



Jaarverslag

2023

lionarons

geestelijke gezondheidszorg

Volwassenen en Ouderen

Schaesbergerweg 84

6415 AJ Heerlen

www.lionarons-ggz.nl

Inhoud

Voorwoord



Lara Essed
Raad van Bestuur

Voorwoord
door Lara Essed

03

1 Uitgangspunten
van de verslaggeving

04

2 Profiel
van de organisatie

07

3 Kernprestaties

10

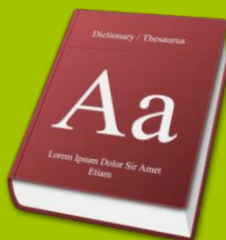
4 Maatschappelijk
ondernemen

13

5 Bestuur, toezicht
bedrijfsvoering en
medezeggenschap

23

6 Beleid en
inspanningen



Bijlage
Gebruikte afkortingen

Voorwoord



Drs. L.E.M. Essed RC

Voor u ligt het maatschappelijk verslag 2023. Het afgelopen jaar hebben we binnen onze teams Volwassenenzorg en Ouderenzorg buitengewoon uitdagende omstandigheden gekend. Door af te stappen van een intakewachtlIJst, liep de behandelwachtlIJst op en dit verhoogde de druk voor onze regiebehandelaren. Een beleidswijziging die goed bedoeld was, pakte negatief uit. Het ziekteverzuim liep fors op en wij waren genoodzaakt om ons voordeurbeleid acuut naar de oude vorm terug te brengen. Dat was helaas alleen mogelijk door het instellen van een tijdelijke intakestop. De intakestop verlichtte de druk op de regiebehandelaren, maar verhoogde de druk op onze verwijzers. Hoewel we deze situatie zo goed mogelijk hebben proberen te managen, hebben we veel geleerd over het belang van een adequate communicatie en

het meenemen van ketenpartners in dergelijk ingrijpende beleidsbeslissingen.

Gelukkig kan, terwijl ik dit voorwoord schijf, de intakestop opgeheven worden. We kunnen gelukkig concluderen dat onze interne organisatie weer op orde gebracht is.

We hebben, mede dankzij de inzet en toewijding van al onze medewerkers, positieve resultaten weten te behalen. Door het forse ziekteverzuim in 2023 is het resultaat zeer bescheiden.

Desondanks zijn we dankbaar dat we 2023 goed doorgekomen zijn en hopen we dat het jaar 2024 ons gunstiger gezind is.

Onze medewerkers hebben zich met hart en ziel ingezet om de best mogelijke zorg te bieden aan onze cliënten. Hun harde werk, professionaliteit en vastberadenheid hebben ervoor gezorgd dat we in staat zijn geweest om continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen, zelfs in moeilijke tijden. Ik ben dan ook bijzonder trots op het feit dat de cliënttevredenheid wederom hoog is. Dit bevestigt dat onze inspanningen en ons doorzettingsvermogen hun vruchten hebben afgeworpen.

Dit jaarverslag biedt een gedetailleerd overzicht van onze activiteiten en prestaties van het afgelopen jaar. Het is een getuigenis van de kracht van onze organisatie en het bewijs dat we, zelfs in uitdagende omstandigheden, in staat zijn om veerkrachtig te blijven en vooruitgang te boeken.

Ik wil iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan deze resultaten: onze toegewijde medewerkers, onze cliënten die ons hun vertrouwen schenken, en alle ketenpartners en belanghebbenden. Samen blijven we werken aan goede geestelijke gezondheidszorg.

Lara Essed
Raad van Bestuur



Medio 2023 ging **Ingrid Weijnen** met welverdiend pensioen. De afgelopen drie jaar zette Ingrid zich met tomeloze energie in voor onze organisatie als Directeur Volwassenen- en Ouderenzorg. We danken Ingrid hartelijk voor alles wat ze voor onze organisatie heeft gedaan en wensen haar een pensioen vol geluk, gezondheid en tevredenheid.



Hilde Heijnen startte een aantal jaren geleden als Specialist Ouderengeneeskunde bij Lionarons GGZ. Een functie die zij later met managementtaken combineerde. In 2022 werd zij al Directeur Zorg voor onze afdeling Kind en Jeugd. Na het pensioen van Ingrid Weijnen werd Hilde ook Directeur Zorg voor de afdelingen Volwassenen- en Ouderenzorg.

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 2023 bestaat uit de jaarrekening 2023, de kwantitatieve informatie die wordt aangeleverd via DigiMV en het jaarverslag 2023. Deze documenten zijn aangeleverd via DigiMV en in te zien op www.jaarverslagenzorg.nl.

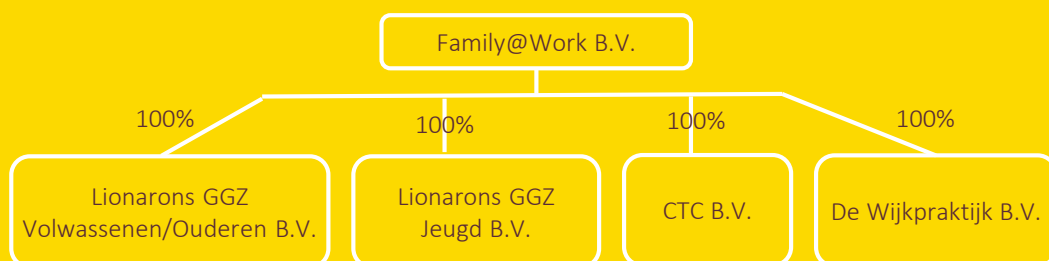
2 Profiel van de organisatie

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.

