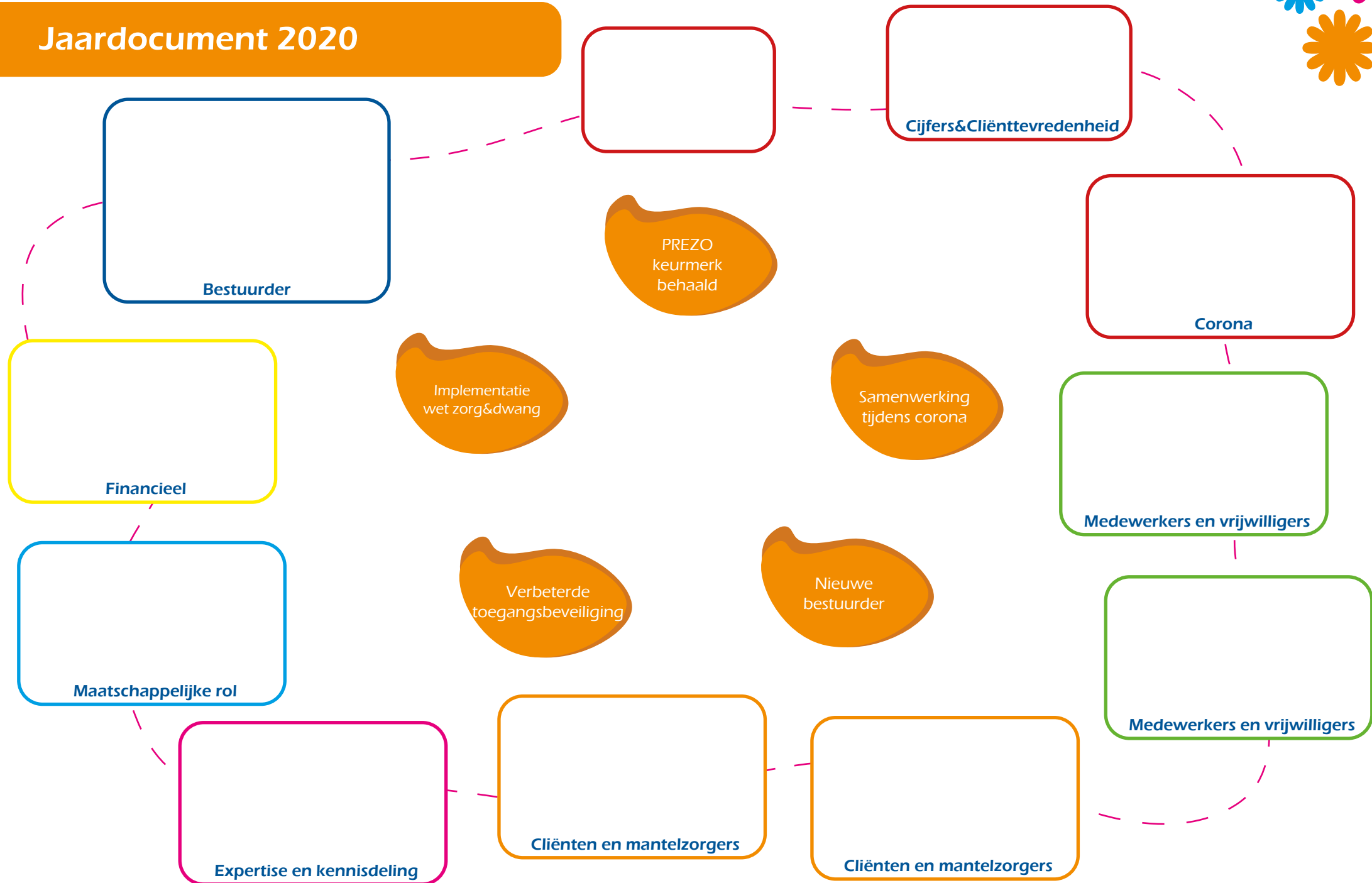


Jaardocument 2020



Terugblik van de bestuurder op het afgelopen jaar



Voorwoord

Als ons begin januari was verteld wat we allemaal zouden gaan meemaken, hadden we het waarschijnlijk niet geloofd. Het jaar 2020 begon met een onbekend virus in China dat snel dichterbij kwam en ons eind februari bereikte: het COVID-19 virus kwam onder ons en de wereld, ons hele leven, stond op zijn kop. Alles waar we zo aan gewend waren veranderde, zowel in ons werk als in ons privéleven. Een heftig jaar voor iedereen, voor onze bewoners, onze cliënten, onze medewerkers, vrijwilligers, iedereen die betrokken is bij Vivent.

Getroffen

Onze regio, Noordoost Brabant, was de regio waar de eerste grote uitbraak plaatsvond. Het aantal besmettingen was erg hoog en heeft ook Vivent getroffen. Veel cliënten, bewoners en medewerkers zijn ziek geweest en sommigen zijn nog herstellend. Er zijn meer dan 40 cliënten op onze locaties, meer dan 70 cliënten in de wijk en 1 medewerker overleden, ten gevolge van de besmetting met het virus. Het verdriet was enorm.

Tijdens de eerste golf in het voorjaar waren er (landelijke) maatregelen waardoor het bezoeken van bewoners door familie en vrienden moeilijk en soms langere tijd niet mogelijk was. Dit maakte de pijn en het verdriet nog veel groter. Gelukkig is dit vanaf juni, maar ook tijdens de tweede golf, niet meer gebeurd. Hoe begrijpelijk de voorzichtigheid ook was, vooral vanuit medisch perspectief, het isolement en het ontberen van direct contact met je geliefden is niet vol te houden.

