

# Maatschappelijk verslag 2011 Stichting KAG Zorg

Persoonlijke zorg en begeleiding voor  
mensen met dementie



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Uitgangspunten van de verslaggeving</b>	3
<b>2</b>	<b>Profiel van de organisatie</b>	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.3	Kerngegevens	5
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	5
2.3.2	Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	5
2.3.3	Werkgebieden	6
2.4	Samenwerkingsrelaties	6
<b>3</b>	<b>Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap</b>	7
3.1	Normen voor goed bestuur	7
3.2	Raad van Bestuur	7
3.3	Toeziethouders (Raad van Toezicht)	8
3.4	Bedrijfsvoering	8
3.5	Cliëntenraad (met uitzondering van particuliere FPC's)	9
<b>4</b>	<b>Beleid, inspanningen en prestaties</b>	9
4.1	Meerjarenbeleid	9
4.2	Algemeen beleid verslagjaar	11
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	12
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten	12
4.4.1	Klachten (exclusief particuliere FPC's)	13
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	13
4.5.1	Personeelsbeleid	13
4.5.2	Kwaliteit van het werk	13
4.6	Samenleving en belanghebbenden	13
4.7	Financieel beleid	14

## 1 Uitgangspunten van de verslaggeving

Speciale ontmoetingsgroep voor oudere Soesters met geheugenproblemen

# 'Niet alleen maar koffieleuten'

DOOR MAAIKE VEELING  
SOEST - Vergeetachtigheid komt vaak met de jaren, en kan erg frustrerend zijn. Sinds april is daarom op dinsdag- en vrijdagochtend een ontmoetingsgroep voor oudere Soesters met geheugenproblemen. „Het is hier heel gezellig, maar wij zijn hier niet alleen maar aan het koffieleuten.“

Terwijl het buiten regent, druppelen vaste bezoekers in hun beslechte outfit ontmoetingscentrum De Open Hof binnen. „Vooral de dames kleeden zich altijd mooi aan, want het is echt een uitstapje. Op dat gebied veranderen vrouwen natuurlijk nooit“, lacht oprichtster Jantine Spaander van de King Arthur Groep. „Al weten in Soest zo'n achthonderd ouderen die last hebben van vergeetachtigheid of dementie. Wij vinden het belangrijk om te zorgen dat deze Soesters hun hals nog uit kunnen en leuke dingen kunnen doen. Hierdoor hopen wij dat ze wat meer eigenwaarde en zelfvertrouwen krijgen“, legt Spaander uit.

Bij de bijeenkomsten in het Soester ontmoetingscentrum wordt er dus niet alleen maar op de bank gehangen en koffie gedronken: „Wij hebben elke week verschillende activiteiten die variëren van jeu de boules spelen, koken en bloemschikken tot werken in de tuin en een filmpje kijken“, vertelt vrijwilliger Ria Slot. „Wij doen hier veel sportieve dingen, maar er zit natuurlijk wel een filosofie achter“, vult Spaander aan. Een belangrijk onderdeel van de bijeenkomsten is ervoor zorgen dat de ouderen wat beweging krijgen. „Dat is één van de weinige manieren waarvan is bewezen dat het dementie remt. Het is dus heel belangrijk om hier aandacht aan te besteden“, legt ze uit.

Hoogtepunt voor de groep was hun eerste uitstapje naar Museum Oud Soest. „Dat is natuurlijk een feest van herkenning“, vertelt Slot. Vandaag worden de foto's van het tripje bekeken. „Oh, daar sta ik vreschrikkelijk op“, lacht bezoeker Netty terwijl ze naar haar foto op het groescherin wijst. „Maar op deze foto sta je hartstikke leuk“, zegt buurvrouw Leny terwijl ze Netty aanstoot. „Oei, klik die maar snel door“, vervolgt de Soesterse snel wanneer ze zelf in beeld komt.

De bijeenkomsten zijn niet alleen voor vergeetachtige ouderen. Spaander: „Er komen vaak buurtbewoners langs, die gezellig even een praatje komen maken. Dat iemand niet zo'n goed geheugen meer heeft, betekent natuurlijk niet dat ze geen leuk gesprek meer kunnen voeren.“



Grote lol met het balspel in het centrum van King Arthur.

HOF STUDIO KASTENBANG

In dit document wordt het maatschappelijk verslag beschreven van het eerste operationele jaar van Stichting KAG Zorg. Stichting KAG Zorg biedt persoonlijke zorg en begeleiding aan mensen met een geheugenstoornis en specifiek dementie. Voor de uitvoering van de zorg werkt de stichting samen met King Arthur Groep. In dit verslag worden de gezamenlijke activiteiten beschreven.

