



  
**WESTERHOLM**  
 'Klaar voor de toekomst'  
  
**Jaarverslag 2022**





# Inhoudsopgave

---

<b>1. Voorwoord directeur-bestuurder</b>	<b>3</b>
<b>Missie en visie</b>	<b>4</b>
<b>2. Wonen en Werken met een Plus</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Kwaliteit</i>	5
2.2 <i>Personele ontwikkelingen</i>	9
2.3 <i>Vastgoed</i>	10
2.4 <i>Externe activiteiten en contacten</i>	11
<b>3. Profiel van de organisatie</b>	<b>12</b>
3.1 <i>Algemene identificatiegegevens</i>	12
3.2 <i>Kernactiviteiten</i>	12
3.3 <i>Organogram</i>	13
3.4 <i>Governance</i>	13
3.5 <i>Medezeggenschap</i>	16
3.6 <i>Klachtenregelingen</i>	19
<b>4. (Financiële) bedrijfsvoering</b>	<b>20</b>
4.1 <i>Risico's en kansen</i>	20
<b>5. Verantwoording, ontwikkelingen en vooruitblik</b>	<b>22</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>23</b>

# 1. Voorwoord directeur-bestuurder

---

Yes, we did it! Misschien wat vreemd, zo'n Engelse tekst aan het begin van een jaarverslag van een organisatie als Westerholm. Toch komt dit gevoel bij me op nu ik me aan het schrijven zet. Mijn gevoel slaat terug op een lange periode van ver- en nieuwbouw, die we in 2022 hebben afgerond. En het slaat ook terug op een periode van bouwen aan de organisatie, een organisatie die stabiel is en in staat is onvoorziene gebeurtenissen en complexe processen het hoofd te bieden. Tot slot slaat het terug op de wens om te doen wat we zeggen, namelijk zorgen dat mensen op hun eigen manier fijn en veilig oud kunnen worden.

In juli betrokken bewoners hun appartement in de nieuwbouw van Westerholm. Alle appartementen waren bij oplevering verhuurd. De komst van de nieuwe bewoners gaf veel reuring en vroeg inventiviteit van de medewerkers. Al aan het begin van het jaar hebben we extra medewerkers aangesteld, zodat zij in staat waren om de nieuwe bewoners te ondersteunen waar nodig. Het blijft nog steeds bijzonder dat in tijden van oplopende personele schaarste, het Westerholm lukt om met eigen medewerkers het werk te doen.

De oplevering van de nieuwbouw is een feit. Er zijn nog wat restpunten die ons werk verschaffen. Bijzonder blij zijn we met de buitenruimte, die Westerholm fysiek onderdeel maakt van de wijk en buurt. En die het mogelijk maakt om veilig in een mooie groene omgeving te vertoeven.

We hebben geleerd te leven met het coronavirus. Echte grote uitbraken zijn ons bespaard gebleven. Het was vooral de besmetting van medewerkers die ons af en toe kopzorgen gaf. De coronapandemie heeft het besef van kwetsbaarheid versterkt, de maakbaarheid van samen-leven is eindig. Het betekent voortdurend zoeken naar een balans tussen veiligheid en eigenheid, twee belangrijke kernwaarden van Westerholm. Gelukkig houden we elkaar scherp, Bewonersraad, Ondernemingsraad, medewerkers en vrijwilligers. En natuurlijk niet te vergeten bewoners en hun naasten. Met oprechte bewondering heb ik hun veerkracht in moeilijke tijden ervaren, hun betrokkenheid en hun begrip voor als het even niet ging zoals we graag zouden willen.

In 2022 liep het vijfjarig strategisch beleidsplan af en hebben we een nieuw plan voor de komende vijf jaar opgesteld. Geheel in traditie hebben we dat gedaan met alle geledingen van Westerholm. Maatschappelijke ontwikkelingen vragen om anders denken en doen als het gaat om wonen en leven van ouderen. Westerholm is daarvoor toegerust in de afgelopen vijf jaar. De komende vijf jaar gaan we zorgen dat we dat waar (blijven) maken in Westerholm!

Terugkijkend vervult het jaar 2022 mij vooral met trots, trots op bewoners en hun naasten, trots op medewerkers en vrijwilligers! In het besef van de kwetsbaarheid van de maakbaarheid in een wereld die op zijn kop lijkt te staan, kijk ik met vertrouwen naar de toekomst: Yes, we can!

*Dineke Katerberg*

*Directeur-bestuurder*



# Missie en visie van Westerholm

---

De missie en visie van Westerholm geven weer waar de organisatie voor staat en wat zij wil bereiken. Westerholm kent de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier. De kernwaarden geven richting aan de omgang met elkaar.



## Eigenheid

---

Ieder mens is anders, ieder mens is uniek. We zien en accepteren de verschillen. En dat willen we zo houden. Het leefritme, de behoeften en de eigen regie van iedere bewoner stuurt ons denken en handelen. We sluiten aan bij de familie en het sociale netwerk van de bewoner. Zij zijn, gewoon, onderdeel van Westerholm.

## Veiligheid

---

We kennen elkaar. En als we iemand niet kennen, leggen we contact met de bewoner, collega, bezoeker of het familielid. We zijn er voor elkaar. We helpen altijd als het nodig is. We luisteren heel goed. En we leggen uit wat we gaan doen. Zorg is altijd dichtbij, altijd goed en professioneel.



## Plezier

---

Er is veel gelegenheid om elkaar te ontmoeten, dingen samen te doen en zo een plezierige tijd te hebben. We benutten de nabijheid van Haren met alle voorzieningen en mogelijkheden om contacten en verbindingen te realiseren. We denken met enthousiasme in mogelijkheden.

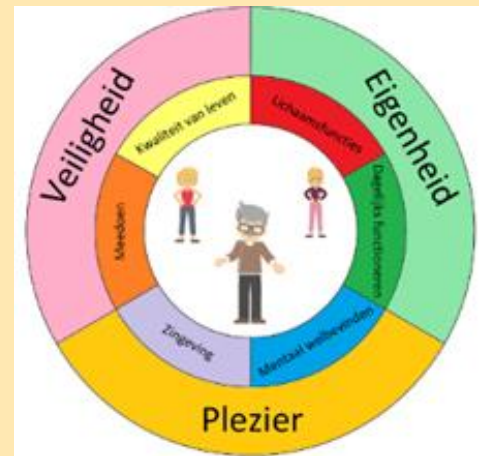
## 2. Wonen en Werken met een Plus

### 2.1 Kwaliteit

Westerholm wil het welbevinden van ouderen bevorderen. Hierbij leggen we het accent op de mensen zelf, op hun veerkracht en wat voor hen het leven betekenisvol maakt.

#### 2.1.1 Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn

In dit verslagjaar hebben de EVV-ers (verpleegkundigen in de rol van eerstverantwoordelijke) met de bewoners en/of eerste contactpersoon gesprekken gevoerd aan de hand van het nieuwe kennismakings-evaluatieformulier. Daarin zijn de zes dimensies van Positieve Gezondheid verwerkt en vertaald naar een passend zorgplan. De basis is gelegd en uit de resultaten van de interne audit is naar voren gekomen dat in de zorgplannen is te lezen wat voor de bewoner belangrijk is. Om dit nog verder te concretiseren is een verdiepingsslag nodig in het komende jaar.