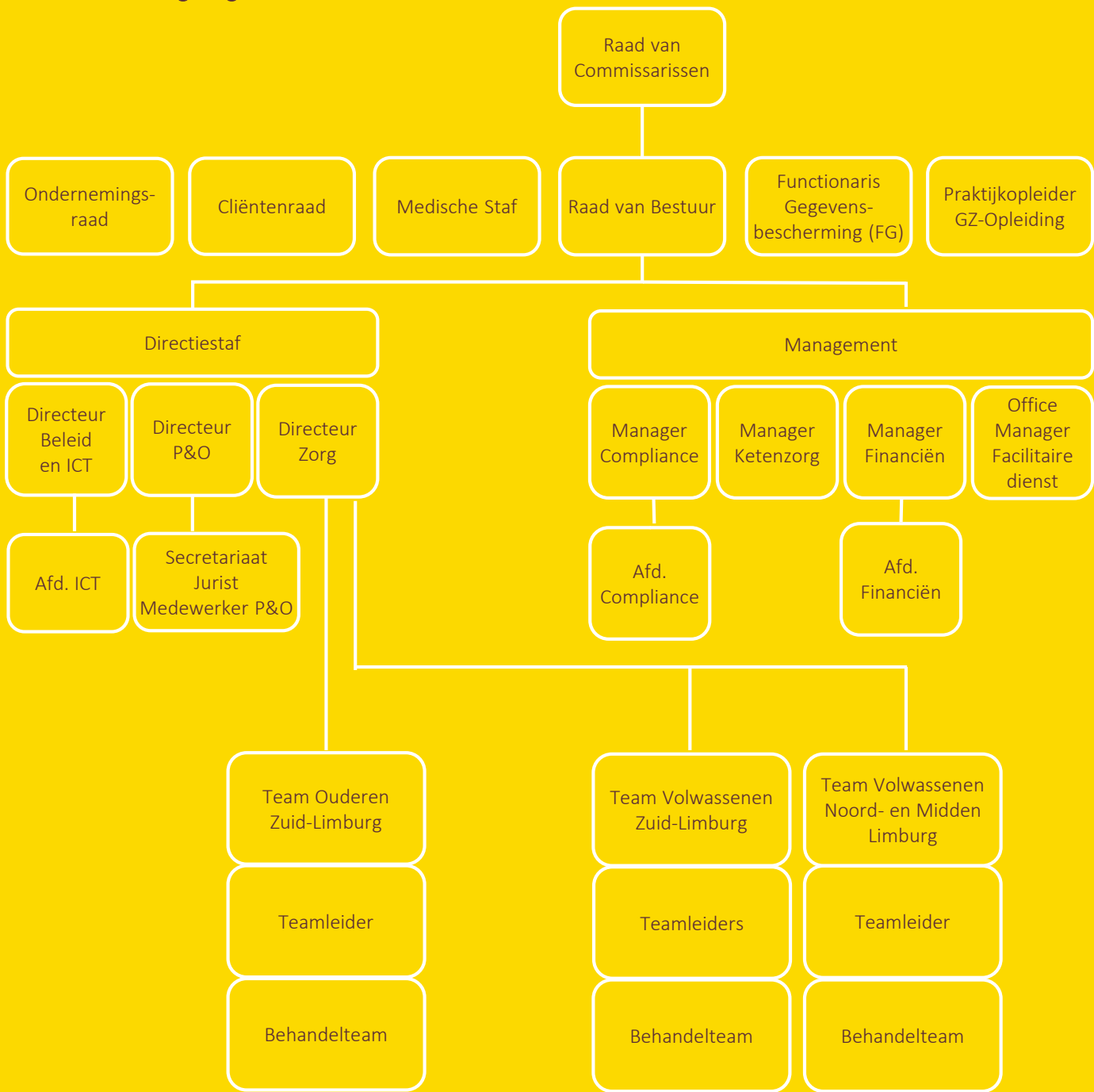


De Raad van Bestuur bestuurt de instelling onder toezicht van de Raad van Commissarissen op het niveau van Family@Work B.V., in goed overleg met de interne adviesorganen zoals de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

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



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.

