

“Zorg voor eigen kracht”



ZINTRI
Zorggroep



Maatschappelijk Jaarverslag
2019

Zintri Zorggroep B.V.

„Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	2
Missie en visie.....	6
Kernwaarden.....	6
Ambulant.....	8
Beschermd Wonen.....	9
2. Kernprestaties (feiten & cijfers)	10
Kwaliteit van zorg.....	10
Kwaliteit van arbeid.....	11
Financieel.....	13
Organisatie.....	15
Kwaliteit.....	20
3. Medezeggenschap, toezicht en bestuur.....	21
4. Stakeholders & integrale samenwerking.....	22
5. Beleid, strategie & innovatie.....	23

1. Algemeen

❖ Profiel van de organisatie

Naam verslag leggende rechtspersoon	Zintri Zorggroep B.V.
Adres	Hoofdstraat 53
Postcode	5121 JA
Plaats	Rijen
Telefoonnummer	0161-294777
Identificatienummer Kamer van Koophandel	67360939
E-mailadres	info@zintrizorggroep.nl
Internetpagina/website	www.zintrizorggroep.nl
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap

Zintri Zorggroep is een specialistische instelling voor Geestelijke Gezondheidszorg werkzaam in de regio's West Brabant West, West Brabant Oost en Midden Brabant, gespecialiseerd in Autisme met een normale tot bovengemiddelde intelligentie (uitsluiting is IQ <75).

Zintri is breed georiënteerd in de doelgroep: zorg van 5 jaar tot 65 jaar (jong en oud). Er is sprake van een Integraal zorgaanbod voor ambulante begeleiding en beschermd wonen, een totaalaanbod op alle levensgebieden, Multi methodisch. De werkwijze is ontwikkelingsgericht en systeemgericht.

Er is een brede kennis en kunde aanwezig binnen Zintri voor aanverwante stoornissen en gedragsproblematiek naast de specialisatie in Autisme. Ook is er specifieke deskundigheid aanwezig betreffende geweld en misbruik. Binnen de Zintri Zorggroep worden deze activiteiten uitgevoerd door:

❖ Zintri Zorggroep Nederland BV:

Thuis in de Wijk, Ambulante begeleiding (Individueel of Systeemgericht)

❖ Zintri Home 4 You BV:

Beschermd wonen

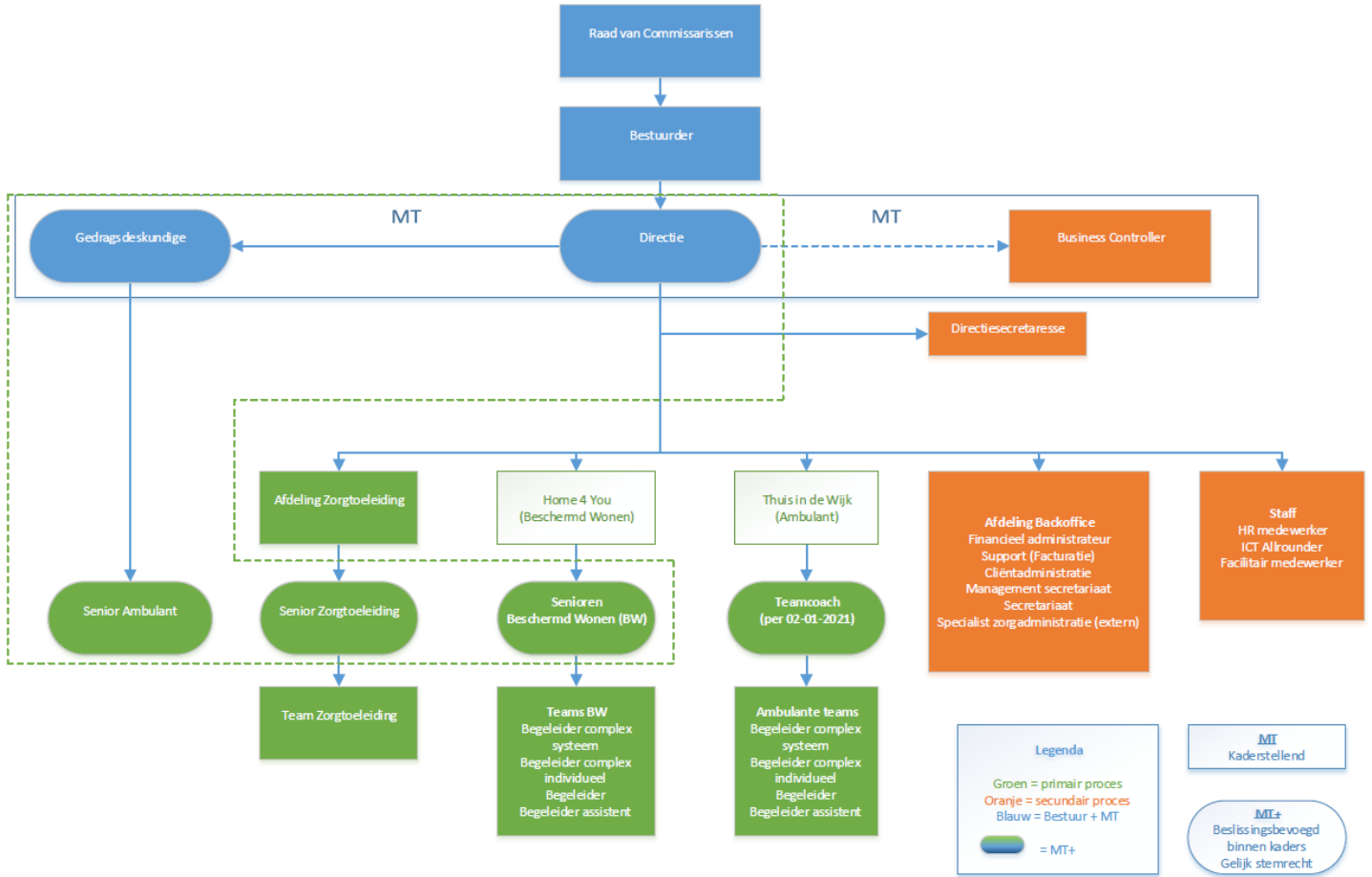
Daarnaast wordt er vanuit de maatwerkvoorziening WMO Huishoudelijke ondersteuning aangeboden in Midden Brabant.

❖ Zintri Huishoudelijke Ondersteuning BV:

WMO maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning
d.d. 26 juni 2019 is deze onderneming verkocht.

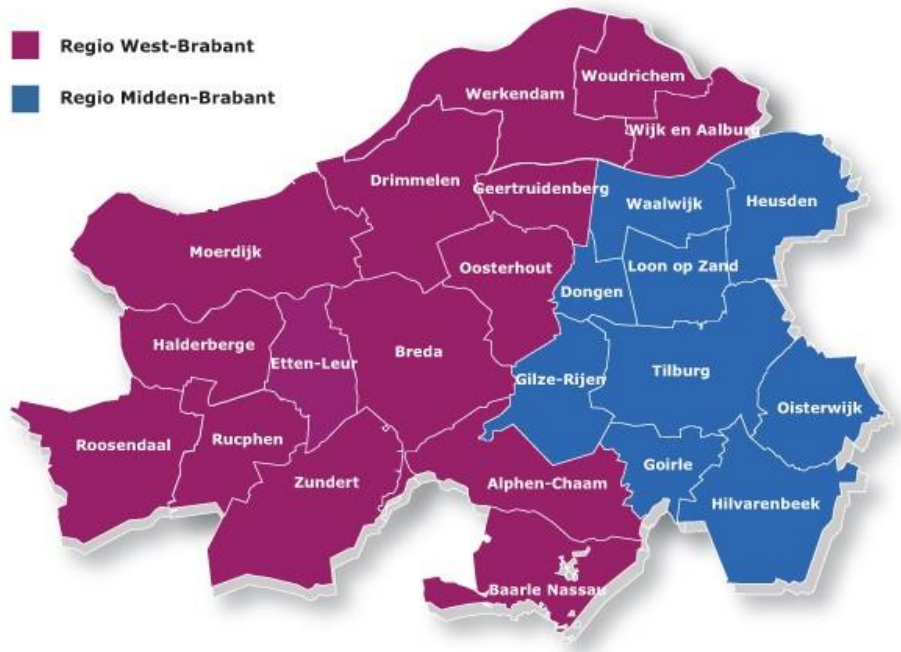
❖ Organogram Zintri Zorggroep:

ORGANOGRAM ZINTRI ZORGGROEP



❖ Werkgebied Zorg in natura:

West Brabant (West) West Brabant (Oost)
Midden Brabant



❖ Financieringsstromen:

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (31 contracten):

- WMO
- WMO Beschermd Wonen
- Jeughulp (Jeugdwet)

WTZi erkend:

Er is sprake van een WTZi toelating voor de volgende prestaties: begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling, behandeling medisch specialist. In 2018 is er géén WLZ zorg geleverd.

