



Bestuursverslag 2021

Voorwoord

Het is Prisma gelukt om in 2021 kwalitatief goede zorg te verlenen. Soms onder andere omstandigheden vanwege Covid-19, maar altijd op een hoog niveau. We bleven met elkaar in gesprek. Veel via de digitale wegen en zodra het kon fysiek. We hebben steeds de verbinding met elkaar gezocht, het gesprek gevoerd en samen gekeken naar de mogelijkheden om kwalitatief goede zorg te leveren.

Het maakte ons creatief en innovatief. Het heeft ons als organisatie laten groeien, zonder elkaar uit het oog te verliezen. Vanuit collegialiteit en de enorme betrokkenheid van de medewerkers hebben we voor de cliënten, het netwerk en elkaar gezorgd. We hebben elkaar naar een hoger niveau getild.

Het was niet altijd makkelijk. De maatregelen hadden hun weerslag op cliënten, medewerkers en de organisatie. Ook de veranderingen in de maatschappij, de schaarste in materialen en de krapte op de arbeidsmarkt waren voelbaar. Het vroeg om flexibiliteit van ons allemaal en zorgde soms voor vertraging.

Toch boekten we mooie resultaten en hebben we plannen gemaakt voor nu en de toekomst. Met altijd de kwaliteit van zorg voorop! We zijn initiatieven gestart of hebben ze doorgezet in 2021. Bouwprojecten, zoals het Kindcentrum, zijn van start gegaan. Een mooi voorbeeld is de aanleg van een strand op Landpark Assisië. Door out of the box te denken hebben we een ultiem vakantiegevoel gecreëerd voor de bewoners én bezoekers.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 2 |
| Algemene uitgangspunten jaarverslaglegging | 5 |
| Onderdelen jaarverslaglegging | 5 |
| Regeling Verslaggeving Wet Toelating Zorginstellingen WTZi en Wmg | 5 |
| Vaststelling en goedkeuring bestuursverslag | 5 |
| Bestuursstructuur en Governance | 5 |
| Juridische structuur | 5 |
| Besturing Prisma | 5 |
| Organogram | 6 |
| Governancecode 2017 en 2022 | 6 |
| Raad van bestuur | 6 |
| Raad van toezicht | 6 |
| Algemene informatie | 7 |
| Onze visie | 7 |
| Onze missie | 8 |
| Ons strategisch meerjarenbeleid (2020-2023) | 8 |
| Klantreis | 8 |
| Medewerkerreis | 8 |
| Vitale organisatie | 8 |
| Prisma in 2021 | 8 |
| Zorgcontractering Wlz | 8 |
| Contractering Zorgverzekeringswet (Zvw) | 10 |
| Financieel | 10 |
| Risicomanagement | 11 |
| Kwaliteit en veiligheid | 13 |
| Zoektocht naar nieuwe methodiek om ervaringen op te halen | 13 |
| Visitatie | 13 |
| Veiligheid en incidenten | 15 |
| Personeelsbeleid | 17 |
| HR-visie | 17 |
| Kengetallen Ultimo 2021 | 17 |
| Gezondheidsbeleid, verzuim en re-integratie | 17 |
| Positionering Prisma Hulplijn | 18 |
| Inzet Infectie Preventie Team | 18 |
| Opvangteam | 19 |
| Medewerkeronderzoek | 19 |
| Psychosociale ArbeidsBelasting onderzoek | 19 |
| Thuiswerk faciliteiten | 19 |
| Opleiding en deskundigheidsbevordering | 20 |
| Leerbedrijf | 20 |
| Huisvesting | 20 |
| Algemeen | 20 |
| Lidmaatschap Waarborgfonds voor de Zorg, aantrekken financiering | 21 |
| Vastgoedprojecten | 21 |
| Butterfly Effect | 22 |

| | |
|--|-----------|
| Masterplan A27-gemeenten | 22 |
| Investeringen | 23 |
| Resultaat vastgoed/zorg | 23 |
| Kosten voor huur, onderhoud en energie | 23 |
| Medezeggenschap | 23 |
| Centrale Cliëntenraad (CCR) | 23 |
| Cliëntenplatform (CP) | 24 |
| Ondernemingsraad (OR) | 25 |
| PAR: Professionele Adviesraad Prisma | 26 |
| GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 2021 | 28 |

| | |
|--|--|
| Naam verslagleggende rechtspersoon | Prisma |
| Adres | Taxandriaweg 12 – B2 |
| Postcode | 5142 PA |
| Plaats | Waalwijk |
| Telefoonnummer | 088 – 770 2200 |
| Identificatienummer Kamer van Koophandel | 41100695 |
| E-mailadres | info@prismanet.nl |
| Internet | www.prismanet.nl |

Algemene uitgangspunten jaarverslaglegging

Onderdelen jaarverslaglegging

Met deze openbare jaarverantwoording laten wij zien hoe Prisma publiek geld besteedde en hoe wij de zorg, hulp en dienstverlening en ondersteuning organiseerden in 2021.

In de Regeling openbare jaarverantwoording Wmg is bepaald dat de verantwoording over het jaar 2021 volgens de (oude) regeling die gold voor 1 januari 2022, zijnde de Regeling verslaggeving WTZi gedaan moet worden. Dit betekent dat wij de drie onderdelen van het Jaardocument maatschappelijke verantwoording: bestuursverslag, jaarrekening en DigiMV volgen. Deze rapportage omvat het bestuursverslag waarin Prisma aan cliënten, hun netwerk, medewerkers en aan opdrachtgevers en belanghebbenden verantwoording aflegt over de uitvoering van onze maatschappelijke opdracht. De bestuursverslaglegging is een onderdeel van de jaarbeleidscyclus en daarmee een van de middelen om met cliënten, hun netwerken, medewerkers en andere - ook externe - betrokkenen in gesprek te blijven over het beleid en de uitvoering daarvan.

Regeling Verslaggeving Wet Toelating Zorginstellingen WTZi en Wmg

De bestuursverslaglegging voldoet aan de wettelijke eisen. Prisma publiceert het goedgekeurde bestuursverslag, de jaarrekening en de gegevens DigiMV volgens de landelijke richtlijnen.

Vaststelling en goedkeuring bestuursverslag

De raad van bestuur van Prisma heeft het bestuursverslag 2021 vastgesteld op 23 mei 2022.

De raad van toezicht heeft het bestuursverslag 2021 goedgekeurd in de vergadering van 30 mei 2022.

Bestuursstructuur en Governance

Juridische structuur

Onze rechtsvorm is een stichting, gevestigd in Waalwijk

Besturing Prisma

De Prisma bestuursstructuur is statutair bepaald en heeft als uitgangspunt het Raad van Toezichtmodel. De raad van toezicht toetst het beleid van de raad van bestuur en functioneert als sparringpartner. Hierbij staat het waarborgen van goede zorg en het realiseren van Prisma's maatschappelijke doelstelling voorop. De raad van toezicht heeft het bestuur van de organisatie opgedragen aan de raad van bestuur.

Binnen Prisma zijn drie besturingsniveaus aanwezig:

Strategisch:

De raad van bestuur en de managers geven richting.

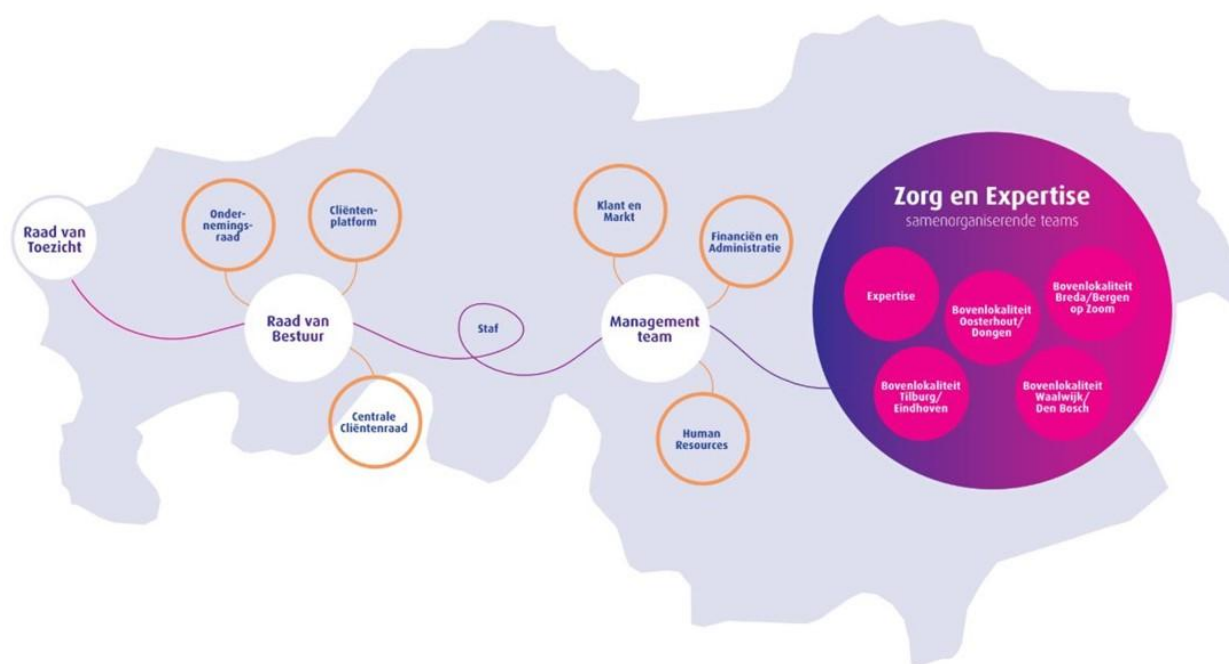
Tactisch:

De managers en teamleiders richten in en geven leiding.

Operationeel:

De teamleiders en (zorg)medewerkers zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken.

Organogram



Governancecode 2017 en 2022

De raden van bestuur en toezicht onderschrijven de bepalingen van de zorgbrede governancecodes van zowel 2017 als die van 2022 en leven deze na. De uitgangspunten van de code vormen het gemeenschappelijk referentiekader voor bestuur en toezicht.

Raad van bestuur

Wij kennen een tweehoofdige raad van bestuur. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in het reglement raad van bestuur. De raad bestuurt de organisatie in goed overleg met en geadviseerd door de centrale cliëntenraad, het cliëntenplatform, de professionele adviesraad en de ondernemingsraad. De medezeggenschapsorganen doen zelf verslag van hun activiteiten in dit bestuursverslag. In 2021 vormen de heer J. de Bruin (voorzitter) en mevrouw S.C. van Haaften-Harkema, de raad van bestuur van Prisma.

De raad van bestuur legt verantwoording af aan de raad van toezicht, waarvan geen van de leden een verbinding met Prisma heeft. Daarnaast legt de raad van bestuur verantwoording af aan externe stakeholders.

De raad van bestuur vergadert eenmaal per twee weken. De besluiten die tijdens dat overleg worden genomen worden door de secretaris van de raad van bestuur vastgelegd. De raad van bestuur vergadert eenmaal per twee weken met het managementteam.

In 2021 is het Corona crisisteam voortgezet. Dit crisisteam bestaat uit de raad van bestuur en het managementteam, aangevuld met de secretaris raad van bestuur (crisiscoördinator) en de controller kwaliteit en veiligheid. Het crisisteam vergadert eens per veertien dagen.

Raad van toezicht

Prisma's raad van toezicht handelt op basis van het reglement raad van toezicht. De raad van toezicht werkt met vier deelcommissies: een commissie financiën en ICT,

een commissie zorg, kwaliteit en veiligheid,
een commissie vastgoed en
een remuneratiecommissie.