Waardering

Enorme waardering wil ik uitspreken naar onze medewerkers. Die hebben alles gedaan om de goede zorg waar we voor staan, door te laten gaan. Zowel in onze woonzorgcentra als in de wijk, bij cliënten thuis. Ook in het begin, toen er nog (te) weinig persoonlijke beschermingsmiddelen waren en we nog geringe kennis hadden over het virus en hoe het werkte, waren ze er steeds. Onze medewerkers in de zorg maar ook de ondersteunende diensten stonden paraat. Wat een kanjers! En ook de goede samenwerking met en het begrip van onze cliënten en hun verwanten verdient nadrukkelijke vermelding in dit jaardocument.

Hoop

Op het moment waarop ik dit voorwoord schrijf, is het virus er nog steeds. We maken ons zorgen om de mutaties van het virus en er zijn nog veel maatregelen die ons beperken in onze bewegingsvrijheid en het contact. Maar gelukkig zijn er ondertussen ook werkende vaccins en zijn we volop begonnen met het vaccineren van onze bewoners en medewerkers. Er is weer licht aan het eind van de tunnel. We hopen dat we, na deze moeilijke periode, later dit jaar weer een beetje terug kunnen keren naar het gewone leven waarin we bij elkaar kunnen zijn en elkaar kunnen aanraken.

Positief resultaat

Naast de grip die het virus heeft gehad op onze gezondheid en ons sociaal leven was en is er nog steeds een groot effect op onze economie. Veel kleine en grote bedrijven zijn gelukkig tot nu toe overeind gebleven door herhaalde financiële steun van de overheid. Ook Vivent heeft gebruik kunnen maken van een aantal regelingen. Die hebben ervoor gezorgd, en blijven hopelijk ook in 2021 zorgen, dat we weinig financieel nadeel ondervinden. Mede daardoor hebben we onze financiële doelstelling voor 2020 toch kunnen halen. We ronden het jaar af met een positief resultaat. Daaraan hebben zeker ook onze eigen inspanningen en aanpassingen in de organisatie bijgedragen. De basis werd verder op orde gebracht. We zien goede resultaten van het traject 'toekomstbestendige thuiszorg'. En ook de activiteiten gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorg hebben een positief effect gehad. Daarbij heeft ook het traject 'Waardigheid en Trots' ons goed geholpen.





Meerjarenstrategie

En gelukkig was er nog meer dan Corona in 2020. Vermeldenswaardig is dat we aan het eind van het jaar ook weer een volledig en vast Management Team hebben. Met een nieuwe manager HRM en een nieuwe vaste bestuurder die zich voor de komende jaren verbinden aan Vivent. En het is ook gelukt twee nieuwe directeuren zorg aan te trekken. Het nieuwe MT gaat samen met de managers in de zorg, met de medezeggenschapsorganen, professionals en iedereen die verbonden is met Vivent een nieuwe meerjarenstrategie ontwikkelen. Voortbordurend op wat we al hebben en doen, samen het beste uit de dag halen en klaar voor een toekomst waarin we te maken krijgen met vraagstukken die om een aanpassing vragen. Steeds meer mensen met een intensieve zorgvraag en een krimpende arbeidsmarkt maken dat we het niet op dezelfde manier kunnen blijven doen. We moeten samen zoeken naar manieren om meer mensen te ondersteunen met minder menskracht en met tenminste eenzelfde tevredenheid. Een grote uitdaging, maar zeker wel mogelijk.

Wetgeving

Veel aandacht ging ook uit naar de invoering van de nieuwe Wet Zorg en Dwang (Wzd). We hebben de laatste stappen gezet om te gaan werken naar de intentie en letter van deze belangrijke wet. Daarbij is het uitgangspunt dat we geen of zo min mogelijk onvrijwillige zorg bieden. Een andere wet waarvoor we aandacht hebben is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorg (Wmcz). We hebben onze samenwerking met de Cliëntenraden vastgelegd in een nieuwe overeenkomst waarbij de rechten van de cliënten (en hun verwanten) verder zijn uitgebreid.

Aandacht

In 2020 was het ziekteverzuim nog steeds veel te hoog (bijna 10%). In 2021 gaan we opnieuw aan de slag met het terugdringen hiervan. Door samen te werken aan een goede bezetting en samenstelling van ons personeelsbestand, meer continuïteit in de (zorg) teams te creëren en met de medewerkers en OR te werken aan een gezonde en vitale werkomgeving. Daarbij is aandacht vanuit bestuur en management voor de medewerkers maar ook aandacht voor elkaar in teams van groot belang.

Keuzes maken

Tot slot wil ik nog noemen dat we bij Vivent bezig zijn met heel veel onderwerpen en dat ons ambitieniveau hoog is. We moeten echter ook keuzes durven maken en niet teveel tegelijk doen. Datgene wat we doen, moeten we vooral goed doen. Veranderingen zijn immers snel bedacht maar het heeft ook tijd nodig om eraan te wennen en het ons eigen te maken. Als we ons motto 'we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen' waar willen maken, dan is het belangrijk hier aandacht voor te hebben.

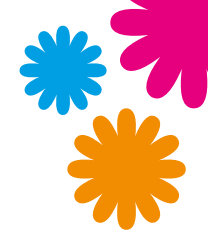
Dank!

Dank aan iedereen die in het afgelopen bijzondere en moeilijke jaar zijn bijdrage heeft geleverd aan het mooie Vivent dat we samen zijn. Cliënten, verwanten, vrijwilligers, relaties en vooral alle medewerkers van Vivent die elke dag klaar staan om samen de beste zorg te geven.

Pieter Hermsen
Bestuurder Vivent



Mijlpalen in 2020



**Vivent Litserborg wordt
Vivent Donkenhof**

Vanaf 1 januari 2020 heet ons woonzorgcentrum in Den Dungen Vivent Donkenhof. Ook de Dagbesteding van Vivent in Den Dungen draagt deze naam.