In april 2011 is in samenwerking met het Huis van de Ronde Tafel Soest van King Arthur Groep gestart met een ontmoetings- en activiteiten centrum voor mensen met een geheugenstoornis. In dit centrum wordt begeleiding in groepsverband geboden.

In dit eerste jaar is het centrum uitgegroeid van een paar deelnemers die één dag in de week kwamen tot een centrum dat niet meer weg te denken is uit de buurt. Een centrum waar deelnemers spreiden breien voor Roemenie, waar verse groenten geplukt worden uit een zelfgemaakte moestuin in verhoogde plantenbakken.

Een centrum waar een groep vrijwillige schrijvers de levensverhalen van deelnemers opschrijft zodat deze bewaard blijven, ook als het geheugen deze herinneringen niet meer kan ophalen.

Het centrum voldoet duidelijk aan een behoefte. De sfeer is open en vrij. Mensen uit de buurt, vrijwilligers en deelnemers hebben allen op hun eigen manier hun eigen plek gevonden in het centrum en vervullen een belangrijke rol in het draaiende houden.

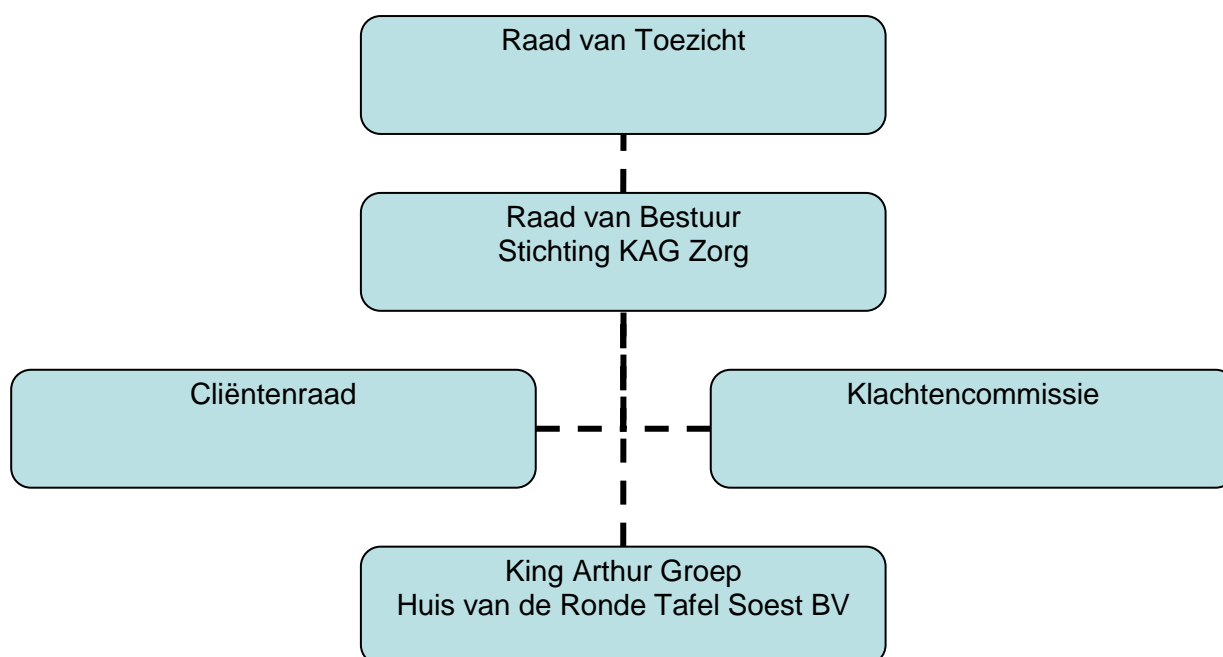
Aan het einde van 2011 waren 13 deelnemers, 13 vrijwilligers en 2 begeleiders verbonden aan het centrum. Door hen kan het centrum in 2012 vier hele dagen open!

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting KAG Zorg</b>
Adres	Valutaboulevard 5
Postcode	3825 BS
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033-2012 491
Identificatienummer Kamer van Koophandel	50226339
E-mailadres	info@kingarthurgroep.nl
Internetpagina	www.kingarthurgroep.nl

### 2.2 Structuur van het concern



#### Juridische en organisatiestructuur

Stichting KAG Zorg is een stichting met een Raad van Toezicht/ Raad van Bestuur bestuursstructuur. In 2011 is KAG Zorg gestart en nog een kleine zorgorganisatie met minder dan 10 zorggerelateerde personeelsleden en een zorgomzet van minder dan 1.000.000 euro. KAG Zorg maakt daarom voor het verslagjaar 2011 gebruik van haar dispensatierecht voor de zorgbrede governance code. Zij handelt echter wel zoveel mogelijk in de geest van deze code en heeft in 2011 voorbereidingen getroffen voor het instellen van een Raad van Toezicht in 2012. De relaties met de Raad van toezicht, de cliëntenraad en de klachtencommissie zijn gestippeld aangegeven in de organigram, omdat deze op termijn, als het aantal deelnemers groot genoeg is, ingesteld worden.