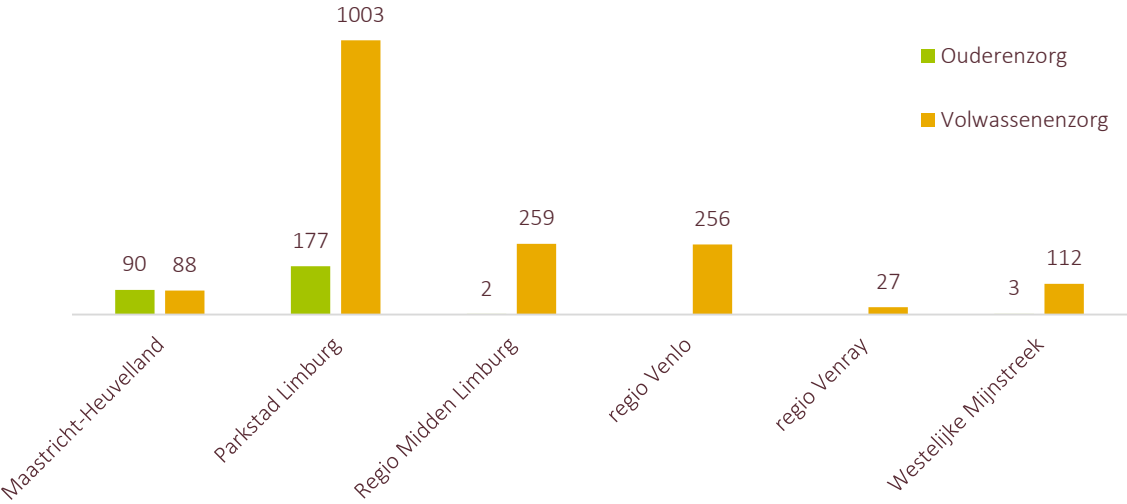


3 Kernprestaties

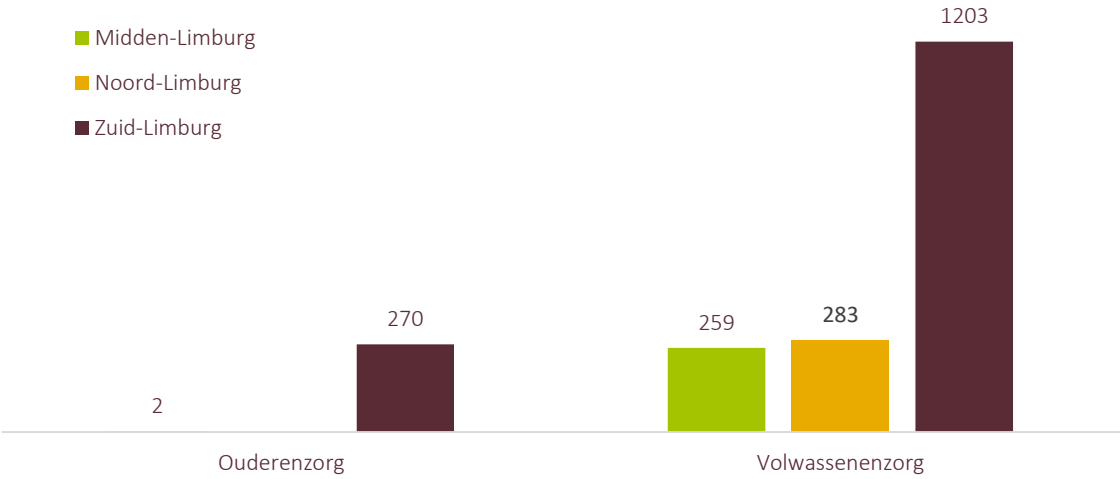
Voor uitgebreide informatie over onze kernprestaties - denk aan aantallen cliënten, capaciteit en productie, personeelsformatie en omzet - verwijzen wij naar DIGI MV.



