



# Bestuursverslag 2022

# Inhoudsopgave Bestuursverslag

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Algemene uitgangspunten jaarverslaglegging</b>             | <b>4</b>  |
| Onderdelen jaarverslaglegging                                 | 4         |
| Regeling Verslaggeving Wmg                                    | 4         |
| Vaststelling en goedkeuring bestuursverslag                   | 4         |
| <b>Bestuursstructuur en Governance</b>                        | <b>4</b>  |
| Juridische structuur                                          | 4         |
| Besturing Prisma                                              | 4         |
| Organogram                                                    | 4         |
| Governancecode 2017 en 2022                                   | 5         |
| Raad van bestuur                                              | 5         |
| Raad van toezicht                                             | 5         |
| <b>Algemene informatie</b>                                    | <b>5</b>  |
| Onze visie                                                    | 5         |
| Onze missie                                                   | 5         |
| Ons strategisch meerjarenbeleid (2020-2023)                   | 6         |
| Klantreis                                                     | 6         |
| Medewerkerreis                                                | 6         |
| Vitale organisatie                                            | 6         |
| <b>Prisma in 2022</b>                                         | <b>6</b>  |
| Wlz                                                           | 6         |
| Meerzorg                                                      | 7         |
| Vooruitblik 2023                                              | 7         |
| Sociaal domein                                                | 7         |
| Strategisch verkoopplan 2023-2026                             | 8         |
| Financiële ontwikkelingen                                     | 8         |
| Beleid inzake risicobeheer van financiële instrumenten        | 8         |
| Risico's en risicobeheersing                                  | 8         |
| Cultuur en gedrag - soft controls                             | 12        |
| Toepassing en naleving gedragscodes                           | 12        |
| Automatisering                                                | 12        |
| Informatievoorziening in- en extern                           | 12        |
| Onderzoek en ontwikkeling                                     | 12        |
| <b>Toekomstverwachting</b>                                    | <b>13</b> |
| <b>Kwaliteit en veiligheid</b>                                | <b>13</b> |
| Dit vind ik ervan, nieuwe methodiek om ervaringen op te halen | 13        |
| Visitatie                                                     | 14        |
| Klachten                                                      | 14        |
| <b>Vrijheid en vrijheidsbevordering</b>                       | <b>15</b> |
| <b>Veiligheid en incidenten</b>                               | <b>16</b> |
| <b>Personeelsbeleid</b>                                       | <b>18</b> |
| HR-visie                                                      | 18        |
| Kengetallen Ultimo 2022                                       | 18        |
| Gezondheidsbeleid, verzuim en re-integratie                   | 18        |
| Medewerkersonderzoek                                          | 19        |
| Opleiding en deskundigheidsbevordering                        | 19        |
| Leerbedrijf                                                   | 19        |
| <b>Huisvesting</b>                                            | <b>20</b> |
| Algemeen                                                      | 20        |
| Zichtbaar Prisma, strategisch vastgoedplan 218 - 2022         | 20        |
| <b>Medezeggenschap</b>                                        | <b>22</b> |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Centrale Cliëntenraad (CCR)          | 22 |
| Cliëntenplatform (CP)                | 23 |
| Ondernemingsraad (OR)                | 24 |
| PAR: Professionele Adviesraad Prisma | 25 |

Naam verslagleggende rechtspersoon  
 Adres  
 Postcode  
 Plaats  
 Telefoonnummer  
 Identificatienummer Kamer van Koophandel  
 E-mailadres  
 Internet

Stichting Prisma  
 Taxandriaweg 12 – B2  
 5142 PA  
 Waalwijk  
 088 – 770 2200  
 41100695  
[info@prismanet.nl](mailto:info@prismanet.nl)  
[www.prismanet.nl](http://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 2022.

Prisma volgt de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMO) en 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 Wmo

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 2022 vastgesteld op 25 mei 2023.

De raad van toezicht heeft het bestuursverslag 2022 goedgekeurd in de vergadering van 26 mei 2023.

# Bestuursstructuur en Governance

## Juridische structuur

Onze rechtsvorm is een stichting, gevestigd in Waalwijk. Naast Prisma bestaat ook Landpark Assisië B.V.

## 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 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 2022 vormen de heer J. de Bruin (voorzitter) en mevrouw S.C. van Haften-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.

## Raad van toezicht

Als Stichting heeft Prisma een raad van toezicht (RvT). De RvT werkt conform de uitgangspunten van de Governancecode Zorg 2022.

Conform deze code ziet de RvT toe op de maatschappelijke doelstelling van Prisma. In het verslag van de interne toezichthouder staat beschreven hoe de RvT is samengesteld en hoe de toezichthoudende taak is uitgevoerd.

## 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 2022

In ons jaaroverzicht laten we zien wie we zijn en waar we in 2022 voor stonden (zie vanaf 1 juni 2023 [www.prismanet.nl](http://www.prismanet.nl)).

### Wlz

Het richttarief van 95,8% uit het landelijk inkoopkader langdurige zorg 2021-2023 geeft ruimte voor differentiatie en maatwerk aan de zorgkantoren. Voor 2022 handhaaft CZ het tarief op 96% en heeft een tarief van 100% ter stimulering van VPT, DTV en logeren. VGZ hanteert het richttarief met mogelijkheid tot opslag van maximaal 0,4%. Deze opslag hebben we binnengehaald door onze plannen voor logeren en DTV voor de doelgroep ZEVMB, Gemengd wonen, groei in Houvast Concept, ZEM en kwaliteit. De NHC/NIC is voor 2022 vastgesteld op 100%.

Op 7 februari begint de bouw van het kindcentrum. Logeren en DTV zijn meegenomen in de visie, het beleid en de bouw. Verwachtingen en wensen van ouders zijn daarbij goed in beeld gebracht, in diverse individuele gesprekken en in de 10 bijeenkomsten van de leergemeenschap OCD over 'wat is goede zorg' o.l.v de universiteit voor Humanistiek, waaraan ook een ambtenaar van de gemeente en een beleidsmedewerker van het zorgkantoor deelnamen. Zorgtechnologie is een belangrijk speerpunt in de inkoop van langdurige zorg. Prisma start in februari het inzetten van de HUME, een pilot in samenwerking met Vilans en Mentech. De Hume meet stress en stressopbouw en helpt bij het beter herkennen van stress bij cliënten.

Op 25 april wordt de samenwerkingsovereenkomst 'Gemengd Wonen Stappegoor' ondertekend door de gemeente Tilburg, RIBW Brabant, Tiwos, SMO Traverse en Prisma. Voor het project gemengd wonen in Stappegoor is gekozen voor een mix van mensen die uitstromen uit een zorginstelling (40%) en spoedzoekers (60%). De bouw is vertraagd met 1 jaar, concretisering in 2023.

CZ zorgkantoor heeft passende zorg voor cliënten met een verstandelijke beperking en verslavingsproblematiek als speerpunt. Knelpunten zijn in kaart gebracht door een aantal collega zorgaanbieders. Dit is uitgemond in een regioplan waarin zorgaanbieders gaan samenwerken om deze knelpunten aan te pakken. Prisma is sinds mei 2022 onderdeel van deze samenwerking. .

In juni 2022 is, na de periode van corona, een hernieuwde start gemaakt met het LVB+ beleid. Hoe zorgen we voor een juiste steunstructuur, welke producten, o.a. het 'Houvast Concept', hebben en willen we versterken, wordt door een werkgroep verder uitgewerkt.

In september wordt het hoogste punt van de bouw van 'Gemengd Wonen Rijpstraat' gevierd, een samenwerking van Prisma, SMO Breda, Sovak, WonenBredburg, Zintri Zorggroep.

ZEM<sup>1</sup> is onderdeel van het kwaliteitsbeleid; wat is goede zorg aan de hand van het perspectief van de cliënt, de medewerker, organisatie en maatschappij, wordt in morele beraden en reflecties gebruikt.

De ZN-publicatie 'aanvullend inkoopbeleid transitiemiddelen 2022 - 2023' van augustus 2022 gaf de mogelijkheid om nog voor 2022 in te dienen. Dit is gelukt voor het project 'LVB, GGZ en verslaving', het samenwerkingsproject in West-Brabant.

### Meerzorg

De stijging zet in 2022 door, dit klopt met het beeld van stijgende complexiteit en is een landelijke trend. Regionaal heeft Prisma met betrekking tot meerzorg, vergeleken met andere vergelijkbare zorgaanbieders, een lager aantal cliënten, maar het bedrag per cliënt ligt hoger dan gemiddeld vanwege de extreme zorgzwaarte. Voor 2022 hebben we met beide zorgkantoren een maatwerkafpraak kunnen maken ter compensatie van fouten in het landelijke meerzorgsjabloon.

### Vooruitblik 2023

Het landelijk inkoopkader is grotendeels ongewijzigd, het richttarief blijft 95,8%, NHC/NIC 100%, regionale samenwerking wordt steeds meer gestimuleerd. De 5 kanslijnen uit het Landelijk akkoord gehandicaptenzorg VGN- ZN 2022-2026 vormen de essentie voor de transitie in de gehandicaptensector en daarmee de basis voor de inhoud van het inkoopkader.

