

Hillegomse Organisatie  
voor Zorgverlening aan Ouderen



## JAARVERSLAG 2010



HOZO biedt een breed scala aan zorg, welzijnsactiviteiten en ondersteunende diensten, zowel in de thuisituatie als in onze woonzorgcentra.

## Inhoudsopgave

	blz.
Voorwoord	3
Missie en visie Bloemswaard	4
Maronia Parkwijk	5
Zorg Thuis Dagverzorging Noodhulp bij alarmering	6
Service en dienstpakket Maaltijden	7
Bouwplannen	8
Organisatie Bestuur en management	9
Zorg en Welzijn Bedrijfsvoering	10
Cliëntconsulent Personeel en Organisatie (P&O)	11
Kwaliteit en veiligheid Cliëntenraad	12
Ondernemingsraad Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	13
Financieel beleid	14
Toekomstblik	15

### HOZO Jaardocument 2010

*HOZO wil transparante informatie geven aan iedereen die daarin is geïnteresseerd. Een uitgebreide verslaglegging van HOZO over 2010 kunt u vinden in ons Jaardocument 2010. Dit kunt u downloaden op [www.cibg.nl](http://www.cibg.nl)*



## Jaarverslag 2010

### Voorwoord

HOZO is een Hillegomse organisatie die bestaat uit de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, Zorg Thuis, twee dagcentra en 21 (inleun)flats, die verhuurd worden aan ouderen met een zorgindicatie AWBZ of WMO.

Belangrijke uitgangspunten voor HOZO bij wonen, zorg- en dienstverlening zijn: warm, veilig, professioneel, toegankelijk, thuis in eigen sfeer, dienstverlenend, privacy en onafhankelijkheid. Hierdoor ontstaat ruimte voor innovatie, keuzevrijheid, zelfstandigheid en een sociale omgeving die het leggen van contacten in een levendige omgeving mogelijk maken.

Voor medewerkers wil HOZO een lerende organisatie zijn, met goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden in een veilige en betrouwbare werkomgeving.

De belangrijkste aandachtspunten in 2010 waren:

- het operationeel maken van het in oktober 2009 opgeleverde woonzorgcentrum Maronia;
- het opzetten van een huiskamerproject voor dementerende ouderen in Parkwijk;
- de invoering van het gastvrijheid concept en het daarbij aantrekken van een coördinator gastvrijheid;
- de reorganisatie van de dienst bedrijfsvoering;
- de overstap van zelf maaltijden bereiden naar het inkopen van koel-verse maaltijden;
- het opleiden van verzorgenden tot Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV);
- invoeren van de functie cliëntconsulent;
- het herschrijven van de functiebeschrijvingen;
- het maken van de overstap naar een andere Arbo-dienst;
- overstap maken van het kwaliteitssysteem MIK-V naar Prezo;
- het aantrekken van een nieuwe manager bedrijfsvoering;
- het uitwerken van de Zorgbrede Governance code 2010;
- de nieuwbouw projecten Zorgzone Elsbroek (Bloemswaard) en de Zorgzone Hillegom Noord (Parkwijk);
- het uitbouwen van samenwerkingsrelaties.

Doormiddel van dit jaarverslag wil HOZO als maatschappelijke organisatie, transparante informatie over de organisatie verstrekken aan haar stakeholders en aan iedereen die daarin geïnteresseerd is. Dit jaarverslag is een verkorte versie van het jaardocument 2010. Voor uitgebreidere informatie verwijzen we u naar de website [www.cibg.nl](http://www.cibg.nl).

Verder wil ik namens de Raad van Toezicht en het management van HOZO alle medewerkers, vrijwilligers en relaties bedanken voor de bijdrage die zij in het afgelopen jaar aan HOZO hebben geleverd. Onze cliënten danken we voor het vertrouwen dat zij in HOZO hebben gesteld.

A.J.C. Ricke-Molleman, directeur-bestuurder



## Wat is HOZO?

De Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO) levert verblijf, hulp bij de huishouding, verzorging, verpleging en begeleiding in de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia in Hillegom.

Daarnaast levert HOZO zorg en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in Hillegom, zoals Zorg Thuis, noodhulp bij alarmering, dagverzorging en het service- en dienstenpakket.



Woonzorgcentrum Bloemswaard

### Woonzorgcentrum Bloemswaard

Bloemswaard is gelegen aan de Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom. Het woonzorgcentrum heeft van oorsprong een rooms-katholieke signatuur en is opgericht in 1961 en gerenoveerd in 1979. Bloemswaard heeft vergevorderde plannen voor nieuwbouw waarvan de verwachting is dat deze in de periode 2011-2013 gerealiseerd gaan worden.

