunnen doen, moeten onze medewerkers met bijzondere persoonsgegevens werken. Daarbij hoort een bepaalde verantwoordelijkheid, die we bij ActiVite zeer serieus nemen. Onder leiding van de Functionaris Gegevensbescherming zijn er op het gebied van privacy in 2020 grote stappen gezet.

Begin 2020 hebben we een nieuwe versie van het privacyreglement uitgebracht, met verschillende privacyverklaringen, die we per doelgroep hebben omschreven. Daarnaast hebben we in die periode de datalekprocedure geactualiseerd. De volgende stap was het bewustzijn van de medewerkers over dit onderwerp te vergroten. Hiervoor heeft ActiVite eerst onder haar medewerkers een anonieme 0-meting gedaan over hun kennis van het onderwerp privacy. Hans Eeuwhorst was Functionaris Gegevensbescherming in 2020: “Het viel op dat mensen zich echt wel bewust zijn van hun gedrag en het belang van privacy. Maar er waren ook veel vragen. Mensen wisten dat dit onderwerp voor hun werk belangrijk is, maar ze wisten nog niet alles te vinden en ook de details en praktische invulling van de wet waren nog niet voor iedereen duidelijk.”

CAMPAGNE

De onderwerpen waarover volgens de 0-meting nog te weinig bekend was, heeft de FG met de afdeling Communicatie verwerkt in een bewustwordingscampagne die online en offline werd uitgezet. Zij hebben vier onderwerpen op themapagina's op de medewerkerssite behandeld, in begrijpelijke en toegankelijke taal en vorm. Posters met prikkelende vragen op alle locaties en berichten in de corporate nieuwsbrief stimuleerden collega's hun kennis aan te vullen. Parallel hieraan hebben we in 2020 een e-learning over privacy ontwikkeld, die begin 2021 wordt uitgerold en verplicht wordt voor alle medewerkers.

“
Privacy nemen we bij
ActiVite heel serieus.”

“In de nieuwe wet wordt er veel beter omgegaan met de rechten van een cliënt”

In 2020 werd de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) vervangen door de Wet Zorg & Dwang (WZD). Deze wet geeft sturing wanneer cliënten gedwongen moeten worden opgenomen of behandeld. Voor ActiVite is dat aan de orde als iemands dementie zo ver gevorderd is dat hij of zij niet meer voor zichzelf beslissingen kan nemen. >





Jelma Benus was als Manager Behandel dienst betrokken bij de invoering van de nieuwe wet: “De oude wet was op meerdere doelgroepen van toepassing: de GGZ, de gehandicaptenzorg en de psychogeriatrische zorg, die ActiVite ook biedt. Het bleek lastig om al die verschillende mensen en situaties vanuit één wet te bekijken. Daarnaast was er vanuit mensenrechtenorganisaties ook veel commentaar op de oude wet, omdat de visie op zorg die eruit sprak best gedateerd was. Daarom lobbyden zij al een tijd om een moderniseringsslag te maken, wat heeft geresulteerd in deze nieuwe wet.”

VERSCHILLEN

“Het grote verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat er veel beter met cliëntenrechten wordt omgegaan. Daarbij is er nu één wet is speciaal voor de GGZ en een ander speciaal voor de gehandicaptenzorg en voor de psychogeriatrische zorg, dus voor mensen met geheugenproblemen.”

ONVRIJWILLIGE ZORG

“De kern van de wet is dat je heel zorgvuldig moet zijn als je overweegt of je onvrijwillige zorg moet toepassen. Onvrijwillige zorg is zorg waar de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet mee instemt. De aanwezigheid of afwezigheid van verzet is hierbij leidend: als de cliënt instemt met de behandeling,

kun je gewoon de nodige behandeling voortzetten. Maar als de cliënt zich verzet, moet je eerst aan een aantal zorgvuldigheidseisen voldoen voor je verder mag gaan met de behandeling. Daarbij is het vooral belangrijk om te kijken of er ook andere manieren zijn, waar de cliënt wel mee kan instemmen, waarmee je hetzelfde bereikt. Het is altijd goed om daarnaar op zoek te gaan.”

PRAKTISCH

Marian Grondman is Specialist Ouderengeneeskunde bij ActiVite en werkt dagelijks met mensen met dementie. Ze vertelt: “Een van de uitdagingen bij de praktische invulling van deze wet is dat het bij mensen met dementie niet altijd goed in te schatten is of iemand zich verzet. Verzet kent namelijk verschillende vormen. Daarom ligt de nadruk bij de scholing van onze zorgmedewerkers op het herkennen van dat verzet. Onze collega's zijn daar al goed in, maar het kan altijd nog beter.”

IN VERHOUDING

“Een van de grootste uitdagingen is geweest om iedereen bewust te maken van het belang van dit onderwerp en hun rol in het proces”, vertelt Marian verder. “We moeten ons allemaal steeds blijven afvragen: staat dat wat we doen in verhouding tot wat de gevolgen zouden zijn als we niet zouden

behandelen? Is dit stukje van de behandeling zo noodzakelijk dat ik hiervoor tegen de wens van de cliënt in wil gaan? Bij medicijnen tegen een hoge bloeddruk maak je dan misschien de keuze om die achterwege te laten. Maar als een cliënt insuline weigert, maak je waarschijnlijk een andere afweging; want zonder die medicijnen kan hij of zij snel overlijden. Dat kies je enerzijds afgaand op de specifieke situatie van je cliënt, maar het is ook goed om daar met elkaar afspraken over te maken en dat langs een gezamenlijke lat te leggen. De Medische Dienst maakt op basis van die afspraken en het stappenplan dat de wetgever heeft opgesteld dit soort beslissingen. Dat willen we niet bij de collega's neerleggen die de dagelijkse zorg op zich nemen, dat zou een enorme belasting voor hen zijn.”

INVOERING

“Hoewel het lang heeft geduurd voor de wet officieel werd ingevoerd, was de strekking van de inhoud al langer bekend”, vertelt Jelma. “Dat is gunstig voor ActiVite geweest: wij hebben nog niet zo lang een eigen behandel dienst en zijn al vanaf het begin met dit nieuwe gedachtengoed aan de slag gegaan. Toch hebben we 2020 echt wel nodig gehad om de nieuwe wet goed in te voeren in de organisatie: we moesten de wet vertalen naar onze specifieke situatie. Daar hebben we een commissie voor samengesteld en functionarissen voor aangewezen. Daarnaast is de administratie van onze zorg op dit vlak heel anders geworden: we moesten leren om dingen op een andere manier op te schrijven. Een proces dat dus veel voeten in de aarde had en ook nog steeds niet helemaal af is. Maar het grootste deel hebben we nu achter de rug.”

“Het grote verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat er veel beter met cliëntenrechten wordt omgegaan.”

“Respectvolle en liefdevolle zorg is altijd het belangrijkste geweest”

Na 45 jaar in de zorg –waarvan 28 bij ActiVite– ging bestuursvoorzitter **Lita Berkhout** op 31 december 2020 met vervroegd pensioen. Ondanks de beperkingen die het leven met corona ons oplegde, organiseerde ActiVite een prachtig afscheid voor haar bestuurder. Met een grote verrassing voor Lita aan het eind van de dag...

Het afscheid op 15 december was warm en hartelijk. Veel relaties brachten iets mee dat Lita als bestuurder en persoon kenmerkt. Er waren warme woorden van onder andere de Centrale Cliëntenraad, de OR en de Raad van Toezicht die soms live, maar veelal ook in een ingestuurde video werden uitgesproken. De video's en toespraken werden gecombineerd in een uitzending die door Sabine Uitslag werd gepresenteerd. Door deze livestream konden vele relaties en collega's meekijken met het afscheid. Er was een magazine –LITA.– waarin de kleurrijke bestuurder werd geëerd. En –als klap op de vuurpijl– kreeg Lita een onderscheiding als Ridder in de Orde van Oranje-Nassau, overhandigd door burgemeester Liesbeth Spies van Alphen aan den Rijn.

RESULTAAT

In de 28 jaar dat Lita aan het roer stond, bereikte ActiVite veel. Er werden onder andere twee nieuwe verpleeghuizen gebouwd en veel innovatieve projecten aangepakt. Lita Berkhout: “Ik kan niet zeggen dat er projecten zijn die er voor mij

uitspringen, dat ik daar extra trots op zou zijn. Ik ben misschien wel het meest trots op de gewone ‘kleine’ dingen. Een ActiVite Dag, een innovatief project als Radicale Vernieuwing Waardevol Onderwijs, de Hartenwensen waarin we dromen van cliënten konden realiseren, en natuurlijk het allerbelangrijkste: respectvolle en liefdevolle zorg.”