De raad van toezicht komt bijeen volgens een in het begin van het jaar vastgesteld vergaderrooster. De raad van bestuur bereidt de vergaderingen van de raad van toezicht en de commissies voor, in overleg met de voorzitter(s). In 2021 vergaderde de voltallige raad van toezicht vier maal in aanwezigheid van de raad van bestuur. Daarnaast is de voltallige raad van toezicht in aanwezigheid van de raad van bestuur volgtijdelijk in gesprek gegaan met het cliëntenplatform, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Door Covid-19 zijn de gezamenlijke kwaliteitsbezoeken doorgeschoven naar het voorjaar van 2022.

De leden van de remuneratiecommissie hebben het voortgangs- en functioneringsgesprek met de raad van bestuur eind 2021 gevoerd. De financiële commissie, de commissie zorg, kwaliteit en veiligheid en de commissie vastgoed kwamen in 2021 allen viermaal bij elkaar. Bij deze commissievergaderingen was de raad van bestuur aanwezig.

De raad van bestuur informeerde de raad van toezicht periodiek (met kwartaalrapportages) over de algemene en financiële stand van zaken van de stichting en over de belangrijkste ontwikkelingen en risico's. De jaarstukken werden in aanwezigheid van de accountant en de raad van bestuur besproken.

Enkele belangrijke onderwerpen die in de vergaderingen van de raad van toezicht aan de orde kwamen zijn:

- Jaarrekening 2020
- Kwaliteitsrapport 2020
- Management Letter 2021
- Begroting 2022

De raad van toezicht evalueert elk jaar zijn eigen functioneren en dat van de raad van bestuur.

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2021:

| Naam | Lid sinds | tot | Bestuursfunctie |
|--------------------------------|------------|-----|-----------------|
| De heer drs. T.M.A.J. Verhagen | 01-07-2018 | | voorzitter |
| De heer dr. J.W.G. Meijer | 22-05-2015 | | vice-voorzitter |
| De heer drs. R.E.A. Goffin | 01-07-2018 | | lid |
| Mevrouw mr. C. A. Poortenaar | 01-01-2017 | | lid |
| De heer drs. F.J. Muller | 11-09-2015 | | lid |
| Mevrouw ir. J. Kuppens MMO | 01-04-2016 | | lid |

Algemene informatie

Onze visie

Wij zijn er voor cliënten en medewerkers, met oprechte aandacht.
Niet anders maar beter, precies afgestemd op jou. Contact is voor ons van grote waarde.
Luisteren is daarbij belangrijk, maar elkaar 'echt horen' nog veel meer.
Dat vraagt om aandacht. Oprecht en bewust. Die geven wij jou graag.

In onze ogen is ieder mens waardevol, sommigen hebben alleen meer uitdagingen.
Wij zijn er voor je. Op een manier die past bij jou. Zodat jij jouw eigen leven kunt leven.
Dat vinden wij belangrijk.

We geven aandacht aan waar jij goed in bent. Wij laten ieder mens als mens in (eigen)waarde.
Zodat jij je 'beste zelf' kunt zijn. Door écht te luisteren en in verbinding te staan, zien we wat jij nodig hebt. Dit doen we met elkaar. Want alleen kunnen we veel, maar samen kunnen we alles.

Wij zijn er voor elkaar, dat geeft ons en anderen energie. Wij zijn mensen voor mensen.

Samen voor elkaar.

Wij zijn Prisma.

Onze missie

Wij geven aandacht aan wat jij nodig hebt en hoe wij er voor jou kunnen zijn.

We staan in contact met de samenleving en met elkaar. Zo willen wij voor jou van waarde zijn en onszelf daarin steeds blijven verbeteren.

Ons strategisch meerjarenbeleid (2020-2023)

Onze P!T strategie is doorontwikkeld naar een strategie met 3 pijlers die ons richting geven in het leveren van goede zorg bij een steeds veranderende en complexere zorgvraag in een passende omgeving door medewerkers die het beste uit zichzelf kunnen halen.

Klantreis

Wij bieden passende en veilige ondersteuning voor alle cliënten. Met Samen Organiseren staat de eigen regie en de vraag van de cliënt centraal. Wij creëren mogelijkheden zodat cliënten kunnen leren, kunnen werken en dagbesteding kunnen hebben. Wij stimuleren hiermee de ontwikkeling van cliënten en helpen hen bij een zinvolle dagindeling. Op deze manier zorgen wij samen voor een optimale klantreis.

Medewerkerreis

Wij stimuleren de persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Samen werken wij aan duurzame inzetbaarheid. Wij zijn een lerende organisatie en geven medewerkers de ruimte om de regie te pakken op hun eigen inzetbaarheid. Dit faciliteren wij door cursussen aan te bieden, kennis te delen, samen te reflecteren en te leren. Ofwel, Samen Organiseren.

Vitale organisatie

Om ons aanbod op de vraag af te kunnen stemmen, onderzoeken wij continu de behoeften in de samenleving. Wij weten waar vraag naar is en spelen daarop in. Daarin bewegen wij mee met ons aanbod: wij ontwikkelen nieuwe zorgconcepten en doen aanpassingen in ons aanbod buiten het geijkte zorgpad wanneer dat nodig is. Dit doen wij samen met gemeenten, zorgkantoren, verzekeraars en collega-organisaties. Hiermee willen wij financieel duurzaam zijn op de korte en lange termijn.

Prisma in 2021

In ons jaaroverzicht laten we zien wie we zijn en waar we in 2021 voor stonden. Dit overzicht is vanaf 1 juni 2022 te vinden op www.prismanet.nl.

Zorgcontractering Wlz

Na de uitspraak van de voorzieningenrechter in oktober 2020 hebben de zorgkantoren besloten om af te zien van het voorgenomen basistariefpercentage van 94% en de opslag van 2% voor de vier kernelementen. 2021 wordt beschouwd als overgangsjaar ZN gaat in overleg met de branches en cliëntvertegenwoordigers om tot een passend inkoopkader te komen voor de jaren 2022 en 2023

Het is dan ook een verrassing als de zorgkantoren hun inkoopkader langdurige zorg 2021-2023 publiceren, met een landelijk richttarief van 95,8%. Aan de oproep van VGN om stabiliteit te creëren in 2022 is geen gehoor gegeven. Ook is de onderbouwing van dit tarief

ondoorzichtig en is er twijfel of het een reëel tarief is.
De NHC/NIC is voor 2022 vastgesteld op 100%.

Elk zorgkantoor bepaalt hoe ze de ruimte gebruiken om regionale knelpunten op te lossen en zorgaanbieders te stimuleren met differentiatie en maatwerkafspraken. Voor Prisma betekent dit concreet dat CZ het tarief voor 2022 handhaaft op 96%. VGZ volgt het landelijk kader en geeft de mogelijkheid om in totaal 0,4% opslag te verdienen op basis van plannen op de thema's 'voldoende beschikbare goede zorg', 'zorg dichtbij huis' en goed werkgeverschap. Zij willen toewerken naar meer differentiatie en de mogelijkheid om koplopers een hoger tarief te geven.

Voor de contractering 2022 hebben we onze speerpunten verwerkt in een aantal canvassen en toegevoegd bij de offertes:

- ZEVMB logeren / DTV
- Gemengd wonen
- 'Houvast concept' verder implementeren
- Reflecteren en leren m.b.v. het ZorgEthisch kwaliteitsModel (ZEM)

Deze onderwerpen sluiten aan bij de thema's van het (regionaal) inkoopkader van beide zorgkantoren; toegankelijke en betaalbare zorg, zorg dichtbij huis, gericht op complexe en bijzondere doelgroepen. Vanuit 'goed werkgeverschap' geven we een vervolg aan het voeren van reflectie en dialoog over de vraag wat kwalitatief goede zorg is. Het model ZEM geeft een stem aan het primaire proces en in het bijzonder de stem van de cliënt daarbinnen.

Naast deze concrete projecten die in 2022 gerealiseerd gaan worden, zijn de volgende onderwerpen (nogmaals) belicht in de offerte:

Good Practice (GP) - Zinnige Zorg 'Geclusterd wonen met mpt en intensieve zorgvraag'

Deze GP is door corona wat naar de achtergrond verschoven, we hebben nog wel als ambassadeur opgetreden naar collega zorgaanbieders en recent zijn we wederom benaderd om ons verhaal te delen. Dit blijven we doen en binnen Prisma blijft dit een speerpunt voor onze cliënten.

Dagbesteding 2.0 Ruimte voor beweging

Met de 'andersom benadering' zijn alle betrokkenen en belanghebbenden gevraagd actief deel te nemen en hun ervaring en zienswijze van afgelopen jaren voor wat betreft dagbesteding te delen. Er zijn gesprekken geweest met cliënten, medewerkers en het netwerk om te leren van hun recente ervaringen en creatieve ideeën. Dit inzicht in behoeftes, ideeën en wensen worden verwerkt in een plan om, in samenwerking met andere partijen, meer maatwerk te bieden, het aanbod uit te breiden en meer divers te maken. De aanpassing van de beleidsregel dagbesteding sluit goed aan bij de ontwikkeling dagbesteding thuis.

Met onze deelname aan de Innovatie-impuls Gehandicaptensector werken we aan het organisatorisch stimuleren van de inzet van zorgtechnologie. Daarbij ligt de nadruk op het creëren van een faciliterende organisatie die duurzame inzet van zorgtechnologie op basis van de individuele cliëntvraag mogelijk maakt en stimuleert. En het leven en werken leuker en gemakkelijker maakt door passende inzet van technologie.

Samen met collega zorginstellingen werken we aan het oplossen van klantfricties in de regio:

- Doorstroom jeugd lvb+ (samenwerking De la Salle, Cello, Prisma VGZ)
- Doorbraakmethode toepassen voor 10 cliënten (samenwerking Prisma, Stevig)

Wij denken dat dit onderwerpen zijn die innovatief zijn en interessant zijn voor verdere bespreking ihkv Zinnige Zorg (VGZ) en innovatie.

Met het project 'zorgprocessen lean & mean' maken we een kwaliteitsslag door:

- De zorgprocessen te optimaliseren, wat inzicht geeft aan medewerkers en hen ondersteunt bij het methodisch werken (pdca-cyclus) t.b.v kwaliteit van zorg.
- Te zorgen dat het ECD die processen op adequate wijze ondersteunt, zodat de zorgprofessional wordt ondersteund in methodisch (procesmatig) werken in alle domeinen waarin Prisma actief is, overzicht heeft inzake cliënt en diens cliëntplan, eenvoudig het dagelijks werk kan vastleggen (voor zover noodzakelijk) incl. productieregistratie en gemakkelijk multidisciplinair (ook met externen) kan samenwerken rondom een cliënt.

Complexe zorg / meerzorg

De jaarlijkse meerzorgdialoog met zorgkantoren en CCE heeft plaatsgevonden op 11 januari 2021. In 2021 is het aandeel meerzorg in de productie toegenomen, dit klopt met het beeld van stijgende complexiteit en is bij alle zorgaanbieders aan de orde.

Voor 2021 hebben we met beide zorgkantoren een maatwerkafpraak kunnen maken ter compensatie van fouten in het landelijke meerzorgsjabloon.

