

Jaarverslag Maatschappelijke

Verantwoording

**UnalZORG**

Unal zorg BV  
te Amsterdam 2009

Amsterdam, 16 juni 2010.

## Inhoud

DEEL 1 MAATSCHAPPELIJK VERSLAG .....	4
1. Uitgangspunten van de verslaggeving .....	5
2 Profiel van de organisatie .....	6
2.1 Algemene identificatiegegevens .....	6
2.2 Structuur van de organisatie .....	7
2.3 Kerngegevens .....	7
2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering.....	7
2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....	8
2.3.3 Werkgebieden.....	12
2.4 Belanghebbenden.....	12
3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering .....	14
3.1 Bestuur en toezicht .....	14
3.1.1 Taak en werkwijze.....	15
3.1.2 Bezoldiging en openbaarmaking daarvan .....	16
3.1.3 Belangenverstrengelingen .....	16
3.2.1 Zorgbrede Governance code.....	16
3.2.2 Raad van Beheer .....	17
3.2.3 Toezichthouders.....	17
3.3 Bedrijfsvoering .....	17
3.4 Cliëntenraad.....	19
4 Beleid, inspanningen en prestaties .....	20
4.1 Meerjarenbeleid .....	24
4.2 Algemeen beleid .....	25
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid .....	25
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten.....	26
4.4.1 Kwaliteit van zorg .....	27
4.4.2 Klachten.....	27
4.4.3 Toegankelijkheid .....	27
4.4.4 Veiligheid .....	28

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers .....	29
4.5.1 Personeelsbeleid .....	29
4.5.2 Kwaliteit van het werk.....	30
4.5.3 Kwaliteit van het personeel .....	31
4.5.4 Beschikbaarheid van personeel .....	31
4.6 Samenleving .....	32
4.7 Financieel beleid.....	33
4.8 Financiële kengetallen .....	33
Solvabiliteit.....	33
Liquiditeit .....	33
DEEL 2 JAARREKENING.....	34
5 Financiële gegevens.....	35
5.1 Algemeen.....	35
5.1.1 Balans per 31 december 2009.....	35
5.1.2 Resultaatrekening over 2009 .....	36
BIJLAGE 1 Visie Unal zorg BV .....	37
BIJLAGE 2 Missie Unal zorg BV .....	38

**DEEL 1 MAATSCHAPPELIJK VERSLAG**

## 1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Voor u ligt het document jaarverantwoording zorginstellingen 2009 van Unal zorg BV, gevestigd te Amsterdam. De periode van verslaglegging betreft het kalenderjaar 2009. Dit verslag is tot stand gekomen conform de planning & controlecyclus die vanaf 1 januari 2009 door Unal zorg als AWBZ-toegelaten aanbieder van zorg, doorlopen. Dit jaarverslag is opgesteld conform de voorschriften Jaarverslaggeving WTZi. Deze voorschriften zijn terug te vinden in de Regeling Jaarverslaggeving Zorginstellingen, Kwaliteitswet zorginstellingen, Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen, de Wet openbaarheid uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT) en wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De betreffende gegevens zijn verzameld door middel van:

- registraties binnen de organisatie
- registraties extern
- resultaten van externe audit
- resultaten van interne audit
- beleidsplannen

De verslaggeving betreft de organisatie Unal zorg BV die in 2009 bestaat uit twee vestiging: De hoofdlocatie, waar extramurale dagbesteding wordt geboden aan kinderen en volwassenen en de woonlocatie, waar woonzorg wordt geboden aan jongeren.

## 2 Profiel van de organisatie

Unal zorg BV is onderdeel van de Ün-Ay Holding BV en deze heeft alle aandelen van Unal zorg BV in bezit. Unal zorg BV is een zelfstandige zorginstelling die zich sinds haar opening op 13 januari 2006 richt op de opvang en begeleiding van (voornamelijk) migrante gehandicapte jongeren tot de leeftijd van ca. 30 jaar. Uit onderzoek bleek destijds dat de behoefte aan opvang in eigen cultuur en taal juist voor deze jongeren van belang is en er was tot dato een leemte in de opvang binnen Amsterdam. Unal zorg BV heeft haar zorg- en dienstverlening steeds geboden op basis van PGB-financiering, sponsorgelden en subsidies. Echter sinds april 2008 biedt Unal zorg BV eveneens zorg op basis van een overeenkomst met zorgkantoor Amsterdam van AGIS zorgverzekeraar. Dit is eveneens AWBZ-zorg, welke gefinancierd wordt middels de constructie van Zorg In Natura. Unal zorg BV wil zo op meer structurele wijze een antwoord bieden op de vele zorgvragen die haar bereiken. De zorg op maat aan de mensen uit de doelgroep heeft in 2009 een stevigere basis gekregen en de continuïteit van de organisatie is beter gewaarborgd door constante financiering en verbetering van de verantwoording binnen de AWBZ. De levering van AWBZ-zorg middels ZIN is gestart in april 2008.

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam	Unal zorg BV Burgemeester Roëllstraat 70 1064 BP AMSTERDAM
Telefoon	020-4470518
Fax	020-4470519
KvK	Amsterdam 34235755
Email	<a href="mailto:info@Unal zorg.nl">info@Unal zorg.nl</a>
Website	<a href="http://www.Unal zorg.nl">www.Unal zorg.nl</a>
NZa-code	600 1954
Vectis code	65656719

## *2.2 Structuur van de organisatie*

Unal zorg is een relatief kleine zorginstelling die een zeer platte structuur kent. Er is sprake van een BV, bestuurd door een algemeen directeur en er is een Cliëntenraad, bestaande uit 2 leden. Bij Unal zorg werkten in het jaar 2009 gemiddeld 49 mensen en er waren 126 cliënten in zorg.

## *2.3 Kerngegevens*

In enkele paragrafen zal Unal zorg BV als organisatie nader worden omschreven. Ook verwijzen wij graag naar de website (zie ook par. 2.1) van de organisatie voor zeer uitgebreide inhoudelijke informatie voor cliënten, belanghebbenden en belangstellenden.

### *2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering*

Unal zorg is actief binnen de AWBZ<sup>2</sup> in de sector gehandicaptenzorg en was in 2009 toegelaten voor de volgende functies:

- VP = verpleging
- PV = persoonlijke verzorging
- BG ind. = begeleiding individueel
- BG groep = begeleiding in groepsverband (dagbesteding)
- (de directie heeft besloten om in 2010 een toelating voor behandeling aan te vragen)

Unal zorg BV is grotendeels werkzaam voor haar cliënten in regio Amsterdam-West en voor een klein deel Diemen en er worden publieke activiteiten ontplooid. Unal zorg BV is een kleine instelling. Hoewel het voor de continuïteit van de organisatie van belang is om te groeien, wil Unal zorg BV geen hele grote instelling worden. Unal zorg BV is van mening dat zij, juist door haar omvang, snel en adequaat de juiste zorg en ondersteuning op maat kan bieden. De expertise van Unal zorg BV ligt vooral op het gebied van het adequaat hanteren van zorgvragen en zorgvragers met verschillende culturele achtergronden. Unal zorg BV geniet inmiddels ook landelijke bekendheid. Unal zorg

BV heeft geïnvesteerd in stage- en opleidingsplaatsen om met name de allochtone gehandicaptenzorg binnen de zorgsector meer onder de aandacht te brengen. We hopen op deze wijze een belangrijke bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van meer specifieke expertise op het gebied van interculturele zorg in het algemeen. Het dienstenaanbod van Unal zorg BV zag er ook in 2009 als volgt uit:

- a) Thuisondersteuning
- b) Case management
- c) Weekendopvang
- d) Vakantieopvang
- e) Naschoolse opvang (NSO)
- f) Kinderdagopvang/besteding
- g) Meisjes/vrouwenproject

Voor inhoudelijke informatie verwijzen wij graag naar de website van Unal zorg BV. Hier worden alle diensten en ondersteuning uitvoerig uitgelegd en besproken.

