



Geschilderd door de mevrouw Mekenkamp, bewoonster Rubenshof

## Bestuursverslag 2021

Huize Het Oosten

# Inhoudsopgave

<b>1  Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>2  Profiel Huize Het Oosten</b>	<b>5</b>
2.1 Profiel	5
2.2 Kernactiviteiten	5
2.3 Missie en visie	5
2.4 Structuur van de organisatie	6
2.5 Medewerkers & Vrijwilligers	6
2.6 Samenwerkingsrelaties	6
<b>3  Algemeen beleid</b>	<b>7</b>
3.1 Strategie	7
3.2 Leefgemeenschap	8
3.3 Verpleeghuis	8
3.3.1 Bewoners	8
<b>3.4 Personeelsbeleid</b>	<b>9</b>
3.5 Corona	9
<b>4  Kwaliteitsbeleid en uitvoering</b>	<b>10</b>
Inleiding	10
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
4.2 Wonen en Welzijn	12
4.3 Veiligheid	13
4.3.1 Basisindicatoren	15
4.3.1.1 Continentie	15
4.3.1.2 Decubituspreventie	16
4.3.2 Incidenten 2021	16
4.3.3 Analyse onvrijwillige zorg Huize Het Oosten	17
4.4 Leren en Ontwikkelen	18
<b>4.5 Goede leiderschap, governance en management</b>	<b>20</b>
4.6 De personeelssamenstelling	21
4.7 Het gebruik van hulpbronnen	21
4.8 Het gebruik van informatie	22
<b>5  Bedrijfsvoering</b>	<b>23</b>
5.1 Financieel beleid 2021	23
5.2 Risicoparagraaf	24
<b>6  Bestuur, toezicht en medezeggenschap</b>	<b>25</b>
6.1 Normen voor goed bestuur	25
6.2 Samenstelling Raad van Bestuur	25
6.3 Samenstelling Raad van Commissarissen	26

6.3 De Raad van Commissarissen in 2021	27
6.4 Belangenvertegenwoordiging medewerkers Huize Het Oosten	28
6.5 Belangenvertegenwoordiging bewoners en cliënten Huize Het Oosten	29
<b>Bijlage 1 - Organogram</b>	<b>30</b>

# 1 | Voorwoord

Het jaar 2021 zal in de annalen van Huize Het Oosten worden bijgeschreven als het jaar waarin de COVID-19 pandemie het uiterste van onze bewoners en medewerkers heeft gevraagd, maar waarom we juist ook dankzij hun inzet, acceptatievermogen en improvisatietalent kunnen terugkijken op een goed jaar. Ook al sloeg de pandemie in 2020 al fors om zich heen, weinigen hadden bevroed dat deze virusgolf ook de agenda van geheel 2021 zou beheersen. Veel dank wil ik dan ook op deze plaats doen uitgaan naar allen die op enigerlei wijze hebben bijgedragen aan de mogelijkheid om als Huize Het Oosten ook in zo'n hectisch jaar een plaats van rust, comfort, zorg en welzijn te zijn.

En toch ging alles, althans het meeste door. Want ook tijdens onverwachte gebeurtenissen dient het kwaliteitsniveau van de dienst- en zorgverlening op peil te blijven. Omdat dat niet anders kan dan met het o.a. voldoen aan essentiële randvoorwaarden, is de in 2021 doorgevoerde herfinancieringsstructuur een belangrijk feit. Ook het een stapje verder zetten op het pad van het komen tot een duidelijke strategische koers voor Huize het Oosten mag niet onvermeld blijven. Het feit dat in de loop van het jaar er een wisseling van bestuurder - directeur heeft plaatsgevonden, en bovendien van de voorzitter en enkele leden van de Raad van Commissarissen afscheid is genomen, heeft onmiskenbaar ook z'n vertaling gekregen in het gevoerde beleid.

Op deze plaats gaat mijn dank uit naar mijn voorganger Ben de Valk die de organisatie met name in financieel rustiger vaarwater heeft gebracht en daarmee in een belangrijke voorwaarde heeft voorzien voor een verdere toekomst van Huize Het Oosten. Maar mijn dank beperkt zich daartoe zeker niet. Zonder de inzet en bijdragen van medewerkers en vele anderen zou Huize Het Oosten er nu anders uitzien. Aan allen veel dank!

Paul Rijksen

Directeur-Bestuurder

Bilthoven, 4 mei 2022

## 2 | Profiel Huize Het Oosten

### 2.1 Profiel

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Huize Het Oosten
Adres	Rubenslaan 1
Postcode	3723 BM
Plaats	Bilthoven
Telefoonnummer	030-2744600
Identificatienummer Kamer van Koophandel	30236066
NZA code	300299
E-mailadres	receptie@huizehetoosten.nl
Internetpagina	www.huizehetoosten.nl
Rechtsvorm	Stichting
Rechtspersonen die onder de organisatie vallen	St. Huize Het Oosten
Werkgebied	Bilthoven/landelijk
Type zorg en cliëntgroepen	<b>Wet Langdurige Zorg (WLZ):</b> -Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) 4-7, -Volledig Pakket Thuis (VPT) 4-7, -Modulair pakket Thuis (MPT) 4-7 <b>Zorgverzekeringswet (ZVW)</b> -Wijkverpleging <b>Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)</b> -Begeleiding, dagverzorging

### 2.2 Kernactiviteiten

Huize Het Oosten is een levendige, actieve leefgemeenschap van vrijmetselaren, weefsters en gelijkgestemde bewoners. Bewoners van huur- en koopwoningen kunnen gebruik maken van verschillende services en diensten. Denk hierbij aan horeca en restauratieve voorzieningen, uiteenlopende activiteiten in gemeenschappelijke ruimten en participatiemogelijkheden in bewonersraden.

Naast de services, diensten en zorg aan huis heeft Huize Het Oosten zorgafdelingen in de Rubenshof en de verpleegafdeling Jan Lievens. Bewoners met een geïndiceerde zorgvraag kunnen op een zorgafdeling komen wonen.

### 2.3 Missie en visie

Onze missie is een duurzame leef- en woonomgeving voor vrijmetselaren en weefsters te bieden, gebaseerd op maçonnieke waarden. Waar nodig zijn services, diensten en zorg aanwezig om zo goed en zo lang mogelijk deelgenoot van de leefgemeenschap te kunnen blijven. Deze woonomgeving vormt een unieke weerspiegeling van de denk- en levensstijl van onze bewoners en gasten.

Wij bieden onze bewoners en gasten de mogelijkheid om maximaal zelfstandig en in eigen stijl het leven vorm te geven in een sfeer die past bij het maçonnieke gedachtegoed. Onze diensten stellen wij ook beschikbaar voor externe gasten die onze identiteit en bijbehorende maçonnieke waarden onderschrijven. In de maçonnieke uitgangspunten staat de mens centraal, in zijn persoonlijke ontwikkeling en in relatie tot

zijn medemens. Deze waarden stellen ons in staat een geestelijk stimulerende, harmonieuze en dynamische leefgemeenschap te zijn en te blijven.

## 2.4 Structuur van de organisatie

Huize Het Oosten kent als juridische rechtsvorm een stichtingsstructuur, de Stichting Huize Het Oosten. Op het park van Huize Het Oosten bevinden zich 76 koopappartementen en 81 huurappartementen. Huize Het Oosten levert zorg in het kader van de Wet Langdurige Zorg, de Zorgverzekeringswet en de WMO. Dit betreft de volgende zorgtaken: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, verblijf en behandeling, dagbesteding en huishoudelijke hulp. In totaal wonen ongeveer 285 mensen in Huize Het Oosten.

Stichting Huize Het Oosten kent één locatie. Deze bevindt zich, conform de registratie bij de Kamer van Koophandel, in een prachtig park in Bilthoven aan de Rubenslaan 1. In het park staan zeven appartementencomplexen die met elkaar verbonden zijn door glazen corridors. De zeven gebouwen zijn genoemd naar schilders die een nauwe relatie hadden tot de vrijmetselarij: Rembrandt, Rubens, Jan Lievens, Judith Leyster, Jan van Eyck en Mondriaan Staete (twee complexen).

## 2.5 Medewerkers & Vrijwilligers

In Huize Het Oosten waren er eind 2021 151 medewerkers, van wie er 113 werkzaam waren in de zorg (in de Rubenshof, Jan Lievens en voor de bewoners van de serviceappartementen), 32 bij Wonen & Services en 5 in de Staf. Daarnaast waren er 50 vrijwilligers actief bij Huize Het Oosten.

## 2.6 Samenwerkingsrelaties

Met Stichting Warande bestaat sinds 2016 een vorm van samenwerking. Zo ondersteunen sindsdien behandelaren in dienst van Warande, Huize Het Oosten. Begin 2021 is er een formele samenwerkingsovereenkomst gesloten. Daarin is o.a. vastgelegd de samenwerking ook op enkele andere gebieden tussen beide instellingen.. Een evaluatie met besluitvorming over de toekomst is voorzien in 2022.

Aan het einde van het verslagjaar verzorgt Apotheek Koert de farmaceutische zorg voor de bewoners met behandelindicatie van het verpleeghuis. Ook zijn in 2020 afspraken gemaakt met Omnios voor de organisatie en uitvoering van mondzorg voor diezelfde groep bewoners met ingang van 2021.

Medio 2021 is het besluit genomen de wijk-of thuiszorg over te dragen aan Sante Partners. Sindsdien levert deze organisatie de extramurale zorg aan bewoners van de serviceappartementen van Huize het Oosten. Overigens zijn in de loop van het jaar sommige bewoners voor het ontvangen van thuiszorg overgestapt naar andere zorgaanbieders.

In samenwerking met het zorgkantoor is eind 2021/begin 2022 het aantal plaatsen met behandeling uitgebreid naar 64. Dit komt tegemoet aan de toegenomen zorgzwaarte en complexiteit op twee afdelingen, waar de specialist ouderengeneeskunde al twee jaar regie voerde over de behandeling van de bewoners.