Dialogoer kwaliteit

In het bestuursoverleg van 15 juli is uitgebreid gesproken over het kwaliteitsrapport. De impact van corona is groot, wat maakt dat de thema's medezeggenschap, PDCA cyclus, het kwaliteitsbeleid in de beleidscyclus, inbedden van de verbeterlijnen onderbelicht zijn. Er is een toelichting gegeven op het project medezeggenschap en de keuze voor 'Dit vind ik ervan' voor bestuursverslag 2020 om cliënttevredenheid te meten. Beide zorgkantoren nemen graag deel aan gesprekken om op deze thema's te verdiepen.

Contractering Zorgverzekeringswet (Zvw)

Eerstelijns verblijf (ELV) Palliatieve zorg: voortzetting contract met VGZ en CZ.

Geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen (GZSP): voor de prestaties AVG en Gedragkundigen contracten met VGZ, CZ en Zilveren Kruis.

Voor 2022 contract ELV en GZSP bij DSW en nog in aanvraag GZSP bij Menzis.

We monitoren zowel ELV als GZSP op productieplafond en zorgverzekering cliënten om de juiste acties uit te kunnen zetten; tijdig verzoek tot aanpassing plafond en contractering juiste zorgverzekeraars om cliënten te kunnen bedienen.

Financieel

Prisma realiseerde over 2021 een positief resultaat van € 1,9 miljoen (2020: 2,2 miljoen).

Indien het resultaat voor bijzondere incidentele posten wordt gecorrigeerd, is er sprake van een genormaliseerd resultaat van € 2,5 miljoen. Dit geeft een resultaatratio van 1,7% hetgeen in lijn ligt met het jaarlijks gewenste rendement in de begroting (1,5-2,0%).

Covid-19

In dit resultaat zijn de verschillende compensatiemaatregelen van in totaal € 5,0 miljoen verwerkt. Over deze compensatiemaatregelen is overeenstemming bereikt met de zorgkantoren.

Bij gemeenten hebben we geen compensatie aangevraagd.

In 2020 en in 2021 is het beeld van het genormaliseerde resultaat door Covid-19 vertroebeld. De hiermee samenhangende incidentele posten zijn bewust niet in de normalisatie verwerkt, omdat de impact niet eenduidig te bepalen is en als rode draad door alle cijfers loopt. Het gekozen uitgangspunt hierbij is dat het bedrag van € 5,0 miljoen aan compensatie-maatregelen in balans is met de gederfde omzet en met de meer- en minderkosten.

Aandachtspunt is de relatief forse toename van het aantal langdurig zieken wat in de toekomst wellicht nog tot aanvullende kosten zal leiden, via een hoger premiepercentage voor de ERD-verzekering.

Vermogenspositie

Het eigen vermogen bedraagt per 31-12-2021 € 35,9 miljoen, zijnde 48,1 % van het balanstotaal (per 31-12-2020 € 34,0 miljoen, 47,3% van het balanstotaal).

Onze vermogenspositie is in de afgelopen jaren verder gegroeid door de positieve financiële resultaten. De solvabiliteitsratio (48,1%) ligt boven het gemiddelde in de sector. De ratio voor het weerstandsvermogen (24,9%) ligt onder het gemiddelde van de sector, en moet vooral worden beschouwd in relatie tot de investeringsvoornemens, de krappe EBITDA-marge en de druk op de exploitatie als gevolg van de tariefdruk en de stijgende personele en materiële kosten.

Het garantievermogen (2021: 44,4%) kwam in de afgelopen jaren ruimschoots uit boven de gestelde norm van de bank (25%).

Liquiditeit

Door operationele activiteiten zijn veranderingen in het werkkapitaal zichtbaar. De kortlopende vorderingen zijn sterker opgelopen dan de kortlopende schulden. Hierdoor is de totale kasstroom afgenomen ten opzichte van 2020.

Het investeringsniveau is in 2020 en in 2021 laag, en zal naar verwachting in de komende jaren toenemen. Ook de financieringsactiviteiten waren in de afgelopen jaren beperkt van omvang.

De current ratio (vlottende activa/vlottende passiva) is in 2021 gestegen met 0,1 naar 1,2 ten opzichte van 2020 (1,1).

De EBITDA marge (4,9%) is afgenomen ten opzichte van voorgaand jaar (5,6%) als gevolg van de incidentele lasten in 2021 en de toerekening van de compensatie voor meerkosten aan de opbrengsten.

Als bijlage zijn de balans en resultatenrekening opgenomen met meer financiële details over 2021.

Risicomanagement

Onze interne risicobeheersings- en controlesystemen moeten helpen onze strategische, operationele en financiële doelstellingen te volgen en beheersen. Ook moeten deze systemen waarborgen dat we relevante wet- en regelgeving naleven (compliance). Tot slot moeten deze systemen ons ondersteunen met een redelijke mate van zekerheid risico's die de realisatie van onze doelstellingen kunnen bedreigen zichtbaar te maken te volgen en te beheersen.

Covid-19

De boekjaren 2020 en 2021 waren zeer bijzondere jaren door de uitbraak van Covid-19 en de directe en indirecte gevolgen daarvan voor de hele samenleving.

Voor zorginstellingen in het algemeen en Prisma in het bijzonder, was het van belang om in moeilijker omstandigheden zorg te blijven verlenen aan de kwetsbare doelgroep waarvoor de medewerkers veilig hun werk moeten kunnen doen. De crisismaatregelen die nodig waren, leidden tot omzetting enerzijds en meerkosten anderzijds. Gelukkig werd snel duidelijk dat de Rijksoverheid, de NZa en koepelorganisaties van zorgaanbieders, zorgkantoren en gemeenten overeenstemming bereikten over regelingen ter compensatie van de financiële nadelen. Door goed crisismanagement binnen Prisma is invulling gegeven aan het continueren van de zorgverlening, en het op orde houden van de bedrijfsvoering. Mede daardoor en door de adequate compensatieregelingen is de financiële impact van Covid-19 beheerst gebleven.

Strategische risico's

Strategische risico's en onzekerheden hangen samen met externe ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de langetermijndoelstelling. Bijvoorbeeld op het gebied van governance, technologische of maatschappelijke ontwikkelingen en duurzaamheidsaspecten.

Strategie en personeel

Onze grootste prioriteit is inzet op strategisch personeelsbeleid om de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en de impact daarvan op ons beter in beeld te krijgen en er verder op te anticiperen. Hierin houden we rekening met voornoemde zaken waarin we ons richten op de medewerker van de toekomst. Flexibiliteit, wendbaarheid en mobiliteit, maar ook investeren in duurzame inzetbaarheid en het zijn van een aantrekkelijke werkgever zijn hierin belangrijke maatregelen.

Strategie, aanbesteding en bedrijfsvoeringflexibiliteit

In het sociale domein zien we het onderscheid in doelgroepen vervagen en worden nieuwe oplossingen gevonden in het doelgroepoverstijgende- en wijkgericht werken. Ook constateren we doorlopende druk op de externe tarieven, mede doordat de Wmo en Jeugdwet bij veel gemeenten zwaar op de begroting drukken. Een gezonde bedrijfsvoering behouden vraagt daarom de nodige aandacht tezamen met het maken van keuzes in de uitvoering en ondersteuning.

Wij blijven deze ontwikkelingen nauwlettend volgen, proberen goed te doorgronden wat de trends in de financiering zijn en hoe we daarop kunnen anticiperen. Waar mogelijk dragen we bij aan de discussies over de toekomstige financiering van de dienstverlening aan onze cliënten.

Bij lopende aanbestedingen zien we dat gemeenten uitgaan van samenwerkingsverbanden van zorgaanbieders, om het aantal gecontracteerde partijen sterk te verminderen (soms slechts 1 contractant). Onderliggend hebben gemeenten meerdere strategische doelstellingen opgenomen, waarbij doelmatigheid (besparing) eveneens van belang is. Dit brengt ons nieuwe uitdagingen: om de zorg te kunnen blijven continueren is samenwerking noodzakelijk en zal het samenwerkingsverband de aanbesteding(en) gegund moeten worden. De risico's en onzekerheden hierbij zijn een nieuwe uitdaging voor de komende jaren.

We bezien in onze strategische koers hoe deze ontwikkelingen zich doorzetten en hoe we ons aanbod hierop kunnen laten aansluiten. Het behouden van flexibiliteit in onze bedrijfsvoering is daarom een randvoorwaarde om zo nodig mee te kunnen bewegen met de externe ontwikkelingen.

Strategie en vastgoed

Prisma heeft besloten het eerder opgestelde Strategisch vastgoedplan te realiseren, waarbij grote investeringen gedaan zullen worden en externe financiering nodig is. In 2021 is gestart met het opstellen van een integrale businesscase en de uitwerking van verschillende scenarioberekeningen. Een ingediend verzoek tot borging bij het waarborgfonds voor de Zorg is positief beoordeeld, waarmee een belangrijke stap is gezet in de financiering van het vastgoedplan. Vanaf 2021 is Prisma daardoor formeel aangesloten bij het Waarborgfonds.

De genoemde businesscase en scenarioberekeningen zouden meer inzicht moeten geven op de korte termijn risico's, maar ook zeker voor de lange termijn, zodat daar rekening mee gehouden kan worden. De huidige mondiale situatie, waaronder oorlog in Europa doet de inflatie extreem stijgen en maakt de levering van grondstoffen onzeker. Dit heeft grote invloed op de reeds ingezette realisatie van

het vastgoedplan en maakt de risico's groter en de beheersbaarheid kleiner. Het goed volgen van de ontwikkelingen is hierbij noodzakelijk en kan leiden tot bijstelling van de eerder genoemde strategische besluiten.

Operationele risico's

Risico's en onzekerheden die de effectiviteit en de efficiëntie van de operationele activiteiten beïnvloeden, hebben vooral betrekking op processen binnen de organisatie en zijn van invloed op de kortetermijndoelstellingen. De ontwikkeling die wordt gemaakt op het gebied van het elektronisch cliëntendossier (ECD) heeft veel potentie om tot betere kwaliteit van de ondersteuning te komen. Er zijn al veel mooie resultaten te zien, met impact op alle processen. Te meer omdat veel processen opnieuw worden bekeken en op doelmatigheid aangepast (dossier lean en mean maken) waar nodig.

De mate van compliance (het voldoen aan wet- en regelgeving) wordt ook in deze fase getoetst, zowel intern, maar ook bij materiële controles door onze financiers, beoordeeld en meegenomen bij de inrichting van systeem en processen.

We zien bij materiële controles van de financiers (zorgkantoren en gemeenten) een aanscherping ten aanzien van de controle op rechtmatigheid en feitelijke levering. Hierbij is het een uitdaging om de dossiers lean en mean te maken, met minder administratieve lastendruk en daarnaast aantoonbaar te kunnen verantwoorden.

Cyber Risicoanalyse

Ook op het terrein van informatieveiligheid pakken we risico's structureel op. Voor informatieveiligheid geldt dat onze aandacht uitgaat naar:

- Beschikbaarheid: Tijdig toegang hebben tot informatie en systemen.
- Integriteit: Het waarborgen van de correctheid en volledigheid van informatie en systemen.
- Vertrouwelijkheid: Het waarborgen dat informatie en systemen alleen toegankelijk zijn voor degenen die hiertoe geautoriseerd zijn.

Cyber is een onlosmakelijk onderdeel geworden van onze samenleving. Dagelijks werken wij met digitale oplossingen, zowel privé als zakelijk. Door het gebruik van het internet, bedrijfsnetwerken en -applicaties hebben alle organisaties, ongeacht hun omvang, te maken met aan cyber gerelateerde risico's, zoals cybercrime.

