

Jaarverslag Maatschappelijke  
Verantwoording



Unalzorg BV  
te Amsterdam  
2008.

Amsterdam, juli 2009.

# INHOUD

	<b>DEEL 1 MAATSCHAPPELIJK VERSLAG.....</b>	<b>4</b>
1.	UITGANGSPUNTEN VAN DE VERSLAGGEVING.....	5
2	PROFIEL VAN DE ORGANISATIE .....	5
2.1	<i>Algemene identificatiegegevens.....</i>	6
2.2	<i>Structuur van de organisatie .....</i>	6
2.3	<i>Kerngegevens.....</i>	6
2.3.1	<i>Kernactiviteiten en nadere typering .....</i>	7
2.3.2	<i>Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....</i>	8
2.3.3	<i>Werkgebieden.....</i>	11
2.4	<i>Belanghebbenden .....</i>	11
3	BESTUUR, TOEZICHT EN BEDRIJFSVOERING .....	13
3.1	<i>Bestuur en toezicht .....</i>	13
3.1.1	<i>Taak en werkwijze .....</i>	14
3.1.2	<i>Bezoldiging en openbaarmaking daarvan .....</i>	15
3.1.3	<i>Belangenverstrengelingen .....</i>	15
3.2.1	<i>Zorgbrede Governance code.....</i>	15
3.2.2	<i>Raad van Beheer.....</i>	16
3.2.3	<i>Toezichthouders.....</i>	16
3.3	<i>Bedrijfsvoering .....</i>	16
3.4	<i>Cliëntenraad .....</i>	17
4	BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES .....	18
4.1	<i>Meerjarenbeleid .....</i>	20
4.2	<i>Algemeen beleid .....</i>	20
4.3	<i>Algemeen kwaliteitsbeleid.....</i>	20
4.4	<i>Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten.....</i>	21
4.4.1	<i>Kwaliteit van zorg .....</i>	21
4.4.2	<i>Klachten .....</i>	25
4.4.3	<i>Toegankelijkheid.....</i>	25
4.4.4	<i>Veiligheid .....</i>	26
4.5	<i>Kwaliteit ten aanzien van medewerkers .....</i>	27
4.5.1	<i>Personeelsbeleid .....</i>	27
4.5.2	<i>Kwaliteit van het werk .....</i>	28
4.5.3	<i>Kwaliteit van het personeel .....</i>	28

4.5.4	<i>Beschikbaarheid van personeel</i> .....	28
4.6	<i>Samenleving</i> .....	29
4.7	<i>Financieel beleid</i> .....	30
	<b>DEEL 2 JAARREKENING</b> .....	<b>31</b>
5	FINANCIËLE GEGEVENS.....	32
5.1	<i>Algemeen</i> .....	32
5.1.1	<i>Balans per 31 december 2008</i> .....	32
5.1.2	<i>Resultaatrekening over 2008</i> .....	33
	<b>BIJLAGE 1</b> .....	<b>34</b>
	<i>Visie Unalzorg BV</i> .....	34
	<b>BIJLAGE 2</b> .....	<b>35</b>
	<i>Missie Unalzorg BV</i> .....	35

# **DEEL 1 MAATSCHAPPELIJK VERSLAG**

## **1. Uitgangspunten van de verslaggeving**

Voor u ligt het document jaarverantwoording zorginstellingen 2008 van Unalzorg BV, gevestigd te Amsterdam. De periode van verslaglegging betreft het kalenderjaar 2008. Dit verslag is tot stand gekomen conform de planning & controlecyclus die vanaf 1 maart 2008 door Unalzorg voor de eerste maal, als AWBZ-toegelaten aanbieder van zorg, wordt 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 Unalzorg BV die in 2008 bestaat uit een vestiging. De hoofdlocatie, waar extramurale dagbesteding wordt geboden aan kinderen en volwassenen. Tevens wordt ultimo 2008 voorzien in begeleid wonen op basis van PGB-financiering. Deze locatie wordt echter noch gehuurd door Unalzorg BV en ook geen eigendom van Unalzorg BV.