BETROKKEN

Lita was een betrokken en hard werkende bestuurder. Zo was ze niet alleen voorzitter van de Raad van Bestuur van ActiVite, maar ook voorzitter van Transmuralis en lid van de kerngroep ‘Thuis’ van ActiZ. Ze zorgde ervoor dat ActiVite ook in roerige tijden financieel gezond bleef, en besteedde veel aandacht aan bijvoorbeeld het onderwerp verzuim, wat voor 2020 resulteerde in de eerste prijs in de Vernet Health Ranking. Lita: “Bij ActiVite houden we altijd voor ogen wat het beste is voor cliënten en gaan we voor zinnige, kwalitatief goede zorg. Dat dat de hele dag door op ons netvlies staat en dat onze zorg op die manier als een geoliede machine werkt, is een van de dingen waar ik trots op ben.”

“

Ik ben het meest trots op de kleine dingen.

Deel 4

INNOVATIE

De kick van iets nieuws inzetten

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)



Alleen verschonen wanneer het écht nodig is

Kan slim incontinentiemateriaal bijdragen aan een betere kwaliteit van zorg en meer welbevinden van de bewoners met dementie? In 2020 deed ActiVite een pilot met slim incontinentiemateriaal. Programmamanager **Benno Broekhuizen**: “Medewerkers hebben wat meer tijd voor een praatje met een bewoner.”

INFORMATIE VIA EEN SENSOR

“Incontinentie en dementie gaan vaak samen”, vertelt Benno. “Dan kan het gebeuren dat bewoners niet tijdig of op de verkeerde momenten verschoond worden, omdat ze het niet goed kunnen aangeven. ‘s Nachts worden deze bewoners gestoord in hun slaap als zorgmedewerkers hun incontinentiemateriaal komen checken. Uit voorzorg, om doorlekken te voorkomen. Een bewoner die daardoor niet goed uitgerust wakker wordt, kan ook problemen overdag ondervinden.” Slim incontinentiemateriaal zorgt ervoor dat zorgmedewerkers via een sensor informatie krijgen over de verzadiging van het materiaal. Dit kunnen ze aflezen in een app op hun telefoon.

NACHTRUST

De resultaten zijn positief: “Bewoners hoefden minder vaak verschoond te worden, want dat gebeurde alleen als het echt nodig was. Ook werden ze minder vaak gestoord in de nacht. Daardoor hadden ze een betere nachtrust. Minder verschoningen is ook minder inbreuk op de privacy. En medewerkers hebben door de tijdsbesparing wat meer tijd om juist wel even dat praatje met een bewoner te maken.”

DUURDER DAN GEWOON MATERIAAL

Het slimme incontinentiemateriaal is duurder dan het ‘gewone’ materiaal. Benno: “Maar omdat je van het slimme materiaal minder gebruikt, weegt dat tegen elkaar op. Helaas komen daar de kosten die de leverancier rekent voor de techniek, zoals het platform, nog bij. En die zijn hoog. Op dit moment krijgen we dat gewoon nog niet rond.” Benno denkt dat dit de reden is waarom ook andere organisaties moeite hebben met het grootschaliger inzetten van het slimme materiaal. ActiVite onderzoekt onder welke voorwaarden de inzet van dit middel wel betaalbaar is.

SAMENWERKING

ActiVite trok in dit onderzoek op met andere zorgorganisaties. 4 zorgorganisaties met 1 innovatieagenda: onder de noemer ‘samen innoveren en slim organiseren’ onderzoeken ActiVite, DSV | verzorgd leven, Libertas Leiden en Topaz hoe ze technologische innovaties kunnen toepassen in het verpleeghuis.

“

Bewoners hebben zo een betere nachtrust.

SmartWall

Het nieuwe verpleeghuis Rijnzate in Alphen aan den Rijn kreeg in 2020 een SmartWall. Daarmee is Rijnzate het eerste verpleeghuis in Nederland met een eigen interactieve spelmuur.

Een SmartWall werkt met een app en een beamer, waarbij de beamer animaties op de spelmuur projecteert. In de beamer zit een camera, die bewegingen registreert. Als er contact is met de muur, zet het spel dat om tot scores of verandert het de opdracht. Met een bal of foamstok spelen de bewoners zo beweeg-, geheugen-, taal- en denkspellen, compleet met licht- en geluidseffecten. De spelletjes of oefeningen bestaan uit meerdere levels en de snelheid en moeilijkheidsgraad kunnen worden aangepast.

LEUK

De SmartWall wordt onder andere gebruikt door de deelnemers van het Ontmoetingscentrum Dementie in Rijnzate. Eén van hen zegt over het SmartWall-voetbalspel: "Dit is leuk. Al vind ik voetballen op een echt veld nog veel leuker. Maar ja, dat mocht ik vroeger als vrouw niet." Ook de begeleiders zijn enthousiast: "We zijn hier echt blij mee. Digitale tools geven de activiteiten op het Ontmoetingscentrum een leuke nieuwe dimensie. Niet alleen bij het bewegen, maar ook bij de andere activiteiten gedurende de dag."

“

Digitale tools geven de activiteiten op het Ontmoetingscentrum een leuke nieuwe dimensie.

“Er was een sfeer van: dit moeten we doen en we gaan er met zijn allen voor”

In 2020 werd bij de wijkteams het gebruik van het Elektronisch Client Dossier (ECD) uitgerold.

Zogenaamde ‘superusers’ werden getraind om hun collega’s aan te leren met het ECD te werken.

Superuser Mariette van der Vos en projectleider Liesbeth Leurs aan het woord.

“Het prettige van het werken met het ECD ten opzichte van het papieren dossier vind ik dat je altijd in iemands dossier kunt kijken, ook als je even niet ter plaatse bent. Als ik bijvoorbeeld iets in het dossier zet waar ik van een collega feedback op verwacht, hoef ik niet meer te wachten tot ik weer bij de cliënt thuis ben. En dat geldt ook voor de Verpleegkundig Specialisten die we bij ActiVite hebben, zij kunnen makkelijker meekijken bij wat er speelt bij een cliënt. Daarmee heeft het ECD ons als team een middel gegeven om makkelijker samen te werken.”

SLAPELOZE NACHTEN

“Collega’s zijn er eigenlijk altijd wel van overtuigd geweest dat het ECD hen veel kon brengen. Maar er waren er ook veel die er tegenop zagen om met zo’n digitale toepassing aan de slag te gaan. Een aantal had er echt slapeloze nachten van! Sommigen moeten namelijk niet alleen leren met

deze specifieke toepassing te werken, ze moeten er ook aan wennen om überhaupt online te werken. Zij hebben dat nooit geleerd en dan is die drempel heel hoog.”

BONDGENOTEN

“Als superuser heb ik collega’s op trainingsmomenten stap voor stap door het ECD geleid. Daarnaast heb ik filmpjes gemaakt waarin ik antwoord gaf op vragen die steeds maar terug kwamen, met de namen van cliënten afgeplakt natuurlijk. Collega’s reageerden daar heel positief op. Nu we een paar maanden verder zijn merk ik dat de meeste collega’s goed met het ECD kunnen werken, op wat kinderziektes na. En doordat we dit toch wel spannende project met elkaar als team zijn aangegaan, is er wel een gevoel van bondgenootschap ontstaan. Er was een sfeer van ‘dit moeten we doen en we gaan er met zijn allen voor’. Dat het nu is gelukt, vind ik wel heel gaaf.”

UITROL

De uitrol in de thuiszorgteams was een pittig project, vindt ook Liesbeth Leurs. Zij was in 2020 projectleider bij de invoering van het ECD. Liesbeth: “Een uitdaging bij de invoering van het ECD was de omvang: er zijn ruim twee keer zoveel collega's werkzaam in de thuiszorg als in de verpleeghuiszorg, waar we het ECD al eerder hebben ingevoerd. Het gaat om een nog groter verschil als je het over het aantal cliënten hebt. Daarnaast leverde corona uitdagingen op. Het was spannend: we hadden ingepland om voor de zomer uit te rollen, met onder andere bijeenkomsten waar mensen fysiek vragen konden stellen, en waar we ze bijvoorbeeld ook enthousiast konden maken voor de mogelijkheden van het werken met het ECD. Door corona gingen die niet door: in plaats daarvan werden de bijeenkomsten digitaal, wat natuurlijk niet hetzelfde gevoel geeft. Het was altijd al het plan om in kleine groepen te werken aan de omzetting, maar vanwege corona moest dat nu in grotere ruimtes dan origineel ingepland, waardoor de logistiek bij het uitrollen even aanpoten was. Maar ook dat is eigenlijk echt top gelopen.”

“Nu we verder zijn merk ik dat de meeste collega’s goed met het ECD kunnen werken.”

Deel 5

CORONA

De beste zorg in crisistijd

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)



32



35



36



37



Wat heeft ActiVite gedaan in coronatijd?

Als er íets is wat in 2020 zijn stempel heeft gedrukt op het leven en de zorg in het bijzonder, is het COVID-19. Er is ontzettend hard gewerkt door onze medewerkers om al onze cliënten te kunnen blijven verzorgen en ondersteunen. ActiVite is daarbij een wendbare en flexibele organisatie gebleken die zich telkens heeft aangepast aan de dan bestaande situatie.