Bij cyber criminal data denken wij vaak aan medische gegevens, maar bij zorg cyber criminaliteit gaat het in de meeste gevallen helemaal niet om de medische gegevens van een patiënt of cliënt maar vooral om simpelweg het stukje info dat aan iedere patiënt/cliënt verbonden is en dat zijn: naam, adres, BSN, leeftijd, geslacht en medicijngebruik.

Juist deze combinatie van gegevens, die bijna altijd aan elkaar gekoppeld zijn in een ECD, zorgen dat deze info op de "black market" voor cybercriminaliteit vier maal meer wordt betaald dan voor creditcard gegevens. De gegevens worden gebruikt voor het plegen van fraude, zoals het openen van accounts bij gemeenten, banken, verzekeraars, UWV etc.

Als cyber risico's zich voordoen, kunnen deze een (significante) impact hebben op de financiële systemen, op de interne beheersing, en daarmee ook op de jaarrekeningcontrole.

Prisma is zich ervan bewust dat cyberrisico's voor iedere organisatie ernstige gevolgen kunnen hebben.

Risicoanalyse vormt vast onderdeel van het interne controlesysteem. Dit systeem onderkent relevante financiële, operationele en rapportage risico's, schat het belang en de waarschijnlijkheid daarvan adequaat in en spitst de interne beheersing daarop toe. Daarmee blijven wij alert op de risico's en heeft dit onderwerp de aandacht van het bestuur en management.

Financiële risico's

We hebben meerjarige doelstellingen bepaald, om te komen tot een optimale begroting. Dit is de begroting onder optimale omstandigheden. Hierbij zijn kaders aangegeven waarbinnen wij deze willen realiseren. Wij zijn een stichting met een maatschappelijke doelstelling waarbij er een evenwicht dient te bestaan tussen kwaliteit van zorg, zorg voor de medewerkers en een financieel gezonde organisatie.

Corona zal zeer zeker ook de komende jaren invloed hebben op de financiële doelstellingen. In 2020 en 2021 heeft Prisma gebruik kunnen maken van verschillende compensatieregelingen, die ertoe hebben geleid dat we beide boekjaren met een positief resultaat hebben kunnen afsluiten. Ook voor 2022 zijn wederom compensatieregelingen van kracht, echter de reikwijdte daarvan is in de beleidsregels opnieuw aangescherpt ten opzichte van 2021. De compensatieregeling voor doorlopende kosten (omzetderving) is hierbij vervallen, terwijl de productie nog niet op het niveau van 2019 is teruggebracht. Voor 2022 zijn er taakstellingen gedefinieerd om de begroting te kunnen realiseren, zonder deze compensatie. Daarnaast zal het landelijke herstelplan naar verwachting eveneens van invloed zijn op de financiële kaders. Dit maakt dat Corona ook de komende jaren een financieel risico zal zijn, waarvan de impact nog niet duidelijk is.

Wet- en Regelgeving

De toenemende hoeveelheid wet- en regelgeving in de zorg heeft impact op de inzet van ondersteunende diensten en systemen. Eisen op het gebied van informatieveiligheid, toenemende verantwoordingseisen vanuit diverse externe partijen en het toenemend

maatschappelijke toezicht hebben een enorme impact op de administratieve werkdruk op zorgorganisaties. We hebben een compliance programma, waarbij naast de veranderende regelgeving ook de reeds bestaande regelgeving getoetst wordt. Naast de technische insteek sturen we vooral op integriteit. Ook het opstellen van een frauderisicoanalyse maakt onderdeel hiervan uit. We bouwen verder aan een integere organisatie waar verantwoord omgaan met mensen en middelen centraal staat. We maken hierbij gebruik van hard- en soft controls maar ook van gesprekken rondom morele dilemma's en gerichte en duidelijke informatie over werkwijzen, zowel bij bestaande alsmede bij de introductie van nieuwe medewerkers.

Kwaliteit en veiligheid

Sinds de invoering van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg hanteren we dit. De bouwstenen zijn leidend voor onze rapportage. Het uitgebreide kwaliteitsrapport over 2021 is te vinden op onze site www.prismanet.nl Hieronder een korte weergave.

Zoektocht naar nieuwe methodiek om ervaringen op te halen

Tot voor kort werkte Prisma samen met het onderzoeksbureau Customeyes. Samen met onder andere de centrale cliëntenraad (CCR) en het cliëntenplatform (CP) bleek dat de Customeyes-onderzoeksmethode voor ons onvoldoende leereffect met zich meebracht. De zoektocht naar een nieuwe meetmethodiek werd gestart.

DVIE

Op basis van een doelgroepanalyse maakten we een inventarisatie van de bestaande meetmethodieken die toegestaan zijn binnen het landelijk kwaliteitskader. Samen met de CCR en het CP is uiteindelijk gekozen voor de methodiek 'Dit Vind Ik Ervan' (DVIE). DVIE gaat uit van de onderzoekende dialoog en bestaat uit verschillende varianten. Het is daardoor mogelijk om ook ervaringen op te halen van cliënten die zich niet goed kunnen uitdrukken.

In het voorjaar van 2022 starten we met een pilot op vijf locaties. Vijf locaties verspreid over de organisatie en divers in het type zorg. Later in het jaar gaan stapsgewijs ook de andere teams deze methode gebruiken. Omdat roosters vanwege het hoge ziekteverzuim onder druk stonden is het niet gelukt om in 2021 al te starten met de pilot.

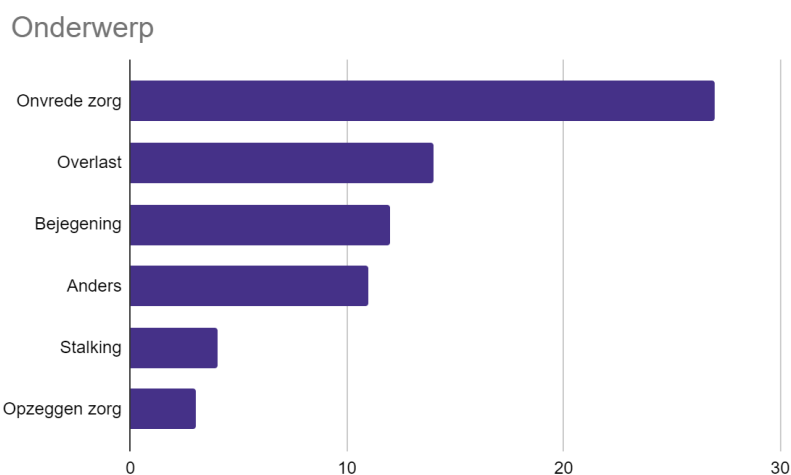
Visitatie

Op 30 november hebben tijdens een (digitale) visitatie een aantal externe deskundigen Prisma feedback gegeven op het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsrapport. Het thema van de bijeenkomst was Samen Organiseren, leren en reflecteren. We zijn de ochtend gestart met drie praktijkverhalen waarna de aanwezigen vragen konden stellen. Daarna is een aantal thema's verder uitgewerkt zoals de vraag wat er voor teams nodig is om te reflecteren en wat aandachtspunten zijn bij het cliëntgericht werken. De groep externe professionals was divers samengesteld (collega-zorgaanbieders, een gemeente, de zorgkantoren en Fontys) zodat we vanuit veel verschillende perspectieven feedback en tips kregen. Ook het starten vanuit de zorginhoud bleek een goed uitgangspunt. Ondanks dat het niet mogelijk was om locaties te bezoeken hebben we op deze digitale manier de zorginhoud centraal kunnen zetten. Deze werkwijze gaan we in 2022 verder inzetten bij het kwaliteitsberaad en bij toekomstige visitaties.

Klachten

Klachten zien wij als waardevolle signalen. We leren er veel van en we gebruiken ze om de kwaliteit van zorg te beoordelen en te verbeteren.

In 2021 zijn er 71 klachten ingediend. In 2020 waren dat er 51. Met name klachten op het gebied van 'bejegening' en 'overlast' zijn gestegen ten opzichte van 2020. Klachten over 'onvrede over de zorg' zijn juist gedaald. Deze klachten gaan over de inhoud van de zorg, woonomstandigheden, werk en dagbesteding. De 11 klachten onder de categorie 'anders' zijn heel divers van aard. Samen met het MIC-team gaan we daarom in 2022 onderzoeken of er een verband is tussen de klachten over overlast en de MIC-meldingen.



Vrijheid en vrijheidsbevordering

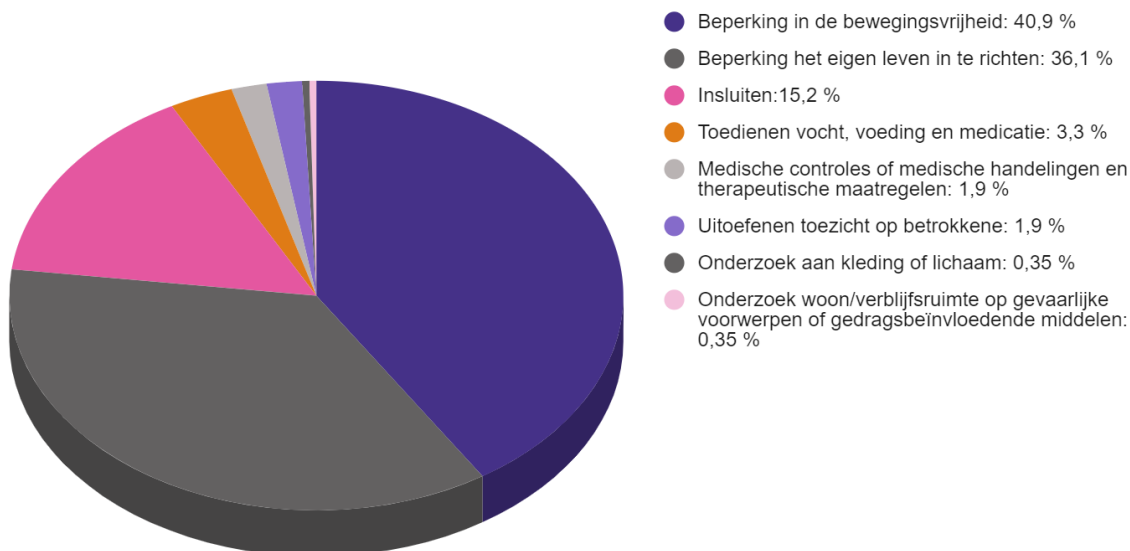
Iedereen heeft recht op zoveel mogelijk vrijheid. Vrijheid is daarmee een belangrijk thema binnen onze organisatie. Daar zijn we trots op. De wet Zorg en Dwang (Wzd) gebruiken we om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Deze wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking bij onvrijwillige zorg of opname.

Om aan deze wetgeving te voldoen hebben we onder andere zaken in het ECD aangepast. Ook voerden we aanpassingen door in het beleidsstuk 'Beschermen van vrijheid'. Daarnaast is het team vrijheidsbevordering uitgebreid. Er zijn nu drie vrijheidsbevorderaars die samen de Wzd-functionarissen ondersteunen. Ook zochten we de samenwerking op met andere organisaties in de regio. Op die manier kunnen we gebruik maken van elkaars deskundigheid. Volgens de Wzd moet we bij bepaalde vormen van onvrijwillige zorg namelijk een externe deskundige om advies vragen. In 2022 gaan we dit proces van externe deskundigheid verder uitwerken volgens de regels van de Wzd.