## 3 | Algemeen beleid

Het jaar 2021 stond in het teken van het definiëren en uitwerken van de Strategische Koers en het in samenhang daarmee aanpassen van de besturingsstructuur en de interne dienstverlening.

### 3.1 Strategie

De verschillende functies die Huize Het Oosten aan bewoners, huurders en eigenaren biedt, waren zowel in financiële, organisatorische en juridische zin vervlochten met elkaar. Dat leidde in de praktijk tot veel vraagstukken over de bestuurbaarheid. Met het onderwerp de Strategische Koers is een intern ontvlechtingproces op gang gebracht. De basiskeuze betreft de zelfstandigheid van de stichting. Vervolgens is in samenspraak met de toenmalige Raad van Toezicht en de medezeggenschapsorganen een discussie over de strategische koers uitgewerkt. De kern daarvan is dat een onderscheid wordt gemaakt tussen de leefgemeenschap inclusief extramurale zorg (de wijkzorg) enerzijds en het zorghuis (verpleeghuis) anderzijds.

Gelet op de schaalgrootte van Huize Het Oosten is er daarbij ook voor gekozen om meer samenwerkingsverbanden in de toekomst aan te gaan. Zo is de sinds 2016 bestaande samenwerking met Warande uitgebreid en ook vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Ook is meer onderscheid aangebracht tussen de afdelingen primair gericht op (verpleeghuis)zorg en afdelingen werkzaam voor de leefgemeenschap, namelijk Wonen en Services. Dit onderscheid is doorgevoerd in de begroting, de financiële administratie en dus ook in de managementrapportages. In lijn hiermee is het beleidsteam opgeheven en is een managementteam ingericht. De voorzitter is de bestuurder en leden zijn de manager zorg, de manager wonen & services, de manager financiën. De manager zorg heeft een integrale verantwoordelijkheid voor de zorg in het verpleeghuis. De manager wonen en services heeft dat voor de Horeca, Services en Wonen in zijn algemeenheid.

Halverwege 2021 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden en is de heer Ben de Valk opgevolgd door de heer Paul Rijksen. Ook in de Raad van Toezicht vonden wisselingen van de wacht plaats. Zo is de heer Jean Paul Gebben per 1 oktober als voorzitter aangetreden (voor andere mutaties, zie pagina 26). Medio augustus is besloten om in woord en geschrift Raad van Commissarissen te gebruiken in plaats van Raad van Toezicht<sup>1</sup>.

De heroriëntatie van de identiteit van Huize Het Oosten is bij diverse vergaderingen onderwerp van gesprek geweest. Om met onderbouwing een heroriëntatie vorm te geven is gestart met het inwinnen van informatie over de doelgroep van de leefgemeenschap voor Vrijmetselaren en zij die zich met het gedachtegoed van de Vrijmetselaren vereenzelvigen. Om zo goed mogelijk inzicht te hebben in de beleving en mening van vrijmetselaren wat betreft het wonen op oudere leeftijd is in 2021 besloten tot een onafhankelijk marktonderzoek. Medio 2022 worden de resultaten van het onderzoek verwacht.

In de tweede helft van 2021 is geconstateerd dat de eenheid, die Huize het Oosten beoogt te zijn, dreigde te verbloeden. In sommige opzichten was sprake van een rijk van (schier)eilandjes. Het beleid is sindsdien sterk ingezet op een herstel van de eenheid en daarmee van onderling vertrouwen. Tevens stond de tweede helft van 2021 in het teken van kwaliteitsverbetering in brede zin. De focus is gericht op het binnenhalen en behouden van vast personeel, het vinden van gekwalificeerd personeel en het werken aan een klimaat waarin vertrouwen en verbinding centraal staan voor bewoners en voor medewerkers. Goede onderlinge verhoudingen, zorgvuldige communicatie en medezeggenschap zijn daarbij noodzakelijk.

De Stichting Maçonniek Erfgoed werd opgericht met het doel de maçonnieke bibliotheek en het museum veilig onder te brengen in een zelfstandige stichting.

---

<sup>1</sup> Voor het leesgemak is eenduidig Raad van Commissarissen gebruikt.

## 3.2 Leefgemeenschap

Huize Het Oosten bestaat uit meerdere gebouwen, die samen in een prachtig park liggen te Bilthoven. De gebouwen zijn met elkaar verbonden door glazen corridors hetgeen de bewoners de gelegenheid biedt om zich overdekt van en naar de verschillende gebouwen te verplaatsen. Eind 2021 woonden er in Huize Het Oosten 285 bewoners. Huize Het Oosten coördineert en organiseert voor deze groep de restauratieve functie, de schoonmaak van de algemene ruimten, het onderhoud van gebouwen en terreinen en de zorgalarmering. Bewoners kunnen bij Huize Het Oosten een zorgarrangement en ondersteuning bij huishoudelijke hulp afspreken. Huize Het Oosten biedt voorts diverse mogelijkheden voor het organiseren van bijeenkomsten voor groepen.

## 3.3 Verpleeghuis

Het grootste gedeelte van de zorg wordt geboden in de Rubenshof. Op de zorgafdelingen van de Rubenshof en Jan Lievens (begane grond) kunnen bewoners met een zorgindicatie, toegekend in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), wonen.

In het verslagjaar zijn door het zorgkantoor kwaliteitsmiddelen ter beschikking gesteld. Deze middelen zijn aangewend voor het aantrekken en behouden van medewerkers voor zorg en welzijn. Het betreft onder andere huiskamermedewerkers, zorgmedewerkers niveau 2, 3 en 4, kwaliteitsverpleegkundigen, teamcoördinatoren en ANW hoofden. In het voorjaar 2021 werd Huize Het Oosten opnieuw geconfronteerd met een Corona uitbraak over meerdere afdelingen.

### 3.3.1 Bewoners

Voor intramurale zorg waren 85 bedden beschikbaar vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg), 75 bedden met een ZP indicatie en 10 bedden met een geclusterde VPT indicatie. Daarnaast hebben we aan een aantal cliënten verpleging en verzorging geleverd in de vorm van een volledig pakket thuis (VPT) of een modulair pakket thuis (MPT). De wijkverpleging is vanaf medio 2021 overgaan naar andere zorgorganisaties. Verder hebben een aantal personen begeleiding of Dagverzorging (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) van ons ontvangen. We merken wel op dat er in 2021 leegstand was van kamers als gevolg van Corona.

Activiteit	Omschrijving	Productie in dagen
Zorg met behandeling (Arcade 0, Arcade 2 en Arcade 3)	ZZP 5,6 en 7	13.271
Zorg exclusief behandeling (Alpha en Atrium 2)	ZZP 4 tot en met 7	11.332
Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling Jan Lievens geclusterde PG-afdeling	ZZP 5 en 7	3.525
Volledig Pakket Thuis exclusief behandeling thuissituatie	ZZP 4 en hoger	352



### 3.4 Personeelsbeleid

Het verslagjaar 2021 werd voor wat betreft het personeelsbeleid gekenmerkt door het aantrekken van nieuwe medewerkers. Dat was een noodzakelijke actie na het eerdere vrijwillige en onvrijwillige vertrek van een relatief groot aantal medewerkers. Ondanks de knelpunten op de arbeidsmarkt is een belangrijke versterking gerealiseerd in het personeelsbestand, zij het dat de nog relatief vele vacatures via uitzendkrachten en ZZP-ers (en daarmee oplopende kosten) moesten worden ingevuld.

Tevens is in de tweede helft van het verslagjaar geconstateerd dat er sprake was van nogal wat achterstallig onderhoud. Dat gegeven in combinatie met de fase waarin de organisatie zich bevond, leidde tot veel extra werkzaamheden, die slechts ten dele vanwege de beperkte capaciteit konden worden uitgevoerd. Maar ook tot maatwerk, bijvoorbeeld op het gebied van verzuim en verzuimbegeleiding. Leidinggevendenden hebben inmiddels een training gehad hoe om te gaan met verzuim en daarnaast is er een verzuimcoördinator vanuit Warande aangetrokken voor acht uur per week ter ondersteuning van de verzuimbegeleiding. Eind 2021 waren er twee medewerkers met (zeer) langdurig verzuim. Tevens moet worden opgemerkt dat de pandemie, Covid-19, een negatief effect heeft gehad op het kortdurend verzuimpercentage.

Ook in het verslagjaar heeft Huize Het Oosten geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers, zowel in de vorm van BBL als in de vorm van BOL constructies. De samenwerking met de Warande Academy is geïntensiveerd en leerlingen rouleren tussen vestigingen om het leerproces te vergroten.

Door het aantrekken van een coördinator vrijwilligers is in 2020 het volledige bestand aan vrijwilligers opgeschoond en is een nieuw inzetplan gemaakt voor ruim 30 actieve vrijwilligers. Samen met de gemeente De Bilt en de organisatie Samen met de Bilt is in 2021 een project afgerond, gericht op het met behulp van een filmpje op social media, waaronder YouTube en een flyer enthousiasmeren van de nabije omgeving voor het verrichten van vrijwilligerswerk bij Huize Het Oosten. Ondanks dat deze actie nauwelijks nieuwe vrijwilligers heeft opgeleverd, hebben diverse nieuwe vrijwilligers Huize Het Oosten toch gevonden. Eind 2021 waren maar liefst 50 vrijwilligers vrijwilliger bij Huize Het Oosten.

### 3.5 Corona

Medio maart 2021 kreeg Huize het Oosten opnieuw te maken met een uitbraak van het coronavirus. De gevolgen van deze uitbraak waren voor bewoners nog ernstiger dan in 2020. Vlak voor de vaccinatie van de bewoners raakten een aanzienlijk aantal bewoners besmet en overleden aan Corona, soms mede door onderliggend lijden. Veel bewoners herstelden gelukkig ook, maar werden opnieuw beperkt in hun bewegingsvrijheid. De bezoeksregeling was wel aangepast, zodat ook bewoners in quarantaine of in isolatie toch bezoek konden ontvangen. Helaas was er in deze dagen geen mogelijkheid om gezamenlijk activiteiten te ondernemen, zoals een spelletje in de huiskamer of restaurantbezoek. Het beeldbellen is opnieuw ingezet, zodat er toch voor meer bewoners voldoende contactmomenten waren.