- Er is een centraal coronateam opgericht dat afhankelijk van het aantal besmettingen dagelijks/wekelijks bij elkaar kwam;
- ActiVite heeft geparticipeerd in de regionale (Avant) overleggen met betrekking tot corona;
- Medewerkers van ActiVite hebben gewerkt binnen Groenhoven aan de regionale opvang van coronapatiënten;
- In afstemming met de Centrale cliëntenraad zijn de naasten van onze bewoners steeds goed geïnformeerd over de geldende corona maatregelen;
- We hebben verschillende coronaprotocolen opgesteld en steeds aangepast aan de geldende richtlijnen van het RIVM. De belangrijkste protocollen zijn het protocol voor medewerkers en vrijwilligers en het protocol voor het gebruik van PBM;
- De inkoop en distributie van persoonlijke beschermingsmiddelen zodat onze medewerkers voldoende beschermd hun werk konden doen;
- Op verschillende manieren hebben wij in 2020 onze waardering voor onze medewerkers laten zien, variërend van het bezorgen van bossen tulpen tot het uitbrengen van een eigen ActiVite-lied;
- We hebben ook tijdens de eerste golf -toen de verpleeghuizen gesloten waren- contact mogelijk gemaakt tussen bewoners en hun naasten, door middel van tenten bij de huizen en beeldbellen;
- We hebben medewerkers ondersteund bij de opstart van het digitaal vergaderen;
- We hebben het hoofdkantoor 'corona-proof' gemaakt, onder andere door de vergaderzalen van de relevante informatie te voorzien, de bewegwijzering en signing aan te passen en schermen tussen de werkplekken te plaatsen.
- We hebben een tweewekelijkse nieuwsbrief voor medewerkers in het leven geroepen, om hen goed mee te nemen in alles wat speelde rondom corona. Daarnaast konden medewerkers ook via de email vragen stellen.

“

ActiVite heeft, ondanks de pandemie, de verzorging en ondersteuning gecontinueerd aan haar cliënten en bewoners.

Waar ben je trots op in coronatijd?

“Als ik terugkijk zie ik een enorme groei van onze kennis en ons handelen.”

“Ik ben er trots op dat we vanuit team Kwaliteit, samen met de kwaliteitsverpleegkundigen, de collega's die aan het bed stonden van bewoners en cliënten met corona hebben kunnen ondersteunen met praktische zaken, als vraagbaak en ook als collega om even stoom bij af te blazen. Als ik terugkijk op waar we aan het begin van de pandemie stonden en nu dan zie ik een enorme groei in de kennis die we hebben (al weten we nog niet alles) en in hoe we handelen bij een (vermoedelijke) corona besmetting.”

DORINE KUIJPERS
Kwaliteitsfunctionaris

“Ondanks dat we nog niet zo lang samenwerkten waren we in staat ondersteuning op locaties op te zetten.”

“Ik ben trots op de samenwerking tussen de kwaliteitsfunctionarissen en kwaliteitsverpleegkundigen. Ondanks dat we nog niet zo lang samenwerkten waren we in staat ondersteuning op locaties op te zetten tijdens de corona-uitbraken eind 2020/begin 2021.”

ALMA SEGERS
Kwaliteitsverpleegkundige
intramuraal

“Elke dag was er wel iets nieuws waar we mee aan de slag moesten.”

“Ik ben er trots op dat wij met elkaar, ieder vanuit zijn eigen rol en expertise, alles op alles hebben gezet om de zorg ook in coronatijden veilig en goed te blijven leveren. Elke dag was er wel iets nieuws waar we mee aan de slag moesten om veilig zorg te kunnen leveren, iedereen goed te informeren, juist te handelen bij besmettingen of om uiteindelijk de vaccinaties op een efficiënte manier te organiseren. Ik heb iedereen daar keihard voor zien werken en op deze samenwerking onder hoogspanning ben ik super trots!”

FANNY KERSTENS
Controller Zorgbeleid

“We hebben in het heetst van de strijd onze schouders eronder gezet.”

“Ik ben trots, trots op mijn team, dat wij, ondanks de onzekerheid en schaarste, onze schouders eronder hebben gezet, om onze collega's die zich in het heetst van de strijd bevonden, zo goed mogelijk te ondersteunen met middelen en materialen.”

PATRICIA NELL
Hoofd Facilitair Bedrijf

“Ik ben heel trots op de bewoners, op hun kracht en doorzettingsvermogen om deze periode te doorstaan.”

“Ik ben trots op de medewerkers van De Ommedijk. Zij hebben heel hard gewerkt en stelden zich heel flexibel op om alle diensten op te vangen, de bewoners goede zorg te geven en elkaar op te vangen. Ik ben heel trots op de bewoners, op hun kracht en doorzettingsvermogen om deze periode te doorstaan. Daarnaast ben ik ook trots op de directeur en manager RVE ID. Zij hebben ons door alle stormen heen geleid, hulp gegeven, zijn rustig gebleven en waren 24/7 bereikbaar. Ik ben ook trots op het team van teammanagers. Zij hebben hun huizen door de coronatijd geloodst, inclusief de bereikbaarheidsdiensten was dit een flinke klus!”

LIESBETH VEEFKIND
Teammanager De Ommedijk

“We kregen te maken met een grote toename in de ondersteuning.”

“Ik ben er trots op wat we bij ICT allemaal in praktische zin hebben kunnen realiseren. We kregen te maken met een grote toename in de ondersteuning, extra applicaties zoals Teams en KPN Zorgmessenger, maar ook middelen zoals laptops om thuiswerken op grote schaal mogelijk te maken.”

HENK WEVER
Manager ICT

Hoe heeft u de zorg van ActiVite ervaren?

8,5

THUISZORG
Team Alphen aan den Rijn

“Ik ben er tevreden over dat de medewerkers luisteren naar mij en mij in mijn eigen waarde laten.”

Bron: Prem / ZorgkaartNederland (cijfer)

10

VERPLEEGHUIS
De Ommedijk

“Ik ben ontzettend tevreden: er wordt alles voor mijn moeder gedaan. In de periode dat wij niet op bezoek mochten komen en ook toen mijn moeder corona had, zijn ze top voor mijn moeder geweest. Ze is er helemaal boven op gekomen.”

Bron: ZorgkaartNederland

8,7

THUISZORG
Team Kaag en Braassem/
Nieuwkoop/ Amstelveen

“De zorg is persoonlijk, respectvol en kundig. Door hen, en wat ze doen, kan ik mijn dag weer beginnen en doorleven.”

Bron: Prem / ZorgkaartNederland (cijfer)

8,4

VERPLEEGHUIS
AgnesStaete

“Er is aandacht voor de bewoner. Er wordt, zeker in de coronatijd, goed geschakeld naar de omstandigheden en de contactpersonen worden goed op de hoogte gehouden.”

Bron: ZorgkaartNederland

8,3

THUISZORG
Team Leiden/Voorschoten

“Je merkt dat de medewerkers dit met hun hart doen. Ik ben blij dat er nog zorg bestaat. Zonder hen kan ik niet thuis wonen!”

Bron: Prem / ZorgkaartNederland (cijfer)

9

VERPLEEGHUIS
SassemBourg

“Ik ben heel tevreden. Er is lieve verzorging voor zowel mijn vader als voor ons als bezoekers. Er wordt meegedacht en overlegd, zeker nu in deze rare coronatijd.”

Bron: ZorgkaartNederland



“

In de noodlocatie hadden we plek voor vijftien mensen met corona

“Door me op te geven voor de corona-noodopvang heb ik in recordtempo heel veel bijgeleerd”

Corona maakte dat zorgorganisaties in de regio nog meer samen gingen werken. Zo droeg ActiVite onder de paraplu van samenwerkingsverband Avant bij aan de realisatie van de corona-noodopvang Groenhoven. Verpleegkundige in Opleiding **Hans Marck** ging hier vier maanden lang deze ‘bizarre ziekte’ te lijf.

“Eind oktober zag ik een oproep waarbij je als ActiVite-medewerker tijdelijk kon worden ingezet bij de corona-noodopvang. In deze locatie kwamen zorgprofessionals van verschillende zorgorganisaties te werken. Het werken in zo’n unieke situatie én het feit dat je midden in zo’n pandemie een bijdrage kunt leveren, spraken mij meteen aan. Daarnaast was ik me er ook van bewust dat het heel leerzaam voor mij zou zijn: ik heb als zijinstromer niet de vlieguren gemaakt die collega’s van mijn leeftijd al wel hebben. Ik heb nu in recordtempo heel veel bijgeleerd.”

ONDER DE INDRUK

“In de noodlocatie hadden we plek voor vijftien mensen met corona. Die kwamen soms uit het ziekenhuis om bij ons verder aan te sterken, maar ze konden ook vanuit de thuissituatie aan ons zijn doorverwezen of vanuit zorginstellingen waar de coronadruk te hoog werd. Ik had als vrijwilliger en ook als professional wel wat ervaring in het

hospice, dus ik had al een aantal keer meegemaakt dat mensen sterven. Maar ik was hier weer opnieuw onder de indruk van hoe bizar en heftig de ziekte is. COVID-19 is genadeloos en erg onvoorspelbaar. We hadden mensen in zorg waarvan je dacht ‘hoe lang gaat dit nog duren?’ en die de volgende dag weer met een beschuitje op de rand van het bed zaten. Maar ook mensen die met een rugzakje om binnen kwamen en die binnen een paar dagen tussen je vingers door glipten.”