WMO contracten West Brabant (Oost):

- ❖ Breda
- ❖ Oosterhout
- ❖ Geertruidenberg
- ❖ Woudrichem
- ❖ Werkendam
- ❖ Drimmelen
- ❖ Aalburg
- ❖ Baarle-Nassau
- ❖ Chaam
- ❖ Jeugdwet samenwerkende gemeenten West Brabant Oost
- ❖ Centrumgemeente Breda (beschermd wonen)

WMO Contracten West Brabant (West):

- ❖ Roosendaal
- ❖ Etten-Leur
- ❖ Rucphen
- ❖ Zundert
- ❖ Moerdijk
- ❖ Halderberge
- ❖ Bergen op Zoom
- ❖ Steenbergen
- ❖ Woensdrecht

- ❖ Jeugdwet 9 samenwerkende gemeenten West Brabant West
- ❖ Centrumgemeente Bergen op Zoom (beschermd wonen)

WMO Contracten Midden Brabant:

- ❖ Loon op Zand
- ❖ Kaatsheuvel
- ❖ Waalwijk
- ❖ Goirle
- ❖ Dongen
- ❖ Hilvarenbeek
- ❖ Oisterwijk
- ❖ Heusden
- ❖ Tilburg
- ❖ Jeugdwet 9 samenwerkende Hart van Brabant gemeenten

❖ Missie en Visie, Kernwaarden:



ZINTRI
Zorggroep

MISSIE & VISIE

Zintri is sterk in mensen met Autisme en hun naasten weer in Eigen Kracht te zetten, in verbinding met Zichzelf, de Ander en de Maatschappij

Zelfbeschikking, Eigen Regie en Eigen Kracht staan hierbij Centraal

Zintri levert Zorg voor Eigen Kracht vanuit een Mensgerichte & Integrale visie, maatwerk

Mission Statement:
Zorg voor Eigen Kracht



THUIS IN DE WIJK
Ambulante begeleiding

KLANTEN

- **Tevreden Klanten: 8,5 beoordeling (minimaal)**
- **Kwalitatieve Zorg:**
 - Integrale – Specialistische – Klantgerichte Zorg: Zorg op Maat!
 - Meetbaar – Doel & Resultaatgericht
 - Zorg gericht op Normaliseren & Afschaling: Beschermd Wonen 75% - Ambulant 90%
 - Systeem- en Ontwikkelingsgericht & Domein- en Financiering overstijgend
- **De klant ervaart Kwaliteit van leven**
- **De klant ervaart besef van invloed (regie & eigen kracht)**

Middelen: Ondersteuningstool – Scholings- en Ontwikkelingsbeleid - Zelforganisatie



HOME 4 YOU

Beschermd wonen

MEDEWERKERS

- **Tevreden en bezielde Medewerkers: 8,5 beoordeling (minimaal)**
- **Medewerkers in een passende functie waarin ze kunnen groeien & bloeien vanuit hun talenten, krachten & kwaliteiten.**
- **Kwaliteit, Scholing & Ontwikkeling en Zorg voor Medewerkers:**
 - Binden & Boeien van medewerkers middels Scholing & Ontwikkelingsbeleid
 - Medewerkers staan in hun kracht vanuit Persoonlijk Leiderschap: eigenaarschap, verantwoordelijkheid, bezieling en 'totaal'bewustzijn
 - Synergie en verbinding in Samenwerking
- **Medewerkers ervaren Kwaliteit van arbeid en Bezieling**
- **Medewerkers ervaren binnen hun functie en de organisatie: Professionele en persoonlijke groei en ontwikkeling, verantwoordelijkheidsbesef & vrijheidsbesef**

Heeft een Katalyserende werking op Stakeholders & Klanten
Middelen: Quinoa – Scholings- en Ontwikkelingsbeleid – Zelforganisatie

STAKEHOLDERS

- **Tevreden Stakeholders (financiers, collega-aanbieders, leveranciers): 8,5 beoordeling minimaal**
 - **Voor Stakeholders is Zintri een duurzame, kwalitatieve en innovatieve Samenwerkings- en Ontwikkelingspartner (op gebied van maatschappij, kwaliteit & innovatie)**
 - **Zorg gericht op Normaliseren & Afschaling: Beschermd Wonen 75% - Ambulant 90%**
 - **Systeem- en Ontwikkelingsgericht & Domein- en Financiering overstijgend**
1. Stakeholders ervaren Kwaliteit in de keten en een maatschappelijke duurzame bijdrage middels Ketensamenwerking, Domein- en Financiering overstijgend werken
 2. Zintri is Kwartiermaker op het gebied van maatschappelijke Thrivability en levert een thriveable maatschappelijke bijdrage aan de keten (inter), tussen domeinen (intra)

ORGANISATIE

- Zintri is Enneagram nr. 7: Visiegedreven – Doelmatig - Probleemoplossend – Pro-actief – Dynamisch – Beziel
 - Bedrijfsdiensten kwalitatief & kwantitatief faciliterend aan het Primaire Proces
 - MT dienstbaar Leiderschap, Bottom op (ipv van Top Down) cultuur.
 - Organisatie als Organisme, dynamisch, veranderkundig en ontwikkelingsgericht gedreven door Missie & Visie.
 - Zelfgeorganisatie is succesvol geïmplementeerd in de organisatie:
 - Binding & Verbinding
 - Synergie
 - Persoonlijk & Faciliterend Leiderschap
 - Taken, Planning & Control laag in de organisatie belegd (Eigenaarschap)
 - 'Totaal'bewustzijn, Verantwoordelijkheidsbesef & Vrijheidsbesef
 - Professionele en persoonlijke groei & bloei
 - **Ervaren Kwaliteit & Dienstbaarheid door Stakeholders, Klanten en Medewerkers**
- Heeft een Katalyserende werking op Stakeholders & Klanten
Middelen: Integrale Systemoplossing – Zelforganisatie

❖ Ambulante Zorg:

Doelgroep

Zintri is breed georiënteerd in de doelgroep: zorg van 5 jaar tot 65 jaar, meerdere intelligentieniveaus (enige uitsluiting is IQ < 75). Binnen de doelgroep Autisme wordt er zorg geboden aan Jong en Oud (kind, jongere, volwassene, gezin), Individueel en Systeemgericht, van Cognitieve beperking tot Hoogbegaafd.

Ambulante zorg op maat vanuit de specialisatie Autisme

- ❖ Daar waar zorg nodig is wordt zorg geboden, resultaatgericht
- ❖ Systeem- en ontwikkelingsgericht via verschillende methoden werken aan het resultaat (bv. ZRM, Yucellmethodiek, Autisme Centraal methodiek, Brainblocks, Sociale netwerkstrategie, Contextuele therapie, Sensorisch profiel en signaleringsplan ASS).
- ❖ Zorg op alle levensgebieden (praktisch, sociaal, psychisch, ouder-kind), multidisciplinair, integraal en domein overstijgend
- ❖ Ambulante begeleiding: individueel én systeemgericht (opvoedondersteuning, gezinsbegeleiding, partnersgesprekken)
- ❖ Ervaren kwaliteit van leven en eigen kracht door de klant (en diens systeem)

Zintri onderscheidt zich door professionaliteit en de inzet van hooggekwalificeerd personeel zodat ook complexe zorgvragen bij ons op hun plek zijn voor kind, jongere, volwassene en gezin.

Korte film Ambulante zorg:

<https://www.youtube.com/watch?v=UgqSEiPX9SM&feature=youtu.be>

❖ **Beschermd Wonen:**

Beschermd Wonen bij Zintri is op basis van Scheiden wonen en zorg. Het betreft een geclusterde beschermde woonvorm voor mensen met Autisme (al dan niet met een normale begaafdheid) en/of overige psychiatrische problematiek. Vanaf 23 jaar is wonen bij Zintri mogelijk (ivm het recht op huursubsidie). De zorg wordt geboden vanuit WMO Beschermd Wonen (en WLZ m.i.v. 2019).

Zintri werkt intensief samen met woningbouwcorporaties en particuliere ontwikkelaars vanuit een maatschappelijk doelstelling en op basis van Scheiden wonen en zorg. In totaal zijn er 2 woonvoorzieningen (de 3^e voorziening zal met ingang van juli 2019 openen in Bergen op Zoom):

- ❖ *Breda, Heusdenhout: 20 klanten*
- ❖ *Tilburg, Gendringenlaan de Reyshoeve, 10 klanten*
- ❖ *M.i.v. juli 2019: Bergen op Zoom, Bredasestraat de Statie, 28 klanten*

Deze woonvormen zijn een tussenstap tussen intramurale zorg en verblijf en zelfstandig wonen in de wijk. In iedere woonvoorziening is er een steunpunt aanwezig met begeleidingsteam en 24 uur bereikbaarheid en oproepbaarheid. De overige huurders in het gebouw zijn regulier (geclusterde en gemengde woonvorm).