Ook activiteitenbegeleiders die normaliter op de dagbesteding werkzaam werden opnieuw ingezet op de huiskamers en de zorgafdelingen. Bewoners en de contactpersonen werden regelmatig op de hoogte gehouden door middel van zowel digitale berichten als fysieke nieuwsbrieven. Daarnaast was er altijd gelegenheid om aparte afspraken te maken voor bijzondere omstandigheden.

Ook in 2021 heeft de bedrijfsvoering te lijden gehad onder de effecten van de uitbraak. Er raakten veel bedden leeg, heropnames stagneerden, de omzet van Wonen & Services was lager dan begroot, het verzuim onder het zorgpersoneel nam tijdelijk fors toe en leidde tot extra kosten in verband met inzet van externen.

# 4 | Kwaliteitsbeleid en uitvoering

## Inleiding

In het kwaliteitskader worden acht thema's benoemd die de basis vormen voor de verslaglegging in dit hoofdstuk.

De acht thema's, die als uitgangspunt zijn gebruikt voor de doelstellingen in 2021, zijn:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en Welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van Kwaliteit
5. Goed leiderschap, governance en management
6. De juiste personeelssamenstelling
7. Het gebruik van hulpbronnen
8. Het gebruik van informatie

In de volgende paragrafen zijn alle doelstellingen die in het jaarplan 2021 zijn opgenomen, weergegeven. Per thema wordt toegelicht in hoeverre het gewenste resultaat in 2021 is bereikt.

### 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Om de zorg meer persoonsgericht te maken, is het belangrijk dat de wens van de bewoners uitgangspunt is voor de zorgafspraken, dat deze gelden voor alle domeinen van het zorgleefplan en dat Huize het Oosten deze zorgafspraken ook nakomt. Op deze manier kan de bewoner zijn leven zoveel mogelijk op zijn eigen manier blijven leiden. Het gaat om het behouden van de eigen regie, waarbij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (E.V.V.-er) de professionele kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt.

De eigen regie kan worden versterkt door de bewoner en/of diens familie uit te nodigen bij de zorgleefplanbespreking. Om te kunnen handelen naar de wensen van de bewoner, moet de bewoner zich gekend voelen. Hier is aan gewerkt door de levensgeschiedenis van en voor alle bewoners met zorg in kaart te brengen met de bewoner en familie. Deze informatie is onderdeel van het zorgdossier en relevante informatie voor de dagelijkse zorg en begeleiding. Onderdelen kunnen in het zorgleefplan verwerkt worden en onderdeel uitmaken van het dagprogramma. Het betrekken van familie is hierbij erg belangrijk, zeker waar het een bewoner betreft met (ernstige) dementie. Samengevat betekent dit dat de bewoner centraal staat in zorg- en dienstverlening van Huize het Oosten en dat zorg en ondersteuning georganiseerd wordt rond de bewoner.

4.1.1	<p><b>Doel:</b> Het kennen van de bewoner door gebruik van een levensloopformulier in het zorgdossier. Het zorgplan afgestemd op de persoonlijke behoeften en is of ondertekend of er is aantoonbaar ingestemd door de cliënt.</p> <p><b>Resultaat:</b> De kennis over de bewoner is bekend en vastgelegd in het zorgplan dat basis is voor de uit te voeren zorg.</p> <p><b>Toelichting:</b> De levensverhalen van de bewoners zijn op creatieve wijze opgetekend en gedeeld met de collega's. De levensverhalen zijn geen doel op zich, maar vormen de basis van de daginvulling, die er dus voor elke bewoner anders uit kan zien en ook meebeweegt</p>
-------	--

met de behoeften van de bewoner, inbreng van familie, maar ook het jaargetijde bijvoorbeeld  
In de dagelijkse zorg kan daar nog meer rekening mee gehouden worden.  
Vanuit welzijn is er een start gemaakt in 2021 om een venster te maken in A3 formaat die alle belangrijke gebeurtenissen uit iemands levensverhaal weergeeft. Dit wordt samen met de bewoner gemaakt (en diens familie) en opgehangen in het appartement van de bewoner, zodat de zorgverleners gerichte gesprekken kunnen voeren en iets kunnen aanbieden wat past bij de bewoner.

4.1.2 **Doel:** De bewoner voelt zich gekend door het ervaren van een zinvolle, plezierige dag met maximale vrijheid en kan invloed uitoefenen op zijn individuele weekprogramma.  
**Resultaat:** Medewerkers kennen het individuele weekprogramma van de bewoner en voeren dit uit met collega's, mantelzorgers en familie.  
**Toelichting:** Het gezamenlijk eten of koffiedrinken is voor veel bewoners het belangrijkste moment van de dag, naast het zien en spreken van familie. De ervaringen uit 2020 hebben ertoe geleid dat stringente maatregelen om coronabesmettingen te beperken niet meer worden ingezet. Deze leidden tot een te grote beperking van de sociale contacten. Het beeldbellen voorzag nog wel in de behoefte van een kleiner aantal bewoners. Door de pandemie bleek ook in 2021 dat het aantal vrijwilligers nog te klein was om aan de individuele behoeften van bewoners te kunnen voorzien. Helaas is het in 2021 niet gelukt om meer vrijwilligers te trekken, ondanks het filmpje dat met de vrijwilligersorganisatie uit De Bilt is gemaakt en de aandacht in de pers daarvoor. Het is wel gelukt om het project zorgbuddies vorm te geven en te verlengen waardoor enerzijds er meer aandacht was voor bewoners en anderzijds een aantal zorgbuddies door konden stromen als huiskamermedewerker.

4.1.3 **Doel:** Bewoner ervaart dat familie en mantelzorgers betrokken zijn bij het zorgproces en bij het zorgdossier.  
**Resultaat:** In 2021 heeft de familie/mantelzorg een aantoonbare rol in het zorgproces en toegang tot het dossier via CarenZorgt.  
**Toelichting:** Door de pandemie is de communicatie en het betrekken van de familie bij het leven van de bewoners in HHO anders verlopen. De MDO's en zorgplanbesprekingen zijn vooral digitaal georganiseerd. De communicatie over de gezondheid, het welzijn en het wonen van de bewoner verliep soms per telefoon, soms door het meelezen via Carenzorgt, soms via beeldbellen of per mail. Ten tijde van daadwerkelijke besmettingen in HHO werden alle contactpersonen op de hoogte gehouden door middel van digitaal verstuurd brieven en contacten via de coördinator veilig bezoek. Tijdens de procedure inhuizing wordt een huisbezoek afgelegd, voordat de potentiële bewoner daadwerkelijk in HHO gaat wonen. De teamcoördinator krijgt een beter beeld van de bewoner en zijn familie en kan een betere inschatting maken van de wensen en de behoeften. Tijdens een familieavond in het voorjaar is er extra aandacht geschonken aan de mogelijkheid om een account aan te maken middels CarenZorgt, waardoor de mantelzorger meer zicht krijgt en betrokken is in het zorgproces. Hierdoor hebben aanzienlijk meer mantelzorgers gebruik gemaakt van dit systeem.

## 4.2 Wonen en Welzijn

Welzijn, een zinvolle daginvulling en zingeving zijn belangrijk voor goede zorg. De kernvraag daarbij is: “Hoe gaat Huize Het Oosten invulling geven aan het aspect ‘zinggeving’ passend in een systeem van welzijnsactiviteiten en passend bij de leefgemeenschap (met maçonnieke waarden) die Huize Het Oosten is?”.

Zingeving gaat over betekenis verlenen aan gebeurtenissen in het leven. Dat kan betrekking hebben op de grote zaken in het leven maar het kan ook gaan om het mentaal welbevinden in de dagelijkse gang van zaken, bijvoorbeeld door het ervaren van een fijne dagstructuur, een prettig contact met een zorgverlener of familielid of het beleven van een zinvolle dagactiviteit. Medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers dragen bij aan een zinvolle dag voor bewoners.

- |       |   |
|-------|---|
| 4.2.1 | <p><b>Doel:</b> De huiskamer speelt een centrale rol in de leefwereld van de bewoners. De bewoner kan de maaltijden op zijn appartement nuttigen, maar ook in de huiskamer en hulp ontvangen bij eten en drinken. De bewoners ervaren toezicht, veiligheid en gezelligheid in de huiskamer.</p> <p><b>Resultaat:</b> Alle medewerkers van de afdeling zijn op de hoogte van de dagelijkse individuele en gezamenlijke activiteiten van bewoners, er wordt wekelijks hierop gerapporteerd.</p> <p><b>Toelichting:</b> alle activiteiten worden uitgevoerd, de communicatie hierover verloopt goed, alleen de rapportage wordt nog niet altijd verricht.</p>  |
| 4.2.2 | <p><b>Doel:</b> De leefomgeving wordt beter ingericht voor de doelgroep, huiselijk, veilig en herkenbaar, met goede materialen voor zowel sfeer als activiteiten.</p> <p><b>Resultaat:</b> De leefomgeving is overzichtelijk en herkenbaar en veilig voor de bewoner.</p> <p><b>Toelichting:</b> Door de pandemie en de bestuurswisseling in 2021 hebben een aantal voorgenomen acties vertraging opgelopen. De vloeren en wanden van enkele afdelingen zijn wel opgefrist en vervangen, de splitsing van de grootste afdeling en de vervanging van twee versleten keukens is nog niet gerealiseerd. De pleintjes op twee afdelingen worden wel beter benut, namelijk als extra huiskamer en als zeer laagdrempelige bewegingsruimte waar bijvoorbeeld ballontennis wordt gespeeld.</p>   |
| 4.2.3 | <p><b>Doel:</b> Bewoners kunnen in en buiten de huiskamer deelnemen aan diverse activiteiten en ervaren een plezierige en zinvolle dag.</p> <p><b>Resultaat:</b> Er is een breed activiteitenaanbod dat wordt gedragen door alle medewerkers en vrijwilligers/familie.</p> <p><b>Toelichting:</b> De activiteiten die georganiseerd zijn binnen de beperkingen van 2021 hebben voornamelijk plaatsgevonden in de huiskamers, dankzij de extra inzet van receptie-, horeca-, huiskamer en dagbestedingsmedewerkers. De tuin is zoveel mogelijk benut, evenals de tuinzaal en het Atrium voor muzikale activiteiten. Door alle initiatieven die in 2021 ontplooid zijn is de sfeer in Huize het Oosten positief beïnvloed, waardoor ook de reacties op Zorgkaart Nederland vele malen positiever zijn en respons op rondleidingen verbeterd is.</p> |