1. Elke cliënt krijgt een betekenisvolle daginvulling passend bij de wensen, talenten en vermogens.
2. Bewezen arbeidsbesparende technologieën worden door alle zorgorganisaties geïmplementeerd in de eigen zorgpraktijk.
3. Alle cliënten ontvangen een passend zorgniveau bij hun zorgvraag.
4. Elke cliënt die dat aankan, krijgt een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving [ambulantisering].
5. Bij elke cliënt wordt een [eigen] netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning.

Beide zorgkantoren hanteren het richttarief van 95,8% in de inkoop 2023. VGZ biedt de mogelijkheid tot een opslag op het tarief aan individuele aanbieders, CZ gebruikt de financiële ruimte in 2023 voor het samenwerken aan regionale opgaven. CZ hanteert voor VPT, DTV en logeren in 2023 een tariefpercentage van 100%.

In het kader van de landelijke transitiemiddelen is Prisma voor 2023 aangesloten bij het samenwerkingsproject 'opschaling Hume' met Severinus, ORO, Sovak en Mechtech en 'digivaardigheden' met Cello.

In 2023 gaat Prisma in 2 verschillende initiatieven participeren; Stappegoor Tilburg en Rijpstraat Breda. Met andere zorgpartijen bieden wij gezamenlijk ondersteuning aan woonondersteuning voor bewoners met en zonder indicatie.

## Sociaal Domein

2022 was een dynamisch jaar, het sociaal domein is volop in beweging. Meerdere regio's/gemeenten gaan over op een andere vorm van contracteren en samenwerking met zorgorganisaties om de zorg toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit te houden voor iedereen die zorg nodig heeft. Prisma gaat steeds meer samen met andere zorgaanbieders een zorgaanbod leveren als onderdeel van een coalitie, samenwerkingsverband of als onderaannemer, in plaats van als zelfstandig gecontracteerde partij.

Deze ontwikkelingen stellen Prisma voor uitdagingen om de bedrijfsvoering hierop in te richten. In het programma Sociaal Domein, dat in januari 2022 is gestart, is door veel afdelingen (zorg - financiën - management) samengewerkt om deze nieuwe vormen van samenwerken vorm te geven.

De gemeenten Etten-Leur, Moerdijk, Halderberge, Roosendaal, Zundert en Rucphen vormen de 'D6'. De aanbesteding is in augustus afgerond en Prisma is hoofdaannemer voor individuele begeleiding en werkt samen met Actief Zorg en A&M Zorg voor de uitvoering hiervan. Dagbesteding levert Prisma in samenwerking met SDW.

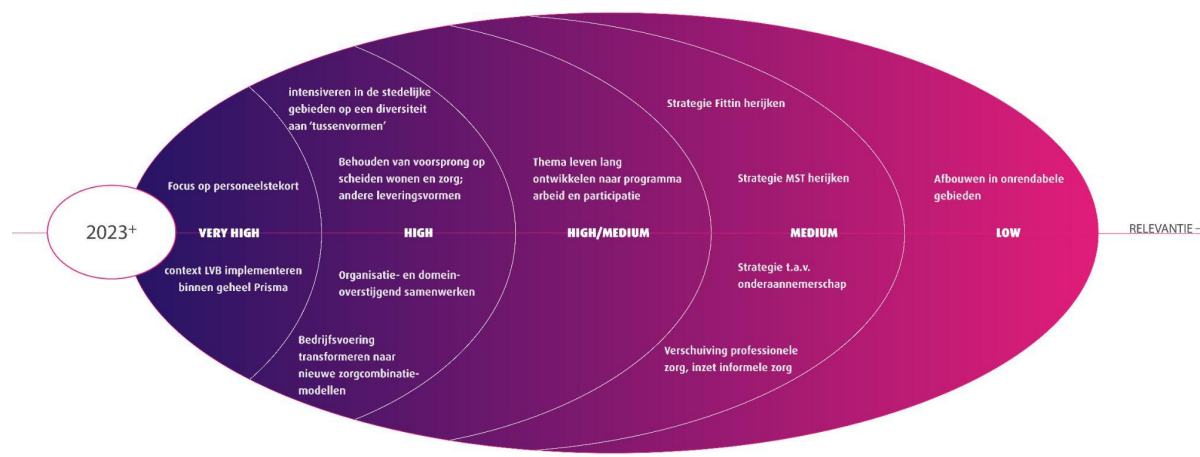
<sup>1</sup>Zorg Ethisch Model A. Baart 'de ontdekking van kwaliteit', St. Presentie

Specifiek voor regio Hart van Brabant werd op 27 oktober bekend dat het nieuwe samenwerkingsverband, waar Prisma onderdeel van is, zowel de aanbesteding voor Wmo begeleiding als Wmo beschermd wonen gaat uitvoeren. Vanaf 1 januari 2023 is er voor Wmo beschermd wonen en Wmo begeleiding 1 opdrachtnemer (het samenwerkingsverband) voor alle doelgroepen. Begeleiders van Prisma gaan vanaf 1 januari in wijkteams samen met deze andere partners dagelijks samenwerken om de inwoners van goede ondersteuning te voorzien. De verantwoording over (onderlinge) prestaties en de (onderlinge) financiering als onderdeel van de governance in 2023 wordt nader uitgewerkt en afgestemd.

## Strategisch verkoopplan 2023 - 2026

In september 2022 heeft het kernteam zorgverkoop het strategisch verkoopplan gepresenteerd aan het MT. En daarmee een bijdrage geleverd aan de nieuwe strategie.

### Input voor strategie vanuit perspectief van zorgverkoop en contractering



## Financiële ontwikkelingen

Prisma realiseerde over 2022 een positief resultaat van € 0,2 miljoen (2021: € 1,9 miljoen). Indien het resultaat voor bijzondere incidentele posten wordt gecorrigeerd, is er sprake van een genormaliseerd negatief resultaat van € 0,4 miljoen.

### Covid-19

De exploitatie van Prisma is in 2022 sterk beïnvloed door de naweeën van COVID-19, een aanhoudende druk op personele capaciteit en de opgelopen inflatie van de overige bedrijfskosten. Naast incidentele posten is ook in 2022 het beeld van het genormaliseerde resultaat vertroebeld door de invloed van COVID-19. De hiermee samenhangende incidentele posten zijn bewust niet in de normalisatie verwerkt, omdat de netto-impact (na aftrek extra gemaakte kosten) hiervan niet eenduidig te bepalen is. In 2023 zal het wegvallen van COVID-19 compensatie invloed hebben op het resultaat, omdat er geen compensatie meer is voor doorlopend hoger verzuim.

### Vermogenspositie

De vermogenspositie van Prisma is in de afgelopen jaren verder versterkt als gevolg van positieve financiële resultaten, hetgeen zich in 2022 niet heeft voortgezet als gevolg van een lager resultaat. Desalniettemin blijft de solvabiliteitsratio (2022: 46,1%, 2021: 48,1%) boven het gemiddelde in de sector (41,7%). De ratio voor het weerstandsvermogen (2022: 24,1%, 2021: 24,9%) ligt onder het gemiddelde van de sector (31,0%) en moet vooral worden beschouwd in relatie tot de investeringen, de krappere EBITDA-marge en de druk op de exploitatie als gevolg van sectorontwikkelingen. Voor 2023 heeft Prisma een aantal grote investeringen uitgesteld en acties uitgezet om de exploitatie en daarmee het resultaat te verbeteren. Het garantievermogen (2022: 42,4%, 2021: 44,4%) komt, evenals in de afgelopen jaren, ruimschoots uit boven de gestelde norm van de bank (25%). Hierdoor zijn wij van mening dat de buffer voor het opvangen van incidentele risico's of eventuele onzekerheden toereikend is.

### Liquiditeit

De totale kasstroom is afgenomen ten opzichte van 2021 en 2020. De voornaamste oorzaak hiervan hangt samen met de uitgaande kasstroom uit investeringsactiviteiten, hetgeen in de lijn der verwachting is als gevolg van toegenomen

investeringen inzake de ontwikkeling van het kindcentrum in Raamsdonksveer. Daarnaast identificeren wij in alle jaren een positieve kasstroom uit operationele activiteiten die grotendeels wordt veroorzaakt door positieve bedrijfsresultaten in combinatie met veranderingen in het werkkapitaal en reguliere afschrijvingen. In 2021 was de kasstroom uit financieringsactiviteiten incidenteel hoger als gevolg van uitgestelde aflossingen in 2020 als gevolg van de COVID-19 pandemie. In 2022 is geen sprake van mogelijk uitstel en/of andere incidentele aanpassingen.

In de liquiditeitsprognose van 2023 is eveneens zichtbaar dat er sprake zal zijn van positieve operationele kasstromen, maar dat de kasstroom per saldo negatief is als gevolg van geplande investeringen. Er bestaan echter nog voldoende liquiditeiten binnen Prisma en de financiering van vastgoed zal deels via geborgde leningen plaatsvinden. Zo is in 2023 reeds een geborgde lening van € 6,2 miljoen afgesloten voor het kindcentrum.

## Beleid inzake risicobeheer van financiële instrumenten

De financiële instrumenten omvatten handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, handelsschulden en overige te betalen posten.

Er is een treasurystatuut.