Meer bewustwording door Covid-19

Covid-19 en onvrijwillige zorg hebben veel met elkaar te maken. In 2021 heeft 272 keer onvrijwillige zorg met verzet plaatsgevonden. Daarnaast is er sprake geweest van 372 noodmaatregelen. Dit is een toename ten opzichte van 2021. Toen werden er 295 noodmaatregelen toegepast. Deze toename, met een piek in maart, is te verklaren door de vaccinaties. Toch hadden niet alleen vaccinaties invloed op het aantal toepassingen van onvrijwillige zorg en noodmaatregelen. Ook het afnemen van testen en quarantaines speelden een rol. Uiteraard werd met elkaar nagedacht over manieren waarop cliënten zoveel mogelijk vrijheid bleven ervaren en er toch aan maatregelen kon worden voldaan. Dit leidde ertoe dat we alleen in uiterste situaties en als het niet anders kon, onvrijwillige zorg hebben ingezet.

Onvrijwillige zorg met verzet (totaal: 272)



Veiligheid en incidenten

Van het melden en onderzoeken van incidenten kunnen we veel leren. Een incident is in deze context een onverwachte gebeurtenis die invloed heeft op de kwaliteit van de zorg en zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

Aantal en soort meldingen

In 2021 werden er 18.920 incidenten gemeld. Dat zijn er ruim 300 minder dan in 2020. De afname zien we vooral bij incidenten in de categorie 'agressie'. We denken dat dit komt doordat het MIC-team sinds 2021 dubbele meldingen (dus per betrokkene een aparte melding) samenvoegt tot een melding met meerdere betrokkenen. (MIC staat voor Melding Incidenten Cliënten.) Deze aanname gaan we het komende jaar verder onderzoeken. Het MIC-platform analyseert de meldingen periodiek. Dit platform bestaat naast de leden van het MIC-team, ook uit deskundigen op het gebied van wet- en regelgeving, afgevaardigden van de gedragskundigen en de artsen.

Kijkend naar de analyse over 2021 valt een aantal zaken op.

- Er is een toename van het aantal incidenten gerelateerd aan Covid-19.
- Het aantal incidentmeldingen neemt bij de LVB+groep - een steeds grotere groep binnen Prisma - substantieel meer toe dan bij de totale populatie. Suïcide, seksueel overschrijdend gedrag en alcohol en drugs kennen hierin een groot aandeel.
- Daarnaast is het afgelopen jaar extra aandacht uitgegaan naar het thema discriminatie. Statistisch gezien is het aannemelijk dat discriminatie meer voorkomt in deze grote populatie dan dat nu het geval is. Belangrijke vraag is nu: komt het echt minimaal voor of wordt het niet zo benoemd?

Deze analyse is besproken met de managers zorg en expertise met als doel dat zij deze punten meenemen in nieuwe beleidsinitiatieven.

Onderzoek en (externe) meldingen

Sinds een aantal jaren kan een medewerker in het ECD een incidentmelding maken. De teamleider beoordeelt elke melding en zet, indien nodig, actie uit om te komen tot verbetering of aanpassing van de werkwijze. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de meldingen onderwerp van gesprek zijn binnen de teams en dat verbeterpunten omgezet worden in acties.

Ook de leden van het MIC-team beoordelen dagelijks de incidentmeldingen. Zij kijken of de melding helder is en of de acties die zijn ingezet passen bij de interne afspraken en de externe normen. Ook beoordelen zij of de melding aanleiding geeft tot een verder (intern) onderzoek of een melding bij een externe toezichthouder. Daarbij zoeken ze regelmatig contact met de teamleider of melder. Ook adviseren zij de Raad van Bestuur over eventuele vervolgstappen.

Van de 18.920 meldingen in 2021 resulteerden dertien meldingen in een intern onderzoek via de PRISMA/SIRE-methodiek. Daarvan werden vijf situaties gemeld bij de externe toezichthouder. Eén bij de Inspectie SZW en vier bij de IGJ.

In 2020 werd 70% van de interne onderzoeken extern gemeld. In 2021 was dat maar 38%. Dit verschil is te verklaren door de beleidskeuze die in 2021 is gemaakt. Bij twijfel of een incident een calamiteit betreft, start Prisma nu eerst met een intern onderzoek. Voorheen startte het onderzoek soms pas na de melding en concludeerden we later dat het geen meldingsplichtige calamiteit was. De nieuwe werkwijze is conform de IGJ-richtlijn.

Incidenten zijn binnen verschillende lagen van de organisatie onderwerp van gesprek. We reflecteren en bespreken met elkaar wat er anders en beter kan, hoe we een soortgelijk incident in de toekomst voorkomen en wat we er samen van leren.

Het leren van incidenten loopt daarmee goed. En nu gaan we een stap verder. Dat doen we onder andere door te onderzoeken hoe het maken van incidentmeldingen geïmplementeerd is in bijvoorbeeld scholingen, inwerkplannen en teams. Vanuit die basis brengen we het melden van incidenten nog meer onder de aandacht. Want ondanks de lage meldingsdrempel, merken we dat we nog lang niet alle incidenten melden. Ook gaan leden van het MIC-team in gesprek met medewerkers over het nut en de noodzaak van melden.

| Aard van de incidentmeldingen | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|
| Agressie | 6957 | 7522 | 6996 | 6653 |
| Voorval m.b.t. de medicatie | 3027 | 3291 | 3028 | 3162 |
| Beschadigen of agressie materialen | 1765 | 1903 | 1682 | 1676 |
| Beschadigen van zichzelf | 1055 | 1537 | 1668 | 1651 |
| Seksueel grensoverschrijdend gedrag | 733 | 536 | 567 | 587 |
| Voorval m.b.t. de ondersteuning | 584 | 559 | 865 | 819 |
| Vallen | 578 | 599 | 672 | 710 |
| Suicide | 437 | 454 | 469 | 520 |
| Voorval m.b.t. materialen | 478 | 475 | 391 | 434 |
| Uit het zicht/Vermissing | 235 | 332 | 295 | 273 |
| Drugs en alcohol | 188 | 252 | 319 | 357 |
| Overig | 977 | 1042 | 526 | 336 |
| Voorval m.b.t. medische handeling | 148 | 139 | 129 | 187 |
| Geluidsoverlast | 136 | 197 | 345 | 324 |
| Verkeer en vervoer | 121 | 89 | 108 | 73 |
| Turflijsten ¹ incidenten | 109 | 108 | 84 | 84 |
| (Mogelijk) strafbaar feit | 100 | 105 | 93 | 69 |
| Onwel worden persoon | 93 | 102 | 89 | 87 |
| Misbruik internet en (social) media | 59 | 33 | 28 | 36 |
| Constatering onverklaarbaar letsel | 25 | 38 | 47 | 32 |
| Vervuiling | 49 | 37 | 56 | 88 |
| Huiselijk geweld | 47 | 107 | 89 | 101 |
| Verslikking | 42 | 54 | 151 | 116 |
| Verbranding | 40 | 53 | 47 | 44 |
| Medewerker(s) | 36 | 44 | 34 | 26 |
| Voorval m.b.t. vertrouwelijke informatie | 34 | 36 | 44 | 31 |
| Onheuse bejegening | 33 | 328 | 370 | 366 |
| Voorval m.b.t. dieren | 22 | 17 | 12 | 13 |

¹ Een turflijst is een lijst waarop meldingen die veelvuldig voorkomen op een dag door medewerkers geturfd worden

| | | | | |
|----------------------------------|----|----|----|----|
| Vergiftiging | 19 | 28 | 25 | 22 |
| Verstikking | 13 | 11 | 10 | 14 |
| Kindermishandeling | 6 | 19 | 18 | 25 |
| Vandalisme | 4 | 1 | 2 | 3 |
| Verdrinking of bijna verdrinking | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ouderenmishandeling | x | x | 4 | 1 |
| Totaal X = toen geen meldtype | | | | |

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 18.151 | 20.054 | 19.263 | 18.920 |
|--------|--------|--------|--------|

Personeelsbeleid

HR-visie

Wij hebben oprechte aandacht en interesse in de medewerker zodat hij of zij het beste uit zichzelf kan halen. Dat is waar wij in willen blijven faciliteren. Alleen als je goed in je vel zit, je gewaardeerd voelt en je werk op een professionele manier uit kunt oefenen, kun je kwalitatief goede zorg en ondersteuning blijven bieden

Kengetallen Ultimo 2021

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Medewerkers | 1.591 fte, 2221 personen |
| Vrijwilligers | 715 personen |
| Waarvan medewerker & vrijwilliger | 57 personen |
| Leerlingen | 54 fte, 72 personen |
| Stagiaires | 97 personen |

In 2021 hebben wij 2221 medewerkers in loondienst. Er was een uitstroom van 11%. Vergeleken met 2020 zijn we gegroeid met 55 medewerkers. We zijn blij met deze toenames en met onze recruiters die hiermee laten zien dat het optimaliseren van ons werving- en selectiesysteem heeft geholpen de juiste medewerkers binnen te halen. Daarnaast onderzoek we alternatieven op de arbeidsmarkt, om potentiële zorgmedewerkers aan te nemen en op te leiden

Gezondheidsbeleid, verzuim en re-integratie

Kengetallen

Verzuim per kwartaal

| | |
|-------------------------|---------|
| 1 ^e kwartaal | 7,86 % |
| 2 ^e kwartaal | 7,13 % |
| 3 ^e kwartaal | 7,36 % |
| 4 ^e kwartaal | 10,03 % |

Bron: Vernet Viewer

Voortschrijdend verzuim

| | |
|-------------------------|--------|
| 1 ^e kwartaal | 7,58 % |
| 2 ^e kwartaal | 7,53 % |
| 3 ^e kwartaal | 7,71 % |
| 4 ^e kwartaal | 8,17 % |

Bron: Vernet Viewer

Toelichting verzuimcijfers

Het voorkomen en verlagen van verzuim is een gezamenlijke opdracht voor iedereen binnen Prisma. Voor het management in het uitzetten en uitdragen van duidelijke kaders en koers, voor HR om hierbij te adviseren en om leidinggevenden in hun rol te ondersteunen en samen op te trekken, voor leidinggevenden in het bieden van richting, ruimte en ruggensteun aan medewerkers zowel preventief als in de rol van casemanager tijdens verzuim, voor medewerkers om hun verantwoordelijkheid te nemen zowel preventief als tijdens verzuim.

Sinds 2016 is er een trend ontstaan van een stijgend verzuim; dit geldt zowel op organisatieniveau van Prisma als ook in de branche. Het voortschrijdend verzuimpercentage stijgt bij Prisma in 2021 iets minder dan bij de branche maar is nog steeds zorgwekkend. Ter vergelijking: het voortschrijdend verzuimpercentage in vergelijking met de branche lag bij Prisma in 2021 0,59% hoger. In 2020 was dit 0,68% hoger en in 2019 nog 1,51% hoger.

Corona heeft in 2021 ook bij Prisma effect gehad op het verzuimpercentage. Van het totale nieuwe verzuim in het vierde kwartaal, langer dan zes weken, werd 13% veroorzaakt door restklachten na corona. Deze medewerkers drukten fors op de verzuimcijfers en de werklast voor de rest van de collega's (bron: bedrijfsarts).