Vanaf volgend jaar gaan we starten met het meerjarig cultuurprogramma 'Samen Groeien'. In dit verslagjaar zijn de voorbereidingen getroffen en is een projectvoorstel gemaakt. Met dit meerjarig programma werken we toe naar 'van zorgen voor naar zorgen dat', in denken en handelen. Dit betekent dat we verder gaan ontwikkelen en groeien om in samenspel met bewoner, sociaal netwerk, vrijwilliger en professional het mogelijk te maken, dat mensen op hun eigen manier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving.

#### 2.1.2 Veilige zorg

Veiligheid is een kernwaarde. Uitgaande van de visie dat men ook bij een afnemende gezondheid in het eigen appartement kan blijven wonen, moet de veiligheid worden geoptimaliseerd als er sprake is van toenemende beperkingen.

#### Basisveiligheidsindicatoren

In het verslagjaar is uitvoering gegeven aan het kwaliteitsplan gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De inhoudelijke thema's waren:

- Advance Care Planning (ACP)

Bij alle bewoners in Westerholm zijn afspraken gemaakt over al dan niet reanimeren. Met name waar de behandeling onder verantwoordelijkheid van de huisarts valt, lukt het nog niet altijd om goede afspraken rond het levenseinde vast te leggen. In het verslagjaar hebben we hierover hernieuwde afspraken met de huisartsen gemaakt.





- Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen  
Het afgelopen jaar is door middel van een KPI gemonitord of de ingezette maatregelen ook beschreven staan in de zorgleefplannen. Uit de monitoring blijkt dat dit het geval is.

De beheersing van de Wet Zorg en Dwang op individueel bewonersniveau heeft dit jaar plaatsgevonden door middel van:

- Psychologen visite
- Gezamenlijke visite door psycholoog, verpleegkundig specialist en medewerker locatieteam
- Bewonersbesprekingen

Om de inzet van onvrijwillige zorg te voorkomen kijken we naar alternatieven. Hier zal volgend jaar door middel van scholing extra aandacht aan worden besteed en dit is onderdeel geworden van het jaarplan 2023 van de commissie Wet Zorg en Dwang.

- Medicatieveiligheid  
Elk kwartaal hebben er in dit verslagjaar analyses plaatsgevonden aan de hand van de MIC-meldingen en zijn er kwartaalrapportages gemaakt. De kwartaalrapportages zijn besproken en vastgesteld in het kaderoverleg. Daarnaast is het aantal medicijnincidenten onderdeel van de KPI's. Maandelijks worden medicijnincidenten en verbeteracties besproken in de teams aan de hand van casuïstiek.
- Medicatiereview  
Bij alle bewoners waarvan de medische behandeling onder de verantwoordelijkheid van Westerholm valt, heeft in de maand november met de betrokkenen een medicatiereview plaatsgevonden.
- Aandacht voor eten en drinken  
In Westerholm hebben we het thema 'Eten & Drinken' opgenomen in het nieuwe kennismakings-evaluatieformulier. Vragen zoals hieronder worden aan de bewoner gesteld en dit onderwerp wordt meegenomen naar het zorgleefplan:
  - Heeft u voorkeuren voor eten en drinken? Wat vindt u lekker?
  - Heeft u allergieën?
  - Vindt u het prettig om in een gezelschap te eten?
  - Heeft u bepaalde gewoontes waarbij het belangrijk is dat wij hiervan op de hoogte zijn? (Bijv. warme melk voor het slapen gaan?)

Ook in het bewonersverhaal komt het onderwerp 'Eten en Drinken' aan de orde waar bijvoorbeeld bewoners kunnen aangeven wat hun favoriete gerecht/drankje is, of ze graag alleen of juist met andere mensen willen eten etc. Volgend jaar gaan we onderzoeken of we aan de hand van deze informatie niet alleen op individueel niveau maar ook op organisatieniveau acties uit kunnen zetten.

### **2.1.3 Gebruik van informatie**

De ervaringen van bewoners zijn richtinggevend en daarom erg waardevol voor ons. Met bewoners en/of hun vertegenwoordigers en de Bewonersraad vindt continu afstemming plaats over de verleende zorg en eventuele nieuwe afspraken. Bewoners worden gestimuleerd om hun ervaringen te delen op de website van Zorgkaart Nederland.

Er heeft dit verslagjaar een CTO (PREM) in de wijk plaatsgevonden. De respons was 43% en het gemiddelde cijfer was een 9,2. Er kwamen niet direct concrete verbeterpunten uit het onderzoek naar voren. Er heerst een grote mate van tevredenheid. Het voor 2022 gestelde doel, een minimale score van een 8 op alle onderdelen van het bewonerstevredenheidsonderzoek, is nagenoeg gerealiseerd.

In dit verslagjaar zijn 27 waarderingen vermeld op Zorgkaart Nederland. De totaalscore van dit jaar is een 8,3. De totaalscore is gemeten aan de hand van de 6 deelvragen die via Zorgkaart Nederland worden gesteld. Volgend jaar zal onderzocht worden of in Westerholm een continue meting gerealiseerd kan worden door het inzetten van 'Tante Co'. Tante Co is een interactieve zuil met een touchscreen waar bewoners hun wensen, meningen, ongenoegens en voorkeuren kunnen aangeven over verschillende thema's.

## 2.1.4 Leren en ontwikkelen

De basis voor leren en verbeteren ligt in een open aanspreekcultuur. De opzet van structurele overleggen en de dagelijkse intercollegiale coaching geven inhoud aan dit proces van continu verbeteren.

### Interne- en externe audits

Certificatie in de Zorg zou in oktober 2022 de externe audit uitvoeren. Vanwege corona heeft deze in februari 2023 plaatsgevonden. De resultaten waren positief. Er zijn geen minors of majors geconstateerd.

Daarnaast hebben vier interne audits plaatsgevonden met het Lerend Netwerk:

- Deskundige zorgverlener
- Medicatieveiligheid
- Hygiëne- en infectiepreventie
- Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn

Met de betrokken commissies of aandachtsvelders zijn de resultaten besproken en verbeteracties uitgezet. Het kaderoverleg heeft terugkoppeling gehad over de bevindingen samen met het verbeterplan. Over het monitoren van de verbeteracties hebben we nadere afspraken gemaakt, zodat we in de toekomst kunnen volgen of de verbeteringen zijn gerealiseerd.

Het driejarige interne auditprogramma is in dit verslagjaar afgelopen. Vanuit het Lerend Netwerk is samen met het Hooge Heem een nieuw driejarig auditprogramma gemaakt. De ervaring leert dat door een andere organisatie een interne audit te laten uitvoeren, er eerder tot nieuwe inzichten gekomen wordt. Het Derkshoes en Vredewold zullen vanaf volgend jaar geen deel meer nemen aan het Lerend Netwerk. De Leyhoeve wordt als nieuwe organisatie onderdeel van het Lerend Netwerk. Daarnaast zal volgend jaar samen met het Hooge Heem worden onderzocht in hoeverre de aandachtsvelders ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen en kunnen leren van elkaar. We verwachten hiermee het eigenaarschap van medewerkers te bevorderen.

### Scholingsbeleid

Het opleidingsbeleid en het scholingsplan geven richting aan de manier waarop we de deskundigheid van de medewerkers willen stimuleren en verbeteren. In dit verslagjaar zijn de voorbereidingen getroffen om een eigen skillslab in Westerholm te realiseren. In het skillslab kunnen medewerkers en leerlingen straks op een medische oefenpop de risicovolle en voorbehouden handelingen oefenen en hoeven ze hiervoor niet meer naar een andere locatie.