De doelstelling van risicobeheer op financiële instrumenten is volgens ons treasurystatuut het beperken van renterisico, het debiteurenrisico, het kredietrisico, het solvabiliteitsrisico, het financieringsrisico en het liquiditeitsrisico.

De risico's zijn in beeld en voorzien van passende beheersmaatregelen.

Er wordt minimaal 2 keer per jaar een treasury overleg gevoerd om deze risico's en ontwikkelingen te bespreken.

In 2022 is onder andere aandacht geschonken aan:

- Het afsluiten van een kasgeldlening ten behoeve van het nieuwbouwproject Kindcentrum
- De voorbereidingen voor het afsluiten van een nieuwe lening in het 2e kwartaal van 2023
- Het voldoen aan alle interne en bancaire eisen voor de ratio's

## Risico's en risicobeheersing

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 t/m 2022 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 omzetederving 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. In 2022 is de aanzet gemaakt voor strategische verkenning, waaronder het opstellen van een strategisch verkoopplan en brede communicatie in de organisatie. In 2023 zal dit verder worden uitgewerkt, waarbij de financiële impact meegewogen zal worden in het maken van keuzes.

### 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. Samen met het hoge ziekteverzuim (in 2022 boven 10%) is de inzet van Personeel Niet in Loondienst (PNIL) extreem hoog (ruim € 12,3 miljoen). In 2022 is er nog een Corona-compensatie gegeven voor de extra kosten van ziekteverzuim, maar deze regeling komt ultimo 2022 te vervallen, waardoor het risico op personeel als hoog geclassificeerd wordt.

De maatregelen om dit risico om te buigen zijn in 2023 onderdeel van het project “Huis op Orde” (zie financiële risico's hierna).

### 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 doorlopend 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.

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.

Prisma heeft in 2022 als onderdeel van de Coalitie Hart van Brabant de aanbesteding WMO (ingående 2023) toegekend gekregen. De implementatie en organisatie daarvan vraagt veel van de betrokken partijen. Ondanks zorgvuldige afspraken en maximale inzet zijn hierbij nog niet alle risico's in beeld en zal zeker rekening gehouden moeten worden met mogelijke, nog niet gedefinieerde risico's, die wij geclassificeerd hebben als midden.

### Strategie en vastgoed

Prisma heeft eerder 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 eerder ingediend verzoek tot borging van het Kindcentrum bij het Waarborgfonds voor de Zorg (WFZ) is positief beoordeeld, waarmee een belangrijke stap is gezet in de financiering van het vastgoedplan. De bouw van het kindcentrum zal in april 2023 worden opgeleverd.

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. Ook de consequenties van het stikstofbeleid hebben 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.

Het minimale resultaat over 2022 maakte dat het opstellen van een begroting voor 2023, bij ongewijzigd beleid, negatief zou uitkomen. Doordat daarbij de compensatie vanwege Corona voor het hogere ziekteverzuim in 2023 vervalt en er geen sprake meer is van verwachte incidentele baten, wordt het begrotingsresultaat daardoor nog veel slechter. De begroting voor 2023 is uiteindelijk vastgesteld met een negatief resultaat van € 1,3 miljoen, waarin meerder taakstellingen zijn opgenomen, Dit alles maakt dat het risico op vastgoed als hoog geclassificeerd wordt. Als maatregel is daarom besloten om de geplande investeringen voor 2023 tijdelijk uit te stellen.

### 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 we 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 cyber-gerelateerde risico's zoals cybercrime. Bij cybercriminal data wordt vaak gedacht aan medische gegevens, maar bij cybercriminaliteit in de zorg gaat het in de meeste gevallen niet om de medische gegevens van een cliënt, maar om de informatie die aan iedere cliënt verbonden is. Denk daarbij aan: naam, adres, BSN, leeftijd, geslacht en medicijngebruik. Juist deze combinatie van gegevens, die bijna altijd aan elkaar gekoppeld zijn, zorgt ervoor dat voor deze informatie op de zwarte markt voor cybercriminaliteit tot vier keer meer wordt betaald dan voor creditcardgegevens! De gegevens worden gebruikt voor het plegen van fraude, zoals het openen van accounts bij gemeenten, banken, verzekeraars, het UWV, etc. Als cyberrisico'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

Prisma heeft meerjarige doelstellingen bepaald, om te komen tot een optimale begroting. 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 heeft grote invloed gehad op de financiële doelstellingen. In 2020 t/m 2022 heeft Prisma gebruik kunnen maken van verschillende compensatieregelingen, die ertoe hebben geleid dat we deze boekjaren met een positief resultaat hebben kunnen afsluiten. Toch was in 2022 al een daling van het resultaat zichtbaar. Met slechts een positief resultaat in 2022 van € 0,2 miljoen (2021: € 1,9 miljoen), waarbij er sprake is van een genormaliseerd negatief resultaat van € 0,4 miljoen.

Ook voor 2023 staat Prisma voor grote uitdagingen, aangezien de Corona compensatieregelingen zijn vervallen, er sprake is van hoge inflatie, waarbij niet duidelijk is of voor energie een nieuwe compensatieregeling van toepassing zal zijn. Gezien de grote onzekerheden is voor 2023 een begroting opgesteld, waarin taakstellingen verwerkt zijn en het verwachte begrotingsresultaat € 1,36 miljoen negatief bedraagt. Met het vaststellen van deze begroting wordt het gewenste resultaat van 2% van de omzet niet behaald. Verdere ombuiging zal daarom daarnaast en in de toekomst nodig zijn. Het financiële risico wordt daarom geclassificeerd als hoog.

Voor 2023 wordt als maatregel voornamelijk ingezet met het project "Huis op Orde", waarbij specifieke aandacht, maatregelen en acties zijn ingezet om de personeelskosten (ureninzet) binnen de norm te krijgen, het ziekteverzuim terug te dringen van 10% naar 7,5% en de inzet PNIL af te bouwen, wat mogelijk moet zijn door de eerder genoemde maatregelen, maar bemoeilijkt wordt door de arbeidsmarkt en de grote hoeveelheid openstaande vacatures. Daarnaast vindt ook sturing plaats op de overige bedrijfskosten, waaronder voeding, schoonmaak en vervoer, waarvan wij in de corona-jaren de kosten aanzienlijk zijn gestegen. Met de verdere strategische verkenning, waarbij de financiële impact wordt meegewogen, zullen tevens keuzes en maatregelen voor de toekomst worden ingezet.

### Fraude risico's

De primaire verantwoordelijkheid voor het voorkomen en detecteren van fraude berust bij de raad van bestuur.

Prisma heeft gedurende 2021 haar interne frauderisicoanalyse herijkt en in haar interne procedures en regelingen opgenomen, zoals de gedragscode, de klokkenluidersregeling en de incidenten- en klachtenregistratie. Daarnaast is Compliance een structureel onderdeel in de organisatie, waardoor niet alleen naar verduistering of diefstal wordt gekeken, maar ook frauderisico's ten aanzien van wet- & regelgeving gemonitord worden. Door het toepassen van de PDCA-cyclus waarborgt Prisma dat frauderisico als dynamisch proces structureel onder de aandacht is en wordt bijgesteld als dat nodig is. Het toetsen van de in de procedures opgenomen instrumenten maakt daar onderdeel van uit.

### 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 maatschappelijk 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. 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.

## Cultuur en gedrag - soft controls

Soft controls zijn interne controlemaatregelen die van invloed zijn op de medewerker en zijn gericht op het gedrag van de medewerker of een groep medewerkers. Control activiteiten in een organisatie bestaan altijd uit een combinatie van 'hard' en 'soft' controls. Soft controls worden zichtbaar door te kijken naar de cultuur en het gedrag van de organisatie. Inzicht in soft controls verbetert de control environment aanzienlijk en ondersteunt de strategie.

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van Prisma. Zij dragen de waarden en normen actief uit en bevorderen het gesprek erover op alle niveaus van de organisatie.

De Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, het Management en de professioneel verantwoordelijken laten zien en dragen uit dat zij het vanzelfsprekend en noodzakelijk vinden om elkaar aan te spreken. Zij laten in hun eigen gedrag zien dat zij aanspreekbaar zijn en anderen durven aan te spreken.

## Toepassing en naleving gedragscodes

Binnen Prisma maakt de door iedere medewerker ondertekende Code of Conduct onlosmakelijk onderdeel uit van alle arbeids-, stage- en vrijwilligersovereenkomsten en is iedere medewerker daarop aanspreekbaar.

De raad van bestuur bevordert een cultuur waarin dilemma's besproken en fouten gemeld worden en waarin open en eerlijk hierover wordt gecommuniceerd om ervan te leren. De raad van bestuur treft maatregelen om veilig en zorgvuldig melden mogelijk te maken en zorgt voor procedures om met die fouten om te kunnen gaan en ervan te leren. Hierbij kan ondermeer gedacht worden aan het klachtenreglement en de aanwezigheid van klachtenfunctionarissen,

## Automatisering

Automatisering wordt een steeds belangrijk aspect van de bedrijfsvoering en de zorgverlening.

Ontwikkelingen worden besproken in de stuurgroep ICT en stuurgroep informatiemanagement. Verder is ICT een vast onderwerp op de agenda van de commissie financiën & ICT van de raad van toezicht.

