




Maatschappelijk jaarverslag 2017



ORGANISATIE	GEZONDHEIDSCENTRA	APOTHEKEN	FYSIOTHERAPIE
ZONBOOG	BERKEL EN RODENRIJS	BEVERWAARD	BEVERWAARD
ZONBOOG O&I	BEVERWAARD	BRIAND	OMMOORD
ZON-ICT	DE VOLGERLANDEN	NESSELANDE	ZUIDERKROON
	NESSELANDE	DE VOLGERLANDEN	PARAMEDIE
	NIEUWE WESTEN		DE VOLGERLANDEN
	OMMOORD		
	OOSTERFLANK		
	ROTTERDAM NOORD		
	ZUIDERKROON		

**Van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog naar
Stichting ZONBOOG**

**Roer 266
2908 MC Capelle a/d IJssel**

Mei 2018, versie 8

Inhoudsopgave

1. UITGANGSPUNTEN VAN DE VERSLAGGEVING	4
2. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	5
2.2 Structuur van de organisatie	5
2.3. Kernegegevens	6
2.3.1 Juridische fusie Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog	6
2.3.2 Kernactiviteiten van Stichting ZONBOOG	6
2.3.3 Cliënten, Personeel	7
3. BESTUUR EN TOEZICHT	9
3.1 Raad van Bestuur	9
3.2 Raad van Toezicht	9
3.3 Governancecode Zorg	10
4. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES.....	11
4.1 ZONBOOG	11
4.1.1 Investeren in de toekomst:	11
4.1.2 Ondernemende medewerkers werken met plezier:.....	11
4.1.3 Een aanspreekbare organisatie zijn, die zijn samenwerkingspartners kent	12
4.1.4 Werken vanuit een financieel stabiele omgeving.....	12
4.1.5 Ieder zijn vak, de backoffice ondersteunt	13
4.2 Specifieke inspanningen individuele gezondheidscentra	13
4.2.1 GC Ommoord	13
4.2.2 GC Berkel & Rodenrijs.....	14
4.2.3 GC Nieuwe Westen	14
4.2.4 GC Nesselande.....	14
4.2.5 GC Rotterdam Noord	16
4.2.6 GC Oosterflank.....	16
4.2.7 GC Beverwaard	16
4.2.8 GC de Volgerlanden	17

4.2.9 GC Zuiderkroon	18
4.3 Specifieke inspanningen van de ondersteunende diensten.....	19
4.3.1. ZON ICT	19
4.3.2 ZONBOOG O&I.....	19
4.3.3 ZONBOOG Projectbureau	20
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten	20
4.4.1 Klachten, meldingen en datalekken.....	20
4.4.2 Klanttevredenheid.....	21
4.4.3 Patiëntveiligheid	21
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers: personeelsbeleid en kwaliteit van het werk	21
4.5.1 Personeelsbeleid.....	21
4.5.2 Ziekteverzuim 2017.....	22
4.5.3 Medezeggenschap.....	23
BIJLAGE 1 AANTAL FUNCTIES PER 31 DECEMBER 2017	24
BIJLAGE 2 ORGANOGRAMMEN ZORG OP NOORD, BOOG EN ZONBOOG.....	25
BIJLAGE 3 VERSLAG ONDERNEMINGSRAAD.....	27

1. UITGANGSPUNTEN VAN DE VERSLAGGEVING

Voor u ligt het gezamenlijke maatschappelijk verslag van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog en de aan deze stichtingen gelieerde entiteiten. Het verslag heeft betrekking op het jaar 2017, het jaar waarin de juridische fusie tussen Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog en alle onderliggende entiteiten tot stand kwam. Derhalve draagt het document de naam: 'Van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog naar Stichting ZONBOOG'.

Dit document is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de Stichting ZONBOOG, vastgesteld in het MT en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

Het document beschrijft vanuit de huidige situatie (2018) het proces van fusie en de activiteiten van de verschillende entiteiten.

In dit maatschappelijk verslag wordt ingegaan op:

- het profiel van de organisaties (hoofdstuk 2);
- het bestuur en toezicht (hoofdstuk 3);
- het beleid, de inspanningen en de prestaties (hoofdstuk 4).

2. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- 2.1 De algemene identificatiegegevens
- 2.2 De structuur van de organisatie
- 2.3 De kerngegevens
- 2.4 De belanghebbenden

2.1 ALGEMENE IDENTIFICATIEGEGEVENS

Naam rechtspersoon (per 31-12-2017)	: Stichting ZONBOOG
Adres	: Roer 266
Plaats	: 2908 MC Capelle aan den IJssel
Telefoonnummer	: 010-4214972
Identificatienummer KvK	: 24386383
E-mailadres	: secretariaat@zonboog.nl
Internetpagina	: www.zonboog.nl

2.2 STRUCTUUR VAN DE ORGANISATIE

Stichting Zorg Op Noord bestond in 2017 uit zes gezondheidscentra, twee apotheken, één fysiotherapiepraktijk, één ondersteunde dienst en een ICT-bedrijf. Stichting Boog bestond uit drie gezondheidscentra, twee apotheken, drie fysiotherapiepraktijken en een logopediepraktijk.

In 2017 werd het plan om de huidige organisatiestructuren van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog te laten fuseren, geïmplementeerd en de integrale fusie gerealiseerd. In bijlage 1 staan de structuur van Stichting Zorg Op Noord, de structuur van Stichting Boog en de structuur van Stichting ZONBOOG.

Stichting ZONBOOG is vanaf 30 december 2017 de overkoepelende entiteit van een groep ondernemingen in concernverband. De stichting is enig aandeelhouder van de holding, die op haar beurt weer enig aandeelhouder is van de andere vennootschappen. De Raad van Toezicht van de stichting is ingericht en functioneert conform de richtlijnen van de Governancecode Zorg.

De ZONBOOG-groep bestaat sinds 30 december 2017 uit de volgende entiteiten:

- Stichting ZONBOOG
- ZONBOOG Holding B.V.
- ZONBOOG O&I B.V.
- ZON ICT B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Berkel en Rodenrijs B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Beverwaard B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Nesseland B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Nieuwe Westen B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Ommoord B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Oosterflank B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Rotterdam Noord B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum de Volgerlanden B.V.
- ZONBOOG Gezondheidscentrum Zuiderkroon B.V.

- ZONBOOG Apotheek Beverwaard B.V.
- ZONBOOG Briand Apotheek B.V.
- ZONBOOG Apotheek Nesselande B.V.
- ZONBOOG Apotheek de Volgerlanden B.V.
- ZONBOOG Fysiotherapie Beverwaard B.V.
- ZONBOOG Fysiotherapie Ommoord B.V.
- ZONBOOG Fysiotherapie Zuiderkroon B.V.
- ZONBOOG Paramedie de Volgerlanden B.V.

2.3. KERNGEGEVENS

2.3.1 Juridische fusie Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog

Per 1 april 2016 zijn Stichting Zorg Op Noord en Stichting BOOG bestuurlijk gefuseerd. Per 1 januari 2017 zijn de medewerkers van het facilitair bedrijf van Stichting Boog overgegaan naar ZON Facilitair bedrijf en 30 december 2017 is de integrale fusie tussen Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog in Stichting ZONBOOG gerealiseerd.

2.3.2 Kernactiviteiten van Stichting ZONBOOG

Missie

ZONBOOG biedt uitstekende gezondheidszorg: persoonlijk, dichtbij en onder één dak, waarbij we de eerste lijn organiseren en de samenhang vergroten tussen welzijn en zorg in de wijk en in de regio.

Visie

Onze passie is het bieden van samenhangende zorg aan onze inwoners. Dit houdt in dat we iedere patiënt de beste kwaliteit en een portaal voor zorg en welzijn willen bieden. We realiseren dit door te investeren in langdurige relaties en hoogopgeleide professionals aan ons te binden. Duurzaam en wijkgericht werken vormt de komende jaren de leidraad bij alles wat we doen opdat we regionaal het verschil kunnen maken.