### SDB Leerplatform

Westerholm maakt vanaf 2017 gebruik van een online leerplatform met een beperkt aantal e-learnings. Het leerklimaat in Westerholm is inmiddels zodanig stevig ontwikkeld dat we de mogelijkheden van een digitaal leerplatform gaan uitbreiden met een aantal opties zoals bekwaamheidsregistratie, het digitaal inplannen en inschrijven voor scholing en het zelf kunnen maken van een e-learning. Ook het aantal medewerkers dat er gebruik van kan maken gaan we uitbreiden.



## 2.1.5 Toepassingen inzake Informatie- en Communicatietechnologie

Ook in 2022 heeft de kerngroep ICT de ICT-ontwikkelingen binnen de organisatie gestroomlijnd. Zo is er dit jaar de notitie ontwikkeld 'Toepassingen inzake informatie- en communicatietechnologie' (gebruik van hulpmiddelen) met als doel om overzicht en samenhang te scheppen in technologische toepassingen in Westerholm en om prioriteiten vast te stellen. Wat doet Westerholm en wat gaat Westerholm doen? En waarom? Hiermee wordt voldaan aan het toetsingskader e-health van de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) dat gericht is op de inzet van hedendaagse informatie- en communicatietechnologie (ICT) om de zorg te ondersteunen en te verbeteren.

### Positionering digicoaches

Er is een cultuur gecreëerd waarin medewerkers en bewoners open staan voor vernieuwing en de inzet van ICT-toepassingen. De inzet van zorgtechnologie past binnen de ambitie van Westerholm om door te groeien naar een excellente organisatie die medewerkers weet te binden en te boeien. In dit verslagjaar zijn er op elke etage digicoaches benoemd. Dit zijn medewerkers die affiniteit hebben met ICT-toepassingen en die collega's ondersteunen in het gebruik van digitale toepassingen.

### Persoonsalarmering

Om te bevorderen dat zorg in Westerholm altijd dichtbij is, zijn we dit verslagjaar gaan werken met persoonsalarmering in de vorm van een kleine mobiele telefoon. De CQ-5 alarmzender kan precies de locatie van de bewoner bepalen en heeft een zeer heldere audioverbinding met de medewerkers van Westerholm. Hierdoor is het mogelijk dat bewoners overal in Westerholm (en net erbuiten) direct in contact kunnen komen met een medewerker. De medewerkers zijn gaan werken met de smartphone Myco. Op deze telefoon komen de alarmeringen binnen en het biedt de medewerkers de mogelijkheid om optimaal gebruik te maken van de apps die dagelijks worden gebruikt (Medimo, Checkbuster, Legionella-app, ONS Nedap).

### Medido

Medicatieveiligheid is in Westerholm een proces dat continu plaatsvindt. De inzet van de medicijndispenser 'Medido' vermindert het risico op het verkeerd innemen van medicijnen. (Wijk)bewoners zijn minder afhankelijk van mantelzorgers en zorgmedewerkers en krijgen hierdoor meer de regie over het innemen van medicijnen. In dit verslagjaar zijn de voorbereidingen getroffen om Medido bij (wijk)bewoners in te gaan zetten en begin 2023 zal dit bij de eerste (wijk)bewoners worden ingezet!

Het stevig positioneren van ICT binnen de organisatie blijft een punt van aandacht. ICT-deskundigheid huren we in, omdat we te klein zijn om het zelf te beheren. Toch zal er voldoende deskundigheid in de eigen organisatie moeten zijn om de relatie met externen goed te kunnen onderhouden en het beheer van de door Westerholm gebruikte software up-to-date te houden. In Westerholm heeft de financieel-economisch adviseur ICT als aandachtsgebied onder zijn hoede. Het vertrek van de bestaande functionaris en de komst van de nieuwe collega, maakt dat alle zeilen worden bijgezet om de continuïteit in de contacten met de ICT-leveranciers te waarborgen. De verwachting is dat we in het nieuwe jaar een impuls kunnen geven aan het borgen en verbeteren van deze continuïteit.





## 2.2 Personele ontwikkelingen

### 2.2.1 Aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

#### Vitaliteitscheck

Bij Westerholm vinden we gezondheid en duurzaamheid belangrijk. De gedachte van Positieve Gezondheid geldt voor ons allen: we kijken naar wat we kunnen! Alle collega's zijn uitgenodigd voor een (vrijwillige) vitaliteitscheck. Deze check bestond uit een digitale vragenlijst en een fysieke vitaliteitscheck op locatie bij Westerholm met afsluitend een persoonlijk adviesgesprek. De check is uitgevoerd door een extern bureau genaamd Vital Solutions. Na afloop heeft de medewerker een persoonlijk vitaliteitsrapport ontvangen met tips.

Westerholm ontving van Vital Solutions complimenten over de tevredenheid van de medewerkers over het werk. Volgens hen opvallend positief!

#### Financieel fitte medewerkers

Door de inflatie in Nederland en de gigantisch stijgende energieprijzen krijgen steeds meer mensen het moeilijk om rond te kunnen komen. Vanuit goed werkgeverschap en om medewerkers zoveel mogelijk (ook mentaal) te ondersteunen heeft Westerholm onderstaand pakket aan faciliteiten en diensten aangeboden aan medewerkers.

- Helpdesk medewerkers bij geldzorgen (via DiFfit)
- Online workshop financiële fitheid (via DiFfit)
- Budget coaching (via schuldbemiddeling Nederland)
- Extra werken = extra verdiensten
- De mogelijkheid om vakantiegeld maandelijks uit te betalen in plaats van jaarlijks

#### Personeelsfeest Westerholm

Als blijk van waardering, omdat we met z'n allen hard hebben gewerkt de afgelopen tijd, is een personeelsfeest georganiseerd. Daarnaast ook om te vieren dat we trots zijn op een prachtig resultaat, namelijk: een prachtig gebouw, nieuwe bewoners, fijne collega's en vrijwilligers en goede contacten met de buurt. Een omgeving waarin mensen graag willen leven, wonen en werken! Dit succes is gezamenlijk gevierd met lekker eten, dansen en gezelligheid.

### 2.2.2 Project werving & selectie nieuwbouw

#### Nieuwe webpagina – [werkenbij.westerholm.nl](https://werkenbij.westerholm.nl)

Er is een nieuwe, moderne webpagina ontwikkeld op de website van Westerholm met vernieuwde vacatureteksten en leuke foto's van collega's (gemaakt door een collega). Doel hiervan is dat vacatures goed te vinden zijn, makkelijk leesbaar én dat je met een klik op de button direct kunt solliciteren.



## **Team Beatrixhuys**

Na een uitgebreide wervingsperiode en verschillende belangstellingsgesprekken met collega's is een nieuw team gerealiseerd voor de opening van het Beatrixhuys. Een mooie mix van bestaande en nieuwe medewerkers is vol enthousiasme gestart!