#### Begeleidingscommissie

Stichting KAG Zorg kent wel een begeleidingscommissie, die geen juridische of organisatorische relatie heeft, maar haar inhoudelijk, relationeel en organisatorisch ondersteunt bij de opstart van de organisatie. Deze begeleidingscommissie bestaat uit de volgende leden:

- Wubbien Wesselink - GGZ Centraal
- Maria Ruijs - Warm thuis
- Joke Bos - Amsterdams Ontmoetingscentrum De Pijp.

### **Samenwerking met King Arthur Groep**

Stichting KAG Zorg werkt samen met King Arthur Groep BV. King Arthur Groep BV is een organisatie die kleinschalige woonzorgvoorzieningen op basis van scheiden van wonen en zorg realiseert en ontmoetingscentra exploiteert.

Stichting KAG Zorg levert de zorg aan deze voorzieningen, bewaakt de kwaliteit van de zorg en zorgt voor de verantwoording en transparantie van overheidsgelden.

### **Toelatingen**

Stichting KAG Zorg heeft een extramurale AWBZ erkenning en is toegelaten voor de volgende AWBZ-functies:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Begeleiding
- Behandeling.

## **2.3 Kerngegevens**

### *2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering*

Stichting KAG Zorg biedt dagactiviteiten (AWBZ functie begeleiding groep) aan mensen die nog zelfstandig thuis wonen, maar extra stimulans en ondersteuning behoeven en/ of van wie de mantelzorger extra ondersteuning nodig heeft. In het ontmoetingscentrum wordt zowel zorg en begeleiding geboden aan degene met dementie als voorlichting en advies aan de naasten.

Het merendeel van de activiteiten betreft activerende begeleiding voor mensen met lichte, matige of ernstige dementie en hun mantelzorgers, gericht op het bijhouden van vaardigheden. De personen met dementie kunnen voor onbepaalde tijd gedurende meerdere dagdelen per week van deze activiteiten gebruik maken. Indien gewenst, kan dit ook op een avond of in het weekend. Voor de mantelzorgers is er een apart programma.

Ook biedt Stichting KAG Zorg individuele begeleiding aan mensen die één op één contact prefereren boven groepsverband. Dit wordt ofwel privaat gefinancierd of via de AWBZ functie Begeleiding.

### *2.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten*

In 2011 is aan 13 deelnemers (cliënten) en 14 mantelzorgers begeleiding geboden. Er zijn 490 dagdelen begeleiding groep geboden en 137 keer vervoer van en naar het ontmoetingscentrum. De opbrengsten waren 63.861 euro.

De zorg is geboden door de 2 eigenaren van King Arthur Groep, 2 zelfstandige begeleiders (zzp'ers) en 13 vrijwilligers. Van deze vrijwilligers hebben 3 de rol van gastvrouw, 9 de rol van schrijver en één als manusje van alles. Ook is eind 2011 een stagiaire van de opleiding casemanagement Ouderen gestart en een reïntegrant vanuit de thuiszorg.

### 2.3.3 *Werkgebieden*

Stichting KAG Zorg biedt zorg in Gooi en Eemland.

## 2.4 **Samenwerkingsrelaties**

Stichting KAG Zorg werkt samen met King Arthur Groep BV. King Arthur Groep BV is een organisatie die kleinschalige woonzorgvoorzieningen op basis van scheiden van wonen en zorg realiseert en ontmoetingscentra exploiteert.

Stichting KAG Zorg levert de zorg aan deze voorzieningen, bewaakt de kwaliteit van de zorg en zorgt voor de verantwoording en transparantie van overheids gelden.



## 3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

### 3.1 Normen voor goed bestuur

In 2011 is KAG Zorg gestart en nog een kleine zorgorganisatie met minder dan 10 zorggerelateerde personeelsleden en een zorgomzet van minder dan 1.000.000 euro. KAG Zorg maakt daarom voor het verslagjaar 2011 gebruik van haar dispensatierecht voor de zorgbrede governance code. Zij handelt echter wel zoveel mogelijk in de geest van deze code en heeft in 2011 voorbereidingen getroffen voor het instellen van een Raad van Toezicht in 2012.