### ***2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten***

Unal zorg BV werkt in een sociaal zwak gedeelte van Amsterdam met een hoog aandeel allochtone Nederlanders. Bijna de gehele populatie van Unal zorg BV bestaat uit mensen met verschillende culturele achtergronden en is afkomstig uit gezinnen met multipiele en complexe problematiek. Het complexe element wordt veelal gevormd door de veelvuldigheid en uitgebreidheid van de zorgvraag van onze cliënten. Deze ligt onder andere op de snijvlakken van gezondheidszorg, maatschappelijk zorg, Justitie en schuldsanering. Binnen het gedeelte gezondheidszorg zijn de zorgvragen als zwaar te typeren en op basis van meerdere grondslagen in te delen: Verstandelijk handicap en Geestelijke Gezondheidszorg. Kinderen en jong volwassenen met een verstandelijke beperking tot 30 jaar én hun naasten worden in zorg genomen. Niet allen de zorgvrager zelf is onderwerp van zorg- en dienstverlening, ook zijn of haar netwerk zijn zeer vaak onderdeel van problemen en beperkingen en worden op integrale en holistische wijze in een individueel zorgconcept meegenomen. Er wordt onderscheiden tussen cliënten met thuisondersteuning en cliënten die gebruik maken van opvang en dagbesteding.

Voornamelijk kinderen en jongeren tot ca. 30 jaar. Cliënten komen bij Unal zorg BV over het algemeen op vrijwillige basis. De ouders van de cliënten kunnen de verzorging en opvoeding doorgaans niet meer aan omdat cliënten op de ene of andere wijze zijn ontspoord of omdat kinderen onbegrepen en oninvoelbaar gedrag hebben ontwikkeld. De ouders of verzorgers zijn overbelast en kampen bovendien met cultureel bepaalde acceptatieproblemen. Hierdoor krijgen kinderen niet die structuur en ondersteuning die ze nodig hebben. Unal zorg BV probeert door middel van activiteiten, aangepaste werkvormen e.d. de cliënten zoveel als mogelijk zelfredzaam te maken en hun netwerk of cliëntsysteem te ondersteunen en eveneens te brengen tot meer zelfredzaamheid.

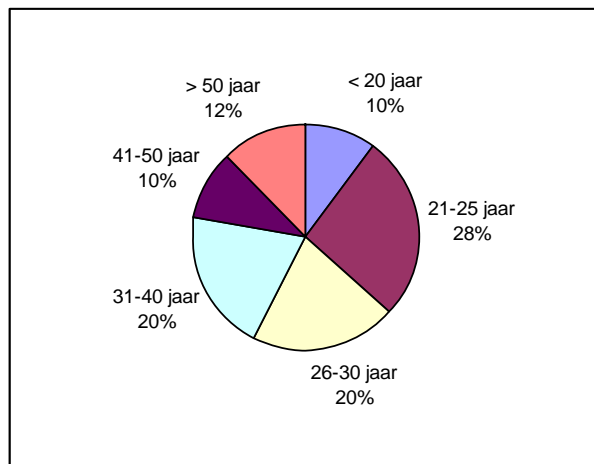
Doordat ouders de beperkingen van hun kind niet accepteren, trachten zij het op te voeden zoals ze dat ook zouden doen met gezonde kinderen zonder beperking. In plaats van zelfredzaamheid te bevorderen wordt kinderen hierdoor in hun bestaan fors aangetast en wordt onze cliënten daarmee juist vaak de mogelijkheden ontnomen om maximaal gebruik te maken van de wel voorhanden capaciteiten en vaardigheden. Een voorbeeld: Met regelmaat ontmoet Unal zorg BV kinderen en jongeren die niet in staat zijn om zichzelf te wassen, tanden te poetsen of boterhammen klaar te maken. Ook komen zij, doordat zij meer aan huis gebonden zijn vanwege culturele motieven, minder in contact met de Nederlandse samenleving. Participatie is bijna altijd moeizaam op gang te brengen. Het zorg- en ondersteuningsplan wordt met de (ouders van de) cliënt besproken. In het zorgcontract maken beide partijen afspraken over de zorg aan de cliënt.

Binnen Unal zorg BV is Nederlands de voertaal, hoewel bijna alle cliënten van huis uit een andere taal bezigen. Alleen in crisissituaties mag een afwijkende taal gesproken worden. Unal zorg BV is van mening dat een ieder die in de Nederlandse samenleving leeft, ook moet weten wat Nederlandse gebruiken, normen en waarden zijn. Zo worden ook vanuit de verschillende culturen en geloven feestdagen gevierd. Naast Kerstmis, Pasen en verjaardagen vieren wij ook het Offerfeest en het Suikerfeest. En voor cliënten met een Hindoestaanse achtergrond het Holi- en/of Divali feest. Alle ouders van cliënten zijn hiervan op de hoogte.

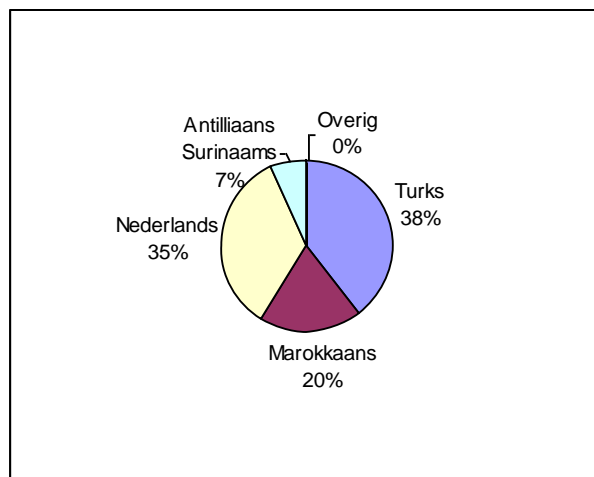
Onze medewerkers moeten goed toegerust zijn voor deze moeilijke taak op het grensvlak van multiculturele gezondheidszorgproblematiek. Zij zijn onmisbaar om de cliënten alle passende zorg te kunnen bieden die nodig is om zelfredzaamheid en participatie zo veel als mogelijk te bevorderen of te behouden. Medewerkers zijn de belangrijkste schakel binnen de organisatie. Het sociaal beleid van Unal zorg BV richt zich daarom op goede zorg voor medewerkers. Medewerkers moeten zich optimaal kunnen ontplooiën en over de passende competenties kunnen beschikken. In de paragraaf over samenwerking en samenwerkingspartners wordt hier nader op ingegaan.

Onderstaand zijn enkele kerngetallen geschetst inzake de verdeling van het personeelsbestand.

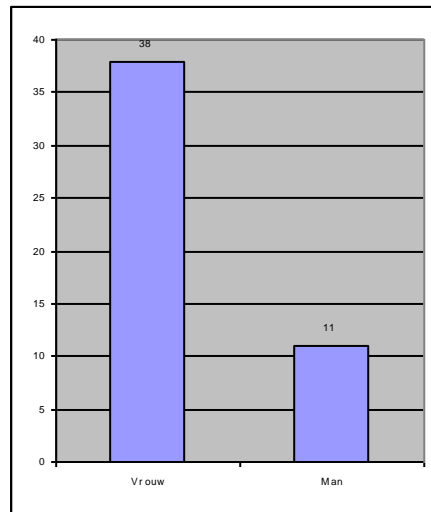
*Leeftijd personeel*



*Culturele achtergrond*



## Man/Vrouw verdeling



Bij aanstelling krijgen nieuwe medewerkers een informatiegids uitgereikt. Ook is op elk PC-bureaublad standaard een snelkoppeling naar een werkdocument waarin alle linken zijn opgenomen naar beleidsstukken, informatie, protocollen, richtlijnen, regels en bijbehorende formulieren. In onze protocollen is duidelijk aangegeven waar verwerkte of bewerkte formulieren en documenten moeten worden bewaard en op welke wijze. Op deze manier is altijd de juiste, laatst vastgestelde informatie voor een ieder toegankelijk.