### **2.2.3 Nieuwe CAO VVT 2022 – 2023; De cliënt centraal, de medewerker op één!**

Met de vernieuwde cao willen werkgevers en vakbonden bereiken dat medewerkers meer grip krijgen op hun leven, meer grip op geld en meer grip op werk. Goed werkgeverschap is hierbij van essentieel belang. Hieronder de belangrijkste structurele wijzigingen voor de medewerkers op een rij:

- Salarisverhoging en verbeteringen in het loongebouw
- Verbetering positie van zij-instromers en leerlingen
- Verhoging vergoeding reiskosten woon-werkverkeer
- Versterking positie van medewerkers betreffende roostering en planning

## **2.3 Vastgoed**

### **Onderhoud en beheer**

Op een aantal restpunten na, zijn de ver- en nieuwbouw afgerond. De externe ondersteuning wordt afgebouwd en langzamerhand krijgen de oplevering en afronding hun beslag in de eigen organisatie. Van ZINN, de collega-organisatie in Haren, nemen we de bereikbaarheidsdienst af in geval van calamiteiten met het vastgoed (inclusief installaties). ZINN heft deze bereikbaarheidsdienst op vanwege een gebrek aan menskracht. Reden voor Westerholm zich te bezinnen op het regelen van bereikbaarheid in geval van calamiteiten aan vastgoed of installaties. In het eerste jaar na de oplevering geldt nog de onderhoudsverplichting voor de aannemer. In dit eerste jaar zullen we ons bezinnen over een structureel beheer en onderhoud na afloop van de garantieverplichting van de aannemer. Taken en verantwoordelijkheden binnen de eigen organisatie hebben we inmiddels vastgesteld en belegd.

### **Westerhuys**

In 2022 hebben we de aannemer aansprakelijk gesteld voor geconstateerde vochtproblemen bij het Westerhuys. De aannemer heeft onderzoeken ingesteld naar oorzaak en aard van de problemen en Westerholm laat zich bijstaan door twee organisaties: Team 4 architecten en Peutz, adviseur op het gebied van bouwfysica en ook wordt Westerholm juridisch ondersteund.

### **Legionella**

Hoewel we met de upgrading en nieuwbouw volledig voldoen aan de infrastructurele eisen als het gaat om legionella, blijft het legionellabeheer een belangrijk punt van aandacht. KDWS, een bedrijf gespecialiseerd in legionellabeheer, ondersteunt bij het beheer. Geregelde steekproeven en spoelacties maken het beheer verantwoord, waarbij we in afstemming met KDWS, mogelijkheden om de infrastructuur te verbeteren, blijven volgen.

### **ICT-infrastructuur**

De ICT-infrastructuur heeft ons hoofdbrekins gekost. Uit onderzoek is gebleken dat niet alleen in de nieuwbouw maar ook in het bestaande gebouw, een KSD (Klant Specifieke Dekking) gerealiseerd moet worden. Dit om voldoende internetbereik te kunnen hebben.

Daarnaast blijkt het noodzakelijk om twee glasvezelkabels aan te laten leggen, om de risico's op uitval van internetbereik zo klein mogelijk te laten zijn. Omdat alle producten, zowel de telefonie, als de alarmering en de domotica inmiddels via het internet verlopen, is het van belang de risico's op uitval zo gering mogelijk te laten zijn. De investeringen voor zowel de KSD als de glasvezelkabels zullen in het komende jaar worden gerealiseerd.



## 2.4 Externe activiteiten en contacten

Westerholm is het afgelopen jaar betrokken geweest bij initiatieven om meer samenwerking te realiseren in de wijk Maarwold. Er participeren veel partijen en het proces heeft nog wat meer tijd nodig. We werken hierin nauw samen met buurtcoöperatie Energiek Maarwold.

Stichting Vrienden van Westerholm begint na een wat ingewikkelde start in coronatijd, steeds meer vorm te krijgen. Het is fijn dat er ambassadeurs van buiten zijn die zich verbonden voelen met Westerholm. Er hebben oriënterende en voorbereidende gesprekken plaatsgevonden met de stichting kinderopvang. Het is de bedoeling dat er in 2023 op drie dagdelen buitenschoolse opvang gerealiseerd gaat worden in de wijkhuiskamer.

Op bestuurlijk niveau is actief deelgenomen aan de formulering van een regiovisie voor de provincie Groningen met de organisaties voor ouderenzorg. De concept regiovisie is geformuleerd, de definitieve vorm zal begin 2023 worden geëffectueerd. Er zijn vijf actielijnen uitgezet, waarin Westerholm ook actief participeert.

Westerholm werkt samen in een Lerend Netwerk. Twee organisaties, namelijk het Derkshoes in Westerbork en Vredewold in Leek, hebben niet meer actief deelgenomen in het verslagjaar. Reden voor Westerholm en Het Hooge Heem in Grootegast om zich te oriënteren op een nieuwe partner en die is gevonden in De Leyhoeve in Groningen.

Op uitvoerend, tactisch en strategisch niveau wordt samengewerkt, waarvan het uitvoeren van kwaliteitsaudits bij elkaar het meest ver gevorderd is.

Er zijn hele goede contacten met de directe burens. Het resulteert erin dat de burens de nieuwbouw waarderen. Middels voorlichting informeren we hen over de aanpak van Westerholm, met als gevolg dat er verbinding ontstaat tussen bewoners van Westerholm en omwonenden. Bewoners met dementie die de weg kwijt zijn, worden teruggebracht en dan drinken de burens gezellig een kopje koffie mee in Westerholm. Activiteiten van Westerholm staan open voor burens en andere geïnteresseerden. Zo is er een enthousiaste biljartclub ontstaan, en ook wordt er gekoersbald. De EHBO-vereniging huurt ruimte voor hun verenigingsactiviteiten. De contacten met de kerk en de school blijven onverminderd goed.

We blijven wijkzorg, maaltijden en alarmering aanbieden in de wijk. Vanuit de visie dat Westerholm voor (wijk)bewoners een organisatie wil zijn die helpt bij het fijn en veilig oud worden op de eigen manier. We investeren in de contacten met de huisartsen, vanuit de visie dat de reguliere medische zorg door de huisartsen geregeld zal worden en dat de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist op vraag geraadpleegd kan worden.



## 3. Profiel van de organisatie

---

### 3.1 Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Westerholm/Rikkers-Lubbers
Adres	Irenelaan 1
Postcode en Plaats	9752 LS Haren
Telefoonnummer	050 – 534 21 22
Numerum Kamer van Koophandel	41010320
Emailadres	info@westerholm.nl
Website	www.westerholm.nl
Sector	Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)
Rechtsvorm	Stichting

### 3.2 Kernactiviteiten

Westerholm biedt wonen, ondersteuning en zorg aan ouderen.

#### De financiering vindt plaats op basis van:

Wet langdurige zorg (Wlz)	Verpleging, verzorging, begeleiding, behandeling, verblijf
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Verpleging, verzorging, eerstelijnsverblijf
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Persoonlijke verzorging, dagverzorging, begeleiding, beschermd wonen, respijtzorg, kortdurend verblijf
Huur	Wonen