Je kunt hier wonen wanneer je toe bent aan meer zelfstandigheid (eigen woning) maar nog wel de directie nabijheid en zorg nodig hebt (intramurale voorzieningen). Zo normaal mogelijk wonen in de wijk met de zorg en nabijheid die je nodig hebt. Voor sommigen is deze woonvorm maximaal haalbaar (intramuraal voorkomen) en voor anderen is er een uitstroomdoelstelling naar zelfstandig wonen in de wijk. Doel van Beschermd wonen binnen Zintri is toewerken naar zelfregie en zelfstandigheid in wonen en welbevinden. Doel is het ervaren van kwaliteit van leven, autonomie en eigen kracht.

Korte film Beschermd Wonen:

<https://www.youtube.com/watch?v=Cub41OGw4zA>

2. Kernprestaties (feiten & cijfers)

❖ Kwaliteit van Zorg:

1. Klanttevredenheid:

Jaarlijks wordt klanttevredenheid gemeten door een onafhankelijke organisatie FACIT. Dit middels de Quality Cube (o.g.v. C.Q. index), deze meet vanuit verschillende perspectieven: klant, vertegenwoordiger, begeleider.

Uitkomst cliënten:

7,8 voor Zintri

8,3 voor begeleiders

Uitkomst vertegenwoordigers:

7,5 voor Zintri

8,5 voor begeleiders

Uitkomst medewerkers:

7,7 voor ondersteuning van Zintri

2. Cliëntenaantal:

Zintri Zorggroep NL	Volwassenen	Jeugd	Totaal
2018	664 (81,8 %)	154 (18,8 %)	818
2019	778 (82 %)	172 (18 %)	950
Groei	108 (13,9 %)	22 (12,8 %)	130 (13,7 %)
Instroom	206 (26,5 %)	41 (23,8 %)	247 (26 %)
Uitstroom	98 (12,6 %)	19 (11%)	117 (12,3 %)

* meetpunt 31 december 2019

Zintri Home 4 You	Volwassenen	Jeugd
2018	34	-
2019	78	-
Groei	44 (129,4 %)**	-
Instroom	54 (69,2%)	-
Uitstroom	7 (9%)	-

* meetpunt 31 december 2019

** De sterk toenemende groei is te verklaren door een extra woonvoorziening (de Statie in Bergen op Zoom) van 30 klanten vanaf 1 juli 2019, in november 2019 (Tuinzigtlaan in Breda) is er nog een andere voorziening gestart met 6 klanten.

Zintri huishoudelijke ondersteuning	Volwassenen	Jeugd
2018	235	-
2019	235	-
Groei	0	-
Instroom	0	-
Uitstroom	235 (100%)*	-

* meetpunt 26 juni 2019 (verkoopdatum Zintri Huishoudelijke ondersteuning), cijfers zijn op basis van een half jaar.

Kanttekening:

Zintri Huishoudelijke ondersteuning is als volledige onderneming overgegaan naar een andere eigenaar d.d. 26 juni 2019

3. Klachten:

Zintri beschikt over een vertrouwenspersoon cliënten en heeft een interne klachtencommissie voor klanten en medewerkers waarvan de procedure openbaar is gemaakt. De klachtencommissie is door de raad van bestuur benoemd en bestaat uit 3 leden. Er is sprake van 2 interne leden en een externe, onafhankelijke voorzitter welke ingehuurd kan worden vanuit de ECKG (hetzelfde geldt voor de plaatsvervangend voorzitter). De commissie is zo samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

Daarnaast is er sprake van een externe klachten- en geschillencommissie voor klanten en medewerkers. Zintri is aangesloten bij de ECKG, landelijke klachtencommissie geestelijke gezondheidszorg. Ten slotte is er naast de ECKG sprake van de inhuur van een externe Klachtenfunctionaris (via Inservo Amarant) zodat de onafhankelijkheid gewaarborgd blijft. Zintri voldoet aan de nieuwe wetgeving Wkkgz met betrekking tot klachten in de geestelijke gezondheidszorg.

In 2019 zijn er 4 klachten (WMO), waarvan 1 gegrond is bevonden. Alle klachten zijn middels de interne klachtencommissie afgehandeld.

❖ **Kwaliteit van Arbeid:**

1. Medewerkerstevredenheid:

Jaarlijks wordt medewerkerstevredenheid gemeten middels het Meter tevredenheidsonderzoek door een onafhankelijke organisatie FACIT. In 2018 is gekozen voor een combinatie van medewerkerstevredenheid met een nulmeting zelforganisatie. Dit volgens het KIM model, uitvoering door Vandaag Zorgvernieuwing (onafhankelijk eveneens).

Organisatiegerichte domeinen: 7,2

Kwaliteit van Arbeid

7,2 Kwaliteit van Organisatie Opvallend

zijn:

8,4 Functievolligheid

Persoonsgerichte domeinen:

7,6 Werk – privébalans

7,6 Werkplezier

7,8 Leren en Ontwikkelen

Opvallend zijn:

Hoge score: Sociale relaties

Lage score: Timemanagement – Om feedback vragen

Aanvullende vragen (op verzoek Zintri):

80,9% ervaart dat zij zich professioneel en persoonlijk kunnen ontwikkelen bij Zintri.

81% van de medewerkers is trots om voor Zintri te werken.

Meest aantrekkelijk aan het werken bij Zintri:

Zelfstandigheid, autonomie en vrijheid in de functie

Persoonlijke en professionele ontwikkeling

Minst aantrekkelijk aan werken bij Zintri:

Administratieve werkzaamheden in het kader van WMO en administratieve lasten.

Rapportcijfer Zintri: 7,7

2. Capaciteit en Productie:

2. Capaciteit en Productie:

Zintri Zorggroep NL	2018	2019
Jeugd	9.630 begeleidingsuren	11.483 begeleidingsuren
WMO	50.166 begeleidingsuren	63.804 begeleidingsuren
Totaal (Jeugd en WMO)	60.166 begeleidingsuren	75.287 begeleidingsuren
Verhoudingen Jeugd	10,7% o.g.v. uren	15,3% o.g.v. uren
Verhoudingen WMO	89,3% o.g.v. uren	84,7% o.g.v. uren

* meetpunt 31 december 2019

Zintri Home 4 You	2018	2019
Jeugd	N.v.t.	N.v.t.
WMO	18.142 begeleidingsuren	23.542 begeleidingsuren
Verhoudingen Jeugd	N.v.t.	N.v.t.

Verhoudingen WMO	100% o.g.v. uren	100% o.g.v. uren
------------------	------------------	------------------

* meetpunt 31 december 2019

Zintri huishoudelijke ondersteuning	2018	2019
Jeugd	N.v.t.	N.v.t.
WMO	25.190 begeleidingsuren	12.959 begeleidingsuren
Verhoudingen Jeugd	N.v.t.	N.v.t.
Verhoudingen WMO	100% o.g.v. uren	100% o.g.v. uren

* meetpunt 25 juni 2019 (datum verkoop Zintri Huishoudelijke ondersteuning), cijfers zijn op basis van een half jaar.

3. Personeelsformatie:

Zintri Zorggroep (Thuis in de Wijk, ambulante en Home 4 You)	2018	2019
Totaal	63,2 FTE	69,5 FTE
Overhead vs uitvoering**	9,47 FTE (15%) vs 54,7 FTE uitvoering (85%)	9,38 FTE (13%) vs 60,11 FTE uitvoering (87%)
Instroom	13,5 FTE (21%)	18,8 FTE (27,1%)
Uitstroom	9,4 FTE (14,8%)	15,3 FTE (22%)
Werkzaam binnen WMO	44,6 FTE (70,6%)	50,1 FTE (72,1%)
Werkzaam binnen Jeugdwet	9,1 FTE (14,4%)	6,0 FTE (8,6%)
Personeel niet in loondienst	0,8 FTE	1,8 FTE

* meetpunt 31 december 2019

Zintri huishoudelijke ondersteuning	2018	2019
Totaal	8,83 FTE	4,42 FTE
Overhead vs uitvoering	1,22 FTE	0,61 FTE
Instroom	-	-
Uitstroom	-	-
Personeel niet in loondienst**	9,7 FTE	4,9 FTE

* meetpunt 26 juni 2019 (datum verkoop Zintri Huishoudelijke ondersteuning), cijfers zijn op basis van een half jaar.

