



Jaarverslag 2024

lionarons
geestelijke gezondheidszorg

Volwassenen en Ouderen

Inhoud

Voorwoord



Lara Essed
Raad van Bestuur

Voorwoord
door Lara Essed

02

1 Uitgangspunten
van de verslaggeving

03

2 Profiel
van de organisatie



06

3 Kernprestaties



09

4 Maatschappelijk
ondernemen



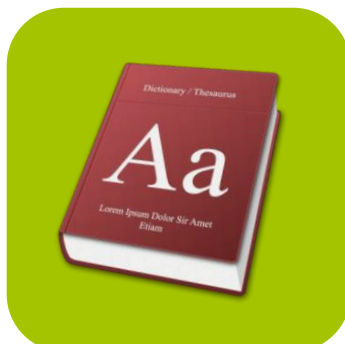
12

5 Bestuur, toezicht
bedrijfsvoering en
medezeggenschap



23

6 Beleid en
inspanningen



Bijlage
Gebruikte afkortingen

Voorwoord



Drs. L.E.M. Essed RC

Met veel trots presenteer ik hierbij het jaarverslag Volwassenen- en Ouderenzorg 2024. Als ik terugkijk op het afgelopen jaar, valt vooral op wat onze medewerkers samen hebben bereikt en het grote aantal cliënten dat zij van zorg hebben voorzien. Hun inzet, professionaliteit, deskundigheid en betrokkenheid maken het verschil voor onze cliënten, die er jaar in jaar uit op vertrouwen dat ze bij Lionarons GGZ in goede handen zijn. Dat zien we terug in de mooie resultaten op het gebied van cliënttevredenheid, maar ook in de gezondheid van onze organisatie.

Wat mij persoonlijk het meest raakt, is de grote betrokkenheid binnen onze teams. Dat is zichtbaar in de manier waarop

collega's met elkaar vorm geven aan innovaties en kwalitatief hoogstaande zorg; de warme samenwerking die duidelijk merkbaar is binnen de verschillende de afdelingen en ook de gezelligheid die buiten kantooruren met elkaar wordt beleefd. Uit alles blijkt gedrevenheid om goede en innovatieve zorg te bieden én om elkaar daarin te steunen. Juist in een sector die vraagt om veerkracht en aandacht, is dat van onschatbare waarde.

Ik vind het belangrijk dat we niet alleen oog hebben voor onze cliënten, maar ook voor elkaar. Dat we werkplezier ervaren, dat we ons gezien en gesteund voelen in ons werk, en dat we de ruimte krijgen om te groeien. Ik zie de verantwoordelijkheid die medewerkers daarin nemen. En als bestuurder zal ook ik me er komend jaar hard voor blijven maken.

Ik wil mijn collega's bedanken voor alles wat zij hebben bijgedragen het afgelopen jaar. Ik hoop dat dit jaarverslag hen met recht een gevoel van trots geeft. Want dat verdienen ze.

Lara Essed
Raad van Bestuur

1 Uitgangspunten van de verslaggeving

Als organisatie met een maatschappelijke functie vindt Lionarons GGZ het van belang om transparant te zijn over het gevoerde beleid, inspanningen en behaalde resultaten. Wij willen met dit jaarverslag bijdragen aan het inzichtelijk maken van de sector én stakeholders de mogelijkheid bieden zich een beeld te vormen van de wijze waarop wij onze maatschappelijke opdracht vorm geven.

De jaarverantwoording 2024 bestaat uit de jaarrekening 2024, de kwantitatieve informatie die wordt aangeleverd via DigiMV en het jaarverslag 2024. Deze documenten zijn aangeleverd via DigiMV en in te zien op www.jaarverslagenzorg.nl.

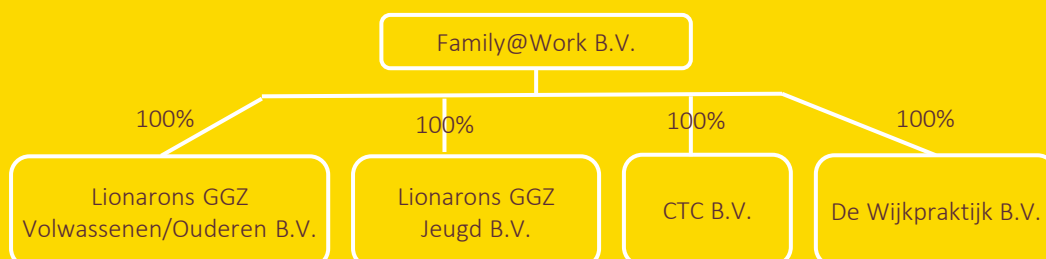
2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Verslagleggende rechtspersoon	Lionarons GGZ Volwassenen en Ouderen B.V.	Identificatie nummer KvK	14085031
Adres	Schaesbergerweg 84	E-mailadres	info@lionarons-ggz.nl
Postcode	6415 AJ	Internetpagina	www.lionarons-ggz.nl
Plaats	Heerlen		
Telefoonnummer	088 – 166 1100		

2.2 Structuur van het concern

Lionarons GGZ Volwassenen en Ouderen B.V. (hierna: Lionarons GGZ) heeft als rechtsvorm een besloten vennootschap (B.V.) en is 100% dochter van Family@Work B.V., een tussenholding waaronder meerdere dochterondernemingen participeren. Aan het hoofd van de groep staat Lionarons Holding B.V. die 51% van de aandelen in Family@Work B.V. houdt. Juridische aansprakelijkheid, financiële verantwoordelijkheid en continuïteit van de instelling zijn geregeld in Lionarons GGZ.

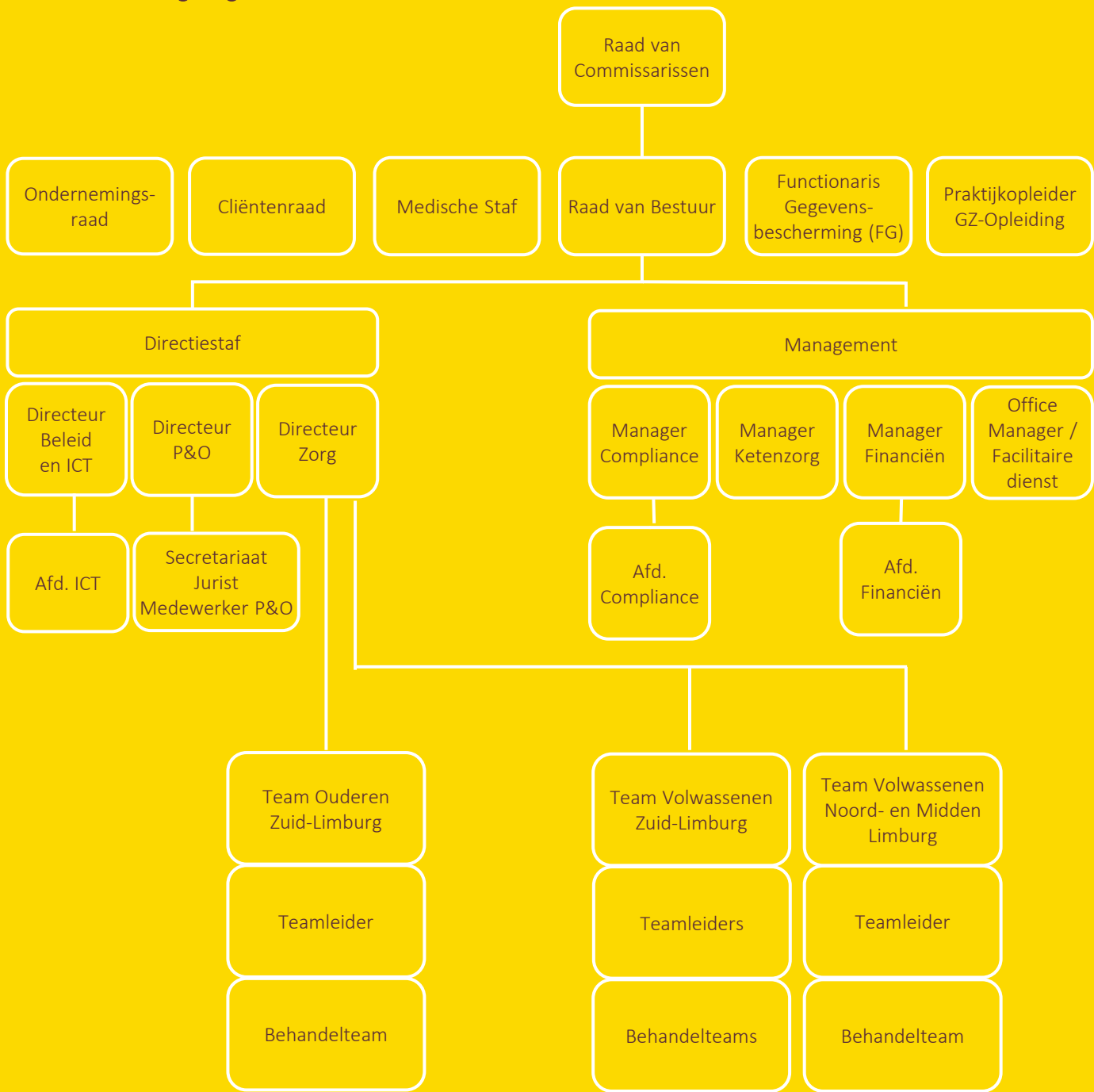


De Raad van Bestuur bestuurt de instelling onder toezicht van de Raad van Commissarissen op het niveau van Family@Work B.V., in goed overleg met de interne adviesorganen zoals de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Medezeggenschapsstructuur

Lionarons GGZ beschikt over een Cliëntenraad conform de WMCZ en een Ondernemingsraad conform de WOR. Ondernemingsraad en Cliëntenraad zijn centraal georganiseerd. Conform de CAO GGZ wordt medezeggenschap bij Lionarons GGZ tevens vorm gegeven met een Medische Staf.