4.2.4	<p><b>Doel:</b> Bewoners en zorg ervaren ondersteuning, gezelligheid en begeleiding van vaste vrijwilligers die zich verbinden aan een afdeling of individuele bewoners.</p> <p><b>Resultaat:</b> Er zijn voldoende vrijwilligers die zich voor langere tijd willen verbinden aan HHO, zij worden begeleid door de activiteitenbegeleider.</p> <p><b>Toelichting:</b> De aanwas van vrijwilligers is in 2021 zeer sterk verminderd, ondanks het wervingsfilmpje dat HHO gemaakt heeft met ondersteuning van de vrijwilligersorganisatie van de gemeente De Bilt. De wandelclub heeft nog een groot gedeelte van het jaar bewoners kunnen begeleiden, concerten worden ook begeleid door zorgbuddies.</p>
4.2.5	<p><b>Doel:</b> De rol van de mantelzorg wordt vastgelegd in het ECD tijdens het zorgplan overleg. Dit wordt in de zorgleefplanbespreking twee keer per jaar geëvalueerd.</p> <p><b>Resultaat:</b> Medewerkers handelen volgens vastgelegde afspraken in het zorgplan. De mantelzorg en de medewerkers kennen de betekenis van de rol van de mantelzorg.</p> <p><b>Toelichting:</b> De MDO's en zorgplanbesprekingen zijn het belangrijkste moment voor behandelaren, EVV'er en familie en bewoner indien mogelijk, om gezamenlijk te evalueren, wat het plan is voor het komende maanden en wat de medewerkers kunnen betekenen voor de bewoner. Ten tijde van de daadwerkelijke besmettingen in HHO werden alle contactpersonen op de hoogte gehouden van de maatregelen door middel van digitaal verstuurd brieven en contacten via de coördinator veilig bezoek. Dit was voldoende voor de algemene feitelijk informatie, maar kwam niet tegemoet aan de behoefte van mantelzorgers en familie die niet op bezoek konden komen. Sommige afdelingen zijn in staat geweest wekelijks contact te leggen met familie, andere afdelingen door een te groot tekort aan vaste medewerkers niet.</p>
4.2.6	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren optimale communicatie tussen zorgmedewerkers, familie en mantelzorgers.</p> <p><b>Resultaat:</b> In 2021 zijn er halfjaarlijkse familieavonden, evaluatie van zorg (MDO) en inzake in het dossier met CarenZorgt. Intranet wordt beschikbaar voor bewoners en familie.</p> <p><b>Toelichting:</b> Zoals beschreven is HHO deels in staat geweest voldoende te communiceren met familie en mantelzorgers. Het fysiek elkaar zien en spreken kan maar gedeeltelijk vervangen worden door beeldbellen. Na de eerste golf aan besmettingen zijn de maatregelen ter voorkoming van besmetting stap voor stap per afdeling verruimd. In oktober is een familie avond georganiseerd, de eerste sinds 2 jaar, ook vanwege de corona beperkingen.</p>

### 4.3 Veiligheid

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Uit wettelijke kaders vloeien ook veiligheidseisen voort zoals veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Al deze onderdelen worden periodiek gekeurd. Daarnaast is er een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld om binnen Huize Het Oosten zorgvuldig om te kunnen gaan met de wet AVG. In dit hoofdstuk zullen achtereenvolgens de volgende vier thema's rondom veiligheid besproken worden: decubituspreventie, medicatieveiligheid, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advance-care planning. Ook zal er aandacht besteed worden aan Melding Incident Cliënt, ook wel bekend als MIC.

4.3.1	<p><b>Doel:</b> Bewoners krijgen hun medicatie volgens voorschrift en afspraken, dit wordt z.n. 2 maal gecontroleerd en altijd afgetekend na delen/inname.</p> <p><b>Resultaat:</b> Op alle afdelingen functioneert het medicatiesysteem goed en wordt er veilig gewerkt. Medicatie wordt digitaal afgetekend. Mbv analyse en bespreken van MIC-meldingen wordt de werkwijze verbeterd.</p> <p><b>Toelichting:</b> In 2021 zijn alle afdelingen, gefaseerd, overgegaan op digitaal aftekenen. Dit heeft geleid tot een vermindering van incidenten die “vergeten te geven” behelzen. Het systeem geeft een zichtbaar signaal af als iets niet tijdig is gegeven. Ook hebben de medewerkers een scholing gevolgd gegeven door de apotheek die de medicatie levert. Hierdoor is de kennis van medicatie en het toedienen van medicatie opgefrist. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn in het najaar gestart met het periodiek afnemen van mini-audits op het gebied van medicatieveiligheid om vinger aan de pols te houden. Ervaring leert dat afspraken geborgd moeten worden om te voorkomen dat kennis wegzakt. Daarnaast is er nog ruimte om te verbeteren.</p>
4.3.2	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren persoonsgerichte zorg met maximaal behoud van eigen regie en vrijheid. Onvrijwillige zorg wordt alleen verleend op basis van WZD.</p> <p><b>Resultaat:</b> Alle medewerkers kunnen handelen volgens de WZD, vrijwilligers zijn op de hoogte.</p> <p><b>Toelichting:</b> In 2021 zijn er lunch sessies georganiseerd voor alle medewerkers van Huize het Oosten. Onder het genot van een broodje zijn thema’s besproken die allen te maken hebben met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de hand van stellingen. Hiermee is bewustwording gecreëerd onder medewerkers.</p> <p>Ook hebben de Eerst verantwoordelijke Verzorgenden en Verpleegkundigen een tweetal trainingen bijgewoond waarin het stappenplan van de Wet Zorg en Dwang én de registratie van onvrijwillige zorg in het ECD zijn toegelicht. Hierdoor zijn ze toegerust om als zorgverantwoordelijke te kunnen signaleren en handelen volgens de maatstaven van de WZD.</p>
4.3.3	<p><b>Doel:</b> Bewoners merken dat de kwaliteit van zorg verbetert door de continue aandacht voor het voorkomen van fouten en het volgen van de juiste protocollen. Hierdoor zal gezondheid/welbevinden langer gewaarborgd worden.</p> <p><b>Resultaat:</b> Verbeterplan wordt uitgevoerd, elke medewerker is zich bewust van de noodzaak veilige zorg te bieden.</p> <p><b>Toelichting:</b> Incidenten die zich hebben voorgedaan worden besproken in teamoverleggen van iedere afdeling. Ook al weten medewerkers dat het de bedoeling is om hiervan te leren en verbeteren, er zijn nog altijd medewerkers die nalatig zijn in het melden van incidenten. Enerzijds is tijdgebrek een veelgebruikt argument, anderzijds heerst ook het gevoel dat er niets met deze meldingen wordt gedaan waardoor het geen zin heeft ze te melden. In Huize het Oosten is daarom onderzoek gedaan naar een systeem dat de mogelijkheid geeft om een terugkoppeling te geven per melding én inzicht geeft in de verbeteracties die besproken zijn. Er zijn voorbereidingen getroffen om de meldingen via Triasweb te laten verlopen, waarvoor een training voor zowel de melders als voor de teamcoördinatoren is georganiseerd. Begin 2022 zal met dit nieuwe systeem worden gewerkt.</p> <p>Protocollen en procedures worden onder de loep genomen en aangepast aan de huidige eisen, maar dit proces verloopt niet snel genoeg. De bedoeling is dat deze vernieuwde documenten daadwerkelijk vindbaar zijn voor medewerkers en gebruikt worden op de</p>

werkvloer. Hiervoor is een nauwe samenwerking gecreëerd tussen teamcoördinatoren en kwaliteitsverpleegkundigen en waar het kan met aandachtsvelders vanuit de afdelingen.

**4.3.4** **Doel:** Bewoner, familie/mantelzorg en team zijn op de hoogte van gewenste en vastgelegde afspraken rondom ziekte, behandeling, prognose achteruitgang en overlijden.  
**Resultaat:** Afstemming over Advanced Care Planning heeft plaatsgevonden, acute ziekenhuisopnamen zijn verminderd.  
**Toelichting:** De wensen en mogelijkheden voor behandeling bij acute gezondheidsproblemen worden vastgelegd in het dossier van iedere bewoner. Dit gesprek wordt veelal door de SOG gevoerd rondom de inhuizing van de bewoner in Huize het Oosten. Om te voorkomen dat dit “vergeten” wordt, is dit opgenomen in een checklist voor inhuizing die eerst verantwoordelijke verzorgenden/verpleegkundigen hanteren als een bewoner inhuist. Omdat ook deze wensen met de tijd kunnen veranderen, wordt dit tijdens zorgleefplanbesprekingen ook doorgenomen met de aanwezigen (bewoner, diens naaste en zorgmedewerker) en bijgesteld indien nodig. Om dit proces nog verder te verbeteren streeft HHO ernaar om dit mee te nemen bij interne audits. Deze worden in 2022 gestart.