❖ Financieel:

1. Opbrengsten Zorgprestaties en Maatschappelijke ondersteuning:

Zintri Zorggroep (Thuis in de wijk, ambulante)	2018	2019
ZIN WMO en Jeugdwet	3.316.442	3.946.791
Overige niet-gebudgetteerde zorgprestaties	201.350	182.499
Totaal	3.567.792	4.129.290

Zintri Home 4 You (beschermd wonen)	2018	2019
ZIN WMO	1.124.826,37	1.556.825*
Overige niet-gebudgetteerde zorgprestaties	-	
Totaal	1.124.826,37	1.556.825*

* 2019: incl. een half jaar productie nieuwe woonvoorziening á 30 klanten, de Statie Bergen op Zoom.

Zintri Huishoudelijke Ondersteuning	2018	2019
ZIN WMO	629.742,43	376.842*
Overige niet-gebudgetteerde zorgprestaties	-	
Totaal	629.742,43	376.842*

* meetpunt 26 juni 2019 (datum verkoop Zintri Huishoudelijke ondersteuning), cijfers zijn op basis van een half jaar.

2. Beschrijving positie op de balansdatum:

Zintri Zorggroep (Thuis in de wijk, ambulante)	2018	2019
Omzet	3.567.792	4.091.523
Resultaat (na belastingen)	8.512	41.640

*Toelichting: meetpunt 31 dec.

Zintri Home 4 You (Beschermd wonen)	2018	2019

Omzet	1.124.826	1.596.575
Resultaat (na belastingen)	48.155	108.703

***Toelichting:** meetpunt 31 dec.

Zintri Huishoudelijke ondersteuning	2018	2019
Omzet	629.743	376.842*
Resultaat (na belastingen)	-58.506	-22.348**

***Toelichting:** meetpunt 25 juni 2019 (datum verkoop Zintri Huishoudelijke ondersteuning).

** De onderneming is verkocht inclusief overname van het opgebouwde negatieve eigen vermogen (á 89.000) en inclusief overname van de rekening courantschuld (á 107.000). Dit ten gunste van Zintri Zorggroep (ambulant) en Zintri Home 4 You (beschermd wonen).

Zintri Zorggroep (holding)	2018	2019
Omzet	5.322.424	6.287.216
Resultaat	671	301.636**
Solvabiliteit	35%	55%
Quick ratio	1,4	2,1

***Toelichting:** meetpunt 31 dec.

** Dit is incl. de verkoopprijs Zintri Huishoudelijke ondersteuning.

3. Enmalige investeringen:

	2018		2019
Herstructurering	45.000	Naheffingsaanslag verzuimverzekering (ivm AVG andere werkwijze vanaf 2019 post was niet voorzien, vanaf heden reserveren wij).	88.00
Zelforganisatie en Scholings- en ontwikkelingskosten (boven het reguliere Cao budget)	189.000	Afgekeurde omzet 2018 onderaannemers	65.000
ICT en strategisch ICT management	121.000	Finale kwijting oud aandeelhouders	31.000
Normalisatie t.b.v. resultaat	355.000		184.000
Genormaliseerd resultaat	355.671		486.000

***Toelichting:** meetpunt 31 dec 2019

❖ **Organisatie:**

2019 is een dynamisch jaar geweest waarbij de focus heeft gelegen op het implementeren en borgen van het duurzame verander- en ontwikkeltraject wat vanaf 2017 is ingezet. In het bijzonder de implementatie van Zelforganisatie en de ontwikkeling van een nieuwe Business en organisatiemodel.

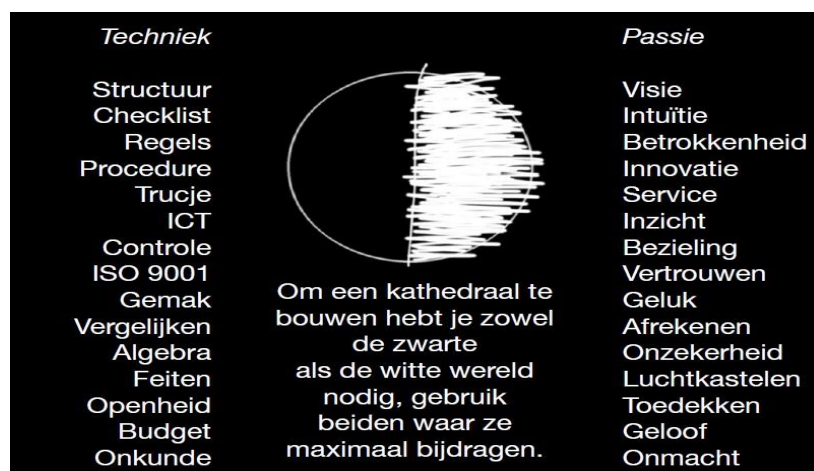
Er is vanaf 2017 tot en met 2019 is er veel geïnvesteerd in kwaliteit vanuit het gedachtegoed “Value-based ontwikkelen”, ontwikkelen op basis van missie, visie en de kernwaarden van de organisatie. Dit alles vanuit het belang voor de klanten, dat zij kwaliteit van leven en eigen regie en kracht ervaren door de inzet van zorg. Voor de medewerkers, zodat zij bezielt en voorzien van de juiste kennis en kunde hun professie kunnen uitoefenen vanuit een organisatie die gericht is op integrale samenwerking en verbinding heeft met de klant en medewerker. De klanten en medewerkers worden maximaal betrokken bij de uitvoering en verbetering van het primaire proces, ambulante zorg en beschermd wonen. Ook is er specifieke aandacht voor Stakeholders geweest, integrale samenwerking en in gezamenlijkheid conceptontwikkeling en shared service, elkaar aanvullen ten behoeve van klanten en medewerkers om samen van waarde te kunnen zijn in de maatschappij en voor onze klanten medewerkers.

De Inhoudelijke implementatie en borging heeft zicht gericht op onderstaande thema’s:

❖ Nieuw Business & Organisatiemodel:

Samengevat; de elementen:

Er is een nieuw organisatie en businessmodel ontwikkeld in 2018 waarbij synergie, faciliterend leiderschap en integraliteit op alle niveaus wordt nagestreefd. Dit alles vanuit de missie en visie en kernwaarden als vertrekpunt. Concreet vertaalt dit model zich in onder andere een nieuwe bestuur- en organisatiestructuur (platte organisatiestructuur, bottom up en faciliterend), zelforganisatie vanuit inhoudelijke motieven (voor hoge mate van eigenaarschap), eclecticisch scholings- en ontwikkelingsmodel (binden en boeien medewerkers), integrale bedrijfsvoering en managementinformatie, ICT is dienend aan primair proces, Dit organisatiemodel sluit maximaal aan bij de behoeften van de klant, personeel en organisaties in het huidige, immer veranderende, dynamische sociale domein. Zelfregie en eigen kracht staan hierbij centraal, zowel voor de klant als voor personeel en organisaties. Innovatie en ICT spelen hierbij een cruciale rol. Het model is gericht op organisch en duurzaam verandermanagement.



Er is veel geïnvesteerd in kwalitatieve zorg aan klanten, met als doel excellente klantzorg én kwaliteit van arbeid, met als doel professioneel en persoonlijk leiderschap van medewerkers en eigenaarschap van teams. Personeel is het middel voor het bieden van excellente klantzorg.

Waar staan we nu; wat hebben we bereikt:

Het model is in 2019, na de juiste inrichting in de organisatie qua front & backoffice en qua primair proces, volledig in gebruik genomen. In 2017 en 2018 is er sprake geweest van een voorbereidende fase. In 2019 zijn we daadwerkelijk van start gegaan met het organisatiemodel. De beleidsontwikkeling is bottom-up verlopen (met betrokkenheid van het primair proces) en dit zorgt voor een grote betrokkenheid en eigenaarschap bij personeel en bij klanten. Door deze hoge mate van betrokkenheid en eigenaarschap is er veel inhoudelijke input van medewerkers in het kader van innovatie en het telkens verbeteren van de zorg en de organisatie. De kernwaarden van de organisatie worden 'beleefd en geleefd' wat bijdraagt aan kwalitatieve en bezielde zorg voor de klanten.

❖ Zelforganisatie:

Samengevat; de elementen:

In 2017 zijn de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van zelforganisatie. Dit op grond van een analyse van het primair proces in voorbereidende, ondersteunende en uitvoerende activiteiten. Datgene wat hoort bij de uitvoering is in het team geland waarbij er een duidelijk beleid is dat er:

- Doel van de zelforganisatie is Inhoudelijke en kwalitatieve doorontwikkeling in plaats van een financiële grondslag. Eigenaarschap, excellente klantzorg en professionaliteit (professioneel en persoonlijk leiderschap), zijn de speerpunten.
- Er sprake is van zelforganisatie met kaders (de teams worden gefaciliteerd door de organisatie) en zijn gebonden aan outcomecriteria en procesindicatoren waarbij ze ondersteund worden om deze te behalen.
- Bedrijfsvoering en overige processen (secundair proces), dienen niet te landen in de teams en het primaire proces.