Bloemswaard heeft:

- 110 plaatsen langdurig verblijf, waarvan 46 plaatsen aanvullende psychogeriatric en 27 plaatsen aanvullende somatische verpleeghuiszorg;
- 7 plaatsen kortdurend verblijf;
- dagverzorging voor 10 geïndiceerde thuiswonende cliënten, 4 dagen per week.



### Missie en visie

HOZO is een toonaangevende, gekwalificeerde, zelfstandige, toekomstgerichte organisatie, die op professionele wijze invulling geeft aan vragen op het gebied van wonen, zorg, welzijn en dienstverlening aan inwoners van Hillegom en omgeving.

De missie en visie van HOZO zijn vastgelegd in het strategisch beleidsplan 2008-2013, dat als titel heeft: 'De cliënt centraal'.

## Clïentgedachte Parkwijk

“ De vriendelijkheid van de verpleging; het eten is heerlijk; de kamer is schoon; genoeg activiteiten. ”

Mevrouw M.P. v.d. Loo



### Woonzorgcentrum Maronia

Maronia ligt aan de Olympiaweg, 2181 AG Hillegom. Het is een door woningstichting Stek nieuw gebouwd appartementencomplex met drie kamerappartementen, dat in september 2009 voor 24 plaatsen langdurig verblijf is verhuurd aan HOZO. HOZO heeft de goedkeuring voor deze intramurale zorg op 27 december 2007 van het Zorgkantoor ontvangen, waarop op 22 september 2008 de toelating door het CIBG/WTZi is afgegeven. Het bezet krijgen van de appartementen van Maronia heeft wat tijd gekost, mede omdat het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) Maronia in eerste instantie niet als intramurale zorginstelling herkende en cliënten voor Maronia afwees. Op 31 december 2010 was Maronia volledig bezet. Vooral echtparen hebben belangstelling voor de ruime appartementen in Maronia. De opzet van het complex biedt een grote mate van privacy. De zorg voor Maronia wordt vanuit het team somatiek van Bloemswaard georganiseerd. Woningstichting Stek heeft aan de huurders en kopers van Maronia voor de opening van het appartementencomplex een beeld aangeboden voor de binnentuin.



Driekamerappartement in Maronia

In Bloemswaard en Maronia samen werken 158 medewerkers (76,6 BFT) en 74 vrijwilligers.

### Woonzorgcentrum Parkwijk

Parkwijk ligt aan de Parklaan 2, 2181 DB Hillegom. Het zorgcentrum is van oorsprong Hervormd en is opgericht in 1959 en geheel vernieuwd in 1987. Het streven is naar nieuwbouw na 2014, als spil in de Zorgzone Noord in Hillegom. Parkwijk levert dagelijks gemiddeld aan 17 intramurale cliënten aanvullende somatische verpleeghuiszorg en aan 8 intramurale cliënten aanvullende psychiatrische verpleeghuiszorg. Ook in Parkwijk is een toename te zien van dementerende ouderen. Om deze reden is Parkwijk in 2010 gestart met een huiskamer voor 10 cliënten met psychogeriatric problematiek. Op de dagverzorging komen twee dagen per week gemiddeld 10 geïndiceerde thuiswonende cliënten per dag. Ook hier is een toename van ouderen met geheugenproblematiek te constateren. Parkwijk heeft ook nog 21 (inleun)flats die verhuurd worden aan cliënten met een zorgindicatie AWBZ zonder verblijf of WMO.

In Parkwijk werken 80 medewerkers (38,6 BFT) en 75 vrijwilligers.



### Inleunflats Parkwijk

Naast het woonzorgcentrum Parkwijk bevinden zich 21 inleunflats. Deze zelfstandige tweekamerappartementen worden verhuurd aan 55-plussers met een indicatie 'Zorg Thuis'. Huurders kunnen gebruik maken van de faciliteiten van het woonzorgcentrum, zoals Tafeltje Dekje, de Open Eettafel, het Avondrestaurant, alarmering en welzijnsactiviteiten.

## Zorg Thuis

Het kantoor van Zorg Thuis is gevestigd in woonzorgcentrum Parkwijk aan de Parklaan 2, 2181 DB Hillegom. Zorg Thuis levert zowel AWBZ-zorg, als WMO-zorg, als thuiszorg via persoonsgebonden budget (PGB).

HOZO is in januari 2002 gestart met thuiszorg vanuit de AWBZ (extramuraal zorg) en in 2007 met hulp bij het huishouden via de WMO, in eerste instantie als onderaannemer van Valent en in 2009 als zelfstandige aanbieder.