#### **Cliënt centraal -Informatie aan en raadpleging van belanghebbenden**

Stichting KAG Zorg hecht veel waarde aan de wensen en behoeften van de deelnemers. Continu wordt in dialoog met de deelnemer en zijn of haar mantelzorger gezocht naar de best passende activiteiten en begeleiding. Er vindt veelvuldig communicatie plaats met de mantelzorgers: face-to-face, telefonisch of via de mail. Dit kan een foto zijn waarop de activiteiten van de deelnemer te zien zijn tot ondersteuning bij het leren omgaan met de ziekte.

Regelmatig worden de zorg- en dienstverlening geëvalueerd middels centrumbijeenkomsten, waar deelnemers en hun mantelzorgers komen en kunnen aangeven wat zij van de geboden begeleiding, de informatie en de organisatie vinden.

Ook worden deelnemers en hun mantelzorgers geïnformeerd over de activiteiten van de organisatie middels een tweemaandelijks nieuwsbrief en een maandelijks programma.

### 3.2 Raad van Bestuur

Stichting KAG Zorg kent een Raad van Bestuur met twee leden, te weten:

- Anita Schimmel - Voorzitter
- Jarcine Spaander - Secretaris-penningmeester.

Beide zijn tevens eigenaar van King Arthur Groep BV, waarmee de stichting voor de uitvoering van de zorg samenwerkt. Vanuit deze functie hebben beiden ook een rol in de zorg- en dienstverlening. Als bestuursleden ontvangen beiden geen bezoldiging.

De organisatie is nog maar klein, maar om de taken zoveel mogelijk transparant en gescheiden te houden is de taakverdeling als volgt:

<b>Stichting KAG Zorg</b>	<b>King Arthur Groep BV</b>
	<i>In 2011 alleen nevenvestiging Huis van de Ronde Tafel Soest BV betrokken bij de uitvoering van de zorg.</i>
<i>Primair verantwoordelijk: Jarcine Spaander</i>	<i>Primair verantwoordelijk: Anita Schimmel</i>
Zorginkoop	PR & werving
Indicaties en zorgtoewijzing	Zorgovereenkomsten
Ontvangst en administratie AWBZ gelden	Productie administratie (o.a. presentielijsten)

Declaratie & verantwoording	Facturen privaatgefinancierde zorg en PGB
Kwaliteit (o.a. invoering begeleidingsplan methodiek, clienttevredenheidtoets)	Uitvoering van de zorg (operationele activiteiten)
Maatschappelijke verantwoording	
Opleidingen	Inhuur personeel

### 3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

#### Dispensatierecht kleine organisaties

In 2011 is KAG Zorg gestart en nog een kleine zorgorganisatie met minder dan 10 zorggerelateerde personeelsleden en een zorgomzet van minder dan 1.000.000 euro. KAG Zorg maakt daarom voor het verslagjaar 2011 gebruik van haar dispensatierecht voor de zorgbrede governance code. Zij handelt echter wel zoveel mogelijk in de geest van deze code en heeft in 2011 voorbereidingen getroffen voor het instellen van een Raad van Toezicht in 2012.

#### Toezicht in 2011

De bestuurders van Stichting KAG Zorg ontvangen geen bezoldiging en houden elk kwartaal een voortgangsoverleg op basis waarvan waar nodig actie genomen wordt. Toezicht heeft in 2011 daarom vooral betrekking op de administratie, declaratie en verantwoording van de AWBZ gelden en de financiële administratie van de stichting.

Het toezicht is in 2011 geregeld door in de taakverdeling van de bestuurders een splitsing aan te brengen tussen de verantwoordelijkheid voor de administratie van de productie en voor de verantwoording van de productie. Daarnaast wordt gewerkt met een externe accountant die de controle uitvoert op de administratie van de stichting.

### 3.4 Bedrijfsvoering

#### Administratie en verantwoording

Zoals eerder aangegeven is een splitsing in de verantwoordelijkheden en taken van de bestuurders van stichting KAG Zorg aangebracht om te voldoen aan de transparantie-eisen en de administratie en de verantwoording van de productie te scheiden.

De administratie wordt uitgevoerd in verschillende systemen. Hier is voor gekozen vanwege de geringe kosten die deze systemen met zich meebrengen.