Kernwaarden

Om de missie en visie te realiseren en toegevoegde waarde te creëren, werken medewerkers van ZONBOOG volgens vijf kernwaarden. Zij vormen het karakter van onze organisatie, de basis voor het denken en doen:

- *Persoonsgericht*
- *Professioneel*
- *Betrouwbaar*
- *Ambitieuw*
- *Slagvaardig*

Definitie van de gezondheidscentra van ZONBOOG

Het gezondheidscentrum van ZONBOOG is een plaats waar een team van professionals multidisciplinair samenwerkt met als doel: zinnige en effectieve (zelf)zorg vanuit en rondom de patiënt/cliënt zo efficiënt mogelijk organiseren met nadruk op zelfmanagement van de patiënt. Professionals in het gezondheidscentrum kennen elkaar en de hulpverleners in de wijk. Omdat de centra in verschillende wijken opereren, is elk centrum verschillend. De eenheid wordt gevormd door de kernwaarden. In een gezondheidscentrum is samenwerking tussen minimaal drie disciplines, afhankelijk van de opbouw van de wijk. Dit kunnen zijn: huisartsenzorg, apotheek, fysiotherapie, maar ook thuiszorg, ergotherapie, diëtetiek, verloskunde, wijkverpleging, sociaal wijkteam etc.

In het gezondheidscentrum wordt zowel aan cure als aan care gewerkt, zowel op somatisch als op psychosociaal gebied en waar nodig in geïntegreerde zorgprogramma's afgestemd op de individuele patiënt. ZONBOOG is koploper in geïntegreerd kwaliteitsbeleid gericht op lokaal maatwerk.

Hoe is het georganiseerd?

ZONBOOG organiseert de zorg vanuit negen gezondheidscentra met ruim 65.000 patiënten en inwoners in de wijk. De zorgprofessionals werken en handelen vanuit hun individuele en persoonsgerichte patiëntenzorg, waarbij de samenwerking met de patiënt in zelfmanagement en zelfregie centraal staat. De medewerkers zijn proactief, initiatiefrijk en zorg-vernieuwend, waardoor zinvolle innovaties vorm krijgen. ZONBOOG hecht eraan een goede werkgever te zijn. Het facilitair bedrijf van ZONBOOG stelt de medewerkers van de centra in staat hun primaire taak uit te oefenen. Het projectbureau ondersteunt de interne beleidsontwikkeling en verricht advieswerkzaamheden voor verschillende projecten en partijen in de eerste lijn in de regio. Met slagkracht op het gebied van ICT wordt de professional ondersteund. Door het uitwisselen van kennis en kunde en door het stimuleren van het lerend vermogen binnen de centra, is ZONBOOG een inspirerende maatschappelijke samenwerkingspartner voor zowel ziekenhuizen als verzekeraars. Onze schaalgrootte maakt ons door een financieel goede uitgangspositie ook voor het komende bekostigingsmodel, toekomstbestendig.

2.3.3 Cliënten, Personeel

2.3.3.1 Patiënten aantallen per centrum

	31-12-2016	31-12-2017
Gezondheidscentrum Berkel en Rodenrijs B.V.	8.264	8.118
Gezondheidscentrum Beverwaard B.V.	10.574	10.443
Gezondheidscentrum Nesseland B.V.	8.829	9.022
Gezondheidscentrum Nieuwe Westen B.V.	2.841	3.079
Gezondheidscentrum Ommoord B.V.	12.500	12.329
Gezondheidscentrum Oosterflank B.V.	3.446	3.605
Gezondheidscentrum Rotterdam Noord B.V.	2.552	2.522
Gezondheidscentrum de Volgerlanden B.V.	10.074	10.320
Gezondheidscentrum Zuiderkroon B.V.	6.194	6.226

2.3.3.2 Medewerkers in loondienst per 31 december 2017

Het aantal personeelsleden is in 2017 gestegen. Op 31 december 2017 waren er ZONBOOG-breed 274 medewerkers in dienst (inclusief oproepkrachten/vaste waarnemers). Een overzicht van het aantal functies per locatie is bijgevoegd (bijlage 1).

2.3.4 Werkgebied

Stichting ZONBOOG heeft als werkgebied de regio Rijnmond.

2.4 Belanghebbenden

De Stichting ZONBOOG is vertegenwoordigd in:

- Stichting OSER
- Branchevereniging InEen en specifiek in de beleidsadviescommissie Bekostiging.
- Het eerstelijns overleg Rotterdam
- Het eerstelijns overleg Gemeente Rotterdam

- De Regiotafel Rotterdam e.o.
- Regionale stuurgroep meekijkconsult
- Netwerk Health4Internationals
- Overleg Ondersteuning Huisartsenzorg Rotterdam

Met andere zorgaanbieders in de regio zoals ziekenhuizen, thuiszorgorganisaties en andere zorgaanbieders in de eerstelijns zijn formele overeenkomsten gesloten teneinde de samenwerking in de centra vast te leggen.

Met ZorgImpuls, de regionale ondersteuningsstructuur voor de eerste lijn, wordt intensief samengewerkt op verschillende beleidsterreinen.

Met alle zorgverzekeraars zijn contracten gesloten om de geleverde zorg te kunnen declareren. Zilveren Kruis Achmea en CZ zijn de belangrijkste partners.

3. BESTUUR EN TOEZICHT

3.1 RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur werkt volgens een reglement dat is goedgekeurd door de Raad van Toezicht. In dit reglement is opgenomen hoe de Raad van Bestuur is samengesteld en wat zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn. Ook wordt in dit reglement vermeld hoe besluitvorming en verantwoording plaatshebben. Mevrouw M.J. Fillekes-Brand was in 2017 enig bestuurder van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog en is sinds 1 januari 2018 enig bestuurder van Stichting ZONBOOG.

3.2 RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de effectiviteit en doelmatigheid van het beleid. Daarbij bewaakt de Raad van Toezicht zorgvuldig een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering door de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht ziet toe op de Raad van Bestuur voor wat de visie en strategie betreft en hanteert goedkeuringsrechten ten aanzien van besluiten over de jaarrekening, de begroting (inclusief het daarbij behorende beleidsplan en de meerjarenbegroting) en belangrijke kapitaalinvesteringen van de organisatie. De Raad van Toezicht ziet tevens toe op de wijze waarop de Raad van Bestuur invulling geeft aan zijn rol als werkgever, de positie van de professionals en de vraag of de Raad van Bestuur een adequaat personeelsbeleid hanteert. De Raad van Toezicht houdt daarnaast ook toezicht op het functioneren en presteren van rechtspersonen waarmee de organisatie in een juridische groep is verbonden, op structurele samenwerking met andere rechtspersonen, alsmede op die rechtspersonen die nauw gelieerd zijn aan de organisatie op grond van bestuurlijke verbindingen of anderszins. Indien de Raad van Toezicht over onvoldoende kennis beschikt om een oordeel te vellen over de financiële risicobeheersing en verslaggeving, laat hij zich bijstaan door interne en/of externe deskundigen. Eenmaal per jaar wordt een vergadering van de Raad van Toezicht gehouden waarin het functioneren van de Raad van Toezicht wordt geëvalueerd. De Raad van Toezicht houdt jaarlijks een remuneratiegesprek met de Raad van Bestuur.

In 2017 hebben de leden van de Raden van Toezicht van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog als personele unie toezicht gehouden. De Raden van Toezicht hebben op 2 februari, 29 maart, 10 mei, 28 juni, 13 september en 29 november vergaderd. Op 30 oktober was er een beleidsmiddag waarbij leden van het managementteam en professionals uitgenodigd waren om een korte presentatie over kwaliteit te geven. In juni zijn de jaarrekeningen besproken in aanwezigheid van de accountant. In 2017 heeft de Raad van Toezicht zich t.b.v. de controle van de jaarrekening bij laten staan door de heer R. Karlas RA van BDO Audit & Assurance B.V.

De Raden van Toezicht van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog, alsmede de Raad van Toezicht ZONBOOG bestaan uit de volgende leden:

Naam	Functie	Achtergrond
Mevr. dr. Y.W. van Kemenade, voorzitter	Voorzitter, werkgeverscommissie	Zelfstandig ondernemer in de zorg
Mevr. drs. B.C. Drees MBA apotheker	Vice-voorzitter, kwaliteitscommissie	Farmacie
Mevr. mr. dr. A.G.H. Klaassen	Lid, werkgeverscommissie	Juridisch
De heer drs. A.L. Jongenburger	Lid, kwaliteitscommissie	Consultancy, projectmanagement
De heer T. Stolze EMFC RC	Lid, auditcommissie	Financieel, controller
De heer J. Versluis	Lid auditcommissie	Financieel manager

Het honorarium voor de RvT valt binnen de WNT-III.

Conform het Toezichtplan 2017 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest.