Organogram





Zorg met een familiehart

Lionarons GGZ bestaat in 2024 twintig jaar. Wat ooit begon als een vrijgevestigde solopraktijk, opgezet door Helen Lionarons, is inmiddels uitgegroeid tot een middelgrote GGZ-instelling. Toch is het familiegevoel nooit verloren gegaan. Lara Essed, Sacha van Dongen, Camille Essed (dochters van Helen Lionarons) en Hilde Heijnen (Directeur Zorg) vertellen in het magazine van onze collega-instelling Talent over hun visie op zorg, hun samenwerking en het voortzetten van ons unieke familiebedrijf. Het volledige interview is te lezen op de [website](#) van Lionarons GGZ.

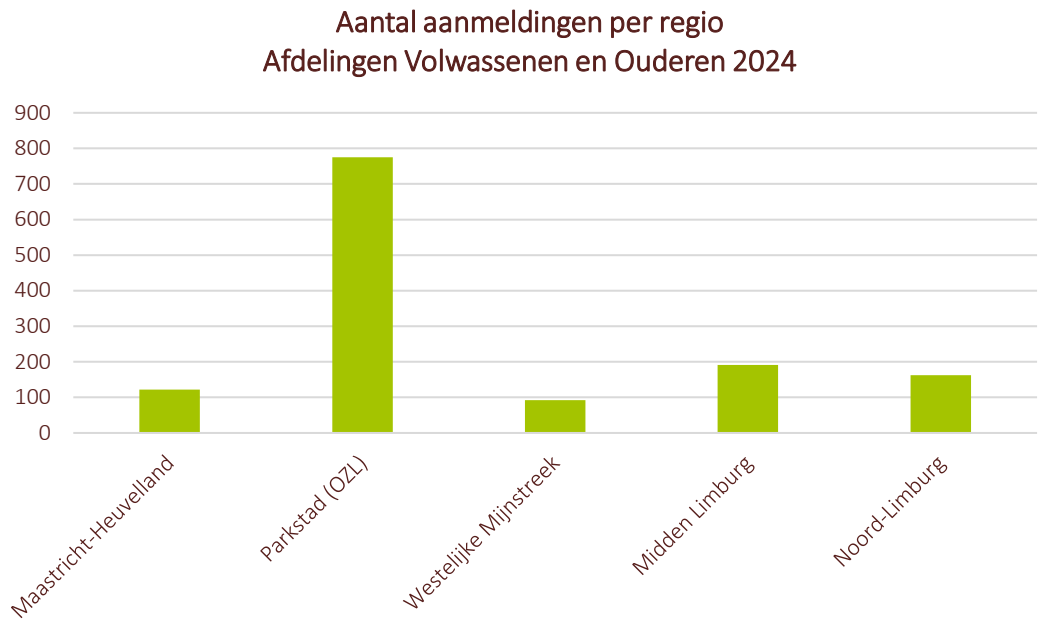
2.3 Kernactiviteiten

Lionarons GGZ beschikt over een WTZi-erkenning en is toegelaten voor de functies behandeling en begeleiding. Er wordt ambulante zorg geleverd aan mensen met psychiatrische aandoeningen, psychosociale problemen en/of psychogeriatrische aandoeningen of beperkingen. De activiteiten vinden plaats in de provincie Limburg en zijn gericht op volwassenen en ouderen.

3 Kernprestaties

Voor uitgebreide informatie over onze kernprestaties - denk aan aantallen cliënten, capaciteit en productie, personeelsformatie en omzet - verwijzen wij naar DIGI MV.





Aantal medewerkers 2024

Volwassenenzorg

Totaal 2024
43 medewerkers
33,37 FTE
38 vrouwen / 5 mannen

Volwassenenzorg Zuid-Limburg

35 medewerkers
27,94 FTE
30 vrouwen / 5 mannen

Volwassenenzorg Noord- en Midden-Limburg

8 medewerkers
5,43 FTE
8 vrouwen / geen mannen

Ouderenzorg (Zuid-Limburg)

11 medewerkers
8,26 FTE
10 vrouwen / 1 man

Locaties

We verleenden in 2024 Volwassenen- en Ouderenzorg vanuit onderstaande locaties. Ouderenzorg bieden wij alleen in Zuid-Limburg. In het najaar van 2024 verhuisden onze afdelingen Volwassenen- en Ouderenzorg Zuid-Limburg naar een nieuwe locatie in Heerlen.



4 Maatschappelijk ondernemen

De zorg voor de cliënt staat bij Lionarons GGZ voorop. Deze zorg omvat niet alleen inhoudelijk kwalitatieve zorg wanneer een cliënt in behandeling komt, maar tevens de weg ernaar toe. Door nauwe contacten te onderhouden met verwijzers en andere organisaties die bij de zorg betrokken zijn, zorgt Lionarons GGZ ervoor dat de drempel naar de geestelijke gezondheidszorg voor de cliënt laag blijft.

Samenwerkingsrelaties waar wij frequent contact mee hebben zijn:

- huisartsen en praktijkondersteuners GGZ in Limburg
- huisartsenorganisaties/zorggroepen HOZL, Meditta, ZIO en Provico
- zorgverzekeraars CZ en VGZ
- collega-instellingen Mondriaan, Amacura, Apanta, Vincent van Gogh Instituut en Zuyderland GGZ
- samenwerkingsverbanden zoals Hulp bij Dementie
- instellingen binnen het sociaal domein, zoals Levanto, Buurtteams Heerlen, Met Elkaar Landgraaf en Samenkracht Brunssum
- organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden, zoals MEE Zuid-Limburg

Door zorg aan te bieden met korte en directe lijnen met verwijzers en samenwerkingspartners kan Lionarons GGZ de cliënt in zijn eigen ecosysteem doeltreffend en vraaggericht helpen.

Goede doelen

Lionarons GGZ geeft invulling aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door het steunen van goede doelen. In 2024 steunden wij het Ronald McDonald Huis Maastricht, Nierstichting Nederland, Stichting Hartekind, Stichting Women Entrepreneurs Nederland en het UWC Maastricht Female Empowerment Project.

Traditiegetrouw heeft ook weer een aantal medewerkers gekookt voor de gasten van het Ronald McDonald Huis in Maastricht.



Duurzaam ondernemen

Lionarons GGZ investeert actief in duurzaam ondernemen. Zo scheiden wij afval en nemen wij CO2 neutraal gas en groene elektriciteit af. We gebruiken zoveel mogelijk LED-verlichting, biologisch afbreekbare bekers en servies. Op alle locaties zijn papier- en afvalscheidingsbakken aanwezig. Bij onze grotere locaties zijn laadpalen voor elektrische auto's aanwezig. We maken nog steeds veel gebruik van beeldbellen, hetgeen een positief effect heeft op het milieu.

Zorg voor onze medewerkers en vitaliteit

Lionarons GGZ zorgt niet alleen goed voor haar cliënten, maar ook voor haar medewerkers. We zijn ervan overtuigd dat vitale medewerkers beter functioneren. Wekelijks wordt er vers fruit voor onze medewerkers op onze locaties ter beschikking gesteld. Medewerkers kunnen op onze hoofdlocaties in Zuid-Limburg wekelijks gebruik maken van stoelmassages.

Het thema vitaliteit heeft onze voortdurende aandacht en samen met de OR kijken wij naar manieren om de vitaliteit van onze medewerkers te verhogen.

In overleg met de OR hebben wij voor de besteding van de vrije ruimte binnen de werkkostenregeling (WKR) in 2024 wederom voor de doelen elektronica en fiets gekozen. Ook de begeleiding van medewerkers door coaches is ondergebracht in de WKR-regeling. Aangezien we de vitaliteit van onze medewerkers zeer belangrijk vinden, hebben wij ook de mogelijkheid gegeven om de kosten van een sportabonnement in te dienen.

Een andere bijdrage aan de vitaliteit van onze medewerkers is het vergoeden van deelname aan een aantal sportevenementen. In 2024 namen medewerkers deel aan Maastricht's Mooiste en de Obvion Run.



Verhuizing naar een duurzame locatie

Onze afdelingen Volwassenen- en Ouderenzorg Zuid-Limburg zijn in het najaar van 2024 verhuisd naar een nieuwe locatie aan het Burgemeester de Hesselplein 31 in Heerlen (Lindestaete). Het betreft een bedrijfsverzamelgebouw met meerdere huurders. Alvorens onze medewerkers hun intrek konden innemen is de verdieping die wij huren uitgebreid verbouwd. Hiermee zijn wij verhuisd naar een duurzaam verantwoord pand dat voldoet aan alle eisen voor de komende jaren.



E-bike

Vanaf 2024 leasen wij een e-bike ten behoeve van onze medewerkers. Deze kunnen zij (met name) gebruiken voor huisbezoeken. Door deze lease dragen wij niet alleen bij aan minder CO2-uitstoot, maar ook aan de vitaliteit van onze medewerkers.

Social return

Social return, ook wel SROI genoemd, is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij social return gaat het erom dat investeringen die bedrijven doen, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst opleveren: social return. In het kader van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij in 2024 een medewerker in dienst gehad uit de SROI-doelgroep en laten wij onze post verzorgen door Business Post, een social firm. Ook de kerstpakketten en andere attenties voor onze medewerkers evenals ons drukwerk worden ingekocht bij social firms.

5 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

5.1 Normen voor goed bestuur

Lionarons GGZ is werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg en heeft daarom een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij hanteren hierbij de Governancecode Zorg. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat deze bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

5.2 Raad van Bestuur

Lionarons GGZ werd gedurende het jaar 2024 bestuurd door mevrouw drs. L.E.M. Essed. Het bestuur richt zich bij de vervulling van zijn taak op het belang van de zorgorganisatie op korte en lange termijn, vanuit het perspectief van het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie en de centrale positie van de cliënt daarin. Het bestuur maakt een zorgvuldige en evenwichtige afweging tussen de belangen van de cliënten, de publieke en maatschappelijke belangen en de belangen van medewerkers.

