

Jaarverslag 2025

Inhoud

Inleiding.....	1
1. Algemene Ledenvergadering.....	2
2. Raad van Toezicht.....	2
3. Verslag van de Raad van Toezicht	3
4. Initiatiefgroep Gemeenschapskracht (IG)	3
5. Bestuur	4
6. Enkele belangrijke bestuurlijke aandachtspunten in 2025	4
7. Overzicht aantal medewerkers en cliënten.....	6
8. Kwaliteit van de hulpverlening.....	7
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.

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 zijn in 2025 drie vergaderingen van de Algemene Ledenvergadering gehouden.

- Op **17 februari 2025** is de brief besproken waarin gemeld wordt dat mantelzorgers kunnen meelezen in het dossier van een cliënt waardoor ze beter op de hoogte zijn.
De begroting voor 2025 is toegelicht en bij acclamatie vastgesteld.
De stand van zaken m.b.t. het Ondernemingsplan is eveneens besproken.
- Op **8 september 2025** is de jaarrekening over 2024 besproken en bij acclamatie vastgesteld. De jaarrekening was reeds goedgekeurd door de accountant. Afsproken is dat de planning dusdanig aangepast wordt zodat de jaarrekening in het vervolg eerder besproken kan worden. Er is gemeld dat het kwaliteitsregister verder gevuld en geprofessionaliseerd wordt via het programma Q-link.
De personeelstekorten zijn eveneens besproken evenals de maatregelen die genomen zijn om de zorg aan de cliënten zo goed mogelijk te blijven verlenen.
In het kader van de domeinoverstijgende zorg wordt onderzocht of er in samenspraak met de zorgvrager en diens sociaal netwerk (zorgcirkel) afspraken gemaakt kunnen worden met een coördinerende professional. Er is nu sprake van verschillende financiers waarmee afzonderlijke contracten gesloten moeten worden. In regionaal verband onderzoeken we of er een pilot gestart kan worden waarbij meerdere partijen samenwerken en waarbij de wijkverpleegkundige ook mag indiceren voor Wmo en WLz en daarmee dus een centrale rol krijgt.
- Op **9 december 2025** is de brief besproken waarin gemeld wordt dat de huishoudelijke zorg onder druk staat wegens een hoog ziekteverzuim.
De ALV stemt in met de benoeming van de heer Erik van Haperen als nieuw bestuurslid en de heer Rob Göring als nieuw lid van de Raad van Toezicht.
De nota organisatie medezeggenschap wordt besproken. De ALV gaat hiermee akkoord. Op deze wijze formaliseren we meer de medezeggenschap van leden en medewerkers.
De begroting voor 2026 wordt toegelicht door de penningmeester en wordt bij acclamatie vastgesteld.
Er wordt nog gemeld dat er gewerkt wordt aan het voldoen aan de ISO-normering en het scholingsplan voor het personeel wordt toegelicht.

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.

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 Governancecode Zorg is hierbij als leidraad genomen.

Leden van de Raad van Toezicht die op 19 oktober 2022 benoemd zijn voor een periode van vier jaren:

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

Op 9 december 2025 is de heer Rob Göring door de Algemene Ledenvergadering benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Zijn benoemingsperiode geldt voor een eerste termijn van vier jaar.

3. Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is in het verslagjaar tweemaal bijeengekomen.

- Op **28 april 2025** is de stand van zaken m.b.t. het Ondernemingsplan besproken. Er is gemeld dat er gestart is met de implementatie van het kwaliteitsregister.

De begroting voor 2025 is toegelicht door de penningmeester en vervolgens goedgekeurd. Het Jaarverslag over 2024 is besproken en goedgekeurd.

- Op **26 november 2025** wordt de stand van zaken besproken m.b.t. het voldoen aan de kwaliteitseisen. Ook de vorderingen m.b.t. de scholing van het personeel worden besproken. De nota organisatie medezeggenschap is toegelicht en kan op instemming van de RvT rekenen.

De begroting voor 2026 wordt door de penningmeester toegelicht en vervolgens goedgekeurd.