In 2009 hebben in totaal 126 cliënten van Unal zorg BV zorg en ondersteuning ontvangen. Aan deze cliënten is de volgende productie besteed:

Geleverde prestatie conform NZa definities	Aantal of eenheden
Persoonlijke verzorging	1.163 uren
Begeleiding	10.603 uren
Activerende begeleiding speciaal 1 JLVG	5.796 uren
Dagactiviteit VG basis volwassenen	2.237 dagdelen
Dagactiviteit VG basis Kinderen	10.524 dagdelen

De totale opbrengst voor alle activiteiten van Unal zorg BV was € 2.491.864,-- (dit bedrag is inclusief niet gebudgetteerde zorgprestaties).

### ***2.3.3 Werkgebieden***

Unal zorg BV is werkzaam voor haar cliënten in regio Amsterdam-West en Diemen.

### ***2.4 Belanghebbenden***

Unal zorg heeft in het kader van haar bedrijfsvoering met veel belanghebbenden te maken. In eerste instantie de cliënten, welke zorg ontvangen van Unal zorg BV, en lokale verwijzers. Verdere belanghebbenden zijn o.a. samenwerking- en ketenzorgpartners, patiënten- en cliëntenorganisaties, overheden, toezichthouders, zorgverzekeraars en kapitaalverstrekkers (Zorgkantoor Amsterdam van AGIS).

Al voor de officiële start van de levering van AWBZ-zorg op basis van een contract met zorgkantoor Amsterdam heeft Unal zorg een samenwerkingsverband met diverse belangrijke ketenpartners in de regio. Het centrale doel van de samenwerking is om de kwaliteit van zorg te verbeteren en de interventie van ketenpartners voor de zorgvrager zo soepel en onproblematisch mogelijk te laten verlopen. Ook voormedewerkers van Unal zorg BV is de samenwerking met van groot inhoudelijk belang: kennisdeling met professionals van de collega- instellingen wordt gestimuleerd en cliëntgerelateerde contacten verlopen hierdoor eenvoudiger en doelmatiger.

Enkele belangrijke samenwerkingspartners zijn:

#### ***1. Het CCE.***

Het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) wil mensen met een bijzondere zorgvraag een menswaardig bestaan geven. Het CCE komt in actie als er sprake is van gedragsproblemen of als de kwaliteit van leven ernstig wordt aangetast door de zorgvraag van de cliënt of door het ontbreken van een passend zorgplan of plan van aanpak bij cliënten met een extreem hoge

zorgzwaarte. Wanneer reguliere zorgverleners als Unal zorg BV geen oplossing meer hebben voor cliënten in de langdurige zorg, zet het CCE onafhankelijke deskundigen in. Zij bieden advies en ondersteuning op maat. Dit geeft zorgvragers nieuwe mogelijkheden en perspectief. De opgedane kennis en ervaring draagt het CCE over aan de zorgverleners van Unal zorg BV voor een blijvend betere kwaliteit van de zorg.

## *2. De Bascule*

De Bascule is een academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie voor de regio Amsterdam en omstreken. Zij richten zich op kinderen en jeugdigen van nul tot achttien jaar en op hun ouders of opvoeders, de primaire doelgroep van Unal zorg BV. De Bascule werkt eveneens nauw samen met beide universiteiten in Amsterdam. Door een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk biedt de Bascule wetenschappelijk verantwoorde behandeling, ondersteuning en onderwijs. Unal zorg BV maakt gebruik van de expertise van deze partner om de zware zorg voor haar doelgroep steeds volgens de laatste stand van zaken te kunnen verlenen.

## *3. Amstelduin*

Dit is het orthopedagogisch behandelcentrum Noord-Holland voor Licht Verstandelijk Gehandicapte Jeugdigen. Personeel van Unal zorg BV volgt hier de post HBO-opleiding IAG<sup>3</sup> om passende zorg te kunnen bieden aan de jongeren en jong volwassenen binnen de doelgroep.

## *4. Het MPG Overtoomse Veld: Migranten Platform Gehandicapten.*

Het Migranten Platform Gehandicapten is opgericht door ervaringsdeskundigen met een niet-Nederlandse afkomst om een gat te vullen tussen de zorgvraag en de hulpverlening als het gaat om de migranten gehandicapten.

## **5. *Stichting Bloem***

Stichting Bloem is een onafhankelijk denk- en doe-tank van creatieve mensen die samenwerken op het gebied van antropologie, duurzaam toerisme en ontwikkelingssamenwerking met kunstenaars en ambachtslieden wereldwijd.

## **6. *Politie en justitie***

Er is regelmatig contact met o.a. de wijkagent van Slotervaart-Overtoomseveld. Een deel van de populatie van Unal zorg BV is in contact geweest met politie of dreigt hiermee in contact te komen. Preventie en samenwerking hebben een positieve invloed op de ontwikkeling van de zorgvraag en mogelijkheden van de doelgroep van Unal zorg BV.

## **7. *SIPI: Stichting Interculturele Participatie en Integratie.***

“Coach je kind”, een onderdeel van SIPI, geeft (risico) gezinnen en multiprobleem gezinnen ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien van hun kinderen in de westerse samenleving. De cliënten van Unal zorg BV koen hoofdzakelijk uit deze doelgroep. Een nauwe samenwerking op operationeel vlak verbeterd de effectiviteit van de zorgverlening van Unal zorg BV en vergroot de kansen en mogelijkheden van de cliënten.

## **3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering**

### **3.1 Bestuur en toezicht**

Unal zorg BV kent een platte organisatie. Hoewel de directeur de eindverantwoordelijkheid draagt, wordt overwegend gewerkt met collegiaal leiderschap. Het verbeteren van de zelfredzaamheid van cliënten staat centraal bij Unal zorg BV. Alle andere interne en externe processen worden afgestemd op dit doel. De visie, de

missie<sup>1</sup> en de interne gedragscodes geven de contouren aan waarbinnen de algemeen directeur en de managers zich bewegen. Het formuleren van een visie op zich is belangrijk doch onvoldoende. Ze komt tot uiting in de taken en rollen die de leidinggevenden op zich nemen, voorafgegaan door de algemeen directeur in een leidersrol. De taken en rollen zijn gebaseerd op de verantwoordelijkheden en bevoegdheden welke aan de leidinggevenden worden gegeven. Een professionele organisatie is volgens Unal zorg BV een lerende organisatie. Zij werkt voortdurend aan verbeteren van de organisatie en de bedrijfsprocessen, het welbevinden van zowel de cliënten als de professionals in de organisatie (waarbij onder de professionals uitdrukkelijk ook de stagiaires en leerlingen worden verstaan.).

Betreffende de WOPT<sup>5</sup> zijn er geen bijzonderheden te vermelden binnen Unal zorg BV.

### ***3.1.1 Taak en werkwijze***

De werkwijze van de algemeen directeur, zoals deze binnen Unal zorg BV wordt gehanteerd, kan door middel van enkele kernpunten helder worden omschreven:

1. De algemeen directeur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van Unal zorg BV. Dit houdt onder meer in dat zij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van Unal zorg BV, de strategie en het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling. De algemeen directeur legt hierover verantwoording af aan de cliëntenraad (en desgevraagd aan andere belanghebbenden).
2. Bij de vervulling van haar taak richt de algemeen directeur zich naar het belang van Unal zorg BV, rekening houdend met het feit dat Unal zorg BV een onderneming met een bijzondere en belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid is.

---

<sup>1</sup> Zie bijlagen

3. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's, verbonden aan de activiteiten van Unal zorg BV en voor de financiering van Unal zorg BV.
4. De algemeen directeur verschafft de cliëntenraad tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitoefening van de taak van de Cliëntenraad.

### ***3.1.2 Bezoldiging en openbaarmaking daarvan***

De algemeen directeur ontvangt haar bezoldiging uit de Ún-Ay Holding BV, niet uit Unal zorg BV. Wel wordt door de Ún-Ay Holding BV een management-fee in rekening gebracht bij Unal zorg BV voor geleverde diensten en prestaties.