## **2 Profiel van de organisatie**

Unalzorg BV is onderdeel van de Ūn-Ay Holding BV en deze heeft alle aandelen van Unalzorg BV in bezit. Unalzorg 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<sup>1</sup> bleek destijds dat de behoefte aan opvang in eigen cultuur en taal juist

---

<sup>1</sup> “Een logé is nog geen gast”, 2004.

voor deze jongeren van belang is en er was tot dato een leemte in de opvang binnen Amsterdam. Unalzorg BV heeft haar zorg- en dienstverlening steeds geboden op basis van PGB-financiering, sponsorgelden en subsidies. Echter sinds april 2008 biedt Unalzorg 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. Unalzorg 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 sinds aanvang 2008 een stevigere basis gekregen en de continuïteit van de organisatie is beter gewaarborgd door constante financiering en verantwoording binnen de AWBZ. De levering van AWBZ-zorg middels ZIN is gestart in april 2008.

## **2.1 Algemene identificatiegegevens**

Naam	Unalzorg BV Burgemeester Roëlstraat XX AMSTERDAM
Telefoon	020 – 4470518
Fax	020 – 4470519
KvK	Amsterdam 34235755
Email	<a href="mailto:info@Unalzorg.nl">info@Unalzorg.nl</a>
Website	<a href="http://www.Unalzorg.nl">www.Unalzorg.nl</a>
NZa-code	600 1954
Vectis code	73731522

## **2.2 Structuur van de organisatie**

Unalzorg 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 Unalzorg werken in het startjaar 2008 gemiddeld 23 FTE en er waren 129 cliënten in zorg.

## **2.3 Kerngegevens**

In enkele paragrafen zal Unalzorg 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**

Unalzorg is actief binnen de AWBZ<sup>2</sup> in de sector gehandicaptenzorg en was in 2008 toegelaten voor de volgende functies:

VP = verpleging

PV = persoonlijke verzorging

AB = activerende begeleiding

OB = ondersteunende begeleiding.

Unalzorg BV is werkzaam voor haar cliënten in regio Amsterdam en Diemen en er worden publieke activiteiten ontplooid. Unalzorg BV is een kleine instelling. Hoewel het voor de continuïteit van de organisatie van belang is om te groeien, wil Unalzorg BV geen hele grote instelling worden. Unalzorg 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 Unalzorg BV ligt vooral op het gebied van het adequaat hanteren van zorgvragen en zorgvragers met verschillende culturele achtergronden. Unalzorg BV geniet inmiddels ook landelijke bekendheid. Unalzorg 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.

---

<sup>2</sup> AWBZ = Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

Het dienstenaanbod van Unalzorg BV zag er in 2008 als volgt uit:

1. Thuisondersteuning
2. Case management
3. Weekendopvang
4. Vakantieopvang
5. Naschoolse opvang (NSO)
6. Kinder dagopvang/besteding
7. Vaderproject
8. Meisjes/vrouwen-project

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

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

Unalzorg BV werkt in een sociaal zwak gedeelte van Amsterdam met een hoog aandeel allochtone Nederlanders. Bijna de gehele populatie van Unalzorg BV bestaat uit mensen met verschillende culturele achtergronden en is afkomstig uit gezinnen met multipole 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 Unalzorg 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. Unalzorg BV probeert door middel van activiteiten, aangepaste werkvormen e.d. de cliënten zoveel als mogelijk zelfredzaam te maken en hun netwerk of cliëntensysteem 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 Unalzorg 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 zorgen en ondersteuningsplan wordt met de (ouders van de) cliënt besproken. In het zorgcontract maken beide partijen afspraken over de zorg aan de cliënt.

Binnen Unalzorg 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. Unalzorg 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 belnagrijkste schakel binnen de organisatie. Het sociaal beleid van Unalzorg 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.

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 2008 hebben in totaal 129 cliënten van Unalzorg BV zorg en ondersteuning ontvangen. Aan deze cliënten is de volgende productie besteed:

<b>Geleverde prestatie conform NZa definities</b>	<b>Aantal of eenheden</b>
Persoonlijke verzorging	132 uren
Begeleiding	3763 uren
Begeleiding extra	123 uren
Activerende begeleiding speciaal 1 JLVG	3397 uren
Dagactiviteit VG basis volwassenen	287 dagdelen
Dagactiviteit VG basis Kinderen	3421 dagdelen
Dagactiviteit VG kinderen met gedragsproblematiek	2279 dagdelen

De totale opbrengst voor alle activiteiten van Unalzorg BV was € 1.634.208,-- (dit bedrag is inclusief niet gebudgetteerde zorgprestaties).