Mission Statement:

Zorg voor Eigen Kracht (Ambulant)

Bouwen aan Eigen Kracht (Beschermd wonen)



Onze medewerkers zijn hiervoor het instrument:

Professioneel & persoonlijk Leiderschap

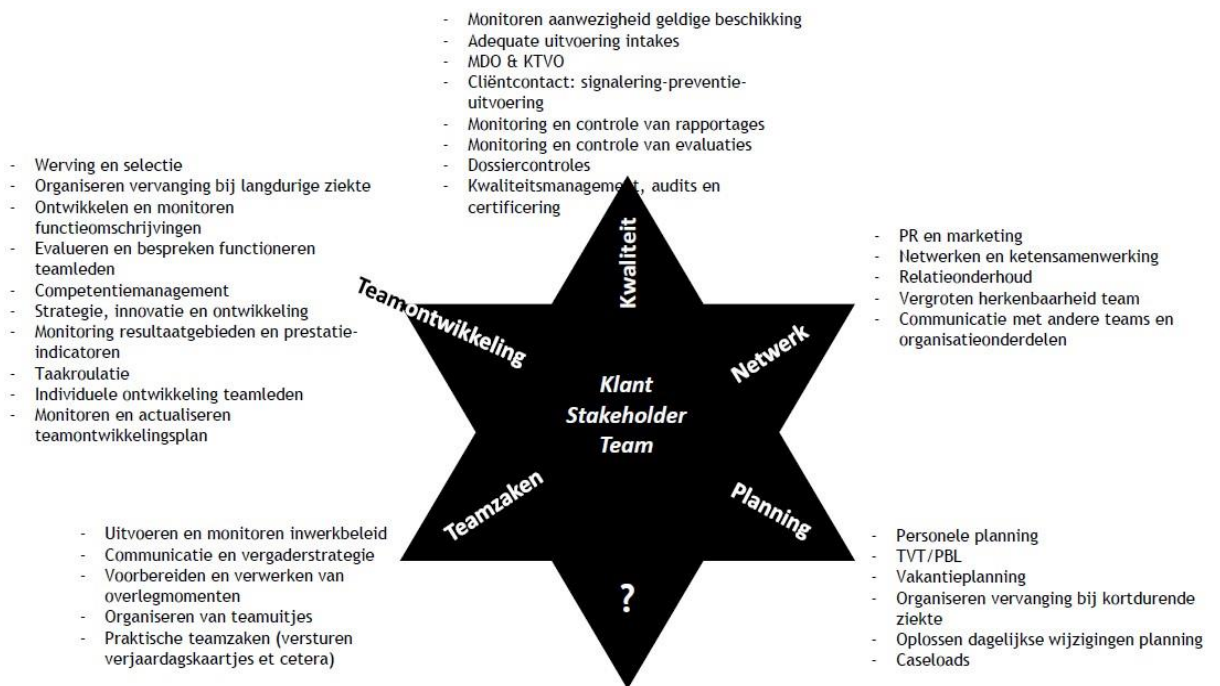
Excellente Klantzorg

In april 2018 is deze implementatie daadwerkelijk van start gegaan en in december 2018 is de basis gelegd voor de implementatie van Zelforganisatie. Alle teams en medewerkers zijn intrinsiek gemotiveerd en hebben commitment. Enerzijds doordat zij meer besef van invloed ervaren en anderzijds ervaren zij ondersteuning vanuit de organisatie in deze ontwikkeling. Beleid wordt bottom up ontwikkeld op basis van werkgroepen waarbij het primair proces maximaal wordt betrokken.

Voor de zelforganisatie wordt er gebruik gemaakt van het Sterrolmodel (en daaraan gekoppelde outcomecriteria en procesindicatoren), die tevens zichtbaar zijn in een Teamdashboard.

Bij de aanvang van Zelforganisatie is er een nulmeting gedaan onder personeel. In 2020 zal er een tussenmeting worden gehouden met als doel de effectiviteit van de Zelforganisatie te meten in het bijzonder de effecten op de ervaren kwaliteit van zorg bij de klanten en kwaliteit van arbeid bij medewerkers. Meetmethode is de KIM meting.

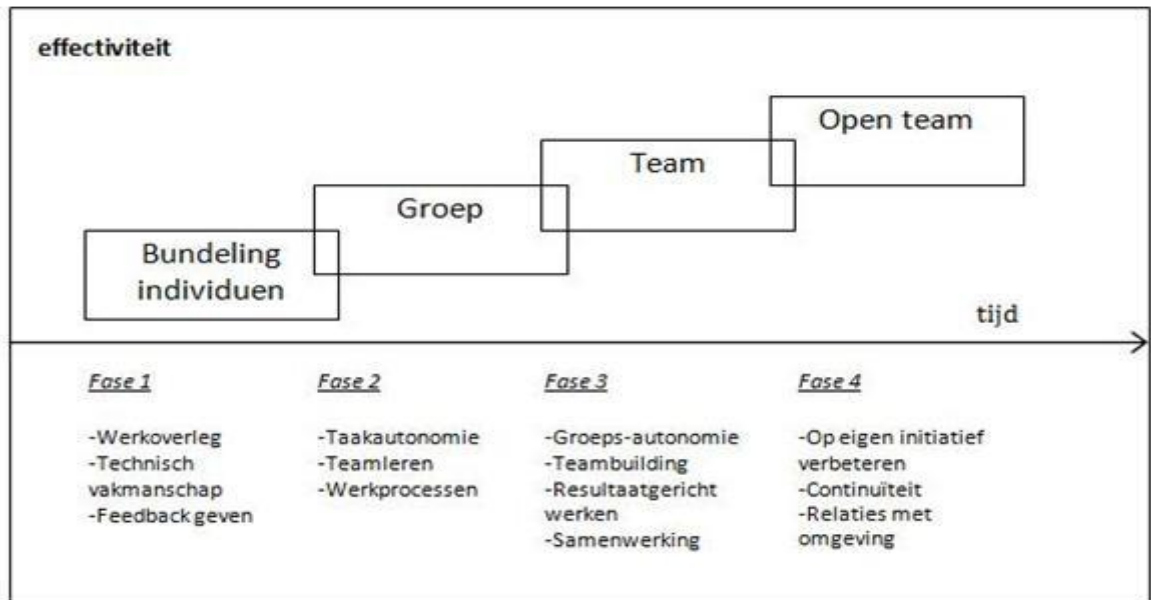
Sterrolmodel Zintri



Waar staan we nu; wat hebben we bereikt:

De implementatie van de Zelforganisatie in de 5 ambulante teams en 3 beschermd wonen teams heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt. De teams en medewerkers zijn taakvolwassen en hebben

in toenemende mate eigenaarschap en verantwoordelijkheid ten aanzien van hun functie, teamrol en richting de organisatie. Waar er begin 2018 binnen dit eneroverende verandertraject nog sprake was van een 'bundeling van individuen' is er nu sprake van teams met een doorgroeibeweging naar 'open teams'. Dit op grond van de 4 ontwikkelstadia van een team (meting in effectiviteit). Onderstaande afbeelding geeft de fasen weer: 1. Bundeling van individuen – 2. Groep – 3. Team – 4. Open Team:



Er is binnen de teams veel denkracht en eigen initiatief aanwezig ten aanzien van innovatie en verbetering en ontwikkeling van de zorg en organisatie. Ook zorgt deze vorm van organiseren en samenwerking voor "binden en boeien" van personeel wat in deze tijden van tekorten op de arbeidsmarkt van groot belang is.