Een sprankelende start van 2020

Op donderdag 16 januari maken we met zijn allen een sprankelende start van het nieuwe jaar. Tijdens het Viventfeest kunnen medewerkers en vrijwilligers samen vieren, genieten en een mooi cadeau uitkiezen.



**Vivent verwelkomt
nieuwe lefgozers**

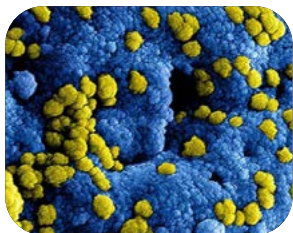
Op 27 januari starten bij Vivent 18 nieuwe lefgozers. Deze zij-instromers halen in anderhalf jaar tijd twee diploma's in de zorg, met baangarantie vanuit Vivent. Het regionale samenwerkingsproject om nieuwe mensen te werven voor de zorg werpt dus haar vruchten af.



**Start verbeterde
toegangsbeveiliging**

Er worden stappen gezet om gegevens nog beter te beveiligen. Zo loggen alle medewerkers van Vivent onder andere veilig in met twee stappen.





Inrichten crisisorganisatie in verband met corona

Vivent richt een continue crisisorganisatie in voor besluitvorming over onder andere maatregelen, ondersteuning, voorzieningen en communicatie in het kader van corona.



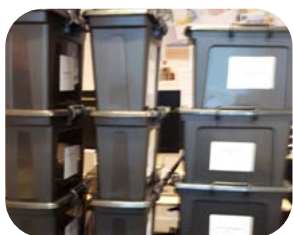
Samenwerking in de regio, start corona afdeling in Boxtel

In Noordoost-Brabant slaan elf ouderenzorgorganisaties samen met het Jeroen Bosch Ziekenhuis de handen ineen. Ze realiseren samen een corona-afdeling voor cliënten met psychogeriatrische problemen die besmet zijn met het coronavirus.



2000 bossen bloemen voor onze cliënten in de thuiszorg

Dankzij de actie van de ouderenbond ANBO, samen met rapper Ali B en de sierteeltindustrie, kunnen onze vrijwilligers op Goede Vrijdag maar liefst 2000 bossen bloemen bezorgen bij onze cliënten in de thuiszorg.



Infectiepreventieboxen zijn bij de thuiszorgteams afgeleverd

Om de medewerkers te helpen om de juiste protocollen en instructies te volgen en de juiste hulpmiddelen te gebruiken bij een infectie bij cliënten, is de infectiepreventiebox beschikbaar.

Mijlpalen in 2020



Vivent opent regionaal testcentrum COVID-19 voor zorgpersoneel

Vivent opent op woensdag 15 april een regionaal testcentrum COVID-19 in het complex van voetbalvereniging OJC in Rosmalen. Het testcentrum is een initiatief van het samenwerkingsverband van de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VT) in Noordoost Brabant. Medewerkers van de betrokken zorgorganisaties, die volgens de RIVM-richtlijnen in aanmerking komen, kunnen zich hier laten testen op het coronavirus.



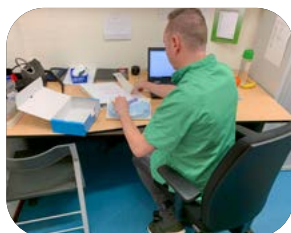
Vivent ontvangt PREZO keurmerk Dementie op jonge leeftijd

Op 25 juni ontvangt Vivent op feestelijke wijze het PREZO keurmerk Dementie op jonge leeftijd. Vivent toont met het keurmerk aan dat de cliënten van Kattenbosch en de Dagbehandeling tevreden zijn, dat de prestaties voor deze cliënten structureel worden verbeterd én er sprake is van optimale zorg.



Informatievoorziening

Met een centrale servicedesk (fysiek, telefonisch en digitaal), informatiepagina's en duidelijke afspraken over bereikbaarheid verbeteren we de bereikbaarheid en informatievoorziening van de ondersteunende afdelingen.



Start verbetering VOS

Het project VOS start met als doel om op alle locaties over te gaan op één verpleegoproepsysteem. Daarin zoeken we naar de beste oplossing om goede en veilige zorg te blijven leveren.

Mijlpalen in 2020



Nieuwe HR strategie en nieuw functiehuis

Het functiehuis binnen Vivent is opnieuw opgesteld en er vindt een reorganisatie plaats bij HR. De afdeling wordt opnieuw ingericht en posities worden opnieuw ingevuld.



Bonus voor unieke inzet zorgpersoneel tijdens coronacrisis

Alle medewerkers die zich in de coronacrisis extra hebben ingezet, ontvangen de landelijke zorgbonus van 1000 euro als waardering voor hun inzet.



Pieter Hermsen nieuwe bestuurder bij Vivent

Op 1 oktober 2020 start de heer Pieter Hermsen als bestuurder van zorgorganisatie Vivent. Hij volgt daarmee Peter Hoppener op, die als interim bestuurder voor ruim een jaar verbonden is geweest aan Vivent.



Vivent opent corona cohortafdeling in Rosmalen

Vivent opent in samenwerking met de WT-organisaties in de regio een somatische Covid-19 cohortafdeling. Deze cohortafdeling wordt ingericht in Vivent Mariaoord, afdeling Heeseind 4 en is vanaf donderdag 29 oktober operationeel.





Nieuw merkdocument Vivent: afspraken over onze uitstraling

Alle medewerkers dragen bij aan het merk Vivent. Daarom is het belangrijk dat we allemaal hetzelfde uitdragen. We lanceren een nieuw merkdocument waarin deze afspraken zijn opgenomen.



Implementatie wet zorg en dwang

Het uitgangspunt van de nieuwe Wet zorg en dwang is om zo min mogelijk onvrijwillige zorg in te zetten en dit zo zorgvuldig mogelijk te doen. De wet Zorg en Dwang is in 2020 ingegaan en zorgorganisaties hebben een jaar de tijd gekregen om de wet goed te implementeren voor cliënten die bij hun verblijven. Vivent heeft in 2020 de laatste stappen gezet en is er klaar voor.





