



Jaarverslag

2020

lionarons

geestelijke gezondheidszorg

Volwassenen en Ouderen

Inhoud

Voorwoord



Lara Essed
Raad van Bestuur

Voorwoord
door Lara Essed

01

1 Terugblik
op een bijzonder jaar

02

2 Uitgangspunten
van de verslaggeving

03

3 Profiel
van de organisatie

06

4 Kernprestaties

07

5 Maatschappelijk
ondernemen

09

6 Bestuur, toezicht
bedrijfsvoering en
medezeggenschap

18

6 Beleid en
inspanningen

30

Bijlage
Gebruikte afkortingen

Voorwoord



Drs. L.E.M. Essed RC

Dit jaarverslag draag ik op aan mijn collega's. Lionarons GGZ is gezegend met medewerkers die hebben laten zien dat zij in barre omstandigheden topprestaties kunnen neerzetten.

In een aantal opzichten was 2020 een goed jaar. De productiviteit is verbeterd, er werden trajecten efficiënter afgesloten, behandelingen zijn verkort, maar bovenal: de cliënttevredenheid en behandel-effectiviteit waren hoog. Het ziekteverzuim was in 2020 een stuk lager dan het jaar daarvoor en de wachtlijsten hebben we kort kunnen houden. Ook achter de schermen is eraan gewerkt om meer en betere beheersing te krijgen van de processen en adequatere informatie te verschaffen waarmee de directeurs en managers konden bijsturen. Ik kan niet zeggen dat het makkelijk was. Iedereen heeft zijn schouders eronder moeten zetten. Maar wat kunnen we trots zijn op het resultaat!

In 2020 zaten we nog steeds midden in de Covid-19 pandemie. Tijdens deze pandemie moesten we omschakelen naar o.a. beeldbellen en online behandelingen. Dit was voor veel cliënten een moeilijke verandering en vereiste specifieke begeleiding van onze behandelaren. Op hun beurt misten de behandelaren het face to face contact met collega's. Even bij elkaar binnenlopen voor overleg en afstemmen over moeilijke casuïstiek was niet meer zo vanzelfsprekend. En onze ICT-ers, facilitaire afdeling, compliance afdeling, secretariaat en andere ondersteuners hebben ook een buitengewone inspanning geleverd om goede cliëntenzorg te blijven continueren. Thuis kwamen de muren soms op ons af. Om maar te zwijgen over de afleiding door thuiswerkende gezinsleden en kinderen die niet naar school of naar de opvang konden.

Ondanks de Covid-19 pandemie werd er in 2020 gestreefd naar o.a. een nóg efficiëntere wijze van behandelen, strengere screening aan de voordeur om wachtlijsten kort te houden, terugdringen van ziekteverzuim en dat alles bij (minstens) gelijkblijvende cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg. We hebben dit voor elkaar gekregen.

Lionarons GGZ heeft in 2019 een verliesjaar gekend. Dat viel ons zwaar, aangezien we ook dat jaar erg hard gewerkt hadden. Echter, als je met smalle marges werkt, zoals in de GGZ gebruikelijk is, kan het lastig blijken om tegenvallers op te vangen. In 2020 hebben we het verlies van 2019, onder zwaardere omstandigheden, echter omgezet in een positief resultaat. Dankzij mijn fantastische collega's! We worden elk jaar beter in wat we zo graag doen: onze cliënten van de beste zorg voorzien, ook als de wereld om ons heen ons voor grote uitdagingen stelt.

Lara Essed
Raad van Bestuur

A portrait of Hilde Heijnen, a woman with short, wavy grey hair and glasses, wearing a white shirt and a dark jacket. She is looking directly at the camera with a slight smile.

1 Terugblik op een bijzonder jaar

Begin 2020 werd de wereld en dus ook de gezondheidszorg geconfronteerd met de Covid 19 pandemie. Na de eerste weken, waarin we ons allemaal overvallen voelden, ontstond er ruimte voor reflectie op, en heroverweging van onze persoonlijke en organisatorische waarden. Kiezen we voor menselijke nabijheid of voor bescherming door social distancing? Daarnaast bemerkten we dat cliënten, ook via patiëntenorganisaties, soms vonden dat ze te weinig gevraagd werden óf ze wel beschermd wilden worden.

Ik denk dat we bij Lionarons GGZ al heel gauw een genuanceerder beleid hadden, dan alleen de afschermdende regels met betrekking tot infectiepreventie. In de eerste golf werd er al door onze medewerkers bewust nagedacht over andere waarden. Om goed hulpverlenerschap te kunnen waarborgen, passend bij de noden van cliënten. Bij de vertaling van het landelijk beleid naar praktisch handelen, heb ik dan ook ruimte

gezien en gekregen om vanuit mijn eigen arts zijn deze nuancering te voeden. Ons beleid en ons handelen stelden het belang van de cliënten steeds weer voorop. Voordat de landelijke richtlijn kwam met de analyse van negatieve effecten van zorg op afstand, hadden wij daar al op geanticipeerd en is denkkelijk zo veel leed voorkomen. Meer en meer kregen we daar feedback over van verwijzers en cliënten, zonder uitzondering positief.

Als we ergens trots op mogen zijn, over dit waanzinnige jaar 2020, dan is het wel dat we de zorg hebben laten doorgaan, ongeacht dit alles. Menselijk, betrokken, nabij. Natuurlijk met beperkingen, maar toch geheel in lijn met onze missie.

Hilde Heijnen is Specialist Ouderengeneeskunde en aandachtsfunctionaris Covid 19 voor onze organisatie.



2 Uitgangspunten van de verslaggeving

Als organisatie met een maatschappelijke functie vindt Lionarons GGZ het van belang om transparant te zijn over gevoerd beleid, inspanningen en behaalde resultaten. Wij menen met dit jaarverslag bij te dragen aan het transparant maken van de sector én stakeholders de mogelijkheid te bieden zich een beeld te vormen van de wijze waarop de instelling vorm heeft gegeven aan haar maatschappelijke opdracht.

De jaarverantwoording 2020 bestaat uit de jaarrekening 2020, de kwantitatieve informatie die wordt aangeleverd via DigiMV en het jaarverslag 2020. De jaarrekening en de kwantitatieve informatie over kwaliteit, personeel en financiën zijn aangeleverd via DigiMV en zijn in te zien op www.jaarverslagenzorg.nl.