- Fusie Stichting BOOG en Stichting Zorg Op Noord
- Begroting
- Jaarrekeningen in aanwezigheid van BDO
- Managementrapportages, resultaten interimcontrole AO/IC
- Kwartaalcijfers
- Jaarverslag 2016
- Jaarplan 2017 en strategische doelstellingen
- Kwaliteit
- Ketenzorg
- Toezichtplan 2018
- Samenstelling en profielenmix RvT
- Compliance check
- Zelfevaluatie

De Raden van Toezicht hebben in 2017 diverse malen contact gehad met de ondernemingsraden van beide organisaties en een OR/directieoverleg bijgewoond.

Leden van de Raden van Toezicht hebben diverse bijeenkomsten NVTZ bijgewoond en een opleiding gevolgd bij de NVTZ.

3.3 GOVERNANCECODE ZORG

In de statuten van Stichting ZONBOOG zijn uitgangspunten van de governancecode verwerkt. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur onderschrijven de aanbevelingen van de Governancecode Zorg. Bij de jaarlijkse evaluatie van het functioneren van de Raad wordt aandacht besteed aan de Code en op welke wijze hieraan invulling wordt gegeven.

4. BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES

4.1 ZONBOOG

Alvorens specifieke inspanningen en prestaties per bedrijfs onderdeel van ZONBOOG kort te beschrijven, worden in deze paragraaf de belangrijkste ontwikkelingen toegelicht die impact hebben op de gehele organisatie of een groot deel daarvan. Voor 2017 werden zes thema's aangewezen, die hieronder worden toegelicht

4.1.1 Investeren in de toekomst:

- De integrale juridische fusie tussen Stichting BOOG en Stichting Zorg Op Noord werd per 30 december 2017 gerealiseerd. Om het stappenplan tot de fusie te ontwikkelen en te monitoren, werd onder leiding van de bestuurder zowel een interne stuurgroep fusie als een externe deskundigenschil vormgegeven om het complexe proces vorm te geven. Deze stuurgroep vergaderde maandelijks om de juridische fusie stapsgewijs te ontwikkelen en te begeleiden. In nauwe afstemming met de beide OR'en werd de instemmingsprocedure gevolgd. Ook was er frequent contact met de belastingdienst, de bonden, de zorgverzekeraars en de bank. Een notaris begeleidde het proces om te komen tot nieuwe statuten.
- Inzet op substitutie: ZONBOOG participeert in de stuurgroep van het regiobreed opgezette project meekijkconsult met als doel substitutie van tweede naar eerste lijn vorm te geven door middel van een meekijkconsult van specialist aan de huisarts. De meeste centra van ZONBOOG participeerden in de pilot. Samenwerking tussen huisartsen en specialisten versterken via het meekijkconsult. ZON ICT ondersteunt de rapportage-functie.
- ZONBOOG heeft in 2017 ingezet op versterking van het opleidingsbeleid. Zo werd het aantal locaties waar huisartsen worden opgeleid (co-assistentenschap en AIOS-plaatsen) uitgebreid, waren de bestuurder en huisarts als gastdocent betrokken bij de opleiding voor huisarts van het Erasmus Medisch centrum, en werden de contacten aangehaald met de LOVAH (De Landelijke Organisatie Van Aspirant Huisartsen).

4.1.2 Ondernemende medewerkers werken met plezier:

- In 2017 werd de basis gelegd voor de besturingsfilosofie van Stichting ZONBOOG. De visie op zorg, missie, kernwaarden en doelen bieden ruimte en beslissingsbevoegdheid voor de decentrale organisatie. Dit zorgt voor creativiteit en autonomie binnen de centra en voor de medewerkers. Centrumteams (CT's) kunnen vanuit de gezamenlijk geformuleerde visie en ambitie en gezamenlijk geformuleerde financiële kaders, eigen beleid ontwikkelen. In het MT wordt het gezamenlijk beleid gecoördineerd, gemonitord en geëvalueerd.
- In 2017 werden medewerkersbijeenkomsten georganiseerd om medewerkers bij te praten over de fusie en wat dat betekent. Ook werd met subsidie van het Europees Sociaal Fonds een traject voor duurzame inzetbaarheid ingezet wat resulteerde in een rapport met aanbevelingen voor de nieuwe organisatie (zie ook paragraaf 4.5.1)
- Er werd een beleidsdag georganiseerd en een ontmoeting tussen Raden van Toezicht, Managementteam, zorgprofessionals. Thema's waren duurzame inzetbaarheid en kwaliteit.
- De Zorgadviesraad, waarin zorgprofessionals namens de gezondheidscentra gevraagd en ongevraagd advies geven, vergaderde in 2017 enkele malen met de bestuurder over uiteenlopende onderwerpen gericht op verbetering van kwaliteit. Huisartsen uit de Zorgadviesraad namen het initiatief om een ontmoeting te organiseren tussen huisartsen van de ZONBOOG-centra om successen en kansen uit te wisselen. De apothekers zijn met de bestuurder lid van het MT-farmacie.

Belangrijk doel was in 2017 voor te sorteren op de fusie en hiermee krachten te bundelen. Zo zijn de twee onderhandelingspartijen voor de zorgverzekeraars, PACT en NFZ, met elkaar vergeleken met als doel alle vier apotheken aan te sluiten bij één onderhandelingspartij. In 2018 wordt hierover een besluit genomen.

- Het Lokaal Huisartsenoverleg Huisartsen waarin vanuit elk gezondheidscentrum een huisarts vertegenwoordigd is, vergaderde diverse keren met de bestuurder over de systematiek berekening normpraktijk huisartsenzorg, waarneemregeling en beloningssystematiek. Het LOH is ingesteld vanuit de CAO-Gezondheidscentra.

4.1.3 Een aanspreekbare organisatie zijn, die zijn samenwerkingspartners kent

- In de huidige setting van de zorg en welzijn is samenwerking met andere partijen in de wijk of op stedelijk niveau onontbeerlijk. De rol van de patiënt/zorgvrager zelf, hun mantelzorgers en vrijwilligers wordt daarbij steeds groter. Tevens ontwikkelde zich op regionaal niveau steeds hechtere samenwerkingsvormen omdat veel knelpunten in de zorg ook op regionaal opgelost moeten worden. ZONBOOG is bereid voorop te lopen als eerstelijnsorganisatie bij de aansluiting tussen zorg, wonen en welzijn zowel in de wijk als in de regio en ondernam in 2017 veel initiatieven op dit gebied. Bijvoorbeeld door branchevereniging INEEN uit te nodigen bij een bijeenkomst die ZONBOOG samen met GC Charley Toorop en GC Zevenkamp organiseerde over ontwikkelingen op het gebied van O&I. De ZONBOOG-centra zetten in op versterking van samenwerking in de wijk. Hierover leest u in de specifieke inspanningen van de individuele gezondheidscentra.

Zorginhoudelijk:

- Samenwerking tussen eerstelijnszorgverleners:
 - huisartsen met fysiotherapiepraktijk binnen het gezondheidscentrum
 - huisartsen en apotheken via Farmacotherapeutisch overleg (FTO)
 - gezondheidscentra ZONBOOG met diëtistenpraktijk HRC
 - andere zorgverleners, o.a. eerstelijns psychologen en logopedisten.
- Samenwerkingsafspraken met tweede lijn – het IJsselland Ziekenhuis, St. Franciscus Gasthuis & Vlietland en het Maasstad ziekenhuis in het bijzonder - in het kader van optimale zorg en substitutie voor mensen met een chronische ziekte. De vigerende zorgstandaard en richtlijnen zijn uitgangspunt.
 - Diabetes Mellitus type 2 patiënten worden grotendeels behandeld door de huisarts/POH-somatiek;
 - COPD met duidelijke zorgroutes;
 - CVRM; dit betreft een breed scala aan groepen;
 - Ouderenzorg;
 - GGZ.
- Samenwerking met Netwerken Palliatieve Zorg en Dementie, gericht op goede afstemming van zorg en ondersteuning voor specifieke doelgroepen; dit uit zich onder andere in casuïstiekbesprekingen.
- Samenwerking rond zorg innovatie (zogenaamde S3-projecten) tussen aanbieders van huisartsenzorg en Zilveren Kruis.