### ***3.1.3 Belangenverstrengelingen***

De algemeen directeur is integer en stelt zich toetsbaar op ten aanzien van haar eigen functioneren. Elke vorm en schijn van persoonlijke bevoordeling dan wel belangenverstrengeling wordt vermeden. De algemeen directeur zal zonder toestemming geen betaalde of onbetaalde nevenfunctie aanvaarden als deze nevenfuncties strijdig kan zijn met de belangen van de zorgorganisatie. De algemeen directeur geeft de Cliëntenraad op verzoek inzicht in de door haar uitgeoefende nevenfuncties.

### ***3.2.1 Zorgbrede Governance code***

Unal zorg hanteert de zorgbrede Governance code. In 2009 is daarmee doorgedaan en in de loop van 2009 is hieraan Unal zorg BV steeds meer aandacht besteed. ZO is er in overleg met het zorgkantoor in 2009 besloten tot het inrichten van een Raad van Toezicht. Er wordt bij beheer en toezicht rekening gehouden met de principes van Good Governance en ook de arbeidsovereenkomst met de directeur is hierop gebaseerd. In de toezichthoudende sfeer wordt door de Cliëntenraad in het startjaar 2009 overleg gevoerd met de algemeen directeur. Verder publiceert Unal zorg (naast

de officiële CIBG registratie) op haar eigen website het maatschappelijk jaarverslag en de jaarrekening inclusief accountantsverklaring.

Unal zorg BV werkt in 2009 nog volgens het Raad van Beheer model, waarbij de leden van het statutaire bestuur eveneens als toezichthouder worden beschouwd. De visie op zorg van Unal zorg BV is volledig cliëntgericht en de verantwoording van de bestede AWBZ-gelden, alsook de aard en omvang van de geleverde diensten zijn transparant en worden door een accountantsverklaring als zodanig gekenmerkt. Omdat Unal zorg BV door haar bestuursmodel niet volledig past in de Zorgbrede Governance code, hanteert zij het beginsel van "pas toe of leg uit". Echter in 2010 zal een Raad van Toezicht worden aangesteld.

### ***3.2.2 Raad van Beheer***

Het dagelijks bestuur wordt uitgevoerd door een eenhoofdige directie, de algemeen directeur. Zij is statutair bestuurder en legt bovendien verantwoording af aan de Cliëntenraad en diverse controlerende instanties.

### ***3.2.3 Toezichthouders***

Unal zorg B.V. hanteert een Raad van Beheer model. Daarom wordt geen verantwoording aflegt aan een Raad van Toezicht, zoals dit bij Stichtingen wel het geval is. De Cliëntenraad heeft binnen dit model een toezichthoudende functie, evenals het contracterende zorgkantoor van Unal zorg BV. Vanaf 2010 wordt een Raad van Toezicht model ingevoerd.

## ***3.3 Bedrijfsvoering***

Het jaar 2009 is voor Unal zorg een zeer bewogen jaar geweest voor de levering van ZIN<sup>2</sup> op basis van een budgetafpraak met zorgkantoren. In dit gehele verslag wordt

---

<sup>2</sup> ZIN = Zorg In Natura

gesproken van een overeenkomst met een zorgkantoor. Er was echter sprake van een overeenkomst met Zorgkantoor Zaanstreek-Waterland van ACHMEA en met Zorgkantoor Amsterdam van AGIS. De bevoorschotting en verantwoording van zorg verliep in 2 gescheiden stromen, ieder zorgkantoor op zich. In verband met grote reisafstanden en hoge kosten heet Unal zorg de klanten vanuit regio Zaanstreek afgebouwd en zal er vanaf 2010 geen overeenkomst meer worden gesloten met zorgkantoor Zaanstreek Waterland. De samenwerking met dit zorgkantoor is altijd als zeer prettig en cliëntcentraal ervaren door Unal zorg. Omwille van de eenvoud wordt steeds gesproken van één zorgkantoor, nl zorgkantoor Amsterdam van AGIS.

De zorgvraag groeide in 2009 verder, echter er is gekozen voor geleidelijke afbouw van wonen en gedeeltelijk ook de dagbesteding. Inzake het wonen waren er in 2009 knelpunten met een aantal zeer zorgzware cliënten. Het betrof cliënten, die al vele aanbieders van zorg hadden doorlopen en een zware zorgvraag met zich mee brachten. Vanuit gedrevenheid heeft Unal zorg deze cliënten in zorg genomen. Echter de zorgvraag was zo zwaar, dat deze ook allen weer zijn overgeplaatst naar collega-aanbieder in de regio. Door de zorgzwaarte en de individuele historie van deze cliënten was dit geen eenvoudige opgave en liep Unal zorg tegen de grenzen van het haalbare op. Ook werd duidelijk dat juist deze cliënten, die veel zorg en aandacht behoeven, verstoken dreigen te blijven van een passend aanbod.

Door forse verbetering van de maandelijkse bedrijfseconomische en cliëntgebonden rapportage, waarin de relatie tussen productieafpraak, omzet en kosten structureel wordt bewaakt, worden de resultaten vanaf 2009 beter gevolgd en gestuurd. Er is begonnen met een kwartaalrapportage en een nauwgezette bewaking van de productie. In 2009 is gezocht naar een passende structuur en wegen, die bewandeld dienen te worden om tot maximale transparantie en verantwoording te komen. Dit mag een goede prestatie genoemd worden voor een startende zorgaanbieder binnen de AWBZ. Deze maatregelen hebben ook in 2009 geleid tot een positief financieel resultaat en de beheersing van risico's en kosten is in 2009 nog verder verbeterd. De

productie vertoont een groei maar voor 2010 zullen voornamelijk stabilisatie en consolidatie worden nagestreefd.

### *3.4 Cliëntenraad*

Nog voordat Unal zorg een overeenkomst met het zorgkantoor had verworven en een productieafspraken had kunnen maken is gestart met het oprichten en faciliteren van een cliëntenraad. Echter dit is, met het oog op de populatie van Unal zorg BV geen gemakkelijke opgave. Er is begonnen om het belang van medezeggenschap uit te leggen en onder de aandacht te brengen. Klantgericht werken binnen de visie van Unal zorg BV kan alleen maar functioneren door goed te luisteren naar de wensen en tevredenheid van klanten. De cliëntenraad uit 3 personen: een voorzitter en 2 leden. Hoewel er intensief is getracht om vacante plekken op te vullen, is dat niet gelukt. In 2009 hebben 3 bijeenkomsten van de cliëntenraad op de agenda gestaan. Bij een overleg is de algemeen directeur aanwezig geweest en bij een ander overleg is een adviseur aanwezig geweest om de cliëntenraad praktisch te ondersteunen. Bovendien is telkens een tol ingeschakeld om het begrip en de communicatie verder te optimaliseren. Leden van de cliëntenraad zijn in de gelegenheid gesteld om hun kennis van zake te vergroten. Dit zal structureel worden aangeboden door Unal zorg BV.

Vanaf begin 2008 beschikken de cliënten van Unal zorg eveneens over de mogelijkheid om contact te hebben met een vertrouwenspersoon. Dat betekent dat cliënten deze persoon kunnen contacteren op het moment dat er vragen of problemen zijn die niet met het personeel, de leidinggevenden of de bestuurder van Unal zorg BV besproken kunnen worden. De vertrouwenspersoon zal helpen een oplossing te zoeken voor het betreffende probleem. In overleg met de cliënt kan de vertrouwenspersoon contact opnemen met de bestuurder om het probleem en de eventuele oplossing te bespreken. De anonimiteit van de cliënt kan daarbij (desgewenst) gewaarborgd blijven. Het streven van Unal zorg BV is om de cliëntvertrouwenspersoon periodiek contact te laten houden met de cliëntenraad om zijn functioneren toe te lichten in relatie tot hetgeen speelt binnen de cliëntenraad en

binnen de totale organisatie. Voor 2009 en verder zal worden gezocht naar een cliëntvertrouwenspersoon binnen het adherentiegebied van Unal zorg, die tevens bekend is met de multiculturele problematiek van de zorgvragers van Unal zorg BV.