Het rooster van aftreden wordt besproken:

- Mevrouw Roos Sohier geeft aan zich niet meer herkiesbaar te stellen voor een volgende termijn. Ze zal enkele werkzaamheden nog wel verder afronden.
- Mevrouw Wies Arts geeft aan zich na de eerstkomende zittingsperiode niet meer herkiesbaar te stellen.
- De heer Ton Engels gaat akkoord met zijn herbenoeming voor een nieuwe zittingsperiode.
- De heer Rob Göring zal, na een goedkeuring door de ALV, voor een eerste zittingsperiode benoemd worden als nieuw lid van de RvT.

Er is een concept zelfevaluatie opgesteld voor de RvT. De RvT zal de zelfevaluatie intern verder bespreken en zal ook het samenspel tussen het bestuur en de ALV verder bespreken in het eerste kwartaal van 2026.

Er wordt gediscussieerd over de overheadkosten en de executieve rol van bestuursleden waardoor (te)veel uitvoeringswerkzaamheden bij bestuursleden liggen. Er wordt gedacht aan de mogelijkheid om een bureaumanager aan te stellen die de aansturing verzorgt en (een belangrijk deel van) de executieve taken van het bestuur overneemt.

Alvorens hiertoe over te gaan zal het bestuur eerst een risicoanalyse en SWOT-analyse opstellen.

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.

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:

- 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)
- De heer Erik van Haperen, lid (benoemd op 10 december 2025)

Adviseur:

- Mevrouw Anne-Marie de Groot- van Lieshout

Coördinatoren van de medewerkers:

- Mevrouw Monique Hubrechsens – Hilbrands; dagelijkse leiding medewerkers, specifiek voor huishoudelijke ondersteuning, WMO-taken en kantoormedewerkers.
- Mevrouw Karin Spoorendonk – van den Baar; dagelijkse leiding medewerkers, specifiek voor verzorging en verpleging

6. Enkele belangrijke bestuurlijke aandachtspunten in 2025

Het bestuur is in 2025 elf keer in vergadering bijeen geweest. Daarnaast is er sprake geweest van verschillende bilaterale overleggen. Hieronder volgen de belangrijkste onderwerpen.

Strategisch beleid:

- Er is actie ondernomen om ook een contract te verkrijgen met het VGZ. In hun voorwaarden moet er al een audit uitgevoerd zijn m.b.t. het kwaliteitssysteem. Het inrichten kost meer tijd dan ingeschat. Vanwege de hoge workload zal hier naar verwachting pas in 2026 aan worden voldaan. In dat kader is ook de RI&E verschoven naar 2026.
- Het zogenoemde 'waardenmodel' is bijgesteld van categorie B naar categorie A.
- CZ heeft het omzetplafond verhoogd.
- Het kwaliteitsonderzoek van Kompas vertoonde een hoge tevredenheidsscore van de cliënten. 8,53
- Het Ondernemingsplan is bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht.

Interne organisatie:

