

Jaarverslag 2020

1. Vooraf

1.1 Visie

De Berkenhof wil ouderen met een zorgvraag een thuis bieden in een veilige en comfortabele omgeving. We vinden het belangrijk dat de bewoner zoveel mogelijk de eigen regie houdt en het verschil tussen zelfstandig wonen en wonen in een woonzorgvoorziening zo klein mogelijk is.

Om dit te realiseren hanteert de Berkenhof een aantal uitgangspunten:

- Prettig wonen, zowel fysiek als sociaal. De appartementen zijn van goede kwaliteit en bieden voldoende privacy, de gebouwen ogen aantrekkelijk en nodigen uit tot ontmoeten, er is voldoende te beleven.
- Hoge kwaliteit van zorg & veiligheid. Kleine teams van deskundig personeel wat 24 uur per dag de nodige zorg kan bieden.
- De organisatiestructuur van de Berkenhof is 'plat' met veel eigen verantwoordelijkheid voor bewoners en medewerkers, ruimte voor initiatieven en een open houding naar "buiten".
- Het wonen en de zorg in de Berkenhof zijn voor iedereen betaalbaar: de huren blijven onder de huurtoeslaggrens, de zorgkosten zijn landelijk vastgesteld en de servicekosten zijn laag te noemen.

Deze doelstellingen zijn ook in het afgelopen verslagjaar behaald.

Woonzorg de Berkenhof is 2020 relatief redelijk goed doorgekomen. Vanwege Corona was het afgelopen jaar voor alle betrokkenen echter een lastig jaar.

In dit verslag worden een aantal ontwikkelingen en resultaten beschreven.

1.2 kwaliteitskader

Om de kwaliteit van de verpleegzorg in Nederland te verbeteren is een landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg vastgesteld. De Berkenhof voldoet in hoge mate aan de daarin gestelde criteria. Dit jaarverslag sluit aan bij de structuur van dit landelijke kwaliteitskader zodat dit verslag tevens het kwaliteitsjaarverslag is.

2. Kwaliteit & veiligheid

2.1 persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Om de kwaliteit van de praktische zorgverlening te kunnen waarborgen is in elke locatie een klein zelfstandig team werkzaam. Gedurende 24 uur per etmaal is er tenminste een verzorgende niveau 3 IG aanwezig. Daarbij is (eventueel specialistische) verpleegkundige zorg op afroep beschikbaar. Verpleegkundige zorg wordt geboden op basis van de Vilans protocollen. Vilans is een landelijke organisatie die dergelijke protocollen ontwikkelt en onderhoudt. Medewerkers kunnen in geval van twijfel deze protocollen eenvoudig inkijken.

Voor elke cliënt is er een individueel zorgplan dat tenminste twee maal per jaar met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger wordt besproken, ondertekend en waar nodig aangepast. Uiteraard kunnen ook tussentijds aanpassingen plaats vinden.

In 2020 is een proef gedaan met het digitaal toegankelijk maken van het zorgplan voor eerste contactpersonen. De ervaringen hiermee waren positief en deze mogelijkheid is inmiddels ingevoerd. Tijdens de Coronabeperkingen werd dit vaak extra gewaardeerd.

In iedere locatie wordt ook een activiteitenprogramma aangeboden. In dit verslagjaar vergde dat de nodige extra creativiteit omdat contacten met “de buiten wereld” sterk beperkt waren. Ouderen die niet in de Berkenhof wonen kunnen hieraan in principe meestal meedoen. Maar ook dat was dit jaar nauwelijks mogelijk.

De activiteitenbegeleiders zijn uiteraard als zodanig gediplomeerd. Zij hebben daarnaast vaak ook een zorgopleiding gevolgd.

Afgezien van het groepsgerichte activiteitenprogramma wordt ook gezocht naar individuele mogelijkheden die aansluiten bij de interesses of behoeftes. Daarbij kan gedacht worden om iets voor een medebewoner te doen, huishoudelijke taken, buitenactiviteiten als wandelen, boodschappen doen of dieren of planten verzorgen.