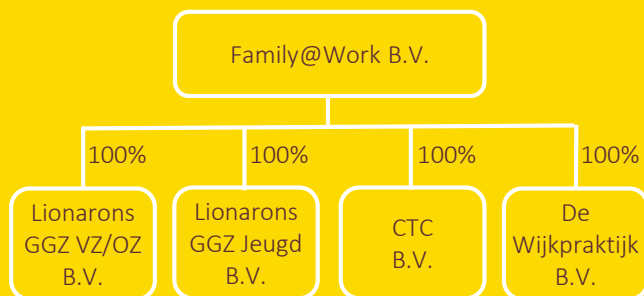
3 Profiel van de organisatie

3.1 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		

3.2 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.

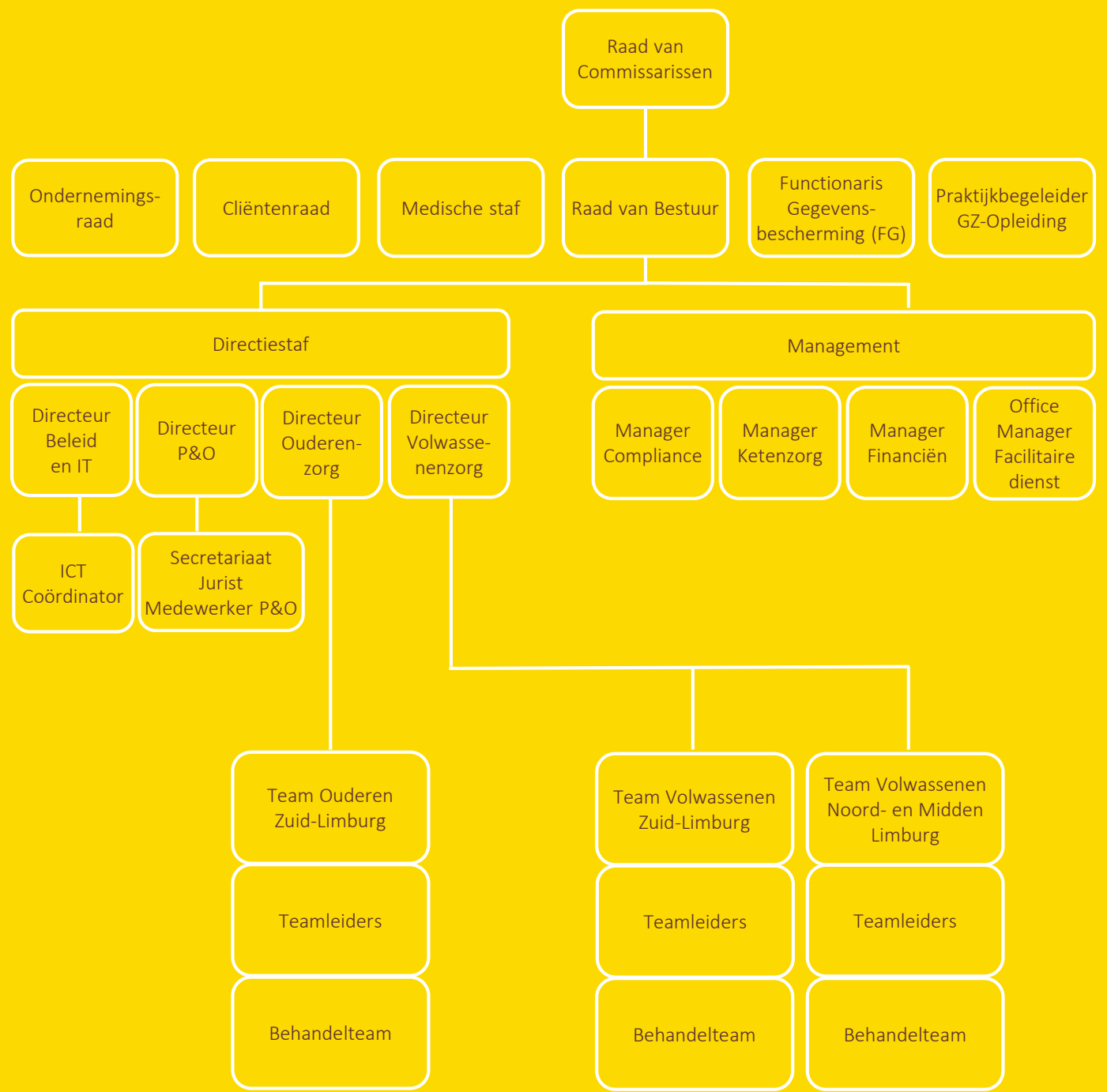


De Raad van Bestuur bestuurt de instelling onder toezicht van de Raad van Commissarissen op het niveau van Family@Work B.V., in goed overleg met de interne adviesorganen zoals de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Medezeggenschapsstructuur

Lionarons GGZ beschikt over een Cliëntenraad conform de WMCZ en een Ondernemingsraad conform de WOR. Ondernemingsraad en Cliëntenraad zijn centraal georganiseerd.

Organogram



3.3 Kernactiviteiten

Lionarons GGZ beschikt over een WTZi instellingserkenning 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.

4 Kernprestaties

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



5 Maatschappelijk ondernemen

De zorg die geboden wordt aan de cliënt staat bij Lionarons GGZ voorop. Deze zorg omvat niet alleen inhoudelijk kwalitatieve zorg in het geval cliënt in behandeling komt, maar tevens de weg ernaar toe. Door nauwe contacten te onderhouden met verwijzers en andere instanties 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 in Limburg
- huisartsenorganisaties/zorggroepen HOZL, Meditta, ZIO, Provico
- zorgverzekeraars CZ en VGZ
- diverse gemeenten in Limburg
- collega-instellingen Mondriaan, Amacura, Apanta, Mondriaan, Vincent van Gogh Instituut en Zuyderland GGZ
- samenwerkingsverbanden zoals Hulp bij Dementie
- instellingen binnen het sociaal domein, zoals Levanto en StandBy

Door zorg aan te bieden op diverse locaties en door directe lijnen te onderhouden tussen de verwijzer en Lionarons GGZ kan de cliënt in zijn eigen omgeving en doeltreffend geholpen worden.

Goede doelen

Lionarons GGZ geeft verder invulling aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door het steunen van goede doelen. In 2020 waren dit Floorizant (Koken voor Kwetsbare Ouderen) en De Beestenboel in Venlo. Beiden ontvingen een Goede Doelen cheque van de Ondernemingsraad. Verder steunden wij in 2020 Oxfam Novib, Stichting Sparkle Up Your Mind, Unicef en het Ronald McDonald Huis Maastricht. Vanwege de Covid 19 maatregelen konden onze medewerkers dit jaar helaas niet traditiegetrouw koken voor de gasten van het Ronald McDonald Huis in Maastricht.