Onderdeel	Systeem
Indicaties aanvragen	Digitaal aanvragen via AF (CIZ)
Toewijzing zorg	AZR Live
Presentie en administratie productie	Excelsheet Zorgadministratie
Verantwoording productie	Excelsheet Realisatiecijfers zorgkantoor
Declareren op clientniveau	AW Entry en vecozo
Administratie eigen bijdrage CAK	Corfu
Begeleidingsplannen en voortgang	Word templates Profiel, psychosociale diagnose, begeleidingsplan en voortgang



## Bewaking voortgang en activiteiten

De bestuurders van de stichting bespreken elk kwartaal de voortgang. Deze wordt besproken aan de hand van:

- Het bedrijfsplan stichting KAG Zorg 2011
- De geleverde en verwachte productie
- De financiële administratie.

## Risico's, kansen en onzekerheden

Risico's, kansen en onzekerheden waarvoor de stichting zich geplaatst ziet, zijn:

Risico	Kans op risico	Maatregel
Overheveling AWBZ begeleiding naar WMO	Groot	Landelijke bijeenkomsten gevolgd om goed geïnformeerd te zijn. Contact met gemeente gezocht om in beeld te zijn en vroegtijdig betrokken te worden bij het beleid.
Gebruik verschillende systemen maakt kans op fouten groter	Middel - Laag	Regelmatige controle op gelijk lopen administraties in verschillende systemen.

## 3.5 Cliëntenraad (met uitzondering van particuliere FPC's)

Stichting KAG Zorg stelt de wensen en behoeften van de deelnemers centraal en hecht veel waarde aan de betrokkenheid van de deelnemers en hun mantelzorgers bij de zorg- en dienstverlening. Continu wordt in dialoog met de deelnemer en zijn of haar mantelzorger gezocht naar de best passende activiteiten en begeleiding. Er vindt veelvuldig communicatie plaats met de mantelzorgers: face-to-face, telefonisch of via de mail. Dit kan het versturen van een foto zijn waarop de activiteiten van de deelnemer te zien zijn tot ondersteuning van een partner bij het leren omgaan met de ziekte.

Regelmatig worden de zorg- en dienstverlening geëvalueerd middels centrumbijeenkomsten, waar deelnemers en hun mantelzorgers komen en kunnen aangeven wat zij van de geboden begeleiding, de informatie en de organisatie vinden.

Ook worden deelnemers en hun mantelzorgers geïnformeerd over de activiteiten van de organisatie middels een tweemaandelijks nieuwsbrief en een maandelijks programma.

## 4 Beleid, inspanningen en prestaties

### 4.1 Meerjarenbeleid

#### Achterliggende visie

*"Verlies van (cognitieve) functies betekent nog niet dat iemand geen identiteit heeft of eigen wensen en behoeften heeft. Iedereen heeft een eigen verleden, heden en toekomst."*

In elke levensfase kunnen wij



kiezen waar wij willen wonen, wat wij willen doen en met wie wij omgaan. Natuurlijk rekeninghoudend met onze financiële, relationele, sociale en werk situatie.

In onze visie moet je ook kunnen blijven kiezen als je met dementie of andere vormen van zorg te maken krijgt. Er verandert veel, voor degene die dementie heeft, maar zeker ook voor naasten, zoals partner en familie. Een omgeving waar je je thuis kunt voelen en je begrepen voelt, is dan het minste wat geboden kan worden.

Stichting KAG Zorg wil persoonlijke zorg en begeleiding bieden aan mensen met dementie. Een waardige zorg waar rekening wordt gehouden met ieders achtergrond en interesses en waar partners en familie een belangrijke rol spelen.

### **Missie**

De missie van Stichting KAG Zorg is:

*"Het bijdragen aan een waardig leven en een warm en veilig thuis voor mensen met dementie en hun naasten."*

Missie statement:

Stichting KAG Zorg biedt in dialoog met mensen met dementie, naasten, medewerkers en vrijwilligers persoonlijke zorg en begeleiding aan mensen met dementie en hun naasten. De basisgedachte is met de juiste stimulans en ondersteuning degene met dementie zolang mogelijk in staat te stellen om zijn of haar leven te leiden zoals hij of zij dat wenst.

Stichting KAG Zorg gaat uit van de individuele mogelijkheden en behoeften van degene met dementie en niet uit van zijn of haar beperkingen. Stichting KAG Zorg helpt bij het ontwikkelen van copingstrategieën, zodat degene met dementie én de mantelzorger om kunnen gaan met de beperkingen. Dit versterkt de eigenwaarde van beiden.

Naast persoonlijke zorg en begeleiding biedt Stichting KAG Zorg ook voorlichting en advies. Door (vroegtijdig) te begrijpen wat dementie is en wat dit in de praktijk betekent, kunnen mantelzorgers en mensen met dementie een beter begrip krijgen voor elkaar en elkaars gedrag en zo elkaar langer en beter ondersteunen.