- Er is gekozen voor het kwaliteitssysteem van Q-link waarmee we alle procedures en protocollen beschrijven en up-to-date houden. Op deze wijze worden de procedures en afspraken steeds bijgesteld aan de hand van registraties en meldingen.
- Er is acquisitie gepleegd voor de werving van nieuwe bestuursleden. Er is uiteindelijk één nieuw bestuurslid toegetreden en er heeft ook een nieuw lid plaatsgenomen in de Raad van Toezicht.
- Het scholingsplan voor personeelsleden is verder uitgewerkt en ook operationeel. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen incidentele, structurele en facultatieve scholing. Sommige vormen van scholing hebben een verplichtend karakter. Uren die besteed worden aan scholing worden vergoed. Er is een voucher ontvangen voor scholing m.b.t. duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
- De rapportages over cliënten zijn ook toegankelijk gemaakt voor mantelzorgers.
- De privacyverklaring en het normenkader zijn vastgesteld.
- Alle personeelsleden hebben de gedrags- en privacycode ondertekend.
- Onze coöperatie is aangemeld bij het digitaal loket informatiebeveiliging en privacy.
- De taken van Karin en Monique zijn geëvalueerd. Dit heeft geleid tot het delegeren van een aantal taken naar andere medewerkers waardoor overbelasting wordt voorkomen en verantwoordelijkheden wat beter gespreid zijn. Er is ook overgegaan tot het voeren van maandelijkse MT-gesprekken tussen Karin en Monique en de voorzitter en penningmeester van het bestuur.
- In het kader van verdere professionalisering van de organisatie en ter voorkoming van het beleggen van teveel operationele taken bij bestuursleden is een discussie gestart over de mogelijkheid om een officemanager aan te stellen. De discussie verkeert nog in een verkennend stadium.
- De nota organiseren van medezeggenschap is besproken en zal verder worden uitgevoerd.
- Er is besloten om een Ondernemingsraad in te stellen. In 2026 zal dit verder geëffectueerd worden.
- Er is sprake van een groot ziekteverzuim, met name onder de medewerkers van de huishoudelijke dienst. Er is een gedeeltelijke cliëntenstop ingesteld en de cliënten zijn per brief geïnformeerd dat de dienstverlening soms aangepast moet worden. Er zijn vacatures uitgezet en er is ook een 'aanbrengbonus' ingesteld voor diegene die een nieuw personeelslid aanbrengt dat minimaal 9 maanden in dienst blijft.
- Er is ook verzuimbegeleiding ingekocht om het ziekteverzuim in positieve zin te beïnvloeden.

Financieel beleid en organisatie:

- Er is een tijdelijk plus detaillering opgesteld voor alle acties die met financiën te maken hebben.
- Het protocol schadeaangifte is herzien.
- Het dashboard wordt maandelijks gemonitord en is enkele keren ook aangepast op grond van onze vraagbehoefte. Doordat er beter gestuurd kan worden zijn de financiën per onderdeel inmiddels kostendekkend.
- Er zijn afspraken gemaakt over het benutten van formatieruimte zodat er beter zicht is op de personele kosten.

Externe contacten:

- Gemeente Laarbeek is samen met de andere Peelgemeenten bezig met het opnieuw aanbesteden van huishoudelijke ondersteuning. We hebben actief deelgenomen aan de bijeenkomsten : “De Nieuwe Route”. De uitkomst heeft niet geleid tot een concreet resultaat. De gemeenten bekijken nu opnieuw hoe zij de huishoudelijke ondersteuning willen aanbieden.
- Er is een gesprek met de Koepel geweest om mogelijkheden te verkennen m.b.t. domeinoverstijgende zorg.

7. Overzicht aantal medewerkers en cliënten

Overzicht aantal medewerkers:

Team:	December 2025	December 2024	December 2023
Huishoudelijk	36	30	24
Verzorging/verpleging	16	17	17
Administratie/overhead	4	4	3
Totaal	56	51	44

Bron: Dashboard dec. 2025

Overzicht directe en indirecte uren:

Team:	Directe uren	Indirecte uren
Huishoudelijk	14.766,13	7.388,16
Verzorging/verpleging	8.872,35	3.692,30
Administratie/overhead	376,42	3.850,28
Totaal:	24.014,90	14.930,74

Bron: Dashboard dec. 2025

Cliëntontwikkeling:

	WMO	Wijkzorg	Zelfbetalers	Totaal
1-jan-25	202	77	14	293
1-feb-25	204	86	17	307
1-mrt-25	208	84	17	309
1-apr-25	209	89	17	315
1-mei-25	205	85	18	308
1-jun-25	205	91	18	314
1-jul-25	204	93	18	315
1-aug-25	203	95	17	315
1-sep-25	202	99	17	318
1-okt-25	202	99	17	318
1-nov-25	190	98	11	299
1-dec-25	184	104	14	302

Bron: Dashboard dec. 2025

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 is gestart met gezamenlijke intervisiebijeenkomsten. Er is een budget beschikbaar gesteld, zodat zij elkaar ook informeel kunnen ontmoeten.
- Jaarlijks is een budget beschikbaar voor scholing, training en deskundigheidbevordering.
- 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.