4.1.4 Werken vanuit een financieel stabiele omgeving

- Omdat de veranderende maatschappij vraagt om een sterk georganiseerde eerstelijns om problemen op te vangen en te organiseren, wordt landelijk gesproken over zogenaamde O&I-gelden. ZONBOOG participeerde op verzoek van Zilveren Kruis aan diverse tafels, zowel landelijk als regionaal, met oog op de ontwikkeling van de O&I-financiering. Daarnaast organiseerde ZONBOOG veel afstemmingsoverleggen in de regio, en werd intern met de fusie voorgesorteerd

op veranderingen om ook in de toekomst onze visie op organisatie en producten in de samenwerking te kunnen blijven betalen.

- Op 1 januari 2017 is een overgang van de medewerkers van de facilitaire ondersteuning van Stichting Boog gerealiseerd. Hierdoor konden in 2017 werkprocessen van de ondersteunende diensten al worden samengevoegd. Hierbij werd overgestapt naar hetzelfde boekhoudpakket voor alle entiteiten én hetzelfde pakket voor de salarisadministratie. Tegelijkertijd vond er een activa-passiva transactie plaats om de overgang ook juridisch en boekhoudkundig te formaliseren.
- Het contractbeheer werd opnieuw ingericht (zie ook paragraaf 4.3.3)
- Het jaar 2017 werd positief afgesloten.

4.1.5 Ieder zijn vak, de backoffice ondersteunt

- ZONBOOG ontwikkelde in 2017 het projectbureau, met als doel professionals beter te ondersteunen met oog op kwaliteit, accreditatie en innovatie (zie verder paragraaf 4.5.).
- ZON ICT ondersteunde de zorg op divers gebied (zie verder paragraaf 4.3.1).
- Als gevolg van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft Stichting ZONBOOG een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld. Voorts is ZONBOOG aangesloten bij de landelijke geschillencommissie SKGE.
- In 2017 werd ZONBOOG-breed een functionaris gegevensbescherming aangesteld met oog op de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (zie verder paragraaf 4.3).

4.2 SPECIFIEKE INSPANNINGEN INDIVIDUELE GEZONDHEIDSCENTRA

4.2.1 GC Ommoord

Huisartsen

De patiëntenpopulatie van het Gezondheidscentrum Ommoord wordt gekenmerkt door een hoog aantal ouderen met daardoor ook een hoge prevalentie chronische aandoeningen. De aanvullende zorg is hierop aangepast door de aanstelling van een verpleegkundige ouderenzorg. In 2017 is de agenda van de huisartsen aangepast, waardoor de meeste consulten 15 minuten duren in plaats van 10 minuten. Tevens is een Verpleegkundig Specialist aangenomen, die voor alle huisartsen patiënten met veel voorkomende klachten beoordeelt en behandelt.

In 2017 is van twee huisartsen en drie assistentes afscheid genomen. Het bleek moeilijk nieuwe vaste huisartsen te vinden, wat gedurende een aantal maanden onrust en extra werkdruk veroorzaakte. De centrummanager is langdurig ziek en is aan het einde van 2017 vervangen door een interim centrummanager.

Voorts is samenwerking met Welzijn in de wijk gezocht en zijn enkele themabijeenkomsten georganiseerd.

Methodieken van Lean worden met succes toegepast om dagelijkse irritaties en verspillingen te verminderen.

De inzet van waarnemers, om het vertrek van twee vaste huisartsen op te vangen, heeft tot hogere loonkosten geleid en een daling van het aantal verrichtingen.

Ondanks de personele tegenslagen is er in 2017 goede huisartsenzorg geleverd, zijn er geslaagde verbeteringen doorgevoerd en realistische plannen gemaakt voor 2018, met positief vooruitzicht op verlaging van de werkdruk.

Fysiotherapie

Binnen de fysiotherapie is de handtherapie, de kindfysiotherapie en de geriatrie gegroeid. De personele bezetting is hier op afgestemd. Ook dit jaar was er veel aandacht voor opleiding en training. Ondanks een hoog ziekteverzuim is het gelukt om de begrotingsdoelen te behalen.

Apotheek

Alle ZONBOOG-apotheken hebben in 2017 Recept Locatie geïmplementeerd. Recept Locatie is het Track & Trace-systeem voor de apotheek. Hiermee is zowel de logistiek geoptimaliseerd als de klanttevredenheid verder opgekrikt.

Verder lag in 2017 de focus op het uniformeren van een aantal belangrijke zaken binnen de apotheken.

4.2.2 GC Berkel & Rodenrijs

In dit centrum was behoefte aan rust na de komst van drie nieuwe huisartsen binnen twee jaar. Deze rust is gerealiseerd en het team van huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners is inmiddels goed op elkaar ingespeeld.

In maart is de praktijk NPA geaccrediteerd. Er zijn geen afwijkingen geconstateerd, wel een paar opmerkingen en deze zijn inmiddels gerealiseerd.

Samen met de medisch specialisten van het Franciscus Gasthuis & Vlietland is getracht om meekijkconsulten op te zetten; na een goede start, bleken er bij de implementatie nog te veel problemen te zijn om de voortgang te borgen. Er wordt wel overlegd over een doorstart. De samenwerking binnen het centrum verloopt prettig, evenals met de apotheek en de polikliniek Berkel van het Franciscus Gasthuis & Vlietland.

De praktijkondersteuner somatiek heeft een prisma-training gevolgd samen met een diëtiste en zij hebben tweemaal een groep van patiënten begeleid bij o.a. zelfmanagement.

4.2.3 GC Nieuwe Westen

In 2017 is door Gezondheidscentrum Nieuwe Westen op verschillende terreinen hard gewerkt. De praktijk heeft wederom een mooie groei van patiënten doorgemaakt. Van 2841 patiënten op 1 januari 2017 naar ruim 3079 patiënten op 31 december 2017. Het gezondheidscentrum participeert in de ketenzorg met Diabetes, COPD en CVRM. Voor het trainen en onderhouden van kennis met betrekking tot gedelegeerde handelingen wordt twee keer per jaar een handelingscarroussel gehouden voor de assistentes en de POH Somatiek.

Het centrum participeerde in de werkgroep die de accreditatie organisatie breed begeleid. Hierbij worden onder andere uniforme protocollen en handleidingen opgesteld. Maar ook worden gezamenlijke verbeterplannen nagestreefd, zoals de Veilig Incident Meldingen en het borgen van de gedelegeerde handelingen. De accreditatie is ook in 2017 met mooie resultaten behaald.

Het jaar ook in financieel opzicht positief afgesloten.

Er is een nieuwe huisarts gestart. Helaas is de vaste waarnemend huisarts vertrokken. Het blijkt erg moeilijk te zijn om de vacature van een vaste huisarts in te vullen. Ook is het steeds moeilijker om waarnemers te vinden. De uren van de doktersassistentes en de POH GGZ zijn uitgebreid. Omdat het centrum de hoogstaande kwalitatieve zorg wil blijven kunnen garanderen, is in overleg met de zorgverzekeraar, eind 2017 besloten tot een voorlopige patiëntenstop totdat de huisartsenformatie op peil is.

Het pand is mooi en succesvol gerenoveerd. Het betreft onder andere het vervangen van het oude marmoleum in het pand, het vervangen van meubilair in de wachtkamer en het opruimen van alle muren in een nieuwe kleurstelling. Daarnaast is het pand met een nieuw uithangbord beter zichtbaar gemaakt in de straat.

4.2.4 GC Nesselande

De huisartsenpraktijk groeit nog steeds en heeft per 31 december 2017 ruim 9000 patiënten. Er werken 5 huisartsen waarvan 1 huisarts na zwangerschapsverlof ziek is gebleven en 1 huisarts 4 maanden met zwangerschapsverlof is geweest. Gelukkig is deze

afwezigheid goed opgevangen door waarnemende huisartsen. Het team van assistentes is stabiel gebleven, evenals het team van praktijkondersteuners. In maart is de praktijk NPA geaccrediteerd. Er zijn geen afwijkingen geconstateerd. Er waren een paar opmerkingen en die zijn ter harte genomen. De huisartsen zijn gestart met meekijkconsulten samen met een dermatoloog van het IJssellandziekenhuis. Dit verloopt prima. Elke twee weken komt de dermatoloog naar de huisartsenpraktijk en ziet samen met de huisarts een vijftal patiënten. De samenwerking tussen de diverse disciplines verloopt goed en het centrum is volledig bezet.