2.2 kwaliteitsindicatoren zorg

Landelijk worden m.b.t. een aantal specifieke zorgaspecten gegevens verzameld. Deze onderwerpen worden geacht een goed beeld te geven van de kwaliteit van de geboden zorg. Enkele van die onderwerpen -één op één toezicht bewoners, bewoners afzonderen/isoleren of dwingend toespreken- komen in de Berkenhof niet voor. Andere relevante onderwerpen zijn:

- **Wet Zorg en Dwang (Wzd)**

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang in werking getreden. Daarin worden regels vastgelegd over het omgaan met gedwongen zorg. In principe komt dit binnen de Berkenhof niet voor. Maar in tijdelijke situaties wordt het ook niet uitgesloten. In het afgelopen jaar is dit overigens niet voorgekomen. De Berkenhof is wel aangemeld als instelling die gedwongen zorg kan bieden en heeft daarover afspraken gemaakt. Wat exact onder gedwongen zorg wordt verstaan is overigens nog niet helemaal duidelijk. Met name bij dementerenden kan de (in)stemming soms sterk wisselen

Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen worden genomen kan dat onder de regelgeving van de Wzd vallen. Wanneer zo'n maatregel op verzoek van de bewoner of nadrukkelijk met diens instemming wordt genomen is geen sprake van dwang en valt dit dus niet onder de regelgeving van de Wzd.

De Berkenhof wil in principe geen vrijheidsbeperkende maatregelen nemen. Wanneer een bewoner een gevaar voor zichzelf vormt of voor anderen fors storend gedrag vertoont is dat een exclusie criterium. Dat wil zeggen dat een bewoner dan verhuizen moet. In 2020 is dit in één situatie voorgekomen. Het gebruik van bedhekken of een sensor die bijvoorbeeld signaleert wanneer een bewoner 's nacht uit bed gaat of het appartement verlaat kunnen ook gezien worden als een vrijheidsbeperkende maatregel. Dergelijke maatregelen worden incidenteel toegepast en alleen op uitdrukkelijk verzoek van de bewoner omdat die dit een veilig gevoel vindt. Dat is in 2020 in acht gevallen voorgekomen en dit werd dan ook in het zorgplan vastgelegd.

- **Continentie**

Het kunnen ophouden van urine en/of ontlasting heet continentie. Op het moment dat je urine of ontlasting niet kunt ophouden, ben je incontinent. Afspraken die op dit gebied met een cliënt gemaakt zijn worden in het zorgdossier vastgelegd. Dat kunnen afspraken zijn over hulp bij de toiletgang, gebruik van incontinentiemateriaal maar ook een preventie gerichte afspraak zoals een bewoner op vaste tijden te herinneren aan een toiletbezoek. Gezien de bewonerspopulatie van de Berkenhof -ouderen met een duidelijke zorgindicatie- is het maken van individuele afspraken onderdeel van het beleid. In 2020 waren er 34 bewoners waarmee een afspraak op dit gebied is gemaakt. Bij 9 bewoners was sprake van incontinentie van niveau 2.

- **Decubitus**

Decubitus wordt vaak 'doorliggen' genoemd. Dat is een risico voor mensen die veel passief in dezelfde houding zitten of liggen. De mate van decubitus wordt in klassen ingedeeld. In 9

situaties was er sprake van decubitus met klasse 2 of hoger. Dat is ruim 10% van alle bewoners. Dit hoge percentage werd mede veroorzaakt doordat enkele bewoners in de Berkenhof kwamen wonen met decubitus.

- **Medicatieveiligheid**

Er is een gedetailleerd protocol voor het bewaren, uitreiken en toedienen van medicatie. Wanneer iets niet volgens afspraak verloopt wordt dit geregistreerd als incident. Bij 2.6.1 is te zien dat dit in dit jaar 144 maal voorkwam. Dat kan om allerlei afwijkingen gaan; zowel fouten van een medewerker (te laat, te veel of te weinig), een fout bij het uitzetten of het uitreiken van een medicijn of wanneer opgemerkt wordt dat een bewoner de medicatie later weer uit de mond gehaald blijkt te hebben. Alle incidenten worden achteraf besproken. In dit verslagjaar is onderzocht of een digitaal systeem kan helpen om het aantal medicatiefouten verder te verminderen. Dit lijkt het geval. Apotheken zijn hierin leidend. Hierover worden nu afspraken gemaakt.

Veel ouderen gebruiken veel medicijnen. En gebruik van het ene medicijn heeft soms gevolgen voor het effect van een ander medicijn. Daarom moet voor iedereen die vijf verschillende medicijnen of meer gebruikt jaarlijks door de arts en apotheker gekeken worden of al die medicatie optimaal is. De ene huisarts beoordeelt al deze patiënten jaarlijks in één keer, een ander doet dat verspreid over het jaar. Maar van elke bewoner van de Berkenhof die minstens vijf medicijnen gebruikt wordt het gebruik jaarlijks beoordeeld.

