

# Jaarverslag 2024

## Inhoud

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| Inleiding.....                                                   | 1 |
| 1. Algemene Ledenvergadering.....                                | 2 |
| 2. Raad van Toezicht .....                                       | 2 |
| 3. Verslag van de Raad van Toezicht.....                         | 2 |
| 4. Initiatiefgroep Gemeenschapskracht (IG) .....                 | 3 |
| 5. Bestuur .....                                                 | 3 |
| 6. Enkele belangrijke bestuurlijke aandachtspunten in 2024 ..... | 4 |
| 7. Overzicht aantal medewerkers en cliënten.....                 | 5 |
| 8. Kwaliteit van de hulpverlening .....                          | 6 |
| 9. Klachtenregeling .....                                        | 7 |

## Inleiding

In de media verschijnen steeds meer artikelen en documentaires over de gevolgen van vergrijzing. Personeelstekorten en beperkte financiële middelen tegenover een groeiende groep senioren die een steeds hogere leeftijd bereikt en een beroep doet op de beperkte capaciteit geeft een grote druk op de voorzieningen.

Vanuit onze visie “In Laarbeek zorgen we voor elkaar” is het nodig de sociale basis in onze gemeenschap te versterken.

In het verslagjaar hebben we samen met onze leden, initiatiefgroep gemeenschapskracht en medewerkers gewerkt aan een “Toekomstplan” voor onze organisatie.

De groei van de zorgvragers en daarmee het aantal medewerkers tegenover de problemen die spelen op de arbeidsmarkt en de beperkte financiële middelen vragen om nieuwe antwoorden om hierop te kunnen inspelen.

In dit jaarverslag geven we op hoofdlijnen een beeld van de overige activiteiten van onze organisatie.

## 1. Algemene Ledenvergadering

Er is op 22 mei 2024 een Algemene Ledenvergadering gehouden.

Tijdens deze vergadering zijn het Jaarverslag en de Jaarrekening over 2023 met unanieme stemmen vastgesteld. Ook de begroting voor 2024 is unaniem vastgesteld.

Er is ingestemd met de benoeming van mevrouw Ans van der Velden tot de nieuwe voorzitter van TuD en er is met dank en waardering afscheid genomen van de scheidende voorzitter de heer Don van Sambeek.

Vervolgens is er gesproken over het Toekomstplan waarmee met acclamatie werd ingestemd.

De vergadering werd afgesloten met het theaterstuk 'Smeltend IJs' waarmee een treffend beeld geschetst werd hoe bijzonder de omgang met een dementerend persoon kan zijn.

De vergadering die aanvankelijk gepland was in het najaar van 2024 is verschoven naar het voorjaar van 2025.

## 2. Raad van Toezicht

Door de Algemene Ledenvergadering welke gehouden is op 19 oktober 2022 zijn op voordracht van het bestuur drie kandidaten benoemd die samen de Raad van Toezicht vormen.

Leden van de Raad van Toezicht:

- Mevrouw L.L.G. Arts, voorzitter
- Mevrouw R.C. Sohler, secretaris
- De heer A.M. Engels, lid

Met de benoeming van de leden van de Raad van Toezicht door de Algemene Ledenvergadering is voldaan aan de eis van onafhankelijkheid conform de eisen die gesteld worden door de WTZa en zoals opgenomen in de statuten van de Coöperatie en in het reglement van de Raad van Toezicht. De Governance-code Zorg is hierbij als leidraad genomen.

De leden zijn allen benoemd op 19 oktober 2022 voor een periode van vier jaren.