Het aantal cliënten in de AWBZ was in 2010 155. De hulp bij het huishouden is in 2010 gestegen van 46 cliënten in januari tot 89 eind december. Het behaalde cijfer van gemiddeld een 8,4 bij de klanttevredenheidsonderzoeken heeft hier een belangrijke bijdrage in geleverd.

In 2009 is HOZO gestart met het aanbieden van zorg via PGB. In 2010 hebben 30 cliënten huishoudelijke zorg via PGB ontvangen.

Bij Zorg Thuis werken 48 medewerkers (16,7 BFT), waarvan 24 medewerkers (7,0 BFT) in de huishoudelijke zorg en 6 vrijwilligers.



Dagverzorging creatief

## Noodhulp bij alarmering

Huurders van een appartement van Stek, kunnen een abonnement nemen op het pakket noodhulp bij alarmering van HOZO. Op deze manier is de huurder gegarandeerd van directe hulp door een gediplomeerd verzorgende van HOZO bij alarmering. Door op het alarm te drukken ontstaat een rechtstreekse spreek-luister-verbinding met een verzorgende van HOZO die, indien nodig, direct actie kan ondernemen. Dit geeft een veilig gevoel.

Een abonnement op dit alarmeringspakket kost €12,75. Hiervan wordt door Stek de apparatuur geleverd en wordt het onderhoud aan de apparatuur door hen gedaan. HOZO verzorgt de alarmopvolging. In 2010 namen 262 cliënten een abonnement op de alarmering bij HOZO af.



Hulp bij alarmering geeft een veilig gevoel

## Dagverzorging

De woonzorgcentra Bloemswaard en Parkwijk hebben beiden een dagverzorging voor thuiswonende cliënten met een AWBZ-indicatie begeleiding. Het doel van de dagverzorging is ondersteuning bieden om het zolang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen mogelijk te maken. Het afgelopen jaar is ook op de dagverzorging een toenemende zorgzwaarte te zien.

## Service en dienstenpakket

Zelfstandig wonende mensen van 55 jaar en ouder kunnen zich abonneren op het 'service en activiteitenpakket' van HOZO. Dit pakket geeft onder andere recht op deelname aan verschillende welzijnsactiviteiten tegen een kleine vergoeding, het gebruik van de verjaardagskamer en een korting op het tarief van de in de woonzorgcentra aanwezige kapper en pedicure. De abonnementsprijs voor dit pakket bedroeg in 2010 €4,54 per maand.

In 2010 hadden 166 externe cliënten een abonnement op dit activiteitenpakket.



Bezoek aan de kapper in Parkwijk

## Maaltijden

HOZO biedt naast de warme maaltijden voor de eigen bewoners ook Tafeltje Dekje maaltijden (in samenwerking met Stichting Welzijn Hillegom) en maaltijden voor 55-plussers uit de buurt, doormiddel van de Open Eettafel in Bloemswaard en Parkwijk en het Avondrestaurant in Parkwijk. Begin 2010 is de overstap gemaakt van zelf koken naar het inkopen van koel verse maaltijden. Dit heeft in het begin onrust onder de cliënten veroorzaakt, mede omdat de gekozen leverancier niet aan de gestelde kwaliteitseisen kon voldoen. Dit heeft tot gevolg gehad dat een groot aantal cliënten van Tafeltje Dekje overgestapt zijn naar een andere leverancier. Na de overstap gemaakt te hebben naar 'Eetgemak', waar wel aan de gestelde kwaliteitseisen voldaan kon worden, is de tevredenheid van de cliënten over de maaltijden weer hersteld.

Kerncijfers aanvullende producten	2010	2009
Abonnementen service- en activiteitenpakket (aantal)	166	182
Alarmering (aantal losse abonnementen)	262	276
Maaltijden tafeltje dekje (aantal maaltijden)	12.631	19.912
Maaltijden Open Eettafel (aantal maaltijden)	9.736	9.353
Avondrestaurant (aantal maaltijden)	1.387	1.651
Aantal dagdelen dagverzorging	4.990	5.462



## Clïentgedachte Dagverzorging

“ Zonneschijn! Het dagverblijf is erg leuk en fijn. Gezelligheid van personeel en de mensen hier. Service is perfect en de maaltijden ook. ”

De heer De Graaf





## Vergevorderde plannen nieuwbouw Bloemswaard

Het nieuwe Bloemswaard zal naast het huidige Bloemswaard worden gebouwd, in combinatie met een dienstencentrum en seniorenappartementen die gerealiseerd zullen worden door woningstichting Stek. Dit geheel zal onderdeel uitmaken van de woonzorgzone Elsbroek, waarin de volgende partijen en participeren: gemeente Hillegom, Stek, HOZO en de zorgaanbieders Valent en Zorgbalans. Partijen hebben op 29 juni 2007 hiertoe een samenwerkingsovereenkomst getekend.