### **2.3.3 Werkgebieden**

Unalzorg BV is werkzaam voor haar cliënten in regio Amsterdam en Diemen.

## **2.4 Belanghebbenden**

Unalzorg heeft in het kader van haar bedrijfsvoering met veel belanghebbenden te maken. In eerste instantie de cliënten, welke zorg ontvangen van Unalzorg 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 Unalzorg 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 voor medewerkers van Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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. Unalzorg 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 Unalzorg 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

---

<sup>3</sup> IAG : Intensieve Ambulante Gezindsbegeleiding

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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg BV komen hoofdzakelijk uit deze doelgroep. Een nauwe samenwerking op operationeel vlak verbeterd de effectiviteit van de zorgverlening van Unalzorg BV en vergroot de kansen en mogelijkheden van de cliënten.

## 3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

### 3.1 Bestuur en toezicht

Unalzorg 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 Unalzorg BV. Alle andere interne en externe processen worden afgestemd op dit doel. De visie, de missie<sup>4</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

---

<sup>4</sup> De visie en de missie van Unalzorg BV zijn opgenomen in bijlage 1 en 2.

verantwoordelijkheden en bevoegdheden welke aan de leidinggevendenden worden gegeven.

Een professionele organisatie is volgens Unalzorg 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 Unalzorg BV.

### **3.1.1 Taak en werkwijze**

De werkwijze van de algemeen directeur, zoals deze binnen Unalzorg 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 Unalzorg BV. Dit houdt onder meer in dat zij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van Unalzorg 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 Unalzorg BV, rekening houdend met het feit dat Unalzorg BV een onderneming met een bijzondere en belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid is.
3. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's, verbonden aan de activiteiten van Unalzorg BV en voor de financiering van Unalzorg BV.
4. De algemeen directeur verschaft de cliëntenraad tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitoefening van de taak van de Cliëntenraad.

---

<sup>5</sup> Wet Openbaarheid uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens, 21 augustus 2006.

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

De algemeen directeur ontvangt haar bezoldiging uit de Ún-Ay Holding BV, niet uit Unalzorg BV. Wel wordt door de Ún-Ay Holding BV een management-fee in rekening gebracht bij Unalzorg 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**

Unalzorg hanteert de zorgbrede Governance code. In 2008 is daarmee gestart en gaande de ontwikkeling van Unalzorg BV zal hier steeds aandacht voor blijven. 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 2008 overleg gevoerd met de algemeen directeur. Verder publiceert Unalzorg (naast de officiële CIBG registratie) op haar eigen website het maatschappelijk jaarverslag en de jaarrekening inclusief accountantsverklaring.

Unalzorg BV werkt volgens het Raad van Beheer model, waarbij de leden van het statutaire bestuur eveneens als toezichthouder worden beschouwd. De visie op zorg van Unalzorg 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 Unalzorg BV door haar bestuursmodel niet volledig past in de Zorgbrede Governance code , hanteert zij het beginsel van "pas toe of leg uit"<sup>6</sup> .

---

<sup>6</sup>Zorginstellingen moeten zich houden aan de Governance Code. Indien een zorginstelling zich hier

### 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

Unalzorg 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 Unalzorg BV.

## 3.3 Bedrijfsvoering

Het jaar 2008 is voor Unalzorg het startjaar geweest voor de levering van ZIN<sup>7</sup> op basis van een budgetafspraken met zorgkantoren. In dit gehele verslag wordt gesproken van een overeenkomst met een zorgkantoor. In back-office is er sprake van een overeenkomst met Zorgkantoor Zaanstreek-Waterland van ACHMEA en met Zorgkantoor Amsterdam van AGIS. Echter alle verstrekkingen van gelden, evenals de volledige verantwoording en registratie van gelden geschiedt via het Zorgkantoor Amsterdam van AGIS. Omwille van de eenvoud wordt dan ook steeds gesproken van één zorgkantoor, nl zorgkantoor Amsterdam van AGIS. Er is door Unalzorg BV hard gewerkt aan uitbreiding van capaciteit. De zorgvraag groeide in 2007 zo gestaag, dat financiering op basis van PGB niet meer passend was. Als gevolg aan de toenemende vragen van cliënten heeft Unalzorg BV haar activiteiten uitgebreid. Niet alleen door verhoging van het aantal te leveren uren en dagdelen zorg maar ook door het verruimen van het palet aan diensten en producten waar cliënten hun keuze uit kunnen maken. Er is in 2008 niet alleen gestart met het leveren van extramurale zorg binnen ZIN maar ook met woonzorg op basis van PGB-financiering.