In 2009 zijn onder andere de volgende onderwerpen binnen de cliëntenraad aan de orde geweest: Uitleg over de functie en de doelstellingen van een cliëntenraad, de jaarrekening, toekomstige projecten en innovatieplannen. Deze onderwerpen komen jaarlijks terug omdat dit blijvende punten van aandacht zijn binnen iedere zorginstelling, die op een cliëntcentrale wijze wenst te werken.

## **4     Beleid, inspanningen en prestaties**

Unal zorg kiest bewust voor groeien door klein te blijven. Alleen door een kleine en flexibele organisatie is men in staat om snel en passend in te spelen op de steeds wisselende zorgvragen van de complexe doelgroep van Unal zorg BV en op de zeer dynamisch omgeving van wet- en regelgeving van de gezondheidszorg in Nederland. De volgende doelen zijn daarbij gesteld en deels al gehaald:

- a) bedrijfseconomisch: het rapportagesysteem Care4 is verregaand geïmplementeerd en gevuld.
- b) In juni 2008 heeft Unal zorg BV voldaan aan de certificeringeisen van HKZ voor de Gehandicaptenzorg. Echter met een blik op de toekomst is in 2009 al een start gemaakt voor een nieuw certificeringssysteem ISO 9001 2008. In 2010 zal het nieuwe certificeringsschema verder worden geïmplementeerd en hoopt Unal zorg ook dit certificaat te kunnen behalen.
- c) organisatie: de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers zijn verhelderd en het personeelsbeleid is verder vormgegeven.
- d) personeel: de kwaliteit van personeel is nogmaals globaal in kaart gebracht en waar dit noodzakelijk is voor een optimale zorg en ondersteuning aan cliënten,

zijn vervolgoopleidingen opgestart. IN totaal zijn 6 mensen gestart met de IAG-opleiding.

- e) personeel: de beschikbare capaciteit van personeelsleden is geïnventariseerd en geoptimaliseerd. Voor 2010 zal ophoging van het aantal personeelsleden noodzakelijk zijn om zowel de operationele als ook de beleidskant van de organisatie te versterken en consolideren.
- f) ICT: de werkplekken en mail-/dataverkeer zijn vernieuwd en de toegangsrechten tot gegevens / informatie zijn georganiseerd. Voor 2010 wordt een plan opgesteld om het ICT-netwerk en het computerpark verder te moderniseren.

Deze praktische doelen zijn van groot belang voor het gezond voortbestaan van de organisatie. Het moet de basis kunnen vormen voor een gedegen lange termijn beleid.

Voor de gehele populatie aan cliënten kan gesteld worden dat de zorg, welke is afgesproken, ook daadwerkelijk is geleverd en meer als dat. De mate van cliënttevredenheid is in 2008 voor het laatst gemeten door een extern onderzoek- en adviesbureau, waardoor er zicht is op de mate van tevredenheid. Voor 2009 is geen cliënttevredenheid meting voorzien.

Er is veel werk verzet om cliënten het kwalitatief hoge niveau van zorg te bieden. De medewerkers zijn daar prima in geslaagd. In 2011 zal een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers worden gehouden om opmerkingen van medewerkers beter in kaart te krijgen en de organisatie te verbeteren. In 2010 is dit niet gelukt.

In maatschappelijk opzicht heeft Unal zorg BV enkele doelen c.q. verplichtingen. Allereerst wil de organisatie doelmatig omgaan met de AWBZ-middelen. Los van het gegeven of de organisatie zichzelf daarin kan toetsen, wordt de doelmatigheid ook door het zorgkantoor gemeten. In 2009 is de door het zorgkantoor en door VWS gestelde doelmatigheidseis door Unal zorg ruimschoots gehaald. Ook wordt structureel gewerkt aan het integreren en participeren van cliënten van Unal zorg en activiteiten in de maatschappij.

Het meest duidelijk maatschappelijk resultaat wordt gevormd door de cliënten die hun zorgdoelen weten te realiseren welke zijn geformuleerd in hun zorgplan. Voor 2010 bestaat thans het voorstel om een separate monitoring op de zorgdoelen te starten. Er zal worden gezien of dit haalbaar is. Unal zorg voldoet aan de doelstellingen die vanuit de kern van de AWBZ zijn gesteld: op doelmatige wijze zorg verlenen aan mensen die daar krachtens een rechtsgeldig AWBZ indicatiebesluit recht op hebben en daarover op transparante wijze rapporteren.

Unal zorg is in 2009 bovendien gestart met (planning van) enkele innovatieve projecten, die volledig zijn gericht op de zorgzware en allochtone doelgroep van Unal zorg. Dit betreft

- a) *Het opstarten van een samenwerkingsverband met Amsta uit Amsterdam.* Dit is een grote, reguliere aanbieder van GZ-zorg. Amsta beschikt over vrije capaciteit wonen en behandelaars. Unal zorg beschikt over expertise op het gebied van bereiken, benaderen en begeleiden van allochtonen cliënten. Beide organisaties bundelen hun kracht om de zorg voor jongeren met behoefte aan verblijf, gecombineerd met een hoge zorgvraag en Multi problem casuïstiek binnen het gezin, verder te kunnen helpen.
- b) *Het innovatieproject “Gasthuis” (“een logé is nog geen gast”).* Ouders van gehandicapte kinderen kunnen om verschillende redenen gebruik maken van een logeeropvang, bijvoorbeeld om de mantelzorgers te ontlasten of ter overbrugging van een periode van onvoldoende thuiszorg. Weer anderen biedt het uitkomst na herstel van een ziekenhuisopname of na het proefwonen. Gehandicapte mensen en kinderen verblijven natuurlijk het liefst in hun eigen omgeving en ontvangen daar de nodige zorg. Kortdurend verblijf in een logeeropvang kan echter een goed tijdelijk alternatief zijn. Toch blijkt in de praktijk dat de groep allochtone ouders met gehandicapte kinderen niet of nauwelijks van deze bestaande vorm van zorgverlening afweet en daardoor weinig gebruik van maakt.

- c) *Empowerment van kansarme, allochtone vrouwen.* In Amsterdam Nieuw West wonen veel vrouwen voor wie de stap naar een opleiding en/of werk te groot is. Het is voor velen zeer moeilijk om te kiezen voor zichzelf en om thuis duidelijk te kunnen maken dat dit niet alleen een stap voor de vrouw is, maar eveneens ten goede komt aan haar gezin als geheel. Achterliggende gedachte is dat een vrouw en moeder, die meer en beter participeert aan de maatschappij, haar kinderen ook beter kan begeleiden en opvoeden. In het kader van dit armoedebeleid zal Unal Zorg een voortraject opzetten en vrouwen emanciperen, coaching en opleiden, zodat ze na een jaar de stap naar een BBL-traject kunnen maken of een baan kunnen aanvaarden.
- d) *Het Unal zorg College: “dagbesteding-PLUS”.* De cliënten van Unal Zorg hebben, net als bijna iedereen, behoefte aan zinvolle dagbesteding, maatschappelijke relevantie, autonomie en zelfredzaamheid. Net als iedereen hebben mensen met een verstandelijk handicap hulp en ondersteuning nodig om zich in deze richting te ontwikkelen. Kijkend naar vaardigheden die noodzakelijk zijn om volwaardig te kunnen participeren in het sociaal en maatschappelijk verkeer (maatschappelijke inclusie), constateert Unal Zorg dat veel cliënten een disharmonisch vaardighedenprofiel hebben. Voor het ondersteunen van mensen met een verstandelijke handicap in het proces van zelfontwikkeling, is het nodig hen systematisch te benaderen en te komen tot een integrale aanpak. Unal Zorg wil specifiek afstemmen op de individuele behoeften van onze cliënt. Op basis van onze uitgangspunten met betrekking tot het bevorderen van de integratie van de cliënt en de maatschappelijke inclusie die noodzakelijk is om dat doel te bereiken registreren wij ons aanbod en de hulpverlening.