Naast deze samenwerkingspartners wordt onder andere gesproken met de gemeente Hillegom, het Spaarne Ziekenhuis Hoofddorp, huisartsen, apotheek, het Gezondheidscentrum, fysiotherapeuten, een kinderdagverblijf en kapper in verband met verhuur van ruimten aan deze partijen in het dienstencentrum. De gemeente Hillegom en het Spaarne Ziekenhuis hebben inmiddels aangegeven een bepaalde hoeveelheid m<sup>2</sup> te gaan huren in het dienstencentrum. De gemeente om hier het Centrum Jeugd en Gezin en Stichting Welzijn Hillegom onder te brengen en het Spaarne Ziekenhuis om hier een kleine polikliniek te realiseren.

Het nieuwe Bloemswaard wordt boven het nieuwe diensten centrum gebouwd (Grunstra Architecten Groep)

Bloemswaard	Huidig	Nieuw
Verzorgingsplaatsen	110	56
Verpleegplaatsen	0	20 psychogeriatric
Kortdurend verblijf	7	10
Dagverzorging	10 (4 dagen)	12 (4 dagen)

## Beginnende plannen nieuwbouw Parkwijk

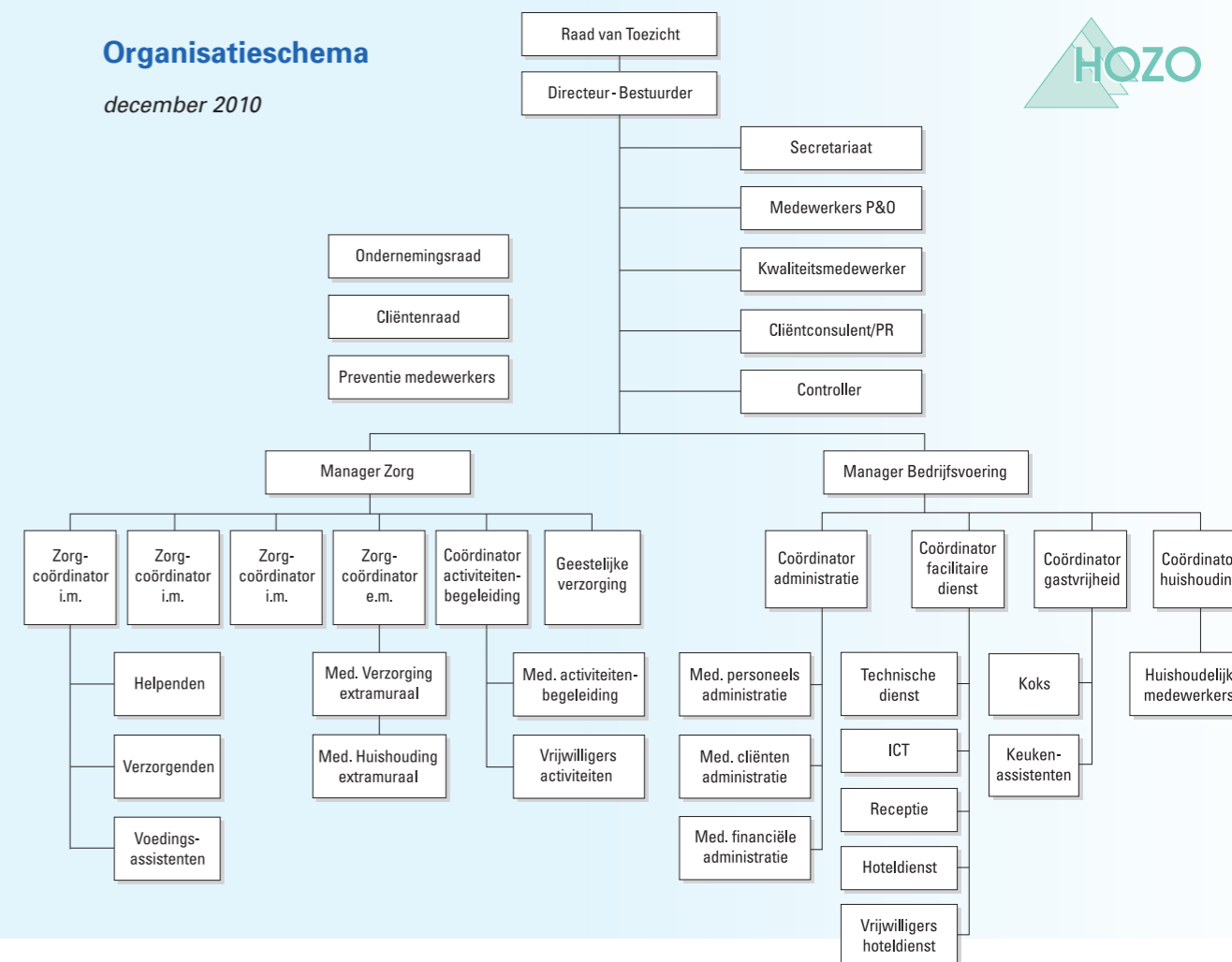
Parkwijk voldoet niet meer aan de eisen voor het verlenen van zwaardere zorg en ook hier hebben de appartementen geen aparte slaapkamer. Ouderen blijven langer thuis wonen, waardoor de zorgvraag bij opname in een zorginstelling hoger wordt. Om in te spelen op de toekomstige cliënt is het noodzakelijk om Parkwijk te vernieuwen. Sinds 2008 is HOZO met de gemeente Hillegom in gesprek over deze nieuwbouw. In 2010 heeft dit geresulteerd in een 'spoorboekje' en een intentieverklaring die begin 2011 getekend zal worden. Het spoorboekje beschrijft de visie op Parkwijk als spil van de zorgzone noord, de taken en verantwoordelijkheden tussen HOZO en de gemeente Hillegom, de communicatie en de planning. Parkwijk zal voor het grootste deel getransformeerd worden tot verpleeghuis. In 2011 zal er een kadernota opgesteld worden en een stedenbouwkundigplan gemaakt worden. Ook zal de communicatie naar de omwonenden opgestart worden. De bouw zal op zijn vroegst in 2014 starten.