Bij voorgenomen besluiten wordt, indien van toepassing, advies gevraagd

aan de interne adviesorganen, te weten de Cliëntenraad, Medische Staf en Ondernemingsraad.

De Raad van Bestuur laat zich adviseren en ondersteunen door een directiestaf. Verantwoording voor het bestuur wordt afgelegd aan de Raad van Commissarissen.

De relatie tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in het Reglement Raad van Commissarissen.

De Raad van Bestuur en een deel van de leden van de directiestaf zijn tevens aandeelhouder van Family@Work B.V., de moederholding waar Lionarons GGZ deel van uitmaakt.

Mevrouw Drs. L.E.M. Essed heeft een nevenfunctie als lid van de Raad van Toezicht van Envida.

5.3 Raad van Commissarissen

5.3.1 Samenstelling

De Raad van Commissarissen van Lionarons GGZ is als volgt samengesteld:

	Raad van Commissarissen	(Neven)functies
	Dhr. mr. A.M.G. Gresel (1953) <i>Voorzitter</i>	- voorzitter Raad van Commissarissen van Op Mezelf B.V. - eigenaar coachingsbedrijf Consentus
	Dhr. P. J.A. Wehrens (1959) <i>Lid</i>	- Bestuurder/eigenaar Window of the World AG in Zwitserland - Bestuurder/eigenaar Window of the World BV in Maastricht

De Raad van Commissarissen hanteert de Governancecode Zorg als uitgangspunt voor zijn functioneren. De Raad werkt niet met afzonderlijke commissies.

Er is een Reglement Raad van Commissarissen, waarin een profielschets is opgenomen voor de Raad in zijn geheel en voor een lid respectievelijk de voorzitter van de Raad. In het Reglement zijn ook bepalingen opgenomen ter waarborging van de onafhankelijkheid van de leden en ter uitsluiting van belangenverstrengeling. Het reglement bepaalt dat leden maximaal twee termijnen van 4 jaar zitting mogen hebben in de Raad.

Werving van leden vindt plaats op openbare wijze. De Cliëntenraad heeft recht van bindende voordracht van één lid. Het rooster van aftreden en de deelname aan vergaderingen in 2024 zijn opgenomen in het volgende overzicht:

Dhr. mr. A.M.G. Gresel

Datum eerste benoeming juli 2021
Datum van herbenoeming juli 2025
Hernoembaar ja
Aanwezigheid 5/5
bij vergaderingen

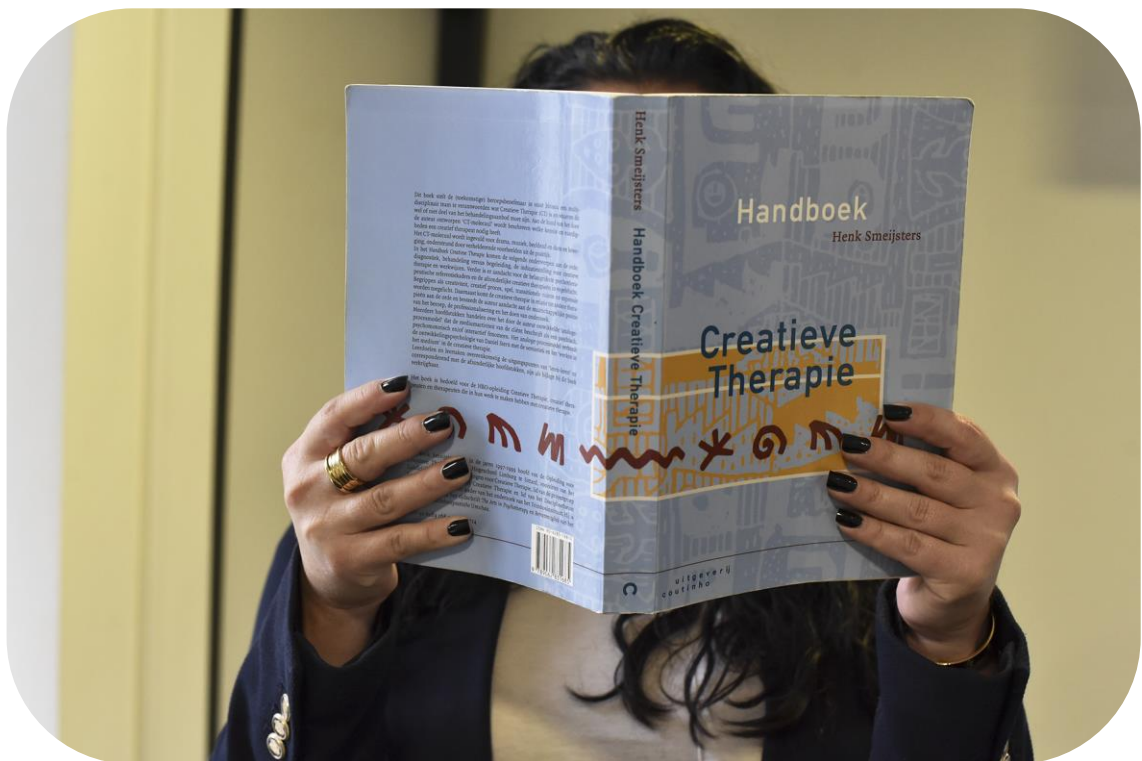
Dhr. P. J.A. Wehrens

Datum eerste benoeming juli 2021
Datum van herbenoeming juli 2025
Hernoembaar ja
Aanwezigheid 5/5
bij vergaderingen

5.3.2 Taken van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen rekent de volgende taken en bevoegdheden in ieder geval tot zijn verantwoordelijkheden en heeft deze in zijn Reglement vastgelegd:

- het zorg dragen voor een goed functionerende Raad van Bestuur
- het zorg dragen voor een goed functionerend intern toezicht
- het functioneren als adviseur en klankbord voor de Raad van Bestuur
- het houden van integraal toezicht op het beleid en het bestuur van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie en de daarmee verbonden instellingen
- het al dan niet goedkeuren van besluiten van de Raad van Bestuur
- het nauwgezet vervullen van de (overige) statutaire taken en organisatorische verantwoordelijkheden



5.3.3 Activiteiten in 2024

GGZ ONDER GROTE DRUK

De zorg in Nederland heeft internationaal een goede naam. Maar binnen ons koude kikkerlandje lijkt de zorg soms onder zijn eigen gewicht te bezwijken.

Onze overprikkelde samenleving laat steeds meer zijn rafelige randen zien. Het aantal verwarde personen manifesteert zich meer en meer in onze samenleving en media, met alle consequenties van dien. Eerder ingrijpen had wellicht veel kunnen voorkomen, maar daar zijn we niet voor geëquipeerd.

Ook jongeren willen niets missen van de nieuwe wereld maar lopen vaak vast in hun ontwikkeling.

De geestelijke ‘ongezondheid’ van onze samenleving groeit gestaag, maar de passende zorg hiervoor kan en mag niet meegroeien. Dat leidt ook bij Lionarons GGZ tot een lange wachtlijst.

Mede ook om de gezondheid en inzet van onze medewerkers te beschermen, zagen wij ons eind 2023 gedwongen een aannamestop bij de afdeling Volwassenenzorg in te stellen. Gelukkig was deze van relatief tijdelijke aard en konden we de aannamestop in juni 2024 weer opheffen.

Hopelijk is het signaal dat van een aannamestop uitgaat wel overgekomen bij het ministerie en de verzekeraars.



Bij toenemende zorgvragen horen ook adequate maatregelen genomen te worden. Sta ons toe om zowel in middelen als in mensen te groeien.

Dan kunnen we hopelijk onze internationale faam waar blijven maken en wordt ons eigen land geestelijk een stuk gezonder.

Namens de Raad van Commissarissen.

Toine Gresel
Voorzitter RvC

5.3.4 Honorering en onkostenvergoeding

De honorering en onkostenvergoeding van de leden van de Raad van Commissarissen wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Lionarons GGZ.

5.4 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van Lionarons GGZ Volwassenen en Ouderen is gericht op Total Quality Management. Dit is een benadering waarin niet alleen de primaire processen, maar alle voor de organisatie relevante processen in het managementsysteem opgenomen zijn. Binnen genoemd model worden op alle aspecten van de bedrijfsvoering prestatie-indicatoren benoemd, doelstellingen bepaald en resultaten gemeten. Deze resultaten worden periodiek teruggekoppeld aan het management. In de toegepaste Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus worden alle voor de organisatie belangrijke processen eenmaal per drie jaar intern geaudit en bijgesteld. Daarnaast wordt in het kader van de HKZ-certificering ook jaarlijks een externe audit uitgevoerd. In de HKZ certificatienorm is de noodzaak van het uitvoeren van een risico-inventarisatie op zowel cliënt- als procesniveau opgenomen. Hierdoor wordt het kwaliteitsmanagementsysteem tevens gebruikt als veiligheidsmanagementsysteem.

De Raad van Bestuur heeft de verantwoordelijkheid over de uitwerking van het strategisch en tactisch beleid gedelegeerd aan een directiestaf met de volgende portefeuillevverdeling:

- directeur P&O en Juridische zaken
- directeur beleid & ICT
- directeur zorg

De operationele verantwoordelijkheid en de resultaten daarvan zijn gedelegeerd aan de:

- teamleiders
- manager Financiën
- manager Compliance
- manager Ketenzorg

De interne processen zijn gericht op tevreden cliënten, tevreden medewerkers en een goede verankering van de instelling in de samenleving. Door deze focus worden de beoogde ondernemingsresultaten gerealiseerd.

Het primair proces wordt gemonitord aan de hand van een volledig geautomatiseerd registratiesysteem. Om een correcte en volledige registratie aan de bron te verzekeren, is dit registratiesysteem uitgerust met diverse validaties en controles. Validatiecontroles worden maandelijks teruggekoppeld aan de gebruikers van het systeem.