Aantal ingeschreven cliënten 2023 per afdeling



Aantal ingeschreven cliënten 2023 per regio

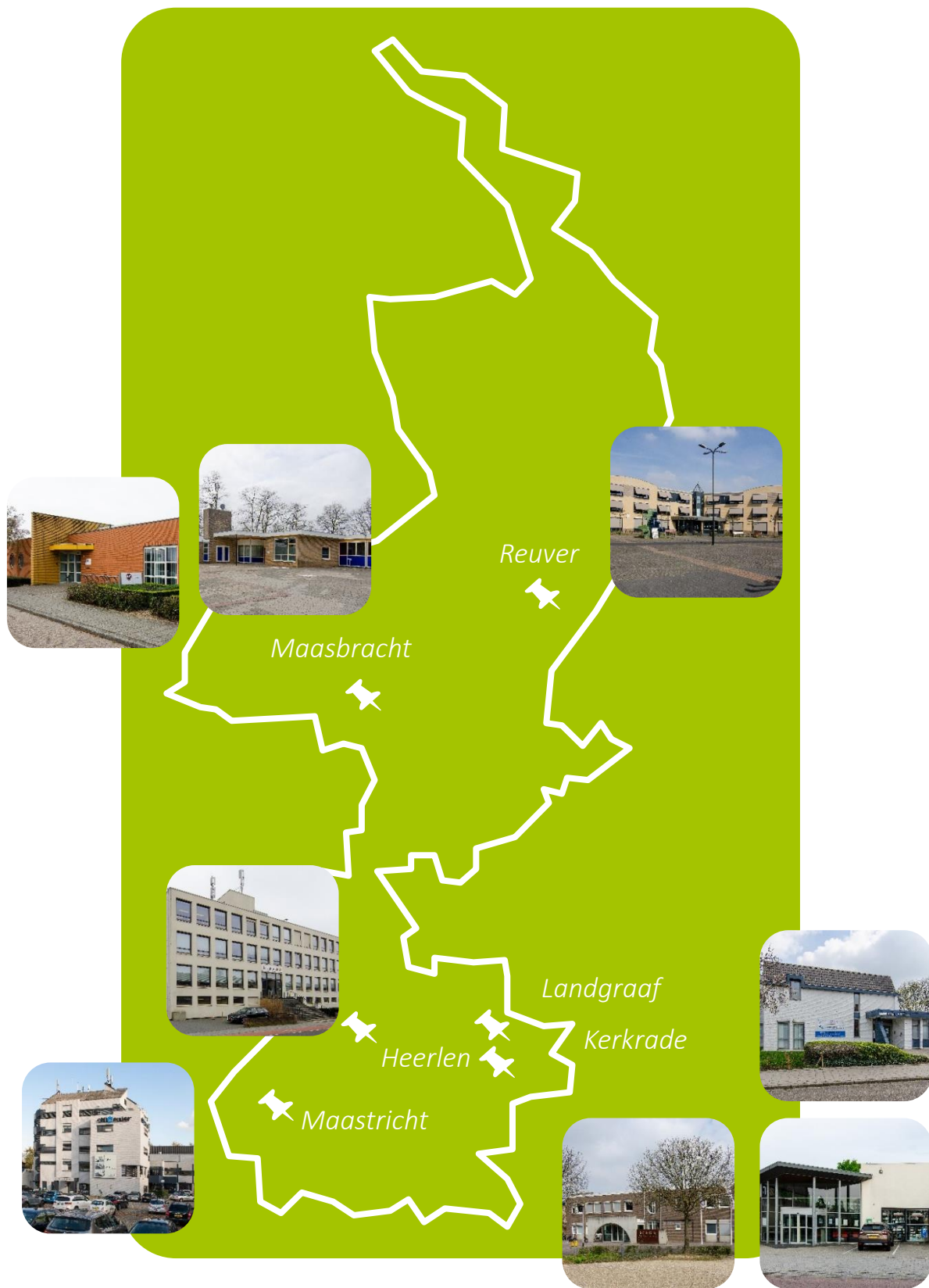


Aantal medewerkers 2023

Volwassenzorg/Ouderenzorg Zuid-Limburg		Volwassenzorg Noord- en Midden-Limburg	
1-1-2023	79	1-1-2023	8
31-12-2023	71	31-12-2023	6

Locaties

We verleenden in 2023 Volwassenen- en Ouderenzorg vanuit onderstaande locaties. Ouderenzorg bieden wij alleen in Zuid-Limburg. De kleine nevenlocaties in Kerkrade en Landgraaf werden medio 2023 opgedoekt om de zorg beter multidisciplinair aan te kunnen bieden vanuit onze grotere locaties.



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 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 en praktijkondersteuners GGZ in Limburg
- huisartsenorganisaties/zorggroepen HOZL, Meditta, ZIO, 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, StandBy, 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 2023 steunden wij Dierenarts aan huis Limburg, het Ronald McDonald Huis Maastricht en de Man in Mind MeetUp Midden-Limburg.

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 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, biologisch afbreekbare koffie- en waterbekers. Op alle locaties zijn duidelijk herkenbare blauwe 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 werken. Wekelijks wordt er vers fruit voor onze medewerkers op onze locaties ter beschikking gesteld. Medewerkers kunnen op onze hoofdlocaties wekelijks gebruik maken van stoelmassage.

Samen met de OR buigen wij ons over het thema vitaliteit. We hebben gekeken naar manieren om de vitaliteit van onze medewerkers te verhogen.

Onze medewerkers hebben laagdrempelige toegang tot de (online) begeleiding door psychologen van Open Up en kunnen deelnemen aan online groepssessies gericht op vitaliteit.

In overleg met de OR hebben wij voor de besteding van de vrije ruimte binnen de werkkostenregeling (WKR) in 2023 wederom voor de doelen elektronica en fiets gekozen. Ook de begeleiding van medewerkers door coaches is ondergebracht in de WKR-regeling. Aangezien we vitaliteit van onze medewerkers zeer belangrijk vinden, hebben wij ook de mogelijkheid gegeven om de kosten van een sportabonnement in te dienen.

Tot slot hebben wij eind van het jaar een aantal daglichtlampen aangeschaft voor onze medewerkers. Zij kunnen hier op de werkplek gebruik van maken om somberheid tijdens de donkere wintermaanden tegen te gaan.





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 2023 een medewerker in dienst gehad die valt onder de SROI-doelgroep en laten wij onze post verzorgen door Business Post, een social firm. Ook de kerstpakketten en andere attenties voor onze medewerkers worden ingekocht bij een social firm.

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 2023 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. 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 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 Essed heeft vanaf 1 januari 2023 een nevenfunctie als lid van de Raad van Toezicht van Envida.

5.3 Raad van Commissarissen

5.3.1 Samenstelling Raad van Commissarissen

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 Nationaal Landschap Zuid Limburg - voorzitter Raad van Toezicht Envida Zorggroep - voorzitter Raad van Commissarissen van Op Mezelf B.V. - eigenaar coachingsbedrijf Consentus
	Dhr. P. J.A. Wehrens AA (1959) <i>Lid</i>	- Bestuurder/eigenaar Window of the World AG in Zwitserland - Bestuurder/eigenaar Window of the World BV in Maastricht - Bestuurder/eigenaar Massini Beleggingen BV in Maastricht - Bestuurder/eigenaar Beheersmaatschappij Navagne BV, 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 2023 zijn opgenomen in het volgende overzicht:

Toine Gresel

<i>Datum eerste benoeming</i>	<i>juli 2021</i>
<i>Datum van herbenoeming</i>	<i>juli 2025</i>
<i>Hernoembaar</i>	<i>ja</i>
<i>Aanwezigheid bij vergaderingen</i>	<i>6/6</i>

Paul Wehrens

<i>Datum eerste benoeming</i>	<i>juli 2021</i>
<i>Datum van herbenoeming</i>	<i>juli 2025</i>
<i>Hernoembaar</i>	<i>ja</i>
<i>Aanwezigheid bij vergaderingen</i>	<i>6/6</i>

5.3.2 Taken van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen rekt 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 2023

2023, een leerzaam jaar.