#### Samenwerkingsrelaties

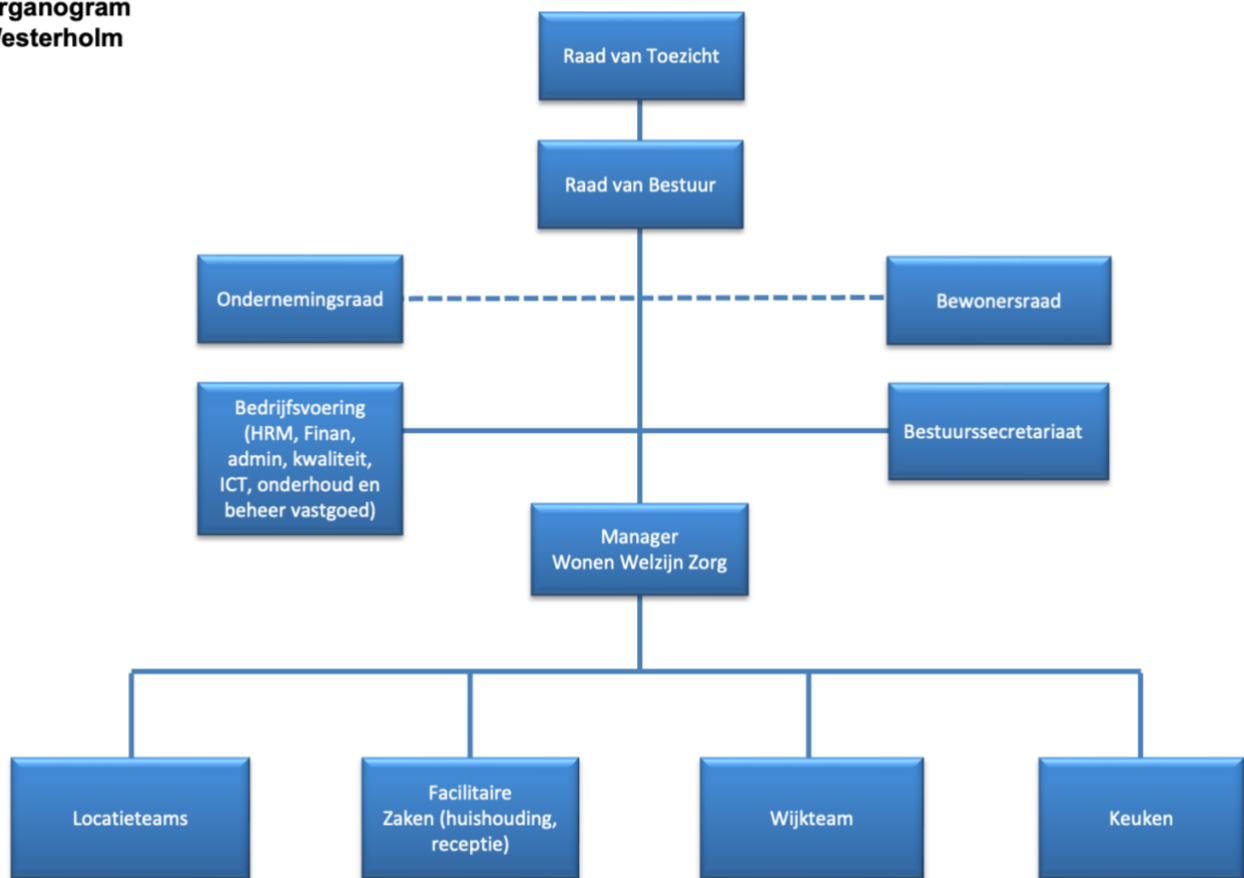
Westerholm is een organisatie die historisch verankerd is in de lokale samenleving. Westerholm is een naar buiten gerichte organisatie om het mogelijk te maken dat bewoners onderdeel zijn en blijven van de lokale samenleving en externe contacten kunnen blijven onderhouden. Westerholm onderhoudt in het bijzonder contacten met financiers, collega-zorgaanbieders en organisaties op het gebied van personeel, opleiding en arbeidsmarkt.





### 3.3 Organogram

#### Organogram Westerholm



### 3.4 Governance

#### Normen voor goed bestuur

Westerholm past de Governancecode zorg toe, waarbij de zeven principes van de code de uitgangspunten zijn:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan bewoners.
2. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De Raad van Bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

De statuten, het reglement Raad van Toezicht en het reglement Raad van Bestuur zijn in lijn met deze code. Hierdoor en door het feit dat Westerholm volledig ISO-gecertificeerd is, is transparantie naar interne en externe partijen verzekerd.

## Raad van Bestuur

De organisatie wordt aangestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur, de directeur-bestuurder, in de persoon van mevrouw D. Katerberg. Zij is eindverantwoordelijk voor het totale beleid van de organisatie. Haar bezoldiging is conform de arbeidsvoorwaarden raden van bestuur zorginstellingen van de NVZD, de vereniging van bestuurders in de zorg, en passend binnen de normen van de Wet normering topinkomens. Zij heeft geen betaalde nevenfuncties.

De bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur zijn in de statuten van de stichting benoemd. De directeur-bestuurder voert haar werkzaamheden uit met inachtneming van de statuten, het reglement Raad van Bestuur en de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD. Het functioneren van de directeur-bestuurder is in het najaar geëvalueerd door de Raad van Toezicht.

De directeur-bestuurder verricht haar werk onder toezicht van de Raad van Toezicht. De Bewonersraad en de Ondernemingsraad zijn als medezeggenschapsorganen belangrijke gesprekspartners voor de directeur-bestuurder. Met dit stelsel van toezicht en inspraak wordt een transparante besturing van de organisatie gewaarborgd.

Naam	Functie	Periode	Betaalde nevenfunctie
D. Katerberg	directeur-bestuurder	Vanaf 01-10-2017	-

## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op de realisatie van de doelstellingen van de stichting, het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. De Raad van Toezicht staat de Raad van Bestuur met advies terzijde en functioneert als klankbord als het gaat om strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie. De taken en bevoegdheden zijn in de statuten van de stichting opgenomen. De werkwijze is daarnaast vastgelegd in een reglement Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht werkte dit jaar met 3 commissies, namelijk de auditcommissie, de kwaliteitscommissie en de remuneratiecommissie. In deze commissies wordt besluitvorming voorbereid voor de Raad van Toezicht vergadering.

De Raad van Toezicht was goed betrokken bij de ontwikkelingen betreffende de nieuwbouw en modernisering van het bestaand gebouw, onder andere door geregelde contacten tussen voorzitter en bestuurder en middels geregelde mondelinge en schriftelijke terugkoppeling aan de voltallige raad.

*Van links naar rechts: de heer B. Hanewinkel, mevrouw P. Waninge, de heer M. Talsma, mevrouw G. Elsinga, de heer M. Hemmen, de heer E. Van Koldam.*





De gewenste samenstelling van de Raad van Toezicht en de gewenste eigenschappen en kwaliteit van de leden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een profielschets. Deze profielschetsen zijn afgelopen jaar opnieuw bekeken. De directe aanleiding hiertoe is gelegen in het volgende:

- Aftreden de heer B.J.M. Hanewinkel als voorzitter (juli 2022)
- Vervanging mev. M.P. Waninge als lid met juridisch profiel (februari 2023)
- Vervanging de heer E.M. van Koldam als lid met bestuurlijk profiel (februari 2023)

Het aantal profielen is teruggebracht van 6 naar 5. De reden hiervoor is dat voor besluitvorming feitelijk altijd een oneven aantal leden aanwezig moet zijn. Bovendien bleek samenvoeging van onderdelen van de bestaande profielen te leiden tot een scherpere profielschets.

In het najaar is de werving- en selectieprocedure voor een nieuwe voorzitter en een lid met juridisch profiel opgestart. Dit heeft geresulteerd in een benoeming per 1 februari 2023 van twee nieuwe leden, waarvan de heer P. van der Wijk het voorzitterschap met bestuurlijk profiel vertegenwoordigt en mevrouw M.J. de Vries het juridische profiel.