---

niet aan houdt, moet zij uitleggen waarom. Dit laatste is het '*comply or explain*' beginsel, zoals dit sinds 2003 in Europa wordt gehanteerd.

<sup>7</sup> ZIN = Zorg In Natura. Financiering van de zorg verloopt via een overeenkomst met een zorgkantoor.

Door verbetering van de maandelijkse bedrijfseconomische en cliëntgebonden rapportage, waarin de relatie tussen productieafspraken, omzet en kosten structureel wordt bewaakt, worden de resultaten vanaf 2009 beter gevolgd en gestuurd. In 2008 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 in 2008 al geleid tot een positief financieel resultaat en de beheersing van risico's en kosten is in 2009 nog verder verbeterd. De productie vertoont een forse groei. In 2009 wordt een verdere groei verwacht.

### **3.4 Cliëntenraad**

Begin 2008 is de cliëntenraad formeel van start gegaan. Nog voordat Unalzorg een overeenkomst met het zorgkantoor had verworven en een productieafpraak had kunnen maken is gestart met het oprichten en faciliteren van een cliëntenraad. Echter dit is, met het oog op de populatie van Unalzorg 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 Unalzorg BV kan alleen maar functioneren door goed te luisteren naar de wensen en tevredenheid van klanten. Aanvankelijk bestond de cliëntenraad uit 3 personen: een voorzitter en 2 leden. Eind 2008 is een persoon afgevloeid omdat de zorg voor haar familielid was beëindigd. Hoewel er intensief is getracht om de vacante plek op te vullen, is dat nog niet gelukt. In 2008 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. Leden van de cliëntenraad zijn in de gelegenheid gesteld om hun kennis van zaken te vergroten. Dit zal structureel worden aangeboden door Unalzorg BV.

Vanaf begin 2008 beschikken de cliënten van Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg, die tevens bekend is met de multiculturele problematiek van de zorgvragers van Unalzorg BV.

In 2008 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 invocatieplannen.

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

Unalzorg 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 Unalzorg 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:

- bedrijfseconomisch: er is een verbeterd rapportagesysteem ingevoerd.
- In juni 2008 heeft Unalzorg BV voldaan aan de certificeringeisen van HKZ en heeft het ISO 9001 / HKZ certificaat ontvangen voor de Gehandicaptenzorg.
- organisatie: de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers zijn verhelderd.
- 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 vervolgopleidingen opgestart.
- personeel: de beschikbare capaciteit van personeelsleden is geïnventariseerd en geoptimaliseerd.

- ICT: de werkplekken en mail-/dataverkeer zijn vernieuwd en de toegangsrechten tot gegevens / informatie zijn georganiseerd

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 gemeten door een extern onderzoek- en adviesbureau<sup>8</sup>, 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 2010 zal een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers worden gehouden om opmerkingen van medewerkers beter in kaart te krijgen en de organisatie te verbeteren.

In maatschappelijk opzicht heeft Unalzorg 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 2008 is de door het zorgkantoor en door VWS gestelde doelmatigheidseis door Unalzorg ruimschoots gehaald. Ook wordt structureel gewerkt aan het integreren en participeren van cliënten van Unalzorg 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. Daarmee voldoet Unalzorg 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.

---

<sup>8</sup> Het rapport van deze meting is terug te vinden op onze website.

#### **4.1 Meerjarenbeleid**

Unalzorg wenst een meerjarenbeleid te ontwikkelen dat ertoe moet leiden dat de continuïteit van de organisatie op de langere termijn gewaarborgd wordt. In het startjaar 2008 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.

#### **4.2 Algemeen beleid**

De pijlers onder haar beleid en de planning van nieuw beleid heeft Unalzorg 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.

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

#### **4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid**

Unalzorg 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.

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

Unalzorg BV wil een zo optimaal mogelijke zorg bieden aan haar cliënten. Om kwaliteit te kunnen garanderen is Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg BV gekeken naar wat wel tot de mogelijkheden behoort en pakt Unalzorg 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 Unalzorg 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**

Unalzorg BV wil een zo optimaal mogelijke zorg bieden aan haar cliënten. Om kwaliteit te kunnen garanderen werd door Unalzorg BV in 2007 gewerkt aan HKZ

certificering en is deze behaald in 2008. Eind 2006 heeft Unalzorg BV al besloten om een medewerker kwaliteitszorg aan te trekken die zich o.a. ging bezighouden met de voorbereiding tot HKZ certificering.