Onderwerpen die daar zijn besproken zijn onder meer:

- bemensing en doorontwikkeling van de ICT afdeling
- security
- continuïteit
- ICT visie - strategie en roadmap.
- ontwikkelingen informatiemanagement
- ontwikkelingen in het ECD

## Informatievoorziening in- en extern

Informatievoorziening is noodzakelijk voor een goede bedrijfsvoering en zorgverlening.

Voor informatievoorziening intern in een digitaal dashboard beschikbaar met zowel financiële, personele als zorginformatie. Voorts zijn er maand- en kwartaalrapportages waarin over bedrijfsvoering brede onderwerpen worden gerapporteerd, inclusief forecast cijfers.

Ten behoeve van verdere ontwikkeling van informatievoorziening is er een afdeling informatiemanagement, met een stuurgroep IM waarin een aantal MT-leden participeren.

Aan extern wordt informatie verstrekt aan een groot aantal stakeholders. Deze informatie wisselt afhankelijk van de vraag.

## Onderzoek en ontwikkeling

De zorg verandert continu en Prisma volgt deze ontwikkelingen op de voet. We voeren binnen de organisatie onderzoek uit om het zorgaanbod steeds beter aan te laten sluiten op de vraag. Hierbij werken we ook samen met opleidingsinstituten als de Universiteit van Humanistiek en Avans Hogeschool. We zien het als onze taak om onze kennis van de zorgpraktijk te delen en

ruimte te bieden voor (wetenschappelijk) onderzoek. Zo voeren we onder andere onderzoek uit naar palliatieve zorg en naar de mogelijkheden van zorgtechnologie. Ook hebben we medewerking verleend aan het Project WAVE waarin onderzocht is of en op welke manier zorg in beweging komt als je 'buitenstaanders' toevoegt.

## Toekomstverwachting

Het jaar 2022 is een lastig jaar waar de effecten van de Corona crisis nog duidelijk aanwezig zijn binnen Prisma. Daarnaast hebben de krapte op de arbeidsmarkt en inflatie ook een belangrijk effect op het behalen van de doelen. In de begroting 2022 waren een aantal ambities opgenomen die, zeker gelet op de huidige situatie, niet realistisch bleken te zijn.

In 2022 is de verwachting licht positief uit te komen met daarin verwerkt een compensatie vanwege Corona voor het hogere ziekteverzuim (€ 2,45 miljoen) wordt ontvangen en er sprake is van incidentele baten vanwege afwijkingen van controles door gemeente, jaarverantwoording zorgkantoor en de zorgbonus (in totaal € 1,1 miljoen).

De issues van 2022 zullen doorwerken naar 2023, waardoor het jaar 2023 een groot aantal financiële uitdagingen kent. De krapte op de arbeidsmarkt en het hoge ziekteverzuim zullen een grote rol blijven spelen op de begroting en op de realisatie van de doelen. Net als de ontwikkeling van de inflatie in relatie tot de indexatie van de tarieven. Voorts zullen de aanbestedingen in het sociaal domein ook een belangrijk effect voor de organisatie hebben, waarbij in 2022 al een aantal acties zijn ingezet.

Het minimale resultaat over 2022 maakt dat het opstellen van een begroting voor 2023, bij ongewijzigd beleid, negatief zal uitkomen. Doordat daarbij de compensatie vanwege Corona voor het hogere ziekteverzuim in 2023 vervalt en er geen sprake meer is van verwachte incidentele baten, wordt het begrotingsresultaat nog veel slechter.

Gezien de grote onzekerheden is voor 2023 een concept begroting opgesteld, uitgaande van verwachtingen op basis van de werkelijkheid over 2022. Omdat het ziekteverzuim in het 3e kwartaal 2022 dalende was, is in deze opstelling reeds rekening gehouden met een verwacht ziekteverzuim voor 2023 van 7,5% (10% in 2022). Doordat het verzuim in Q4-2022 wederom gestegen is naar 9% is het realiseren van 7,5% een eerste taakstelling voor 2023.

Op basis van de scenario's die zijn opgesteld en de verwachte effecten is een extra taakstelling van € 1,5 miljoen opgenomen. Het verwachte begrotingsresultaat 2023, waar deze taakstellingen in zijn opgenomen, bedraagt € 1,36 miljoen negatief.

### Vooruitblik

Met het vaststellen van deze begroting wordt het gewenste resultaat niet behaald. In de financiële kaders heeft prisma aangegeven een positief resultaat te willen behalen van 2% van de omzet. Verdere ombuiging zal daarom nodig zijn, waarbij onderzoek gedaan zal worden welke strategische keuzes gemaakt moeten worden om deze financiële doelstelling te behalen. Met de realisatie van deze negatieve begroting van € 1,36 miljoen over 2023 (gefaseerde afbouw) wordt een nihil resultaat verwacht voor 2024. Daarna moet in de jaren 2024 en 2025, op basis van de strategische keuzes, een groei gerealiseerd worden naar het niveau van 2% resultaat.

Voor 2023 wordt de sturing voornamelijk ingezet met het project "Huis op Orde", waarbij specifieke aandacht, maatregelen en acties zijn ingezet om de personeelskosten (ureninzet) binnen de norm te krijgen, het ziekteverzuim terug te dringen van 10% naar 7,5% en de inzet PNIL af te bouwen, wat mogelijk moet zijn door de eerder genoemde maatregelen, maar bemoeilijkt wordt door de arbeidsmarkt en de grote hoeveelheid openstaande vacatures. Daarnaast vindt ook sturing plaats op de overige bedrijfskosten, waaronder voeding, schoonmaak en vervoer, waarvan wij in de corona-jaren de kosten aanzienlijk zijn gestegen.

## Kwaliteit en veiligheid

Sinds de invoering van het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg hanteren we dit. De bouwstenen zijn leidend voor onze rapportage. Het uitgebreide kwaliteitsrapport over 2022 is te vinden op onze site [www.prismanet.nl](http://www.prismanet.nl) Hieronder een korte weergave.

## Dit vind ik ervan, nieuwe methodiek om ervaringen op te halen

Samen met de CCR en het CP is er 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 september 2022 werd gestart met het scholen van de trainers voor Prisma en werd er daarnaast een pilot gehouden, waarvoor medewerkers zich in konden schrijven. Er zijn twee pilot trainingen gehouden en de trainers zijn getraind. De ervaring leert dat de implementatie zorgvuldig geïmplementeerd moet worden en dit heeft tijd nodig. Het is van belang om de werkwijze van DVIE aan te passen aan de huidige werkwijze en cyclus. Omdat de implementatie tijd kost en we wel graag de cliëntervaringen op willen halen, wordt er gekeken naar een extra moment in 2023 om de ervaringen tussentijds op te halen. Er wordt gekeken wat Customeyes, die zich inmiddels heeft doorontwikkeld, hierin kan betekenen.

## Visitatie

In september en oktober 2022 heeft er een audit van het Keurmerkinstituut plaatsgevonden. Twee auditoren hebben gesprekken gevoerd met medewerkers en een aantal locaties bezocht.

Het bezoek is heel goed verlopen en bij het eindgesprek kregen we complimenten die uiteraard vooral aan de medewerkers gericht zijn.

Het Keurmerk is weer aan Prisma toegekend. Waarbij de auditoren een prachtige conclusie hebben geschreven.

*'Uit de audit blijkt dat de uitgangspunten van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg leeft binnen Prisma. Bevlogen, betrokken en professionele medewerkers benoemen hoe zij werken aan de kwaliteit van bestaan en de eigen regie van de cliënten. Zij zijn duidelijk trots om bij Prisma te mogen werken. Kansen en risico's in het werk worden gezien. Vooral de kansen om het nog beter te maken voor cliënten werken stimulerend. Men voelt de ruimte om dit te doen. Reflectie wordt gebruikt om de zorgverlening te verbeteren en de professionaliteit van de medewerkers te vergroten. Het is mooi om te zien dat ondanks grotere werkdruk en complexiteit dit in de afgelopen jaren behouden is gebleven en dat de invloed van reflectie in het kader van verbeteren is gegroeid'.*

In mei zal er een visitatie plaatsvinden, waarbij een aantal externe deskundigen Prisma feedback geven op het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsrapport. Het thema van de bijeenkomst zal veiligheid zijn.

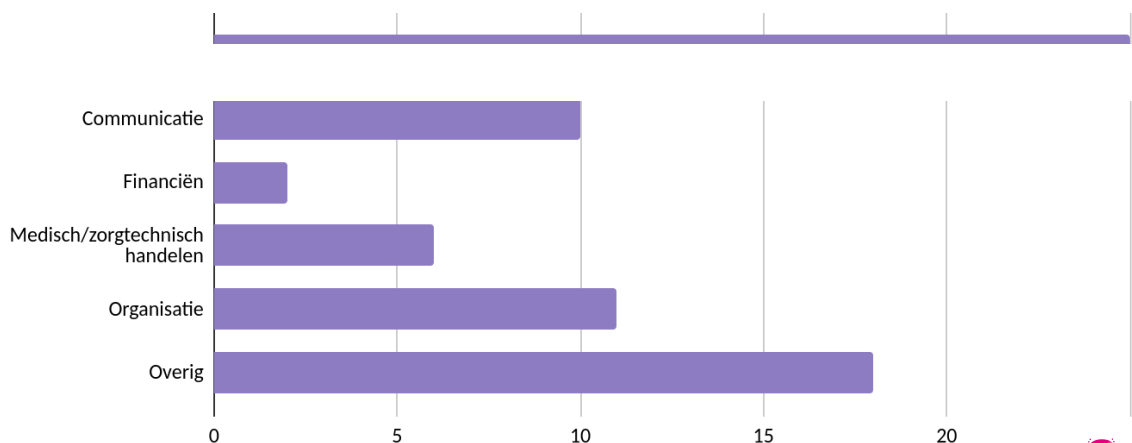
## Klachten

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 2022 zijn er 72 klachten ingediend. In 2021 waren dit er 71. Dus dit is gelijk gebleven.