De leden vervullen hun functie op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggenspraak. Een lid treedt volgens rooster, en uiterlijk vier jaar na benoeming, af. Een aftredend lid is eenmaal herbenoembaar volgens de procedure die is vastgelegd in het Reglement Raad van Toezicht.

**De raad bestond per 31 december 2022 uit de volgende leden:**

Naam en functie in RvT	Sinds	Aftredend	Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties
Mevrouw mr. M.P. Waninge, voorzitter, secretaris	16-02-2015	Na 2 <sup>e</sup> termijn: 16-02-2023	<p><i>Hoofdfunctie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Advocaat bij PlasBossinade Advocaten.</li> </ul> <p><i>Nevenfunctie(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lid raad van toezicht Stichting Zienn-het Kopland.</li> </ul>
De heer mr. E.M. van Koldam, vicevoorzitter	16-02-2015	Na 2 <sup>e</sup> termijn: 16-02-2023	<p><i>Hoofdfuncties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gepensioneerd gemeentesecretaris gemeente Haren.</li> <li>▪ Docent recht in deeltijd Hanzehogeschool Groningen.</li> </ul> <p><i>Nevenfunctie(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestuurslid Vereniging Algemeen Diakengezelschap Groningen.</li> <li>▪ Bestuurslid Stichting Vrouw Franssens of Geertjen Schilts Gasthuis.</li> <li>▪ Secretaris/penningmeester Stichting Harener Historische Commissie.</li> <li>▪ Bestuurslid Nederlandse Genealogische Vereniging, afd. Groningen.</li> <li>▪ Voorzitter Harense Historische Kring Old Gro.</li> </ul>

Naam en functie in RvT	Sinds	Aftredend	Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties
De heer M. Talsma, MBA	23-04-2018	Na 1 <sup>e</sup> termijn: 23-04-2022 Na 2 <sup>e</sup> termijn: 23-04-2026	<p><i>Hoofdfunctie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gepensioneerd verpleegkundige manager ouderenzorg/ Eigenaar Ferskaat advies, adviseur in Wonen, Zorg en Welzijn.</li> <li>▪ Directeur Bestuurder Stichting Maatschappelijke Opvang en Ontmoeting Lichtpunt in Kollumerzwaag.</li> </ul> <p><i>Nevenfuncties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lid Raad van Toezicht Gezondheidscentrum Camminghaburen in Leeuwarden.</li> <li>▪ Vz Raad van Toezicht Palsma Zathe, woonzorgvoorziening voor mensen met dementie in Leeuwarden.</li> <li>▪ Lid Raad van Commissarissen Amado Zorg. Woon- zorgplek voor mensen met dementie in Dronten- Kraggenburg en Almere.</li> </ul>
De heer drs. H.M. Hemmen	01-01-2022	Na 1 <sup>e</sup> termijn: 01-01-2026 Na 2 <sup>e</sup> termijn: 01-01-2030	<p><i>Hoofdfunctie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directeur Financiën, Martini ziekenhuis.</li> </ul> <p><i>Nevenfunctie(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geen andere nevenfuncties.</li> </ul>
Mevrouw G. Elsinga-Assies	01-01-2022	Na 1e termijn: 01-01-2026 Na 2e termijn: 01-01-2030	<p><i>Hoofdfuncties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedrijfsmaatschappelijk werk.</li> <li>▪ (Team) coach.</li> <li>▪ Locatieleider opvang Oekraïners gemeente Tynaarlo.</li> <li>▪ Vertrouwenspersoon.</li> </ul> <p><i>Nevenfunctie(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geen nevenfuncties.</li> </ul>

### 3.5 Medezeggenschap

Conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR) en de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorgsector (Wmcz) heeft de organisatie een Ondernemingsraad en een Bewonersraad. Het zijn belangrijke gesprekspartners voor de directeur-bestuurder. De organisatie faciliteert de medezeggenschapsorganen in de vorm van financiële en personele ondersteuning. Alle uitgaven die samenhangen met het functioneren van de raden worden door de organisatie betaald. Voorbereiding en verslaglegging van de vergaderingen worden door de organisatie gefaciliteerd.



## Bewonersraad (BR)

De Bewonersraad (BR) behartigt de belangen van de bewoners en huurders van appartementen in Westerholm. De BR is aangesloten bij het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden), de landelijke overkoepelende organisatie ter ondersteuning van cliëntenraden in zorginstellingen. De Bewonersraad kan indien nodig een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

De Bewonersraad bestaat uit bewoners en/of vertegenwoordigers daarvan. In 2022 kende de Bewonersraad de volgende samenstelling:

	<b>Aandachtsgebied</b>
Mevrouw B. Arends (voorzitter)	Algemene zaken, contacten
Mevrouw H.C. de Kleijn (vice-voorzitter, secretaris)	Zorg
De heer J. van den Berg	Oud- en nieuwbouw, menucommissie
De heer B. Dölle	Interieur, menucommissie, herensociëteit
Mevrouw A. Lameijer- van der Laan	Wijk
De heer J. Noordhoff	Huurders
De heer S. Pakker	Financiën

Het jaar 2022 stond geheel in het teken van de nieuwbouw aan de Beatrixlaan. De eigen agenda van de BR op de maandelijkse vergaderingen was met dit onderwerp goed gevuld. De vergaderingen met de OR hebben ook in 2022 plaatsgevonden net zoals het overleg met de Raad van Toezicht. Met betrekking tot het aanstellen van nieuwe leden voor de Raad van Toezicht heeft de BR gebruikt gemaakt van het adviesrecht.

Andere agendapunten waren het Strategisch Beleidsplan 2023-2028 met als thema 'Van zorgen voor naar zorgen dat', het jaarplan 2023, de jaarrekening en de begroting. Verder was het thema corona ook nog steeds regelmatig onderwerp van bespreking.

Om goed op de hoogte te zijn van wat er onder de bewoners leeft, is sinds oktober 2022 een spreekuur van de Bewonersraad ingesteld op elke derde vrijdag van de maand.

Op de Algemene Bewoners Vergadering van 27 oktober 2022 heeft de BR afscheid genomen van Mw. A. Lameijer, omdat haar zittingstermijn was verstreken. Zij heeft negen jaar de bewoners uit de wijk vertegenwoordigd.

De Bewonersraad is zeer verheugd dat zij per 1 januari 2023 twee nieuwe leden kunnen verwelkomen. Namelijk mevrouw A. Kroese-Hoek en de heer H. Holtkamp. Zij vertegenwoordigen de huurders in Westerholm.

*Van links naar rechts: De heer B. Dölle, mevrouw. A. Lameijer, de heer J. van den Berg, de heer J. Noordhoff, mevrouw R. de Kleijn, mevrouw B. Arends.*



## Ondernemingsraad (OR)

### Samenstelling ondernemingsraad

In 2022 hebben twee leden van de OR afscheid genomen. Karin Meter heeft per 1 mei Westerholm verlaten en Ina van Zalen heeft ervoor gekozen haar functie als OR-lid neer te leggen per 1 april.

De samenstelling van de OR was in 2022 als volgt:

- Mevrouw J. Sloot, voorzitter
- Mevrouw N. Hoekstra, secretaris
- Mevrouw T. Zuidema
- Mevrouw S. van der Vorst
- Mevrouw K. Meter (geen lid meer vanaf 1 mei)
- Mevrouw. I. van Zalen (geen lid meer vanaf 1 april)
- Mevr. R. Wit

### Verbinding

De OR heeft verbinding gezocht met:

- Elkaar, in onze eigen vergaderingen en natuurlijk tussen de vergaderingen door face to face en digitaal.
- De bestuurder, in de overlegvergaderingen en waar nodig tussen de vergaderingen door.
- De Bewonersraad en de Raad van Toezicht. Er zijn ervaringen uitgewisseld en er is gebrainstormd over allerlei actuele zaken die in Westerholm aan de orde waren en zijn.
- Haar achterban.