Al deze projecten zullen voor een substantieel deel worden bekostigd uit de eigen middelen van Unal zorg, aangevuld met sponsorgelden en giften.

## 4.1 Meerjarenbeleid

Unal zorg wenst een meerjarenbeleid te ontwikkelen dat ertoe moet leiden dat de continuïteit van de organisatie op de langere termijn gewaarborgd wordt. In het startjaar 2009 is de aandacht vooral uitgegaan naar de directe cliëntenzorg, een aanvang met werken conform vigerende wet- en regelgeving binnen de AWBZ en de vele regels van een zorgkantoor. In 2009 zal verder invulling worden gegeven aan een lange termijn planning.

Het in 2006 vastgestelde meerjaren beleidsplan 2007-2012 wordt in 2009 geactualiseerd. In 2006 is Unal zorg van start gegaan. Dat maakte het moeilijk om prognoses voor de toekomst op te stellen. Empirische gegevens ontbraken en de dynamiek binnen de zorgvraag alsook de organisatie was moeilijk voorspelbaar. Om meer grip te krijgen op het verloop van de cijfers is gewacht om de streefcijfers aan te passen. Omdat ook de periode van de eerste vier jaar nog voldoende betrouwbare informatie oplevert om een meerjarenplan vast te stellen, is nu besloten streefcijfers vast te stellen voor twee komende jaar. Wel is er gekeken naar een structuur op de langere termijn.

	2010	2011
<b>Dagdelen</b>	13.543,0	14220,2
<b>Uren</b>		
begeleiding	9.850,5	10343,0
begeleiding JLVG	6.318,0	6633,9
Persoonlijke verz.	806,5	846,8
Vervoer	5.282,0	5546,1

## 4.2 Algemeen beleid

De pijlers onder haar beleid en de planning van nieuw beleid heeft Unal zorg BV geformuleerd en deze zijn als volgt te omschrijven:

- Een integraal zorgconcept voor onze cliënten realiseren. Alle aspecten van het dagelijks leven dienen te zijn vertegenwoordigd, voor zover deze het belang van de cliënt ondersteunen.
- Een goed werkgeverschap voor onze medewerkers
- Een gezonde bedrijfsvoering om de zorg voor onze cliënten en medewerkers te garanderen.
- Actief en innovatief zorgondernemerschap ontplooiën. Steeds blijven zoeken naar de best passende oplossingen voor cliënten en hun netwerk. cliënttevredenheid tot een speerpunt maken in de werkwijze van de organisatie.
- Regelmatig toetsen, bijsturen waar nodig en een open relatie met de cliëntenraad creëren
- De kwaliteit van zorg continu verbeteren door de HKZ-principes te verankeren in de dagelijkse gang van zaken. Vanaf 2010 zal de ISO 9001(2008) zijn intrede doen.

Alle beleidsmatige beslissingen die door Unal zorg worden genomen, dienen aan deze criteria getoetst te kunnen worden.

## 4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Unal zorg is sinds juni 2008 HKZ- ISO 9001 gecertificeerd. De hierin verwoorde kwaliteitseisen worden in de organisatie nageleefd en dagelijks gehanteerd. De verbetercyclus volgens Deming (*plan-do-check-act*) wordt in toenemende mate op de bedrijfsvoering toegepast. Het resultaat is dat de cliënttevredenheid positief wordt beïnvloedt en dat de bedrijfsvoering meer gestructureerd verloopt. Echter met het oog op de toekomst en ontwikkelingen binnen de zorg én het instituut HKZ, heeft Unal

zorg in 2009 besloten om te wisselen van kwaliteitscertificaat. Er wordt gestreefd om te komen tot een ISO 9001 (2008) -certificering medio 2010.

#### ***4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten***

Unal zorg BV wil een zo optimaal mogelijke zorg bieden aan haar cliënten. Om kwaliteit te kunnen garanderen is Unal zorg BV sinds juni 2008 HKZ gecertificeerd. Een organisatie die voldoet aan randvoorwaarden om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren is van groot belang. Voortdurend stelt het personeel van Unal zorg BV de volgende vragen bij ontwikkeling van zorgplannen en bij levering van de dagelijkse zorg: *Doen we de juiste dingen voor onze cliënt? Doen we die juiste dingen goed?*

Ter bevordering van de kwaliteit van de zorg voor cliënten hanteert Unal zorg BV de volgende uitgangspunten:

1. Cliënten wonen bij voorkeur thuis, in de thuissituatie kan optimaal ondersteuning geboden worden, die bijdraagt aan een blijvend succes.
2. Cliënten volgen, indien dit tot de mogelijkheden van de cliënt behoort, bij voorkeur regulier onderwijs.
3. Indien een cliënt niet naar een school kan, wordt binnen Unal zorg BV gekeken naar wat wel tot de mogelijkheden behoort en pakt Unal zorg BV dit (voor zover mogelijk) op, zowel op het terrein van onderwijs als op dat van de dagbesteding.
4. Ter ondersteuning van de thuissituatie organiseert Unal zorg BV weekendopvang, naschoolse opvang en vakantieopvang.
5. Deskundigheidsbevordering voor medewerkers.
6. Individuele zorg is vastgesteld in een persoonlijk zorg- en behandelplan.
7. De Cliëntenraad is opgericht met wettelijke vertegenwoordigers en/of familieleden van cliënten.

## ***4.4.1 Kwaliteit van zorg***

Unal zorg BV wil een zo optimaal mogelijke zorg bieden aan haar cliënten. Om kwaliteit te kunnen garanderen werd door Unal zorg BV in 2007 gewerkt aan HKZ certificering en is deze behaald in 2008. Eind 2006 heeft Unal zorg BV al besloten om een medewerker kwaliteitszorg aan te trekken die zich o.a. ging bezighouden met de voorbereiding tot HKZ certificering, zo ook nu de voorbereidingen voor het nieuwe certificaat in 2010.

## ***4.4.2 Klachten***

In het kwaliteitssysteem wordt uiteraard aandacht geschonken aan klachtafhandeling. Hiervoor is een klachtenprocedure en een klachtenformulier ontwikkeld en is Unal zorg BV aangesloten bij de SIGRA<sup>9</sup>. Hier kunnen cliënten en medewerkers klachten indienen en gehoor vinden voor hun belangen op het moment dat dit bij een zorgaanbieder of hulpverlener niet voldoende mogelijk blijkt. In het jaar 2009 is 1 klachten ontvangen. Hoewel de klachtencommissie de klacht voor ca. 90 heeft verworpen, is Unal zorg er toch in geslaagd om tot een passende oplossing met deze klant te komen. De zorg voor de betreffende cliënt is elders gestart.

## ***4.4.3 Toegankelijkheid***

### ***Geografisch***

Unal zorg is gevestigd op een centrumlocatie in Amsterdam-West. De hoofdlocatie is gesitueerd midden in een woonwijk, in een kantoorpand in een sociaal zwakke wijk van Amsterdam. De inrichting van het pand is zodanig dat de zorg voor cliënten grotendeels op de begane grond wordt aangeboden en gedeeltelijk op de 2<sup>de</sup> verdieping. De kantoorfuncties zijn eveneens ondergebracht op de 2<sup>de</sup> verdieping. Voor een van de innovatieprojecten, het Unal College, zijn thans onderhandelingen gaande voor de huur van het hele gebouw. Dit betekent dat ook de 1<sup>ste</sup> verdieping door Unal zorg zal worden gehuurd. Het pand heeft voldoende parkeergelegenheid. Het pand kan zeer makkelijk met openbaar vervoer worden bereikt. De afstand tot het dichtstbijzijnde opstappunt openbaar vervoer is ca. 150 meter. De meeste cliënten komen ofwel met

collectief vervoer, ofwel met eigen vervoer. Uiteraard is de vestiging van Unal zorg rolstoeltoegankelijk en voorzien van aangepaste faciliteiten.