5.5 Risicomanagement

Lionarons GGZ onderscheidt de volgende risicogebieden:

- *Bedrijfsvoering*
- *Financiële stabiliteit*
- *Risicobeheersing en compliance*
- *Goed HR beleid*
- *Managementcontrol*

Over ontwikkelingen op deze gebieden rapporteert de Raad van Bestuur aan de Raad van Commissarissen.

Als ondersteuning bij het bewust omgaan met risico's hebben wij een risicoanalyse opgesteld met potentiële risico's voor de organisatie. Deze wordt jaarlijks besproken met de Raad van Commissarissen en waar nodig bijgesteld en aangevuld.

Op cliëntniveau worden risico's ingeschat en beschreven tijdens de intakefase in de zogenaamde risicotaxatie. Deze worden tijdens het MDO besproken en zo nodig worden maatregelen afgesproken. Hierbij behulpzaam is een gedegen screening om zo snel mogelijk risico's te onderscheiden en zo nodig actie te nemen.

Op procesniveau worden de risico's jaarlijks geïnventariseerd door de commissie Veiligheid. Deze wordt ondersteund door de werkgroep Veiligheid, bestaande uit een afgevaardigde van afdeling Kind en Jeugd en Volwassenenzorg. Waar nodig worden medewerkers van andere afdelingen betrokken.

Het Risicobeheersingssysteem bestaat

uit:

- een jaarlijkse risico-analyse met hieruit voortvloeiende maatregelen
- de controle van de werking van deze maatregelen
- werkwijzen om risico's te voorkomen. Deze worden geborgd als onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering in het management-handboek. Ze worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld tijdens audits en de jaarlijkse directiebeoordeling
- het afsluiten van de benodigde verzekeringen
- het hanteren van een autorisatiestructuur voor medewerkers en het scheiden van functies (AO/IC)
- het beveiligen van systemen en digitale gegevens.

Belangrijke risico's en de maatregelen om deze te voorkomen worden gecommuniceerd tijdens de beleids-overleggen en centraal indien een procedure wijzigt of na een incident.

De werking van het systeem wordt gemonitord en gecontroleerd middels:

- interne audits
- externe audits
- accountantscontrole
- maandelijkse checklists en validaties voor de gebruikers van het systeem
- fysieke controles van de werkplekken in het kader van informatiebeveiliging en de AVG
- onafhankelijke security audits (IT)
- het VIM (Veilig Incidenten Melden) systeem
- directiebeoordeling

5.6 Cliëntenraad

Lionarons GGZ heeft een Cliëntenraad ingesteld, waarbij tevens een regeling conform art. 2 lid 2 WMCZ is vastgesteld. Lionarons GGZ stelt ruimte ter beschikking, waarin de Cliëntenraad periodiek zijn overleg kan voeren. De reiskosten van de leden van de Cliëntenraad worden vergoed en Lionarons GGZ levert op verzoek administratieve ondersteuning.

De voorzitter van de Cliëntenraad aan het woord over de activiteiten van de Cliëntenraad in verslagjaar 2024:

“In 2024 heeft de Cliëntenraad drie keer vergaderd. Nadat een uur onderling werd gesproken over actuele zaken en de voorgestelde agenda, sloten de directie en/of andere medewerkers aan.

Telkens werd in een prettige sfeer goed overleg gevoerd over de agendapunten.

Zo werd in februari gesproken over zusterorganisatie De Wijkpraktijk, was er een terugkoppeling van de audit en de cliënttevredenheid, en was er een evaluatie van de ingediende klachten. Het is fijn dat het aantal klachten tot een minimum beperkt blijft en dat alles met een goed gesprek kan worden opgelost.

De volgende bijeenkomst was pas weer in september. Toen werd onder andere de sterkte/zwakte analyse (SWOT) en de risico-analyse van 2024 besproken alsmede het geactualiseerde ICT-beleid.

In november stond de laatste vergadering van 2024 gepland. Daarin ging het weer over de SWOT en de risico-analyse, maar nu voor 2025.

Voorafgaand aan deze vergadering had de voorzitter een interview met de communicatiemedewerker van Lionarons GGZ. Dit interview is terug te lezen op de [website](#) en had als doel aandacht te vragen voor de Cliëntenraad. Wij spreken de hoop uit dat dit kijkje in het reilen en zeilen van de Cliëntenraad zal leiden tot aanmeldingen voor de broodnodige uitbreiding. Sinds enkele jaren functioneren wij slechts met drie leden die ondanks alle inzet soms noodzakelijke onderwerpen moeten laten liggen.

Tot slot willen wij graag onze dank uitspreken naar iedereen die op enigerlei wijze betrokken is bij Lionarons GGZ. Wij ervaren telkens sterk betrokken medewerkers en een directie die oprecht begaan is met de hele organisatie.”

Namens de Cliëntenraad,
Huub van Bogget, voorzitter



5.7 Ondernemingsraad

Ook in 2024 is de Ondernemingsraad weer actief betrokken geweest als informatief en adviserend orgaan binnen Lionarons GGZ.

De voorzitter van de Ondernemingsraad over de activiteiten in 2024:

Doelen

Als Ondernemingsraad (OR) behartigen wij de belangen van de organisatie en haar medewerkers. Hierbij kan gedacht worden aan arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden en gelijke behandeling. De OR mag ook meepraten over bedrijfseconomische besluiten van de directie.

Verkiezingen

In 2024 heeft de OR afscheid genomen van een aantal leden en is er ook een aantal nieuwe leden verwelkomd. Er zijn stappen ondernomen ter voorbereiding van nieuwe ledenverkiezingen voor de OR. De vakbonden zijn aangeschreven met het verzoek hun leden op de hoogte te stellen van de opengestelde vacatures voor het OR-lidmaatschap. Eventuele gegadigden konden zich via de vakbond kandidaat stellen. Kandidaatstelling was tevens mogelijk via rechtstreekse inschrijving bij de OR. Gedurende de termijn van kandidaatstelling bleek echter dat de aanmeldingen voor nieuwe leden minder was dan de benodigde plekken binnen de OR. Daarop zijn, na datum einde kandidaatstelling, de vakbonden op de hoogte gesteld van het feit dat er geen stemronde zou plaatsvinden. De aangemelde kandidaten konden zonder stemming deelnemen aan de OR.

Eind 2024 was de OR nog steeds onderbezet en hard op zoek naar nieuwe leden.

Vergaderingen

De OR komt wekelijks bijeen. Er vindt geregeld overleg plaats met de bestuurder, directieleden en RvC. De bestuurder heeft in 2024 in totaal 9 keer deelgenomen aan een overleg, de financieel manager 2 keer, de directeur P&O 9 keer, de directeur Zorg 4 keer, de directeur Beleid en ICT 2 keer en de RvC 1 keer.

Instemming en adviesaanvragen

In 2024 heeft de OR ingestemd met de vaststelling van de volgende beleidsdocumenten:

- Gedragsprotocol akkoord bevonden
- Verhuizing naar locatie Lindestaete fase 1 adviesrecht
- Doelen WKR 2024 instemmingsrecht
- Verslag functioneringsgesprek akkoord bevonden
- Format 360 graden feedback akkoord bevonden
- Checklist functioneringsgesprek akkoord bevonden
- Brugdagen 2024 akkoord bevonden (stilzwijgende verlenging)

De besproken onderwerpen

In 2024 besprak de OR naast bovengenoemde onderwerpen de volgende zaken:

- Scholingsbeleid / scholingsbudget
- Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO)
- De financiële situatie
- Goede doelen
- Werkkostenregeling
- Ziekteverzuim / verzuimbegeleiding
- Brugdagen
- Primair proces ZPM
- S.W.O.T. en risicoanalyse
- Vitaliteit Open up
- Werkdruk
- Samenwerkingsverbanden en onderaanneming Jeugd
- Functie en rol teamleiders
- OR-bulletin
- Balansbudget
- Toekomstbeleid Lionarons GGZ
- OR-reglement
- Aanmeldstop afdeling Volwassenenzorg
- Samenwerking met LEEF
- CAO compensatie feestdagen
- Interne communicatie
- Pensioenvoorlichting
- Duurzame inzetbaarheid organisatiescan
- Vernieuwen automatisering
- Arbo-beleid
- ZZP-beleid
- Beleidsnotitie personeelsbeleid
- AI
- Gezamenlijk overleg van alle OR'en van de bij IJZ aangesloten organisaties
- Agressieprotocol

Goede Doelen Cheques

Ieder jaar reikt de OR namens de organisatie een cheque uit aan een aantal goede doelen. In 2024 werd er een Goede Doelen Cheque overhandigd aan Stichting Hartekind en de Nierstichting. Beide goede doelen stonden al jaren op het wensenlijstje van onze medewerkers.



5.8 Medische staf

De Medische Staf bestaat uit de psychiaters / medisch specialisten in loondienst van alle afdelingen van Lionarons GGZ, waaronder ook de psychiaters Kind en Jeugd. De Medische Staf adviseert de directie over medisch inhoudelijke zaken.

De voorzitter van de Medische Staf: “In 2024 is de Medische Staf 7 keer samen gekomen. De psychiaterbezetting is een doorlopend aandachtspunt geweest. Er waren in 2024 momenten dat de bezetting krap was, door vertrekkende ZZP-collega's. In juni 2024 is een psychiater binnen de afdeling Kind en Jeugd Noord- en Midden-Limburg in loondienst gestart. Vanaf januari 2025 zal er ook een psychiater in loondienst starten binnen de afdeling Volwassenenzorg Zuid-Limburg. Daarnaast is de psychiater van de afdeling Volwassenenzorg Noord- en Midden-Limburg vanuit haar ZZP-rol in loondienst gekomen. De bezetting is met de komst van nieuwe collega's in loondienst stabiel.

De procedure van werving en selectie van nieuwe collega's, ook medisch specialisten, werd besproken: er bestond nog geen protocol, dit werd in afstemming met de Medische Staf opgesteld.