Missie (waartoe zijn wij op aarde)

Vivent is expert op het gebied van zorg aan jongeren en ouderen met psychogeriatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, revalidatie en complexe lichamelijke aandoeningen. In alle fases van het ziekteproces bieden onze zorgprofessionals de juiste zorg. Daarbij staat bij ons goede zorg, goed werkgeverschap en financieel verantwoord ondernemen centraal.

Visie (zo doen wij dat)

Vivent vindt het belangrijk dat iedereen die we ontmoeten, cliënt, mantelzorger, collega, vrijwilliger, ketenpartner, leverancier of andere bezoeker zich welkom voelt. We zien de ander staan en tonen oprechte interesse in wie de ander is. Zo ontstaan mooie ontmoetingen. We vertellen elkaar, en de wereld om ons heen, de mooie verhalen en genieten er samen van. Iedereen is eigenaar van zijn of haar eigen werk en stukje van Vivent. Wij zetten onze ervaring en expertise in en blijven hierin investeren. Samen met onze zorgprofessionals bepaalt u welke zorg u nodig heeft en hoe we daar met alle betrokkenen invulling aan geven. Zo haalt u altijd het beste uit uw dag, Vivent zorgt!

Kernwaarden

Om de visie uit te dragen maken de volgende kernwaarden onderdeel uit van het DNA van onze medewerkers:



Aandacht



Werkplezier



Eigenaarschap

Werkgebied

Vivent is werkzaam in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Meierijstad, Boxtel, Vught, Sint-Michielsgestel, Haaren en Heusden.

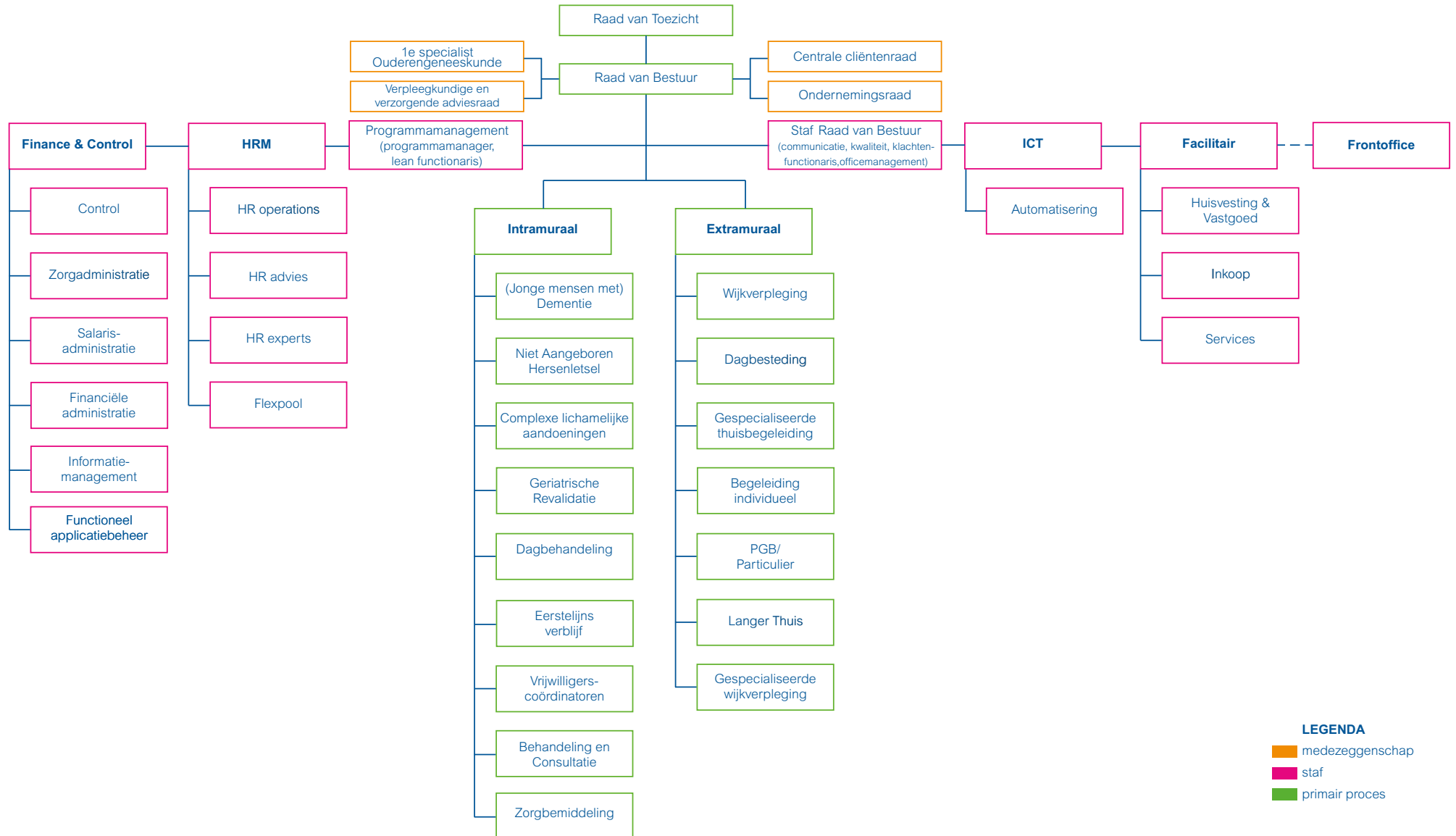




	2020	2019	2018	2017
Aantal cliënten in instelling op basis van ZZP	383	420	400	400
Aantal cliënten in instelling op basis van GRZ	16	39	34	26
Aantal extramurale cliënten per einde jaar	2.464	2.398	2.579	2.622
Aantal dagen zorg met verblijf	145.116	147.638	146.324	146.249
Aantal dagdelen dagactiviteiten	34.828	59.960	65.927	67.790



Organogram



Tevredenheid cliënten

Vivent toetst de tevredenheid van haar cliënten via de reviews op Zorgkaart Nederland en middels de Net Promotor Score. De cliënten van Vivent zijn over het algemeen zeer positief over de zorg- en dienstverlening. In 2020 hebben de intramurale locaties van Vivent gemiddeld een cijfer 8,4 gekregen (op basis van 69 waarderingen). Dit is, ondanks Corona, iets hoger dan vorig jaar. 94% beveelt ons aan.