Naast de fase waarin de implementatie van zelforganisatie zich momenteel bevindt zijn er werkgroepen geweest met als doel ontwikkeling van beleid (bottom-up) met een concrete output:

Werkgroep	Output, resultaten:
Werkgroep Competentiemanagement: <i>Traject ESF subsidie, duurzame inzetbaarheid</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Beleid en format Teamontwikkelingsplan • Beleid en format Persoonlijk professioneel ontwikkelingsplan • Competentiehandboek Zintri Zorggroep • Competenties Sterrolmodel
Ontwikkeling van Intranet: <i>Aan de hand van behoefte onderzoek personeel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie doet wat: digitale deskundigheidsskaart van iedere medewerker en teams. Op deze manier kan men elkaar raadplegen inhoudelijk. • Wie is wie: digitaal smoeleboek • Korte films van Zintri ten aanzien van essentiële onderwerpen. • Digibied • Nieuwsberichten

Digibieb: <i>Initiatief van medewerkers</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale kennisbank (kennis en kunde) beschikbaar op intranet.
Ontwikkeling Sociale Kaart: <i>Initiatief van medewerkers, loopt door in 2020</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale kaart per regio en afzonderlijke gemeente met hierin, maatwerkvoorziening, voorliggend veld, hoog specialistische en overige formele en informele zorg.
Werkgroep Werving, Selectie en Inwerken:	<ul style="list-style-type: none"> • Integrale procesbeschrijving Werving, Selectie en Inwerken • Vernieuwde inwerkmap Ambulant en Beschermd Wonen • STARR methodiek voor W&S • Voorstel tot landen in teams van W&S proces.
Werkinstructie Sterrolmodel: <i>Op initiatief medewerkers, betreft de praktische doorontwikkeling van het Sterrolmodel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van een concrete instructie per sterrol met taken, frequentie, processen, communicatie en contactpersonen.

❖ Teamdashboards:

Achtergrond:

In 2018 zijn binnen het primair proces zijn Teamdashboards ontwikkeld aan de hand van de outcomecriteria / kritische procesindicatoren per Sterrol (Sterrolmodel). Deze zijn de vertaling van de Stuurcriteria (beleid) op uitvoeringsniveau. Te denken valt aan: declarabiliteit, verzuim, aanwezigheid beschikkingen en zorgrapportages, resultaatgericht werken, klanttevredenheid. De dashboards zijn dienend aan het primair proces (proces klant en medewerkers) en secundair proces. Concreet zijn er dashboards ingericht op grond van de outcomecriteria / kritische procesindicatoren van het team, conform het zorgproces van de klant (primair proces) en volgens de procesindicatoren secundair proces. Er is sprake van kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren. De Dashboards zijn per medewerker, team, regio, gemeente, product en op niveau van de klant(en) te genereren en op organisatieniveau te genereren. Hiermee wordt het primaire proces (en parallel daaraan secundaire processen) geoptimaliseerd. Is er sprake van efficiënt en effectief werken (LEAN), wat rendement en bewustzijn oplevert bij medewerkers. Administratieve lasten worden hier maximaal mee teruggedrongen.

Waar staan we nu; wat hebben we bereikt:

In 2019 zijn deze Dashboards volledig geautomatiseerd en geoptimaliseerd (op maat gemaakt vanuit het ECD Qurentis). Dit met input vanuit de teams op grond van hun behoeften (naast die van de organisatie en het management die het kader hebben vastgesteld). Door direct gebruik te maken van het ECD is er altijd sprake van zuivere en betrouwbare brondata zonder dat er sprake is van handwerk (foutgevoelig). De managementassistenten faciliteren de

oplevering van de Teamdashboards per periode. De teams ontvangen hiermee hun stuurinformatie waarop zij tijdig en adequaat kunnen acteren conform de norm- en kwaliteitsvereisten. Ook voor de zorgrapportages in het ECD wordt gebruik gemaakt van een digitaal cliëntenportaal waarbij ondertekening digitaal verloopt.

Voor de afdeling Zorgtoeleiding is er een specifieke capaciteitsplanning gemaakt in het Dashboard. Hiermee kan er aan de hand van de instroom, doorstroom en uitstroom van klanten, tezamen met andere factoren zoals verzuim, de reële te werven capaciteit (FTE) worden gemeten per functieprofiel (zwaarte van de zorg) en per regio en team. Dit betreft duurzame inzet en werving van personeel met minimaal bedrijfsrisico.

Tevens is er voor het management directe inzage in het functioneren van de teams en organisatie kwalitatief en kwantitatief. Deze continue inzage in operationele stuur- en bovenliggende managementinformatie maakt dat de organisatie snel kan acteren, flexibel is en over aanpassingsvermogen beschikt.

In 2020 zullen de Sterrollen worden getraind in efficiënt en effectief gebruik te kunnen maken van het Dashboard, hiervoor wordt de businesscontroller en specialist zorgadministratie ingezet, zij zullen deze trainingen verzorgen.

❖ **Scheiden Wonen en Zorg:**

Zintri Zorggroep heeft de visie dat concepten vanuit Scheiden Wonen en Zorg bijdragen aan de autonomie en de ervaren kwaliteit van leven voor klanten. Binnen Zintri Home 4 You wordt deze visie nageleefd en nagestreefd. Er is geen eigen vastgoed en in de ontwikkeling van nieuwe woon-zorgconcepten is er altijd sprake van Scheiden Wonen en Zorg met huurprijzen binnen de betaalbare, subsidiabele huurgrens (zodat men recht heeft op huurtoeslag). Dit principe komt tot uitvoering in zowel in de samenwerking met de woningbouw als met particuliere ontwikkelaars. Er wordt gewerkt met de koppelconstructie. Klanten hebben een huurovereenkomst met de verhuurder (woningbouw of particuliere verhuurder) en een zorgovereenkomst met Zintri Home 4 You, deze twee zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Tussen de verhuurder en Zintri is er sprake van een samenwerkingsovereenkomst.

In 2019 heeft Zintri deelgenomen aan de Leergang Gemengd wonen, deze leergang richt zijn op de conceptontwikkeling Gemengd Wonen, de succes en faalfactoren. Zintri Home 4 You biedt op alle locaties Gemengd Wonen waarbij er sprake is van een mix van kwetsbare burgers met krachtige burgers. Allen leveren een waardevolle bijdrage aan de woonvorm, diens bewoners en aan de wijk/gemeenschap (mate van wederkerigheid en de commitment hiertoe). Bij een juiste samenstelling is sociale fitheid van de woonvorm, gemeenschap en wijk een gevolg. Deze visie van gemengd wonen sluit aan bij het gedachtegoed van Dannenberg: “De inclusieve samenleving”, “normalistie”, “maatschappelijke participatie voor iedereen” en “maximale landing in de wijk voor kwetsbare burgers”.

Definitie Gemengde woonvorm:

Gemengd wonen is een woonvorm waarin verschillende groepen mensen doelbewust samen wonen, contact onderhouden en gezamenlijk activiteiten ondernemen tevens is er sprake van wederkerigheid.

“Een gemengde woonvorm bestaat uit een bijzondere mix van mensen. De verschillen zijn verre van zwart-wit. Het is juist de mix die lijkt te zorgen voor een leefomgeving die in evenwicht is. Zoveel verschillende mensen, samen door één deur. En het werkt!” (Bron: ‘Samen door één deur, interviews met bewoners van gemengd wonen locaties; Majella wonen, Parana en het Groene Sticht in Utrecht).

Deze wijze van organiseren voor Beschermd Wonen leidt tot afschaling van de zorg en uitstroom. In 2019 is er een meetinstrument ontwikkeld bestaande uit kwalitatieve en kwantitatieve elementen met als doel te meten:

- Ervaren kwaliteit van zorg
- Doelrealisatie
- Uitstroom, mate van (toename) zelfredzaamheid
- Bewegen naar voren (voorliggend veld, afschaling van de zorg (normalisatie). En het hebben van een (sociaal) netwerk.

Diverse meetmethoden zijn hiervoor gebruikt namelijk de Zelfredzaamheidsmatrix; Sociale netwerkstrategie; Woontaxatie ASS (St. MEE) en het kwalitatief meten van de kernwaarden van de organisatie bij klanten, begeleiders en stakeholders. December 2020 zullen de 1^e resultaten van deze vorm van resultaatmeting beschikbaar zijn naar aanleiding van monitoring en meting over de periode van 1 jaar.

Goede Buren, Lessen uit gemengde woonprojecten, Utrecht 2018:

<https://www.hu.nl/-/media/hu/documenten/onderzoek/projecten/hu-goedeburen2018web.ashx?la=nl-&hash=FBAD7797042F3C9A9F7486B31D11D44E80375AB9>

In 2019 zijn er 2 nieuwe Beschermd Wonen locaties opgestart vanuit Zintri Home 4 You:

❖ **“De Statie”, Locatie voor Beschermd Wonen Bergen op Zoom is op 1 juli 2019 van start gegaan.**

Kenmerken:

- Scheiden Wonen en Zorg (Beschermd Wonen regiorgemeente Bergen op Zoom)
- Gemengde Woonvorm voor 30 klanten
- Particulier ontwikkelaar, Fundament Realestate
- Verhuurder, Slaats



❖ **“Tuinzigtlaan”, Locatie voor Beschermd Wonen Breda is op 1 november 2019 van start gegaan in samenwerking met Prisma.**

Kenmerken:

- Scheiden Wonen en Zorg (Beschermd Wonen regiogemeente Breda)
- Gemengde Woonvorm voor 16 klanten waarvan 9 klanten van Prisma (hoofdhuurder) en 6 klanten van Zintri.
- Betreft tijdelijke huisvesting (voor 3 jaar) waarbij wordt gestreefd naar uitstroom in de wijk binnen 3 jaar. Het gebouw is het voormalige Rooi Pannen, hotelschool. Er worden appartementen ontwikkeld, nu is er 3 jaar sprake van tijdelijke huisvesting voor de zorgpartijen Prisma en Zintri. Aan de achterkant is het Berkenhofcollege gelegen.
- Particulier ontwikkelaar en verhuurder Maas Jacobs.