Einstein zei al: "Als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg!"

Tegenwoordig gaat dat adagium niet meer op. Sterk groeiende wachtlijsten, hoog oplopend post-Covid ziekteverzuim, nieuwe nog wat onzekere financieringsregelingen en een ronduit aarzelande overheid maken dat deze voorspelbaarheid niet meer bestaat. Maar dan ook voor niemand: medewerkers, cliënten, leidinggevenden en dus ook voor ons als toezichthouders.

Daarom hebben we besloten om maandelijks bij elkaar te komen(bestuur/directie/toezicht) om de vinger aan de pols te houden en zo mogelijk en noodzakelijk ontwikkelingen bij te sturen.

Dat heeft ons echt veel gebracht en heeft zeker ook zijn vruchten afgeworpen. Per saldo hebben we nog binnen de lijntjes kunnen kleuren en ook de overtuiging opgedaan dat we volgend jaar weer op meer perspectief kunnen rekenen.

Letterlijk alle geledingen binnen onze organisatie hebben echt hun beste beentje voorgezet. Hopelijk slagen we daar ook in 2024 in.

De opgedane ervaringen in het afgelopen jaar geven ons de vaste overtuiging dat dit ook weer gaat lukken. Naast dank en waardering overheerst dus ook vertrouwen in onze toekomst.

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 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 procesniveau opgenomen. Hierdoor wordt het kwaliteitsmanagementsysteem tevens gebruikt als veiligheidsmanagementsysteem.

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

- 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 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.

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 beoordeeld door de werkgroep Veiligheid. Deze bestaat uit leden uit alle lagen van de organisatie, zodat alle processen vertegenwoordigd zijn.

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 2023:

In 2023 is het aantal bijeenkomsten met de directie beperkt gebleven tot slechts twee keer.

Een overleg met de Raad van Commissarissen heeft niet plaatsgehad.

Dit alles heeft vooral te maken met de geringe bezetting van de Cliëntenraad; slechts 3 leden.

Hierdoor werken andere werkzaamheden of problemen met de gezondheid sterk door, waardoor regelmatig een bijeenkomst moest worden geannuleerd.

De overleggen die wel plaatsvonden, werden zoals gebruikelijk afgehandeld in een goede sfeer. Daarnaast ontmoeten we regelmatig directieleden en managers van de diverse afdelingen van Lionarons GGZ. Het werkt heel prettig om informatie te krijgen uit de eerste hand en kennis te maken met degenen die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse gang van zaken.

In 2023 hebben we kennisgenomen van de SWOT en hebben we de begroting 2024 besproken.

Daarnaast hebben we het gehad over de implementatie van eHealth en natuurlijk over de wachtlijsten die van tijd tot tijd ontstaan en waar de organisatie weinig invloed op heeft. Gelukkig wordt er alles aan gedaan om de overlast zoveel als mogelijk te beperken.

Wij spreken de hoop uit dat in 2024 de Cliëntenraad de uitbreiding krijgt waarnaar we zo uitkijken. Het wordt dan ook beter haalbaar om deel te nemen aan regionale overleggen waarvoor we nu regelmatig moeten bedanken vanwege tijdgebrek.

Wij bedanken de directie en medewerkers van Lionarons GGZ voor de prettige samenwerking.

Huub van Bogget
Voorzitter Cliëntenraad

5.7 Ondernemingsraad

Ook in 2023 is de Ondernemingsraad weer actief betrokken geweest als informatief en adviserend orgaan binnen Lionarons GGZ.

Over de activiteiten van de Ondernemingsraad in 2023

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 2023 heeft één lid aangegeven te willen stoppen met de OR. Organisatiebreed is een e-mail verstuurd waarin gevraagd werd te reageren als men belangstelling had in deelname aan de OR. Hierop kwam één reactie binnen. Aangezien er maar één plek beschikbaar was, heeft er geen verkiezing plaats gevonden. De kandidaat die zich heeft gemeld, is in december 2023 deel gaan uitmaken van de OR.

Vergaderingen

De OR komt wekelijks bijeen. Het eerste kwartaal sloot de bestuurder één keer per maand aan. Vanaf mei neemt de manager Financiën de taak van de bestuurder over v.w.b. terugkoppeling over financiële zaken. Dit zal één keer per kwartaal zijn. De Bestuurder is t/m december vier maal aangesloten bij een overleg. Een maal per maand sluit de directeur Personeelszaken aan en een maal per kwartaal de directeur Zorg. In 2023 hebben we niet gesproken met de leden van de Raad van Commissarissen. Er zijn wel afspraken gepland, maar die hebben geen doorgang gevonden wegens afmelding van de RvC.

Instemming en adviesaanvragen

In 2023 heeft de OR Ingestemd met de vaststelling van de volgende beleidsdocumenten:

- Rouwprotocol
- Reiskosten dienstreizen in WKR.