Vivent Thuiszorg kreeg een gemiddelde van 9,1 (op basis van 98 waarderingen) en 98% beveelt ons aan.



Thuiszorg

Gemiddeld: 9,1

Woonzorgcentra

Vivent Berlerode: 9,2

Vivent De Hooghe Clock: 7,9

Vivent Donkenhof: 9,0

Vivent Heeseind: 8,3

Vivent Hof van Hintham: 8,1

Vivent Mariaoord: 8,6

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Vivent 2020

Vraag	Gemiddelde score	N (aantal)
1. Vaste zorgverleners	7,1	344
2. Afgesproken tijden	7,8	346
3. Wensen	8,6	344
4. Leven	8,4	346
5. Aandacht	8,8	348
6. Gemak	8,8	346
7. Deskundigheid	8,7	346
8. Gezondheid	8,7	347
9. Kwaliteit	8,3	346

Corona

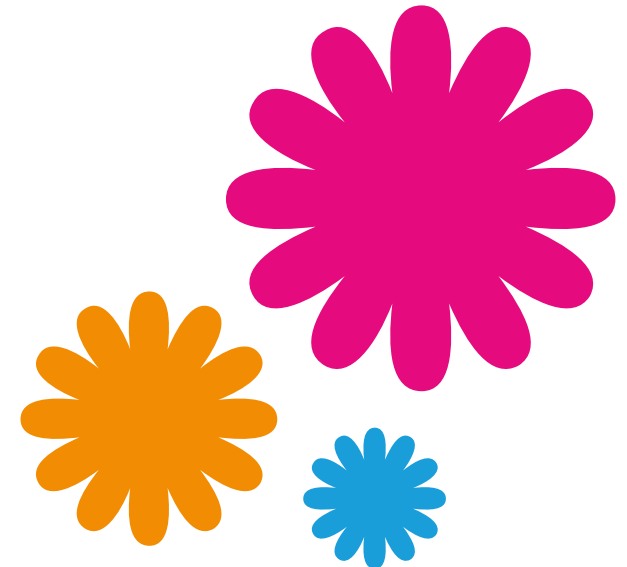
- * Een groot deel van het jaar stond in het teken van de Coronacrisis.
- * Sinds begin maart 2020 is er een continue crisisorganisatie opgetuigd, aangestuurd door het Crisis/corona Beleidsteam (CBT).
- * In de regio hebben alle zorgbestuurders samengewerkt en het beleid werd zoveel mogelijk landelijk maar vooral ook regionaal afgestemd.
- * In april heeft Vivent een testcentrum geopend op het terrein van OJC in Rosmalen voor alle zorgmedewerkers in de regio om zich te kunnen laten testen op Corona.
- * In het najaar, tijdens de tweede golf, hebben we de regionale doorstroming en opvang van COVID-cliënten ondersteund door het openen van een COVID-afdeling op afdeling Heeseind in Vivent Mariaoord.
- * Eén van onze managers Zorg en Behandeling heeft eind 2020 een leidende rol in de regio op zich genomen als verantwoordelijke voor de coördinatie van de capaciteit in de totale regio.

Nicole Eussen

Manager zorg en behandeling



“Het is prachtig om te zien dat collega’s zich aanmelden voor het werken op de Covid-19 cohort afdeling, want zonder hen zouden we deze zorg nooit kunnen bieden. Het is ook een bijzondere ervaring om in korte tijd een afdeling op te zetten, best wel pittig en dynamisch, maar door de onderlinge saamhorigheid iets heel waardevols om mee te maken.”



Medewerkers en vrijwilligers

Karlijn Storij

Verpleegkundige revalidatieafdeling Heeseind



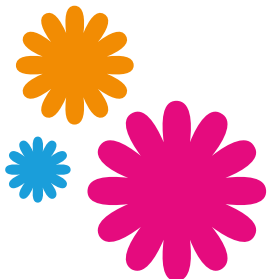
“Het geeft zoveel voldoening als je mensen steeds een stukje vooruit ziet gaan. Als iemand het even niet ziet zitten, laat ik zien hoeveel vooruitgang hij of zij al heeft geboekt. Het is goed om dat telkens weer te benoemen, zelf ziet een cliënt dat niet altijd. Als ik dan de blijdschap en trots zie, dan weet ik weer: ik heb het mooiste werk dat er is!”

“Ieder mens wil gezien worden, dat is mijn motto. Je kijkt naar hoe iemand zich voelt, wat hij kan en wil. Dat bepaalt wat je doet en dan gaat het verder vanzelf.”