## 3. Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is in het verslagjaar tweemaal bijeengekomen.

- Op 18 april 2024 is het concept jaarverslag over 2023 van de Raad van Toezicht besproken. De concept jaarrekening over 2023 is aan de orde geweest en goedgekeurd door de Raad van Toezicht en vervolgens met een positief advies voorgelegd aan de Algemene Ledenvergadering. Het Toekomstplan wordt eveneens voorgelegd aan de Algemene Ledenvergadering met een positief advies. De Raad van Toezicht heeft ook stilgestaan bij het afscheid van de heer Don van Sambeek en hem bedankt voor zijn grote verdiensten voor CTuD.
- Op 13 november 2024 is de concept begroting voor 2025 besproken en goedgekeurd. Er is ook gesproken over de onderhandelingen met CZ die op dat moment nog niet afgerond waren. Dat betekent dat er nog enkele wijzigingen in de bedragen konden optreden. Verder is er gesproken over de BIG-registratie van personeelsleden en is aan de Raad van Toezicht gemeld dat de procedure over het aanstellen van een vertrouwenspersoon is afgerond. De Raad van Toezicht heeft ook kennis genomen van de bijstellingen in het Toekomstplan, dat inmiddels de naam heeft gekregen van Ondernemingsplan.

## 4. Initiatiefgroep Gemeenschapskracht (IG)

Leden van de Initiatiefgroep Gemeenschapskracht:

- De heer Jan de Wit (Beek en Donk), voorzitter
- De heer Leo Lucassen (Aarle-Rixtel)
- Mevrouw Veronic van Rooij (Aarle-Rixtel)
- De heer Theo van Hoek (Lieshout)
- De heer Robert van Aspert (Lieshout)
- Mevrouw Inge de Laat (Lieshout)
- Mevrouw Ger Aarts (Mariahout)
- De heer Wim van Hest (Beek en Donk)

De vergrijzing van de samenleving en de verwachting dat de publieke voorzieningen onvoldoende in staat zullen zijn de toenemende vraag te kunnen beantwoorden, zullen ertoe leiden dat de inwoners zelf, en samen, meer moeten gaan doen op het gebied van welzijn en zorg.

Gemeenschapskracht gaat uit van de veerkracht van mensen. De IG is opgericht om omzien naar elkaar in buurten wijken en kernen te bevorderen, zodat de vraag naar formele zorg wordt getemperd. De ontwikkeling ervan begint bij de mensen en die bepalen ook de weg waarlangs de ontwikkeling plaatsvindt.

De IG bestaat uit personen die zich vrijwillig en intrinsiek gemotiveerd inzetten voor het bevorderen van gemeenschapskracht, van omzien naar elkaar; het doel van de IG.

Op 13 september 2024 zijn samenwerkingsafspraken tussen CTuD en de IG getekend die met terugwerkende kracht zijn ingegaan per 1 juli 2024.

In de afspraken zijn o.a. de verhoudingen tussen IG en CTuD geregeld en is afgesproken dat we elkaar minstens één keer per jaar op de hoogte houden van elkaars actualiteit en activiteiten. Naar derden kan de IG als zelfstandige entiteit opereren en zorgt voor eigen (financiële) middelen en ondersteuning waarbij de IG gebruik kan maken van de financiële administratie van CTuD en van de vergaderfaciliteiten.

## 5. Bestuur

Leden van het bestuur:

- De heer Don van Sambeek, voorzitter (benoemd op 30 mei 2017 en herbenoemd op 10 september 2020 en op 25 mei 2023, afgetreden op 22 mei 2024)
- Mevrouw Ans van der Velden – Coolen, voorzitter (benoemd op 22 mei 2024)
- De heer Niek van der Zanden, secretaris (benoemd 25 juni 2020 en herbenoemd op 25 mei 2023)
- De heer Jan Vlemmings, penningmeester (benoemd op 25 oktober 2017, herbenoemd op 10 september 2020 en op 25 mei 2023)

Adviseur:

- Mevrouw Anne-Marie de Groot- van Lieshout

Coördinatoren van de medewerkers:

- Mevrouw Monique Hubrechtsen – Hilbrands; dagelijkse leiding medewerkers, specifiek voor huishoudelijke ondersteuning en WMO-taken

- Mevrouw Karin Spoorendonk – van den Baar; dagelijkse leiding medewerkers, specifiek voor verzorging en verpleging

## 6. Enkele belangrijke bestuurlijke aandachtspunten in 2024

### **Wisseling voorzitter:**

Op 22 mei heeft de heer Don van Sambeek zijn functie als voorzitter van TuD overgedragen aan mevrouw Ans van der Velden. Op 11 oktober was er een symposium georganiseerd waarin de heer Van Sambeek werd bedankt voor zijn verdiensten voor TuD. Hij ontving vanuit de gemeente hiervoor een zogenoemde 'ereblijk'.