Bij de jaarovergang naar 2024 liggen het gedragsprotocol en agressieprotocol nog ter beoordeling.

De besproken onderwerpen

In 2023 besprak de OR naast bovengenoemde onderwerpen de volgende zaken:

- Scholingsbeleid / scholingsbudget
- Afname Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)
- De financiële situatie
- Goede doelen
- Werkkostenregeling
- Ziekteverzuim / Verzuimbegeleiding
- Brugdagen
- Wijzigingen Zorgdirectie
- Zorg Prestatie Model
- S.W.O.T.
- Tekort aan regiebehandelaren
- Vitaliteit
- Werkdruk
- Samenwerkingsverbanden en onderaanneming Jeugd
- Functie en rol teamleiders
- Vacature OR
- OR bulletin
- Overleggen met teamleiders

Goede Doelen Cheques

Ieder jaar reikt de OR namens de organisatie een Goede Doelen Cheque van 250 euro uit aan een aantal goede doelen. In 2023 waren dit: Een hart voor een ander, Stichting Wensambulance Limburg en Stichting 'Veul diech good'.

5.8 Medische staf

De Medische Staf bestaat uit de psychiaters / medisch specialisten in loondienst van alle afdelingen van Lionarons GGZ, waaronder ook de psychiater Kind en Jeugd. De Medische Staf adviseert de directie over medisch inhoudelijke zaken en is in 2023 acht keer bij elkaar geweest. Verder heeft de medische staf vier keer overleg gehad met de directie. De Medische Staf heeft secretariële ondersteuning.

Thema's die in 2023 door de Medische Staf zijn behandeld:

- Medisch inhoudelijke werkprocessen, zoals bijvoorbeeld het gebruik van Farmed; het aanvragen van bloedonderzoek en meer specifiek CYP-analyses; werkwijze van psychodiagnostiek; inzetten van eHealth.
- Organisatorische werkprocessen, zoals het inwerken van nieuwe werknemers, ziekteverzuim, het professioneel statuut.
- Handelen omtrent acute zorgvragen over de verschillende afdelingen en ook buiten de organisatie.
- Bezetting van psychiaters en aanwerven van nieuwe collega's.

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 aan de organisatie is een voorwaarde om een stevig behandelaanbod 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 2023 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 2023

Zorgprestatiemodel

- No show of te laat afgezegde afspraken komen frequent voor en leiden tot fors productie- / omzetverlies. Helaas lukt het lang niet altijd daar nog een contact met een andere cliënt voor in de plaats te plannen. Dit veroorzaakt onrust bij de hulpverleners.
- Er is helaas nog steeds een heleboel administratie te doen, de tijdswinst die het ZPM zou brengen wordt zo niet ervaren.

Primair proces

In 2023 hebben we getracht om het primair proces in te richten conform IZA gedachtegoed: cliënten na aanmelding snel op intake zien waardoor we meer dan voorheen

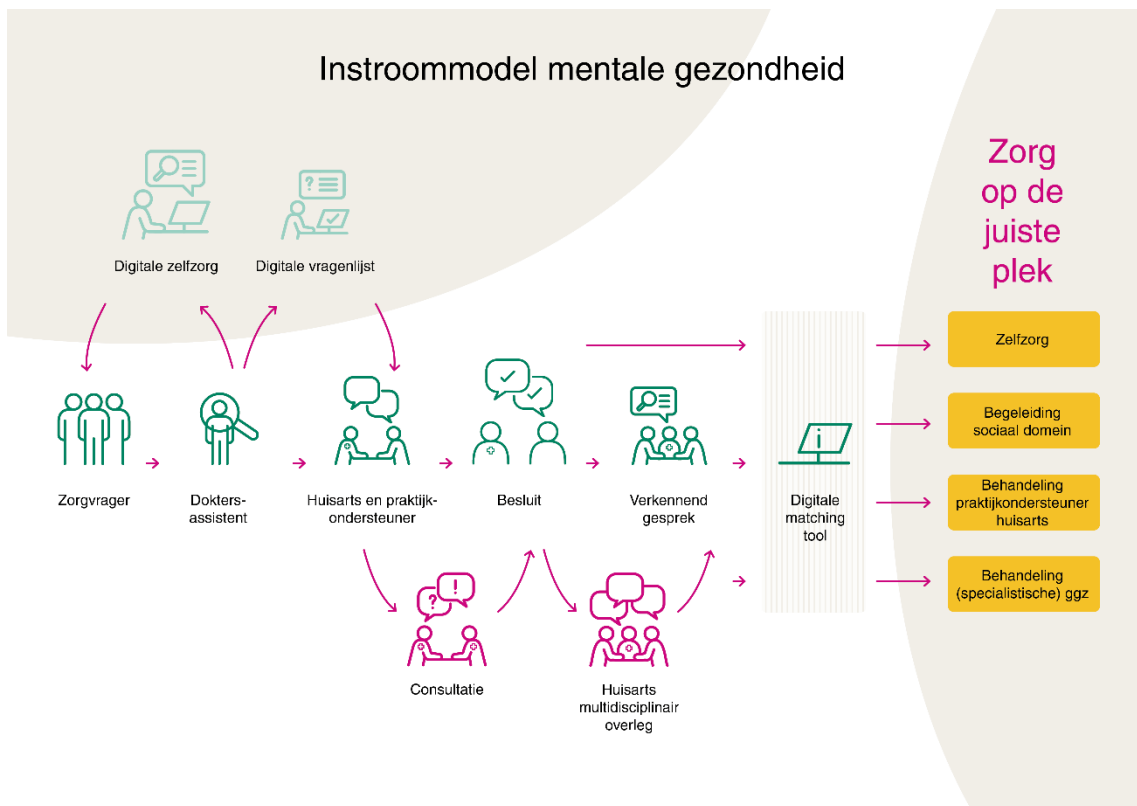
gingen werken met een behandelwachtlijst. Daarnaast hebben we in de loop van het jaar verder gewerkt aan een inhoudelijke toevoeging m.b.t. eHealth. Online behandelingen hebben een prominentere plaats gekregen. Een zorgaanbod waar we in de toekomst verder aan zullen werken.