In onderstaand schema is een start gemaakt met de beschrijving van speerpunten in de diverse levensgebieden van onze cliënten. Naar de toekomst toe kan dit overzicht dienen als basis om verder op te bouwen.

Kwaliteitsthema's	Beleid, inspanningen, resultaten en verbeterpunten
Lichamelijk welbevinden	Sport, beweging en voeding is binnen Unalzorg belangrijk. Er zijn op dit gebied al enkele activiteiten en cliënten maken gebruik van dit aanbod. Ook in de toekomst zal Unalzorg aandacht blijven geven aan deze onderwerpen.
Psychisch welbevinden	Unalzorg hecht er een groot belang aan dat mensen zich goed voelen in de dagbestedingomgeving en in huis thuissituatie. Daarvoor is er o.a. voor een bepaalde inrichting en sfeer van de gebouwen gekozen.
Inter-persoonlijke relaties	De inter-persoonlijke relaties tussen medewerkers en cliënten wordt vormgegeven door de professionaliteit van de medewerkers. Medewerkers zijn betrokken, maar professioneel genoeg om te kunnen begeleiden, sturen, corrigeren en stimuleren zodat cliënten in een goede sfeer hun doelen kunnen bereiken. Maximale nabijheid met behoud van distantie.
Deelname aan de samenleving	Door ondersteuning in de persoonlijke ontwikkeling voelen mensen zich, waar mogelijk, steeds meer deel van de samenleving. De centrale

	doelstelling van Unalzorg BV.
Persoonlijke ontwikkeling	Unalzorg BV helpt mensen met een beperking om uit hun leven te halen wat er in zit door ondersteuning en activiteiten aan te bieden waarmee mensen kennis en vaardigheden kunnen opdoen, onderhouden en verbeteren.
Materieel welzijn	Veel zorgtrajecten hebben een component die hierop is gericht Unalzorg BV spant zich in om ook hier de startpositie van een cliënt te optimaliseren en belemmeringen, die voortkomen uit bijvoorbeeld schulden en financiële problemen, zo goed mogelijk met en voor de cliënt op te lossen.
Zelfbepaling	Binnen Unalzorg BV worden zorgplannen en activiteitenschema's altijd samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger samen gesteld. De cliënt of diens vertegenwoordiger bepaalt zelf wat belangrijk voor hem is en aan welke doelen hij/zij wil werken. Dit voor zover als mogelijk binnen de mogelijkheden van onze cliënten en/of hun netwerk.
Belangen	De belangen van de cliënt staan bij Unalzorg BV voorop. Op het moment dat een wijziging in een zorgplan belangrijk is voor de cliënt, wordt hier met de cliënt of diens vertegenwoordiger over gesproken om samen tot een voor de cliënt goede uitkomst te komen.
Zorgafspraken en	Iedere cliënt binnen Unalzorg BV heeft een

ondersteuningsplan	individueel zorg- en ondersteuningsplan wat samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger wordt opgemaakt en ingevuld. In dit plan staan ook aanvullende zorgafspraken die niet in het zorgcontract zijn vermeld.
Cliëntveiligheid	De psychische cliëntveiligheid binnen Unalzorg wordt gewaarborgd door de aanwezigheid van hoog opgeleid personeel. Daarnaast zijn er (somatische veiligheid) steeds meer medewerkers opgeleid in bedrijfshulpverlening en zal Unalzorg BV een Melding Incidenten Cliëntencommissie oprichten.
Kwaliteit medewerkers en organisatie	Door in beweging te blijven en constant kritisch naar de geboden zorg te kijken, worden verbeter-ideeën aangedragen door mensen uit de hele organisatie en wordt de kwaliteit van de zorg en de organisatie verbeterd. Ook de kennis en vaardigheden van medewerkers wordt getoetst aan de competenties, welke de door Unalzorg geboden zorg vereisen.
Samenhang in zorg en ondersteuning	Door een logische opbouw van producten en diensten wordt ondersteuning geboden die letterlijk maatwerk mag heten. Op basis van het zorgplan wordt zorg en ondersteuning bij zelfredzaamheid in elkaar vervlochten. De diversiteit aan kwalificaties van medewerkers waarborgt doelmatige zorg.