Er vond overleg plaats met Mondriaan, de zorgdirecteur van Lionarons GGZ en een psychiater van de afdeling Volwassenenzorg Zuid-Limburg (tevens voorzitter van de Medische Staf) over de bezetting van de spoedzorg van Mondriaan. Participatie van psychiaters van Lionarons GGZ in de spoedzorg, alsook andere collega's van Lionarons GGZ werd onderzocht. Vooral nog worden er geen werknemers van Lionarons GGZ ingezet binnen de spoedzorg van Mondriaan, wel blijven we hierover in contact. Overigens is er wel participatie in de crisisdienst vanuit de afdeling Kind en Jeugd.

Naast overleg met de spoedzorg van Mondriaan werden er werkafspraken gemaakt met andere crisisdiensten waarmee Lionarons GGZ samenwerkt, namelijk Zuyderland GGZ, MetGGZ en Vincent van Gogh Instituut.

Als terugkerende, jaarlijkse onderwerpen werden de resultaten van zorg, cliënttevredenheid, het primair proces en deelname aan IFMS besproken. Dit zijn onderwerpen die ook vanuit kwaliteitsvisitatie verplicht jaarlijks besproken moeten worden. Er werd gestart met een roulerende kennisoverdracht in de bijeenkomsten van de Medische Staf. Borging van de zorgkwaliteit staat centraal als onderwerp binnen de Medische Staf.”

6 Beleid, inspanningen en prestaties

6.1 Missie en visie

Lionarons GGZ staat voor hoogwaardige, zowel multi- als monodisciplinair vormgegeven zorg met persoonlijke aandacht voor alle hulpvragers.

We leveren op een efficiënte wijze doelmatige zorg, die wijkgericht en in de keten ingebed is. We zijn toegankelijk voor cliënten en verwijzers.

Wij streven ernaar onze medewerkers een stimulerende, veilige werkomgeving te bieden, met werkplezier, betrokkenheid en bevlogenheid in alle geledingen.

Kwaliteit leveren is de norm en dit vindt zijn vertaling in hoge effectiviteit. Daarom zet Lionarons GGZ zich ook de komende jaren weer in voor het bieden van kwalitatief goede zorg, door gelukkige professionals, in goede financiële en bedrijfskundige gezondheid.

Lionarons GGZ staat voor veel uitdagingen. Het binden van werknemers, met name regiebehandelaren, aan de organisatie is een voorwaarde om een stevig behandel aanbod neer te zetten, met kwaliteit en continuïteit.

In de huidige marktomstandigheden is het een uitdaging om het hoofd boven water te houden. En dat is ook bij Lionarons GGZ voelbaar. Ons ziekteverzuimpercentage was in 2024 helaas weer erg hoog. Desondanks zijn we erin geslaagd een tevredenstellend bedrijfsresultaat neer te zetten, met behandelresultaten en cliënttevredenheidscijfers die vergelijkbaar hoog waren met voorgaande jaren.

De komende jaren zullen gericht zijn op verdere professionalisering van managementcontrol en personeelsbeleid, met als doel behoud van ons competente personeel.

Daarnaast zullen wij de komende jaren onverminderd blijven investeren in het constant houden van onze kwaliteit van zorg en het verkorten van onze wachttijden. Om dit te bewerkstelligen zullen de komende jaren in het teken staan van innovatie.

Inhoudelijk betekent dit een cultuuromslag: naast kort, efficiënt en vraaggericht behandelen zonder lange wachtlijsten, zal onze focus de komende jaren liggen op het ondersteunen van de eerste lijn en het sociaal domein om hulpvragers waar dat kan buiten de GGZ te houden.

6.2 Ontwikkelingen 2024

Aanmeldstop

Gezien het hoge aantal patiënten dat eind 2023 naar ons werd verwezen en de onverantwoord lange wachttijd die hierdoor ontstond, zagen wij ons genooddakt in december van dat jaar een anmeldstop voor de afdeling Volwassenenzorg in te stellen. Dat betekende dat wij patiënten die reeds naar ons waren verwezen en nog op een intake wachtten, terug moesten verwijzen naar hun huisarts. Dit leidde begrijpelijkerwijs tot grote onrust bij deze patiënten en onze verwijzers.

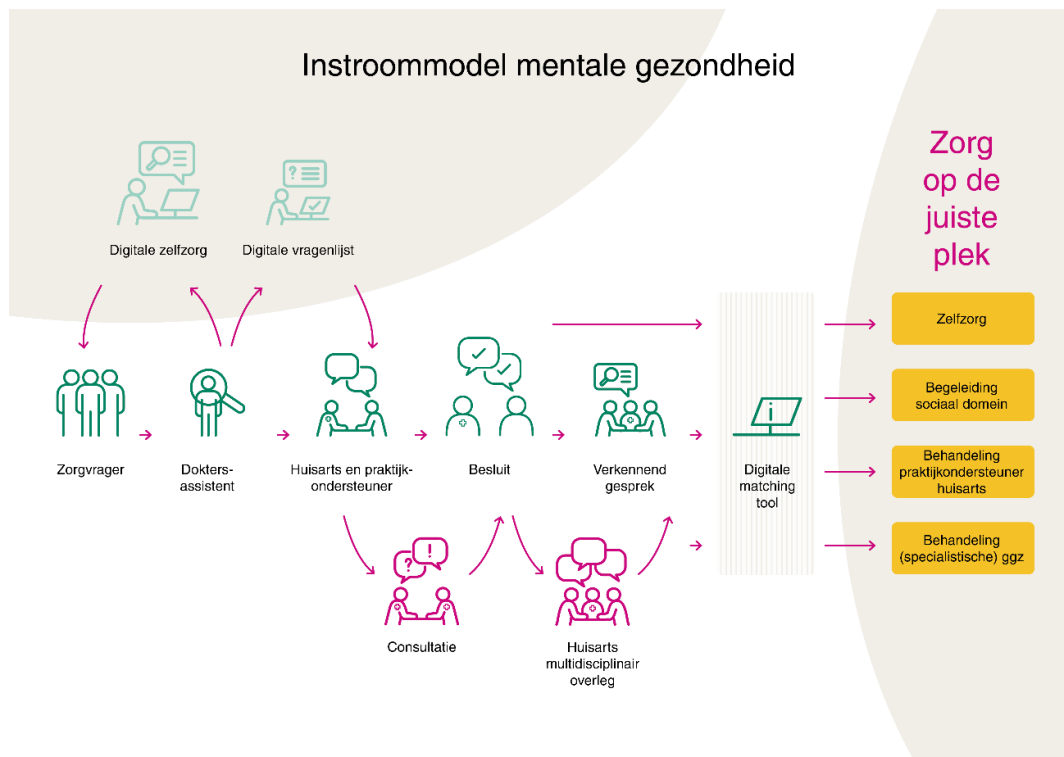
Samen met onze collega-instellingen en verwijzers hebben wij gezocht naar zo goed mogelijke oplossingen. Intern hebben we nog meer geïnvesteerd op het wegwerken van het aantal cliënten dat wel al een intake had gehad en op de wachtlijst voor behandeling

stonden. Hierdoor konden we de anmeldstop in juni 2024 gelukkig weer opheffen. We hebben toen ook onze werkwijze aangepast. Als een patiënt wordt uitgenodigd voor de intake betekent dat dat er ook gelijk plek is voor behandeling. Er geldt dus – zoals vanouds – bij Lionarons GGZ alleen een intakewachtlijst, maar geen behandelwachtlijst. Nadat we de anmeldstop hadden opgeheven, kwam er wel gelijk weer een stroom verwijzingen op gang. Dit is begrijpelijk omdat ook onze collega-instellingen kampen met lange wachttijden.

Aanpak wachttijden

Samen met onze collega-instellingen, de eerste lijn en aanbieders in het sociaal domein hebben wij ons ook in 2024 verder ingespannen om de wachttijden aan te pakken. Zowel in Zuid-Limburg als in Noord- en Midden-Limburg is inmiddels gezamenlijk met alle partijen gewerkt aan het inrichten van een zogeheten Uniform Instroom Model voor mensen die kampen met psychische of psychosociale problematiek. Het Uniform Instroom Model bestaat uit 3 pijlers: consultatie, Verkennende Gesprekken en domeinoverstijgende casuïstiekoverleggen. De eerste lijn krijgt zodoende brede ondersteuning van de GGZ en het sociaal domein om patiënten de best passende zorg te kunnen bieden. De verwachting is dat de instroom in de GGZ daarmee vermindert.

In beide regio's hebben de zorgpartners samen met zorgverzekeraars CZ en VGZ in 2024 gewerkt aan een gezamenlijk transformatieplan, waarbij de regio Noord- en Midden-Limburg gebruik maakt van de ervaringen die in Zuid-Limburg in de loop van 2024 al zijn opgedaan met deze



transformatie van de GGZ. De partijen ontwikkelden samen het deeltransformatieplan Mentale Gezondheid Zuid-Limburg. Dit plan moet leiden tot de juiste zorg op de juiste plek voor volwassenen met mentale problemen. Daarnaast zorgt het plan ervoor dat de zorg toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit blijft. Eind 2024 was het deeltransformatieplan nagenoeg gereed om in te dienen bij de zorgverzekeraars. Naast het Uniform Instroom Model richt het transformatieplan zich op preventie en de inzet van ervaringsdeskundigheid. De regio Noord- en Midden-Limburg zal in de loop van 2025 ook een transformatieplan indienen.

In Zuid-Limburg participeert Lionarons GGZ in diverse bestuurlijke overleggen en werkgroepen om de transformatie nader te concretiseren. Bovendien zijn 2 van onze behandelaars in 2024 opgeleid en ingezet als verkenner voor de Verkenkende Gesprekken. In 2024 participeerde Lionarons GGZ nog niet in een zogeheten Domein Overstijgend Casus Overleg (DOCO). Gezien onze beperkte behandelcapaciteit in de regio Noord- en Midden-Limburg leveren wij in die regio geen vraagverkenners, maar participeren wij in Midden-Limburg wel in een aantal DOCO's. Evenmin nemen we in Noord- en Midden-Limburg deel aan de bouwgroepen om het transformatieplan voor deze regio uit te werken, maar denken wij wel mee in inspiratiesessies en netwerkbijeenkomsten.