De OR heeft informatie ingewonnen, gediscussieerd, gevraagd en ongevraagd advies gegeven, ervaringen uitgewisseld en gebrainstormd over allerlei zaken.

### Onderwerpen in het overleg

Naast de vaste vergaderrituelen als het vaststellen van de verslagen en het actualiseren van de actiepuntenlijst, zijn de onderwerpen op de agenda te verdelen in adviesaanvragen of instemmingsverzoeken en bespreekonderwerpen. Meestal zijn de besprekingen in de overlegvergadering de afronding van een proces van informatievoorziening en discussie. Voor een uitgebreide toelichting op de onderwerpen wordt verwezen naar de besluitenlijsten van de overlegvergaderingen die voor de medewerkers digitaal beschikbaar zijn.

De OR heeft in het verslagjaar positief geadviseerd over, of ingestemd met de onderstaande onderwerpen:

- Beleidsuitgangspunten planning en roostering, voorheen kanteling werktijden (instemming)
- Preventief Medisch Onderzoek, oftewel PMO (instemming)
- Uitbreiding van het Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden (instemming)
- Aanpassing van de integriteitscode (instemming)
- Aanpassing van de klokkenluidersregeling (instemming)
- Aanpassing van de profielen van de leden van de Raad van Toezicht (instemming)
- Aanbieden van een WIA-verzekering 0-35% (instemming)
- Overgang van certificeringssysteem HKZ naar ISO (advies)

Een negatief advies is niet gegeven.

*Van links naar rechts: mevrouw T. Zuidema, mevrouw K. Busscher, mevrouw N. Hoekstra, mevrouw R. Wit, mevrouw J. Sloot, mevrouw S. van der Vorst.*





## 3.6 Klachtenregelingen

De organisatie beschikt over een klachtenregeling voor bewoners met een klachtenfunctionaris, in overeenstemming met de Wet klachten kwaliteit en geschillen gezondheidszorg (Wkkgz) en de modelregeling van Actiz en LOC. Deze regeling is geaccordeerd door de Bewonersraad. Indien een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager zich wenden tot de door Actiz aanbevolen Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg in Den Haag. In het verslagjaar is geen klacht afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

De klachtenregeling voor medewerkers is sinds het voorjaar 2017 opgedragen aan de Klachtencommissie voor Ongewenste Omgangsvormen via het Gimd (Gemeenschappelijk instituut voor maatschappelijke dienstverlening). In het verslagjaar hebben medewerkers geen beroep gedaan op de klachtencommissie.

De klokkenluidersregeling zorgt ervoor dat de medewerkers op adequate en veilige manier melding kunnen doen van (eventuele vermoedens van) een overtreding van de integriteitscode en/of misstand. In het verslagjaar is geen beroep gedaan op de klokkenluidersregeling.

De Wet Zorg en Dwang (Wzd) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. De Wzd schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Westerholm heeft zich dit jaar aangesloten bij de KCOZ (Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg), ingesteld door o.a. Actiz en het LOC. De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wzd worden genoemd. In Westerholm zijn er in dit verslagjaar geen klachten geweest en we hebben dan ook geen gebruik hoeven maken van deze externe klachtencommissie.



## 4. (Financiële) bedrijfsvoering

Westerholm sluit aan bij de marges die in de VVT-sector gebruikelijk zijn en dat betekent voor onze organisatie dat we streven naar ten minste 2% van de jaaromzet als positief resultaat. Voor een meerjarig strategisch financieel beleid, dat integraal onderdeel is van de totale besturing van de organisatie werkt Westerholm met een businesscase waarin diverse scenario's kunnen worden uitgewerkt. Het beleid is gericht op een gezonde exploitatie en behoud van voldoende reserves voor de komende jaren om o.a. te kunnen blijven voldoen aan door de financiers gestelde eisen betreffende financieringen.

De belangrijkste parameters voor de financiële bedrijfsvoering zijn de solvabiliteit en de (DSCR) Debt Service Coverage Ratio. Deze kengetallen komen mede voort uit de gestelde zekerheden met betrekking tot de aangetrokken financiering. De gestelde eisen worden in de jaarrekening verder toegelicht.

Voor een gezonde financiële bedrijfsvoering is periodiek tijdige, juiste en volledige managementinformatie van belang. In het verslagjaar zijn de nieuwe niet-financiële KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) veelvuldig onderwerp van gesprek geweest. De conclusie is dat een aantal KPI's onvoldoende sturingsinformatie geven. Aan het einde van het verslagjaar is besloten dat we een aantal KPI's een andere invulling geven en/of verwijderen.

Maandelijks verschijnt een financiële managementrapportage en eens per kwartaal verschijnt een uitgebreide kwartaalrapportage met KPI's en daarbij een rapportage op afwijkingen en verbetervoorstellen. In het kader van de regeling AO/IC werd over het verslagjaar door de accountant controle uitgevoerd. In het boekjaar 2022 is een positief financieel resultaat geboekt van € 539.947,-. Het resultaat hebben we toegevoegd aan het bestemmingsfonds WLZ en de algemene reserve (zie de bijgaande jaarrekening).

De incidentele ontvangsten en uitgaven zijn op het huidige resultaat verrekend en leiden tot een genormaliseerd resultaat over het verslagjaar 2022 van € 520.163,-.

### Diverse ratio's

Solvabiliteit	2022	2021	2020
Solvabiliteitsratio	35%	39%	58%

Debt Service Coverage Ratio	2022	2021
Bedrijfsresultaat + afschrijving + mutatie voorziening / Rentelasten + aflossingen	1,8	3,4

Liquiditeitsratio	2022	2021	2020
Kortlopende vorderingen/Kortlopende schulden	1,8	2,4	3,5

# RISICO'S & KANSEN

---



## INTERN - STERKTE

- Kleinschalig en slagvaardig
- Goede naamsbekendheid
- Financieel gezond



## INTERN - ZWAKTE

- ICT-infrastructuur/informatiebeveiliging
- Te lage salarissen in de VVT-sector
- Positie huisartsen vs. behandeldienst



## EXTERN - KANSEN

- Samenwerkingen in de buurt en regio
- Huisvesten kinderopvang
- Gegevensuitwisseling in de keten regelen



## EXTERN - BEDREIGINGEN

- Krapte op de arbeidsmarkt
- Inconsistentie van regelgeving
- Te lage tarieven en een aflopend energiecontract



## 5. Verantwoording, ontwikkelingen en vooruitblik

---

De afronding van de ver- en nieuwbouw en de inhuizing van de nieuwe bewoners stonden centraal in het afgelopen jaar. Hiermee zijn voorwaarden gecreëerd voor het nieuwe strategisch beleidsplan dat we in 2022 hebben geformuleerd voor de periode van 2023-2028. De ondertitel van dit plan luidt: 'Van zorgen voor naar zorgen dat' en daarmee geven we de focus weer voor de komende vijfjarige periode. In de afgelopen vijf jaar is een stevige basis gelegd, zowel fysiek als wat betreft de organisatie en de oriëntatie in de buitenwereld. Nu komt het erop aan deze basis te verstevigen en verder uit te bouwen. Naast een meerjarig cultuurprogramma zullen we inhoud geven aan verdergaande digitalisering, duurzaamheid, positieve gezondheid en zingeving.