Parkwijk	Huidig	Nieuw
Verzorgingsplaatsen	60	20
Verpleegplaatsen	0	20 psychogeriatric 20 somatiek
Kortdurend verblijf	3	5
Dagverzorging	10 (4 dagen)	10 (4 dagen)

## Organisatieschema

december 2010



### Raad van Toezicht:

Drs. G.H. Hoekstra  
Dhr. J.F.A. Sentveld  
Dhr. H.A.P.J. Lommerse  
mr. A.J. Roodhorst  
Dhr. J. Hornsveld

### Samenstelling per 31 december 2010:

voorzitter  
secretaris  
lid  
lid  
lid

### Raad van Bestuur:

Mevr. A.J.C. Ricke-Molleman

directeur-bestuurder

### Managementteam:

Mevr. M. Vacher-Koopman  
Dhr. E.E.M. Nolet  
Dhr. J. Korving

manager zorg  
manager bedrijfsvoering (tot 15 december 2010)  
manager bedrijfsvoering (sinds 1 december 2010)

organisatie

## Zorg en Welzijn

### Belangrijke ontwikkelingen in de zorg in 2010 waren:

- de start van een huiskamerproject voor dementerenden in Parkwijk, wat vooral gericht is op het reactiveren van cliënten door de eigen mogelijkheden van de cliënten aan te spreken;
- de zorgdossiers van de intramurale somatische cliënten zijn verhuisd van de zusterpost naar het eigen appartement van de cliënt. Dit sluit beter aan bij de visie van HOZO om de zorg- en dienstverlening te richten naar een zoveel mogelijk zelfstandig leven van de cliënt;
- in oktober 2010 is er een voorstel geschreven door de MIC-commissie ter verbetering van de meldingen en met name ter bevordering van het vermogen om op de afdelingen met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke oplossingen om incidenten in de toekomst te voorkomen;
- in november is de uitslag bekend geworden van het cliënt tevredenheid onderzoek dat in mei daaraan voorafgaand is gehouden. Deze uitslag is meegenomen als input voor het jaarplan zorg 2011;
- de cliëntbeoordeling WMO voor Zorg Thuis is beoordeeld met gemiddeld een 8,4. Mede hierdoor heeft HOZO meer cliënten met een vraag voor hulp bij het huishouden toegewezen gekregen, waardoor het aantal cliënten hulp bij het huishouden in 2010 verdubbeld is.