Visie op verzuim en samenwerking met Falke&Verbaan

Omdat Prisma een gezonde, veilige en inspirerende werkomgeving wil bieden is onder andere de visie op verzuim in het MT opnieuw vastgesteld. De uitkomsten van het onderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting dat in het tweede kwartaal van 2021 is uitgevoerd zijn hierin meegenomen. Het uitgangspunt daarbij is dat gedrag invloed heeft op verzuim en dus beïnvloedbaar is. Leidinggevenden zijn intussen getraind om conform deze visie te denken en handelen en trekken samen met HR op om met hun medewerkers in de teams in dialoog te gaan over deze visie en samen afspraken te maken over verwachtingen naar elkaar. We verwachten van medewerkers dat zij hun verantwoordelijkheid nemen om zelf in actie te komen en tijdig in gesprek gaan wanneer het even niet goed gaat. Daarnaast faciliteert de afdeling HR en kunnen medewerkers terecht bij hun leidinggevende, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, vertrouwenspersonen en kunnen ze op onze duurzame inzetbaarheid pagina 'Jij Centraal' informatie vinden en zich aanmelden voor o.a. loopbaangesprekken, vitaliteitsgesprekken en een training krachtig zelfleiderschap.

Bedrijfsmaatschappelijk werk

Sinds juli 2021 biedt Prisma haar medewerkers de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een bedrijfsmaatschappelijk werker. Tot juli 2022 loopt deze pilot. Afhankelijk het gebruik wordt besloten of deze interventie blijvend aangeboden wordt.

Duurzame inzetbaarheid

Op het gebied van duurzame inzetbaarheid is de ingezette lijn van 2020 in 2021 voortgezet:

Positionering Prisma Hulplijn

De bestaande Prisma Hulplijn is in 2021 blijvend onder de aandacht gebracht als veilige plek waar je terecht kunt met vragen of het delen van je zorgen. Een luisterend oor waar je terecht kunt als medewerker, cliënt of netwerk van cliënt.

In nauwe samenwerking met onze partner psychologenpraktijk, hebben we ervoor gezorgd dat medewerkers snel terecht kunnen voor bijvoorbeeld een éénmalig consult over corona gerelateerde zorgen.

Inzet Infectie Preventie Team

Het Infectie Preventie Team (IPT) heeft zich ingezet ter ondersteuning van de Praktijkverpleegkundigen en alle locaties op het gebied van Covid-19. Het IPT is betrokken bij het afnemen van PCR testen op locatie bij vermoeden van een besmetting. Daarnaast ondersteunen zij locaties bij het treffen van maatregelen ten behoeve van infectiepreventie als er daadwerkelijk een besmetting is vastgesteld. Het IPT bereidt locaties ook preventief voor door informatie te verstrekken aan de hand van het opstellen van protocollen (werkwijzen), het organiseren van bijeenkomsten voor aandachtsfunctionarissen Integrale Veiligheid (AIV) en door als vraagbaak en klankbord te fungeren voor locaties.

In periodes waarin Covid-19 minder actief is geweest, heeft het IPT locatiebezoeken uitgevoerd om samen met de locatie te kijken hoe de algemene hygiëne en infectiepreventie verbeterd kan worden en waar ze hulp bij nodig hebben. Deze samenwerking heeft geleid tot een meer bewustzijn en kennis op veel locaties.

Zo is te allen tijde getracht het aantal besmettingen zo laag mogelijk te houden en cliënten en medewerkers zoveel mogelijk te beschermen en gezond te houden.

Wanneer er daadwerkelijk een uitbraak plaatsvindt, wordt het Infectie Preventie Team ingezet.

Zij helpen de medewerkers op locatie en geven instructie in het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en andere infectiepreventie maatregelen. Gedragswetenschappers, leden van het opvangteam, geestelijk ondersteuner, HR adviseurs: iedereen helpt mee en vormt een schil om de teamleider heen om het team zo inzetbaar mogelijk te houden.

Opvangteam

Ervaringen hebben ons geleerd dat onze medewerkers niet snel uit zichzelf om hulp vragen. Na een pilot met positieve resultaten is het collegiaal opvangteam doorgegaan met het bellen van medewerkers van locaties die vanwege (vermoeden van) corona besmettingen in quarantaine of isolatie hebben gezeten. Dit met het doel om zo laagdrempelig mogelijk medewerkers de kans te geven hun verhaal of eventuele nasleep gevoelens kwijt te kunnen. In totaal zijn 720 medewerkers van 58 locaties gebeld en is in overleg met de teamleider 4 keer team nazorg geboden.

Medewerkersonderzoek

Begin 2021 is als vervolg op de eerdere onderzoeken een compact medewerkersonderzoek gericht op corona uitgevoerd met samenwerkingspartner Effactory. Het thema was: 'hoe gaat het'.

De respons was 40,2% en was daarmee vergelijkbaar met de respons van 40,0% op het eerdere onderzoek in 2020. Een mooi resultaat gezien deze snelle, regelmatige manier van vragen aan medewerkers gericht op specifieke thema's.

De resultaten zijn onderverdeeld in verschillende groepen (ambulant, dagbesteding, wonen, expertise, ondersteuning, management incl. teamleiders) en kennen per groep ook andere nuances. De managers hebben de uitkomsten besproken met de teamleiders en zijn in gesprek gegaan met medewerkers, zodat acties op maat kunnen worden uitgevoerd.

Uit de drie onderzoeken die we in totaal hebben uitgevoerd blijkt dat de zorgen en aandachtspunten van de medewerkers parallel lopen aan de landelijke ontwikkelingen m.b.t. het virus.

Psychosociale ArbeidsBelasting onderzoek

Een onderzoek naar de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) factoren van medewerkers is in Q2 uitgezet in samenwerking met arbodienst BakxWagenaar. Onderzoek naar PSA hoort bij de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) en het preventief medisch onderzoek (PMO).

De deelname aan het onderzoek was 34%. Dat betekent dat de resultaten niet representatief zijn voor de hele organisatie. Ze vormen wel een indicatie basis voor verdere dialoog.

Resultaten afgezet tegen de benchmark Gezondheidszorg en welzijnszorg:

- Goede score op 'voldoen aan fysieke en mentale taakeisen van het werk' en 'ervaren van autonomie'.
- Vergelijkbare score op 'geen intern ongewenst gedrag ervaren'.
- Slechte score op 'geen extern ongewenst gedrag ervaren' en 'geen klachten van burn-out ervaren'.

Op basis van deze resultaten worden de verschillende thema's meegenomen in bestaande processen en projecten om te zorgen dat ze continu op de agenda blijven staan. Voorbeelden zijn de workshops contact, de training voor leidinggevendenden over inzetbaarheid en verzuim en de jaargesprekken.

Thuiswerk faciliteiten

We volgen de richtlijnen van het RIVM en daarom vragen wij medewerkers die thuis kunnen werken, niet naar kantoor te komen. Om thuiswerken mogelijk te maken, hebben wij aan medewerkers een chromebook, los toetsenbord, tweede beeldscherm, mobiele telefoon en een bureaustoel ter beschikking gesteld. Daarnaast is de e-learning 'Thuiswerkplekchecker' aangeboden aan alle thuiswerkende medewerkers, om kennis en inzicht te vergaren over het inrichten van een ergonomisch verantwoordelijke thuiswerkplek en het creëren van de juiste werkomstandigheden thuis. Verder zijn er nog extra aanvullende instructies over het instellen van een ergonomisch gezonde werkplek gedeeld, samen met richtlijnen en oefeningen die door fysiotherapeuten uitgelegd worden in video's. Voor het informele contact met collega's zijn online koffiemomenten georganiseerd en tijdens de tweede golf vanaf half december 2020 tot halverwege 2021 zijn wekelijks online beweessessies georganiseerd om met energie de dag te beginnen.

Opleiding en deskundigheidsbevordering

Bij het stimuleren van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers past een daadkrachtige visie op opleiden en ontwikkelen:

- “Van onbewust naar bewust leren”;
- 70-20-10; Leren vindt vooral in de werkomgeving plaats, door te doen, door van en met elkaar (70%); ondersteund door coaching en begeleiding op de werkvloer te leren (20%) en door scholingsactiviteiten (10%)
- Investeren in een actief en positief leerklimaat vanuit Richting, Ruimte en Ruggesteun.

Ondanks Covid-19 hebben we een aantal mooie mijlpalen bereikt in 2021:

- Een lerende organisatie vraagt om een goed ondersteunend Learning Management Systeem met een Leerplatform. De keuze is gemaakt voor SDB Academy. De implementatie is opgestart en loopt door in 2022.
- Werkplekleren maakt onderdeel uit van een lerende organisatie. Samen met enkele teamleiders is hiervoor een workshop voor teams ontwikkeld. Verder uitrol staat voor de komende jaren op de agenda.
- Intern ontwikkeltraject van niveau 3 naar persoonlijk begeleider niveau 4 is opgezet en door 10 kandidaten succesvol afgerond. De vraag naar dit traject is groot en er komen dus meer van deze trajecten.
- Inzet van kenniscoaches ; medewerkers die meer dan gemiddeld kennis of ervaring hebben met doelgroepen, begeleidingsstijl e.d. die andere teams ondersteunen op vraag.
- Intern zijn er nieuwe intervisiebegeleiders geworven en er zijn 6 nieuwe interne RWT trainers (respectvolle weerbaarheid) geworven en opgeleid.

Corona uitdagingen

Door het Corona maatregelen was het af en toe lastig scholingen doorgang te laten vinden. De noodzakelijke en de wettelijke verplichte scholingen zijn doorgedaan, als wat het soms in aangepaste vorm. Hierbij valt te denken aan de verpleegtechnische scholingen, BHV en Respectvolle weerbaarheids trainingen. Waar de fysiek herhalingstoetsen moesten vervallen zijn bekwaamheden tijdelijk verlengd op basis van e-learning. Daar waar men zich niet bekwaam voelde, was gericht persoonlijke ondersteuning beschikbaar. Bij andere dringende scholings- of ondersteuningsvragen is maatwerk geleverd.

Leerbedrijf

Het leerklimaat is een blijvend onderwerp van aandacht. Binnen de organisatie zien we grote verschillen en ligt er een verbeteropdracht. Met het SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven) is het leerklimaat blijvend onderwerp van gesprek. Werkbegeleiders zijn getraind en meer met elkaar in verbinding gebracht. Praktijkbegeleiders werken nauw samen met een aantal ambassadeur-teamleiders en de HR adviseurs. Deze teamleiders hebben een actieve rol in de realisatie van het leerbedrijf en vormen de verbindende schakel naar hun collega teamleiders.

Gestart is met doorlopende werving waarmee we verwachten de groeiambitie waar te maken en een bijdrage te kunnen leveren aan het arbeidsmarktvragestuk.

Met onderwijsinstellingen zijn enkele leergemeenschappen opgestart om ervaringen op te doen en naar verwachting vervolg krijgen de komende jaar/jaren.

Huisvesting

Algemeen

Het Strategisch Vastgoedplan 2018-2022, met als belangrijke onderdelen Route 26, het ontwikkelscenario voor Landpark Assisië en het Masterplan A27-gemeenten, is de basis voor ons huisvestingsbeleid. Voor alle panden hebben we de koers bepaald: van vervangen, tot uitbreiden tot afstoten. Optimalisatie van vloeroppervlak, kostenreductie en flexibilisering en verduurzaming zijn belangrijke elementen, maar voorop staat de verbetering van de huisvesting voor cliënten uit alle doelgroepen binnen Prisma.

We combineren de ambities op het vlak van vastgoed met een focus op een financieel gezonde vastgoedportefeuille. Dit is in 2021 onder andere tot uiting gekomen in de business cases voor twee grote projecten (Kindcentrum, Vlinderhof). De exploitatie van het vastgoed heeft in 2021 in belangrijke mate kunnen bijdragen aan het positieve resultaat van Prisma.

Ook in 2021 heeft de corona crisis aanzienlijke gevolgen gehad voor de voortgang van de huisvestingsplannen. Hoewel geen enkel project of activiteit is afgelast, is vertraging ontstaan met als extra complicatie de stijging van materiaalkosten en het oplopen van levertijden.