4.2.5 GC Rotterdam Noord

Het was een roerig jaar voor GC Rotterdam Noord op personeel gebied. Het heeft een tijd geduurd totdat er weer een stabiele bezetting van huisartsen was. Dit had ook zijn weerslag op de rest van het team. Begin van het jaar is er een verpleegkundig specialist gestart voor 2 dagen per week.

In februari is de eerste NPA-audit geweest en dat is goed verlopen.

In het voorjaar is gestart met venapuncties afnemen door de assistentes en in het najaar met CRP-testen afnemen.

4.2.6 GC Oosterflank

Oosterflank is een relatief klein centrum met zijn 3550 patiënten in 2017, met een constante groei door de jaren heen. Het centrum is gesitueerd in een grote flat, waar veel ouderen wonen. GC Oosterflank heeft geen eigen apotheek, maar maakt men tot volle tevredenheid gebruik van de nabij gelegen Briand apotheek. De samenwerking met de fysiotherapeuten in het pand is zeer nauw. In 2017 is het team uitgebreid met een kinderfysiotherapeut. Dit is belangrijk voor het doorverwijzen van patiënten. Zo is ook een logopediste eind 2017 in het pand gestart.

In 2017 is het 5-jarig lustrum met het hele team gevierd. De betrokkenheid onderling is groot. In maart is het centrum voor het eerst met de NHG-accreditatie gestart en met vlag en wimpel geslaagd.

Er is een CRP-apparaat aangeschaft om sneller te kunnen diagnosticeren, waardoor meer patiënten geholpen kunnen worden.

In 2017 zijn een assistente en een POH-S vertrokken, de assistente is in 2017 vervangen, en de POH-S zal in maart 2018 starten. Door het hele 2017 zijn veel stagiaires, zowel assistentes als POH-S geweest. Een van deze assistentes zal in de zomer van 2018 na diplomering, in dienst genomen worden. De POH-GGZ wordt in 2018 uitgebreid met 8 uur en ook zal een Verpleegkundig Specialist in januari 2018 starten.

Een van de huisartsen die al jaren als waarnemer werkte heeft in januari 2017 de stap gemaakt om in loondienst te komen. De bezetting in 2017 van de huisartsen was stabiel, naast 1.2 fte vaste huisartsen werken er 2 vaste waarnemers. De werkdruk wordt ook hier als zwaar ervaren en men is blij met het besluit om de normpraktijk omlaag te brengen. Het vinden van waarnemers wordt steeds moeilijker en duurder.

De a.i. manager is in oktober vervangen door een vaste manager die ook de locatie Beverwaard onder zich heeft.

4.2.7 GC Beverwaard

In 2017 is geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering en versterken van samenwerking zowel binnen als buiten het centrum. Het AZC is in 2017 voor 3 halve dagen in de week door een vaste waarnemer van het gezondheidscentrum bezet. Het GC zal in 2018 geen zorg meer leveren aan het AZC. Wel blijven de contracten met de fysiotherapie en apotheek.

In 2017 is steeds meer ingezet op de substitutie van de 2^e lijn. Zo is een samenwerkingsproject gestart met het Maasstad ziekenhuis voor anderhalve lijns zorg. Dit zal in 2018 tot het indienen van een project leiden bij ZK. Meekijkconsulten voor dermatologie zijn gestart en worden tot grote tevredenheid van huisartsen, specialisten en patiënten regelmatig herhaald. In 2018 zal deze lijn ook verder uitgebreid worden.

De deelname aan de PATZ en de implementatie van regelmatige bijeenkomsten met alle betrokkenen is opgezet en loopt goed. De ketenzorg is steeds meer opgezet, met name

op het gebied van COPD, DM en CVRM met de hulp van POH-s en de samenwerking met de huisartsen. Het programma COPD in actie heeft plaatsgevonden.

In 2017 is een belangrijk begin gemaakt met de implementatie van Lean op de werkvloer. Met name bij de assistentes is dit al ver geïmplementeerd. Ook is een start gemaakt met het opknappen van het centrum. Zo zijn nieuwe stoelen gekocht voor de wachtkamer, zijn muren en kozijnen geschilderd en zal in 2018 verder gewerkt worden aan een algemeen facelift van het pand.

De telefooncentrale die in 2016 tot veel klachten geleid, is in 2017 vervangen door een andere telefooncentrale die naar tevredenheid werkt en in 2018 ook op andere gezondheidscentra geïmplementeerd zal worden.

GC Beverwaard heeft zich voorbereid op de fusie. Hiervoor zijn veel gesprekken met het personeel gevoerd, waardoor in 2018 de nodige veranderingen soepel kunnen plaatshebben. In november is een nieuwe manager gestart.

Huisartsen

In 2017 hebben helaas ons twee huisartsen verlaten, één was vanaf het begin betrokken bij de oprichting van het centrum. In oktober heeft hij een mooi afscheidsfeest en – symposium gekregen en kan nu genieten van zijn pensioen. Dit heeft tot een moeilijk in te vullen vacature van 1,4 fte geleid en twee praktijken zonder vaste arts. Een vaste waarnemer is in de zomer van 2017 begonnen. Het centrum werkte in 2017 veel met waarnemers. De ervaren werkdruk bij de huisartsen is zeer hoog. Om de werkdruk te verlagen zijn nog meer assistentes opgeleid tot SOH (spreekuur ondersteuning huisartsen) en is voor 2018 een verpleegkundig specialist aangetrokken. Ook wordt gekeken naar een structurele werkdrukverlaging door het aantal normpatiënten per praktijk omlaag te brengen. De POH-GGZ is uitgebreid met 8 uur en de detacheringsovereenkomst beëindigd. Per november is de eerste POH-GGZ in dienst begonnen en in januari 2018 zal de volgende POH-GGZ in dienst beginnen.

De NHG-accreditatie is in oktober met vlag en wimpel behaald.

Fysiotherapie

In 2017 heeft de fysiotherapie zich in de wijk met een spel- en sportmiddag "Bewegen waard" geprofileerd. De winkeliersvereniging van de wijk heeft met sponsoring bijgedragen en het werd als een groot succes ervaren. In 2018 zal dit opnieuw gepland worden, maar dan ook voor volwassenen.

De fysiotherapie werkt mee aan het programma "lage rugpijn loket" o.a. ook in samenwerking met het Maasstad Ziekenhuis en is betrokken bij verschillende netwerken. Ook wordt geïnvesteerd in de opleiding tot bekkenbodempysiotherapeut.

Hiermee zal de fysiotherapie in Beverwaard een groot scala aan specialisaties onder haar dak hebben en zich hiermee kunnen profileren.

In de zomer van 2017 is een kinderfysiotherapeut vertrokken en is zij opgevolgd door een nieuwe collega die de opleiding op Beverwaard zal afronden. Ook was er helaas een kinderfysiotherapeut langdurig uitgevallen door ziekte.

In december heeft de Praktijkplus-accreditatie plaatsgehad.

Apotheek

In 2017 is de beherend apotheker vertrokken en deze is in augustus opgevolgd. De 2^e apotheker was de laatste 4 maanden van 2017 met zwangerschapsverlof.

De apotheek heeft 2017 afgesloten met een positief resultaat. Het FTO is in een nieuwe vorm opgestart en geïmplementeerd. Gesprekken met het team om tot een betere samenwerking te leiden zijn gestart.

4.2.8 GC de Volgerlanden

Gezondheidscentrum de Volgerlanden zorgt voor een zo breed mogelijk aanbod van zorgverleners voor de 10.400 ingeschreven patiënten. Dit wordt geëffectueerd in enerzijds het in dienst hebben van diverse disciplines van zorgverleners en anderzijds

door het verhuren van kamers aan zorgverleners die aansluiten op de zorg van het gezondheidscentrum.

Met alle aanwezige zorgverleners vindt periodiek overleg op structurele wijze plaats. De zorgverleners die een ruimte in het centrum huren, zoals diëtiste, medische pedicure en podotherapeut nemen ook deel aan de MDO's van de verschillende zorgprogramma's.

De apotheker heeft met de huisartsen eenmaal per kwartaal gezamenlijk overleg en daarnaast individueel overleg bij polyfarmacie.

Intern overleg wordt gevoerd volgens een vast schema met alle betrokken zorgverleners in overleg in verschillende samenstellingen (apotheker, huisartsen, fysiotherapeuten, logopedisten, praktijkondersteuners S en GGZ, centrumassistente en centrummanager).

Het GCV had voor 2017 een ambitieus aantal verbeterplannen gepresenteerd.