SAAMHORIGHEID

“Ik heb de saamhorigheid in het team bij Groenhoven, ondanks dat we allemaal uit andere zorgorganisaties kwamen, als heel waardevol ervaren. En ik ben er trots op dat de mensen die weer naar huis mochten, dat tevreden en dankbaar deden.”

Groenhoven blijft tot de zomer van 2021 geopend voor coronapatiënten.

De 'silver lining' van corona: hoe wij verwend werden in coronatijd

Corona is voor onze cliënten, met name tijdens de eerste lockdown, ontzettend heftig geweest. Gelukkig werd dat door veel mensen opgemerkt en deden zij van alles om de sleur van dagen zonder bezoek te doorbreken. Er werden cadeautjes gebracht: van ansichtkaarten tot bloemen en van tijdschriften tot lekkers, heel veel lekkers. Er was entertainment: van clown Toet tot zanger Mitch de Vrind en van een theatergezelschap tot het nichtje van de achterbuurvrouw op blokfluit. We werden toegezongen, toegejuicht en er werd voor ons geklapt.

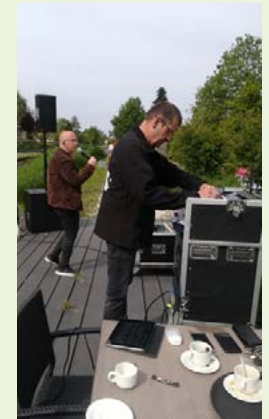
Kijk mee naar de vriendelijkheid die wij in coronatijd mochten ervaren.

Van boven naar beneden: Stroopwafels voor De Ommedijk + Borrelhappen voor Hussonshoek + IJs voor Hof van Alkemade + De zendmast in Alphen aan den Rijn ter bemoediging in de ActiVite-kleuren.





V.l.n.r.: Bloemen voor medewerkers hoofdkantoor + Kroketten voor Hof van Alkemade + Meisjes spelen blokfluit bij Hof van Alkemade + Een bloemenmuur voor Rietveld + Een spandoek tegenover De Ommedijk.



V.l.n.r.: Clown Toet bij Hussonhoek + Bloemen voor bewoners Rijnzate + We kregen veel (zelfgemaakte) kaarten + Live-muziek bij Hof van Alkemade.



V.l.n.r.: Poffertjes in Hussonhoek + Draaiorgel bij De Ommedijk + Theater in Sassembourg + Leesmappen voor medewerkers en bewoners + Live-muziek bij De Ommedijk.

Deel 6

EXPERTISE

De ambitie om de beste te zijn

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)





“Dat we de regierol gekregen hebben, voelt als een bevestiging van alle kennis die we in huis hebben”

Cliënten met een complexe wond kunnen gebruik maken van de expertise die ActiVite heeft op het gebied van wondzorg. **René van Delft** is één van onze wondverpleegkundigen.

“De wonden die wij in ons werk tegenkomen, hebben vaak ‘onderliggend lijden’, zoals we dat dan noemen. Er is een reden dat die wond is ontstaan of niet wil sluiten. Soms is die reden bekend bij de cliënt en de zorg, maar soms ook niet. Juist dan kun je als wondverpleegkundige je expertise laten zien. Want in onze opleiding hebben wij geleerd hoe we dat onderliggend lijden kunnen ontdekken en hoe we de vertaling moeten maken vanuit dat lijden naar een juiste behandeling.”

KENNIS

“Natuurlijk kunnen mijn collega’s in de wijk veel doen voor mensen die met een wond te maken hebben, zoals de bloedvaten onderzoeken door de hartslag te voelen. Maar als het nodig is een stapje verder te gaan, als er bijvoorbeeld met een echo moet worden geluisterd naar de bloedvaten, dan hebben zij daar niet de opleiding, de middelen of de tijd voor. Mijn acht collega’s en ik hebben allemaal na onze opleiding hbo verpleegkunde de 1-jarige opleiding wondverpleegkunde gedaan bij het

Erasmus MC of het Radboud ziekenhuis. Sommigen hebben nog een jaar extra scholing gedaan, en zijn nu wondconsulent. Door die achtergrond kunnen wij in dat soort situaties dus echt het verschil maken.”

METINGEN

“In 2020 hebben we een app aangekocht die het voor ons makkelijker maakt metingen te doen bij cliënten. Daardoor kunnen we beter en sneller anticiperen op de situatie en informatie beter en makkelijker vastleggen. In de toekomst kunnen de andere behandelaars van een cliënt dan ook meekijken met onze voortgang, wat ervoor zorgt dat een cliënt nog minder vaak voor controle terug moet naar de wondpoli. Daarnaast hebben we van alle verzekeraars de regiefunctie wondzorg gekregen hier in de regio. Dat betekent dat wij voor bepaalde cliënten de regie mogen voeren van de behandeling en er dus voor mogen zorgen dat bepaalde disciplines samen een passende oplossing voor de cliënt vinden. Dat we die rol gekregen hebben, voelt ook als een waardering voor en een bevestiging van alle kennis die we in huis hebben.”



“We geven cliënten zo lang mogelijk een goede kwaliteit van leven”

Voor iedereen met een levensbedreigende, ongeneeslijke ziekte, is er palliatieve zorg. Hiervoor zet ActiVite Palliatief Verpleegkundigen in, die zijn toegerust om juist in deze fase van iemands leven optimale zorg te bieden. Eén van hen is **Bibi Muller**.

“Veel mensen denken dat we vooral terminale zorg verlenen, mensen ondersteunen bij het allerlaatste stukje van hun leven. Maar mijn vak gaat verder dan dat: in het ideale geval worden we al betrokken zodra de cliënt te horen heeft gekregen dat hij of zij niet meer beter wordt. Dan kunnen we zorg bieden op alle vlakken die dan relevant zijn: de lichamelijke zorg (symptoombestrijding) en psychische zorg (mentaal en spiritueel). Zo kunnen we hen zo lang mogelijk een goede kwaliteit van leven geven.”

OPLEIDING

“Mijn zes collega’s en ik hebben allemaal de post-hbo opleiding Palliatief Verpleegkundige én de opleiding Oncologie Verpleegkundige gedaan, of zijn daarmee bezig. Tijdens deze opleiding leer je veel over de lichamelijke zorg die wij nog kunnen bieden in de palliatieve fase, denk bijvoorbeeld aan pijnbestrijding. Daarnaast leer je veel over gesprekstechnieken: het is belangrijk mensen aan het denken te zetten en hun mening te laten vormen over hun leven in deze periode. Soms is dat lastig, omdat mensen hun situatie eigenlijk nog niet onder ogen willen zien. Als Palliatief Verpleegkundige leer je niet alleen hoe je op dat soort momenten tóch

tot de kern kunt doordringen, je krijgt er ook de tijd voor. Tijd die een verzorgende of verpleegkundige in de wijk gewoonweg niet heeft. Wat ook nog meetelt: wij zijn de hele dag alleen maar met dit type zorg bezig. Die ervaring maakt dat je anders naar bepaalde problemen gaat kijken. Daarbij moet je volgens mij ook uit een bepaald soort hout gesneden zijn om dit werk te kunnen doen; niet iedereen kan en wil op deze manier zorg bieden.”

VERDIEPING

“In 2020 hebben we flinke stappen kunnen maken op het gebied van palliatieve zorg. We zijn nauwer gaan samenwerken met de ziekenhuizen en huisartsen in de regio. Daarnaast zijn we de wijkteams van ActiVite structureler gaan adviseren en scholen om de zorg voor dit type cliënt te verbeteren. Ten slotte doen we nu ook alle weekenddiensten zelf, waardoor onze bereikbaarheid flink is vergroot en we zelf ook alle zorg rondom morfiepompen en sedaties kunnen doen. Voor de cliënt, de familie maar ook de huisarts is dit heel prettig en we merken dat die laatste groep ons ook steeds beter weet te vinden.”

“Ik kan nog grotendeels mijn eigen leven bepalen”

Specialistische zorg die anders alleen in het ziekenhuis kan worden geboden, biedt ActiVite cliënten thuis door het specialistenteam. Hierdoor kunnen cliënten eerder naar huis en hoeven ze minder vaak terug naar het ziekenhuis.

Meneer Ma-ajong krijgt sinds een jaar zorg van het specialistenteam van ActiVite. Niet om hem te helpen met de buikdialyse, want dat heeft hij jaren zelfstandig kunnen doen, maar omdat het aan- en afsluiten van de apparatuur na een operatie te zwaar voor hem is geworden. “Vorig jaar ben ik geopereerd aan mijn heup,” vertelt meneer Ma-ajong. “Dat is verkeerd gegaan. Door een blessure kon ik toen niet meer zelfstandig dialyseren. Doordat ActiVite mij overdag komt helpen, kan ik toch nog zelf bepalen hoe laat ik bijvoorbeeld naar bed ga en hoef ik ‘s avonds niet te wachten tot de zorg is geweest. Daardoor kan ik nog grotendeels mijn eigen leven bepalen. Ik ben heel blij met de zorg die ik krijg. De dames en heer zijn opgeruimd, vrolijk, maken een praatje. Ze komen niet alleen voor het apparaat, maar hebben juist ook oog voor mij.”