❖ Kwaliteit:

❖ ISO 9001 versie 2015:

Zintri hanteerde tot en met 2015 HKZ GGZ versie juni 2009, incl. het addendum Veiligheid). In juli 2016 is er de overgang gemaakt naar ISO NEN 9001 versie 2008. Mei 2017 is er de overgang gemaakt naar ISO 9001 – 2015 voor het gehele Concern (Ambulant, Beschermd Wonen en Huishoudelijke ondersteuning). Ook in 2018 is er sprake van een ISO 9001 2015 certificering.



❖ Prospectief risicomanagement en LEAN:

Zintri is in het huidige dynamische sociale domein voortdurend acterend op veranderingen en de kansen en risico's die dit met zich meebrengt. Er wordt doorlopend aandacht besteed aan prospectief risicomanagement middel verschillende methoden. Middels de LEAN methodiek worden de processen intern of extern geaudit bij veranderingen of naar behoefte (wanneer er wijzigingen zijn en/of risico's). Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de Bowtie en HFMEA methode voor prospectief risicomanagement. Over alle primaire en

secundaire processen zijn deze analyses beschikbaar, zij zijn centraal inzichtelijk in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem Qarebase.

❖ **Scholing- en Ontwikkeling:**

In 2019 zijn alle medewerkers binnen Zintri geschoold in de Autisme Centraal methodiek en de Yucel methodiek (systeemgerichte en oplossingsgerichte methodiek die sterk visualiseert voor mensen met Autisme). Onderstaand het interne scholing- en Ontwikkelingsprogramma van Zintri, verplicht en aangeboden voor alle medewerkers, aanvullend op het reguliere CAO budget.

Functie	Assistent (MBO)	Begeleiding (HBO)	Begeleiding Complex Individueel (HBO en WO)	Begeleiding Complex Systeem (HBO en WO)
Basis	Yucell methode	Yucell methode	Yucell methode	Yucell methode
Basis	Pilar	Pilar	Pilar	Pilar
Basis	ZRM	ZRM	ZRM	ZRM
Basis	113 Suïcidepreventie	113 Suïcidepreventie	113 Suïcidepreventie	114 Suïcidepreventie
Basis intern	Autisme Specialisatie	Autisme Specialisatie	Autisme Specialisatie	Autisme Specialisatie
Basis intern	Basis Contextueel	Basis Contextueel	Basis Contextueel	Basis Contextueel
Basis intern	Sociale Netwerkstrategie	Sociale Netwerkstrategie	Sociale Netwerkstrategie	Sociale Netwerkstrategie
Basis intern	Meervoudige partijdigheid	Meervoudige partijdigheid	Meervoudige partijdigheid	Meervoudige partijdigheid
Basis intern	Agressie en Meldcode Veilig Thuis	Agressie en Meldcode Veilig Thuis	Agressie en Meldcode Veilig Thuis	Agressie en Meldcode Veilig Thuis
Specialisatie intern		Geweldspiraal	Geweldspiraal	Geweldspiraal
Specialisatie intern		Karakterstructuren	Karakterstructuren	Karakterstructuren
Specialisatie		Transactionele analyse	Transactionele analyse	Transactionele analyse
Specialisatie		Mindfulness	Mindfulness	Mindfulness
Specialisatie		NLP	NLP	NLP
Specialisatie		Brainblocks	Heijkoopmethode (jeugd) FP	Heijkoopmethode (jeugd) FP
Specialisatie			Ouderbegeleiding GGZ opvoedstijlen	Ouderbegeleiding GGZ opvoedstijlen
Specialisatie			Brainblocks	Systeemopleiding (therapeut) Leren over Leven
Specialisatie				Brainblocks

In 2019 is besloten om een suïcidepreventietraining toe te voegen als verplichte training voor medewerkers. Dit naar aanleiding toenemen van de complexiteit in de samenleving en de WMO. Door de specialistische en integrale scholing te verplichten voor alle personeel wordt kwaliteit van zorg geborgd (evenals borging van actualisaties in het dynamische en snel veranderde sociale domein).

4. Medezeggenschap, toezicht en bestuur

Medezeggenschap binnen Zintri bestaat uit een CCR (centrale cliëntenraad) als vertegenwoordiging voor cliënten en een GOR (groepsondernemingsraad) als vertegenwoordiging voor personeel.

❖ CCR (centrale cliëntenraad):

In 2016 is er een nieuwe cliëntenraad opgericht, in 2018 heeft de cliëntenraad zich uitgebreid naar 5 personen, oktober 2019 is er 1 lid afgetreden en 1 lid toegetreden (5 leden totaal). Directie en cliëntenraad hebben in 2016 een instellingsbesluit en samenwerkingsovereenkomst opgesteld, dit is in 2019 herzien. Aan de hand van een jaarplanning wordt de samenwerking vormgegeven.

De cliëntenraad heeft in 2017 gewerkt aan een het toepassen van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie en een selectie gemaakt voor een opleiding hiervoor (TOED). In 2018 hebben 2 cliënten van Zintri deelgenomen aan de opleiding voor Ervaringsdeskundigheid (TOED). In 2019 is de ervaringsdeskundigheid geïmplementeerd in de organisatie. Binnen Beschermd wonen is ervaringsdeskundigheid ingezet bij klanten met een positief effect (impact vanwege lotgenootschap).

Thema's waaraan de cliëntenraad in 2018 heeft gewerkt zijn:

- Consignatiedienst
- Klachtenreglement
- Telefonische bereikbaarheid Back & Frontoffice
- Suïcidepreventie
- Verkoop Zintri Huishoudelijke Ondersteuning
- Ervaringsdeskundigheid (incl. ontwerpen van een flyer voor ervaringsdeskundigheid)

Om de bekendheid en zichtbaarheid van de Cliëntenraad te vergroten is er een korte film gemaakt door de Cliëntenraad.

https://drive.google.com/file/d/1Gi6HGTOq_k4cEtoaPmVdyE9UHCLKzkan/view?usp=sharing

❖ GOR (groepsondernemingsraad):

Zintri Zorggroep heeft een groepsondernemingsraad van 7 personen. In 2019 is er 1 persoon afgetreden in 1 persoon toegetreden (7 personen in totaal).

De GOR is ingedeeld in vier commissies, die ieder hun eigen aandachtsgebied hebben.

- Financieel beleid
- Sociaal beleid en arbeidsomstandigheden
- Strategisch beleid
- PR

De GOR komt tweewekelijks bij elkaar en bespreekt lopende zaken, geluiden van de achterban en/of instemmings- en adviesverzoeken om hierop een antwoord te formuleren richting de bestuurder. Er zijn jaarlijks ten minste 6 vergaderingen tezamen met de bestuurder. Tevens is er een nieuwsbrief vanuit de GOR geïntroduceerd en een ideeënbuis voor personeel.

Behandelde thema's:

- Vernieuwing functiehuis Zintri Zorggroep, inzet FWG

- Zelforganisatie
- Begroting 2019
- Jaarrekening 2018
- Verkoop Zintri Huishoudelijke Ondersteuning

❖ Toezicht en bestuur:

Het bestuur binnen Zintri bestaat uit één bestuurder (tevens directie) en het toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen, bestaande uit 4 leden.

Governance Code:

Zintri Zorggroep hanteert als toegelaten WTZi instelling de Zorgbrede Governance Code en past de principes toe. Er is sprake van een transparantie bestuurs- en toezichtstructuur ten dienste aan de uitvoeringsorganisatie Zintri Zorggroep.

Toeziethoudend orgaan:

Zintri Zorggroep heeft een Raad van Commissarissen welke toezicht houdt op de uitvoering van het beleid, het bestuur en de uitvoering van primaire en secundaire processen binnen Zintri. Er zijn thans nog 4 leden van de Raad van Commissarissen met variërende en aanvullende disciplines (financiën, juridisch fiscaal, integrale bedrijfsvoering en vakinhoudelijk). Oktober 2019 is het 4^e lid (inhoudelijke discipline) toegetreten.