#### **4.4.2 Klachten**

In het kwaliteitssysteem wordt uiteraard aandacht geschonken aan klachtafhandeling. Hiervoor is een klachtenprocedure en een klachtenformulier ontwikkeld en is Unalzorg 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 2008 zijn geen klachten ontvangen.

#### **4.4.3 Toegankelijkheid**

##### *Geografisch*

Unalzorg is gevestigd op een centrumlocatie in Amsterdam Zuidoost. 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. 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 Unalzorg rolstoeltoegankelijk en voorzien van aangepaste faciliteiten.

##### *Inhoudelijk*

Unalzorg biedt diverse activiteiten op meerdere locaties aan. Er zijn 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 Unalzorg, en die reeds een indicatie hebben, zijn er derhalve geen wachttijden. Unalzorg beschikt over gekwalificeerd personeel, variërend van MBO tot HBO en WO, dat is opgeleid in verpleegkundige, verzorgende, pedagogische, psychologische, begeleidende en creatieve richtingen.

---

<sup>9</sup> SIGRA = Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Regio Amsterdam

#### **4.4.4 Veiligheid**

##### *Cliënten*

Unalzorg beschikt nog niet over een MIC-commissie. In 2009/2010 zal Unalzorg BV het melden van incidenten middels een protocol onder de aandacht brengen bij medewerkers en cliënten zodat het management van Unalzorg goed kan blijven inspelen op potentieel gevaarlijke situaties.

##### *Financieel*

In 2008 heeft Unalzorg haar initiële productieafspraken ruimschoots kunnen realiseren. Uiteindelijk is per oktober 2008 een aanvullende afspraak gemaakt ter hoogte van € 806.611,--. Het verkrijgen van gelden van het zorgkantoor heeft in 2008 nog plaatsgevonden op basis van facturering en niet op basis van bevoorschotting. Dit omdat het beleid van AGIS voorschrijft, dat een zorgaanbieder in het eerste half jaar moet aantonen dat men zich aan de regels van administratieve verwerking en administratie heeft gehouden. Daarna is pas gestart met reguliere bevoorschotting op basis van daadwerkelijke productie. Unalzorg heeft voor het komend jaar (2009) een sluitende exploitatie. Op de langere termijn zijn veranderingen inzake AWBZ-financiering punt van aandacht. Hierop wordt doorlopend geanticipeerd.

##### *ICT*

De veiligheid van gegevens en van informatie is in 2008 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 vestiging van Unalzorg is beveiligd met inbraakalarmering. Cliëntgegevens, vooral zorgdossiers, worden momenteel nog schriftelijk bewaard in afgesloten kasten, in ruimten waar cliënten en bezoekers geen toegang hebben maar ook is er al een begin gemaakt met het digitaliseren van gegevens. Niet alleen het inscannen van documenten maar ook de start voor het werken met een EPD is gemaakt. Hierbij is de software van Care4 aangeschaft. In de loop van 2009 zal worden overgegaan tot deze digitale dossiervoering, in lijn met het elektronisch cliëntendossier dat landelijk wordt ontwikkeld.

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

Unalzorg 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 Unalzorg 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 2008 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

Zoals eerder vermeld is 2008 het startjaar van Unalzorg BV. In de komende jaren zal personeelsbeleid verder vorm en gestalte krijgen.

#### 4.5.2 Kwaliteit van het werk

Het begeleidingswerk, dat rechtstreeks verband houdt met het leveren van zorg, is in 2008 zwaarder geworden. De begeleiders ervaren dat er meer cliënten in zorg gekomen zijn en dat daardoor de begeleidende taken in aantallen uren uitgedrukt, enigszins zijn toegenomen. Door periodieke gesprekken bleken de medewerkers erg tevreden te zijn over hun werk. Ze voelen zich erg betrokken bij het werk. 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 durven maken. Een laag ziekteverzuimcijfer bevestigt dit.