Duurzaam ondernemen

Lionarons GGZ investeert actief in duurzamer ondernemen. Zo scheiden wij afval, kopen wij CO2 neutraal gas en groene elektriciteit in en hebben we de afgelopen jaren onder meer ingezet op de aanschaf van LED verlichting en biologisch afbreekbare koffie- en waterbekers. Op alle locaties zijn duidelijk herkenbare blauwe papier- en afvalscheidingsbakken aanwezig. In 2020 is verder geïnvesteerd in duurzaamheidsprojecten, waaronder het voeren van een interne campagne om tevens de mind-set van medewerkers 'groener' te maken.

Zorg voor onze medewerkers

Lionarons GGZ zorgt niet alleen goed voor haar cliënten, maar natuurlijk ook voor haar medewerkers. Aangezien er in de loop van het jaar steeds meer medewerkers thuis gingen werken, hebben wij de levering van vers fruit voor onze medewerkers tijdelijk stop

gezet. Ook door ons gesponsorde sportevenementen gingen in 2020 niet door vanwege de geldende overheidsmaatregelen.

Aangezien al onze medewerkers een niet aflatende inzet toonden in de zorg voor onze cliënten, terwijl velen thuis werkten en ook nog de zorg voor thuisonderwijs en dierbaren hadden, hebben wij de binding met ons personeel regelmatig proberen te versterken door hen kleine attenties thuis te sturen.

Thuiswerken

Toen steeds meer medewerkers thuis gingen werken, werden ons hiervan ook de voordelen duidelijk. Inmiddels is thuiswerken ook formeel vastgesteld in een beleidsnotitie. Hiermee dragen we ook bij aan minder CO2-uitstoot.



6 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

6.1 Normen voor goed bestuur

Lionarons GGZ is werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg en heeft daarom een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij volgen hierin de Governancecode Zorg. Deze 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.

6.2 Raad van Bestuur

Lionarons GGZ werd gedurende 2020 bestuurd door mevrouw drs. L.E.M. Essed RC. 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.

Omtrent voorgenomen besluiten wordt, indien van toepassing, advies gevraagd aan de interne adviesorganen, te weten de Cliëntenraad, Medische Staf en de Ondernemingsraad.

De Raad van Bestuur laat zich adviseren en ondersteunen door een directiestaf. Verantwoording voor het bestuur wordt afgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) en 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.

6.3 Raad van Commissarissen

6.3.1 Samenstelling Raad van Commissarissen

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

	Raad van Commissarissen	Aandachtsgebied/ Deskundigheid	(Neven)functies
	De heer drs. F. Soomers (1954) <i>Voorzitter</i>	Zorg	Voormalig huisarts
	De heer mr. H. Stollenwerck (1951) <i>Lid</i>	Juridisch	Advocaat Adelmeijer Hoyng Advocaten Voorzitter stichting GAIA
	De heer drs. N. Spanjers (1976) <i>Lid</i>	Financiën	CFO Regout Group

De Raad van Commissarissen hanteert de Governancecode Zorg als uitgangspunt voor zijn functioneren.

zijn opgenomen in onderstaand overzicht:

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. Daarna volgt een overgangstermijn voor werving van en overdracht aan een nieuwe 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 2020

Frank Soomers

Datum tweede benoeming dec 2016
Datum van aftreden dec 2020
Hernoembaar Nee
Aanwezigheid 3/3
bij vergaderingen

Henk Stollenwerck

Datum tweede benoeming dec 2016
Datum van aftreden dec 2020
Hernoembaar Nee
Aanwezigheid 3/3
bij vergaderingen

Niels Spanjers

Datum tweede benoeming jul 2017
Datum van aftreden dec 2020
Hernoembaar Nee
Aanwezigheid 3/3
bij vergaderingen

6.3.2 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

6.3.3 Activiteiten in 2020

Het jaar 2020 begon met verwachtingen van verdere stabilisatie van het zorglandschap. Dat beeld werd in het tweede kwartaal wreed verstoord door de Covid-19 pandemie. Als wij er nu na een jaar naar kijken hebben onze cliënten gelukkig niet veel hinder gehad van de veranderde behandeling. De omzetting naar digitaal is snel en naar tevredenheid verlopen. De flexibiliteit van de organisatie en menskracht is ten volle benut.

Helaas werden wij later het jaar volledig verrast door het accountantsrapport. De negatieve cijfers, gecumuleerd door de afgelopen jaren, waren hoog. Dat heeft veel kracht gekost.

Gelukkig hebben wij laten zien dat als je inhoud van zorg voorop stelt, we daarnaast ook in staat zijn een gezonde basis terug te krijgen.



De Raad van Commissarissen heeft in die tijd het draagvlak van de verschillende gremia ervaren. Een periode van frequent vergaderen en overleg werd pas laat in het jaar afgesloten toen wij een redelijk positieve prognose voor 2021 goedkeurden.

In december hebben wij afscheid genomen van onze financiële man in de RvC. Zijn aandacht is in de Covid-19 tijd volledig gericht op zijn kerntaak. Hij vervulde een haast onmisbare schakel in ons driemanschap.

Begin 2021 starten wij met de werving voor nieuwe RvC leden.

Het was een zeer enerverend jaar, inhoudelijk, financieel en menselijk.

Voor mijn gevoel zijn wij er samen sterker uitgekomen, dankzij u allen.

Ik ben u daar zeer erkentelijk voor.

Samen slaan we de weg in naar een goede gezonde toekomst.

Frank Soomers
Voorzitter van de Raad van Commissarissen

6.3.4 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.

6.4 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van Lionarons GGZ 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 risico-inventarisatie op zowel cliënt- als proces- als organisatieniveau opgenomen. Hierdoor wordt het kwaliteitsmanagementsysteem tevens gebruikt als veiligheidsmanagement-systeem.

De Raad van Bestuur heeft de verantwoordelijkheid over de uitwerking van het strategische en tactische beleid gedelegeerd aan een directiestaf met de volgende portefeuilleverdeling:

- P&O en juridische zaken
- Beleid & ICT
- Volwassenen- en ouderenzorg

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

- zorgdirecteuren en teamleiders
- manager Financiën
- manager Compliance
- manager Ketenzorg

De interne processen zijn gericht op tevreden klanten, tevreden personeel 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 naar de gebruikers van het systeem.