“

Ik ben heel blij met de zorg die ik krijg. De dames en heer zijn opgeruimd, vrolijk, maken een praatje



“

Van alle cliënten die ik begeleid, heeft niemand in 2020 opnieuw een beroerte gehad.

Activite

“Dat zo weinig cliënten opnieuw een beroerte krijgen, geeft aan dat CVA-nazorg belangrijk is en werkt”

Voor ondersteuning aan cliënten die een beroerte (CVA) hebben gehad, zet ActiVite verpleegkundigen met aandachtsveld CVA in. Door hun expertise helpen ze cliënten door die eerste lastige fase heen én helpen ze een nieuw CVA voorkomen. Eén van hen is **Meryl Verberg**.

“Na een CVA hebben veel cliënten er moeite mee de draad van het gewone leven weer op te pakken. Ze kunnen minder goed tegen prikkels, zijn vaak nog lang vermoeid en bang dat het nogmaals gebeurt.”

HET WERKT

“Als verpleegkundige met aandachtsveld CVA heb ik de kennis én de tijd om deze mensen goed te begeleiden. Mijn collega’s en ik voorzien hen van specifieke informatie en helpen hen het overzicht te houden tussen alle soorten medicijnen en disciplines waar ze nu mee te maken krijgen. Daarnaast kunnen ze met hun verhalen en zorgen bij ons terecht en geven we hen advies over preventieve activiteiten, wat een volgend CVA helpt voorkomen. Van alle cliënten die ik begeleid, heeft niemand in 2020 opnieuw een beroerte gehad. Dit geeft aan dat CVA-nazorg belangrijk is en werkt.”

HERSTEL

“Iemand die een beroerte heeft gehad, heeft wel een

half jaar tot een jaar nodig om te herstellen. In die periode is het belangrijk veel rust te nemen want alleen dan heeft het lichaam de tijd om te herstellen en kunnen de symptomen verdwijnen. Zeker voor jonge mensen is het lastig om die rust te pakken, omdat ze het idee hebben dat er vanuit de maatschappij alweer van alles van hen verwacht wordt. Ik help ze om signalen van hun lichaam te leren herkennen, zodat ze niet over hun grenzen heen gaan.”

SAMENWERKEN

“ActiVite heeft zeven verpleegkundigen met aandachtsveld CVA, iedere regio heeft er minstens één. Zij hebben allemaal een scholing gedaan bij het LUMC en worden bijgeschoold door middel van e-learnings. Eens in de zes weken komen we bij elkaar om casussen te bespreken en zo van elkaar te leren. Daarnaast werken we met andere zorgaanbieders in de regio samen om de processen rondom dit type zorg voor de cliënt te verbeteren.”





“Wij hebben voortdurend aandacht voor de doelgroep van mensen met dementie, hoe hun reis verloopt en hoe we die kunnen verbeteren”

Wanneer we het hebben over de expertisegebieden van ActiVite, springt met name de uitgebreide zorg in het oog voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.

Marijke van Haften is Programmamanager Dementie bij ActiVite: “We bieden eigenlijk álles op het gebied van ondersteuning bij dementie, vanaf de diagnose tot en met de opname in een verpleeghuis.”

Dementie is de snelst groeiende doodsoorzaak in Nederland. Het aantal mensen met dementie zal de komende 25 jaar verdubbelen tot een half miljoen. Geen wonder dat ActiVite alle zeilen bij zet om de zorg voor mensen met deze aandoening zo goed mogelijk te laten zijn. Marijke: “De kracht van ActiVite op dit thema zit hem in de kwaliteit én kwantiteit: we hebben véél aanbod voor mensen met dementie, ook producten die andere zorgaanbieders niet (allemaal) bieden. Dat maakt ons uniek.”

KWALITEIT

“Behalve kwantiteit bieden we ook kwaliteit: we gaan altijd voor beter, dat zit nou eenmaal in ons DNA. We hebben ruime ervaring met dementiezorg,

zowel in de verpleeghuizen als in de thuiszorg en in de Ontmoetingscentra. Daarnaast hebben we veel toegewijde mensen die een hart hebben voor deze doelgroep en bewust kiezen om met deze cliënten te werken. Deze collega’s begrijpen dat het aanpassingsproces enorm is voor mensen met dementie en hun naasten en kunnen hen daar goed in begeleiden. Van deze medewerkers heeft een substantieel deel de GVP-opleiding gedaan, specifiek gericht op de zorg voor mensen met dementie en het begeleiden van hun naasten. ActiVite stimuleert Verzorgenden IG de opleiding te gaan doen, zodat er minimaal één GVP-er per woning/team is. GVP-ers hebben een specifieke rol in het team om de kwaliteitszorg voor mensen met

dementie te verbeteren. De GVP-er is expert op het gebied van dementie voor collega's, mantelzorgers en bewoners. Ook de medewerkers in de thuiszorg krijgen regelmatig de mogelijkheid om zichzelf bij te scholen op het gebied van dementie. Dit jaar hebben 468 collega's die als Hulp bij het Huishouden werken, een e-learning over omgaan met mensen met dementie gevolgd."

SIGNALEN VAN DEMENTIE

"Begin 2020 hebben we in samen met ActiVite Ledenorganisatie vijf bijeenkomsten georganiseerd rondom het thema "Signalen van Dementie". Tijdens deze avonden in Alphen aan den Rijn gingen we in op de vraag hoe je dementie in een vroeg stadium kunt herkennen en wat je er vervolgens mee kunt doen. Van deelnemers kregen we heel positieve reacties op de bijeenkomsten, zij gaven aan er echt iets aan te hebben gehad. Het is bijzonder en belangrijk dat we ook op deze manier onze kennis kunnen delen, met mensen die misschien helemaal nog geen zorg (van ons) krijgen."

DAG MAMMA

"Samen met Topaz werkt ActiVite aan het Expertisecentrum Dementie, waarin we ons toeleggen op kwaliteitsverbetering van de zorg voor deze cliënten. Onder de paraplu van

het Expertisecentrum hebben we in 2020 de theatervoorstelling 'Dag Mama' georganiseerd. De voorstelling werd gevolgd door een workshop. Het was een inspirerend evenement over de impact van dementie op de de persoon zelf, de mantelzorger en de professional. Zo leerden we weer meer over omgaan met mensen met dementie en brachten we zorgprofessionals van verschillende organisaties samen die met deze doelgroep werken. Meer dan 200 ActiVite-medewerkers hebben een bijeenkomst 'Dag Mama' bijgewoond en de reacties die we naar aanleiding van de voorstelling kregen, waren overweldigend."

ONTMOETINGSCENTRA DEMENTIE

"In de Ontmoetingscentra hebben we heel 2020 de focus gelegd op persoonsgericht werken. Wie is die deelnemer en wat zijn zijn voorkeuren en behoeftes? Hoe kunnen we daar in het OCD goed op aansluiten? Om de nieuwe werkwijze te borgen gingen we met alle medewerkers van het OCD in gesprek en werd het primair proces van de OCD's – van aanmelding tot afronding- opnieuw uitgewerkt. Ook het begeleidingsplan is aangepast naar deze manier van persoonsgericht werken; in 2021 zullen we alle medewerkers van de OCD's daarop scholen. Een andere scholing voor deze collega's werd al begin 2020 gegeven: hoe kun je bewegen stimuleren

bij mensen met dementie? En welke oefeningen kun je doen met een groep deelnemers op je Ontmoetingscentrum?"

ZON

"In 2020 zijn we gestart met een nieuwe vorm van individuele begeleiding: ZON. Mensen met dementie moeten steeds langer thuis blijven wonen, ook als hun ziekte al in een vergevorderd stadium is. We hebben onszelf afgevraagd: wat heeft deze doelgroep nodig en wat mist er dan nog in het palet? We bedachten dat individuele begeleiding waardevol zou zijn, maar dan wél van een vertrouwd gezicht. Als je dementie hebt, is alles tenslotte al zo verwarrend. We hebben onderzocht of medewerkers die al voor het huishouden of de basiszorg bij cliënten over de vloer kwamen, langer zouden kunnen blijven. Zo combineren we meerdere taken in één zorgmoment met minder verschillende gezichten, en is er ook tijd voor wat gezelligheid en nabijheid. We merken dat er echt behoefte is aan deze vorm van zorg, maar tot nu toe werd die altijd buiten ActiVite gezocht. Dat we dit product nu zelf kunnen bieden voor cliënten met een Wlz-indicatie en op particuliere basis, is iets waar ik heel blij mee ben. Dit is niet alleen goed voor de cliënt, maar ook voor onze medewerkers: voor hen kan dit werk een mooie, nieuwe stap zijn in hun loopbaan bij ActiVite."