**4.3.5** **Doel:** Bewoners ervaren een prettige en veilige leefomgeving.  
**Resultaat:** De leef- en werkomgeving is prettig en veilig.  
**Toelichting:** De alarmeringsinstallatie is vernieuwd, waardoor de oproepen direct beantwoord kunnen worden. De medicijnkarren zijn vervangen en waar nodig zijn medicijnkoelkasten aangeschaft. Controle op inbraakpreventie op de begane grond is uitgevoerd, en er is een uitbreiding van de nachtrondes door een beveiliging ingezet. De deskundige infectiepreventie heeft opnieuw een audit gedaan, verbeterpunten die naar voren kwamen zijn alle opgepakt en voor het grootst gedeelte afgerond. Uitgebreide scholingen zijn voor en door teams uitgevoerd in het werken met persoonlijke beschermende middelen (PBM) om de kans op besmetting te minimaliseren. De reacties op Zorgkaart Nederland geven het gevoel van naasten weer, hoe zij Huize het Oosten ervaren. Ondanks de corona crisis zijn er opvallend meer enthousiaste reacties gegeven dan voorgaande jaren, over de ontvangst, de begeleiding en sfeer. De reacties worden in het kernteam besproken en kritische punten gebruikt om te blijven verbeteren.

### 4.3.1 Basisindicatoren

Huize het Oosten heeft voor het verslagjaar 2021 gekozen voor de volgende twee keuze indicatoren:

- Continentie
- Decubitus

#### 4.3.1.1 Continentie

Urine-incontinentie kan bij de kwetsbare oudere een grote invloed hebben op de kwaliteit van leven. Het kan onder andere samengaan met depressie, schaamte en een lage eigenwaarde. Het is daarom voor Huize het Oosten een belangrijk om daar extra aandacht aan te besteden.

Bij de inhuizing van de bewoners worden de gewoonten en voorkeuren bevraagd over de toiletgang. Daarbij wordt gekeken naar de mogelijkheden om de bewoner zo zelfstandig mogelijk te laten zijn zoals hij/zij dat thuis gewend was. Omdat veel bewoners last hebben van incontinentie heeft HHO de hulp ingeroepen van de leverancier van incontinentiemateriaal. Zij hebben samen met de aandachtsvelders (ieder team heeft een of twee) besproken welk materiaal het best passend is per bewoner. Hier is rekening gehouden met de nachtrust van de bewoner, die niet altijd gewekt hoeft te worden voor wisseling van incontinentiemateriaal of wakker wordt in nat beddengoed.

#### 4.3.1.2 Decubituspreventie

Decubitus komt veel voor bij bewoners van verpleeghuizen, omdat zij vaak minder mobiel zijn, niet altijd een goede voedingstoestand hebben en vaak ook een verminderde weefseltolerantie hebben. Dit kan leiden tot ongemak en pijn bij bewoners. In 2021 is helaas de decubitusprevalentie gestegen ten opzichte van een jaar eerder, namelijk naar 8.3 %. Dit betekent dat 7 van de 84 bewoners decubitus categorie 2 of hoger hebben, ten tijde van de meting. Op de somatische afdeling wonen de meeste bewoners met decubitus; van bewoners die nog veel zelf kunnen doen is niet altijd inzichtelijk of ze last hebben van beginnende decubitus of huidproblematiek.

Omdat HHO meer aandacht wil besteden aan de preventie van decubitus zijn er door kwaliteitsverpleegkundige diverse gesprekken gevoerd met de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste en SOG om ze eerder te betrekken bij voorkomen en behandelen van decubitus. Een kwaliteitsverpleegkundige neemt deel aan de decubitus commissie van Warande, waarmee HHO een samenwerkingsovereenkomst heeft. Van daaruit wordt een werkwijze ontwikkeld die medio 2022 gereed zal zijn voor gebruik, en zal aandacht zijn voor scholing op de teams. Er wordt ook ruimte gemaakt in het cliëntendossier voor het scoren van decubitus en het signaleren hiervan in een vroeg stadium, naast de bestaande risicosignaleringen die minimaal tweemaal per jaar worden afgenomen.

#### 4.3.2 Incidenten 2021

##### Gemelde incidenten bij cliënten

Aantal incidenten bij cliënten		
Soort incident	Aantal 2021	Aantal 2020
Medicatie	194	431
Vallen	309	405
Agressie	13	46
Vermissing	5	7
Overig	74	80
<b>Totaal</b>	<b>571</b>	<b>969</b>

##### Analyse 2021

Wij zien een grote daling van meldingen in 2021, de vraag is of dit een reëel beeld is of vertekend door veranderd meldgedrag. De categorie medicatie incidenten laat de grootste daling zien, gevolgd door valincidenten, maar ook lijken er minder agressie incidenten te zijn geweest dan in 2020. Doordat de voorgevallen incidenten maandelijks besproken worden in de teams, zijn de medewerkers betrokken bij de situaties die zich voordoen. Een vermindering in meldingen kan ook zeker te maken hebben met de inzet van uitzendmedewerkers, die niet altijd weten hoe te melden. Door personeelskrapte in 2021 hebben veel uitzendkrachten gewerkt die niet bekend zijn met ons meldsysteem, maar ook niet voldoende hierin zijn meegenomen door vast personeel. Vaak is het ontbreken van tijd een factor om uitzendkrachten niet te voorzien van de juiste informatie, de nadruk ligt dan op het verlenen van (basale) zorg voor bewoners.

##### Meldingen medicatiefouten

In 2021 is de zorg overgegaan op het digitaal aftekenen van medicatie. Hierdoor zijn er tal van verbeteringen doorgevoerd: het is te zien wie aftekent en wanneer, de medicatielijsten zijn altijd up to date, medicatie die al gegeven had moeten worden is goed zichtbaar voor eenieder die inlogt. Het vergeten te geven van medicatie is hierdoor flink afgenomen. Ook zijn de kwaliteitsverpleegkundigen gestart met het afnemen van mini-audits op medicatie gebied, dit loopt ook door in 2022. Door deze audits is zichtbaar geworden waar de knelpunten liggen en waar verdere verbeteringen moeten worden doorgevoerd.



### **Meldingen tav valincidenten**

Ook het aantal meldingen valincidenten is gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. Een eenduidige verklaring hiervoor is er niet. Wel begint heel voorzichtig het besef te komen dat het valrisico geaccepteerd kan worden, als blijkt dat andere initiatieven die ingezet zijn niet helpen. Dit kan een verklaring zijn van de daling van het aantal valincidenten.

Minimaal twee keer per jaar hoort er een risicosignalering te worden afgenomen per bewoner, om zichtbaar te maken waar risico's ontstaan. Opvallend is dat medewerkers vaak niet deze analyse uitvoeren, en als ze dit wel doen dan is deze niet altijd verwerkt in het zorgplan met passende acties. Dit is een van de punten waar komend jaar veel aandacht aan geschonken zal worden.

### **Meldingen agressie**

Ook hier is een daling te zien, 33 minder meldingen dan het voorgaande jaar. Er zijn een aantal bewoners in een vergevorderd stadium gekomen van de dementie, waardoor zij minder alert en mobiel zijn. Dit zorgt voor een deel voor een afname van deze meldingen. Ook zijn bewoners in 2021 gelukkig minder lang en vaak in quarantaine geweest vanwege Covid, wat voor minder verweer heeft gezorgd. Verder valt te vermelden dat de gedragsvisites waarbij de EVV'er en de psycholoog aanwezig zijn, zorgen voor concrete benaderingsadviezen op maat.

Ook voor agressie incidenten geldt dat er mogelijk minder is gemeld dan zich heeft voorgedaan. Door eerder aangegeven redenen, zoals het werken met uitzendkrachten, maar ook omdat men soms denkt dat dit bij het verzorgen van bewoners met dementie hoort.

### **Meldingen vermissingen**

Er zijn vijf meldingen gedaan van vermissing van bewoners in 2021. Deze meldingen zijn voornamelijk afkomstig van dezelfde bewoner die de afdeling verlaat en een GPS armband draagt.

### **Overige meldingen**

Nog veel meldingen blijven over die niet medicatie, val, vermissing of agressie betreffen. Deze meldingen zijn divers van aard. Vaak is het onjuist aan/uitzetten van apparatuur benoemd, ook het niet nakomen van afspraken die vermeld zijn in het zorgdossier zoals de stand van een bed, of het gebruik van bedhekken. Het niet lezen van de afspraken die gemaakt zijn, zijn vaak de reden van deze nalatigheid. Veelvuldig terugkoppelen aan de betreffende medewerkers lijkt te weinig effect te hebben. In 2022 zal aandacht zijn voor het integreren van de zorgplannen in de dagelijkse zorgverlening.

## **4.3.3 Analyse onvrijwillige zorg Huize Het Oosten**

### **Verslagjaar 2021**

Huize het Oosten heeft in 2021 een aantal belangrijke stappen gezet in de implementatie van de Wet Zorg en Dwang. Er zijn twee trainingen gegeven aan de medewerkers en zorgverantwoordelijken van alle afdelingen, zodat ze toegerust zijn op het naleven van deze wet maar ook om de bewustwording hierin te vergroten.

De registraties zijn gedurende het jaar door de SOG's en psychologen in het medisch dossier gezet, de zorgverantwoordelijken hebben dit in het eigen dossier overgenomen (ONS). Gedurende een moeizame periode waarin geprobeerd is om een koppeling te maken tussen deze twee systemen, is uiteindelijk besloten om de registraties volledig in ONS te doen. In 2022 kunnen daardoor de gegevens op een eenduidige manier kunnen worden uitgelezen. Om de zorgverantwoordelijken te helpen met registreren op een juiste manier, is een handleiding ontwikkeld en is coaching door de arts en psycholoog geboden.

Gedurende 2021 zijn er acht situaties geweest waarbij onvrijwillige zorg nodig is geweest, voor vijf verschillende bewoners. Dat wil zeggen dat er bij een enkele bewoners meerdere stappenplannen zijn ingezet.

In het gegenereerde overzicht is te zien dat in ongeveer 60% van de situaties te maken heeft met bewoners die daadwerkelijk verzet hebben getoond. In ongeveer 40 % van de situaties gaat het om gelijkgestelde zorg, dat wil zeggen dat er geen verzet is getoond maar dat de bewoner wilsonbekwaam is.