Lidmaatschap Waarborgfonds voor de Zorg, aantrekken financiering

Integrale business case vastgoed 2021-2028 goed ontvangen

In samenwerking met extern bureau Gzicht zijn we in 2020 begonnen met het bouwen van een integrale business case voor de vastgoedprojecten zoals deze tot en met 2028 zijn voorzien. Doel was niet alleen actualisatie en verbetering van het meerjarenmodel, maar ook de onderbouwing van de financieringsaanvraag, waarmee tevens het lidmaatschap van het WfZ definitief tot stand zou komen. In februari 2021 is de business case gepresenteerd en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Het toont een financieel gunstig meerjarenbeeld ondanks het incalculeren van risico's zoals korting op de vergoeding voor huisvesting in de toekomst en oplopende rente. De integrale business vormt de basis onder de positieve investeringsbeslissingen voor de nieuwbouw van het Kindcentrum en Vlinderhof.

Eerste tranche financiering volledig ondergebracht bij WfZ

Het gunstige beeld van de toekomstige vastgoedexploitatie is nog eens benadrukt door het aanbod van het WfZ om de gehele eerste tranche van de financiering ad 22 miljoen euro voor haar rekening te nemen. Hier blijkt een groot vertrouwen in Prisma uit. Voor Prisma betekent dit extra gunstige rentecondities.

Vastgoedprojecten

Landpark Assisië

Vlinderhof

Het voorlopig ontwerp is in maart 2021 vastgesteld en doorgerekend. Daaruit bleek dat het project financieel uitdagend is, hetgeen te verwachten viel, gezien de complexiteit op het gebied van zorg(exploitatie), brandveiligheid, toepassing Wet zorg en dwang en stijgende bouwkosten. In voorjaar en zomer is in samenwerking met Gzicht de business case opgesteld. De tegenvallende resultaten van een geactualiseerde calculatie noodzaakte ons echter om de business case in september aan te houden en een bezuinigingsronde te doen. In het najaar zijn besparingen doorgevoerd en nieuwe berekeningen gemaakt. Het ontwerp en functionaliteit van het gebouw zijn niet aangetast. Het gebouw blijft bijna energieneutraal (BENG).

De Raad van Toezicht heeft de aangepaste business case in december goedgekeurd. Dit betekent dat in 2022 het definitief ontwerp wordt afgerond en Prisma de vergunningsaanvraag kan doen. Gezien de ontwikkelingen op gebied van prijzen en lever(on)betrouwbaarheid van materialen, is het besluit om na het vergunningstraject te starten met de bouw voorlopig opgeschort. Gelet op de gunstige ervaring met het Kindcentrum, zal Prisma dit project eveneens in bouwteamverband ontwikkelen.

Drie solitaire woningen geplaatst

In 2021 zijn drie solitaire woningen geplaatst voor evenzovele bewoners. Het gaat om bewoners met zeer specifieke woonbehoeften. Een van de woningen is van TheBoxSystem. Prisma heeft deze woning samen met dit bedrijf ontwikkeld. De woning combineert comfort en overzichtelijkheid met veiligheid en molestbestendigheid. Er is veel zorgtechnologie toegepast. De woning is duurzaam en flexibel, dat wil zeggen: verplaatsbaar en relatief eenvoudig aan te passen aan de woonbehoefte van een volgende bewoner.

Aanleg waterretentiegebied verder vertraagd

In 2019 verleende Waterschap De Dommel een subsidie op de aanleg van een waterretentiegebied in het 'Wandelpark' aan de zuidwestkant van het Landpark. Dit in het kader van het Deltaplan Hoge Zandgronden. Het vasthouden van (grote hoeveelheden) regenwater heeft een gunstige invloed op de grondwaterstand.

Dankzij de subsidie konden we een eerste belangrijke stap in de scheiding van hemelwaterafvoer en riool zetten. Na de renovatie van het wandelpark heeft het een hoge belevingswaarde voor bewoners en bezoekers. Er zullen verder mogelijkheden zijn voor activiteiten op het gebied van kunst en cultuur, maar ook onderwijs (klimaatadaptie, waterbeheer, natuureducatie). Het project heeft in 2020 en 2021

vertraging opgelopen door de stikstofproblematiek. Dankzij een wetswijziging per 1 juli 2021 kon de provincie een verklaring van geen bezwaar afgeven, waarna de gemeente vergunning kon verlenen. Doordat vervolgens Waterschap De Dommel de subsidietermijn verlengde, kunnen we het project in 2022 realiseren.

Restauratie hoofdgebouw, kapel en boerderij

Dankzij subsidies van Rijksoverheid en provincie kunnen we drie van de zes monumentale gebouwen laten restaureren en verduurzamen. In 2021 zijn goede vorderingen geboekt in de planvorming. Definitieve keuzes voor de inrichting worden in de eerste helft van 2022 gemaakt. Het is nog steeds haalbaar dat de restauratiewerkzaamheden starten in 2022.

Butterfly Effect

De realisatie van de tien vrijwilligerswoningen door Butterfly Effect heeft in 2021 vertraging opgelopen door een lange vergunningsprocedure. In 2021 zijn de woningen niet geplaatst. De omgevingsvergunning is in december verleend. De verwachting is nu dat Butterfly Effect in het najaar van 2022 de woningen zal plaatsen. De belangstelling voor deze woningen is groot.

Van Gogh Nationaal Park (VGNP) i.o.

We zijn in 2021 partner geworden in het VGNP. De visie en ambities van dit Nationale Park nieuwe stijl stroken met die van Prisma en in het bijzonder Landpark Assisië.

Masterplan A27-gemeenten

Kindcentrum 'Campus Kiezel' in Raamsdonksveer

Begin 2021 is gestart -na het groene licht van de gemeente op het Beeldkwaliteitsplan en de goedkeuring van de business case door de Raad van Toezicht- met uitwerking van het plan. Door de moeilijke omstandigheden in de bouw is besloten te gaan werken in bouwteam.

Rond de grondverkoop (het grootste deel van de locatie aan de Theresiastraat heeft Prisma niet meer nodig) zijn in het voorjaar de laatste hobbels weggenomen. De koopovereenkomst van de grond aan de projectontwikkelaar is daarop getekend. De levering vindt gefaseerd plaats in 2022 en 2023.

Medio 2021 zijn de vergunningen voor sloop en bouw aangevraagd. De sloopvergunning is snel verleend, zodat in oktober de sloop van de oudbouw kon starten. De omgevingsvergunning voor de bouw liet wat langer op zich wachten en is op 5 november verleend. De steeds maar stijgende bouwkosten hebben de definitieve prijsvorming met de uitvoerende partijen bemoeilijkt. Echter: eind 2021 werd overeenstemming bereikt. Begin 2022 zijn de aannemingsovereenkomsten getekend.

Ruim een jaar later dan gepland is de bouw gestart op 7 februari 2022. In het voorjaar van 2023 zal het complex gereed zijn.

Tijdelijk onderkomen in Buurstede Oosterhout

De herontwikkeling van de locatie Theresiastraat Raamsdonksveer maakte het noodzakelijk alle bewoners onder te brengen in een tijdelijk onderkomen, dat voor een periode van 3 jaar is gehuurd en gelegen is aan de Buurstede in Oosterhout. De verhuizing vond in mei plaats. Nadat de bewoners zijn terugverhuisd, zal Prisma de voorziening aan de Buurstede gebruiken voor tijdelijke huisvesting van een nieuwe groep bewoners, waarvan de huisvesting zal worden gerenoveerd en nieuw gebouwd.

Lodewijk Napoleonlaan Oosterhout

Prisma heeft in 2020 definitief besloten deze locatie te herontwikkelen. Dit betreft dan de sloop van het huidige AC en nieuwbouw van 24 appartementen en gemeenschappelijke voorzieningen zoals dagbestedingsruimte voor de doelgroep ouderen.

Van het aanvankelijke plan om de locatie te verkopen aan een wooncorporatie, die vervolgens een nieuwbouw zou realiseren en zou verhuren aan Prisma is begin 2021 om financiële redenen afgezien. Besloten de vervangende nieuwbouw in eigendom uit te voeren in plaats van huur. Prisma is al eigenaar van de locatie en zelf ontwikkelen betekent aanmerkelijk lagere exploitatiekosten, ook in de eerste 10 jaar. Prisma zal de nieuwbouw als courant appartementencomplex ontwikkelen zodat het zijn marktwaarde kan behouden.

Eind 2021 was het Definitief Ontwerp (DO) nagenoeg gereed. Gezien de ontwikkelingen op gebied van prijzen en lever(on)betrouwbaarheid van materialen, is het besluit om na het vergunningstraject te starten met de bouw voorlopig opgeschort.

Investeringsen

Tot en met december is € 4,4 miljoen geïnvesteerd. De lager dan begrote investering komt met name door de coronacrisis.

Resultaat vastgoed/zorg

Door de omzetgroei en een daling van de afschrijvingen is het resultaat vastgoed gestegen van € 3,3 miljoen naar € 4,0 miljoen.

Kosten voor huur, onderhoud en energie

In 2021 zijn de kosten voor huur, onderhoud en energie nagenoeg op budget uitgekomen.

Medezeggenschap

Prisma wil de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking 'samen doen' op basis van gelijkwaardigheid. Daarom is medezeggenschap binnen Prisma vanzelfsprekend. Het is belangrijk dat cliënten, hun netwerk en medewerkers inbreng hebben en hun mening kunnen laten horen. Medezeggenschapsorganen zoals het cliëntenplatform, de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden zijn hierin erg belangrijk! In 2021 dachten de medezeggenschapsorganen mee over diverse projecten en activiteiten bij Prisma.



Centrale Cliëntenraad (CCR)

De gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Stichting Prisma worden op centraal niveau behartigd door de CCR en het Cliëntenplatform (CP). De CCR is, samen met het CP, medezeggenschapsorgaan in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018. Voor de medezeggenschap vanuit het cliëntperspectief heeft Prisma dus twee raden: het CP (perspectief van de cliënt) en de CCR (perspectief van netwerk/familie en cliënt).

De bevoegdheden van beide raden zijn dezelfde.

De voltallige CCR vergaderde in 2021 maandelijks (veelal digitaal).

Gedurende het jaar is er ook regelmatig overleg geweest met de Raad van Bestuur.

Eenmaal heeft een gesprek plaatsgevonden met de voltallige Raad van Toezicht.

Vergaderingen met het CP, de LCR-en en de OR hebben, i.v.m. Covid, geen doorgang kunnen vinden.

De CCR heeft zich in 2021 met o.a. de volgende zaken bezig gehouden:

- Opstellen medezeggenschapsregeling in het kader van de WMCZ 2018
- Instemmingsaanvraag Cliëntervaringsonderzoek
- Instemmingsaanvraag Beleid stopzetting zorg
- Adviesaanvraag jaarrekening 2020
- Adviesaanvraag Samenwerking Hart van Brabant
- Adviesaanvraag begroting 2022
- Evaluatie klachtenregeling
- Evaluatie berichtenfunctie in het ECD
- Kwaliteitsrapport 2020
- Klankbordgroep Corona
- Brainstormsessies in het kader van dagbesteding 2.0

Leden

In 2021 zijn Berry Debrauwer en Albert Pelser afgetreden als leden van de CCR (beiden na 8 jaar lidmaatschap).