Daarnaast wil Stichting KAG Zorg een bijdrage leveren aan kennisontwikkeling en wetenschappelijk onderzoek op het gebied van dementie.

### **Kernwaarden**

Stichting KAG Zorg hanteert de volgende kernwaarden:

#### *1. Oprechte interesse en respectvolle bejegening*

Ieder mens is uniek en ieder mens wenst gerespecteerd te worden. Wij accepteren onvoorwaardelijk wie iemand is en respecteren zijn eigen keuzes en waarden.

Mensen kunnen door ouderdom en/ of beperkingen veranderen, maar iedereen heeft een eigen verleden, heden en toekomst. Oprechte interesse in de persoon die iemand was, is en wordt, vormt de basis van onze dienstverlening.

#### *2. Betrokkenheid familie en partners (Samen in dialoog)*

Partners en familieleden spelen een belangrijke rol in de dienstverlening. Van de begeleiders wordt verwacht dat ze een belangrijk deel van de zorg voor iemand op zich nemen. Om dit zo goed mogelijk te laten aansluiten op de individuele wensen en behoeften is nauw contact met partners en familie nodig. Wie weet meer van iemand dan een partner, familie of anderen uit iemands sociale netwerk. Vaak hebben zij al lange tijd de zorg voor hun naaste op zich genomen en zij weten als geen ander waar deze behoefte aan heeft.

#### *3. Persoonlijk zorg en begeleiding*

Zorg is voor ons geen doel op zich, wij zijn er voor het welzijn van onze klanten. Onze dienstverlening is gericht op het behouden en verhogen van de kwaliteit van leven van onze klanten: de persoon met dementie en zijn dierbaren. Hierbij luisteren wij naar de vraag van onze klanten en gaan wij op zoek naar mogelijkheden om deze in te vullen en het leven zo aangenaam mogelijk te maken. De zorg en begeleiding wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers en de wet- en regelgeving vanuit het ministerie van VWS wordt gevolgd.

Er wordt gezorgd voor een stimulerend en passend programma, waarin beweging en buitenlucht een belangrijke rol spelen.

#### 4. *Laagdrempelige zorg*

Er heerst nog steeds een taboe op dementie. Mensen met dementie en hun naasten zoeken niet gemakkelijk hulp. De zorg wordt geboden op laagdrempelige locaties, zo mogelijk thuis en aangepast aan de persoonlijke situatie.

#### **Strategie**

Stichting KAG Zorg is in 2011 gestart met een ontmoetingscentrum in Soest. Vanuit het ontmoetingscentrum heeft de organisatie naamsbekendheid opgebouwd, goed gekwalificeerde begeleiders geworven en ervaring opgedaan met het leveren van AWBZ zorg.

In 2012 wil Stichting KAG Zorg de zorg uitbreiden met persoonlijke zorg en begeleiding thuis en in 2013 met het leveren van zorg in kleinschalige woonzorgvoorzieningen. Deze voorzieningen zullen gebaseerd zijn op het principe van scheiden van wonen en zorg, omdat de verwachting is dat deze ontwikkeling in de ouderenzorg in de toekomst geheel doorgevoerd wordt.

## 4.2 **Algemeen beleid verslagjaar**

### **Start ontmoetingscentrum Soest**

Stichting KAG Zorg is in 2011 gestart met een ontmoetingscentrum in Soest, waar begeleiding in groepsverband wordt geboden.

Het doel was om in januari te starten. Dit is vanwege het gebrek aan een geschikte locatie niet gehaald. Het ontmoetingscentrum is gestart op 12 april 2011. De verwachte productie is daarom ook uitgebleven. De ambitie was om 3 dagen per week te openen en uit te groeien tot 4 of 5 dagen. In 2011 is het ontmoetingscentrum 4 dagdelen per week geopend geweest. Achteraf heeft dit de organisatie de kans geboden om naamsbekendheid op te bouwen, goed gekwalificeerde begeleiders te werven en ervaring op te doen met het leveren van AWBZ zorg.

### **Vorbereiding kleinschalige woonzorgvoorzieningen**

Ook zijn in 2011 voorbereidingen getroffen voor de bouw van de kleinschalige woonzorgvoorzieningen in Hilversum, Huizen en Soest. De activiteiten in 2011 hadden betrekking op de ontwerpfase. In 2012 lopen deze door en wordt voor één of twee locaties gestart met de bouwactiviteiten. In 2013 zal het eerste huis operationeel zijn. De planning is zo, dat de huizen niet tegelijkertijd opgeleverd en operationeel worden, maar elk met een tussenperiode van een aantal maanden tot een halfjaar. Dit maakt het voor de organisatie mogelijk om stapsgewijs te groeien.