## Clïentgedachte Bloemswaard

“ Voor die tijd, als ik hier voorbij kwam, dacht ik altijd: “Hier kom ik nooit!” Maar als ik daar nog aan denk: hoe heb ik zo kunnen denken! Ik ben nog nooit zo gelukkig geweest, hier te zijn, ik wil hier nooit meer weg. ”

Mevrouw Lübke



## Bedrijfsvoering

### In 2010 is de dienst bedrijfsvoering gereorganiseerd. De belangrijkste veranderingen zijn:

- per 15 november is er een coördinator gastvrijheid aangetrokken. Deze gaat, leiding geven aan de keuken, hoteldienst, receptie en vrijwilligers hoteldienst. De functie coördinator voeding komt hiermee te vervallen;
- de coördinator facilitaire dienst krijgt een nieuwe functie als coördinator beheer. Hij gaat de technische dienst aansturen en is verantwoordelijk voor gebouwbeheer en inkoop;
- er is een parttime coördinator huishouding in dienst genomen voor heel HOZO;
- de interim manager bedrijfsvoering is per 1 december vervangen door een manager bedrijfsvoering in vaste dienst.

Vooraf gastvrijheid heeft een hoge prioriteit gekregen. Begin 2009 is de overstap gemaakt van zelf koken naar het inkopen van koel-verse maaltijden die op de afdelingen uitgeserveerd worden doormiddel van Meals on Wheels buffetwagens. Op deze manier hebben cliënten direct keuze aan de buffet wagen.

## Clïentconsulent

De cliëntconsulent is een nieuwe functie binnen HOZO. De cliëntconsulent informeert en adviseert in- en extramurale cliënten over zorg, welzijn en dienstverlening. Zij zoekt samen met de cliënt naar mogelijke oplossingen en draagt zonodig zorg voor de opvolging hiervan. Zij beheert en coördineert de wachtlijsten. De cliëntconsulent heeft voor deze functie in 2010 de opleiding cliënt- en ouderen-adviseur gevolgd.



## Personeel en Organisatie (P&O)

Beide medewerkers van P&O hebben HOZO in 2010 verlaten. Eén van de vacatures is in september opgevuld. In 2011 zal gekeken worden hoe de afdeling P&O verder vorm gegeven gaat worden. Doordat het enige tijd geduurd heeft voor de vacature was ingevuld zijn verschillende jaarplanpunten van P&O doorgeschoven naar 2011, waaronder de werkkostenregeling. Wel is een start gemaakt met het herschrijven van het functiegebouw en het herschrijven van de informatiemap voor nieuwe medewerkers.

**Ziekteverzuim:** HOZO heeft een laag ziekte verzuim als het gaat om kort verzuim, echter het lang verzuim is nog steeds hoog. De oorzaken van dit lang verzuim zijn over het algemeen niet werk gerelateerd. Per 1 januari 2011 gaat HOZO over naar een andere Arbodienst, ArboConcern.

### Verzuim

	inclusief zwangerschap		exclusief zwangerschap	
	kort verzuim	lang verzuim	kort verzuim	lang verzuim
januari t/m december 2010	0,83%	7,22%	0,83%	6,16%
januari t/m december 2009	0,67%	7,17%	0,67%	6,91%

## Opleidingsbeleid

In 2010 waren 6 medewerkers in opleiding voor niveau 3 IG en 1 medewerker voor niveau 2. Van de 6 medewerkers in opleiding voor niveau 3 hebben er 2 in 2010 hun diploma behaald. In 2010 hebben 11 leerlingen stage gelopen, 9 bij de intramurale zorg (niveau 4 en niveau 2), 1 bij Zorg Thuis (niveau 3) en 1 in de facilitaire dienst. Verder zijn er een aantal maatschappelijke stages gelopen door leerlingen van diverse opleidingen.

In maart 2010 zijn 15 contactverzorgenden gestart met de opleiding tot Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Gedurende het jaar zijn door diverse omstandigheden vier van deze contactverzorgende gestopt met de opleiding. De overige 11 leerlingen zullen in 2011 hun opleiding afronden. Verschillende medewerkers hebben cursussen gevolgd op het gebied van financiering in de zorg, ziekteverzuim en PREZO. Een groot deel van de medewerkers van HOZO hebben diverse computer-cursussen in company gevolgd, zoals Outlook, Outlook vervolg, Word, Word vervolg, Excel en Excel vervolg.

## Kwaliteit en veiligheid

HOZO heeft in november 2009 opnieuw het Zilveren Keurmerk in de zorg behaald. Dit keurmerk werd op 20 februari 2010 door demissionair minister Ab Klink aan HOZO overhandigd. Tot op heden hanteert HOZO het keurmerkschema MIK-V. Omdat in dit keurmerk de *Kwaliteitsnorm Verantwoorde Zorg* ontbreekt is HOZO in 2010 overgestapt naar PREZO. Het streven is om de kwaliteitsauditering in 2012 volgens PREZO te laten uitvoeren.