### **Interne organisatie:**

- Het takenpakket van de voorzitter is in beeld gebracht.
- Er heeft een update van de website plaatsgevonden waardoor relevante informatie gemakkelijker vindbaar werd. Ook de bestanden werden meer geüniformeerd.
- Het attentiebeleid is vastgesteld, er is een nieuw privacyreglement vastgesteld en er is gestart met een update van het handboek.
- De verzekeringsportefeuille is opnieuw bekeken en aangepast.
- Het energiecontract en het huurcontract zijn eveneens opnieuw bekeken en aangepast.
- Er is gesproken over de wijze van het voeren van functioneringsgesprekken met de medewerkers. Deze gesprekken worden nu volgens een bepaald format gevoerd en zijn ontwikkelingsgericht.
- Er wordt structureel aandacht besteed aan scholing van de medewerkers. Daarvoor is ook een scholingsbudget opgenomen in de begroting.
- Er heeft een aansluiting plaats gevonden bij het centraal meldpunt dementie.
- Er is een RI&E uitgevoerd.
- Er is besloten tot deelname aan het kwaliteitszorgsysteem KIWA.
- In het afgelopen jaar zijn er projectgelden aangevraagd in het kader van het IZA fonds wijkverpleging. Hiermee zijn zorgcirkels opgezet rondom thuiswonende cliënten door het benutten van het eigen netwerk van familie, vrienden, burens en vrijwilligers.

### **Financiële organisatie:**

Door het overlijden van administrateur Gino Dankers in maart ontstond er even een 'vacuüm' in de financiële administratie. Dankzij de inzet van penningmeester de heer Jan Vlemmings en de hulp van accountantskantoor Van de Graft is de financiële administratie weer opgepakt en tevens van een update voorzien:

- er is o.a. gezorgd voor een betere stroomlijning van het betalingsverkeer en het gebruik van de bankpassen;
- de facturatie is voor een belangrijk deel gedigitaliseerd;
- het dienstenpakket dat we afnemen van accountantskantoor Van de Graft is aangepast aan de nieuwe situatie;
- er is overgestapt van Afas naar SB-plus (Small Business).

### **Financieel beleid:**

Door de gedegen besprekingen van het dashboard zijn er enkele aanpassingen van het financieel beleid doorgevoerd:

- In de voorbereiding van de begroting voor 2025 is o.a. voorzien dat de uitgaven beter 'in lijn' zijn met de inkomsten. Dat heeft o.a. geleid tot een verhoging van de tarieven voor zelfbetalers in die zin dat zij voortaan de reële kostprijs gaan betalen. Alle betrokkenen zijn daarover per brief geïnformeerd.
- Cliënten die niet verzekerd zijn bij CZ moeten mogelijk een aanvullende bijdrage betalen als de werkelijke kosten hoger zijn dan de bedragen die hun verzekering vergoedt.
- Uit de analyse van het dashboard bleek ook dat er voor sommige cliënten meer uren worden ingezet dan er vergoed worden. Dat heeft ertoe geleid dat er strakker gestuurd gaat worden op de verhouding tussen de verloonde uren en de productie-uren.
- De budgetbesprekingen met CZ hebben geresulteerd in een verhoging van het budgetplafond voor 2024.
- Het uurtarief dat CZ vergoedt is voor 2025 verhoogd. In de begroting is hier rekening mee gehouden.
- Teneinde voldoende te kunnen sturen op de groei van het personeel is afgesproken op een groeigemiddelde van 6% waardoor we uitkomen op 12% groei op jaarbasis.

#### **Relatie met de gemeente:**

Er zijn gesprekken met de gemeente gevoerd over de mogelijkheid om de WMO-bijdrage als een subsidie te mogen ontvangen zodat we zelf de indicatie kunnen doen. Vooralsnog is hier nog geen besluit over genomen omdat de gemeente de aanbesteding anders wil organiseren.

Er is een nieuwe vorm van bekostiging van de wijkverpleging ingevoerd.