Mirella Islamovic

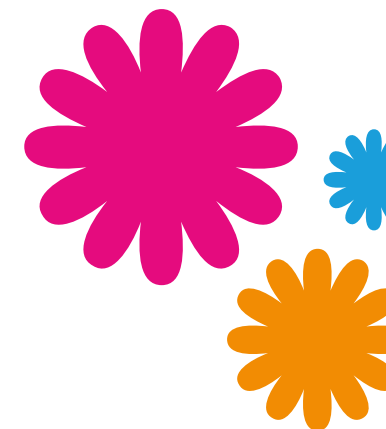
Vrijwilliger Vivent Hof van Hintham



Medewerkers en vrijwilligers

Cijfers

- * *Instroom en uitstroom*
 - * *Aantal medewerkers in dienst per 31-12-2020: 1197*
 - * *Instroom nieuwe medewerkers gedurende 2020: 250*
 - * *Uitstroom in 2020: 219*
- * *Opleidingen leerlingen*
 - * *Aantal leerlingen in opleiding: 114*
 - * *Aantal stagiairs: 248*
- * *Ziekteverzuim*
 - * *Het verzuim in de branche over het jaar 2020 is 8,03%. Met bijna 10% verzuim binnen Vivent zien we hier dus nog steeds een groot verschil. Deze cijfers zijn ook voor Vivent met name door corona hoger dan in andere jaren.*



Ontwikkelingen

- * *Het jaar 2020 is er met een interim bestuurder vooral op gericht geweest om weer financieel gezond te worden, om bestaande prioriteiten zo goed mogelijk te realiseren en om rust te creëren. Dat hebben we gerealiseerd door de basis verder op orde te krijgen. De meeste ad interim posities in het MT zijn vervangen door vaste collega's.*
 - * *Om de ondersteuning van de afdeling HR weer op sterkte te krijgen en voorbereid te zijn op de ontwikkelingen, heeft er in 2020 een reorganisatie plaatsgevonden op deze afdeling. Dit heeft geleid tot het vertrek van diverse collega's en bood daarmee kans tot het aantrekken van nieuwe medewerkers, die goed aansluiten bij de fase waarin HR én de organisatie zich bevindt.*
 - * *Een deel van het Functiehuis is geactualiseerd.*
 - * *Programmamanagement is breder ingezet binnen de hele organisatie en niet alleen binnen het programma goede zorg. Zo kunnen we meebewegen met de prioriteiten binnen de organisatie en alle grote onderwerpen projectmatig aanpakken om zo de basis verder op orde te brengen.*
 - * *Er is veel energie gestoken in de aanpak van de COVID-19 uitbraak.*
 - * *In 2020 hebben we weer 35 nieuwe medewerkers als zij-instromer mogen verwelkomen in zowel de thuiszorg als in de intramurale zorg via het traject Lefgozer.*
 - * *Er is geïnvesteerd in het toekomstbestendiger maken van de divisie thuiszorg en het versterken van de kwaliteit en veiligheid op de intramurale locaties.*
 - * *Er is een IT scan uitgevoerd waarna gestart is met de inrichting van een IT servicedesk om medewerkers beter te kunnen ondersteunen.*
 - * *De Ondernemingsraad heeft zich gebogen over de ontwikkelingen rondom Corona, de actualisering van het functiehuis, het functieprofiel overstijgend roosteraar extramurale divisie, de herstructurering van HR, het project Optimalisatie VOS, de verkoop Vivent Het Andere Wonen, de nieuwe bestuurder Vivent, het nieuwe lid/voorzitter Raad van Toezicht en de rol en vacaturestelling Arbocoördinator.*
- De VWAR heeft zich gericht op het coronabeleid vanuit de dagelijkse praktijk, het verbeteren van de kwaliteit van zorg in de wijk door het organiseren van werkconferenties voor wijkverpleegkundigen, de signaalfunctie ten aanzien van het borgen van hygiëne, medicatieveiligheid, inrichting en gebruik van cliëntendossiers, informatievoorziening, veilig werken met devices en gebruikmaken van afstudeeropdrachten van opleidingen. De VWAR won bovendien de Nationale HR Zorg Award (speciale editie) voor werkplezier in coronatijd met hun filmpje voor de Dag van de Verpleging.*

Clënten en mantelzorgers

Ankie van den Bogaert

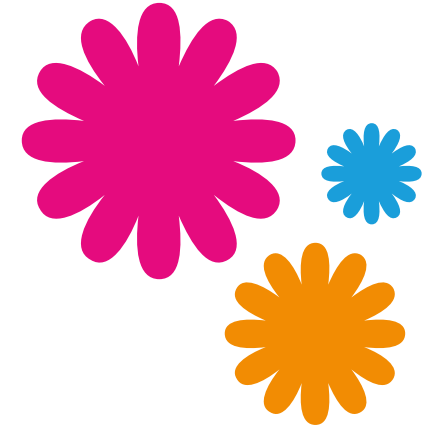
Clïent thuiszorg



Ankie van den Bogaert kreeg na haar ziekenhuisopname zorg van medewerkers van Vivent.

“De momenten dat ik mij wel veilig voelde, was thuis als er iemand van Vivent bij mij was. Ik ben de medewerkers van Vivent dankbaar voor de goede zorg, dat wordt soms echt onderschat vind ik.”

“Je staat er niet bij stil, maar met een rollator worden veel handelingen lastig. Maar we kijken vooral naar de dingen die nog wel lukken en halen daar voldoening uit . Het thuiszorgteam van Vivent zorgt voor structuur, een sociaal moment en extra contact. Heel belangrijk, als je wereldje kleiner wordt en je steeds meer aan huis gebonden bent.”