#### 4.5.3 Kwaliteit van het personeel

Unalzorg heeft in 2008 een 4-tal medewerkers geschoold op het gebied van bedrijfshulpverlening. Een verdere medewerker is in 2008 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 Unalzorg BV is voor 2008 als volgt te kwantificeren:

##### **Niet direct cliënt gerelateerd**

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

##### **Direct cliënt gerelateerd**

Pedagogisch/agogisch	18,3	FTE
Inhuur extern	1	FTE
Vrijwilligers	0,1	FTE

#### 4.5.4 Beschikbaarheid van personeel

Bij Unalzorg 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 Unalzorg 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. Het ziekteverzuim van 2008 ziet er als volgt uit:

Ziekmeldingen 2008 (incl zwangerschappen)	
Aantal ziektedagen	165
Aantal ziekmeldingen	25
Totaal aantal dagen ziekte < 30 dagen	35
Totaal aantal dagen ziekte > 30 dagen (1 pers. Ivm zwangerschap)	130
Verzuimpercentage	2.9 %
Gemiddelde verzuimduur in dagen	1.2

In 2008 was een medewerker langdurig afwezig ivm zwangerschap.

#### **4.6 Samenleving**

Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 Unalzorg 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 bureaucrativering 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 AWBZmag 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 Unalzorg 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 Unalzorg BV.

#### **4.7 Financieel beleid**

Het financieel beleid van Unalzorg 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 Unalzorg in ieder geval trachten een financiële reserve opbouwen. De gevolgen van tarief- en stelselwijzigingen moeten kunnen worden opgevangen. Wat betreft vastgoed is Unalzorg in 2008 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.

## **DEEL 2 JAARREKENING**

## 5 Financiële gegevens

### 5.1 Algemeen

Voor een compleet overzicht van de financiële positie van Unalzorg BV verwijzen wij naar de jaarrekening 2008, welke is gedeponereerd op

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

#### 5.1.1 Balans per 31 december 2008

(na resultaatbestemming)

	<u>Ref.</u>	<u>31-dec-08</u>	<u>31-dec-07</u>
		€	€
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Materiële vaste activa	1	192.931	152.660
Totaal vaste activa		192.931	152.660
<b>Vlottende activa</b>			
Vorderingen en overlopende activa	2	232.818	805.262
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	3	292.084	0
Liquide middelen	4	673.343	255.865
Totaal vlottende activa		1.198.245	1.061.127
<b>Totaal activa</b>		<u>1.391.176</u>	<u>1.213.787</u>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Eigen vermogen</b>			
Geplaatst aandelenkapitaal	5	18.000	18.000
Collectief gefinancierd gebonden vermogen		0	0
Niet collectief gefinancierd vrij vermogen		324.446	616.355
Totaal eigen vermogen		342.446	634.355
<b>Kortlopende schulden</b>			
Kortlopende schulden en overlopende passiva	6	1.048.730	579.432
<b>Totaal Passiva</b>		<u>1.391.176</u>	<u>1.213.787</u>

## 5.1.2 Resultaatrekening over 2008

	<u>Ref.</u>	<u>2008</u>	<u>2007</u>
		€	€
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN:</b>			
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten en/of subsidie	7	806.611	0
Niet gebudgetteerde zorgprestaties	8	827.597	1.166.304
Overige bedrijfsopbrengsten	9	0	0
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>		<u>1.634.208</u>	<u>1.166.304</u>
<b>BEDRIJFSLASTEN:</b>			
Personeelskosten	10	682.517	306.911
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	11	54.074	34.627
Overige bedrijfskosten	12	312.297	334.471
<b>Som der bedrijfslasten</b>		<u>1.048.888</u>	<u>676.009</u>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>		585.320	490.295
Financiële baten en lasten	13	7.820	22.116
<b>RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSVOERING</b>		<u>593.140</u>	<u>512.411</u>
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	14	135.049	127.658
<b>RESULTAAT BOEKJAAR</b>		<u><u>458.091</u></u>	<u><u>384.753</u></u>
<b>RESULTAATBESTEMMING</b>			
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>		<u>2008</u>	<u>2007</u>
		€	€
Toevoeging/(onttrekking):			
Overige reserves		458.091	384.753
		<u><u>458.091</u></u>	<u><u>384.753</u></u>

# BIJLAGE 1

## Visie Unalzorg 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. Unalzorg 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. Unalzorg BV is daarom eveneens gericht op ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers.*

## BIJLAGE 2

### Missie Unalzorg 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 Unalzorg BV zich zoveel mogelijk leiden door de wensen en mogelijkheden van de cliënt zelf. Unalzorg 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.*