6.5 Risicomanagement

Lionarons GGZ onderscheidt de volgende risicogebieden:

- financiële risico's
 - kwaliteit van zorg
 - cliëntveiligheid en informatiebeveiliging.
- In dit kader is de AVG met succes geïmplementeerd in onze organisatie.
- imago- en marktrisico's

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

Als ondersteuning bij het bewust omgaan met risico's is, mede in het kader van de implementatie van de AVG, een risicoanalyse opgesteld met potentiële risico's voor de organisatie die jaarlijks wordt besproken met de Raad van Commissarissen en die waar nodig wordt bijgesteld en aangevuld.

- 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.

Op cliëntniveau worden risico's ingeschat en beschreven tijdens de intakefase in de zogenaamde risicotaxatie (inclusief Kindcheck). Deze worden tijdens het MDO besproken en zo nodig worden maatregelen afgesproken. Op procesniveau worden de risico's jaarlijks beoordeeld door de werkgroep Veiligheid. Deze bestaat uit verschillende leden uit alle lagen van de organisatie, zodat alle processen vertegenwoordigd zijn.

Het risicobeheersingssysteem bestaat uit:

- een jaarlijkse risicoanalyse 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;

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

In januari 2020 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een inspectiebezoek aan onze hoofdlocatie in Heerlen. Het bezoek vond plaats in het kader van toezicht op de inzet van eHealth door zorgaanbieders. In het rapport dat opgesteld werd naar aanleiding van het bezoek, werd gevraagd om het resultaat van een onafhankelijke beoordeling van het managementsysteem voor informatiebeveiliging. Het doel hiervan was om de naleving van het beleid

voor informatiebeveiliging duidelijker in beeld te krijgen.

Deze onafhankelijke beoordeling heeft in september 2020 plaatsgevonden. Hieruit bleek dat het management-systeem (voor informatiebeveiliging) goed wordt bijgehouden en gedragen wordt door de medewerkers. Ook gaf de auditor aan dat voldoende bewijs aanwezig is om te concluderen dat Lionarons GGZ voldoet aan de norm NEN 7510. Een proces van verbetering is volgens de auditor aantoonbaar aanwezig en is ingebed in het gedrag van de medewerkers en de cultuur van de organisatie. Op grond van bovenstaande concludeerde de inspectie dat Lionarons GGZ opvolging heeft gegeven aan de conclusies van het inspectierapport en dat wij beschikken over voldoende inzicht in de naleving van het beleid voor informatiebeveiliging. Er is een werkende kwaliteitscyclus (plan-do-check-act). Verder kregen wij van de Inspecteur nog het compliment dat onze organisatie en medewerkers erg open en transparant waren.



6.6 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.

Over de activiteiten van de Cliëntenraad in verslagjaar 2020

In 2020 heeft de Cliëntenraad vier keer overleg gevoerd met de directie.

Het jaarlijkse gesprek met de Raad van Commissarissen is vanwege de omstandigheden verlopen via beeldbellen. Jammer genoeg hebben we in dat overleg afscheid moeten nemen van Niels Spanjers, die de maximale zittingsperiode als commissaris heeft voltooid. We vinden het zonde dat we gedwongen waren om Niels op afstand te bedanken voor zijn geweldige inzet en goede contacten met de Cliëntenraad.

In 2020 is ervoor gekozen dat niet in elk overleg van de Cliëntenraad de directie aanwezig zal zijn. Natuurlijk zijn zij altijd op afroep beschikbaar, maar omwille van de tijdsdruk is ervoor gekozen om de vertegenwoordiging aan te passen aan de agenda. Dit werkt tot volle tevredenheid en heeft bovendien als voordeel dat de Cliëntenraad ook kennis maakt met andere stafmedewerkers.

Onder het vaste agendapunt “mededelingen” worden we telkens op de hoogte gehouden van lopende en nieuwe ontwikkelingen binnen Lionarons GGZ. Daarnaast komen agendapunten aan de orde die meer uitleg behoeven zoals eHealth bij Kind & Jeugd, samenwerking met andere instellingen, het voorstellen van stafleden, bespreking van de jaarrekening 2019, etc.

Bovendien heeft een zeer interessante discussie plaatsgehad over het onderwerp “voltooid leven” op verzoek van de Cliëntenraad. Deze discussie werd bijgewoond door een directielid dat vooraf haar persoonlijke visie met ons deelde. Gelukkig doet deze vraagstelling zich binnen Lionarons GGZ zelden voor, zodat breed beleid niet noodzakelijk is. Maatwerk leveren is immers één van de krachten van de medewerkers!

Ook de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is uitgebreid besproken. Deels ging dit via e-mail, omdat de huidige crisis nu eenmaal drastische beperkingen oplegt aan fysieke bijeenkomsten.

Begin 2020 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een bezoek aan Lionarons GGZ in het kader van het toezicht op de inzet van eHealth door zorgaanbieders. Hierbij werd de Cliëntenraad bevraagd via een telefonisch contact met de voorzitter. Het blijkt dat, na enkele aanpassingen, alles zeer goed op orde is, waarvoor hulde!

Voorafgaand aan de formele overleggen komt de Cliëntenraad bij elkaar om alle mogelijke onderwerpen te bespreken. Dit gaat over de agenda, nieuwe voorstellen, ervaringen elders, enzovoorts. Veel tijd hebben we besteed aan de vraag hoe we nieuwe leden voor onze Cliëntenraad kunnen werven. Dit blijft een doorlopend punt van zorg, maar we blijven optimistisch. Ook de verplichting in de WMCZ om contact te leggen met cliënten bezorgde ons hoofdbrekens. Uiteindelijk is besloten om via de nieuwsbrief van Lionarons GGZ te communiceren na elke overlegronde.

Wij zeggen u toe dat wij in 2021 weer zo goed als mogelijk uw belangen zullen vertegenwoordigen.

Huub van Bogget
Voorzitter Cliëntenraad

6.7 Ondernemingsraad

Ook in 2020 is de Ondernemingsraad weer actief betrokken geweest als informatief en adviserend orgaan binnen Lionarons GGZ.

Over de activiteiten van de Ondernemingsraad in 2020

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. Ook dit jaar heeft de OR als aandachtspunt om communicatie en terugkoppeling vanuit de OR te verbeteren. Dit alles met het doel dat de medewerkers zich gesteund voelen en ervaren dat de OR de juiste belangen behartigt.

Verkiezingen

In 2020 hebben drie leden aangegeven te willen stoppen met de OR. De nieuwe verkiezingen zijn in de maanden maart en september aangekondigd en hierop hebben zich drie nieuwe kandidaten gemeld. Verkiezingen waren hierdoor niet

nodig. Per april 2020 is mevrouw Smeets (psycholoog) ingewerkt en per november 2020 zijn de heer Vermeulen (SPV) en mevrouw Otermans (senior compliance medewerker) ingewerkt.