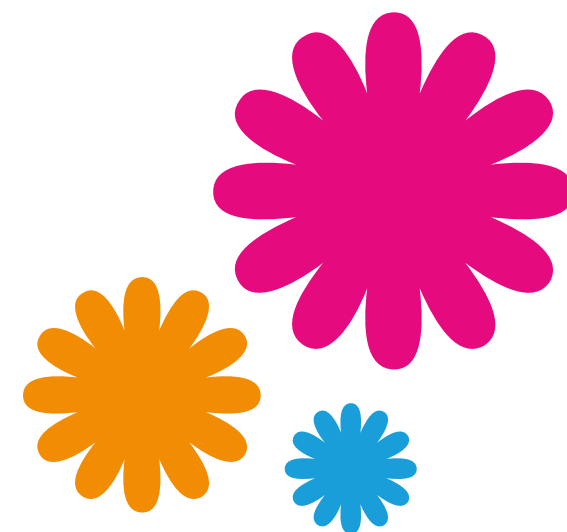
Franka Voortwist - van Hal

Mantelzorgers



Cliënten en mantelzorgers

- ✿ *Met hulp van het programma Waardigheid en Trots zijn op locaties grote stappen gezet in de verbeteraanpak. Vivent heeft deze aanpak opgesteld naar aanleiding van de IGJ bezoeken in 2018 en 2019 en met zeer goed gevolg afgerond. Er is per locatie of afdeling gewerkt met een multidisciplinair kwaliteitsteam.*
- ✿ *In 2020 is het project Toekomstbestendige Thuiszorg voor de thuiszorgteams voortgezet met aandacht voor de thema's Visie op zorgorganisatie en teamrollen; Clientplanning & Registratie; Centraal roosteren; Besturing en managementinformatie; Wijkerschikking en teamlocaties; Ondersteuning in je werk en Vitaliteit en verzuim. We zien in de thuiszorg dat de route-effectiviteit is toegenomen, en dat de uitstroom van medewerkers minder is geworden.*
- ✿ *Het jaar 2020 was een overgangsjaar voor de invoering van de Wet zorg en dwang. Aan het einde van 2020 waren alle randvoorwaarden binnen Vivent ingericht.*
- ✿ *Vivent heeft in april het PREZO keurmerk Dementie op jonge leeftijd behaald. Dit keurmerk is een middel om de kwaliteit van zorg te toetsen en uit te dragen.*
- ✿ *Begin 2020 heeft het herhalingsbezoek voor de ISO-certificering plaatsgevonden door DNV als externe auditor. DNV was positief over de ontwikkelingen en vorderingen binnen Vivent. Ze gaven aan veel in de steigers te zien staan in de thuiszorg en waren positief over de implementatie van de kwaliteitsteams intramuraal.*
- ✿ *Er is een pilot Leefmilieus gestart op de somatische afdeling Wamberg in Vivent Mariaoord.*
- ✿ *In 2020 zijn er in totaal 29 klachten binnengekomen bij Vivent, waarvan 1 formeel. Van het totale aantal klachten waren er 10 klachten voor de intramurale divisie, 14 klachten voor de extramurale divisie en 5 overig (facilitair of staf). De meeste klachten gingen over bejegening/omgang, over communicatie en informatievoorziening en over planning.*
- ✿ *De cliëntenraden hebben zich in 2020 gebogen over de ontwikkelingen rondom Corona, de ontwikkelingen van de toekomstbestendige thuiszorg en het intramurale kwaliteitsverbetertraject. Zij hebben bovendien geadviseerd bij aanname van de nieuwe bestuurder en de procedure divisiedirecteuren, de jaarrekening en jaardocument 2019, het Jaarplan 2021, het rookbeleid op Vivent Mariaoord, de wijziging van de bijdrage wasservice, de Wzd, de implementatie van een nieuw verpleeg oproep systeem (VOS), de inzet van de PREM-meting en de werkwijze van de MIC (melding incidenten cliënten).*



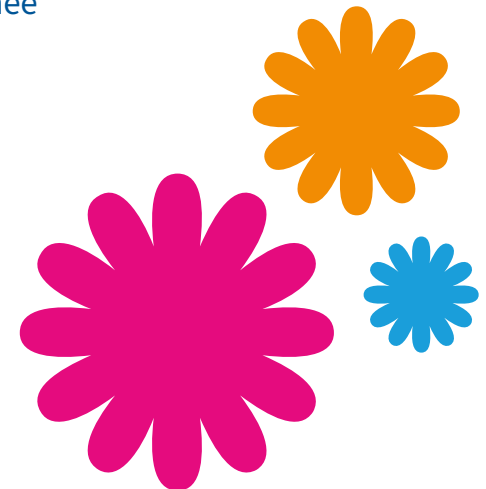
Expertise en kennisdeling

Willia van Alebeek

Gespecialiseerd verpleegkundige oncologie en palliatieve zorg

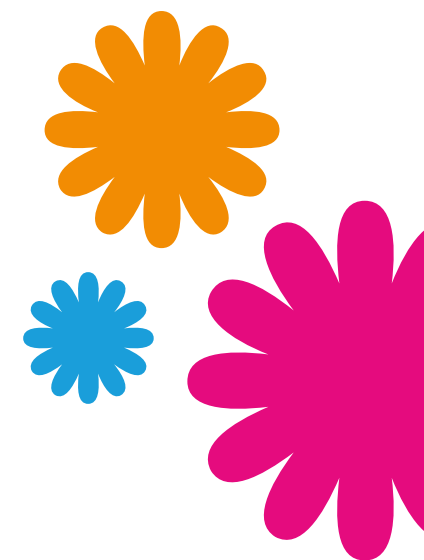


Willia van Alebeek, gespecialiseerd verpleegkundige oncologie en palliatieve zorg. “Als iets binnen mijn expertise ligt, pak ik het zelf op. Zodra het niet meer binnen mijn werkveld ligt, betrek ik er andere experts binnen Vivent bij. Het is fijn dat we op alle fronten collega’s hebben met kennis van zaken. Van gespecialiseerde thuisbegeleiding en ergotherapie tot en met diëtetiek. We hebben elkaar nodig om expert te kunnen zijn. Want als iedereen overal vanaf weet, is niemand expert. En als het de expertise van Vivent te buiten gaat, betrekken we andere organisaties erbij. Ieder vanuit zijn kracht, omdat de cliënt daar het beste mee geholpen is.”