NETWERK

"Naast al deze activiteiten nemen we onze rol in de regio ook heel serieus. Behalve met het Expertisecentrum Dementie zetten we ons ook in andere netwerken in de regio heel actief in, om de

zorg voor mensen met dementie zo goed mogelijk te krijgen. We stellen steeds de vraag aan onszelf en anderen; wat gaat er goed, wat kan er beter? Daarbij hebben we voortdurend aandacht voor de klantgroep en de klantreis, en leggen we ons toe op kwaliteitsverbetering van de zorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers in de hele regio."

WAT ACTIVITE BIEDT OP HET VLAK VAN DEMENTIE:

- Casemanagement Dementie
- Hulp bij het Huishouden
- Ontmoetingscentra Dementie
- Individuele begeleiding Dementie
- Zorg Ondersteuning Nabijheid (ZON)
- Programmamanagement Dementie
- Expertisecentrum Dementie (met Topaz)
- Kleinschalige Woonvormen in het verpleeghuis

"We hebben ruime ervaring met dementie-zorg, zowel in de verpleeghuizen als in de thuiszorg en in de Ontmoetingscentra."



Health Ranking 2020

Op 4 maart 2021 maakte Vernet de winnaars bekend van de Health Ranking 2020. Deze ranking geeft aan hoe zorgorganisaties scoren op het gebied van verzuim. Met een rapportcijfer van 9,6 heeft ActiVite de beste resultaten gehaald met onze verzuimaanpak in de VVT-branche van heel Nederland.

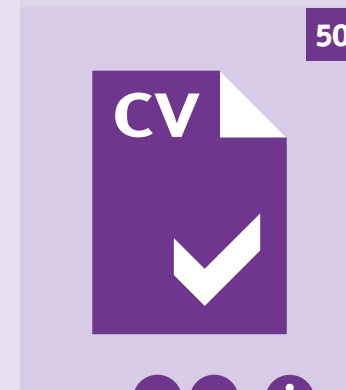
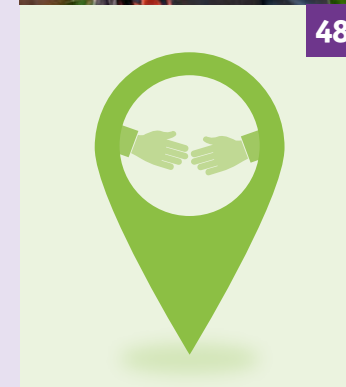
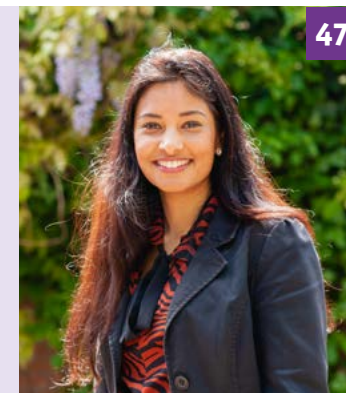
Zie ook het interview met verzuimcoördinator Nisha Sagoenie op [pagina 47](#).



Deel 7

WE DOEN HET SAMEN

De mensen die onze
zorg mogelijk maken



ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)

“Vanaf dag 1 van de coronacrisis hebben we voor wat betreft het verzuim de touwtjes stevig in handen gehouden”

Ondanks de coronacrisis en alles wat daarmee gepaard ging, heeft ActiVite in 2020 het beste gepresteerd op het gebied van verzuim. Uit de Vernet Health ranking bleek dat wij van alle VVT-organisaties in Nederland de beste verzuimcijfers over het jaar 2020 hebben behaald. Verzuimcoördinator **Nisha Sagoenie**: “Ondanks dat de omstandigheden heel anders waren hebben we onze verzuimaanpak niet veranderd. Dat was soms lastig en hectisch ten tijde van een pandemie, maar het heeft uiteindelijk wel een mooi resultaat opgeleverd.”

“Ik kan me nog goed het moment herinneren dat minister-president Rutte voor de eerste keer zei: ‘De scholen gaan dicht.’ Het eerste wat mijn collega’s en ik dachten was: we moeten beleid gaan opstellen en gaan communiceren welke verlofsoorten er zijn en welke andere mogelijkheden we kunnen bieden. Doen we dit niet, dan zal hoogstwaarschijnlijk het aantal verzuimmeldingen gaan stijgen. Want als mensen niet kunnen komen werken, denken ze vaak dat ziekmelden hun enige optie is. Gelukkig is er veel meer mogelijk.”

VERSCHILLENDE SOORTEN VERZUIM

“Bij ActiVite hebben we het beleid dat de leidinggevende meteen telefonisch contact heeft met een medewerker die zich ziek meldt. Daar zijn we ondanks de omstandigheden niet van afgeweken. Dat heeft veel gevraagd van de leidinggevenden, maar

het heeft ons ook veel opgeleverd. Het maakte dat we in control konden blijven in deze situatie en dat we onze verzuimcijfers ‘zuiver’ hielden: we konden het verschil blijven zien tussen de verschillende soorten verzuim. Want als verzuim écht verzuim is, dan mag dat er natuurlijk gewoon zijn. Maar als er eigenlijk een ándere achterliggende reden is, dan is de aanpak heel anders en bekijken we wat er mogelijk is om samen tot een oplossing te komen. Er waren collega’s die niet konden komen werken omdat ze de opvang van hun kinderen niet rond kregen. Anderen waren bang en voelden zich niet veilig in de werksituatie of waren bang voor hun kwetsbare partner of kind. Belangrijk is om in dergelijke situaties goed in gesprek te blijven met medewerkers. Samenwerken en betrokken worden is de sleutel tot het vormen van een team, het creëert loyaliteit naar elkaar en maakt de drempel tot verzuim hoger.”

BETROKKENHEID

“Soms hebben mensen het beeld dat we als afdeling vooral bezig zijn om het verzuim laag te houden. Maar dat is geen doel op zich. We willen het verzuim laag houden zodat we onze cliënten kunnen blijven bedienen, die onze hulp nodig hebben. Daarvoor hadden we –juist ook in coronatijd– alle mankracht nodig. Daarnaast vind ik het ook van betrokkenheid getuigen dat we onze collega’s begeleiden en helpen als ze zich ziek hebben gemeld. We zijn geïnteresseerd in iemands verhaal, helpen onze leidinggevenden hoe ze zo’n gesprek aan kunnen gaan zodat iemand zich gehoord voelt. Waaróm blijft deze collega thuis? En wat kunnen wij doen om deze collega weer aan het werk te helpen?” We besteden tijd aan iemands probleem en denken actief mee over een oplossing. Mede daardoor geloof ik dat we zo hoog gescoord hebben.”

Samen kom je verder

Samenwerken is niet alleen één van onze kernwaarden. Samenwerken is voor ActiVite een tweede natuur geworden. Gelukkig vinden we in de regio partners die net als wij geloven in de meerwaarde van samenwerken.

RVWO

ActiVite is één van de partijen die sinds 2017 deelneemt aan het programma 'Radical Vernieuwing Waardevol Onderwijs'. Wij voeren dit uit met collega-organisaties Topaz en DSV | Verzorgd Leven en zetten deze nieuwe vorm van opleiden in op verschillende ActiVite-locaties. Insteek van de radicale vernieuwing is onder andere dat de inhoud van het onderwijsprogramma wordt gebaseerd op de in de praktijk vereiste kennis en competenties, en hier goed bij aansluit. Hierbij zijn mensen het belangrijkste, en niet de regels of protocollen.

In 2020 deden 33 medewerkers een RVWO-opleiding bij ActiVite, waarvan er 11 hun diploma hebben behaald. Voor de overige medewerkers loopt de opleiding nog door in 2021.

TRANSMURALIS

Transmuralis is een regionaal samenwerkingsverband tussen verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, ziekenhuizen, huisartsen, revalidatiezorg en de GGZ. Als grote speler in de regionale VVT-zorg nemen we in Transmuralis onze verantwoordelijkheid als het gaat om de ontwikkeling van de zorg in de meest brede zin. ActiVite maakt deel uit van Transmuralis Zuid-Holland-Noord. Dit alles met het doel de kwaliteit van zorg in de regio te verbeteren en te borgen, door waar nodig en mogelijk adequate verbanden tussen de verschillende zorgketens en

financieringsstromen te leggen. Het uitgangspunt hierbij is: de juiste zorg op de juiste plaats en tijd, door de juiste zorgverlener.

AVANT

Met Avant richten we ons op de andere regionale spelers in onze eigen branche: verpleging, verzorging en thuiszorg. In Avant-verband was er vanaf maart wekelijks, of zoveel vaker als nodig was, uitwisseling met de collega VVT-organisaties om gezamenlijk de coronacrisis het hoofd te bieden en zorginhoudelijk beleid met elkaar te delen en van elkaar te leren. In dit verband is ook vormgegeven aan locatie Groenhoven, het regionale COVID-19-centrum waar twintig bedden zijn gerealiseerd voor cliënten met COVID-19 die niet langer thuis konden blijven, maar waarvoor een ziekenhuis bed niet noodzakelijk was.