## *Inhoudelijk*

Unal zorg biedt diverse activiteiten op meerdere locaties aan. Er zijn bijna geen wachttijden voor cliënten die in zorg willen komen, anders dan de formele tijd die het CIZ hanteert om nieuw aangevraagde indicatie te verstrekken. Voor cliënten die van een andere zorgaanbieder willen overstappen naar Unal zorg, en die reeds een indicatie hebben, zijn er derhalve geen wachttijden. Unal zorg beschikt over gekwalificeerd personeel, variërend van MBO tot HBO en WO, dat is opgeleid in verpleegkundige, verzorgende, pedagogische, psychologische, begeleidende en creatieve richtingen.

## **4.4.4 Veiligheid**

### *Cliënten*

Unal zorg beschikt nog niet over een MIC-commissie. In 2010 zal Unal zorg BV het melden van incidenten middels een protocol onder de aandacht brengen bij medewerkers en cliënten zodat het management van Unal zorg goed kan blijven inspelen op potentieel gevaarlijke situaties. Het personeel is hierover in 2009 enkele malen per mail en tijdens overlegmomenten op gewezen en vertrouwd gemaakt met de opzet en het doel van deze procedure

### *Financieel*

In 2009 heeft Unal zorg haar initiële productieafspraken ruimschoots kunnen realiseren. Uiteindelijk is per oktober 2009 een aanvullende afspraak gemaakt. Deze is niet geheel gerealiseerd, hetgeen heeft geresulteerd in een geringe verrekening in de nacalculatie 2009. Dit heeft voor bedrijfsmatig en financieel-economisch geen consequenties gehad voor Unal zorg. Het verkrijgen van gelden van het zorgkantoor heeft in 2009 niet meer plaatsgevonden op basis van facturering maar op basis van periodieke bevoorschotting. bevoorschotting. Op de middellange termijn (2-3 jaar) zijn veranderingen inzake AWBZ- financiering punt van aandacht. Hierop wordt doorlopend geanticiperd.

## *ICT*

De veiligheid van gegevens en van informatie is in 2009 wederom onderwerp van verbetering geweest. Met een eigen, op locatie geplaatste data- en mail server, voorzien van back-up apparatuur en beveiligingssoftware, is de bescherming van gegevens gewaarborgd. De directie heeft eind 2009 besloten tot verdere uitbreiding van het netwerk en computerpark. Hierbij wordt eveneens aandacht besteed aan veilige communicatie van gegevens en verificatie van gegevens via UZI-pas. De vestiging van Unal zorg is beveiligd met inbraakalarmering. Cliëntgegevens, vooral zorgdossiers, worden nog schriftelijk bewaard in afgesloten kasten, in ruimten waar cliënten en bezoekers geen toegang hebben maar ook is een groot deel van de documenten digitaal gearchiveerd. Niet alleen het inscannen van documenten maar ook het werken met een EPD is verregaand ingevoerd en voor het jaar 2010 zal de volledige verantwoording bijna geheel verlopen op basis van beveiligde, digitale informatiestromen.

## ***4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers***

Unal zorg wil een goede werkgever zijn. De kwaliteit van medewerkers vertaalt zich immers in kwaliteit van zorg. Om die reden worden medewerkers in de gelegenheid gesteld zich te ontwikkelen. Door medewerkers te binden, ontstaat een positieve invloed op de continuïteit van de organisatie, door medewerkers te boeien wordt een stap gezet op weg naar een lerende organisatie. Om dat te bewerkstelligen is er een open sfeer binnen Unal zorg BV, zijn er korte lijnen van communicatie en wordt er bewust gewerkt aan een veilig klimaat voor medewerkers, waardoor ze in staat zijn positief kritisch te blijven reageren op zaken die spelen. Dit is tevens de kern van het personeelsbeleid.

### ***4.5.1 Personeelsbeleid***

Om de ontwikkeling van personeel te bevorderen, zijn in ook in 2009 de volgende acties gepleegd:

- inventarisatie van aanwezige kennis, vaardigheden en competenties
- individuele gesprekken met medewerkers om het ambitieniveau van mensen te kunnen bepalen
- acties in de vorm van kennisopbouw, opleidingen, taakdifferentiatie etc.
- aanschaf nieuwe methodieken voor de dagbesteding

#### ***4.5.2 Kwaliteit van het werk***

Het begeleidingswerk, dat rechtstreeks verband houdt met het leveren van zorg, is in 2009 weer zwaarder geworden, mede door een aanscherping van de indicatiestelling. De groep cliënten, die de weg naar Unal zorg vindt, brengt gaandeweg minder recht op begeleidingsuren mee en dat maakt de zorgverlening thans zeer intens, gecomprimeerd en met veel minder ruimte voor sociaal-culturele achtergronden. Ondanks dit alles blijft Unal zorg zich hierop focussen omdat dit het belangrijkste middel is om de zorgzware doelgroep te kunnen blijven bereiken. Zonder investering in de relatie wordt zorgverlening niet geaccepteerd of snel weer afgebouwd tot nul. . De begeleiders ervaren hierdoor eveneens dat er steeds meer cliënten in zorg komen en dat daardoor de begeleidende taken in aantallen uren uitgedrukt, enigszins zijn toegenomen. Door periodieke gesprekken bleken de medewerkers nog steeds tevreden te zijn over hun werk maar Unal zorg gaat hier in 2010 meer aandacht aan besteden en het personeel beleid verder aanpassen aan de verscherpte en hardere eisen van deze tijd. Het personeel voelt zich gelukkig nog steeds betrokken bij het werk en dat willen wij verder uitbouwen of versterken door te investeren in opleiding, betere functionering- en beoordelingsgesprekken en meer incompany-trainingen, verdeeld over het jaar. Er is nauwelijks sprake van een scheiding tussen kantoorpersoneel en personeel in het werkveld, hetgeen tot uitdrukking komt in het feit dat medewerkers alles bespreekbaar maken. Een laag ziekteverzuimcijfer bevestigt dit. Het cijfer voor ziekteverzuim voor 2009 bedraagt 0,3 % Dit is extreem laag. Als een langdurig zieke medewerkster (zwangerschapsgelateerd) wordt mee verrekend in dit cijfer, komt het niet verder als 1,8 5. Ook dit is nog steeds een zeer fraaie prestatie.

## *4.5.3 Kwaliteit van het personeel*

Unal zorg heeft in 2009 een 4-tal medewerkers geschoold op het gebied van bedrijfshulpverlening. Een verdere medewerker is in 2009 nog gestart maar heeft de opleiding in 2009 afgerond. Er zijn interne trainingen gedaan met als onderwerp het hanteren en rapporteren van agressie bij cliënten en diens netwerk. Tenslotte hebben enkele medewerkers de post-HBO opleiding IAG gevolgd, zoals omschreven in paragraaf 2.4. De samenstelling van het personeelsbestand van Unal zorg BV is voor 2009 als volgt te kwantificeren:

### *Niet direct cliënt gerelateerd*

Management & staf	2	FTE
Algemeen en (zorg)administratie	1,5	FTE
Zorgmanager	1	FTE
Kwaliteitsfunctionaris	0,7	FTE

### *Direct cliënt gerelateerd*

Pedagogisch/agogisch	26	FTE
Inhuur extern	1	FTE

De in totaal 32,2 FTE waren in 2009 verdeeld over 49 medewerkers.

## *4.5.4 Beschikbaarheid van personeel*

Bij Unal zorg is personeel flexibel inzetbaar. De kleinschaligheid leidt ertoe dat medewerkers soepel op diverse activiteiten kunnen worden ingezet en afhankelijk van het aanbod van cliënten. Medewerkers zijn met die kennis in dienst getreden bij Unal zorg BV en zijn daarnaast bereid om ook taken die niet direct tot de functiebeschrijving behoren op te pakken. Over het verloop van personeel zijn geen bijzonderheden te melden.