## Doelstellingen versus resultaten

Doelstelling	Resultaat
<b>Zorgverlening</b> Start ontmoetingscentrum in januari 2011  3- 5 dagen open	Start ontmoetingscentrum in april 2011, omdat er pas per april 2011 een geschikte locatie beschikbaar was.  In 2011 was het ontmoetingscentrum 2 dagen per week open. Het werven van deelnemers via PR en via verwijzers heeft langer geduurd dan verwacht.
<b>Kwaliteit</b> Selectie en invoering kwaliteitssysteem  Cliënttevredenheidstoetsing	Er is een kwaliteitssysteem geselecteerd en een start gemaakt met de invoering  Er is geen geregistreerde cliënttevredenheidstoets uitgevoerd. Wel is een mantelzorgbijeenkomst gehouden waarin de zorg- en dienstverlening geevalueerd is. Daarnaast is de voorziening zo laagdrempelig, dat in feite continu de zorg- en dienstverlening geevalueerd wordt.
<b>Organisatie</b> Start cliëntenraad	Er is geen cliëntenraad ingesteld vanwege de geringe omvang. Wel is er overleg met alle deelnemers en hun mantelzorgers gestart.
<b>Financiering</b> Zorginkoop 2012	Er zijn afspraken gemaakt met het zorgkantoor voor 2012
<b>Verantwoording</b> Inrichting systemen en voorbereiding jaarverslag	De administratie is ingericht en het jaarverslag is voorbereid.

### 4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

In 2011 is een kwaliteitssysteem geselecteerd dat gebaseerd is op sturing op resultaten (output) en niet op de procesgang. Dit systeem heet Prezo.

### 4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten

Voor stichting KAG Zorg is 2011 het eerste operationele jaar en daarmee ook het eerste verslagjaar. In het bedrijfsplan 2011 was een cliënttevredenheidstoets gepland in september. Vanwege de geringe omvang op dat moment is gekozen voor een informele evaluatie in de vorm van een mantelzorgbijeenkomst. De uitkomsten waren dat de mantelzorgers de voorziening als laagdrempelig en open ervaren en de ondersteuning als plezierig en zinvol.

#### 4.4.1 Klachten (exclusief particuliere FPC's)

Bij de start van de zorgverlening wordt het klachtenreglement besproken met de deelnemer en zijn of haar mantelzorger. Ook ontvangt deze het reglement als bijlage bij de zorgovereenkomst.

Een klacht kan worden voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de Raad van Bestuur of de klachtencommissie. Vanwege de geringe omvang is er nog geen aparte klachtencommissie ingesteld. In 2012 wordt deze commissie ingevuld.

### 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

#### 4.5.1 Personeelsbeleid

In 2011 is de aandacht uitgegaan naar de werving en selectie van goed bij onze deelnemers en organisatie passende begeleiders. De ervaring van dit jaar heeft geleerd dat niet per definitie diploma's en werkervaring in een vergelijkbaar werkveld belangrijk zijn voor het bieden van de door ons gewenste zorg- en dienstverlening. Het tonen van oprechte interesse, het kunnen maken van contact, flexibel en creatief zijn, zijn eigenschappen die veel belangrijker zijn gebleken.

Er is bewust gekozen voor het werken met zzp'ers. Enerzijds omdat de organisatie pas kort gestart is en de continuïteit nog onzeker is, mede gezien de overheveling van de functie begeleiding naar de WMO. Maar er zit ook een andere motivatie achter. Zzp'ers zijn ondernemend en hebben als vanzelfsprekend de drijfveer om goede zorg te leveren, omdat zij weten dat zij anders geen opdrachtgevers hebben. Veel zzp'ers hebben bovendien bewust gekozen om hun dienstverband op te zeggen omdat zij niet de vrijheid en/ of mogelijkheid vonden binnen een organisatie om de zorg te leveren die zij voor ogen hadden. Voor het komende jaar wordt dit beleid doorgezet.

#### 4.5.2 Kwaliteit van het werk

Scholing heeft plaatsgevonden op het gebied van dementie en de begeleidingsmethodiek (adaptatie-copingmodel) en is aangeboden aan alle betrokken bij het ontmoetingscentrum. Dit betreft de begeleiders en de vrijwilligers.

### 4.6 Samenleving en belanghebbenden

Het gaat hier om de algemene activiteiten van het concern in het kader van het *maatschappelijk ondernemen*.