Consultatiefunctie Sociaal Domein

De Zorgverzekeringswet maakt het sinds januari 2024 mogelijk om consultatie tussen het sociaal domein en de GGZ mogelijk te maken. Dankzij de domeinoverstijgende consultatiefunctie kunnen professionals in het sociaal domein de juiste zorg, ondersteuning en begeleiding bieden aan mensen met psychische of psychosociale klachten. Hierdoor kan zwaardere zorg worden voorkomen en is de verwachting dat er minder wordt verwezen naar de GGZ. Professionals werkzaam in het sociaal domein kunnen professionals in de GGZ om advies vragen (consulteren). Het kan onder meer gaan om diagnostische vragen, advies

over verdere aanpak van begeleiding, advies ten aanzien van terugvalpreventie of hoe om te gaan met een cliënt in een bepaalde situatie.

In Zuid-Limburg bieden wij deze vorm van consultatie vanaf het derde kwartaal van 2024. Naast individuele consultaties óver of in aanwezigheid van de burger en de professional uit het sociaal domein, hebben wij in een aantal huisartsenpraktijken in dit kader een MDO-GGZ ingericht, waar ook partners uit het sociaal domein aan deelnemen.



Huisarts Gitte Snijders van huisartsenpraktijk Snijders in Landgraaf is lovend over de samenwerking: “Je merkt nu al dat de patiënt profiteert van onze domeinoverstijgende samenwerking. De patiënt komt sneller op de juiste plek terecht en ik leer er zelf ook heel veel van op het gebied van medicatie en diagnostiek.”

Kort en efficiënt behandelen

Ook in 2024 lag de focus op korter en efficiënt behandelen. Minder focus lag waar mogelijk op diagnostiek, terwijl we juist meer klachtgericht en systemisch zijn gaan behandelen.

eHealth

Conform de afspraken die landelijk zijn gemaakt in het Integraal Zorg Akkoord (IZA) beogen ook wij zoveel mogelijk eHealth in te zetten als onderdeel van de behandeling. De behandeling vindt zoveel mogelijk blended plaats in een combinatie van face to face en online behandelcontacten.

Ouderenzorg

Gelukkig bleven de wachttijden van onze afdeling Ouderenzorg kort in 2024. Onze afdeling Ouderenzorg werkt nauw samen met de huisartsenzorg en ketenpartners, zoals bijvoorbeeld de casemanagers dementie. In een aantal huisartsenpraktijken bieden wij laagdrempelig neuropsychologisch onderzoek (NPO) aan bij vermoedens van een neurocognitieve stoornis. Een psychiater van de afdeling Ouderenzorg houdt tweewekelijks consultatiespreekuur in twee huisartsenpraktijken in Oostelijk Zuid-Limburg en participeert in het MDO Ouderen van MC Pluspunt van Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg.

Consultatie

Lionarons GGZ onderhoudt van oudsher korte lijnen met de eerste lijn, onder andere door het bieden van consultatie. Een aantal van onze hulpverleners houdt consultatiespreekuren in huisartsenpraktijken. Ook digitale consultatie is laagdrempelig mogelijk als Meedenkconsult via Zorgdomein.

Externe samenwerking

Ook in 2024 hebben we weer intensief samengewerkt met collega-instellingen in ons netwerk. De samenwerking met aanbieders uit het sociaal domein en voorliggend veld is verder geïntensiveerd.

We zijn bijvoorbeeld vertegenwoordigd in de Mijnstreek coalitie, zijn initiatiefnemer van het Care, Cure & Community-overleg Landgraaf en participeren in het Geriatrisch Netwerk.

Om de behandeldoorstroom en het afschalen van behandeling te bespoedigen werken we regelmatig samen met aanbieders uit het sociaal domein, zoals MEE Zuid-Limburg, Buurtteams Heerlen of Welsun Landgraaf.

Lilian Tacke, teammanager bij Buurtteams Heerlen over deze samenwerking: *“Buurtteams Heerlen werkt prettig samen met Lionarons GGZ in de gezamenlijke zorg voor cliënten. Mensen met psychische klachten kampen vaak (ook) met sociaal-maatschappelijke problemen. Tijdens en bij het afschalen van de behandeling hebben behandelaren van Lionarons GGZ al contact met onze medewerkers om ervoor te zorgen dat de begeleiding van deze cliënten in het sociaal domein op elkaar aansluit. Tegelijkertijd kunnen wij bij Lionarons GGZ aankloppen voor consultatie als we cliënten begeleiden met psychische kwetsbaarheid.”*

Suïcidepreventie

De afdelingen Volwassenen- en Ouderenzorg maken sinds enkele jaren deel uit van het Actienetwerk Zelfmoordpreventie Midden-Limburg. Samen met andere (zorg)organisaties zetten wij ons in om het risico op suicide bespreekbaar te maken. Ook in Noord-Limburg is inmiddels een Actienetwerk in oprichting. In 2024 hebben gemeenten, professionele- en vrijwilligersorganisaties in de regio Noord- en Midden-Limburg officieel de handen ineen geslagen om in de Regionale Alliantie Zelfmoordpreventie suicidepreventie verder te brengen. Alle partijen hebben een samenwerkingsconvenant getekend. Lionarons GGZ besteedt bovendien ieder jaar aandacht aan de Wereld Suïcide Preventie Dag en Week in september.



Personele ontwikkelingen

Helaas hadden we ook in 2024 nog steeds te maken met hoog ziekteverzuim. Ten opzichte van 2023 is het verzuim van de hele organisatie in 2024 weliswaar gedaald, maar de meldingsfrequentie bij de afdeling Volwassenenzorg blijft bovengemiddeld hoog. Ook zagen we een toename in spoor 2 trajecten.

Net als veel collega-instellingen kampen ook wij met een krappe arbeidsmarkt en een tekort aan regiehandelaren.

In ons personeelsbeleid hebben we speciale aandacht voor duurzame inzetbaarheid en een goede werk-privébalans van onze medewerkers. Inmiddels zijn wij uitgegroeid tot een instelling met een steeds grotere groep 35+ collega's. Deze groep krijgt te maken met nieuwe uitdagingen die horen bij hun levensfase.

De werksfeer is goed en constructief. We zijn blij dat we ondanks maar ook mede dankzij alle ontwikkelingen een hoge cliënttevredenheid en behandel-effectiviteit hebben kunnen behouden.

Scholing en opleiding

In 2024 hebben we de volgende scholingen aan onze medewerkers kunnen bieden:

- Supervisie en themamiddagen.
- Periodieke supervisie door een VEN-gekwalficeerde externe supervisor voor iedere behandelaar die gebruik maakt van EMDR of verdere vervolgoopleidingen hierin wil gaan volgen.
- Individuele aanvragen.
- In company basiscursus schematherapie.
- Themamiddag acute zorgvragen en veiligheid.
- Een lunchreferaat dramatherapie voor de afdeling Volwassenenzorg.
- Een themabijeenkomst traumabehandeling bij ouderen voor de afdeling Ouderenzorg.

Het secretariaat volgde een training omgaan met agressie.

Tevens vullen we zoals elk jaar een GZ-opleidingsplek in.



6.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het huidige klimaat binnen de GGZ maakt dat winstmarges onder druk staan en dat de middelen die instellingen ter beschikking hebben om de kwaliteit van de geleverde zorg op peil te houden steeds beperkter worden. Het is dus in toenemende mate een uitdaging om binnen dit krimpend kader initiatieven te blijven ontplooien die nodig zijn om verantwoorde zorg te kunnen leveren aan onze cliënten.

Wat wij verstaan onder kwaliteit:

Kwalitatief hoogstaande zorg

Evidence based volgens de laatste stand van de wetenschap, naast best practice (empirically based) waar evidence ontbreekt, waarbij gewerkt wordt met zorgpaden en zorgprogramma's en volgens de Akwa-standaarden voor de GGZ. Bovendien moet er voldoende ruimte zijn voor innovatie, bijvoorbeeld door de inzet van eHealth.

Efficiënte en doelmatige zorg

Zo kort als kan, zo lang als nodig, gericht op de hulpvraag van de cliënt, met waar relevant inzet van (hoog) specialistisch onderzoek.

Zorg die afgestemd is op de vraag in de regio

Er moet voldoende flexibiliteit zijn om op verschillende locaties een specifiek aanbod te bieden. Hierbij is kennis van de regionale hulpvraag en het lokale netwerk van groot belang.

Tegelijkertijd focussen we op ondersteuning van de eerste lijn via consultatie en meedenkconsulten, deelname aan MDO's en het Uniform Instroom Model / Mentale Gezondheidsnetwerken, zoals deze zijn afgesproken samen met onze partners in de regio.

Korte wachttijden

Door het toepassen van adequaat wachtlijstbeheer en het inzetten van efficiënte wachtlijstoverbrugging.

Goede triage

Een goede triage aan de voordeur maakt dat cliënten sneller de juiste zorg krijgen en niet onnodig tijd kwijt zijn om hun hulpvraag beantwoord te krijgen.

Korte lijnen

Voor het bieden van goede zorg is het van belang dat we korte lijnen blijven onderhouden met huisartsen, POH-GGZ, zorgverzekeraars en ketenpartners.