## *4.6 Samenleving*

Unal zorg is zich zeer bewust van haar rol in de samenleving. Het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid van mensen met beperkingen, gefinancierd met maatschappelijke middelen, leidt ertoe dat in de bedrijfsvoering van Unal zorg BV de aandacht vooral uitgaat naar de inhoud van de zorgverlening. Er wordt geïnvesteerd in medewerkers, in cliënt- tevredenheid en daarmee in kwaliteit en continuïteit. De verantwoordelijkheid ten aanzien van de dienstverlening is direct gekoppeld aan de mate waarin cliënten hun zorg als prettig, passend en doelmatig ervaren. Soms is dit geheel toepasbaar omdat een aanzienlijk deel van de populatie van Unal zorg BV temaken heeft met gedragsproblematiek en de tevredenheid alleen in kaart kan worden gebracht de daadwerkelijk progressie op basis van het zorgplan te meten of met familie of verzorgers te overleggen.

Dat zijn waarden die in het dagelijks werk van Unal zorg BV doorlopend aan de orde zijn. De activiteiten die worden aangeboden zijn vooral gericht op het verbeteren van de zelfredzaamheid van cliënten. Echter, door toenemende bureaucratisering vanuit de overheid gaat er steeds meer tijd en inspanning verloren bij het juist toepassen van de zorginhoudelijke wet- en regelgeving. Het klimaat dat in Nederland wordt gecreëerd rondom AWBZ mag dan politiek correct zijn, voor cliënten en kleine zorgaanbieders is het een ondoorzichtig spel

geworden met nog maar moeilijk te bevatten en te volgen spelregels en met een grote mate van onduidelijkheid over de gevolgen van de frequent wijzigende regels. Het landelijke AWBZ-beleid leidt er voor Unal zorg BV toe dat de kleinschaligheid en huiselijkheid, waarvoor cliënten hebben gekozen, onder druk komt te staan. Minder financiering leidt tot grotere groepen en dus tot minder persoonlijke aandacht voor cliënten, die juist om die redenen hebben gekozen voor de zorg van Unal zorg BV.

## ***4.7 Financieel beleid***

Het financieel beleid van Unal zorg is primair gericht op continuïteit. Vanwege haar korte bestaan zal verder financieel beleid vorm worden gegeven in de nu komende jaren. Voor de jaren die volgen zal Unal zorg in ieder geval trachten een financiële reserve opbouwen. De gevolgen van tarief- en stelselwijzigingen moeten kunnen worden opgevangen. Wat betreft vastgoed is Unal zorg in 2009 geen eigenaar van panden. Voor de hoofdvestiging is huurcontracten afgesloten op 1 oktober 2005 tot 30 september 2007. De overeenkomst wordt vervolgens van rechtswege met 3 jaar verlengd.

## ***4.8 Financiële kengetallen***

### ***Solvabiliteit***

Uit de solvabiliteitsratio I, de verhouding tussen het eigen vermogen en het balanstotaal, blijkt het weerstandsvermogen van een onderneming.

Solvabiliteitsratio I            0,30

### ***Liquiditeit***

Bij liquiditeit gaat om de vraag of de onderneming op enig moment in staat is om op tijd aan alle verplichtingen te kunnen voldoen. Er moet op korte termijn (binnen een jaar) voldoende geld vrijgemaakt kunnen worden om alle kortlopende schulden te kunnen voldoen. Een veel gebruikt kengetal voor het weergeven van de liquiditeitspositie is de current ratio. Voor het berekenen van de current ratio worden de vlottende activa (die binnen een jaar zonder waardeverlies kunnen worden omgezet in geld, bijvoorbeeld de voorraden en de debiteuren) gedeeld door het kort vreemd vermogen (de vlottende, kortlopende, schulden).

Current ratio                        1,20

**DEEL 2 JAARREKENING**

## 5 Financiële gegevens

### 5.1 Algemeen

Voor een compleet overzicht van de financiële positie van Unal zorg BV verwijzen wij naar de jaarrekening 2009, welke is gedeponereerd op

[www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl)

#### 5.1.1 Balans per 31 december 2009

(na resultaatbestemming)

	Ref.	31-dec-09 €	31-dec-08 €
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Materiële vaste activa	1	262.879	192.931
Totaal vaste activa		262.879	192.931
<b>Viottende activa</b>			
Vorderingen en overlopende activa	2	55.727	232.818
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	3	459.174	292.084
Liquide middelen	4	859.757	673.343
Totaal viottende activa		1.374.658	1.198.245
<b>Totaal activa</b>		<u>1.637.537</u>	<u>1.391.176</u>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Eigen vermogen</b>	5		
Geplaatst aandelenkapitaal		18.000	18.000
Collectief gefinancierd gebonden vermogen		0	0
Niet collectief gefinancierd vrij vermogen		471.533	324.446
Totaal eigen vermogen		489.533	342.446
<b>Kortlopende schulden</b>			
Kortlopende schulden en overlopende passiva	6	1.148.004	1.048.730
<b>Totaal Passiva</b>		<u>1.637.537</u>	<u>1.391.176</u>

### 5.1.2 Resultaatrekening over 2009

	<u>Ref.</u>	<u>2009</u> €	<u>2008</u> €
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN:</b>			
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten en/of subsidie	7	2.143.978	806.611
Niet gebudgetteerde zorgprestaties	8	347.886	860.363
Overige bedrijfsopbrengsten	9	0	0
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>		<u>2.491.864</u>	<u>1.666.974</u>
<b>BEDRIJFSLASTEN:</b>			
Personeelskosten	10	1.226.440	682.517
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	11	109.583	54.074
Overige bedrijfskosten	12	512.206	345.063
<b>Som der bedrijfslasten</b>		<u>1.848.229</u>	<u>1.081.654</u>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>		643.635	585.320
Financiële baten en lasten	13	6.510	7.820
<b>RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSVOERING</b>		<u>650.145</u>	<u>593.140</u>
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	14	153.058	135.049
<b>RESULTAAT BOEKJAAR</b>		<u><u>497.087</u></u>	<u><u>458.091</u></u>
<b>RESULTAATBESTEMMING</b>			
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>		<u>2009</u> €	<u>2008</u> €
Toevoeging/(onttrekking):			
Overige reserves		497.087	458.091
		<u><u>497.087</u></u>	<u><u>458.091</u></u>

## BIJLAGE 1

## Visie Unal zorg BV

*Mensen met beperkingen en/of belemmeringen geven zelf aan wat zij belangrijk vinden voor de invulling van hun leven. Beperkingen en belemmeringen kunnen gelegen zijn op verstandelijk, lichamelijk, psychosociaal of psychisch gebied. Unal zorg BV bevordert dat aan ieder van hen optimale kansen worden geboden. Onze dienstverlening en ondersteuning is erop gericht hen actief en zo zelfstandig mogelijk deel te laten nemen aan onze samenleving: Participatie en integratie. Voor de ondersteuning van deze mensen is een zeer belangrijke rol weggelegd voor onze medewerkers. Unal zorg BV is daarom eveneens gericht op ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers.*

## BIJLAGE 2 Missie Unal zorg BV

*De missie van Unal Zorg is het bevorderen van de zelfstandigheid van verstandelijk gehandicapte kinderen en jongeren, zoveel als mogelijk in hun eigen leefomgeving. Alle activiteiten zijn gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de jonge en jong volwassen cliënten. Daarbij laten de medewerkers van Unal zorg BV zich zoveel mogelijk leiden door de wensen en mogelijkheden van de cliënt zelf. Unal zorg BV wil in samenspraak met de ouders en/of verzorgers en de cliënten zelf proberen die weg te bewandelen, opdat het kind of de jongere een zo volwaardig mogelijk leven kan leiden in de Nederlandse samenleving. Maatschappelijke participatie, volwaardig burgerschap en integratie zijn hierbij van wezenlijk belang.*