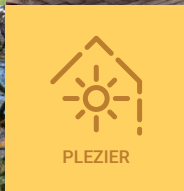
De missie, visie en voorgenomen ontwikkelingen van Westerholm passen in het regeringsbeleid dat uitgaat van steeds meer daadwerkelijk scheiden van wonen en zorg en thuis (blijven) wonen, ook als je ouder wordt. We zullen blijvend aandacht besteden aan het imago van Westerholm voor de buitenwereld, nu we nog teveel en te vaak het stempel van verpleeghuis krijgen.





# Jaarverslag 2022 - Bijlagen

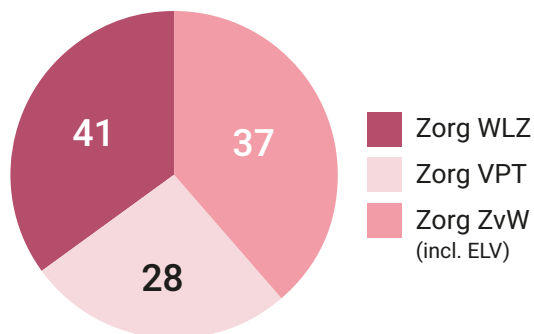
---





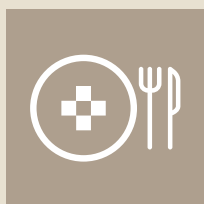
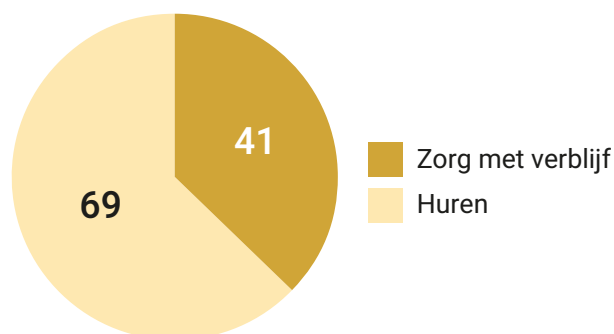
## Zorg

Verdeling zorg per soort op 31-12-2022



## Wonen

Verdeling appartementen per soort op 31-12-2022



**16.856**

maaltijden in de wijk  
per 31-12-2022



**53**

maaltijdadressen in de wijk  
per 31-12-2022

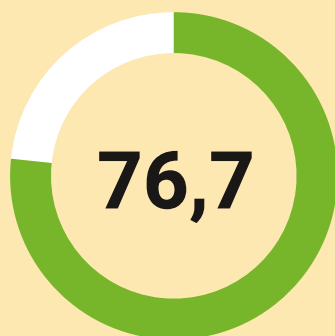


## Bewonerstevredenheidsonderzoek 2021

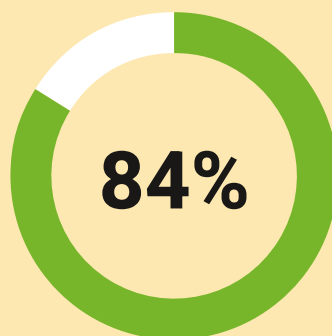
Het bewonerstevredenheidsonderzoek Wonen met zorg wordt 1x per 2 jaar uitgevoerd.



Wonen met zorg



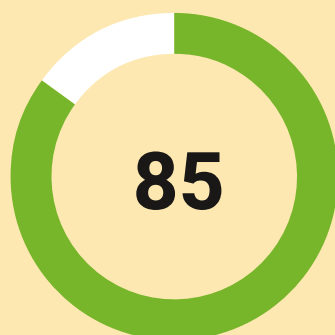
NPS score  
Wonen met zorg



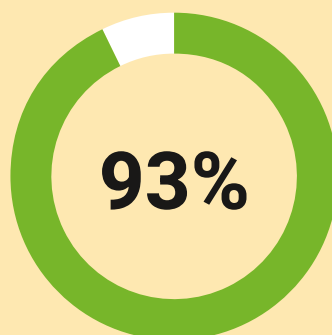
Beveelt Westerholm  
aan bij anderen



PREM Wijkverpleging



NPS score  
Wijkverpleging



Beveelt de wijkverpleging  
aan bij anderen



**8,3**

Waardering  
Zorgkaart  
Nederland



**0**

klachten

Via klachten-  
functionaris  
afgehandeld.



# Personeel & organisatie



132

Medewerkers  
in loondienst



86

Medewerkers  
fte



40

Vrijwilligers



0,63

Deeltijdfactor



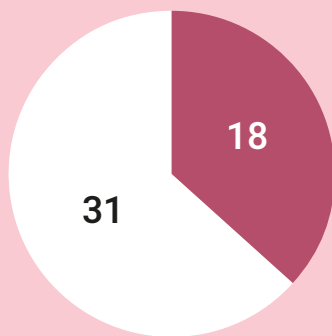
Verzuim onder medewerkers: **4,4%**

Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2021

Dit onderzoek wordt eens per 2 jaar gehouden.

## Opleiding

- BBL 2022
- Stagiaires 2022



## Instroom vs uitstroom

Van de instromers zijn er 25 buiten de branche zorg en welzijn ingestroomd en zijn er 9 herintreders.

- 26  
Uitstroom  
medewerkers  
in 2022

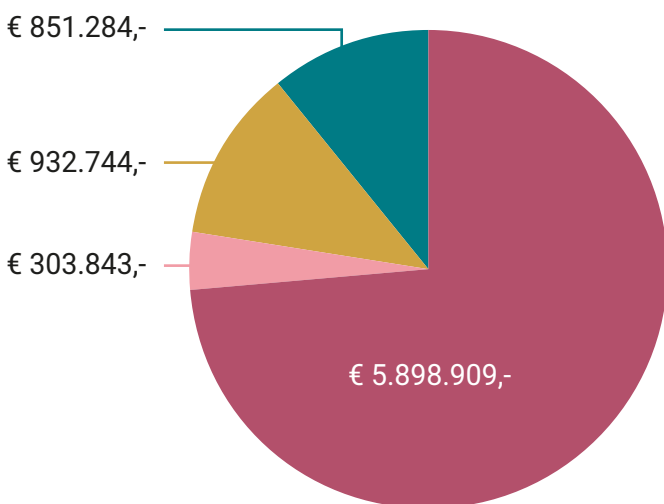


+ 55  
Instroom  
medewerkers  
in 2022



## Totale opbrengsten

Totaal per 31-12-2022: € 7.986.780,-



- Inkomsten uit Wet Langdurige zorg
- Inkomsten uit Zorgverzekeringswet (ZVW)
- Inkomsten uit huur
- Overige bedrijfsopbrengsten en subsidies

## Resultaten

Per 31-12-2022

### Resultaat

2022 € 539.947,-

### Genormaliseerd resultaat

2022 € 520.163,-

## Bezettingsgraad appartementen



Wonen met zorg

✓ 100%



Wonen met huur

✓ 100%

# Westerholm, Fijn & veilig oud worden

---



**WESTERHOLM**

Irenelaan 1  
9752 LS Haren  
050 - 534 21 22  
[info@westerholm.nl](mailto:info@westerholm.nl)  
[www.westerholm.nl](http://www.westerholm.nl)