Wachttijden en aanmeldstops

De wachttijden voor intake en behandeling in de GGZ zijn in de hele regio, maar zeker in Zuid-Limburg heel erg lang. Het feit dat Lionarons GGZ nog relatief korte wachtlijsten had, heeft er in de loop van het jaar toe geleid dat er een hausse aan verwijzingen voor de afdeling Volwassenenzorg op ons af kwam. Zeker toen onze aanmeldwachttijd daalde door de nieuwe werkwijze van intakeplanning werd het aantal aanmeldingen en daarmee het aantal intakes zeer groot. De verwijsstroom werd uiteindelijk zo hoog dat wij ons in december 2023 genoodzaakt zagen om alle cliënten die nog op de wachtlijst voor intake stonden terug te verwijzen naar hun huisarts voor passende zorg elders en hiernaast ook een aanmeldstop voor de afdeling Volwassenenzorg in te zetten.

Aanpak wachttijden

De eerste lijn zal hierbij bredere ondersteuning krijgen van de GGZ en het sociaal domein. Door het inzetten van Verkennende Gesprekken in de 1^e lijn, meer en betere netwerkzorg, het invoeren van MDO-GGZ en meer consultaties zal de toeleiding naar passende zorg verbeteren. De verwachting is dat de instroom in de GGZ daarmee verminderd.



Kort en efficiënt behandelen

Ook in 2023 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 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. Ook bieden we voor een aantal stoornissen inmiddels volledige online behandeling.

Ouderenzorg

Gelukkig bleven de wachttijden van onze afdeling Ouderenzorg kort in 2023. Onze afdeling Ouderenzorg werkt nauw samen met de huisartsenzorg en ketenpartners. De medewerkers volgden een aantal incompany nascholingen, o.a. verzorgd door de Stichting Pelita over psychische klachten bij Indische ouderen.

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 consultatiesprekuren in huisartsenpraktijken. Ook nemen wij in sommige praktijken deel aan MDO-GGZ en Ouderenzorg. Als enige GGZ-instelling in de regio bieden wij Meedenkconsulten via Zorgdomein.

Externe samenwerking

Ook in 2023 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 vertegenwoordigd in de Mijnstreek coalitie, de regionale GGZ Platforms, de Werkgroep LVB GGZ Westelijke Mijnstreek, het Actienetwerk Zelfmoordpreventie Midden-Limburg en de Alliantie Suïcidepreventie Noord- en Midden-Limburg.

Personele ontwikkelingen

Helaas hadden we ook in 2023 weer te maken met hoog ziekteverzuim en krapte aan regiehandelaren.

In de loop van het jaar is de éénhoofdige zorgdirectie voor alle afdelingen ingevoerd en is er in dat kader veel aandacht geweest voor de verdere doorgroei van onze teamleiders.

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 2023 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 vervolgopleidingen hierin wil gaan volgen.
- Individuele aanvragen.

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 krimp-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 een uniform instroom model, zoals dit is 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 2023 in het teken van het terugdringen van de wachttijden, de intensivering van samenwerking met ketenpartners en een efficiëntere inrichting van de behandeltrajecten. De uitwerking van dit beleid kwam o.a. tot uiting in:

- Snelle en gedegen screening bij verwijzing. Zodoende hoort de verwijzer binnen korte tijd of de verwezen cliënt bij ons aan het juiste adres is voor behandeling. Als een verwijzing op basis van de screening wordt

afgewezen, adviseren wij de verwijzer altijd over een beter passend aanbod.

- Deelname aan de Regionale Taskforce Wachttijden GGZ in Zuid-, Midden- en Noord-Limburg. Ook hebben wij als instelling veel inspanning geleverd. Helaas kunnen wij de wachttijden niet alleen beïnvloeden en is het beloop van de wachttijden afhankelijk van diverse factoren, zoals bijvoorbeeld ook de wachttijden bij onze collega-instellingen. Deze laatste factor heeft ertoe geleid dat er een grote toename in de verwijzingsstroom naar Lionarons GGZ Volwassenenzorg heeft plaatsgevonden in de loop van 2023, waardoor wij ons eind van het jaar helaas genoodzaakt zagen om een aanmeldstop voor volwassenen af te kondigen en een groot aantal cliënten die al op de wachtlijst voor intake stonden, terug te verwijzen naar hun huisarts. Dit was een maatregel die we met grote schroom hebben genomen, maar het groot aantal wachtenden voor behandeling belemmerde ons om verantwoorde zorg voor deze mensen te bieden. Gelukkig bleef de wachtlijst voor de afdeling Ouderenzorg relatief kort.
- Nauwe samenwerking met POH-GGZ en sociaal domein aanbieders in ons werkgebied om cliënten aan het einde van hun GGZ-behandeling voor zover nodig te kunnen overdragen naar verdere begeleiding en / of terugvalpreventie.