HOZO hecht belang aan een actief kwaliteitsbeleid en aan continue verbetering van de zorg- en dienstverlening. Hierbij wordt uitgegaan van de individuele cliënt waarbij gestreefd wordt naar het zoveel mogelijk inspelen op de individuele wensen van de cliënt. Om kwaliteit te borgen heeft HOZO een kwaliteitsmedewerker in dienst, die bijgestaan wordt door een stuurgroep. De kwaliteitsmedewerker heeft een kwaliteitsplan voor de periode 2009-2013 opgesteld.



Gereedmaken gripprik

HOZO heeft drie preventiemedewerkers. Samen met de manager bedrijfsvoering vormen zij het preventieteam. Arbo en bedrijfshulpverlening zijn taken van de preventiemedewerkers. HOZO heeft 27 bedrijfshulpverleners die jaarlijks een bijscholingscursus krijgen. De bijscholingscursus van 2010 is door omstandigheden doorgeschoven naar begin 2011.

In 2010 hebben 18 medewerkers deelgenomen aan de griepvaccinatie en hebben 47 medewerkers een hepatitis B vaccinatie gekregen.

HOZO heeft een bedrijfsnoodplan waarin alles rondom brandveiligheid staat beschreven. Dit plan is in 2010 geactualiseerd. In Bloemswaard en Parkwijk zijn onder auspiciën van de brandweer ontruimingsoefeningen gehouden. In mei 2010 heeft een cliëntenraadpleging plaatsgevonden volgens de binnen de Normen Verantwoorde Zorg voorgeschreven CQ-index. In de cliëntenraad is het eindrapport en de actielijst besproken.

Klachten: Er zijn bij de vertrouwenspersonen geen klachten binnen gekomen. De externe klachtencommissie van Avant heeft in 2010 een uitspraak gedaan over een in 2009 ingediende klacht.



Overhandiging Zilveren Keurmerk door demissionair minister Ab Klink

## Cliëntenraad

In 2010 zijn verkiezingen uitgeschreven voor de cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat nu uit vier intra- en extramurale cliënten van Parkwijk en een mantelzorger namens de cliëntgroep psychiatrie en uit vier intra- en extramurale cliënten van Bloemswaard en een mantelzorger voor de kiesgroep psychogeriatric en twee cliënten vanuit Maronia. De cliëntenraad heeft in 2010 6 keer overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Onderwerpen die zijn besproken waren onder andere de nieuwbouwplannen voor Bloemswaard en Parkwijk, de WMO, de folder 'waar heeft u recht op in het verzorgingshuis', wat te doen bij overlijden cliënt, extra bijdragen aanvullende dienst hulp bij het huishouden, het gastvrijheidsconcept en de offerte zorgcontractering 2011 door het Zorgkantoor.

## Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat uit zeven leden, waarvan in 2010 één plaats het gehele jaar vacant was.

De ondernemingsraad heeft naast hun onderling overleg 10 keer een overlegvergadering gehad met de directeur-bestuurder. De belangrijkste onderwerpen die besproken zijn waren de klachtenregeling medewerkers, regeling interne bezwaarschriften herziening functieomschrijvingen, reorganisatie dienstbedrijfsvoering, nieuwe Arbodienst, afspraken met het zorgkantoor en de nieuwbouwplannen Bloemswaard en Parkwijk.

De ondernemingsraad heeft een jaarverslag over 2010 opgesteld.



## Cliëntgedachte Parkwijk

“Dat de verzorging en het warme eten heel goed is. Het is hier goed georganiseerd. En de zaal is heel mooi en gezellig om in te verblijven. Er wordt veel voor de ouderen gedaan.”

Dhr. van Saase

*‘Wat kunnen we vandaag doen om morgen te bereiken dat we klaar zijn voor de ontwikkelingen van overmorgen?’*

HOZO 2.0

## Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden en de Raad van Bestuur uit één lid. In 2010 is zes keer overleg gevoerd waarbij onderwerpen aan de orde kwamen als de begroting, het jaardocument, de kaderbrief, beleid, sturingsinformatie, de interne controle, financiële risico's, de nieuwbouwplannen Bloemswaard en Parkwijk en de Zorgbrede Governance code 2010. De reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur zijn aangepast aan de nieuwe code en er is een klokkenluidersregeling en een informatieprotocol opgesteld. In 2011 zal nog beleid opgesteld worden voor de dialoog met belanghebbenden en beleid op kwaliteit en veiligheid van zorg.

In november is een beleidsdag georganiseerd voor de Raad van Toezicht, het management en middenmanagement met als onderwerp HOZO 2.0 'Wat kunnen we vandaag doen om morgen te bereiken dat we klaar zijn voor de ontwikkelingen van overmorgen?'