De klachtenfunctionarissen worden vaak later ingeschakeld, dit terwijl er al langer ontevredenheid heerst vanuit cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger naar de zorgaanbieder. De klachtenfunctionarissen geven hierbij aan dat cliënten langer wachten met het indienen van een klacht. Een van de redenen is dat zij zich in een afhankelijkheidsrelatie bevinden en angst hebben voor het vertrek van de medewerker op de werkvloer.

Binnen de Prisma waren de werkzaamheden als klachtenfunctionaris een taak voor iemand naast zijn huidige werkzaamheden. In het afgelopen jaar is gebleken dat het niet mogelijk is om zowel de onpartijdige/ onafhankelijke klachtenfunctionaris te zijn als ook de collega in de andere rollen. De klachtenfunctionarissen hebben aan de hand van de bevindingen geadviseerd om een klachtenfunctionaris extern of als onafhankelijke functie te beleggen. Prisma heeft dit advies overgenomen en in 2023 wordt er gestart met de inzet van een externe organisatie voor de behandeling van klachten.



## Vrijheid en vrijheidsbevordering

Eigen regie vinden we een belangrijk thema, wat we uitdragen binnen de organisatie. Daar zijn we trots op. De Wet Zorg en Dwang (Wzd) houdt ons hier scherp op en zorgt ervoor dat we continu de vraag stellen, wat de wensen en behoeften van de cliënt zijn.

Op 31 december 2022 hebben we 271 vormen van onvrijwillige zorg met verzet, verdeeld over 162 cliënten. Door het jaar heen is er te zien dat er een verschuiving plaatsvindt. Er wordt onvrijwillige zorg aangemaakt, maar ook weer afgebouwd. We blijven dus samen kritisch kijken of het echt nodig is. Het afgelopen jaar hebben we aandacht gehad voor het toepassen van een noodmaatregel in noodsituaties. Deze bewustwording is deels terug te zien in het aantal noodmaatregelen, waarbij een toename wordt gezien. Er is met name bij “beperking van de bewegingsvrijheid” een toename te zien. Er wordt meer onrust bij cliënten gezien en hierdoor worden cliënten beperkt in hun bewegingsvrijheid. Het uitgangspunt blijft “Nee, tenzij....”. We willen eerst weten wie de cliënt is en samen kijken naar vrijwillige alternatieven. Mocht het onverwachts nodig zijn, dan wordt er een noodmaatregel ingezet. In de evaluatie van de noodmaatregel wordt er nagedacht over het vervolg. Samen wordt er nagedacht over mogelijke alternatieven en wordt dit beschreven in het cliëntplan. Er wordt ook een toename in administratieve last gezien. Team vrijheidsbevordering is ondersteunend aan het gehele proces en kijkt mee waar de mogelijkheden liggen om de druk te verlagen.

Om de bewustwording van de Wzd onder de aandacht te blijven houden bij de medewerkers, wordt er maandelijks een online BeWuzd café georganiseerd. Iedere maand een nieuw thema, zoals medezeggenschap, weerbaarheid, en ook de huisregels zijn voorbij gekomen. Medewerkers van verschillende locaties gaan met elkaar in gesprek en er is ruimte om van elkaar te leren. Ook begeleiders van de particuliere wooninitiatieven zijn uitgenodigd en hebben met elkaar gesproken over ervaringen.

|                                                                                                                 | 2022       | aantal cliënten | nood       | aantal cliënten |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| <b>Onvrijwillige zorg met verzet totaal</b>                                                                     | <b>371</b> | <b>186</b>      | <b>386</b> | <b>153</b>      |
| Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles of medische handelingen en therapeutische maatregelen | 12         | 11              | 8          | 6               |
| Beperking in de bewegingsvrijheid                                                                               | 157        | 103             | 281        | 115             |
| Insluiten                                                                                                       | 52         | 39              | 44         | 28              |
| Uitoefenen toezicht op betrokkene                                                                               | 12         | 10              | 10         | 8               |
| Onderzoek aan kleding of lichaam                                                                                | 1          | 1               | 1          | 1               |
| Onderzoek woon/verblijfsruimte op gevaarlijke voorwerpen of gedragsbeïnvloedende middelen                       | 1          | 1               | 4          | 3               |
| Controle op aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen                                                          | 0          | 0               | 0          | 0               |
| Beperking het eigen leven in te richten                                                                         | 129        | 84              | 35         | 30              |
| Beperken op het ontvangen van bezoek                                                                            | 0          | 0               | 0          | 0               |

## 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 aan de cliënt.

### Aantal en soort meldingen

In 2022 werden 20.361 incidenten gemeld. Dat zijn er 1441 meer dan het jaar ervoor. Een toename van bijna 8% (7,6%).

De grootste toename zien we in de categorieën: (Mogelijk) strafbaar feit, (geluids)overlast, voorval m.b.t. ondersteuning, vervuiling, onheuse bejegening, kindermishandeling, onwel worden persoon, suïcide, huiselijk geweld en uit het zicht /vermissing.

Wanneer we verder inzoomen op de categorie voorval m.b.t. ondersteuning, zien we dat hier met name een stijging te zien is in de subcategorieën die te maken hebben met de personele bezetting (onvoldoende personeel) en de kennis van medewerkers (geen goede overdracht, medewerker houdt zich niet aan de afspraken, onzorgvuldig handelen en onheuse bejegening). Het is aannemelijk dat deze toename verband houdt met de krapte op de arbeidsmarkt, de inzet van invalkrachten en de toenemende werkdruk. Daarnaast wordt er een stijging gezien in het weigeren van ondersteuning door de cliënt, de afwezigheid van de cliënt voor een contactmoment en het zich niet houden aan de afspraak.

Tijdens reflectiemomenten met cliënten, wordt steeds vaker het geluid gehoord dat cliënten het moeilijk vinden dat er steeds wisselende begeleiders aanwezig zijn. En dat de vertrouwde begeleiders niet altijd tijd voor hen hebben omdat ze het zo druk hebben. Mogelijk dat er een verband is met het weigeren van ondersteuning.

De meldingsbereidheid is groot. Het valt op dat sommige locaties aanzienlijk meer melden dan andere locaties. Om het melden van incidenten nog meer onder de aandacht te brengen, heeft het MIC-team het afgelopen jaar gewerkt aan de zichtbaarheid op de Lounge. In 2023 zal de zichtbaarheid uitgebreid worden, door maandelijks een online MIC-praat te organiseren, met iedere maand een nieuw thema met betrekking tot de MIC en MIM meldingen.

### 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 20.361 meldingen werden er zeventien meldingen door het onderzoeksteam van Prisma verder onderzocht. Dertien meldingen zijn onderzocht met een intern onderzoek via de PRISMA/SIRE-methodiek. Van deze dertien meldingen zijn er tien meldingen uitgebracht bij een externe toezichthouder. Zeven bij de IGJ, twee bij de Inspectie SZW en een bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij de andere vier meldingen is uiteindelijk gebleken dat het geen meldingsplichtige calamiteit was.

Het aantal incidentmeldingen en onderzoeken is toegenomen. Zo werden er 1441 meldingen meer gemaakt als in 2021 en werden er in 2021 nog vijf situaties aan de inspectie gemeld, dit werd in 2022 verdubbeld naar 10 meldingen aan externe toezichthouders.

Mede door deze zichtbare toename, zal er in 2023 een uitbreiding van het MIC-team komen, om al deze meldingen zorgvuldig en met aandacht te kunnen behandelen. Naast de zorgvuldige verwerking van de meldingen door het MIC-team, geven ze ook uitleg aan teams over het belang van het maken van incidentmeldingen en zorgen ze dat dit binnen de organisatie dus onder de aandacht blijft.

Ook bij het onderzoeksteam worden in 2023 nieuwe leden geworven om de toename in het aantal onderzoeken te kunnen ondervangen. De nieuwe leden worden, net als de huidige onderzoekers, geschoold in de PRISMA/SIRE-methodiek.

Om de verdieping in te gaan en nog meer te kunnen leren van de uitkomsten van de onderzoeken, worden het komend jaar de aanbevelingen van de onderzoeken naast elkaar gelegd en wordt er gekeken of hier voor de organisatie nog meer leerrendement uit te halen valt.