VAN KLEEF INSTITUUT

Met de partners in het Van Kleef Instituut richten we ons kennisdeling. We gebruiken onze gezamenlijke kennis en ervaring voor praktische oplossingen in de zorg. Het Van Kleef Instituut helpt ons onze medewerkers op te leiden en te inspireren. ActiVite neemt deel aan het programma Verzorgenden in Transitie van het Van Kleef Instituut. Doel van dit programma is de versterking van teams door samenwerking, feedback, een leercultuur en het stimuleren van openheid.

UNIVERSITAIR NETWERK CARE ZH

ActiVite neemt sinds 2019 deel aan het Universitair Netwerk Care Zuid-Holland. De missie van het UNC-ZH is om de zorg voor zorgafhankelijke patiënten te verbeteren door wetenschappelijk onderzoek in te zetten in de verpleeghuizen en door het (wetenschappelijke) onderzoeksklimaat in de zorginstellingen te bevorderen. Het netwerk zoekt actief de verbinding tussen wetenschap en praktijk.

Vanaf 2020 heeft ActiVite een opleidingsplaats (S.O.) die we in 2021 gaan effectueren. Ook hebben we een Wetenschappelijke onderzoekscommissie (WOC) opgericht en participeert ActiVite op verschillende manieren in wetenschappelijk onderwijs. In 2020 participeerden we onder andere in het Danton-onderzoek, waarbij we kijken naar de effecten van bloeddrukmedicijnen op probleemgedrag van mensen met dementie.

TOM IN DE BUURT

Met acht partijen geven we in het samenwerkingsverband Tom in de buurt uitvoering aan welzijn en ondersteuning voor de inwoners van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem. Wijkcoaches staan klaar voor mensen met persoonlijke zorgen, zware problematiek en/of uitdagingen in hun woonomgeving. Dankzij de combinatie van individuele- en groepsbegeleiding en specialistische ondersteuning, zorgen we samen met de cliënt voor veerkrachtige inwoners én buurten.



Stichting ActiVite dankt alle samenwerkingspartners. Met de inzet, adviezen, instemming en steun van onze OR, CCR, LCR'en, RvT en PAR hebben wij onze doelen kunnen realiseren.

De mensen die onze zorg mogelijk maken



ACTIVITE ACADEMIE

Om de hoogste kwaliteit van zorg te kunnen bieden, heeft ActiVite professionele medewerkers nodig. Medewerkers die vooruit willen, innovatief zijn en meegaan met nieuwe ontwikkelingen de zorg. Met een ruim aanbod van verschillende opleidingen en trainingen heeft de ActiVite Academie alle disciplines in huis om medewerkers te begeleiden in hun persoonlijke en inhoudelijke ontwikkeling.

ActiVite biedt op grote schaal reguliere opleidingstrajecten in de BBL-route, iets waarmee wij ons onderscheiden. Naast de instroom vanuit het RVWO-traject en de reeds eerder in gang gezette beroepsopleidingen, is er in 2020 een omscholingstraject van start gegaan voor de Verzorgende C. De Verzorgenden C die al in dienst zijn bij ActiVite, hebben een verkorte opleiding 3 IG aangeboden gekregen. Daarnaast zijn in 2020 de volgende aantallen opleidingen en leerlingen gestart:

Opleiding	Aantal
RVWO MBO 3IG en niveau 4	37
RVWO HBO-V	11
MBO 3IG regulier	2
MBO 4 regulier	4
HBO-V regulier	2
C naar 3IG	28
3IG STOC	16
VZ C	19
GVP	11
Totaal	130



VERZUIM

Het afgelopen jaar heeft veelal in het teken gestaan van COVID-19. De verzuimcijfers worden structureel gemonitord, per RVE is een norm vastgesteld waar de RVE's strak op sturen. Alle leidinggevendenden zijn dit jaar weer door Falke en Verbaan getraind hoe grip te krijgen en te houden op het ziekteverzuim. Deze trainingen worden jaarlijks aangeboden en aangepast aan de behoefte vanuit de teammanagers. Door COVID vonden deze trainingen op afstand plaats.

Half februari heeft Vernet "de Vernet Viewer Q4-2020" voor ActiVite bekend gemaakt waarin de voortschrijdende trends worden bekeken en vergeleken met de afgelopen jaren en met de branche. ActiVite heeft dit jaar een prachtig verzuimcijfer van 9,6 behaald en is daarmee de best presterende VVT-organisatie als men kijkt naar de verzuimaanpak.



VISMA

In de lijn om meer hr-processen te digitaliseren is in 2020 de digitale loonstrook uitgerold, is het verzuimmanagementsysteem vernieuwd en wordt de werving en selectie sinds dit jaar ondersteund door Easycruit.

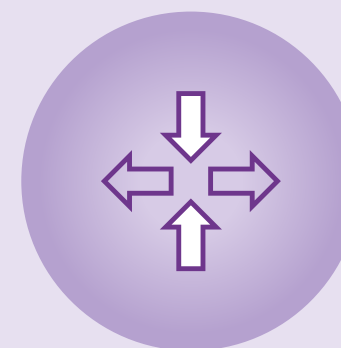
CAPP LMS

CAPP LMS is het online systeem dat ActiVite gebruikt om leren toegankelijk en overzichtelijk te maken en de ontwikkeling van onze collega's te stimuleren. In 2020 heeft ActiVite 58 cursussen voor haar medewerkers gepubliceerd. Zij zijn dit jaar aan 11.321 leermomenten begonnen, waarvan er 7.687 met succes zijn afgerond. Er zijn 2.706 cursus-inschrijvingen geweest en 5.027 e-learning's gestart. In 2020 zijn er in totaal 3.700 certificaten uitgedeeld.

ARBEIDSMARKT

ActiVite werkt samen met partners aan de regionale arbeidsmarkt, om er zo voor te zorgen dat deze nu en in de toekomst zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van zorg- en welzijnsorganisaties.

Via verschillende wegen zet ActiVite zich in om de arbeidsmarkt op peil te brengen en te houden, waarbij we streven naar voldoende kwantiteit en kwaliteit van medewerkers. ActiVite doet dit onder andere door deel te nemen aan Care2Care en VBZ/KAM, twee regionale arbeidsmarktorganisaties die zijn opgericht voor en door zorg- en welzijnsorganisaties in het werkgebied Noord-, Midden-Holland en Holland Rijnland.



INSTROOM 2020

	Totaal directe mdw's (incl. opl.)	Totaal leerlingen	Totaal indirecte mdw's
Actief Plus	81,75	N.v.t.	1,50
ActiVite RVE Intramuraal	79,87	21,86	5,15
ActiVite RVE Extramuraal	87,64	49,62	6,78
RVE's Bedrijfsvoering en Concernstaf	N.v.t.	N.v.t.	16,38

Bron: ActiVite MIS rapport 3.06. Geselecteerde periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020


UITSTROOM 2020

	Totaal directe mdw's	Totaal indirecte mdw's
Actief Plus	52,20	2,17
ActiVite RVE Intramuraal	79,01	2,92
ActiVite RVE Extramuraal	65,77	9,65
RVE's Bedrijfsvoering en Concernstaf	N.v.t.	19,87

Bron: ActiVite MIS-rapport 3.07. Geselecteerde periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020



Ons reisplan voor het jaar 2021: vooruitblik op het nieuwe jaar



In het strategisch meerjarenbeleidsplan 2018 t/m 2020 ('Meer waarde voor de cliënt') ligt de focus op het bieden van toegevoegde waarde voor de cliënt of bewoner, de medewerker/vrijwilliger en de financier (gemeente, zorgkantoor en zorgverzekeraar). De nut en noodzaak van meerdere jaren vooruitblikken zijn de afgelopen jaren aangetoond. Het proces en de uitkomsten geven aan in welke mate het financieel beleid toekomstbestendig is en de toets van banken en toezichthouders kan doorstaan. De komende jaren verwachten wij dat een aantal thema's onze aandacht zullen blijven vragen.

GEZONDE BEDRIJFSVOERING

De resultaten op het gebied van bestuur en financiers focussen op het behoud van een gezonde bedrijfsvoering en het behalen van resultaten die voldoen aan de normen en doelen die we ons gesteld hebben. Om gezond en stabiel te blijven is er een focus op een aanvaardbare kostprijs, maar ook op contracten met financiers met aanvaardbare tarieven.

DIGITALE TRANSFORMATIE

De digitale transformatie zet door. De uitdaging ligt in het werkend krijgen van de digitale oplossingen en het realiseren van de voordelen voor de cliënt en medewerker. Medewerkers zullen digitaal vaardiger moeten worden. Hierin ligt een uitdaging, omdat investeringen in digitalisering alleen leiden tot een kwalitatief betere en betaalbare zorg als er op juiste manier gebruik van wordt gemaakt. Ook de inzet van data, zodat het leidt tot bruikbare informatie zal, net als informatiebeveiliging, de komende jaren onze aandacht vragen.