Vergaderingen

De OR komt wekelijks bijeen. Eén keer per maand is er een overleg met de bestuurder, één keer per maand met de directeur Personeelszaken en ieder kwartaal met de zorgdirecteuren. In 2020 hebben we een jaarevaluatie gehad met de Raad van Commissarissen.

Instemming en adviesaanvragen

In 2020 heeft de OR met de vaststelling van de volgende beleidsdocumenten ingestemd: Beleidsnotitie deskundigheidsbevordering, Beleidsnotitie Thuiswerken, Notitie Verantwoordelijkheidsverdeling, Notitie Studiekostenregeling en Functie-eisen Psycholoog in opleiding tot GZ psycholoog. Verder heeft de OR advies gegeven omtrent het ziekteverzuim, de Rookvrije Zorg en het aanhouden van de Raad van Commissarissen.

De besproken onderwerpen

In 2020 besprak de OR naast bovengenoemde onderwerpen, de volgende zaken:

- Subsidie GZ-opleiding*
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)*
- De financiële situatie*
- Het optimaliseren van de 360 graden feedback*
- Evaluatie met de Raad van Commissarissen*
- Goede doelen*
- Overleg met zorgdirecteuren*
- Werkkostenregeling*
- Locatiewisselingen*
- Bruggen*
- Selectiecommissie en sollicitatieprocedure GZ-opleiding*
- Studiekostenregeling*
- Vertrouwenspersonen*
- Coronabeleid*
- Geboorteverlof*
- Bonus voor de zorg*

7 Beleid, inspanningen en prestaties

7.1 Missie en visie

7.1.1 Missie

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.

We bieden werkplezier in alle geledingen, hetgeen zich vertaalt in betrokkenheid en bevlogenheid. Kwaliteit leveren is de norm en dit vindt zijn vertaling in hoge effectiviteit. Daarom zet de 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.

7.1.2. Visie

Visie 2020 – 2022

Lionarons GGZ staat voor veel uitdagingen. Het binden van werknemers aan de organisatie is een voorwaarde om een stevig behandelaanbod neer te zetten, met kwaliteit en continuïteit. De Covid 19 crisis zal ook in 2021 lange tijd een stempel drukken op de bedrijfsvoering, het werkplezier van medewerkers en ziektelast bij cliënten.

In de huidige marktomstandigheden is het een uitdaging om het hoofd boven water te houden. En dat is ook bij Lionarons GGZ V&O voelbaar. Onze winstgevendheid is verdwenen, het personeelsverloop is relatief hoog, ons ziekteverzuimpercentage is gelukkig in 2020 verlaagd en de cliëntgebonden tijd van onze behandelaars is gedaald. Wij blijven echter onverminderd vasthouden aan onze identiteit.

De komende drie jaren zullen gericht zijn op verdere professionalisering van managementcontrol en personeelsbeleid, met als doel een vermindering van het personeelsverloop, het behoud van het relatief lage ziekteverzuimpercentage en een verhoging van de cliëntgebonden tijd van onze behandelaren te bewerkstelligen.

Daarnaast zullen wij de komende jaren onverminderd blijven investeren in het constant houden van onze kwaliteit van zorg, het verkorten van onze wachttijden en het verlagen van de kosten per unieke cliënt (KPUC). Dit betekent dat de komende jaren in het teken zullen staan van innovatie op dit gebied.

Inhoudelijk betekent dit een cultuuromslag: van veel uitgebreid diagnostisch onderzoek en langdurige behandelingen naar kort, efficiënt en vraaggericht werken zonder lange wachttijsten. Hiertoe is eind 2020 al een eerste aanzet gemaakt via twee online trainingen 'Efficiënt werken' voor alle medewerkers.

7.2 Ontwikkelingen 2020

In 2020 zijn we in de regio Maastricht vanuit een nieuwe, grotere locatie gaan werken. Dit heeft onze zichtbaarheid vergroot en mogelijkserwijs dus ook de verwijdstroom van cliënten, ook afdelingsoverstijgend.

Er zijn goede, hernieuwde contacten met huisartsen gelegd, die prijs stellen op de zorg van Lionarons GGZ V&O.

In Noord- en Midden Limburg kon de groei van ambulante ouderenzorg niet verzilverd worden bij de verzekeraars en helaas werd die locatie in september voor ouderenzorg dan ook gesloten. Volwassenenzorg daarentegen kende een constante instroom van aanmeldingen in deze regio en had daar het hele jaar een lange wachtlijst.

Derde-geld-stromen, bijvoorbeeld via consultatie aan huisartsen en POH-GGZ, blijken succesvol voor het genereren van nieuwe inkomsten en in het vergroten van zichtbaarheid in marketingopzicht. Bovendien draagt consultatie bij aan versterking van de huisartsenzorg, waardoor verwijzing naar de GGZ kan worden voorkomen. In een aantal huisartspraktijken in Limburg leveren wij inmiddels consultatiesprekken door de periodieke aanwezigheid van onze psychiaters in de praktijken.

Na een aantal jaren ingezet te hebben op substitutie van S-GGZ naar GB-GGZ behandeling, is er met de komst van de producten ELEO (nieuw) en UMAMI (uitbreiding) nog meer impuls gekomen om ons te ontwikkelen in de GB-GGZ. Wel verwachten we nog wat uitbreidingsmogelijkheden van inzet van eHealth, met name als blended care model in de GB-GGZ en S-GGZ.

Ons groepsaanbod werd verder ontwikkeld, maar kreeg door de Covid-19 crisis tijdelijk een setback. Groepsaanbod kan bijdragen aan efficiëntere behandeling (zowel kwalitatief als financieel).

Na de eerste pandemiegolf is groepsbehandeling weer krachtig opgepakt en is er zelfs een volledig online groepsaanbod ontstaan.

Beeldbellen heeft een vlucht genomen door de Covid-19 crisis. Hoewel dit ook tijdelijk weer wat afnam toen in de zomer het thuiswerken niet meer verplicht was, zijn (beeld)belcontacten een niet meer weg te denken onderdeel van ons product geworden. Behandeling via beeldbellen kon extra gestimuleerd worden dankzij een subsidie van de RVO in het kader van de subsidieregeling SET Covid 19 2.0.