## OVERZICHT INCIDENTMELDINGEN

| Aard van de incidentmeldingen                  | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       |
|------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Agressie                                       | 7522       | 6996       | 6653       | 7330       |
| Voorval m.b.t. de medicatie                    | 3291       | 3028       | 3162       | 3210       |
| Beschadigen of agressie materialen             | 1903       | 1682       | 1676       | 1868       |
| Beschadigen van zichzelf                       | 1537       | 1668       | 1651       | 1648       |
| Seksueel grensoverschrijdend gedrag            | 536        | 567        | 587        | 596        |
| Voorval m.b.t. de ondersteuning                | 559        | 865        | 819        | 1110       |
| Vallen                                         | 599        | 672        | 710        | 815        |
| Suicide                                        | 454        | 469        | 520        | 663        |
| Voorval m.b.t. materialen                      | 475        | 391        | 434        | 418        |
| Uit het zicht/Vermissing                       | 332        | 295        | 273        | 339        |
| Drugs en alcohol                               | 252        | 319        | 357        | 131        |
| Overig                                         | 1042       | 526        | 336        | 122        |
| Voorval m.b.t. medische handeling              | 139        | 129        | 187        | 137        |
| Geluidsoverlast                                | 197        | 345        | 324        | 451        |
| Verkeer en vervoer                             | 89         | 108        | 73         | 87         |
| Turflijsten incidenten                         | 108        | 84         | 84         | 95         |
| (Mogelijk) strafbaar feit                      | 105        | 93         | 69         | 125        |
| Onwel worden persoon                           | 102        | 89         | 87         | 111        |
| Misbruik internet en (social) media            | 33         | 28         | 36         | 23         |
| Constatering onverklaarbaar letsel             | 38         | 47         | 32         | 38         |
| Vervuiling                                     | 37         | 56         | 88         | 119        |
| Huiselijk geweld                               | 107        | 89         | 101        | 128        |
| Verslikking                                    | 54         | 151        | 116        | 87         |
| Verbranding                                    | 53         | 47         | 44         | 38         |
| Medewerker(s)                                  | 44         | 34         | 26         | 52         |
| Voorval m.b.t. vertrouwelijke informatie       | 36         | 44         | 31         | 32         |
| Onheuse bejegening                             | 328        | 370        | 366        | 484        |
| Voorval m.b.t. dieren                          | 17         | 12         | 13         | 13         |
| Vergiftiging                                   | 28         | 25         | 22         | 16         |
| Verstikking                                    | 11         | 10         | 14         | 13         |
| Kindermishandeling                             | 19         | 18         | 25         | 33         |
| Vandalisme                                     | 1          | 2          | 3          | 0          |
| Verdrinking of bijna verdrinking               | 1          | 0          | 0          | 1          |
| Ouderenmishandeling                            | x          | 4          | 1          | 0          |
| Uitbuiting                                     | x          | x          | x          | 26         |
| Voorval m.b.t. derden (niet herleidbaar cl/mw) | x          | x          | x          | 2          |
| Totaal X = toen geen meldtype                  |            |            |            |            |
|                                                |            |            |            |            |
|                                                | 20.05<br>4 | 19.2<br>63 | 18.92<br>0 | 20.3<br>61 |

# 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 2022

|                                   |          |               |
|-----------------------------------|----------|---------------|
| Medewerkers                       | 1602 fte | 2252 personen |
| Vrijwilligers                     |          | 644 personen  |
| Waarvan medewerker & vrijwilliger |          | 56 personen   |
| Leerlingen                        | 71 fte   | 93 personen   |
| Stagiaires                        |          | 89 personen   |

In 2022 hebben wij 2261 medewerkers in loondienst. Er was een uitstroom van bijna 17%. Vergeleken met 2021 zijn we gegroeid met 29 medewerkers. Na corona is er meer beweging ontstaan op de arbeidsmarkt hetgeen zichtbaar is in het gestegen uitstroompercentage. Er is maximaal ingezet op het invullen van vacatures in loondienst, dit kost veel inspanning vanwege de krappe arbeidsmarkt, maar het is gelukt om geschikte medewerkers binnen te halen. Het optimaliseren van ons werving- en selectieproces heeft hierbij geholpen. Er is een oriëntatie opgestart naar een recruitmentsysteem dat de processen en zichtbaarheid nog beter kan ondersteunen.

## Gezondheidsbeleid, verzuim en re-integratie

### Kengetallen

#### Verzuim per kwartaal

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 1 <sup>e</sup> kwartaal | 11,60 % |
| 2 <sup>e</sup> kwartaal | 8,77 %  |
| 3 <sup>e</sup> kwartaal | 8,46 %  |
| 4 <sup>e</sup> kwartaal | 9,17 %  |

Bron: Vernet Viewer

#### Voortschrijdend verzuim

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| 1 <sup>e</sup> kwartaal | 9,10 % |
| 2 <sup>e</sup> kwartaal | 9,43 % |
| 3 <sup>e</sup> kwartaal | 9,69 % |
| 4 <sup>e</sup> kwartaal | 9,50%  |

Bron: Vernet Viewer

#### Toelichting verzuimcijfers

In 2022 zijn we met een heel hoog verzuimpercentage gestart (1e kwartaal 11,60%). Deze piek was sterk gerelateerd aan de laatste corona uitbraak. Daarna is er een daling ingezet tot aan het laatste kwartaal. Het verzuimpercentage van Q4 2022 is wel lager dan in Q4 2021.

Sinds juli zetten we een verzuimspecialist in die leidinggevenden en medewerkers ondersteunt in de verzuimbegeleiding. Per 1 maart 2023 gaan we deze functie structureel inzetten.

#### Visie op verzuim

In 2022 voeren we de visie op Verzuim uit. 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. Dit vraagt voortdurende aandacht en ondersteuning.

### **Bedrijfsmaatschappelijk werk**

We hebben in juli 2022 besloten de inzet van bedrijfsmaatschappelijk werker (GIMD) blijvend aan te bieden. De medewerkers hebben de mogelijkheid om zelf een afspraak te maken.

## **Medewerkersonderzoek**

In mei 2022 is een medewerkersonderzoek uitgevoerd in met samenwerkingspartner Effectory. Het doel van de medewerkers feedback was voor Prisma:

- een lerende omgeving te creëren
- samen organiseren: samenwerken via gedeelde verantwoordelijkheid
- duurzame inzetbaarheid van medewerkers verhogen

De respons was 53,3%, wat lager was dan de respons van het medewerkersonderzoek in 2019 (61,9%).

We hebben het World-class Workplace toegekend gekregen.

Dit label wordt door Effectory toegekend aan organisaties die door hun eigen medewerkers bovengemiddeld hoog worden gewaardeerd op het gebied van medewerkersbevlogenheid en goed werkgeverschap. Hartelijk dank aan al onze collega's die de vragenlijst hebben ingevuld en een compliment voor iedereen die zorgt dat onze organisatie zo'n fijne plek om te werken is.

## **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.

Een lerende organisatie vraagt om een goed ondersteunend Learning Management Systeem met een Leerplatform. Medio 2022 is het SDB leerplatform geïmplementeerd. Start is gemaakt met het scholingsaanbod en inschrijving via het leerplatform en de inrichting van bekwaamheden. Het leerplatform geeft medewerkers (en leidinggevend) beter inzicht in de bekwaamheidsprofielen en de stand van zaken met betrekking tot bekwaamheden en ondersteunt de eigen regie bij medewerkers.

Bij het ontwerp van ontwikkeltrajecten worden de mogelijkheden die het platform biedt met betrekking tot leer- en werkvormen ingezet.

In corona tijd hebben we terug moeten schakelen naar hoogst noodzakelijke en verplichte scholingen. In 2022 hebben we fysieke scholingen weer op kunnen starten. Aan de (toenemende)vraag naar weerbaarheid scholingen buiten Complexe Zorg hebben we in 2022 invulling kunnen geven. Dit heeft naar verwachting doorloop in de komende jaren.

Om interne doorstroom te bevorderen en te voorzien in persoonlijk ondersteuners heeft het interne ontwikkeltraject van niveau 3 naar persoonlijk begeleider niveau 4 weer plaatsgevonden.

In aansluiting op de doelgroep ontwikkeling met bijbehorende organisatieontwikkeling, waarbij een achttal voorzieningen zijn gelabeld als ouderenvoorziening, heeft er een ontwikkeltraject veroudering plaatsgevonden.

## **Leerbedrijf**

Met betrekking tot Prisma als leerbedrijf is er continu aandacht voor kwantiteit en kwaliteit. De hoeveelheid leerlingen blijft, o.a. als gevolg van doorlopende werving, op vergelijkbaar niveau. Met betrekking tot de kwaliteit maken we blijvend verbeterstappen.

# Huisvesting

## Algemeen

Waar 2021 een jaar is geweest waarin Prisma minder heeft kunnen investeren dan het van plan was door de coronacrisis, materiaalschaarste en levertijden en -mede daardoor- sterk gestegen prijzen, belooft 2022 het jaar van de 'inhaalrace' te worden.

In januari 2022 is de bouw gestart van het Kindcentrum in Raamsdonksveer en de projecten 'Vlinderhof', 'Lodewijk-Napoleonlaan', 'Restauratie Hoofdgebouw/Kapel' gingen in de volgende versnelling. Prisma verleende ook opdracht voor verschillende infrastructurele werken op het Landpark.

De oorlog in Oekraïne had echter meteen invloed op tempo en haalbaarheid. Energieprijzen stegen en daardoor de prijs van bouwmaterialen. Ook de rente kende een flinke stijging in 2022. Het groeiende personeelstekort en de mede daardoor stijgende kosten voor inzet van uitzendkrachten en zzp'ers verminderden bovendien de financiële armslag van Prisma.