Expertise en kennisdeling

- ✿ *Vivent vindt het belangrijk om een expert te zijn en te blijven voor onze doelgroepen. Dit doen we door een lerende organisatie te zijn. Zo lieten we onze zorgprofessionals in 2020 steeds verder ontwikkelen in de kennis die nodig is om onze specifieke doelgroepen de juiste zorg te bieden. Daarnaast volgden, testen en zetten we technologische ontwikkelingen uit de markt in. We participeerden bovendien in kennisnetwerken en samenwerkingsverbanden, landelijk en regionaal.*
- ✿ *Vivent maakt deel uit van de regionale regiegroep en het bestuurdersoverleg WT. Daarin zijn alle zorgorganisaties in de regio vertegenwoordigd.*
- ✿ *Zorgorganisaties Vivent, Zorggroep Elde en BrabantZorg werken sinds 2019 samen om thuiszorg in de nacht in de hele regio 's-Hertogenbosch te bieden. Die samenwerking is in 2020 succesvol voortgezet.*
- ✿ *Vivent participeert samen met de andere WT organisaties in de regio en VGZ in een aantal regionale projecten ter bevordering van de arbeidsmarkt. Ook in 2020 leidden we weer een aantal groepen Lefgozers op: zij-instromers die we een op maat gemaakt opleidingsprogramma aanbieden waarmee ze in korte tijd zelfstandig kunnen werken als verzorgende.*
- ✿ *In het voorjaar van 2020 hebben ziekenhuizen en WT-instellingen in de regio Noordoost-Brabant nauw samengewerkt via één Regionaal Aanmeld Centrum (RAC). Het doel hiervan was om de beschikbare capaciteit in de WT-instellingen zo optimaal mogelijk in te zetten voor de uitstroom van COVID-19 patiënten uit het ziekenhuis.*
- ✿ *In 2020 zijn de voorbereidingen gestart om voor de hele regio van het Jeroen Bosch Ziekenhuis de regiefunctie op de wondzorg op te pakken. Deze rol is eind 2020 door verzekeraars ook bij Vivent ingekocht, en deze zetten we vanaf 2021 in.*
- ✿ *Er is regionaal veel samengewerkt in de regio om gezamenlijk uitvoering te geven aan het Coronabeleid, en elkaar te ondersteunen in het geval de continuïteit van zorg niet kan worden waargemaakt. Vivent heeft binnen de regio een aantal keer een leidende rol gespeeld.*



Maatschappelijke rol

Patricia Geerts

Bestuurssecretaris



“Vivent is aangesloten bij het Regionaal Overleg Niet Acute Zorg (RONAZ). De VVT-sector van Brabant regelt centraal een aantal zaken gezamenlijk in de strijd tegen corona. Noord-Brabant heeft veel complimenten ontvangen over dit initiatief, want daardoor konden we snel met elkaar schakelen en afspraken maken. En ook voor corona werkten we al samen in diverse overleggen.”



Maatschappelijke rol

- ✿ Naast het leveren van goede zorg, zet Vivent zich breder in voor de verbetering van de gezondheid en het welzijn van de inwoners van ons werkgebied en de maatschappij in algemene zin. Dit doet Vivent met als doel cliënten te ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen en de zorg te verbeteren door als expert haar kennis te delen.
- ✿ Vivent investeerde daarom ook in 2020 in:
 - ✿ samenwerking en ketenzorg met stakeholders;
 - ✿ Vivent Langer Thuis, de ledenservice van Vivent, die voordeel biedt op producten en diensten met de Viventpas, services en diensten zoals in, om en aan huis, en informatiebijeenkomsten
 - ✿ de Vrijwilligersacademie, een scholings- en waarderingsprogramma voor vrijwilligers en actieve bewoners in of uit de gemeenten 's-Hertogenbosch en Vught;
 - ✿ sociale inzetbaarheid in samenwerking met Weener XL om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op een positieve wijze te laten participeren in de organisatie, in samenwerking met Reclassering Nederland en in samenwerking met cliënten van Cello;
 - ✿ duurzaamheid door het terugdringen van energiegebruik en een duurzaam inkoopbeleid.



Financieel verantwoord

- * Om de zorg van Vivent toekomstbestendig te houden is er in 2020 met name aandacht geweest voor de sturing en begeleiding van het verzuim en de sturing op de inzet van externe ZZP's en bemiddelingsbureaus.
- * De effecten van het verbeteren van de route-effectiviteit zijn zichtbaar geworden in 2020. We zien dat de productiviteit in de thuiszorg stijgt en dat er, ondanks een toename van het ziekteverzuim door corona, toch een stabiele productiviteit is.
- * Er is een groot project gestart voor de vervanging en optimalisatie van ons verpleegkundig oproepsysteem. Er is een pakket van eisen opgesteld dat een belangrijk onderdeel zal uitmaken van de offerteaanvraag.
- * We zijn gestart met pilots om beeldbellen en de toepassing van smartglasses voor thuiswonende cliënten mogelijk te maken. Dat doen we met een subsidie voor de Stimuleringsregeling E-health Thuis COVID-19 2.0.
- * De interne beheersing van de belangrijkste risico's binnen Vivent is in 2020 een continu punt van aandacht geweest met onder meer een kwartaalrapportage over Goede Zorg, Goed Werk en de financiële verantwoording, sturen op de voortgang en implementatie van alle projecten binnen Vivent, aan de hand van de interne audits en een AO/IC plan (Administratieve Organisatie - Interne Controle (AO/IC)).

Winst en verlies	2020	2019
Totaal opbrengsten	€ 75.482.514	€ 69.761.052
Totaal kosten	€ -69.524.066	€ -66.309.696
Totaal afschrijvingen	€ -3.078.648	€ -2.922.639
Totale financieringskosten (inclusief financial lease)	€ -1.538.109	€ -1.572.406
Resultaat deelnemingen (Welkom Kraamzorg)	€ 80.359	€ 109.741
Netto resultaat geconsolideerd	€ 1.422.050	€ -933.948