De samenstelling van de Centrale Cliëntenraad is nu als volgt:

| Naam | Functie |
|-------------------|-----------------|
| Jos van Dongen | voorzitter |
| Ineke van der Loo | vice-voorzitter |
| Aart-Jan Gorter | lid |
| Marco van Kempen | lid |
| Albert de Vos | lid |
| Margot Hanssen | lid |
| Marion van Vucht | lid |

Cliëntenplatform (CP)

Het Cliëntenplatform bestaat uit zes leden en vergadert 13 keer per jaar. In dat overleg praat het Platform met de raad van bestuur, bespreekt advies- en instemmingsverzoeken van de organisatie en spreekt met gasten over diverse onderwerpen. In 2021 heeft het Cliëntenplatform grotendeels digitaal vergaderd middels beeldbellen. Tegen het einde van het jaar is één van haar leden, Peter Pexx, overleden.

Het VN verdrag rechten van de mens en Wmcz 2018

De speerpunten uit het VN verdrag zijn ook in 2021 de basis geweest voor de activiteiten van het cliëntenplatform:

- gelijkwaardigheid;
- toegankelijkheid.

Het Cliëntenplatform heeft deel uitgemaakt van de stuurgroep en werkgroep Wmcz 2018. In deze rol hebben zij gezamenlijk met de andere medezeggenschapsraden vorm gegeven aan de nieuwe medezeggenschapsregeling, welke ook in begrijpelijke taal is opgesteld. Op verschillende onderwerpen heeft het Platform ongevraagd geadviseerd over de toegankelijkheid. Een voorbeeld hiervan is het beleid op het beëindigen van zorg.

Medezeggenschap en inspraak

In 2021 heeft het Cliëntenplatform met verschillende vertegenwoordigers van Prisma gesproken over de volgende onderwerpen

- Project Wmcz 2018
- Dagbesteding 2.0
- Keurmerkinstituut
- Communicatie
- Green Deal
- Begroting
- Merkverhaal Prisma
- Klachtenregeling

De raad van bestuur weet het cliëntenplatform te vinden wanneer deze een adviserende rol speelt volgens de wet.

In 2021 is het traject gestart om een nieuw lid voor de raad van toezicht te werven. Deze is op voordracht van de medezeggenschapsraden. Dit is de eerste keer dat leden van het Cliëntenplatform hierbij betrokken zijn. Hoewel er nog geen geschikte kandidaat gevonden is, is het proces daartoe erg leerzaam.

In het uur van het bestuur tijdens de vergaderingen wordt het cliëntenplatform op de hoogte gehouden van de lopende zaken vanuit het mt, maar ook op het gebied van ontwikkelingen binnen de samenleving.

Advies- en instemmingsaanvragen

Over de volgende onderwerpen heeft het platform advies of instemming uitgebracht aan de raad van bestuur:

- Adviesaanvraag Jaarrekening 2020
- Instemmingsaanvraag Stopzetten van zorg
- Instemmingsaanvraag Cliënttevredenheidsonderzoek
- Instemmingsaanvraag Medezeggenschapsregeling
- Adviesaanvraag begroting 2022

Het cliëntenplatform heeft zich onthouden van advies betreffende de aanbesteding WMO Hart van Brabant.

De samenstelling van het Cliëntenplatform op 31 december 2021:

| Naam | Functie |
|--------------------|----------------------|
| Paul Berry | voorzitter |
| Orinda van Woensel | vice-voorzitter |
| Freek Felet | lid |
| Henny van Schendel | lid |
| Jeroen Jacobs | lid |
| Esmee Verstraten | lid |
| Judith Korving | Ambtelijk secretaris |



Ondernemingsraad (OR)

Samenstelling

In 2021 heeft de ondernemingsraad verkiezingen gehouden. In 2020 heeft de ondernemingsraad het reglement gewijzigd, zodat bij de verkiezingen in 2021 het ledenaantal van de ondernemingsraad naar 17 is gegaan.

Belangrijkste thema's 2021 en toekomstige thema's in 2022

In 2021 waren de gevolgen van de coronacrisis binnen en buiten de zorg overal te merken. Het ziekteverzuim en de personeelstekorten zijn gestegen, en zijn daarmee ook de belangrijkste thema's voor de ondernemingsraad. Voor 2022 zal het goed zorgen voor het personeel van Prisma het belangrijkste thema zijn voor de ondernemingsraad. Naast het personeel vraagt de samenstelling en werkwijze van het MT de bijzondere aandacht, de nieuwe visie en strategie in samenhang met het 'MT van de toekomst' zal grote impact hebben op de organisatie. De ondernemingsraad zal deze onderwerpen dan ook nauwgezet volgen.

Kengetallen 2021

Behandelde adviesaanvragen

- Adviesaanvraag overname de Zevenhoek
- Adviesaanvraag overname personeel de Kroost
- Adviesaanvraag samenwerking Hart van Brabant

Behandelde instemmingsaanvragen

- Instemmingsaanvraag scholingsplan
- Instemmingsaanvraag gedrag- en integriteitscode
- Instemmingsaanvraag werken op kantoorlocaties
- Instemmingsaanvraag FiscFree

Onderwerpen zonder advies of instemming maar met overleg met de ondernemingsraad:

- Ontwikkeltraject begeleider 3 naar 4
- Evaluatie klachtenregeling
- Medewerkersonderzoeken

De samenstelling van de Ondernemingsraad op 31 december 2021:

| Naam | Functie |
|----------------------|----------------------|
| Agnes van Alphen | voorzitter |
| Benny van Andel | vice-voorzitter |
| Henrike Schouten | secretaris |
| Boaz Den Hartog | Lid |
| Carola van Esch | Lid |
| Koen Mathijssen | Lid |
| Lambert Schellekens | Lid |
| Madeleine Wolf | Lid |
| Petra van Dijk | Lid |
| René van den Brand | Lid |
| Ria van den Boogaard | Lid |
| Wesley van Turnhout | Lid |
| Monique de Rond | Lid |
| Fernand Riemsdag | Lid |
| Gert-Jan van Viersen | Lid |
| Jos van Lieshout | Lid |
| Stijn van Hulsten | Lid |
| Maud van der Meer | ambtelijk secretaris |



PAR: Professionele Adviesraad Prisma

PAR

In 2019 is gestart met de oprichting van een professionele adviesraad binnen Prisma. In 2021 staat deze raad! Het doel van de raad is een bijdrage leveren aan een professionele werkomgeving, waarbij iedere zorgprofessional van Prisma zich gehoord en gezien voelt om de kwaliteit van zorg voor de cliënt te verbeteren.

De PAR insteek is dat alle professies die direct bij de zorg betrokken zijn, samenwerken aan een gezonde werkomgeving en kwaliteit van zorg.

Concreet adviseert de PAR de RvB over beroepsinhoud en beroepsontwikkeling en vraagt RvB advies vanuit de PAR.

In 2021 is het visiedocument van de PAR vastgesteld, net als het jaarplan en is er advies gegeven over het scholingsbeleid.

Kernboodschap PAR

Laat je stem horen

Goed afgestemde zorg geven: dit is ons dagelijks streven.

Om deze zorg te kunnen geven terwijl de zorgvraag en wet- en regelgeving steeds veranderen, moeten we blijven ontwikkelen en professionaliseren. We bekijken steeds opnieuw wat nodig is.

De PAR - de Professionele Advies Raad: een onafhankelijk adviesorgaan van het management van Prisma. Het doel: De kwaliteit van zorg voor de cliënt verbeteren en de medewerker hierin een stem geven.

De PAR:

- bestaat uit zorgprofessionals van Prisma
- vertegenwoordigt de zorgprofessionals
- kan betrokken worden bij besluitvorming die de directe zorg en ons beroep raakt
- legt verbinding tussen de zorgprocessen en het management
- deelt haar kennis en informatie met alle zorgprofessionals van Prisma
- is de eerste adviesraad binnen de VG

De samenstelling van de PAR op 31 december 2021:

| Naam | Functie |
|-----------------|--|
| Ilona Liebregts | voorzitter, teamleiderondersteuner Makker |
| Désirée Meijer | begeleider niveau 5, St. Jozefhof |
| Lotte Janse | praktijkverpleegkundige |
| Christel Nout | begeleider niveau 4, Fresiastraat |
| Imke Halbersma | begeleider niveau 5 JOVO |

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 2021

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2021 (na resultaatbestemming)

| | <u>31-dec-21</u> | <u>31-dec-20</u> |
|--|-------------------|-------------------|
| | € | € |
| ACTIVA | | |
| Vaste activa | | |
| Immateriële vaste activa | 509.172 | 717.319 |
| Materiële vaste activa | 39.101.969 | 40.675.135 |
| Financiële vaste activa | 220.415 | 225.105 |
| Totaal vaste activa | <u>39.831.556</u> | <u>41.617.559</u> |
| Vlottende activa | | |
| Voorraden | 1 | 1 |
| Vorderingen uit hoofde van financieringstekort | 3.851.678 | 3.164.232 |
| Debiteuren en overige vorderingen | 5.878.537 | 3.221.927 |
| Liquide middelen | 25.122.648 | 23.916.969 |
| Totaal vlottende activa | <u>34.852.864</u> | <u>30.303.129</u> |
| Totaal activa | <u>74.684.420</u> | <u>71.920.688</u> |
| | <u>31-dec-21</u> | <u>31-dec-20</u> |
| | € | € |
| PASSIVA | | |
| Groepsvermogen | | |
| Kapitaal | 45 | 45 |
| Bestemmingsfondsen | 29.282.258 | 27.603.895 |
| Algemene en overige reserves | 6.619.047 | 6.419.404 |
| Totaal groepsvermogen | <u>35.901.350</u> | <u>34.023.344</u> |
| Vorzieningen | 2.712.720 | 2.292.772 |
| Langlopende schulden (nog voor meer dan een jaar) | 7.286.121 | 8.046.677 |
| Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar) | | |
| Overige kortlopende schulden | 28.784.229 | 27.557.894 |
| Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar) | <u>28.784.229</u> | <u>27.557.894</u> |
| Totaal passiva | <u>74.684.420</u> | <u>71.920.688</u> |

GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING OVER 2021

| | <u>2021</u> | <u>2020</u> |
|--|--------------------|--------------------|
| | € | € |
| BEDRIJFSOPBRENGSTEN: | | |
| Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning | 141.999.622 | 133.928.487 |
| Subsidies | 628.900 | 626.626 |
| Overige bedrijfsopbrengsten | 1.771.154 | 1.581.366 |
| Som der bedrijfsopbrengsten | <u>144.399.676</u> | <u>136.136.479</u> |
| BEDRIJFSLASTEN: | | |
| Personeelskosten | 103.352.722 | 95.660.846 |
| Afschrijvingen op vaste activa | 4.598.564 | 4.658.036 |
| Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa | 120.442 | 370.000 |
| Overige bedrijfskosten | 34.013.394 | 32.788.624 |
| Som der bedrijfslasten | <u>142.085.122</u> | <u>133.477.506</u> |
| BEDRIJFSRESULTAAT | 2.314.554 | 2.658.973 |
| Financiële baten en lasten | -436.548 | -429.692 |
| RESULTAAT BOEKJAAR | <u>1.878.006</u> | <u>2.229.281</u> |
| RESULTAATBESTEMMING | | |
| <i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i> | | |
| | <u>2021</u> | <u>2020</u> |
| | € | € |
| Toevoeging/onttrekking: | | |
| Bestemmingsfonds aanvaardbare kosten | 1.678.363 | 1.962.138 |
| Algemene/overige reserves | 199.643 | 267.143 |
| | <u>1.878.006</u> | <u>2.229.281</u> |