Al met al werd vroeg in 2022 al duidelijk dat het gewenste investeringstempo niet gehaald zou worden, zodat projecten later klaar zouden zijn.

De zogenaamde Stikstofuitspraak van de Raad van State van 2 november 2022 gooide nog meer roet in het eten. Het vervallen van de bouwvrijstelling bij stikstofdepositie brachten de vergunningsprocedures ten behoeve van het Landpark tot stilstand, hetgeen met name voor de voortgang van de nieuwbouw Vlinderhof grote gevolgen heeft.

Gelukkig konden de infrastructurele projecten en de restauratie van de boerderij (mede mogelijk gemaakt door een provinciale subsidie) nog profiteren van de bouwvrijstelling en zijn deze werken in 2022 grotendeels uitgevoerd.

## Zichtbaar Prisma, Strategisch Vastgoedplan 2018-2022

Dit plan opent met een citaat: 'Het is goed om ons te realiseren dat de wereld in en rond bouwwerken sneller verandert dan de bouwwerken zelf'. Dit is maar al te waar gebleken: pandemie, klimaatverandering, oorlog en een tanende belangstelling van jongeren om in de zorg te werken. Grote externe factoren waar Prisma op moet acteren terwijl de hulpvraag van de doelgroepen complexer wordt.

In het laatste jaar van dit Vastgoedplan zijn successen geboekt, maar het noodzakelijkerwijs neerwaarts bijgestelde investeringstempo was goed merkbaar. Er is zelfs sprake van stagnatie door de uitspraak van de Raad van State inzake de bouwvrijstelling bij stikstofdepositie.

Het vierde kwartaal kenmerkte zich door een 'eindsprint' in investeringen. Dit betrof de bouw van het Kindcentrum in Raamsdonksveer, de infrastructurele werken op het Landpark en de start van de restauratie van de boerderij. Dit laatste project is mede mogelijk gemaakt door een provinciale subsidie. Het investeringsbedrag voor huisvesting komt voor 2022 uit op circa 36% van de oorspronkelijke begroting (€ 31,1 miljoen).

De gestegen rente heeft een groot effect op business cases. Investeringsbeslissingen komen daardoor financieel in een negatief perspectief te staan. Met de huidige -veel te lage- vergoedingen voor huisvesting (NormatieveHuisvestingsComponent) is nieuwbouw niet te betalen. Extra verzwarend daarbij is de plicht om duurzaam te bouwen, hetgeen (nog steeds) duurder is dan traditionele bouw.

Eind 2022 is duidelijk dat het aanhoudende personeelstekort in de zorg en de financiële situatie van Prisma sterk bepalend zijn voor investeringstempo in 2023, 2024 en 2025. Eerst zal het huis op orde moeten zijn, voordat omvangrijke vastgoedinvesteringen weer verantwoord zijn.

Gelukkig was Prisma succesvol in het aanvragen van subsidies voor het verduurzamen van gebouwen (de zogenaamde DUMAVA). In totaal is €900.000 aan subsidies verworven.

### Exploitatiekosten

De huisvestingsgerelateerde exploitatiekosten zijn met name de energie-, onderhouds- en huurkosten.

### Energie

Bij het opstellen van de begroting 2022 was het al onrustig op de energiemarkt, daarom was rekening gehouden met een prijsstijging van ruim 20%. De oorlog in Oekraïne zorgde echter voor een nog grotere stijging. Prisma had echter voor 2022 nog vaste tarieven voor circa 95% van de gaslevering en 50% voor elektriciteit. Mede daardoor en dankzij de verlaging van de energieheffing en BTW vallen de energiekosten in 2022 lager uit dan begroot (-€ 0,75 miljoen). Dit geldt overigens alleen voor 2022. In 2023 gelden nieuwe, hogere energietarieven. De belangrijkste factor in de energiekosten is verbruik. Om dit te verminderen is in het vierde kwartaal een campagne gestart: thermostaat naar 19. Verder investeert Prisma dankzij de DUMAVA-subsidies in het verduurzamen van gebouwen.

### Huur

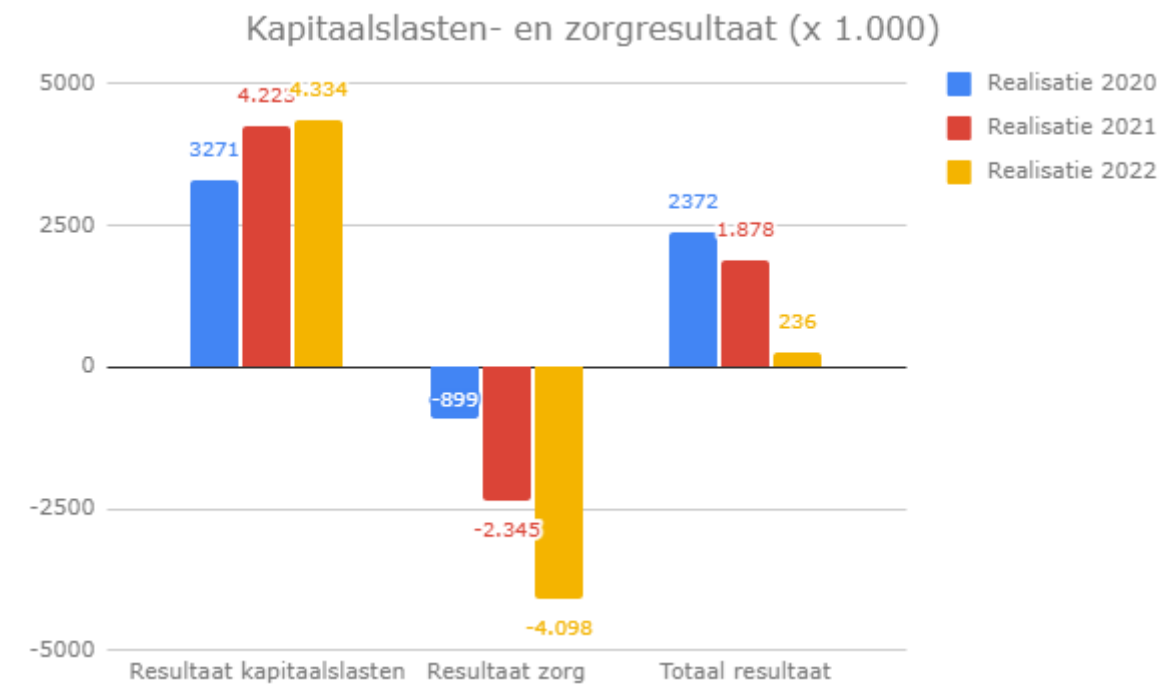
In de begroting hebben wij rekening gehouden met een generieke indexatie van 2,5% voor alle huurpanden. Indexatie vindt plaats op basis van landelijke huurverhoging voor sociale huur of op basis van de ConsumentenPrijnsIndex (CPI). In 2022 heeft de rijksoverheid bepaald dat de huurverhoging maximaal 2,3% mag zijn voor de sociale huur. De meeste huurpanden van Prisma vallen hieronder. Door de gestegen inflatie was echter de CPI circa 15%. Voor een aantal panden is inderdaad een dergelijke verhoging doorgevoerd (effect 2022 circa € 25.000). Dit heeft Prisma kunnen opvangen binnen de begrotingspost.

### Onderhoud

De onderhoudskosten zijn in 2022 op begroting uitgekomen.

### Resultaat kapitaallasten / zorg

Het resultaat kapitaallasten is in lijn met 2021. De ontwikkeling van het resultaat kapitaallasten/zorg is opgenomen in het meerjarenmodel waarin de investeringen voor de komende vijf jaar zijn opgenomen. In het zorgresultaat zijn alle resultaten opgenomen die niet binnen het resultaat kapitaallasten vallen. Hierin zit dus meer dan alleen zorg; ook bijv. mutaties in voorzieningen.



### Vooruitblik 2023: nieuw Strategisch VastgoedPlan 2023-2024-2025

In 2023 zal een nieuw SVP worden vastgesteld met een kortere looptijd (3 in plaats van 5 jaar). Dit omdat een aantal externe ontwikkelingen (tarieven, stikstof, rente), maar ook interne acties (Huis op Orde) de planhorizon dichterbij halen.

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat tot op heden een goed renderende vastgoedportefeuille nodig is om de zorgkosten te kunnen dekken. Prisma was daarin de afgelopen jaren succesvol. De houdbaarheid hiervan staat onder grote druk. De tarieven voor complexe zorg en zorghuisvesting (VG7) zijn veel te laag. Naast financiële armslag zal het personeelstekort van sterke invloed zijn op het proces en tempo van het verbeteren van de huisvesting voor cliënten en medewerkers.

# 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 2022 dachten de medezeggenschapsorganen mee over diverse projecten en activiteiten bij Prisma.



## Centrale Cliëntenraad (CCR)

De gemeenschappelijke belangen van cliënten van Stichting Prisma worden op centraal behartigd door de CCR en door het Cliëntenplatform (CP). De CCR is, net als het CP, een medezeggenschapsorgaan in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

Voor de medezeggenschap vanuit cliëntperspectief heeft Prisma dus 2 raden: het CP (perspectief van de cliënt) en de CCR (perspectief van netwerk/familie en cliënt). De bevoegdheden van beide raden zijn dezelfde.