- **Vastleggen van voedingswensen**

Regelmatig wordt met bewoners overlegd over het menu en/of speciale eetwensen. Alleen wanneer er afspraken gemaakt worden over een dieet, of omdat een bewoner vegetarisch wil eten of bijvoorbeeld vlees kleingesneden of gemalen wil hebben wordt dit in het zorgleefplan vastgelegd. Dat was in dertien situaties het geval. Bewoners kunnen in hun eigen appartement eten. De meeste bewoners (namelijk 57) kiezen er echter voor gezamenlijk te eten. Dat is gezellig en stimuleert om goed en voldoende te eten.

- **Vastleggen afspraken m.b.t. het levenseinde**

Als kwaliteitscriterium wordt ook belang gehecht aan het vastleggen van afspraken van wensen rond het levenseinde. Van alle bewoners is vastgelegd of zij eventueel wel of niet gereanimeerd willen worden. Onderwerpen als wel/niet levensverlengend verder behandelen en al of niet naar een ziekenhuis gaan worden besproken en vastgelegd als daar een aanleiding voor is.

2.3 wonen & welzijn

Om prettig te kunnen wonen is een goed appartement uiteraard een voorwaarde. De appartementen in de Berkenhof locaties zijn in prima staat. De locatie Ansen is dit jaar verbouwd. Er komen twee appartementen en sterk verbeterde werkruimtes bij. Dit zal begin 2021 opgeleverd worden.

In Kerkenveld en Fort zijn in 2020 de deurdrangers vervangen waardoor deuren voor bewoners gemakkelijker te openen en sluiten zijn. In Ansen en Havelte is dit aan het eind van 2019 al gebeurd. Naast de (technische) staat van de gebouwen is ook de woonomgeving een factor van belang. Er is aandacht voor de uitstraling van het gebouw en de tuin, in het gebouw is de sfeer huiselijk en er is een duidelijke focus op ontmoeting, contact en activiteiten zonder dat dit verplichtend is.

In elke locatie is in de gezamenlijke huiskamer in principe de hele dag (ook in de avonden en weekenden) een medewerker aanwezig. Dat leidt tot meer contact, activiteiten en gezelligheid. Dat is uiteraard een positieve ontwikkeling voor bewoners die zelf weinig initiatief-mogelijkheden meer hebben. In dit Coronajaar was voor iedereen contact en gezelligheid binnen de locatie extra belangrijk vanwege de beperkte mogelijkheden voor externe contacten. Daarom zijn gedurende het jaar regelmatig extra andersoortige activiteiten bedacht. Zo waren er buitenovertredens, was er een eigen wandelvierdaagse, was er een digitale sjoelcompetitie tussen de locaties en werd door families een filmpje gemaakt voor hun familielid. Van deze filmpjes werd één geheel gemaakt wat een leuke

filmvoorstelling opleverde. Ook zijn enkele nieuwe technische mogelijkheden aangeschaft die uitnodigen tot activiteit zoals een beleefstafel en digitale fietsroutes.

Essentieel is dat de extra personele inzet in de huiskamers niet leidt tot meer verzorging, betutteling en passiviteit. Het vanuit goede bedoelingen bieden van teveel zorg en service is een risico waardoor de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van bewoners belemmerd wordt. De uitdaging is zorgzaam gedrag om te buigen naar activeren. Door elk team wordt daarom regelmatig gekeken naar de werkwijzen en gewoontes in dit opzicht. Vaak gaat het om kleine dingen. Het meedoen met gewone kleine dagelijkse handelingen als koffie inschenken, tafel dekken en afruimen, meedoen met klusjes in de tuin of koken wordt door bewoners positief gewaardeerd en draagt bij aan een prettige huiselijke sfeer.

Elkaar hierop blijven aanspreken is goed om 'routinematig instellingsgedrag' te voorkomen.

2.4 tevredenheid

Jaarlijks wordt een onafhankelijk en anoniem onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van de cliënten van de Berkenhof. In nauw overleg met de cliëntenraad worden de onderwerpen vastgesteld waarop cliënten bevraagd worden. In 2020 werd de ervaren kwaliteit van de dienstverlening met een middelde van gewaardeerd met iets meer dan een 9!