Uitgesplitst naar de verschillende vormen van onvrijwillige zorg die zijn ingezet:

- fysieke fixatie: 2
- medicatie: 3
- toedienen van vocht, voeding en medicatie: 2

De termijn waarop is geëvalueerd is verschillend. In een aantal gevallen is het stappenplan afgebouwd vóór het verstrijken van de termijn van 3 maanden, waarop geëvalueerd moet worden. In een enkel geval is deze termijn verstreken en heeft de evaluatie te laat plaatsgevonden. Als de registraties in een en hetzelfde dossier plaatsvinden, is de verwachting dat er beter overzicht is en dat de evaluaties tijdig plaatsvinden. Om dit te bewerkstelligen zijn afspraken gemaakt met de psycholoog en specialist ouderen geneeskunde (SOG) over de momenten waarop evaluaties plaatsvinden, zoals bij de zogenoemde 'gedragsvisites' (belegd door de psycholoog) en tijdens het multidisciplinair overleg waar de arts (SOG) de voorzitter van is. In 2021 is er slechts een bewoner die stap twee van het stappenplan heeft bereikt (dus verlenging van de ingezette onvrijwillige zorg).

In 2021 heeft Huize het Oosten Covid-besmettingen gehad, waardoor afdelingen in quarantaine of cohortverpleging moest en de bewoners niet van de afdeling en soms zelfs niet uit hun appartement mochten. Dit is erg zwaar geweest voor de bewoners en heeft soms ook voor verzet gezorgd. We hebben dergelijke situaties niet geduid als onvrijwillige zorg.

Huize het Oosten neemt deel aan het regionaal expertiseteam zodat de kennis en kunde van verschillende organisaties kunnen worden uitgewisseld. Huize het Oosten sluit ook aan in een commissie van de Wet Zorg en Dwang vanuit de Warande, die in 2021 als een projectgroep heeft gefungeerd. Daarbij verwachten wij in 2022 de implementatiefase van de Wet Zorg en Dwang af te sluiten.

## 4.4 Leren en Ontwikkelen

Huize Het Oosten wil een lerende organisatie zijn, met aandacht voor scholing, professioneel handelen en leren & verbeteren volgens de PDCA cyclus (plan, do, check, act). Het investeren in de ontwikkeling van medewerkers is van groot belang. Huize het Oosten is in het najaar gestart met een scholingskalender waarin een cyclus is opgenomen voor een terugkerend aanbod aan scholing. Iedere maand krijgen alle zorgmedewerkers (ongeacht niveau) een drie uur durende scholing, bestaande uit twee verschillende onderwerpen. Aan het einde van deze scholingsmomenten worden de teamoverleggen gepland. Dit geeft de medewerkers de kans om zowel aanwezig te zijn tijdens de scholing als op het teamoverleg en hoeven ze hier niet extra voor terug te komen. Er zijn echter ook trainingen of scholingen die apart worden geboden aan een groep medewerkers, bijvoorbeeld aan onze eerst verantwoordelijken, vanwege specifieke werkzaamheden en bevoegdheden die zij hebben. Helaas kan dit niet altijd geïntegreerd worden in een tijdsblok. De onderwerpen die aan bod komen voor de scholing zijn opgenomen in het scholingskalender en besproken met het bestuur.

Huize het Oosten heeft in 2021 intensief leerlingen helpende/ verzorging/ verpleegkunde geworven met het resultaat dat het aantal leerlingen is verdubbeld ten opzichte van het jaar daarvoor. Ook zijn stagiaires verpleegkunde gestart vanuit de Hogeschool Utrecht en vanuit het MBO/ ROC midden Nederland. Daarnaast is geïnventariseerd welke medewerkers een BIG scholing moeten volgen om bevoegd en bekwaam te blijven en zijn deze scholingen aangeboden.

4.4.1	<p><b>Doel:</b> Bewoners krijgen zorg van bevoegde en bekwame medewerkers die kunnen reflecteren op hun handelen en dit kunnen bespreken in het team.</p> <p><b>Resultaat:</b> Alle medewerkers zijn bekwaam en bevoegd in 2021 voor de taken die zij uitvoeren en verantwoordelijk voor zijn.</p> <p><b>Toelichting:</b> De meeste scholingen (op de e-learning's na) zijn door Covid-19 niet doorgegaan. Er is veel energie gestoken in het begeleiden en coachen van de medewerkers tijdens de zorg op de afdelingen. Zowel de teamcoördinatoren, als de kwaliteitsverpleegkundigen, de avond hoofden en de behandelaren hebben de teams maximaal ondersteund. Tijdens de zomer moest HHO terugvallen op aanvullende uitzendkrachten om continuïteit van zorg te bieden. Om de kwaliteit van zorg ook in een zomerperiode beter te borgen, gaat HHO in 2021 in zee met ZZP'ers voor de duur van een half jaar.</p>
4.4.2	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren dat de zorg persoonsgericht is en goed is afgestemd op de behoeften van de bewoner. Door integrale samenwerking wordt de effectiviteit bevorderd.</p> <p><b>Resultaat:</b> Het team-functioneren wordt elk werkoverleg besproken en draagt bij aan continue ontwikkeling van een team naar persoonsgerichte en veilige zorg. In de verlengde overdrachten 2 maal per week worden MIC's besproken en formuleert het team zelf de punten waaraan gewerkt gaat worden.</p> <p><b>Toelichting:</b> Het functioneren van de teams is ook in 2021 gericht geweest op het verminderen van de risico's en het zo goed mogelijk waarborgen van het welzijn van bewoners tijdens quarantaineperiodes door Corona. De teams zijn soms geconfronteerd geweest met uitval van de helft van de collega's, waardoor het hele huis moest bijspringen in de zorg. Desondanks zijn er stappen gezet op alle thema's, en is continue aandacht voor deze ontwikkelingen de komende jaren nodig.</p>
4.4.3	<p><b>Doel:</b> De PAR oefent invloed uit op de besluitvorming en geeft gevraagd en ongevraagd advies vanuit de professie van elk PAR-lid op relevante thema's</p> <p><b>Resultaat:</b> De PAR heeft haar formele positie en er is goede communicatie in de organisatie met de PAR.</p> <p><b>Toelichting:</b> In 2021 zijn voorbereidingen getroffen én medewerkers gevraagd om opnieuw een PAR te vormen. In 2022 zal de PAR actief vergaderen en thema's bespreken.</p>

## 4.5 Goede leiderschap, governance en management

### Maatschappelijke doelstelling

Huize Het Oosten beoogt haar bewoners, cliënten en gasten goede, liefdevolle zorg en persoonlijke en klantgedreven dienstverlening te bieden in een prachtige woonomgeving met respect voor de maçonnieke waarden. De visie, missie en waarden zijn helder geformuleerd en worden nageleefd.

Als bestuursmodel hanteert Huize Het Oosten het Raad van Bestuurs-model. De dagelijkse leiding van de organisatie ligt bij de bestuurder, die verantwoording aflegt aan de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de organisatie.

De Raad van Commissarissen stelt bij het beoordelen van het eigen functioneren voor iedere toezichthouder vast of deze in een zodanige relatie tot Huize Het Oosten staat dat hij geacht kan worden onafhankelijk te zijn. Daarbij gelden tenminste de in de Governancecode en statuten genoemde onafhankelijkheidscriteria. In 2020 is de opdracht gegeven om de statuten van HHO governance-proof te maken naar huidige geldende wet- en regelgeving. In 2021 is deze opdracht afgerond.

De leden van de Raad van Commissarissen doen alles wat binnen hun vermogen ligt om de schijn van belangenverstrengeling te vermijden. Nevenfuncties en/of bedrijfsmatige activiteiten die de onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden, worden gemeld en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Deze nevenfuncties mogen geen tegenstrijdige belangen opleveren. In 2021 zijn er, in navolging van 2020, geen situaties gemeld met tegenstrijdige belangen. In 2021 heeft de Raad van Commissarissen geheel onafhankelijk kunnen handelen.

Naast dit bestuursmodel zijn er ook nog diverse medezeggenschapsorganen binnen de bestuursstructuur van Huize Het Oosten. De wettelijke organen vanuit de WOR en de WMCZ zijn respectievelijk de Ondernemingsraad [OR] en de Cliëntenraad [CR]. Het Huiskringbestuur [HKB] is voor alle bewoners van Huize Het Oosten. Dan zijn er nog vier medezeggenschapsorganen die een adviserende rol hebben naar de Raad van Bestuur. Het gaat dan om de PAR, de twee verenigingen van eigenaren (VVE's) van de twee koopappartementencomplexen en de sinds medio 2017 opgerichte Huurdersvereniging (HV).

De Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de verschillende medezeggenschapsorganen en hecht veel belang aan hun gevraagde en ongevraagde adviezen. De Raad van Commissarissen heeft eenmaal per jaar overleg met de OR, CR en het HKB, waarbij de Raad van Bestuur aanwezig is. Informeel zorgt de Raad van Commissarissen voor zichtbare betrokkenheid bij de organisatie door regelmatig aanwezig te zijn bij bijzondere gebeurtenissen en informatiebijeenkomsten in Huize Het Oosten.

In het kader van de herinrichting van Huize Het Oosten, is onderzocht welk kwaliteitssysteem het beste zou aansluiten bij HHO in de toekomst. Dit is de ISO-certificering geworden. Het certificeringstraject door Improve360 leidde in de eerste helft van januari 2020 tot een certificering van de zorg conform de ISO-norm. Helaas kon de certificering medio 2021 niet verlengd worden. In plaats van alle thema's evenveel gewicht te geven, is er gekozen om de focus te leggen met een externe projectleider op drie ontwikkelthema's, namelijk persoonsgerichte zorg, ontwikkeling dienstenpatroon & roostertool en leren & reflecteren als onderdeel van de PDCA van zorgprocessen.