De CCR vergaderde in 2022 maandelijks (waarvan een aantal keren samen met de Raad van Bestuur) en leden van de CCR namen deel aan diverse tussentijdse activiteiten.

Aparte bijeenkomsten met het CP en de ondernemingsraad zijn er, mede door (de nasleep van) corona, niet geweest. Wel is er tweemaal overleg geweest met de Raad van Toezicht.

**De CCR heeft zich in 2022 met o.a. de volgende zaken (veelal advies- en instemmings-vragen van de RvB) bezig gehouden:**

- Tarieven en vergoedingen voor cliënten
- Samenwerkingsovereenkomst Hart van Brabant
- Klachtenregeling voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers
- Beleid vertegenwoordiging
- Benoeming nieuw lid Raad van Toezicht
- Jaarrekening 2021
- Brandveiligheidsbeleid
- Vakanties voor cliënten

Daarnaast zijn leden van de CCR betrokken geweest bij de ontwikkelingen rondom het project Dagbesteding 2.0, bij de verdere implementatie van medezeggenschap, bij de herinrichting van het ECD (het elektronisch cliënten dossier) en bij de perikelen rondom de corona-vaccinaties.

### Samenstelling CCR in 2022

In 2022 hebben de leden Albert de Vos en Marco van Kempen, beiden om persoonlijke redenen, de CCR verlaten.

De samenstelling van de CCR in 2022:

| Naam             | Bestuursfunctie |
|------------------|-----------------|
| Jos van Dongen   | voorzitter      |
| Ineke van de Loo | vice-voorzitter |
| Aart-Jan Gorter  | lid             |
| Margot Hanssen   | lid             |
| Marion van Vucht | lid             |

## Clëntenplatform (CP)

Het Clëntenplatform bestaat uit vijf 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. Ook in 2022 heeft het cliëntenplatform nog tweemaal digitaal vergaderd. In januari is de raad van toezicht aangesloten.



### Het VN verdrag rechten van de mens en Wmcz 2018

De speerpunten uit het VN verdrag zijn ook in 2022 de basis geweest voor de activiteiten van het cliëntenplatform:

- gelijkwaardigheid;
- toegankelijkheid.

Het Clëntenplatform 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 2022 heeft het Clëntenplatform met verschillende vertegenwoordigers van Prisma gesproken over de volgende onderwerpen

- Jaarplan managementteam
- Aansprakelijkheidsverzekering voor cliënten
- Focusgroep crisiscommunicatie met Freek Felet (oud deelnemer)
- Wilsbekwaamheid
- Dagbesteding
- Wet zorg en dwang
- Eten en drinken
- Klachten bij Prisma/klachtenregeling
- Samenwerking Hart van Brabant
- Jaarrekening 2021
- Green deal
- Huuskes (project voeding)
- Daar kun je op rekenen
- Begroting 2023

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

In het uur van het bestuur tijdens de vergaderingen wordt het cliëntenplatform op de hoogte gehouden van de lopende zaken vanuit het managementteam, 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:

- Advies jaarrekening 2021
- Advies aanbesteding Hart van Brabant
- Instemming klachtenregeling
- Instemming beleid vertegenwoordiging
- Instemming daar kun je op rekenen
- Reactie op aansprakelijkheidsverzekering voor cliënten

De samenstelling van het Clëntenplatform op 31 december 2022:

| Naam               | Functie              |
|--------------------|----------------------|
| Paul Berry         | voorzitter           |
| Henny van Schendel | lid                  |
| Jeroen Jacobs      | lid                  |
| Esmee Verstraten   | lid                  |
| Judith Korving     | Ambtelijk secretaris |



## Ondernemingsraad (OR)

### Samenstelling

De ondernemingsraad bestond in 2022 aanvankelijk uit 17 leden. Door vertrek van 5 leden van de ondernemingsraad en het ontbreken van de mogelijkheid om nog reserveleden op te roepen telde de ondernemingsraad eind 2022 12 leden.

### Belangrijkste thema's 2022

Begin 2022 waren er nog coronamaatregelen van kracht. Het hoge ziekteverzuim binnen Prisma ten gevolge van corona had dan ook de aandacht vanuit de ondernemingsraad.

'Samen organiseren', werd geïntroduceerd binnen Prisma. Een proces waarop de ondernemingsraad geprobeerd heeft grip te krijgen maar wat niet naar tevredenheid gelukt is. In 2023 vervolgt de ondernemingsraad de gesprekken over dit belangrijke thema.

Veiligheid op de werkvloer wordt steeds belangrijker, de ondernemingsraad heeft periodiek overleg met de betrokken beleidsmedewerkers binnen Prisma en probeert zo de juiste focus binnen de organisatie te krijgen. Een voorbeeld daarvan is de procedure MIM, deze bleek niet helder voor medewerkers.

In 2022 zijn ook de verkiezingen voor begin 2023 voorbereid. Verschillende medewerkers hebben gebruikgemaakt van een ervaringsplaats binnen de ondernemingsraad, of losse vergaderingen bijgewoond.

### Wat heeft de ondernemingsraad gemerkt in contact met de achterban?

De medewerkers van Prisma weten de ondernemingsraad te vinden. Via e-mail nemen medewerkers met specifieke vragen contact met ons op. De vragen van medewerkers gaan het meest over (min)uren, roosters, en regelmatig over de rol van teamleiders. Door de sterk gestegen kosten van levensonderhoud heeft de ondernemingsraad veel vragen ontvangen over de hoogte van de reiskostenvergoeding. Leden van de ondernemingsraad hebben deelgenomen aan de bijeenkomsten waarin voor Prisma een mobiliteitsonderzoek werd gedaan door een externe partij.

### Kengetallen 2022

#### Behandelde adviesaanvragen

- Adviesaanvraag pilot maandrooster (ingetrokken door RvB)
- Adviesaanvraag benoeming lid raad van toezicht Paul Zegveld
- Adviesaanvraag Fittin Tweede Huis Vlijmen
- Adviesaanvraag herbenoeming leden raad van toezicht

#### Behandelde instemmingsaanvragen

- Instemmingsaanvraag jaargesprek nieuwe stijl
- Instemmingsaanvraag scholingsplan en ontwikkeltrajecten
- Instemmingsaanvraag herziening kledingbeleid
- Instemmingsaanvraag aan het werk met positieve PCR test
- Instemmingsaanvraag uitbreiding TK-vergoeding
- Instemmingsaanvraag verlofaanvraag 2x per jaar
- Instemmingsaanvraag vergewisplicht
- Instemmingsaanvraag beleid brandveiligheid (ingetrokken en aangepast door RvB)
- Instemmingsaanvraag actualisatie verzuimprotocol
- Instemmingsaanvraag Samenwerking Hart van Brabant
- Instemmingsaanvraag werving- en selectiebeleid
- Instemmingsaanvraag Fiscfree

Pro-actieve betrokkenheid op de volgende thema's

- Evaluatie berichtenfunctie
- Samen organiseren
- Reiskosten en mobiliteitsbeleid
- Lean & Mean ECD

De samenstelling van de Ondernemingsraad op 31 december 2022:

| Naam                 | Functie          |
|----------------------|------------------|
| Agnes van Alphen     | voorzitter       |
| Bennie van Andel     | vice-voorzitter  |
| Henrike Schouten     | secretaris       |
| Fernand Riemsdag     | lid              |
| Koen Mathijssen      | lid              |
| Madeleine Wolf       | lid              |
| René van den Brand   | lid              |
| Ria van den Boogaard | lid              |
| Stijn van Hulten     | lid              |
| Wesley van Turnhout  | lid              |
| Boaz den Hartog      | lid              |
| Jos van Lieshout     | lid              |
| Maud van der Meer    | ambt. secretaris |

## PAR: Professionele Adviesraad Prisma

### 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

In het afgelopen jaar heeft de PAR geïnvesteerd in het contact met de Raad van Bestuur, alsmede management en teamleiders. Inmiddels is de PAR gelanceerd en heeft een plek gekregen binnen de organisatie. Er is een communicatieplan opgesteld in samenwerking met Klant en Markt, hierin staat omschreven hoe we stapsgewijs de organisatie kennis kan laten maken met de PAR.

De rollen binnen de PAR zijn uitgewerkt en helder omschreven vanuit het oogpunt meer leden te werven en zo een stabiele basis te kunnen geven aan de PAR. Eind 2022 is er een vacature uitgekomen ter uitbreiding van de PAR, hiermee hebben we de PAR aan kunnen vullen tot 8 leden. Adviesaanvragen en uitnodigingen tot meedenken

In 2022 zijn binnen de PAR de volgende adviesaanvragen behandeld:

- Advies Mensvisie
- Advies Gemengd Wonen
- Ongevraagd Advies Booster Prik
- Implementeren en optimaliseren Slik Beleid

- Meedenken Cadeau voor cliënten
- Behouden en boeien, Kitty Broeders
- Adviesvraag functiewijziging binnen Makker
- Uitnodiging tot meedenken review team

*De samenstelling van de PAR op 31 december 2022:*

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