Een aantal van deze plannen is voortgezet in reguliere zorg zoals:

- Groepstherapie POH-GGZ, o.a. op vlak van mindfulness. Hierin vindt nog steeds uitbreiding plaats wegens de goede aansluiting bij onze patiëntenpopulatie.
- Werken aan kwaliteitsverbetering bij de centrumassistentes door regelmatig meeluisteren aan de telefoon door de huisartsen, periodieke bijscholing, onderlinge feedback
- Continue kwaliteitsbewaking bij de ketenzorg/benchmark via ZONBOOG.

In juni 2017 is een nieuwe manager gestart.

De huisartsengroep is al jaren stabiel en is er geen verloop. Ook bij de andere disciplines is er geen verloop in personeel geweest.

Langdurige zieke collega's bij diverse disciplines heeft zowel bij de huisartsen als bij de assistenten, de apotheek en de fysiotherapie gezorgd voor een zeer hoge werkdruk.

Nu liggen er uitdagingen op het gebied van verlichten van werkdruk/-last, zowel bij huisartsen, centrumassistentes als POH.

Een en ander maakt dat de praktijk dan beter in staat is kansen te benutten op gebied van innovatie en kwaliteit.

4.2.9 GC Zuiderkroon

Het gezondheidscentrum Zuiderkroon zorgt voor een zo breed mogelijk aanbod van zorgverleners voor ruim 6200 ingeschreven patiënten. Dit wordt geëffectueerd in enerzijds het in dienst hebben van diverse disciplines van zorgverleners en anderzijds door het verhuren van kamers aan zorgverleners die aansluiten op de zorg van onze wijk. Met alle aanwezige zorgverleners vindt periodiek overleg op structurele wijze plaats. De zorgverleners die ruimte in het pand huren, zoals diëtiste en podotherapeut, nemen ook deel aan de MDO's van de verschillende zorgprogramma's.

De apotheker heeft met de huisartsen eenmaal per kwartaal gezamenlijk overleg en heeft daarnaast individueel overleg bij polyfarmacie.

Intern overleg wordt gevoerd volgens een vast schema met alle betrokken zorgverleners in overleg in verschillende samenstellingen (apotheker, huisartsen, fysiotherapeuten, logopedisten, praktijkondersteuners S en GGZ, centrumassistente en centrummanager).

Het GC had voor 2017 een ambitieus aantal verbeterplannen gepresenteerd.

Een aantal van deze plannen is voortgezet in reguliere zorg zoals:

- Continue kwaliteitsbewaking bij de ketenzorg/benchmark via ZONBOOG

Een groot deel van het jaar is de centrummanager ziek geweest. Dit is intern opgevangen door het coördinatieteam. Een van de centrumassistentes is langdurig ziek. De arbeidsmarkt is krap en het blijkt steeds moeilijker om invalpersoneel te vinden. Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van medisch studenten om dit personeelsprobleem op te lossen.

Ook is Zuiderkroon in 2017 gestart met een verandermanagement traject met als resultaat een meerjaren/jaarplan. Een en ander maakt dat de praktijk beter in staat is kansen te benutten op gebied van innovatie en kwaliteit.

4.3 SPECIFIEKE INSPANNINGEN VAN DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

4.3.1. ZON ICT

2017 stond voor ZON ICT voornamelijk in het teken van de fusie tussen ZON en BOOG. Hierbij zijn systemen en procedures zoveel als mogelijk gelijkgesteld en is een start gemaakt met de samenvoeging van deze systemen tot één beheeromgeving. Ook is de format en lay-out van de websites gelijkgetrokken en is de e-mail van beide organisaties samengevoegd tot één ---@zonboog.nl -mailomgeving.

Ook in 2017 zijn stappen gezet in het verder professionaliseren van de organisatie, zowel op technisch vlak als wat de (beschrijving van de) processen en interne beheersing betreft. De focus lag hierbij op de beveiliging en dan met name de beveiliging van persoonsgegevens. De Wet bescherming persoonsgegevens is verder ingebed in de ZONBOOG-organisatie de procedures rond datalekken zijn verder ontwikkeld en aangescherpt. Met de aanstelling van een Functionaris Gegevensbescherming (FG) voldoet ZON ICT op dat vlak reeds aan de per 25 mei 2018 ingaande Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG). De FG heeft tevens de risico-inventarisatie uitgevoerd, het Register Verwerkingsovereenkomsten en het Register van Maatregelen opgezet.

De vraag naar de dienst Datamanagement (ZON IP) is licht gegroeid. In 2017 is de ontwikkeling van ZON IP MDS (Multi Disciplinair Samenwerken) - een datamanagementsysteem waarmee de zorgverlener wordt ondersteund bij de uitvoering van met name de ketenzorg - voortgezet. Basisprincipe is dat het huisartseninformatiesysteem leidend is wat de invoer en raadpleging van medische patiëntgegevens betreft, zonder dat een keteninformatiesysteem nodig is.

4.3.2 ZONBOOG O&I

Het Facilitair Bedrijf heeft in 2017 diensten verleend aan zowel de gezondheidscentra, fysiotherapie en apotheken van de ZONBOOG-groep als aan derden. Dit jaar stond grotendeels in het teken van de fusie van ZON en BOOG, en dan met name de samenvoeging van beide facilitaire afdelingen.

Er is gewerkt aan de verplichtingenadministratie, het gelijkstellen van inkoopprocedures en waar mogelijk het op elkaar afstemmen van de leveranciers.

Voorts was de focus in 2017 gericht op het verder optimaliseren en professionaliseren van de interne beheersing. Hiertoe wordt gewerkt met een aantal in eigen huis ontwikkelde applicaties zoals een managementsysteem voor zorgcontracten, een managementsysteem voor inkoopcontracten en een facilitair managementsysteem. Met deze laatste worden alle (onderhouds)meldingen geregistreerd en hebben de managers via een internetportaal inzicht in de status en afhandeling van de meldingen.

Ook boekhoudkundig zijn de beide facilitaire afdelingen samengevoegd. Het afstemmen en samenvoegen van verschillende werkwijzen is zonder problemen verlopen. Zo is de overstap gemaakt van twee boekhoudpakketten naar één boekhoudpakket en ook is een nieuw salarisadministratiesysteem vanaf januari 2017 in gebruik genomen en in 2017 verder geïmplementeerd. Dit is gelukt zonder dat de dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf aan zowel de gezondheidscentra, fysiotherapie en apotheken binnen ZON en BOOG als aan derden hieronder heeft geleden.

Vervolgens is de nodige aandacht gegeven om de juridische fusie per 30 december 2017 ook facilitair een succes te laten zijn. Niet alleen de vele contacten met de accountant,

bank, notaris, fiscalist, etc., maar ook de zorg voor de aanpassing van de verzekeringsportefeuille, de UZI-passen, AGB-codes, briefpapier, functieomschrijvingen, waardoor deze juridische fusie zo geruisloos mogelijk kon verlopen. Vooruitlopend op de juridische fusie en met name op de ontwikkelingen in de eerstelijnszorg is ook de naam van het Facilitair Bedrijf aangepast per 21 september 2017 naar ZONBOOG O&I B.V., waarbij O&I staat voor Organisatie & Infrastructuur.