Het blijft zaak om personeel gemotiveerd en goed geschoold te houden. Er hebben weer verschillende opleidingen plaats kunnen vinden van individuele medewerkers en 'in company' voor een groot deel van de medewerkers in efficiënt werken. Belangrijk is en blijft het permanent om gesprekken met medewerkers te voeren, gericht op feedback, een open communicatie en ontwikkeling van competenties en deskundigheid, en om aan een goede veilige werksfeer te werken.

Goede vorderingen zijn gemaakt in de nieuwe organisatiestructuur, waarbij de medisch specialist en de teamleider, als duo, een belangrijke rol hebben in elk team; zowel in het inhoudelijk doorontwikkelen van het zorgaanbod, als in de pré-intakefase waarin de triage plaatsvindt.

Met de komst van de directeur Volwassenenzorg in mei kwam er een eind aan een lange periode van onzekerheid, waarbij er ook onvoldoende sturing was voor de afdeling Volwassenenzorg, zowel inhoudelijk als bedrijfsmatig. Ongeveer in dezelfde tijd zijn 3 teams van deze afdeling naar een gezamenlijk pand verhuisd, wat de onderlinge sfeer, samenwerking en eigen identiteit zeker ten goede is gekomen.

Er werd in geheel 2020 geminderd in het aandeel psychiater FTE; met het oog op de transitie naar GB-GGZ bleek daar namelijk een overcapaciteit te zijn ontstaan. De medische staf werd opgericht, conform CAO-bepaling. Er werd ingezet op een andere, efficiëntere werkwijze, waartoe ook organisatiebrede scholing werd aangeboden.

De Covid 19 crisis werd het hoofd geboden, waarbij het lukte om snel te schakelen naar thuiswerken. Ons ziekteverzuim bleef laag. Investerings in de ICT bleken noodzakelijk om ook voor de langere duur hier voldoende in mee te kunnen gaan.



Ondanks of juist dankzij de crisis was er in 2020 voldoende ruimte voor innovatie. Dankzij een subsidie van de Versterking Eerstelijns Zuid-Nederland (VEZN) konden wij in 2020 de overdracht van verwezen cliënten van de huisartsenpraktijk naar de GGZ en vice versa verbeteren. Resultaat hiervan was o.a. dat wij vanaf begin 2021 gaan starten met een online Welkomstmodule en bij de afronding van een behandeling nóg nauwer gaan samenwerken met de POH-GGZ en onze partners binnen het sociaal domein. Tevens werd er met input van verwijzers en cliënten een Doorpakprogramma ontwikkeld.

Wat heeft 2020 ons geleerd?

Veel veranderingen staan weer voor de deur. De zorgdirecteuren vinden het van belang hier gezamenlijk en afdelingsoverstijgend in op te trekken. Enerzijds zijn de zorgprocessen en de kwaliteitsverbeteringen op vele punten overeenkomstig, zodat er zaken verloren zouden gaan wanneer ze niet vanaf het begin over beide afdelingen worden uitgerold. Anderzijds kan de financiële en bedrijfsmatige sturing beter uitgevoerd worden wanneer beide afdelingen gelijkelijk in het vizier van eenieder zijn. Leeftijd van de cliënt wordt minder bepalend dan de inhoud van de zorg en een gezonde bedrijfsvoering.

7.3 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 ontplooiën die nodig zijn om verantwoorde zorg te kunnen leveren aan onze cliënten.

Wat wij verstaan onder kwaliteit:

Kwalitatief hoogstaande zorg

Evidence based zorg waar mogelijk volgens de laatste richtlijnen van de NVVP en het NIP, waarbij gewerkt wordt met zorgprogramma's en zorgpaden. Best practice waar zorg op maat nodig is. Bovendien moet er voldoende ruimte zijn voor innovatie, bijvoorbeeld door de inzet van eHealth.

Afgestemd 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.

Korte lijnen

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

Bevoegd en bekwaam personeel

De mensen die het werk uitvoeren dienen niet alleen bevoegd te zijn, maar vooral ook bekwaam, zodat ze binnen het kader waarin ze hun werk doen hun capaciteiten ten volle kunnen ontvouwen en ontwikkelen. Hiervoor moet de werkdruk niet te hoog zijn en de taakstelling in balans met de aanstellingsuren.

Triage

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

Korte wachttijden

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

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.
- Levensfase gericht HR beleid; verhogen of op peil houden van de vitaliteit van onze medewerkers en de balans werk/privé. En hiermee samenhangend: het verlagen van het ziekteverzuim.

7.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Om de kwaliteit van haar zorg voortdurend te meten en 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.

7.4.1 Kwaliteit van zorg

Het kwaliteitsbeleid van Lionarons GGZ stond in 2020 in het teken van het terugdringen van de wachtlijsten, de intensivering van samenwerking met ketenpartners en een efficiëntere inrichting van de behandeltrajecten. De uitwerking van dit beleid kwam o.a. tot uiting in:

- het Telescreen project. Een pilot uitgevoerd in samenwerking met Embloom, waarbij cliënten gevraagd werd een online screeningsinstrument (Telescreen) in te vullen voordat ze op de wachtlijst werden geplaatst.

Begin 2020 werden de definitieve resultaten van de pilot bekend: voordeurscreening leidt tot een snellere en betere toeleiding tot passende zorg, tegen lagere kosten. Voordeurscreening werd in 2020 door CZ genomineerd als Best Practice en door VGZ als Good Practice voor Zinnige Zorg. Dit laatste predicaat is inmiddels ook toegekend. Op ons verzoek en met onze inhoudelijke ondersteuning heeft Embloom ook de criteria voor behandeling binnen de producten Umami en Eleo in de TeleScreen (TS) ingebouwd, hetgeen voortaan ook beschikbaar is voor andere partijen die van de TS gebruik maken.

- deelname aan de Regionale Taskforce wachttijden GGZ Nederland.
- het contacteren van alle cliënten op de wachtlijst tijdens de eerste Covid-19 golf
- structurele psychiatrische consultatie in huisartspraktijken in Zuid-Limburg.
- innovatiespreekuur in huisartsenpraktijken door de specialist ouderengeneeskunde waardoor minder cliënten doorverwezen hoeven te worden naar de specialistische GGZ.
- samenwerking met een aantal woonzorgcentra in het kader van passende dementiezorg.

7.4.2 Kwaliteitskeurmerken en prestatie-indicatoren

Lionarons GGZ is HKZ gecertificeerd en drager van het keurmerk Basis GGZ. Eén van de conclusies uit de laatste spiegelrapportage van Stichting Kwaliteit in Basis GGZ ten aanzien van de kwaliteit van de zorg bij Lionarons GGZ (t/m 2019) is dat in vergelijking tot de benchmark cliënten met relatief complexere problematiek naar ons worden verwezen en met succes worden behandeld in de GB-GGZ. Verder stelt het bestuur jaarlijks prestatie-indicatoren vast, welke periodiek worden gerapporteerd aan het management en de teamleiders ter stuurinformatie. Het management-systeem wordt jaarlijks geëvalueerd en beoordeeld door de directie tijdens de directiebeoordeling.