#### **Strategisch beleid:**

Het toekomstplan is verder uitgewerkt; we beraden ons nadrukkelijker op de terreinen waar we op willen sturen; in hoeverre kunnen/willen we verder groeien en welke taken voeren we wel/niet uit. Het toekomstplan is inmiddels doorontwikkeld tot een Ondernemingsplan 2025 dat is vastgesteld door de Algemene Leden Vergadering en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

## 7. Overzicht aantal medewerkers en cliënten

#### **Overzicht aantal medewerkers:**

| Team:                  | December 2024 | December 2023 | December 2022 |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Huishoudelijk          | 30            | 24            | 21            |
| Verzorging/verpleging  | 17            | 17            | 12            |
| Administratie/overhead | 4             | 3             | 3             |
| Totaal                 | 51            | 44            | 36            |

**Overzicht directe en indirecte uren:**

| Team:                  | Directe uren | Indirecte uren |
|------------------------|--------------|----------------|
| Huishoudelijk          | 1563,17      | 334,27         |
| Verzorging/verpleging  | 823,30       | 339,72         |
| Administratie/overhead | 26,75        | 365,00         |
| Totaal:                | 2413,22      | 1038,98        |

**Clïëntontwikkeling:**

|          | WMO | Wijkzorg | Zelfbetalers | Totaal |
|----------|-----|----------|--------------|--------|
| 1-feb-24 | 168 | 67       | 14           | 249    |
| 1-mrt-24 | 174 | 72       | 14           | 260    |
| 1-apr-24 | 175 | 71       | 12           | 258    |
| 1-mei-24 | 177 | 72       | 13           | 262    |
| 1-jun-24 | 177 | 73       | 13           | 263    |
| 1-jul-24 | 182 | 73       | 12           | 267    |
| 1-aug-24 | 182 | 70       | 12           | 264    |
| 1-sep-24 | 190 | 68       | 13           | 271    |
| 1-okt-24 | 193 | 71       | 14           | 278    |
| 1-nov-24 | 200 | 71       | 14           | 285    |
| 1-dec-24 | 201 | 71       | 14           | 286    |
| 1-jan-25 | 202 | 77       | 14           | 293    |

## 8. Kwaliteit van de hulpverlening

- Door de Peelgemeenten is een steekproef “Kwaliteitsmeting Huishoudelijke Ondersteuning” uitgevoerd onder cliënten van “Tot uw Dienst”. De waardering van de cliënten voor een schoon en leefbaar huis was goed tot zeer goed.
- Door zorgverzekeraar CZ is een uitvraag gedaan naar de kwaliteit van de verzorging en verpleging bij onze organisatie. Dat heeft geresulteerd in een promotie van categorie C-organisatie naar een categorie B-organisatie. Onder alle cliënten is een schriftelijke enquête gehouden en de waardering was goed tot zeer goed.
- Om de kwaliteit te borgen worden regelmatig teambijeenkomsten gehouden met het zorgteam. Met de medewerkers huishoudelijke ondersteuning wordt naast de persoonlijke aandacht jaarlijks een gezamenlijke teambijeenkomst gehouden.
- Jaarlijks is een budget beschikbaar voor scholing, training en deskundigheidsbevordering.
- Alle medewerkers die werkzaam zijn in de huishoudelijke ondersteuning hebben een e-learning cursus gevolgd en daarvoor een certificaat ontvangen.
- “Tot uw Dienst” is aangemerkt als leerbedrijf voor het ROC.

## 9. Klachtenregeling

Voor de medewerkers van “Tot uw Dienst” is een vertrouwenspersoon beschikbaar als zich klachten voordoen die hun functioneren belemmeren.

Voor de cliënten en medewerkers is er een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar waarvoor “Tot uw Dienst” een overeenkomst heeft afgesloten met Zorgbelang Brabant-Zeeland.

Er is een overeenkomst gesloten met de Landelijke Stichting Geschillencommissie Zorg Algemeen. Hier kunnen de geschillen worden behandeld die er kunnen ontstaan tussen “Tot uw Dienst” en de klager.

In het verslagjaar zijn er geen klachten ingediend die procedureel moesten worden behandeld.

NvdZ 2025-04-28