POSITIEVE GEZONDHEID

Positieve Gezondheid gaat uit van een andere invalshoek. Het accent ligt niet op ziekte. Maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. ActiVite staat achter deze benadering en wil dit uitdragen richting cliënten en medewerkers. ActiVite voert al positieve gezondheidsgesprekken in de wijk en zal Positieve Gezondheid verder vorm gaan geven.

ARBEIDSMARKT

De arbeidsmarkt voor verplegend en verzorgend personeel wordt de komende jaren krappere terwijl de vraag alleen maar toeneemt. Nieuwe medewerkers werven, behouden en opleiden vraagt daarom om een innovatieve en moderne aanpak. ActiVite zal alles op alles zetten om mogelijkheden voor groei en ontwikkeling van medewerkers mogelijk te maken.

HYGIËNE EN INFECTIEPREVENTIE

De huidige coronacrisis heeft het belang van een stevige structuur en voldoende deskundigheid op het gebied van infectie- en hygiënepreventie extra benadrukt. Door te zorgen voor extra expertise in de wijk en binnen de verpleeghuizen speelt ActiVite in op het huidige en toekomstige belang van dit onderwerp.

DUURZAAMHEID

Nederland wil in 2050 een circulaire economie zijn. De Green Deal Duurzame Zorg 2.0 sluit hierbij aan met haar vier pijlers: CO2-reductie van de gebouwde omgeving; bevorderen van circulaire bedrijfsvoering; verminderen medicijnresten in afvalwater en verbeteren van een gezond leef- en werkklimaat. Dit biedt ActiVite kansen voor optimalisatie van bedrijfsprocessen en nieuwe business modellen.

SAMENWERKEN

Net als de afgelopen jaren zal samenwerking met partners binnen de regio van groot belang blijven. Het aangaan van ketensamenwerkingen zal in toenemende mate voorkomen om aan de toenemende zorgvraag binnen de regio te kunnen blijven voldoen.

WENDBAARHEID

De wereld is voortdurend in beweging. De omgeving verandert, cliënten en bewoners veranderen en ActiVite verandert zelf ook. Het is belangrijk om makkelijk en snel op deze veranderingen in te kunnen spelen. ActiVite moet daarom wendbaar zijn. Hoe we dit organiseren en hoe we ervoor zorgen dat je medewerkers mee bewegen is een vraagstuk dat de komende jaren onze aandacht vraagt.



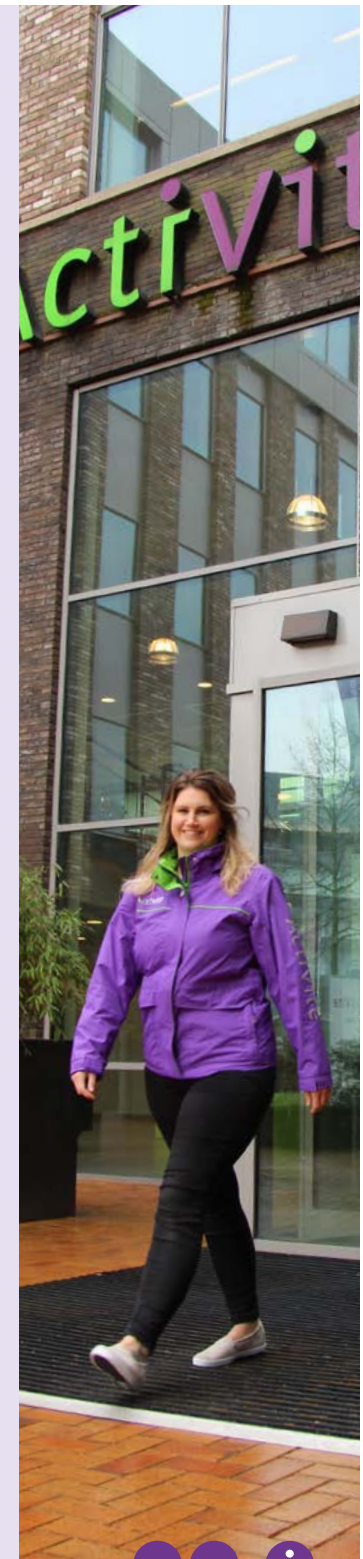
Deel 8

DE CIJFERS ACHTER HET VERHAAL

ONLINE
VERDER
LEZEN



Wil je meer
weten over
ActiVite?
[Klik hier](#)





Highlights financiën 2020

ActiVite heeft, vanwege de COVID-19 pandemie, een bijzonder en hectisch jaar financieel kunnen afsluiten met een positief geconsolideerd resultaat van € 2.704.192.

De COVID-19 pandemie heeft grote invloed gehad op de omzetten en kosten. Om zorgaanbieders te compenseren voor omzetzerving en extra kosten zijn per financieringsstroom aparte en meerdere regelingen getroffen. In de jaarcijfers is rekening gehouden met een bedrag van € 4,3 miljoen aan COVID-19 vergoedingen. Daarnaast zijn ook de uitbetaalde zorgbonussen voor in totaal € 4,2 miljoen in de opbrengsten en kosten verwerkt. Dit bedrag van € 4,2 miljoen is inclusief de afdracht van 80% loonheffing aan de belastingdienst.

De financiële positie van ActiVite over 2020, met in achtneming van COVID-19 compensatievergoedingen, is positief en stabiel. Het genormaliseerde resultaat over 2020 ligt in de lijn met de resultaten van 2018 en 2019.

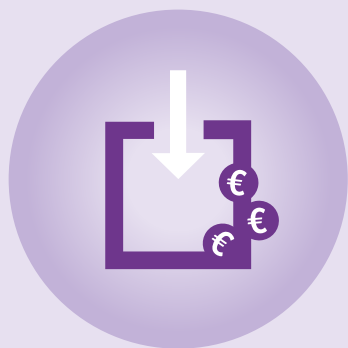
De genormaliseerde resultaten (= resultaat na eliminatie van incidentele posten) over deze jaren zijn als volgt:

2018	2019	2020
€ 2.921.171	€ 3.129.713	€ 2.785.074

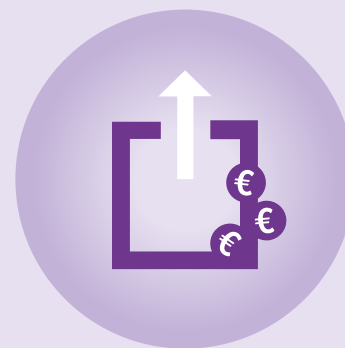
Met dit resultaat blijft ActiVite een financieel stabiele en gezonde organisatie die op basis van haar strategische visie staat voor de continuïteit van goede zorg- en dienstverlening voor haar cliënten en bewoners en een mooie, uitdagende werkomgeving voor haar medewerkers en vrijwilligers.

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

(na resultaatbestemming)

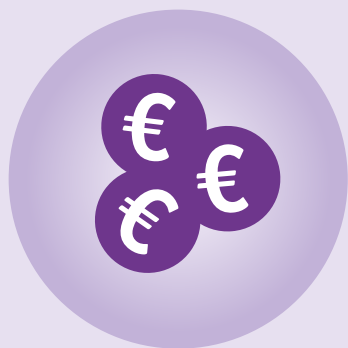


	31-12-2020 €	31-12-2019 €
ACTIVA		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	52.595.531	53.125.043
Totaal vaste activa	52.595.531	53.125.043
Vlottende activa		
Vorderingen w/z	2.742.743	283.187
Debiteuren en overige vorderingen	9.034.870	7.969.103
Liquide middelen	17.608.055	20.561.170
Totaal vlottende activa	29.385.668	28.813.460
TOTAAL ACTIVA	81.981.199	81.938.503



	31-12-2020 €	31-12-2019 €
PASSIVA		
Eigen Vermogen	42.143.903	39.439.711
Voorzieningen	1.129.798	1.587.242
Langlopende schulden	18.245.899	19.069.603
Kortlopende schulden	20.461.599	21.841.947
TOTAAL PASSIVA	81.981.199	81.938.503

Geconsolideerde resultatenrekening over 2020



	2020 €	2019 €
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Opbrengsten uit zorgleveringen	98.481.159	93.191.774
Subsidies (o.a. Zorgbonus COVID-19)	5.767.419	1.201.493
Overige bedrijfsopbrengsten	1.973.527	2.407.401
Som der bedrijfsopbrengsten	106.222.105	96.800.668
BEDRIJFSLASTEN		
Personeelskosten	84.431.039	76.777.409
Afschrijvingen	2.549.756	1.903.740
Overige bedrijfskosten	15.352.584	13.691.078
Som der bedrijfslasten	102.333.379	92.372.227
Bedrijfsresultaat	3.888.726	4.428.441
Financiële baten en lasten	-620.404	-636.420
Resultaat voor belastingen	3.268.322	3.792.021
Vennootschapsbelasting	-564.130	-412.008
RESULTAAT NA BELASTINGEN	2.704.192	3.380.013