Behandeleffectiviteit

In 2020 is wederom aandacht geweest voor het toepassen van ROM binnen onze behandeltrajecten. Niet alleen om de resultaten tussentijds te bespreken met cliënt, maar ook in het kader van het meten van de algemene effectiviteit van onze behandelingen.

Stichting Benchmark GGZ

ROM resultaten werden voorheen aangeleverd aan de Stichting Benchmark GGZ (SBG). SBG is inmiddels overgegaan in Akwa GGZ (Alliantie kwaliteit in de GGZ) en de mogelijkheid tot aanleveren van ROM-gegevens wordt gefaciliteerd in de vorm van een GGZ Dataportaal. Hier hebben wij in 2020 nog geen gebruik van gemaakt.

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 2020.

<i>Volwassenen/ouderen:</i>	
Schaal	Cliëntscore Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,1
Bereikbaarheid behandelaar	90,4
Samen beslissen	82,0
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	81,0
Uitvoering behandeling	86,0
Informatie over medicatie (indien van toep.)	72,6
Informatie over vragenlijsten (ROM)	82,3
Rapportcijfer (0-10)	8,3

Van de 642 vragenlijsten die in 2020 verstuurd zijn, zijn er 393 ingevuld. Dit is een responspercentage van 61,2%.



7.4.3 Evaluatie kwaliteitsdoelstellingen 2020

Lionarons GGZ is tevreden met de behaalde resultaten op kwaliteitsgebied. 2021 zal verder in het teken staan van het vergroten van de kwaliteit van zorg door de competenties en de samenstelling van de behandelaren beter 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 van de geleverde zorg, blijft voor ons een belangrijke doelstelling.

7.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

7.5.1 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.

In 2020 heeft de Covid-19 pandemie in persoonlijk en professioneel opzicht veel van onze medewerkers gevraagd. Een aantal keren hebben wij getracht hen een hart onder de riem te steken en onze waardering uit te spreken voor hun niet aflatende inzet. Zo heeft Just to Cheer You Up de ramen van onze hoofdlocatie in Heerlen versierd met vrolijke regenbogen en ontvingen medewerkers op de Dag van de Zorg een kaartje van onze bestuurder thuis in de brievenbus.





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 2020 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. Verder heeft er eind 2020 weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats gevonden, waarvan de resultaten begin 2021 worden verwacht.

7.5.2 Kwaliteit van het werk

De kwaliteit van het werk heeft minimaal geleden onder de COVID-19 pandemie. Wij zijn in 2020 ondanks de uitdagende werkomstandigheden dan ook trots op een hoge cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

Lionarons GGZ had in 2019 een hoog ziekteverzuimpercentage. Het doet ons deugd te constateren dat het ziekteverzuim in 2020 onder het landelijk gemiddelde is gezakt.

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

7.6 Kwaliteit op het gebied van ICT en eHealth

7.6.1 ICT

Vanwege de Covid-19 pandemie moesten onze medewerkers in maart 2020 plots overschakelen op telefonisch contact of contact via beveiligd beeldbellen. We hebben daarom het afgelopen jaar een behoorlijke vernieuwingsslag moeten uitvoeren om een groot deel van de mobiele apparatuur (laptops en telefoons) te vervangen zodat deze geschikt zijn voor beeldbellen.

Eind 2020 is een aantal medewerkers gestart met het gebruik van beveiligd mailen via Cryptshare. Dit wordt begin volgend jaar, als we over zijn gegaan naar een nieuw platform, breed uitgerold.

7.6.2 eHealth

Nieuwe / andere behandelvormen

Vanwege de Covid-19 pandemie hebben wij ons georiënteerd op nieuwe / andere behandelvormen. Zo kon ons groepsaanbod na enige tijd weer deels via beeldbellen plaatsvinden. Ook hebben wij de mogelijkheden van Virtual Reality verkend. Dit heeft erin geresulteerd dat wij eind 2020 twee subsidies toegekend hebben gekregen van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland in het kader van de Stimuleringsmaatregel eHealth Thuis Covid 19 2.0 voor de verdere uitrol van beeldbellen en de inzet van Virtual Reality in ons behandelaanbod. Met deze subsidie heeft onze eHealth-aanbieder Embloom ook een handleidingenwebsite kunnen ontwikkelen, speciaal voor onze (oudere) cliënten die nog te weinig gebruik maken van ons eHealth platform. De handleidingenwebsite is begin 2021 gereed.

VIPP GGZ

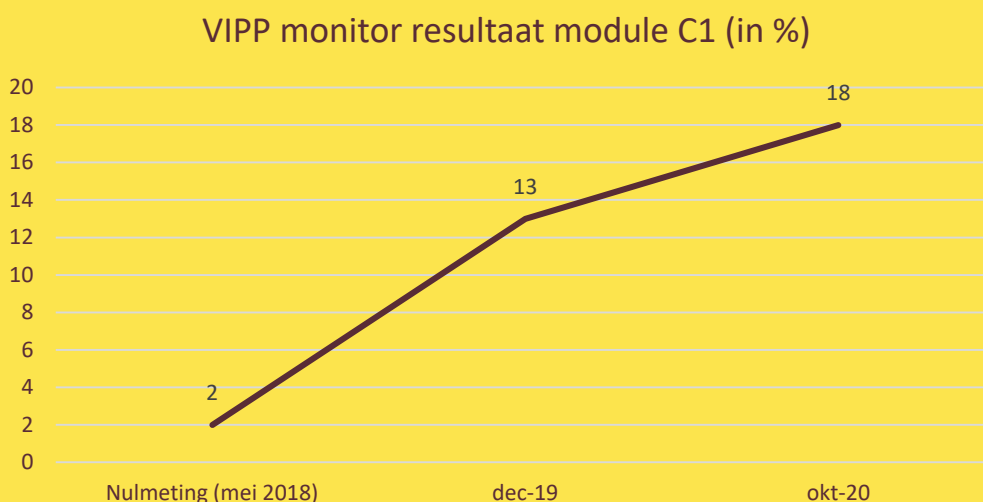
Om de inzet van eHealth in onze behandeling verder te stimuleren, heeft Lionarons GGZ zoals reeds eerder aangegeven een subsidie ontvangen in het kader van het VIPP van het Ministerie van VWS.