#### Maatschappelijke doelen

##### 1. Spreien breien voor Roemenie

Mensen uit de wijk en buurt hebben wol, knopen en breigerei gebracht. Deelnemers van het ontmoetingscentrum breien en maken hiervan spreien voor Roemenie. (foto toevoegen?)

##### 2. Informatiebijeenkomsten en activiteiten voor geïnteresseerden

Regelmatig worden er informatiebijeenkomsten en lezingen georganiseerd waar iedereen die geïnteresseerd is welkom is. Ook wordt er af en toe een bingo, bewegingsactiviteiten en een film georganiseerd die meer mensen aantrekt dan alleen de vaste deelnemers.

##### 3. Aanloop van mensen uit de buurt

Regelmatig komt er iemand langs voor een kop koffie of een luisterend oor.

### **Economische meerwaarde**

Er is een groot aantal vrijwilligers verbonden aan het ontmoetingscentrum. Deze mensen voelen zich betrokken bij de wijk en de buurt en hebben (weer) een rol van betekenis gekregen. Doordat men zich nuttig voelt, wordt eenzaamheid voorkomen en voelt men zich beter. Dit vertaalt zich in een economische waarde omdat er minder beroep op ondersteuning vanuit de overheid of zorg gedaan zal worden.

### **Deelname aan activiteiten in de omgeving**

#### 1. Wijkfeest

Er is deelgenomen aan het wijkfeest van Smitsveen.

#### 2. De dag van de dialoog

In het ontmoetingscentrum heeft op de dag van de dialoog een gesprek met 12 mensen uit de buurt plaatsgevonden.

### **Informatie aan en raadpleging van belanghebbenden**

Er is regelmatig overleg met verwijzers, zoals casemanagers en huisartsen. Daarnaast wordt de zorg- en dienstverlening geëvalueerd middels centrumbijeenkomsten, waar deelnemers en hun mantelzorgers komen en kunnen aangeven wat zij van de geboden begeleiding, de informatie en de organisatie vinden.

Ook worden deelnemers en hun mantelzorgers geïnformeerd over de activiteiten van de organisatie middels een tweemaandelijks nieuwsbrief en een maandelijks programma.

## **4.7 Financieel beleid**

### **Opstart in 2011**

In april 2011 is Stichting KAG Zorg gestart met het bieden van zorg aan thuiswonende mensen met dementie. Hierbij was de verwachting dat het eerste jaar verlies geleden zou worden vanwege de opstartkosten. Het verlies is gelukkig beperkt (268 euro verlies) gebleven, mede dank zij de subsidie die de stichting KAG Zorg van provincie Utrecht heeft mogen ontvangen. Deze subsidie is ingezet ten behoeve van diensten van derden, zoals projectleiding bij de opstart en het opstellen van het kwaliteitshandboek.

In 2011 is veel tijd en energie gestoken in het opzetten van het ontmoetingscentrum, het verkrijgen van naamsbekendheid en het opbouwen van contacten met verwijzers. Aan het einde van 2011 was het centrum twee dagen open. De productie en daarmee de opbrengsten waren lager dan verwacht, maar de tijd en energie was hard nodig om de organisatie de benodigde handen en voeten te geven. De aan de zorg gerelateerde kosten (de begeleiding, de huisvesting, de materialen en de accountantskosten) zijn volledig gefinancierd vanuit de AWBZ-gelden. Dit biedt voor 2012, waar geen opstartkosten meer gemaakt worden en alleen zorg geleverd wordt, perspectief.

### **Verdere uitbouw in 2012**

#### *Meer dagen open*

In 2012 is het ontmoetingscentrum vier hele dagen. De verwachting is dan ook dat de productie flink zal toenemen en dat de stichting in 2012 een gezonde bedrijfsvoering kan voeren.

#### *Overgang van AWBZ naar WMO in 2013/ 2014*

Hoe de overgang naar de WMO in 2013/ 2014 gaat lopen is op het moment van schrijven nog niet bekend. Dit is een zeer onzekere factor in de financiering van de activiteiten van de stichting. De contacten met de gemeente Soest zijn gelegd, maar het beleid van de gemeente is nog niet ontwikkeld. In 2012 zal dit in samenwerking met de gemeente verder uitgewerkt moet worden.



*Afspraken met zorgkantoor over andere functies*

Ook wordt getracht in 2012 afspraken te maken met het zorgkantoor (de zorgverzekeraar) over nadere extramurale functies dan begeleiding en over Volledig Pakket Thuis ten behoeve van de exploitatie van de kleinschalige woonzorgvoorzieningen in 2013/ 2014.