2.5 Duurzaamheid

Als organisatie wil de Berkenhof zo duurzaam mogelijk zijn. Hier wordt al enkele jaren gericht aandacht aan besteed. Zo zijn inmiddels op bijna alle locaties zonnepanelen aangebracht en zijn alle locaties voorzien van ledverlichting. Er zijn sensoren op (buiten) lampen aangebracht zodat deze niet onnodig branden. Elektrische apparatuur, zoals koelkasten en ventilatoren, wordt beoordeeld om stroomgebruik wanneer dat serieuze milieuwinst oplevert vervangen door energiezuiniger versies. In Kerkenveld, Ansen en Fort zijn waterontharders geplaatst waardoor o.a. de levensduur van apparatuur verlengd wordt. In Havelte is dat niet nodig omdat het water daar al erg zacht is. Er is geëxperimenteerd met het wassen met ozon waardoor minder zeep en warm water nodig is. Dat bleek niet praktisch omdat het wasproces door deze werkwijze veel langer duurde. In Fort functioneert een warmtepomp. Het aanbrengen van zo'n voorziening in andere locaties biedt voorsnog onvoldoende meerwaarde.

2.6 Veiligheid

Bedrijfshulpverlening

Vanzelfsprekend is veiligheid een permanent aandachtspunt. In elke locatie zijn medewerkers als BedrijfsHulpVerlener (BHVer) opgeleid. Daardoor kan bij brand of een andere calamiteit effectief opgetreden worden. Als gevolg van Corona hebben een aantal geplande periodieke praktijkscholingen en oefeningen niet plaats gevonden.

2.6.1 MIC

Incidenten in de zorgverlening worden gemeld, geregistreerd en maandelijks in de teams besproken zodat fouten en/of ongelukken zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden.

Mic resultaten 2020

2020	Locatie Kerkenveld	Locatie Ansen	Locatie Havelte	Locatie Fort	Totaal 2020	Ter vergelijking 2019
Medicatie	27	20	49	48	144	128
Vallen	23	29	22	17	91	112
Agressie	2	6	12	10	30	48
Anders	0	4	1	5	10	15
Totaal	52	59	84	80	275	303

Het totale aantal meldingen in 2020 is afgenomen in vergelijking met 2019. De meeste meldingen betreffen incidenten rond medicatie en vallen. Dat is logisch; de Berkenhof biedt zorg aan ouderen. Ouderen zijn vaker minder stabiel en lopen een groter risico te vallen en het aantal momenten waarop medicatie gedeeld wordt is heel groot.

2.6.2 RI&E

In iedere locatie vindt drie jaarlijks een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plaats. Daarbij wordt met een extern bedrijf methodisch gekeken naar de arbeidsomstandigheden en de risico's.

2.6.3 Legionella

Legionella is een bacteriële vervuiling van het leidingwater. Dit ontstaat in waterleidingen die niet regelmatig doorspoelen. De apparatuur die dit risico beperkt is in alle locaties up-to-date en het doorspoelen van leidingen vindt systematisch plaats. Maandelijks wordt bovendien de temperatuur van het water gemeten.

2.6.4 Privacy

Het is belangrijk dat de privacy van cliënten/bewoners gerespecteerd en goed beschermd wordt. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, ook wel privacy wet genoemd) is daarvoor een uitgangspunt. De afspraken die daarover gemaakt zijn functioneren in de praktijk goed en de digitale communicatie wordt volgens de strengere richtlijnen beschermd.

2.7 leren en verbeteren

2.7.1 Scholing

Om goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat medewerkers goed gekwalificeerd zijn maar ook dat ze hun kennis en vaardigheden actueel kunnen houden en verder ontwikkelen. De Berkenhof heeft een actief stagebeleid en werkt daarbij samen met verschillende scholen en opleidingen. Ook medewerkers met een dienstverband volgen opleidingen. Alle verzorgende- en verpleegkundige medewerkers zijn ingeschreven bij het V&V register waarin ook de bijscholing wordt geregistreerd. Ook is voor medewerkers van de Berkenhof een e-learningpakket beschikbaar waardoor zij aan hun vaardigheden en kennis op een door henzelf gewenst moment kunnen werken. Maandelijks wordt in principe per locatie een thema vastgesteld waarop iedere medewerker zich bijschoolt. In 2020 is dit slechts ten dele gelukt. Als gevolg van Corona zijn enkele teamvergaderingen uitgevallen en/of vonden deze digitaal plaats en was de aandacht sterker op acute en urgente zaken gericht.