4.3.3 ZONBOOG Projectbureau

In 2017 is het projectbureau opgericht, als voortzetting van ZON-Advies. Het projectbureau, bestaande uit een projectleider, een beleidsmedewerker kwaliteitsbevordering en een administratieve ondersteuner, heeft tot doel het op alle mogelijke manieren (projectmatig) ondersteunen van de organisatie ZONBOOG i.o. bij het bereiken van haar doelstellingen. De visie van ZONBOOG i.o. is daarbij leidend. Naast de projectmatige ondersteuning kan het Projectbureau ook eenmalig of kortstondig adviseren en bundelt het Projectbureau de kennis en deskundigheid op alle terreinen waarop het Projectbureau zich beweegt. Hieronder volgen enkele specifieke projecten:

- De contractering van zorg is gecoördineerd en ondersteund, waarbij ook is voorgesorteerd op de consequenties van de fusie op het proces van contractering en de administratieve verwerking van deze consequenties. Zo zijn de aanvragen voorbereid van nieuwe AGB-codes en Vecozo-certificaten voor delen van de nieuwe fusie-organisatie.
- Het Projectbureau heeft weer extern gefinancierde projecten (mede) begeleid. Dat betreft onder meer het Welzijn project in GC Ommoord en het project Meekijkconsult binnen de centra van ZONBOOG. Er is een begin gemaakt met het ontwikkelen van projectinformatie waardoor de betrokkenen in één oogopslag de stand van zaken over het project kunnen zien.
- In 2017 is een begin gemaakt met het organisatiebreed ontwikkelen van kwaliteitsbeleid. Een van de eerste stappen is het opzetten en begeleiden van de VIM-registratie, met als doel vanuit de meldingen adviezen en richtlijnen voor verbetering op te stellen.
- De huisartsenpraktijken en de fysiotherapiepraktijken zijn in 2017 door de beleidsmedewerker kwaliteitsbevordering ondersteund bij het behalen van de praktijk accreditaties. Door het praktijk overstijgend bundelen van alle activiteiten op dit terrein is het verkrijgen van de accreditatie aanmerkelijk eenvoudiger en efficiënter geworden.
- Op 1 juli 2017 liep het meerjarige Europese onderzoeksproject Urban Health Centers Europe af. In dit project deed GC Ommoord mee aan het patiëntgebonden deel van het onderzoek en fungeerde Rob van Staveren als Pilot Site Leader. Hij treedt ook op als co-auteur van diverse publicaties die in de 2^e helft van 2017 zijn geschreven. Daarnaast heeft hij de financiële verslaglegging van het Zorg Op Noord deel van het project opgesteld. In december 2017 is deze door de Europese Commissie goedgekeurd en vastgesteld.

4.4 KWALITEITSBELEID TEN AANZIEN VAN PATIËNTEN

4.4.1 Klachten, meldingen en datalekken

In 2017 zijn in totaal voor alle centra 54 klachten gemeld die de organisatie of bejegening betroffen of een medische oorzaak hadden. Deze klachten zijn naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld. Er waren zijn twee medische tuchtzaken; in één zaak werd de eiser niet in het gelijk gesteld, de andere zaak loopt nog.

Het totale aantal klachten bij de vier apotheken bedroeg 121.

In 2017 zijn 6 interne datalekken gemeld. Dit waren lichte risico's, waarbij waar mogelijk direct maatregelen zijn getroffen.

4.4.2 Klanttevredenheid

De reguliere screeningslijsten in het kader van de NPA-certificering worden toegepast om de kwaliteit van zorg en de zorgverlening te meten.

Ook de apotheken en de afdeling fysiotherapie meten continu of de cliënten tevreden zijn via een CQ-vragenlijst. Cliënten van de apotheek kunnen deze vragenlijst gedurende het gehele jaar online invullen. Deze worden vervolgens in een landelijke benchmark verwerkt.

4.4.3 Patiëntveiligheid

Op basis van een specifiek protocol werken de huisartspraktijken met Veilig Incident Melding (VIM). De veiligheid bij het Veilig melden heeft twee invalshoeken:

1. Veilig incident melden houdt in, dat de melder met een veilig gevoel kan zeggen wat er misgaat, zonder dat dit leidt tot individuele maatregelen.
2. Patiëntveiligheid staat centraal. Onderzoek heeft uitgewezen dat organisaties die open en constructief met incidenten omgaan, beter presteren dan organisaties waarin incidenten worden genegeerd. Medewerkers en betrokken patiënten waarderen deze open cultuur.

In 2017 waren er in totaal 150 VIM's.

Bij de apotheken zijn in het totaal 78 fouten geconstateerd.

4.5 KWALITEIT TEN AANZIEN VAN MEDEWERKERS: PERSONEELSBELEID EN KWALITEIT VAN HET WERK

4.5.1 Personeelsbeleid

Eind 2017 waren er 274 medewerkers in dienst, waarvan nog een enkele oproepkrachten. In de loop van 2017 is het aantal oproepcontracten sterk verminderd conform landelijke beleid. Met name de centrumassistenten worden wat vaker via uitzendbureaus ingezet om de bezetting op peil te houden

In 2017 was het wederom lastig om met name voor de kleinere locaties huisartsen in loondienst te vinden. Voor huisartsen is de aantrekkingskracht om op kleine locaties werkzaam te zijn laag.

In 2017 is het nieuwe salaris- en HR-systeem AFAS verder geïmplementeerd. Het vullen van de personeelsdossiers vergden meer tijd dan gedacht. Met extra hulp is het inmiddels afgerond. Vanaf half april a.s. kunnen de medewerkers hun eigen personeelsdossiers raadplegen.

Inmiddels is de splitsing tussen P&O-taken en de salarisadministratie doorgevoerd. Tevens is een splitsing gemaakt tussen de beleidsmatige taken en de meer uitvoerende taken. Dit om de kwaliteit en de ondersteuning naar de centra toe te vergroten. Of dit inderdaad de kwaliteit verhoogt, wordt nog geëvalueerd.

Vertrouwenspersoon

Eind 2017 is het contract met de vertrouwenspersoon opgezegd. Vanaf 1 januari 2018 heeft de gefuseerde organisatie ZONBOOG dezelfde arbodienst en is besloten om een vertrouwenspersoon aan te stellen bij de eigen arbodienst. Voor zover bekend is erin 2017 tweemaal contact opgenomen met de vertrouwenspersoon.

Start traject duurzame inzetbaarheid en versterken medewerkerstevredenheid

In het verleden waren medewerkerstevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, waarbij onvoldoende gedaan was met de aanbevelingen. Met oog op de voorgenomen fusie én de hoge werkdruk, werd gestart met een traject duurzame inzetbaarheid. Hiervoor werd een externe partij gevraagd om ondersteuning, werd een stuurgroep en een adviesgroep samengesteld. Doel van het traject was om na te gaan op welke wijze de medewerkers hier duurzaam hun positieve werkbeleving, plezier, inhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling in kunnen vinden. Het thema van de beleidsdag "minder werkdruk door anders te werken" luidde op 13 juni 2017 het begin van het duurzame inzetbaarheidstraject in. In de zomer 2017 zijn vervolgens 42 medewerkers geïnterviewd door de externe begeleiders die op basis hiervan een rapport hebben opgemaakt. De bestuurder heeft naar aanleiding van het rapport een reactie geschreven. Veel aanbevelingen zijn reeds opgepakt en/of opgenomen in het jaarplan 2018.

4.5.2 Ziekteverzuim 2017

Actueel verzuim, conclusie en aanbevelingen

Het totale voortschrijdend ziekteverzuimpercentage is 7,22%, de verzuimduur is gemiddeld 17,28 dagen en de verzuimfrequentie is 1.03 geweest in de afgelopen periode. De hoogste verzuimpercentages werden gesignaleerd bij Apotheek Nesselande (16,76%), GC Nesselande (15,46%) en Briand Apotheek (14,45%). Dit verzuim is hoog wegens langdurige zieke medewerkers.

Apotheek Nesselande, Apotheek Beverwaard en Gezondheidscentrum Zuiderkroon hadden dit jaar een hoge meldingsfrequentie.

Onderstaand een overzicht van het ziekteverzuim in 2017. Er is geen splitsing te maken tussen in- en exclusief zwangerschapsverlof.

<u>Ziekteverzuim 2017</u>	
<u>Stichting ZON</u>	
Facilitair Bedrijf	6,24
ZON ICT	1,21
Berkel & Rodenrijs	0,52
Nesselande	15,55
Apotheek Nesselande	16,76
Nieuwe Westen*	4,01
Ommoord	3,67
Fysio Ommoord	5,50
Briand Apotheek	14,14
* incl. Oosterflank en Rotterdam Noord	
<u>Stichting BOOG</u>	
St. BOOG	0,90
Beverwaard	2,00
Apotheek beverwaard	11,35
Volgerlanden	6,77
Apotheek volgerlanden	8,69
Zuiderkroon	9,96