In 2010 hebben drie leden van de Raad van Toezicht een cursus 'Professioneel toezicht in de zorg professionaliseren' gevolgd. De andere twee leden zullen in 2011 aan deze cursus deelnemen.

## Financieel beleid

De controller heeft zich ook in 2010 voornamelijk bezig gehouden met het opstellen van de jaarrekening, het maken van de begroting, het verzorgen van sturingsinformatie voor het management en de Raad van Toezicht, de interne controle en het opstellen van de offerte voor het Zorgkantoor. De controller heeft in 2010 voor de eerste keer een liquiditeitsplan voor HOZO gemaakt.

In het kader van de nieuwbouw van Bloemswaard is de controller betrokken geweest bij de aanvraag voor borging van de lening bij het Waarborgfonds voor de Zorgsector (Wfz), het opstellen van een cashflowanalyse en gesprekken met banken betreffende financiering van de nieuwbouw.

Het boekjaar 2010 wordt afgesloten met een positief resultaat van €405.492,-.

Het budget voor aanvaardbare kosten is in 2010 bijna gelijk aan dat van 2009. De opbrengst voor de huishoudelijke zorg die via de WMO is verleend is in 2010 bijna verdubbeld ten opzichte van 2009, omdat het voor cliënten makkelijker is geworden om HOZO als voorkeurs-aanbieder te selecteren.

De personeelskosten liggen in 2010 €334.000,- hoger als gevolg van salarisstijgingen die in de CAO zijn afgesproken en extra personeel dat nodig is voor de bezetting van de kleinschalig woonvorm Maronia. Ook de overige bedrijfskosten zijn gestegen, vooral op het gebied van voedingskosten.

Gedurende het boekjaar 2010 is de productieafpraak met het zorgkantoor één keer aangepast tijdens de herschikkingronde van oktober.

Uitgebreide verslaglegging van HOZO over 2010 kunt u vinden in ons Jaardocument 2010 op [www.cibg.nl](http://www.cibg.nl)

Resultaatratio	2010	2009
Resultaatratio: AWBZ-gefinancierde resultaten	3,9%	7,5%
Liquiditeit	2010	2009
Quick ratio	350%	370%
Solvabiliteit	2010	2009
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen/balanstotaal)	46,2%	44,3%
Vermogensratio (eigen vermogen/totaal opbrengsten)	48,1%	44,1%

## Belangrijkste Speerpunten voor 2011 zijn:

- ▶ Beleid opstellen op Kwaliteit en Veiligheid van zorg;
- ▶ Beleid opstellen dialoog met belanghebbenden;
- ▶ Opstellen ICT-beleidplan;
- ▶ Invoeren zorgleefplan;
- ▶ Verder uitwerken gastvrijheidconcept;
- ▶ Communicatie intern;
- ▶ PR;
- ▶ Nieuwbouw Bloemswaard:
  - aanbesteden bouw en installaties
  - verkrijgen bouwvergunning
  - aantrekken financiering
  - start bouw
- ▶ Nieuwbouw Parkwijk:
  - opstellen kadernota
  - stedenbouwkundige verkenning laten uitvoeren
  - communicatieplan opstellen



## COLOFON

Uitgave: Stichting HOZO, 2011

Redactie: A.J.C. Ricke-Molleman

Teksten: HOZO

Vormgeving: Studio Job Verdoes, Lisse

Fotografie: Annemieke Schagen, Job Verdoes en medewerkers HOZO

Digitaal drukwerk: Damen Grafia, Haarlem



HOZO levert zorg- en dienstverlening aan cliënten in Hillegom en omstreken vanuit de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia

Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom  
Tel. (0252) 57 65 00  
Fax (0252) 57 65 34  
E-mail: [info@hozo.nl](mailto:info@hozo.nl)  
[www.hozo.nl](http://www.hozo.nl)

Hozo heeft het  
**perspèkt**  
*keurmerk in de zorg*



Woonzorgcentrum Bloemswaard  
Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom  
Tel. (0252) 57 65 00  
E-mail: [info@hozo.nl](mailto:info@hozo.nl)



HOZO Zorg Thuis  
Tel. (0252) 51 70 59  
E-mail: [info@hozo.nl](mailto:info@hozo.nl)



Woonzorgcentrum Maronia  
Olympiaweg  
Contact via: Bloemswaard  
Tel. (0252) 57 65 00



Inleunflats Parkwijk  
Parklaan 2, 2181 DB Hillegom  
Tel. (0252) 51 70 59



Woonzorgcentrum Parkwijk  
Parklaan 2, 2181 DB Hillegom  
Tel. (0252) 51 70 59