## 4.6 De personeelssamenstelling

Als basis voor de formatie wordt een model gehanteerd dat gebaseerd is op de zorgzwaarte (ZZP) voor kwantiteit en deskundigheid van medewerkers. Doorrekening van de zorgbehoefte per afdeling leidt tot een formatief overzicht: aantal in te zetten functionarissen per afdeling. Dit overzicht is de basis voor de planning en inzet van de medewerkers. De roostering voor de intramurale zorg is centraal belegd bij twee planners. De planningen voor de overige afdelingen waaronder de extramurale zorg is belegd bij medewerkers van die afdelingen.

4.6.1	<p><b>Doel:</b> Er is altijd (24/7) een deskundige verpleegkundige aanwezig waar teams en bewoners een beroep op kunnen doen.</p> <p><b>Resultaat:</b> Bovenop de basisroosters is een verpleegkundige 24/7 boventallig aanwezig, om kwaliteit te bewaken en flexibel kwaliteits hulp te bieden waar nodig.</p> <p><b>Toelichting:</b> Tijdens kantooruren is er altijd een teamcoördinator of een kwaliteitsverpleegkundige aanwezig die de rol van verpleegkundige van dienst vervult. Buiten kantooruren is er een verpleegkundig AWN hoofd aanwezig</p>
4.6.2	<p><b>Doel:</b> De opgebouwde functiemix voldoet in de behoefte aan bevoegd en bekwame medewerkers, taken en rollen zijn aangepast aan de alternatieve functiemix.</p> <p><b>Resultaat:</b> Opbouw van alternatieve functiemix is continu proces door krapte op arbeidsmarkt. Door tekort aan mdw'ers niveau VIG zijn er meer mdw'ers niveau 2, 4 en 5.</p> <p><b>Toelichting:</b> Door tekort aan VIG'ers zijn er relatief meer medewerkers niveau 2, 4 en 5. Hiermee kan wel geroosterd worden, maar blijkt in de praktijk kwetsbaar door uitval door ziekte of door verlof. Er worden langdurig ZZP-ers ingezet om ook in tijden van uitval en nog niet vervulde vacatures te kunnen beschikken over voldoende bekwame medewerkers.</p>

## 4.7 Het gebruik van hulpbronnen

Door middel van een warmte- en koude opslagsysteem wordt de temperatuur in de appartementen Jan Lievens en Judith Leyster geregeld. Ook de Tuinzalen en de foyer worden voorzien van warmte en koeling door dit systeem. Het resultaat van deze manier van energiebeleid is dat de belasting van fossiele brandstoffen minimaal is. Op het dak van de nieuwbouw staan zonnepanelen die voorzien in energie. De besparing van energie is te vergelijken met het energiegebruik van gemiddeld zeven huishoudens. Ook is onderzocht of het overschot aan warmte op de hoogste verdiepingen in de Rubenshof zou kunnen worden ingezet voor warmteregulatie elders.

4.7.1	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren maximale vrijheid in HHO inclusief tuin, in samenwerking met familie. Iedereen is op de hoogte van de individuele afspraken en handelt daarnaar.</p> <p><b>Resultaat:</b> Huize Het Oosten inclusief tuin is de veilige leefomgeving voor de bewoners. Mbv domotica wordt de grens van de leefcirkel aangeduid. Alarmering is vernieuwd camera's ondersteunen de veilige leefomgeving in huis.</p> <p><b>Toelichting:</b> De tuin als vergrote leefcirkel voor bewoners is nog niet gerealiseerd, is in 2022 i het jaarplan opgenomen, als onderdeel van te ontwikkelen thema's binnen de WZD</p>
-------	--

## 4.8 Het gebruik van informatie

De wekelijkse update voorziet alle medewerkers van informatie die handig is om te weten of om te laten weten, zoals concerten, de komst van nieuwe medewerkers, de stand van zaken rond besmettingen etc. Daarnaast wordt continu gewerkt aan het opfrissen van het handboek kwaliteit voor de zorgmedewerkers.

# 5 | Bedrijfsvoering

## 5.1 Financieel beleid 2021

Het kalenderjaar 2021 is afgesloten met een negatief resultaat van € 705.438. Het genormaliseerde resultaat is licht positief: € 8.000. Dit genormaliseerde resultaat ligt onder de begroting ad. € 367.000 met name door niet gedekte kosten Corona zoals sluiting van het restaurant. Het resultaat is mede een gevolg van de herfinanciering en de kosten die voor de afkoop moesten worden betaald van € 0,6 M (zogenaamde “boeterente”). De nieuwe financiering loopt bij de Rabobank en heeft betere voorwaarden. In het licht van de meerjarenbegroting is de verwachting een jaarlijks rendement van ten minste 3% te kunnen behalen. De solvabiliteit ligt op 23% iets onder de norm als gevolg van deze boete.

In 2021 heeft zowel de corona pandemie als de herfinanciering een flinke impact gehad op de financiën. Reguliere omzet en bezetting daalde tot 15 % onder het reguliere niveau door minder instroom en overlijdens. Maar ook de volatiliteit rond de bezetting, door opstarten en afschalen reguliere zorg was anders dan normaal en bracht pieken die in het verleden niet aan de orde waren.

Compensatie van de leegstand is vanuit de overheid ingeregeld en wordt ook door Huize Het Oosten vanuit noodzaak benut. Extra uren worden ook hier bij de financier betaald. De druk en de stress die door de collega's is ervaren, is zwaar geweest. Hier is uitdrukkelijk aandacht voor en dit zal in 2022 continueren.

Op de Covid-19 zorg zelf, is conform de regelingen, geen resultaat gerealiseerd. Met betrekking tot de reguliere financiën is er in 2021 een sterke inzet geweest op optimalisatie van processen en personeel. De zorg wordt alsmaar complexer en vraagt op operationeel vlak automatisering, tactisch en strategisch focus op transitie en monitoring. Voor de nabije toekomst zullen de kosten van overhead nog verder moeten dalen maar zijn investeringen in IT en vastgoed tegelijkertijd randvoorwaarden.

Duurzame inzetbaarheid van eigen personeel is de belangrijkste accelerator van een positief resultaat voor nu en in de toekomst. Personeel Niet In Loondienst (PNIL) levert hogere kosten en een beperkte bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling op. Verdere ontwikkeling rond goed werkgeverschap, zoals scholing en HR gerelateerde beleidsontwikkelingen, is noodzakelijk voor duurzaam inzetbaar en steeds schaarser wordend personeel. Corona heeft bovenstaand vanwege urgentie en bekostigde inzet tijdelijk in de wacht gezet. Voor 2022 en verder is dit echt een randvoorwaarde voor verdere verbetering van kwaliteit en financieel resultaat. De knelpunten op de arbeidsmarkt en de uitbraak van Covid noodzaakte Huize Het Oosten tot het inzetten van veel extern personeel. In het jaar 2021 is veel energie gestoken in het bepalen van de normatieve inzet op basis van de zorgbehoefte, de vertaling van die normatieve inzet naar de functiemix en de sturing op die inzet.

De liquiditeitspositie van Huize Het Oosten zal zich in het het komende kalenderjaar positief ontwikkelen door deze herfinanciering.

In 2021 was de horeca verlieslatend mede doordat het restaurant langere tijd gesloten was vanwege Covid. Een nieuwe opzet is ontwikkeld en per 1 december is het restaurant met een aangepaste menulijst met meer keuze en een beter aanbod een nieuwe fase ingegaan.. Verder moest voor langere tijd de dagbesteding sluiten als gevolg van Covid.

## 5.2 Risicoparagraaf

Huize Het Oosten kent een kwetsbaarheid die gelegen is in haar schaalgrootte. Dit is ook in het voorgaande jaar gebleken met de uitbraak van de pandemie. Een dalende omzet in verband met een lagere bedbezetting, lagere aanmelding van cliënten in de thuiszorg, gedeeltelijke sluiting van de dagbesteding en de sluiting van enkele horecafuncties laat die kwetsbaarheid zien. Deze tegenvallers hebben geleid tot een lager rendement.

Een belangrijk tweede risico betreft het gebrek aan verzorgenden (VIG) op de arbeidsmarkt. Veel aandacht is naar dit onderwerp uitgegaan, zoals eerder beschreven, en dat heeft ook vruchten afgeworpen. Die aandacht moet en zal worden gecontinueerd, waarbij niet alleen de aandacht gaat naar de instroom maar ook naar het doen dalen van de uitstroom. Het binden van medewerkers is een belangrijk onderwerp in het kader van het thema “verbinden” voor het jaar 2022.

In 2021 is een start gemaakt om het risico management systeem te integreren in de bedrijfsvoering en dit met de belangrijke stakeholders te bespreken.



# 6 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

## 6.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Commissarissen werkte in 2021 volgens de Governancecode. Deze code is gebaseerd op een zevental principes die gericht zijn op het stimuleren tot reflectie op en het gesprek over het functioneren van bestuurders en toezichthouders. Deze principes zijn:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten
2. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden
4. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De Raad van Bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling
6. De Raad van Commissarissen houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie
7. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid

De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur onderschrijven en passen deze principes toe.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen, de beleidsonderwerpen die door de Raad van Commissarissen zijn behandeld, de Cliëntenraad en de door haar behandelde beleidsonderwerpen.

## 6.2 Samenstelling Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van Huize Het Oosten bestaat uit één lid. Tot 14 juni 2021 bestond de Raad van Bestuur uit de heer B.G. de Valk (ad interim). Na een zorgvuldige werving- en selectieprocedure is de heer W.P. Rijksen met ingang van 7 juni 2021 benoemd tot bestuurder van Stichting Huize Het Oosten. Na de bestuurlijke overdracht heeft op 14 juni 2021 dhr. Rijksen zitting genomen als voorzitter van de Raad van Bestuur van Huize Het Oosten.