Deze subsidieregeling kent twee doelen. Naast verbeterde en gestandaardiseerde informatie-uitwisseling in de GGZ (tussen patiënt en professional en professionals onderling) is het beter gebruik maken van eHealth, mede om de wachttijden terug te dringen, een doel van deze subsidieregeling. Deze subsidie is gericht op het inzetten van activiteiten die ertoe leiden dat de GGZ-instelling die de subsidie ontvangt op 1 februari 2021 meer gebruik maakt van eHealth modules als onderdeel van de behandeling.

Lionarons GGZ heeft zich geconformeerd aan de volgende resultaatverplichting: minimaal 10% van de volwassen cliënten, die in de afgelopen 90 dagen een behandelcontact in het kader van de GB-GGZ of S-GGZ hebben gehad, maakt aantoonbaar gebruik van een eHealth module. Dit aantoonbaar gebruik wordt

getoetst op basis van het aantal log-ins door dezelfde cliënt (minimaal drie) in het systeem of dat de cliënt bij een eHealthmodule waarbij velden of scores moeten worden ingevuld, dit bij ten minste 80% van de items heeft gedaan, of dat bij een serious game of virtual reality module ten minste 80% van het programma is afgerond.

Een tussenevaluatie in oktober 2020 laat de volgende veelbelovende cijfers zien:



Ook hebben wij in het kader van de VIPP GGZ in 2020 een nieuw Elektronisch Voorschrift Systeem (EVS) in gebruik genomen, waarmee we recepten digitaal naar apotheken kunnen versturen.

7.7 Financieel beleid

Lionarons GGZ heeft in 2020 ondanks alle uitdagende omstandigheden een positief resultaat kunnen realiseren.

Dit werd o.a. veroorzaakt door:

- stijging van de productiviteit
- een daling van het ziekteverzuimpercentage
- het optimaliseren van de gemiddelde uurprijs

Het financieel beleid van Lionarons GGZ stond in 2020 in het teken van:

- behoud van de financiële stabiliteit
- samenwerking zorgverzekeraars en marktpartijen in het kader van de zorg
- minimaliseren van financiële risico's
- vergroten zorginhoudelijke deskundigheid en een goede balans tussen kwaliteit en betaalbaarheid van de geboden zorg.

1. Behoud van de financiële stabiliteit
Lionarons GGZ heeft zich ook in 2020 ingezet voor behoud van haar financiële stabiliteit. Gezien de diverse en vaak onoverzichtelijke regelgeving waaraan GGZ-instellingen moeten voldoen, is het nagenoeg onmogelijk geworden om te kunnen functioneren zonder compliance medewerkers. De rol van de compliance medewerkers is dan ook essentieel. Zij houden zich bezig met het maken van overzichten over wet- en regelgeving, het controleren van validaties en de administratie van behandelaren, communicatie met zorgverzekeraars en het afhandelen van declaraties. Daarnaast verkleinen de werkzaamheden van deze afdeling de kans dat er achteraf bedragen moeten worden terugbetaald aan zorgverzekeraars. Dit heeft een aanzienlijke vermindering van het risico op claims met zich meegebracht.

2. Samenwerking zorgverzekeraars en marktpartijen in het kader van de zorg
Lionarons GGZ blijft, net als voorgaande jaren, investeren in de samenwerking met zorgverzekeraars. Wij voelen een verantwoordelijkheid om de zorg beter en efficiënter te maken. In dat kader hebben wij ook in 2020 geïnvesteerd in een aantal projecten, met name om de wachttijden te verkorten en de toeleiding tot gepaste zorg efficiënter te maken door een gedegen screening.

3. Minimaliseren financiële risico's
Zoals elke organisatie wordt ook Lionarons GGZ blootgesteld aan financiële risico's. Deze risico's kunnen in diverse categorieën worden onderverdeeld:

strategie

- korte inkoopcontracten
- zorgverzekeraar neemt steeds meer regie op de zorg

operationeel

- opleidingen en registratieplicht
- persoonlijke veiligheid medewerkers
- krapte arbeidsmarkt
- ziekteverzuim

financieel

- verschillende vormen van financiering
- landelijk minder geld voor zorg
- indexering tarieven vs. stijging personeelskosten door CAO verhogingen
- vaste contracten hulpverleners en ondersteuners

wet- en regelgeving

- bescherming persoonsgegevens (AVG)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Lionarons GGZ heeft een uitgebreide risicoanalyse die deel uitmaakt van het kwaliteitsmanagementsysteem. De risico's worden gemanaged in twee hoofdstromingen, namelijk interne risico's (o.a. registratie van zorg, ziekteverzuim, veiligheid) en externe risico's (zoals wet- en regelgeving, de markt en de politiek). Deze risico's worden regelmatig gemonitord in het managementteamoverleg en jaarlijks getoetst door een externe auditor. Lionarons GGZ maakt gebruik van maandelijks geactualiseerde liquiditeitsprognoses en rapportagecycli.

De uitkomsten hiervan worden periodiek besproken met de diverse stakeholders. Daarnaast heeft Lionarons GGZ een dashboard waarmee op verschillende niveaus gemonitord kan worden op de belangrijkste kpi's zoals productiviteit, ziekteverzuim, personeelsformatie en kwaliteit van zorg. 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.



Bijlage

Gebruikte afkortingen

Akwa GGZ	Alliantie kwaliteit in de GGZ
AVA	Algemene Vergadering van Aandeelhouders
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AO/IC	Administratieve Organisatie en Interne Controle
BIG	Beroepen in de individuele gezondheidszorg
B.V.	Besloten Vennootschap
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
e-Health	Electronic Health
EVS	Elektronisch Voorschrift Systeem
GB-GGZ	Generalistische basis GGZ
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (kwaliteitskeurmerk)
HOZL	Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg
HR	Human Resources
ICT/IT	Informatie- en Communicatie Technologie/Informatietechnologie
KPUC	Kosten Per Unieke Cliënt
MDO	Multidisciplinair overleg
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NML	Noord-Midden-Limburg
NVVP	Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie
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
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SET	Stimuleringsmaatregel eHealth Thuis
SBG	Stichting Benchmark GGZ
S-GGZ	Gespecialiseerde GGZ
VIM	Veilig Incidenten Melden
VIPP	Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional Geestelijke Gezondheidszorg (VIPPP GGZ)
V&O	Volwassenen- en Ouderenzorg
VR	Virtual Reality
WGA	Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
ZIO	Zorg in Ontwikkeling