Naam	Benoeming	1 ^e termijn	Herbenoembaar per	2 ^e termijn
P. Smittenaar, voorzitter	1 april 2016	2016- 2020	1 april 2020	2020-2024
J. Graven, lid	1 april 2016	2016-2020	1 april 2020	2020-2024
J. Meijsen, secretaris	1 april 2016	2016-2020	1 april 2020	2020-2024
P. van Lunteren, lid	1 okt 2019	2019-2023	1 okt 2023	2023-2027

Oktober 2019 is het 4^e lid (inhoudelijke discipline) toegetreten. De raad heeft een rooster van aftreden vastgesteld. De bezoldiging van de commissarissen wordt conform de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector verantwoord. Daarvoor wordt verwezen naar de Jaarrekening 2019.

De Raad van Commissarissen is in het verslagjaar viermaal in gewone vergadering bijeen geweest. De bestuurder was ook telkens bij de vergadering aanwezig. Naast de periodieke terugkerende onderwerpen als begroting, kwartaalrapportages en jaarrekening is er uitvoerig stilgestaan bij de ontwikkelingen die Zintri doormaakt zoals beschreven in dit jaarverslag en de impact, kansen en risico's daarvan op de bedrijfsvoering, kwaliteit van zorg en financieel beleid. In januari tot en met juni zijn er meerdere bijeenkomsten geweest samen met de bestuurder in verband met de verkoop van het onderdeel Zintri Huishoudelijke ondersteuning. Deze verkoop heeft zich op 26 juni 2019 voltrokken. Tevens is er een bijeenkomst geweest ten behoeve van het aanstellen van een nieuwe accountant, Q Concepts is door de RvC aangesteld en geschikt bevonden nadat deze is aangedragen door

bestuurder. Q Concepts is in september 2019 formeel aangesteld ten behoeve van het jaarwerk en de productieverantwoording 2020.

De code voor een goede Governance verwacht dat de raad contact onderhoudt met de medezeggenschapsorganen. In december zijn er openhartige gesprekken geweest met zowel de OR als de cliëntenraad waarbij de algemene gang van zaken binnen Zintri is besproken.

Bestuur:

De dagelijkse leiding en het bestuur ligt in handen van de directie, mevrouw S.F.A. de Nijs. Mevr. S.F.A. de Nijs heeft geen nevenfuncties. De bezoldiging wordt via de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector verantwoord. Voor concrete cijfers betreffende de bezoldiging wordt er verwezen naar de Jaarrekening 2019.

5. Stakeholders & integrale samenwerking

Zintri Zorggroep heeft een maatschappelijke doelstelling. Mensen (burgers) met Autisme weer in verbinding brengen met zichzelf, hun omgeving en de maatschappij. Dit conform de ideologische doelstelling van Zintri: "Autisme, Zorg voor Eigen Kracht".

Om dit doel te bereiken wordt er naast het verlenen van kwalitatieve zorg een voortdurende dialoog en integrale samenwerking met Stakeholders (cliënten, hun omgeving, medewerkers, financiers, samenwerkingspartners) nagestreefd om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de mensen met een zorgvraag en een zo goed mogelijk resultaat na te streven (eigen kracht).

De focus die wij nastreven voor stakeholders en samenwerking staan beschreven in onze kernwaarden. Jaarlijks worden er voor alle stakeholders en leveranciers een evaluatiegesprek ketenpartner en/of een leveranciersbeoordeling afgenomen.

Integrale samenwerking met financiers:

In 2018 heeft Zintri gezamenlijk met andere collega instellingen (waaronder met name Prisma, SMO Breda, SOVAK), woningbouwcorporaties Wonen Breburg en Casade en met gemeenten samengewerkt in het kader van optimalisering van de zorg binnen de WMO. Met name doelrealisatie (van beschikking tot zorg) door middel van resultaatsturing en domein overstijgend werken en afschaling van de zorg en afbouwen van de intramurale capaciteit, zijn hierbij speerpunten geweest. Zintri heeft tevens een bijdrage geleverd aan innovatie binnen het sociaal domein. De doorontwikkeling van "Scheiden wonen en zorg" is hierbij een belangrijk speerpunt geweest, samen met gemeenten en betrokken ketenpartners.

Integrale samenwerking in de keten met collega instellingen:

Samenwerking is belangrijk voor Zintri. Met name de samenwerking in de Keten als het gaat om Autisme en het nieuwe Sociale Domein sinds de overgang van de zorgtaken naar gemeenten in 2015. Het nieuwe veld vraagt om een nieuwe dynamiek, doorlopend duurzaam en flexibel veranderen in het kader van kwaliteit en aandachtspunten, risicomangement waarbij het van belang is de eigen en elkaars krachten te benutten en hierop aansluiting te vinden bij elkaar (samen ben je sterker). Enkele duurzame samenwerkingsrelaties van Zintri:

Aansluiting in de keten bij in-, door- en uitstroom en/of op- en afschaling:

- GGZ Breburg – GGZ WNB

Duurzame samenwerkingspartners in innovatie:

- Prisma – SMO Breda – RIBW – SOVAK

Duurzame samenwerkingspartner op gebied van dagbesteding en werk:

- Spectrum Multimedia - Tools to Work – St. Welzijn

Duurzame samenwerkingspartner voorliggend veld:

- MEE - IMW - Zorg voor elkaar Breda

Integrale bedrijfsvoering:

Ook als het gaat om integrale bedrijfsvoering is samenwerking en/of shared services van vitaal belang. Met name duurzame samenwerkingsrelaties waarbij je kunt vertrouwen op elkaars kennis en kunde en deze kunt inlenen en inzetten is als kleinere zorgorganisatie essentieel. Enkele duurzame samenwerkingspartners op het gebied van inleen, uitleen integrale bedrijfsvoering:

- Scale MC (*strategisch en financieel advies integrale bedrijfsvoering*)
- Vandaag Zorgvernieuwing (*specialisme zorgadministratie*)
- DGS (*duurzame samenwerkingspartner Huishoudelijke ondersteuning*)
- RIBW Brabant (*onder- en hoofdaannemerschap*)
- Inservo (*dienstverleningscentrum Amarant*)

Sponsoring:

Zintri sponsort sinds 2008 jaarlijks het Autisme Netwerk Brabant. Door de investering hierin kan in de regio het onderzoek, de samenwerking en het aanbod voor mensen met Autisme sluitend worden gemaakt en verder ontwikkelen. Tevens neemt Zintri actief deel aan activiteiten en levert een inhoudelijke bijdrage aan het netwerk en de doorontwikkeling van onderzoek, samenwerking en aanbod voor mensen met Autisme. Het Autisme Netwerk Brabant is een onderdeel van Stichting MEE.



6. Beleid, strategie & innovatie

2019 is een dynamisch jaar geweest waarbij de focus heeft gelegen op het implementeren en borgen van het duurzame verander- en ontwikkeltraject wat vanaf 2017 is ingezet. In het bijzonder de implementatie van Zelforganisatie en de ontwikkeling van een nieuwe Business en organisatiemodel.

Er is vanaf 2017 tot en met 2019 is er veel geïnvesteerd in kwaliteit vanuit het gedachtegoed “Value-based ontwikkelen”, ontwikkelen op basis van missie, visie en de kernwaarden van de organisatie.

Dit alles vanuit het belang voor de klanten, dat zij kwaliteit van leven en eigen regie en kracht ervaren door de inzet van zorg. Voor de medewerkers, zodat zij bezielde en voorzien van de juiste kennis en kunde

hun professie kunnen uitoefenen vanuit een organisatie die gericht is op integrale samenwerking en verbinding heeft met de klant en medewerker.

Als organisatie is ons doel om excellente klantzorg te leveren waarbij toe wordt gewerkt naar eigen regie en eigen kracht bij de klant. Ervaren autonomie en kwaliteit van leven. Ook verbinding, met zichzelf, de ander en de maatschappij.

Zelfregie en eigen kracht staan hierbij centraal, zowel voor de klant als voor personeel en organisaties. Innovatie en ICT spelen hierbij een cruciale rol. Zintri is een visie-gedreven organisatie, immer gericht op verbetering en innovatie van de zorg middels integrale samenwerking met partijen (collega instellingen en financiers), samen bereik je meer!

Duurzaamheid en maatschappelijk duurzaam ontwikkelen staan hoog in het vaandel. Zo heeft Zintri in 2019 wederom deelgenomen aan de Green Deal met als speerpunt mobiliteit met als doel reductie van de CO2 footprint. Tevens is er geïnvesteerd in Scheiden wonen en zorg, vernieuwende woonconcepten (gemengd geclusterd wonen) en afschaling, uitstroom en normaliseren van (zwaardere) zorg. Deze strategie en koers blijft leidend toekomstgericht.

Rijen, 22 mei 2020

*Mevr. Sonny de Nijs
Bestuurder
Zintri Zorggroep*