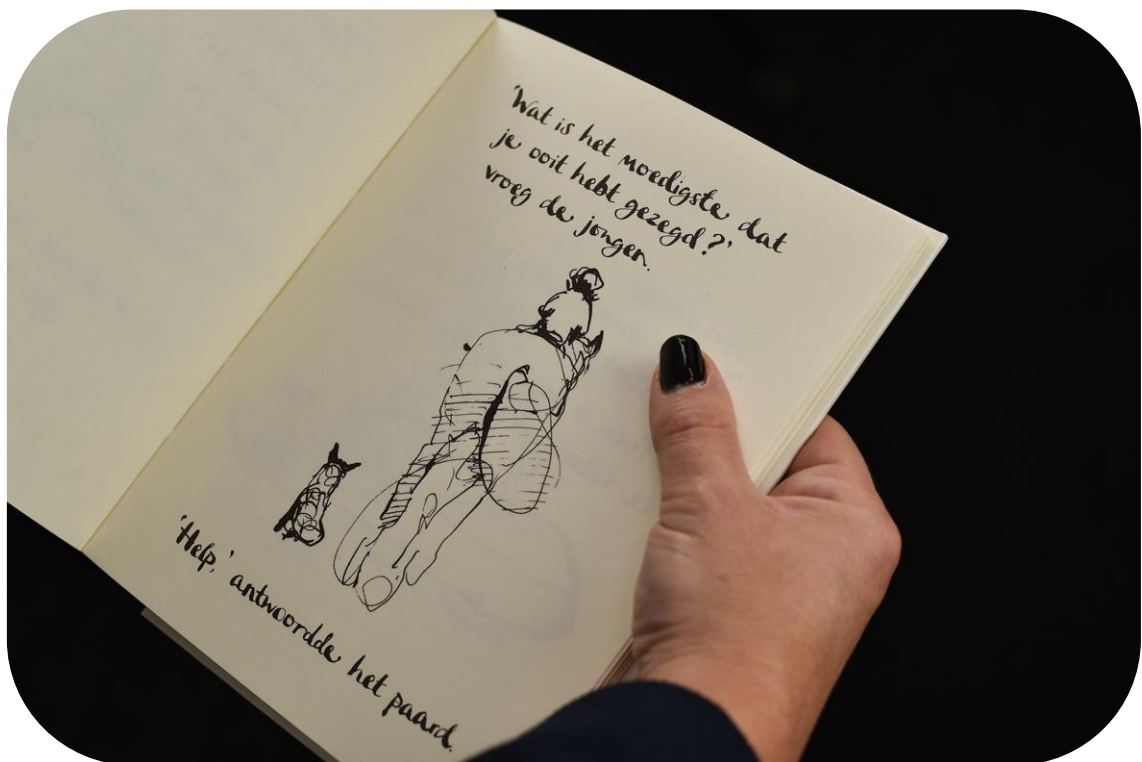
Bekwaam personeel

De mensen die het werk uitvoeren dienen niet alleen bevoegd te zijn, maar ook bekwaam, zodat ze binnen het kader waarin ze hun werk doen hun capaciteiten ten volle kunnen ontvouwen en groeien.

Hiervoor moet de werkdruk niet te hoog zijn en de taakstelling in balans met de aanstellingsuren. Klantvriendelijke bejegening staat daarbij centraal.

Om deze kwaliteit van zorg te kunnen bieden, is er een aantal randvoorwaarden waaraan we streven te voldoen, namelijk:

- voldoende financiële middelen voorhanden hebben.
- voldoende mogelijkheid creëren tot het (bij)scholen van medewerkers.
- het verhogen of op peil houden van de vitaliteit van onze medewerkers en hiermee samenhangend: het verlagen van het ziekteverzuim.



6.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Om de kwaliteit van haar zorg voortdurend te meten en te verbeteren maakt Lionarons GGZ gebruik van de inspraak en feedback van (voormalig) cliënten. De inspraak wordt vormgegeven in de hoedanigheid van een Cliëntenraad, waarmee periodiek overleg wordt gevoerd over tal van onderwerpen die de cliëntenpopulatie van Lionarons GGZ aangaat. De feedback van individuele cliënten komt tot uiting in het evalueren van de behandeling door middel van een digitale cliënttevredenheidsmeting.

Verder wordt de effectiviteit van de zorg gemeten door middel van psychologische testen (ROM), waardoor de organisatie tevens een beeld krijgt van de algemene effectiviteit van haar behandelaanbod. Waar nodig kunnen maatregelen genomen worden om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

6.4.1 Kwaliteit van zorg

Het kwaliteitsbeleid van Lionarons GGZ stond in 2024 in het teken van het terugdringen van de wachttijden, de intensivering van samenwerking met ketenpartners en een efficiëntere inrichting van de behandeltrajecten.

6.4.2 Kwaliteitskeurmerken en prestatie-indicatoren



Lionarons GGZ is HKZ gecertificeerd en drager van het keurmerk Kortdurende GGZ.

Het bestuur stelt jaarlijks prestatie-indicatoren vast, die periodiek worden gerapporteerd aan het management en de teamleiders als stuurinformatie.

Het management-systeem wordt jaarlijks geëvalueerd en beoordeeld door de directie tijdens de directiebeoordeling.

Behandeleffectiviteit

In 2024 is wederom aandacht geweest voor het toepassen van ROM binnen onze behandeltrajecten. Bij deze ROM-cijfers is gekeken of de score op de klachtenlijst lager was bij de nameting dan bij de voormeting. De ROM-data gebruiken we intern als voormeting en om de behandeling te evalueren, naast evaluatiegesprekken met de regiebehandelaren en inzet van de HoNOS+ (zorgvraagtypering).

In 2024 hebben wij ons aangesloten bij het Lerend Netwerk CMD van Akwa GGZ en zijn we begonnen met de voorbereidingen om ROM-data te gaan aanleveren in 2025.

Akwa
GGZ

GGZ
Standaarden
GGZ
Dataportaal
GGZ
Netwerken

Cliënttevredenheid

Lionarons GGZ hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorg. Deze kwaliteit komt mede tot uiting in de tevredenheid van onze cliënten. Wij meten deze tevredenheid door middel van een cliënttevredenheidslijst.

In onderstaande tabellen staat weergegeven hoe wij op de verschillende ‘schalen’ gescoord hebben in 2024.

<i>Volwassenen/ouderen:</i>	
Schaal	Cliëntsco Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,3
Bereikbaarheid behandelaar	89,8
Informatie behandeling	88,9
Informatie cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	75,2
Samen beslissen	91,8
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	83,8
Uitvoering behandeling	88,4
Informatie over vragenlijsten	76,9
Informatie over medicatie (indien van toepassing)	91,7
Rapportcijfer (1-10)	8,5

Van de 563 vragenlijsten die in 2024 zijn verstuurd, zijn er 297 ingevuld. Dit is een responspercentage van 52,8%, hetgeen als representatief beschouwd mag worden.

6.4.3 Evaluatie kwaliteitsdoelstellingen 2024

Lionarons GGZ is tevreden met de behaalde resultaten op kwaliteitsgebied. 2025 zal verder in het teken staan van het vergroten van de kwaliteit van zorg door de competenties en de samenstelling van de behandelaars goed af te stemmen op de toenemende zorgvraagzwaarte en de strategische doelstellingen van de organisatie. Het betaalbaar houden van de zorg, zonder in te boeten op de kwaliteit, blijft voor ons een belangrijke doelstelling.

6.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

6.5.1 Personeelsbeleid

Lionarons GGZ wil haar medewerkers een solide, professionele en ontwikkelingsgerichte omgeving bieden. Het personeelsbeleid is gericht op 'continuing education'. Dit houdt in dat van alle medewerkers wordt verwacht dat ze zich voortdurend bijscholen en hun kennis op peil houden. Lionarons GGZ investeert hiervoor in interne en externe deskundigheidsbevordering. Bij het aannemen van personeel let Lionarons GGZ op de juiste deskundigheid die nodig is om het bestaande team te versterken, maar zeker ook op persoonlijke eigenschappen als leergierigheid, zelfstandigheid, flexibiliteit en sociale vaardigheden.



Een beschrijving van onze identiteit en de competenties die wij van onszelf vragen (de kernwaarden van Lionarons GGZ) zijn onderdeel van de werving en selectieprocedure. Zie de infographic hiernaast. Sollicitanten worden bevraagd op competenties als ontwikkelingsgerichtheid, betrokkenheid en klantvriendelijkheid. Lionarons GGZ gelooft dat zij met het uitdragen van deze waarden een belangrijke bijdrage levert in het creëren van een werksfeer die is gebaseerd op respect en saamhorigheid.

GZ-opleiding

Lionarons GGZ is een door het RINO erkende praktijkinstelling voor de GZ-Opleiding. De opleiding tot GZ-psycholoog wordt steeds generalistischer van opzet. Dat betekent dat GZ-psychologen i.o. niet enkel ervaring opdoen binnen de eigen organisatie en eigen doelgroep, maar dat er veel meer aandacht komt voor het levensloopperspectief. Opleidingen moeten binnen de 2-jarige opleiding op tenminste twee verschillende afdelingen (kind en jeugd, volwassenen en ouderen) werkervaring opdoen.

Daarom zijn we in 2023 onderdeel uit gaan maken van een samenwerkings-

verband met een aantal andere organisaties onder penvoerderschap van HSK/Mentaal Beter. De andere samenwerkingspartners zijn Moventis, Visio KJ, Rughuis, Meander, PGZ, PHI, Boba, Koraal, Zuyderland, Cicero en SeysCentra.

Medewerkers van de deelnemende organisaties kunnen tijdens hun opleiding door middel van een onderlinge uitwisseling werkervaring opdoen bij één van deze organisaties. Het samenwerkingsverband ziet erop toe dat de opleidingen niet alleen met verschillende doelgroepen, maar ook in diverse sectoren ervaring kunnen opdoen.

De zorg is steeds meer onderhevig aan veranderingen waarop zorgaanbieders moeten inspelen. De zorg wordt steeds complexer en de eisen van verzekeraars nemen toe. Er wordt van alle medewerkers gevraagd om flexibel en op een hoger kennisniveau te functioneren. Van management en directie vraagt dit om extra aandacht voor ervaren werkdruk om zo ziekteverzuim en onnatuurlijk verloop zoveel mogelijk tegen te gaan.