6.4.2 Kwaliteitskeurmerken en prestatie-indicatoren



Lionarons GGZ is HKZ gecertificeerd en drager van het keurmerk Basis 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 2023 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. Net als veel andere GGZ-instellingen leveren wij geen ROM-data meer aan bij SBG / Akwa GGZ. 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).

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 2023.

<i>Volwassenen/ouderen:</i>	
Schaal	Cliëntsco Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	94,9
Bereikbaarheid behandelaar	90,6
Informatie behandeling	88,1
Informatie cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	75,4
Samen beslissen	90,9
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	82,2
Uitvoering behandeling	86,1
Informatie over vragenlijsten	75,7
Informatie over medicatie (indien van toepassing)	92,8
Rapportcijfer (1-10)	8,5

Van de 592 vragenlijsten die in 2023 zijn verstuurd, zijn er 332 ingevuld. Dit is een responspercentage van 56,1%, hetgeen als representatief beschouwd mag worden.



6.4.3 Evaluatie kwaliteitsdoelstellingen 2023

Lionarons GGZ is tevreden met de behaalde resultaten op kwaliteitsgebied. 2024 zal verder in het teken staan van het vergroten van de kwaliteit van zorg door de competenties en de samenstelling van de behandelaren 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 2 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 kan 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 2023 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 2023 is met de OR met name gekeken naar mogelijkheden om de vitaliteit van onze medewerkers te behouden of waar nodig te verbeteren.

Het jaar 2023 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 in 2023 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

Onze medewerkers zijn inmiddels goed ingewerkt in de behandeling via telefonisch contact of contact via beveiligd beeldbellen. Indien nodig kan een behandelcontact op verzoek van de cliënt of hulpverlener plaatsvinden via (beeld)bellen. Voor de doelgroep ouderen blijkt online contact minder geschikt. Regelmatig vinden teambesprekingen, MDO's en cliëntbesprekingen in digitale vorm plaats.

6.6.2 eHealth

In het Integraal Zorg Akkoord (IZA) is landelijk afgesproken dat er meer gebruik gemaakt moet worden van online behandelvormen. Behandelingen worden in toenemende mate online of in hybride vorm aangeboden. Lionarons GGZ is al enkele jaren bezig om het gebruik van eHealth te stimuleren. Gemiddeld 50% van onze cliënten maakt gebruik van ons digitale cliëntenportaal, 90% van alle recepten wordt digitaal verstuurd naar de apotheek, en 20% van de cliënten maakt aantoonbaar gebruik van eHealth. Alle nieuwe medewerkers krijgen tijdens hun inwerktraject een instructie over de inzet van eHealth. Daarnaast hebben we in de werkgroep eHealth 'ambassadeurs' van elke behandelafdeling om het gebruik van eHealth blijvend onder de aandacht te brengen. Dit wordt ook periodiek gemonitord en geëvalueerd. We maken daarbij gebruik van de eHealth-content van onze eHealth-aanbieder Embloom.

6.7 Financieel beleid

6.7.1 Financieel beleid 2023

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
 - Krapte arbeidsmarkt
 - 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 2023 bedrijfsopbrengsten gerealiseerd van € 5.294.603 (2022: € 4.972.084). Daarmee hebben we een bedrijfsresultaat (voor belastingen) gerealiseerd van € 8.359 (2022: € 242.530). De daling van het bedrijfsresultaat wordt met name veroorzaakt door een stijging van het ziekteverzuim.

De kosten bestaan voor het grootste gedeelte uit personeelskosten (81%). Het gemiddeld aantal personeelsleden is in 2023 met 4,4% afgenomen.

Op 31 december 2023 bedraagt de liquiditeit 1,93 (2022: 1,99). De kortlopende schulden en overlopende passiva in 2023 zijn met € 76.641 toegenomen.

Er is € 44.991 geïnvesteerd in materiële vaste activa. De investeringen die hebben plaatsgevonden hadden betrekking op de kwaliteit van dienstverlening en het personeel. Deze investeringen zijn in de kosten verwerkt en niet geactiveerd.

De solvabiliteitsratio (EV/TV) is 0,55 (2022: 0,53).

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

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
BV	Besloten Vennootschap
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
e-Health	Electronic Health
GB-GGZ	Generalistische basis GGZ
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
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
IZA	Integraal Zorg Akkoord
KPI	Kritieke Prestatie Indicator
MDO	Multidisciplinair overleg
MT	Management Team
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NML	Noord-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
SBG	Stichting Benchmark GGZ
S-GGZ	Gespecialiseerde GGZ
SROI	Social Return On Investment
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats / Sterkte-Zwakteanalyse
VEN	Vereniging EMDR Nederland
VIM	Veilig Incidenten Melden
V&O	Volwassenen- en Ouderenzorg
WKKGz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
VZ/OZ	Volwassenenzorg / Ouderenzorg
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
ZIO	Zorg in Ontwikkeling
ZPM	Zorgprestatiemodel