Naam	Hoofd functie	Nevenfuncties
Dhr. W.P. Rijksen Voorzitter RvB HHO per 14-06-2021	Bestuurder	Voorzitter Regionale Toetsingscommissie Euthanasie (RTE) voor de provincies Noord-Brabant en Limburg; Voorzitter overlegorgaan Hagro Leusden-Achterveld; Vice-voorzitter Klachtencommissie GGZ-Centraal Midden Nederland; Voorzitter RvC St. Zorgpartners Midden-Holland; Voorzitter St. Bergkapel Amersfoort; Voorzitter Wijkraad van Kerkrentmeesters Bergkerk Amersfoort; Voorzitter RvT St. Zorgkoepel West-Friesland; Voorzitter St. Kleurrijk Kunst en Cultuur Leusden; Voorzitter Commissie van Toezicht Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie.

## 6.3 Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is in 2021 uitgebreid van vijf naar zes leden van wie minimaal drie leden, onder wie de voorzitter, vrijmetselaar zijn. De maximale zittingsduur is tweemaal een aansluitende periode van vier jaar. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2021 als volgt gewijzigd.

Naam	Beroep/ hoofdfunctie	Nevenfuncties	Eerste benoeming	Benoemingstermijn
Dhr. S. de Visser  voorzitter RvC per 01-07-2020  voorzitter remuneratiecommissie	Zelfstandig ondernemer	Voorzitter bestuur Van Veldhuizen Stichting; Voorzitter VVD Rotterdam.	01-02-2020	01-02-2024  Dhr. de Visser is voortijdig afgetreden als lid en voorzitter van de RvC per 9 januari 2021.
Dhr. J.A. Stevens  (wnd) Voorzitter RvC HHO per 01-01-2021  lid remuneratiecommissie  (tijdelijk) lid commissie Kwaliteit & Veiligheid	Gepensioneerd per 1 mei 2020	Voorzitter Haarlemsche Vrijmetselaars Stichting.	01-10-2013	01-10-2021 (herbenoemd 01-10-2017)
Dhr. J.P. Gebben  Voorzitter RvC HHO per 01-10-2021  lid remuneratiecommissie	Burgemeester Gemeente Dronten	Lid Dagelijks Bestuur Veiligheidsregio Flevoland; Lid Raad van Advies Hartmans Netwerk; Lid Peergroup Weerbaar Bestuur; Eigenaar Wheel Advice; Voorzitter Scoutingscommissie VVD Flevoland.	01-07-2021	01-07-2025
Dhr. R.H.J. van der Heijden  Vice-voorzitter RvC HHO per 01-01-2021  voorzitter Auditcommissie  (tijdelijk) lid commissie Kwaliteit & Veiligheid	Zelfstandig ondernemer	Penningmeester Loge Eemland; Lid VO orgaan Pensioenfonds Nederlandse Omroep; Lid Financiële commissie orde der Vrijmetselaren.	01-10-2015	01-10-2023 (herbenoemd 24-09-2019)
Dhr. A.A.H. Wisgerhof	Conrector bedrijfsvoering	Penningmeester Stichting het Lindenberghfonds.	01-01-2020	01-01-2024

lid Auditcommissie	Cambium College			
Mevr. H.R.J.M. Verhulst lid commissie Kwaliteit & Veiligheid	Zelfstandig ondernemer	Niet van toepassing voor 2021.	15-02-2021	15-02-2025
Dhr. B. Molenaar lid remuneratiecommissie	Advocaat/eigenaar naar Bonnier advocaten	Bestuurslid Loge 'De Geldersche Broederschap'	01-10-2021	01-10-2025
Mevr. R.J. Engeman lid commissie Kwaliteit & Veiligheid	Zelfstandig ondernemer	Lid Verenigingsraad AvroTros; Lid Cliëntenraad Huize Het Oosten tot 30-11-2021; Bestuurslid Zeister Muziekdagen; Bestuurslid Stichting Digitaal Museum; Voorzitter Comité Open Monumentendag Gemeente De Bilt.	01-12-2021	01-12-2025

### 6.3 De Raad van Commissarissen in 2021

De Raad van Commissarissen is in het verslagjaar 2021 acht keer in officiële vergadering bij elkaar gekomen. In dat jaar zijn, behalve de reguliere onderwerpen waaronder maandrapporthages en kwaliteit van zorg, diverse andere onderwerpen besproken, zoals

- het governance proof maken van:
  - de statuten van Huize Het Oosten;
  - het reglement Directeur- Bestuurder en
  - het reglement Raad van Toezicht
- Strategische koers en uitwerking strategische koers
- de benoeming van bestuurder-directeur W.P. Rijksen
- Samenwerkingsovereenkomst Warande - Huize Het Oosten
- Oprichting Stichting Maçonniek Erfgoed Huize Het Oosten
- Ontwikkeling en uitwerking business case Wonen & Services & Extramuraal
- (Heroriëntatie) Identiteit van Huize Het Oosten
- Herfinanciering
- Samenwerkingsovereenkomst Santé Partners - Huize Het Oosten.

Tevens heeft de Raad van Toezicht in 2021 besloten tot een omzetting van de naam in die van Raad van Commissarissen.

## 6.4 Belangenvertegenwoordiging medewerkers Huize Het Oosten

Alle medewerkers werkzaam in Huize Het Oosten worden vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad. Deze vergadert één keer in de maand (met uitzondering van de zomervakantie) met de directeur-bestuurder en de bestuurssecretaris. De jaarlijkse achterban-vergadering voor alle medewerkers heeft in 2021 ook plaatsgevonden op 10 november.

In het verslagjaar heeft de Ondernemingsraad met de directeur-bestuurder gesproken over reguliere onderwerpen zoals ziekteverzuim, advies- en instemmingsplichtige onderwerpen en Corona. Daarnaast zijn de volgende (beleidsmatige) onderwerpen aan de orde gesteld:

- Samenwerkingsovereenkomst Warande - Huize het Oosten
- Zorgbonus
- Klachtenregeling medewerkers
- Ontwikkeling en uitwerking business case Wonen & Services & Extramuraal
- Roosterhandboek Wonen & Services
- Scholingsplan 2021
- Statuten Huize Het Oosten
- (Oprichtings)Statuten Stichting Maçonniek Erfgoed Huize Het Oosten
- Reglement Directeur-Bestuurder
- Reglement Raad van Toezicht
- Minuren
- Aanpassing waskostenvergoeding werkkleding
- (Nieuwe) vertrouwenspersoon
- Samenwerkingsovereenkomst Santé Partners - Huize Het Oosten
- Aanbrengbonus/ Blijf-bonus
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Attentiebeleid
- Project Binden & Boeien
- VOG-beleid en Waarschuwingsregister
- Medewerkersbijeenkomsten
- Ziek- en herstelmeldingen
- Personeelsruimte medewerkers
- Evaluatie corona-beleid
- Vakantieregeling

## 6.5 Belangenvertegenwoordiging bewoners en cliënten Huize Het Oosten

Alle bewoners in Huize Het Oosten die zorg ontvangen worden vertegenwoordigd door de Cliëntenraad. Deze vergadert één keer in de zes weken met de directeur en de bestuurssecretaris. Ieder jaar heeft de cliëntenraad een informeel overleg met de Raad van Commissarissen. Een vertegenwoordiging van hen neemt ook jaarlijks deel aan het overleg met het zorgkantoor. De jaarlijkse vergadering voor alle cliënten en familieleden heeft in 2021 niet plaats kunnen vinden vanwege de beperkingen als gevolg van de Corona uitbraak. Wel is de Cliëntenraad vertegenwoordigd geweest op de familieavond in 2021.

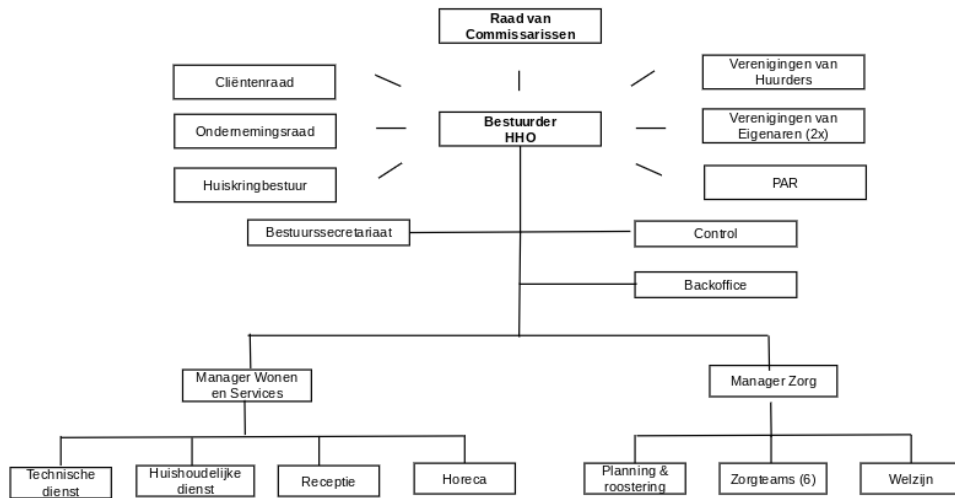
In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad acht keer met de bestuurder gesproken over reguliere onderwerpen zoals Corona, kwaliteit van zorg (kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag), de MIC-rapportages en financiële resultaten. Daarnaast zijn de volgende (beleidsmatige) onderwerpen aan de orde gesteld:

- Medezeggenschapsregeling
- Vaccinatiebeleid Covid-19
- Klachtenregeling Cliënten Huize Het Oosten
- Bijdrage kabelaansluiting
- Regeling/procedure voetverzorging
- Samenwerkingsovereenkomst Warande - Huize Het Oosten
- Statuten Stichting Huize Het Oosten
- (Oprichtings)Statuten Stichting Maçonniek Erfgoed
- Ontwikkeling en uitwerking business case Wonen & Services & Extramuraal
- Persoonsalarmering in de wijk
- Verdiepingsthema:
  - Medicatieveiligheid
  - Welzijn

# Bijlage 1 - Organogram



December 2021



Eigenaar: Bestuurder  
Evaluatiedatum: 01-12-2022