De Berkenhof heeft deelgenomen aan het provinciale project 'samen werken aan kwaliteit en arbeidsmarkt' en neemt ook deel aan het Sector Plan Plus. Doel van beide initiatieven is medewerkers aan de zorg te binden. Daarvoor is een ontwikkelingsbudget beschikbaar. Daardoor ontstaan meer opleidingsmogelijkheden.

In 2020 liepen 57 mensen stage in de Berkenhof en volgden 17 medewerkers een reguliere parttime (aanvullende) beroepsopleiding.

2.7.2 Klachten

De Berkenhof kent een klachtenprocedure. Wanneer iemand niet tevreden is kan dit in de locatie bij de medewerker en/of coördinator aangegeven worden. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt kan een klacht worden ingediend. In 2020 is dit echter niet het geval geweest.

3. randvoorwaardelijk

3.1 leiderschap, governance en management

De werkhouding in de organisatie valt te omschrijven als wat tegenwoordig 'hands-on mentaliteit'

heet. Het zorgteam van iedere locatie is verantwoordelijk voor de gang van zaken binnen die locatie. Dat betreft uiteraard de directe zorgverlening en verpleging en de zorgadministratie maar ook meer facilitaire taken die bij het dagelijks leven horen. De was, de maaltijden, de woonsfeer, een bijdrage aan de activiteiten, voorraadbeheer, inkoop en dergelijke. Medewerkers hebben daardoor een brede blik op de gang van zaken in 'hun' locatie.

De beide bestuurders werken incidenteel 'in de zorg' mee en medewerkers die specifieke noodzakelijke taken verrichten (coördinatie, activiteitenbegeleiding, administratie, personeelszaken) zijn soms gedeeltelijk ook in de uitvoerende zorgverlening werkzaam. Bijna al deze medewerkers hebben (ook) een diploma als zorgverlener. De afstand tussen 'kantoor' en 'werkvloer' is daardoor gering. Over management en communicatie is ook geschreven bij 3.4: 'gebruik van informatie'. Voor het bestuur is de zorgbrede governance code een uitgangspunt.

3.2 personeel

3.2.1 Personeelssamenstelling

Medewerkers werken op basis van een arbeidsovereenkomst met Woonzorg de Berkenhof. Er wordt geen gebruik gemaakt van payroll constructies en alleen incidenteel van een uitzend/bemiddelingsbureau. In de huishoudelijke dienst en facilitaire dienst werkten zes medewerkers als ZZP'er.

3.2.2 Aantal medewerkers en opleidingsniveau

Personeelssamenstelling

	Totaal aantal medewerkers	Gediplomeerd verpleegkundigen	Gediplomeerd verzorgende IG*	Gediplomeerd helpende (+)	BBL	Anders
31 december 2019	72	5	40	14	8	5
31 december 2020	85	7	43	17	13	5
	+13	+2	+3	+3	+5	

*inclusief 3 verzorgenden zonder IG aantekening.

- Daarnaast zijn 27 medewerkers als oproepkracht aan de Berkenhof verbonden.
- Sommige medewerkers zijn zowel verzorgende of verpleegkundige als activiteitenbegeleider met bijvoorbeeld een SPH of SPW diploma.

3.2.3 Aantallen in/uit dienst

In dit verslagjaar zijn 7 mensen uit dienst gegaan en zijn 20 medewerkers in dienst gekomen. Bij de invallers was het verloop logischerwijs veel groter: 20 medewerkers beëindigden hun overeenkomst en 23 mensen kregen een invalovereenkomst.

3.2.4 Verzuim

Het verzuimpercentage is over 2020 gestegen. In 2019 was het 3,53% exclusief zwangerschap. In 2020 was het ziektepercentage 6,66% exclusief zwangerschap. Corona was hierbij een duidelijke factor. Maar ook exclusief Corona gerelateerd verzuim was het verzuim percentage 4,14%. In vergelijking met de landelijke cijfers (iets boven de 8% voor de sector V&V) was het verzuimpercentage van de medewerkers van de Berkenhof overigens nog steeds niet hoog. Weinig verzuim geeft stabiliteit in de organisatie wat voor collega's en voor bewoners plezierig is.