Om kwalitatief hoogstaande zorg te kunnen (blijven) bieden, zal Lionarons GGZ nu en in de toekomst moeten beschikken over voldoende, gemotiveerde en gekwalificeerde professionals.

Lionarons GGZ evalueert haar beleid o.a. door periodiek overleg te voeren met medewerkers en de OR en heeft zich in 2024 weer regelmatig door de OR laten adviseren. Dit periodiek overleg met de OR en het beleidsoverleg tussen de zorgdirecteur en de verschillende teams hebben een blijvend positief effect op het creëren van draagvlak in de organisatie voor beslissingen. Ook in 2024 is met de OR met name gekeken naar mogelijkheden om de vitaliteit van onze medewerkers te behouden of waar nodig te verbeteren.

Het jaar 2024 was opnieuw een uitdagend jaar voor onze medewerkers door o.a. de vele ontwikkelingen in het zorglandschap. De hulpverleners en overige medewerkers van Lionarons GGZ hebben opnieuw een grote mate van flexibiliteit en betrokkenheid bij de cliënten en de organisatie laten zien. Ondanks de uitdagende omstandigheden is het ons opnieuw gelukt om onze dienstverlening op een hoog peil te houden. De CAO-loonstijgingen vormden een extra uitdaging in ons personeelsbeleid gezien het achterblijven van de bekostigingstarieven van de door ons geleverde zorg.

6.5.2 Kwaliteit van het werk

De kwaliteit van het werk heeft minimaal geleden onder bovengenoemde uitdagingen. We zijn dan ook trots dat onze cliënttevredenheid onverminderd hoog is gebleven.

Om de kwaliteit van de veiligheid binnen de organisatie te waarborgen hebben de bedrijfshulpverleners een herhalingscursus gevolgd.

6.6 Kwaliteit op het gebied van ICT en eHealth

6.6.1 ICT

Begin 2024 hebben wij door een extern bureau een advies laten maken over onze ICT-infrastructuur. Op basis hiervan hebben wij besloten over te gaan van een Citrix-werkomgeving naar de Microsoft Workspace. In het najaar van 2024 is de overgang gerealiseerd.

6.6.2 eHealth

Onze interne Werkgroep eHealth heeft de zorgpaden hybride beschreven. Verdere concretisering vindt plaats in 2025. Doel is om eHealth een nog structurelere plek te geven in de behandeling.

Daarnaast hebben we in het najaar een pilot gedaan waarbij drie verschillende AI applicaties zijn getest op spraakgestuurd rapporteren. Op basis hiervan is een keuze gemaakt die we in 2025 willen gaan implementeren.

Verder heeft de Cïëntenraad het cliëntenportaal uitgebreid getest en van feedback voorzien.

In onderstaande tabel is het percentage cliënten te zien bij wie in 2024 tijdens de behandeling eHealth is klaar gezet.

Percentage actieve cliënten waarvoor eHealth is klaargezet						
	team 1	team 2	team 3	team 4	Volwasse- nenzorg totaal	team Ouderen- zorg
jan-24	41%	45%	18%	32%	33%	14%
jul-24	48%	50%	30%	39%	42%	18%
jan-25	44%	48%	38%	42%	43%	16%

6.7 Financieel beleid

6.7.1 Financieel beleid 2024

Het financieel beleid van Lionarons GGZ stond ook in 2023 in het teken van:

1. Behoud van de financiële stabiliteit.
2. Samenwerking zorgverzekeraars en andere zorgaanbieders.
3. Minimaliseren financiële risico's.
4. Vergroten zorginhoudelijke deskundigheid en een goede balans tussen kwaliteit en betaalbaarheid van de geboden zorg.

1. Behoud van de financiële stabiliteit

Gezien de uitdagende omstandigheden waarin de GGZ zich bevindt blijft het van essentieel belang om ons in te zetten voor de continuïteit en financiële stabiliteit van de organisatie.

Dit doet Lionarons GGZ door kostenbewust te zijn en voorzichtig te zijn met onnodige uitgaven. Daarnaast is het van groot belang om de kwaliteit van zorg en het werkplezier van onze medewerkers hoog te houden.

2. Samenwerking zorgverzekeraars en andere zorgaanbieders

Lionarons GGZ blijft, net als voorgaande jaren, investeren in de samenwerking met zorgverzekeraars en andere zorgaanbieders. Wij voelen een verantwoordelijkheid om de GGZ beter en efficiënter te maken.

3. Minimaliseren (financiële) risico's

Zoals elke organisatie wordt ook Lionarons GGZ blootgesteld aan (financiële) risico's. Deze risico's houden in mindere mate verband met onroerend goed (Lionarons GGZ bezit geen onroerend goed) of kortlopende financiële verplichtingen (Lionarons GGZ beschikt over voldoende ruimte binnen haar kredietovereenkomst met Rabobank).

De risico's kunnen in diverse categorieën worden onderverdeeld:

- *Strategie*
 - Korte inkoopcontracten
 - Zorgverzekeraars nemen steeds meer regie op de zorg
- *Operationeel*
 - Opleidingen en registratieplicht
 - Persoonlijke veiligheid medewerkers
 - Arbeidsmarktkrapte
 - Verzuim
- *Financieel*
 - Verschillende vormen van financiering
 - Landelijk minder geld voor de zorg
 - Indexering tarieven versus stijging personeelskosten door CAO-verhogingen
 - Vaste contracten hulpverleners en ondersteuners

Lionarons GGZ heeft een uitgebreide risicoanalyse die onderdeel uit maakt van het kwaliteitsmanagement systeem conform de ISO-norm van 9001: 2015.

De risico's worden gemanaged in twee hoofdstromingen namelijk interne (o.a. registratie van zorg, ziekteverzuim, veiligheid) en externe risico's (o.a. wet- en regelgeving, de markt, de politiek). Deze risico's worden regelmatig gemonitord in het managementteam en jaarlijks getoetst door een externe auditor.

Naar aanleiding van deze monitoring kan de bereidheid om de risico's te accepteren worden bijgesteld en kunnen er waar nodig maatregelen worden getroffen.

Lionarons GGZ maakt gebruik van maandelijks geactualiseerde liquiditeitsprognoses en rapportagecyclus. De uitkomsten

hiervan worden periodiek besproken met de diverse stakeholders.

Daarnaast heeft Lionarons GGZ een dashboard waarmee op verschillende niveaus van klant tot aan team- en organisatie-breed, gemonitord kan worden op de belangrijkste KPI's zoals productiviteit, ziekteverzuim en personeelsformatie. Deze informatie wordt ook periodiek besproken met de betrokkenen.

4. Vergroten zorginhoudelijke deskundigheid en een goede balans tussen kwaliteit en betaalbaarheid van de geboden zorg

Wij blijven ons inzetten voor de betaalbaarheid van de geboden zorg. Wij blijven gericht op innovaties ter verkorting van de behandelduur en de gemiddelde kosten per unieke cliënt, zonder in te boeten op de effectiviteit en kwaliteit van zorg.

6.7.2 Financiële ontwikkelingen

Lionarons GGZ Volwassenen / Ouderen B.V. heeft in 2024 bedrijfsopbrengsten gerealiseerd van € 5.730.483 (2023: € 5.294.603). Daarmee hebben we een bedrijfsresultaat (voor belastingen) gerealiseerd van € 134.491 (2023: € 8.359).

De kosten bestaan voor het grootste gedeelte uit personeelskosten (75%). Het gemiddeld aantal personeelsleden is in 2024 met 4,65% toegenomen.

Op 31 december 2024 bedraagt de liquiditeit 1,93 (2023: 1,93). De kortlopende schulden en overlopende passiva in 2024 zijn met € 37.494 toegenomen.

Er is € 6.340 geïnvesteerd in materiële vaste activa. De investeringen die hebben plaatsgevonden hadden betrekking op de kwaliteit van dienstverlening en het personeel.

De solvabiliteitsratio (EV/TV) is 0,52 (2023: 0,55).

Belangrijkste liquiditeitsrisico's zitten in de debiteuren en deze worden actief dagelijks gemonitord.

6.7.3 Financiële instrumenten

Lionarons GGZ Volwassenen / Ouderen B.V. maakt geen gebruik van financiële instrumenten.

6.7.4 Toekomstige investeringen

Lionarons GGZ Volwassenen / Ouderen B.V. heeft geen onroerend goed in eigendom. Substantiële investeringen in dat kader zijn ook niet te verwachten op korte termijn.

Bijlage

Gebruikte afkortingen

AI	Artificial Intelligence
Akwa GGZ	Alliantie kwaliteit in de GGZ
AVA	Algemene Vergadering van Aandeelhouders
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AO/IC	Administratieve Organisatie en Interne Controle
BV	Besloten Vennootschap
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CMD	Common Mental Disorders
DOCO	Domein Overstijgend Casus Overleg
eHealth	Electronic Health
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
IJZ	Initiatief Jeugdhulp Zuid-Limburg
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (kwaliteitskeurmerk)
HoNOS	Health of the Nation Outcome Scales
HOZL	Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg
ICT/IT	Informatie- en Communicatie Technologie/Informatietechnologie
IFMS	Individueel Functioneren Medisch Specialisten
IZA	Integraal Zorg Akkoord
KPI	Kritieke Prestatie Indicator
MDO	Multidisciplinair overleg
MT	Management Team
NML	Noord- en Midden-Limburg
OR	Ondernemingsraad
P&O	Personeel en Organisatie
PDCA	Plan-Do-Check-Act
POH-GGZ	Praktijkondersteuner Huisarts GGZ
ROM	Routine Outcome Monitoring (routinematig meten van (gezondheids)- uitkomsten)
RvC	Raad van Commissarissen
SROI	Social Return On Investment
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Sterkte-Zwakteanalyse)
VEN	Vereniging EMDR Nederland
VIM	Veilig Incidenten Melden
VZ/OZ	Volwassenenzorg / Ouderenzorg
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
ZIO	Zorg in Ontwikkeling
ZPM	Zorgprestatiemodel