3.3 gebruik van hulpbronnen

3.3.1 Uitgangspunt

De Berkenhof wil graag de bureaucratiesering beperken en geen onnodige regels vastleggen. Maar in

elke organisatie is het maken van afspraken nodig. Bestuur, beheer, management, administratie en dergelijke dienen ondersteunend aan het primair proces te zijn. Als organisatie is de Berkenhof zeer overzichtelijk. De interne informatievoorziening kan daarom ook nog overzichtelijk zijn. Ondersteunende taken moeten zo beperkt en efficiënt mogelijk zijn. Bij de inrichting van de organisatie en overlegstructuur is dit het uitgangspunt.

Tegelijkertijd willen we zorg- en dienstverlening van hoge kwaliteit leveren. Daar passen hoge standaarden en bewezen hulpmiddelen bij. Gediplomeerde medewerkers, goede arbeidsvoorwaarden (zowel materieel als immaterieel), een bewezen zorgondersteuning (Nedap, Vilans), optimale facilitaire voorzieningen en een flexibele organisatie met korte beslislijnen. Resultaat is dat een groter deel van het zorgbudget aan de directe zorg besteed kan worden.

3.3.2 Informatie

Wat nodig en functioneel is wordt vastgelegd. Maar bij voorkeur beknopt en overzichtelijk. Om de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen goed vindbaar te houden zijn de gemaakte afspraken en vastgestelde procedures digitaal bij elkaar opgeslagen. Ook 'beleidsstukken' als scholingsplan, wachtlijstbeheer en jaarplan zijn hier voor alle medewerkers te vinden.

3.3.3 Overleg- en communicatiestructuur

De Berkenhof kende een duidelijke overlegstructuur: teamoverleggen, bestuuroverleg/managementteam, Raad van Toezicht en cliëntenraad met elk een vaste frequentie. In dit verslagjaar stond deze werkwijze onder druk. In het voorjaar zijn een aantal overleggen vervallen en geleidelijk is overgaan op digitaal overleggen. Daarnaast vonden uiteraard ad hoc contacten plaats. De organisatie heeft ondanks deze beperkingen naar omstandigheden goed gefunctioneerd.

In de loop van het jaar is een ondernemingsraad opgericht die aan het einde van het jaar één maal overlegd heeft.

Daarnaast is nagedacht over de manier waarop de Berkenhof in de toekomst het beste aangestuurd kan worden. Hierover is in dit jaar nog geen besluit genomen.

Iedere locatie geeft tweemaandelijks een Berkenbode uit: een huisorgaan waarin verslagen en nieuwtjes kunnen worden geplaatst. Bewoners krijgen dit blad op papier. Familie en vrijwilligers kunnen dit gratis digitaal ontvangen.

4. Financieel

Voor Woonzorg de Berkenhof was 2020 ook financieel gezien een positief jaar. Om gebruik te kunnen maken van de extra financiële mogelijkheden die beschikbaar zijn, moeten allerlei gegevens aangeleverd worden. Op zichzelf is dat logisch. De formats waarin dat gebeuren moet en de data die daarvoor nodig zijn vroegen echter weer veel aandacht. Besloten was daarom de administratieve organisatie aan te passen. Dat is deels gerealiseerd maar het proces heeft als gevolg van allerlei beperkingen als gevolg van Corona ook vertraging opgelopen.

De kwaliteit van de zorg- en dienstverlening is in het afgelopen jaar naar omstandigheden prima geweest. Hoewel bewoners natuurlijk veel last gehad hebben van de beperkingen. Dit geldt zeker ook voor de bezoekers van de dagverzorging.

Het financiële resultaat was echter nog steeds positief. Het positieve financiële resultaat is minimaal maar een aantal aantoonbare kosten vanwege Corona zullen nog voor een vergoeding in aanmerking komen.

Basis van het goede resultaat blijft een efficiënte organisatie met korte beslislijnen, flexibiliteit, gemotiveerd personeel en een laag verzuimpercentage.

Er is duidelijk vraag naar de dienstverlening zoals deze door Woonzorg de Berkenhof geboden wordt. De kwaliteit is op orde en de financiële positie is sterk en stabiel. Over het leveren van diensten en de financiering daarvan zijn goede afspraken gemaakt.

Ook in dit verslag jaar werd de Berkenhof weer gevraagd om ergens een nieuwe locatie te gaan ontwikkelen. Deze vraag zal onderdeel uitmaken van de discussie over de toekomst. De kleinschaligheid en overzichtelijkheid is een kracht van Woonzorg de Berkenhof. Uitbreiden van de organisatie past daar niet echt bij. Kwaliteit en stabiliteit hebben voorlopig de prioriteit.