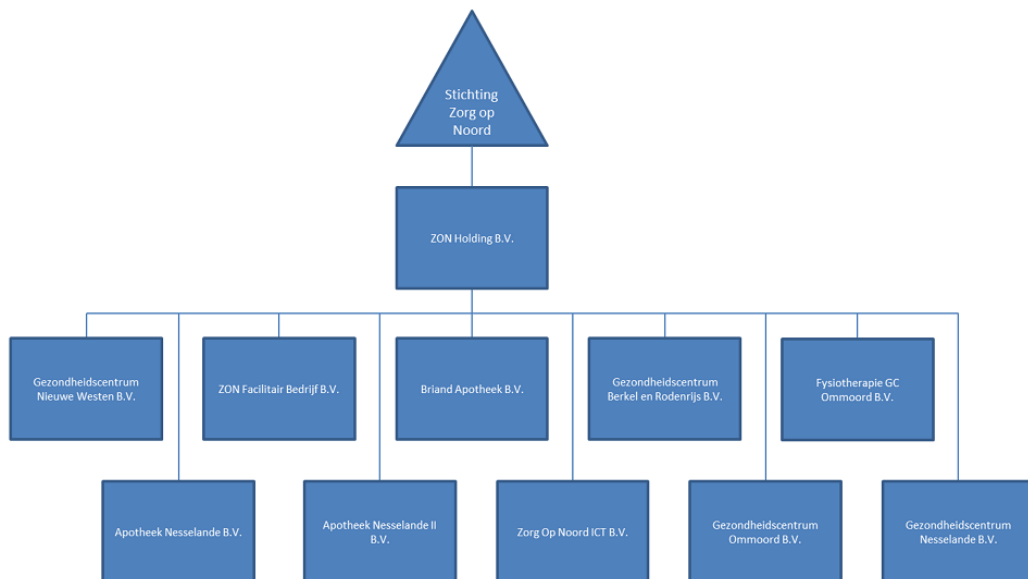
4.5.3 Medezeggenschap

De Ondernemingsraad van de Stichting BOOG en de Ondernemingsraad van de Stichting Zorg Op Noord vergaderden zowel afzonderlijk als gezamenlijk enkele malen per jaar met de bestuurder, waarbij de fusie een belangrijk onderwerp van gesprek was. Voor het verslag van de OR zie bijlage 3.

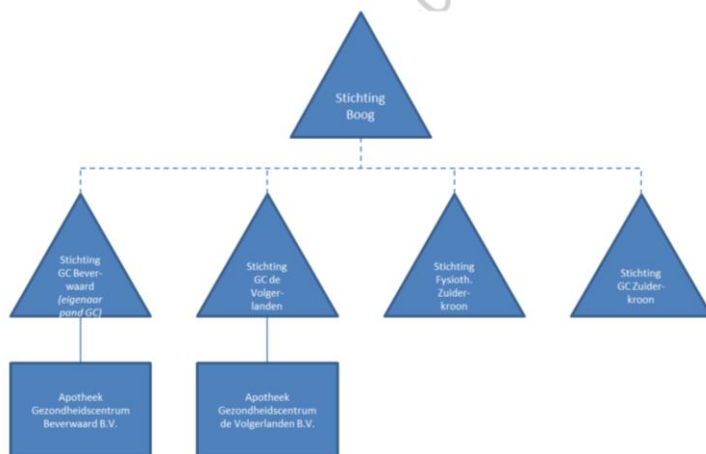
Bijlage 1 Aantal functies per 31 december 2017

Naam functie	aantal	FTE
Adm. Ondersteuner huisartsenpraktijk	2	1,62
Adm. Ondersteuner P&O	1	0,11
Apotheek Bezorger	5	0,69
Apotheek medewerker	3	1,16
Apothekersassistent	29	18,74
Apothekersassistente coördinerend	1	0,83
Beherend apotheker	4	2,84
Bestuurder	1	1
Centrumassistente	66	43,44
Centrummanager/Locatiemanager	6	5,23
Fysiotherapeut	29	17,38
Fysiotherapie Assistente	1	0,53
Huisarts	37	27,79
Hoofd praktijkvoering	1	0,95
Kinder-fysiotherapeut	7	3,63
Logopedist	3	1,98
Overige ondersteuning/ facilitair/ ICT	32	21,72
POH-GGZ	9	5,34
Praktijkverpleegkundige / POH S	7	5,29
POH S	12	7,76
Tweede apotheker	3	2,08
Verpleegkundig Specialist	2	1,74
Verpleegkundige Ouderenzorg	1	0,84
TOTAAL	274	172,79

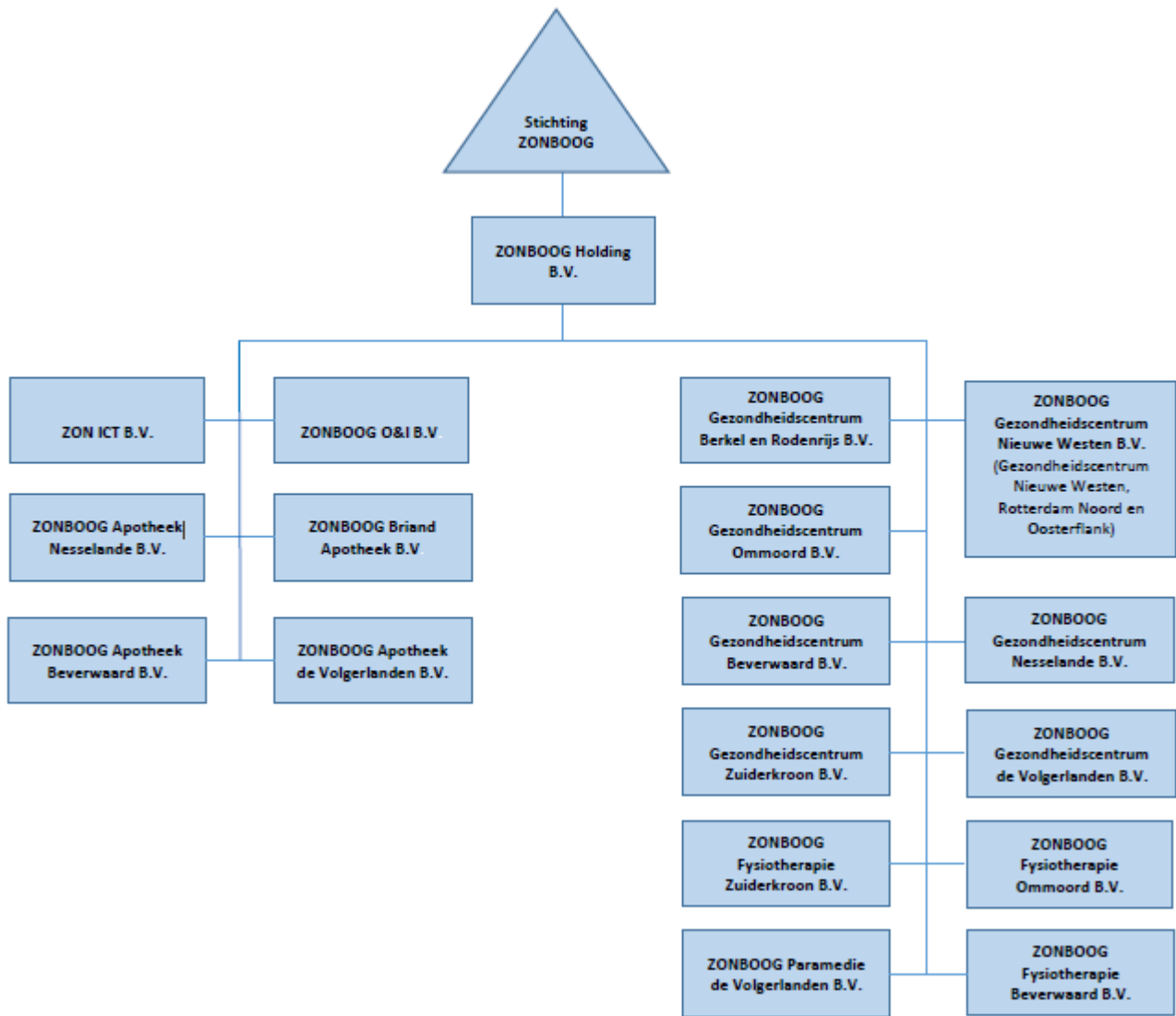
BIJLAGE 2 ORGANOGRAMMEN ZORG OP NOORD, BOOG EN ZONBOOG



Figuur 1: Stichting Zorg Op Noord (2017)



Figuur 2: Stichting Boog (2017)



Figuur 3: Stichting ZONBOOG (2018)

Bijlage 3 Verslag Ondernemingsraad

Jaarverslag Stichting Zorg Op Noord

De leden van de ondernemingsraad van Stichting Zorg Op Noord en Stichting Boog zijn gekozen uit de verschillende disciplines volgens de voorgeschreven regels in de Wet op de Ondernemingsraden. De Ondernemingsraad heeft zijn eigen reglement opgesteld en komt periodiek bijeen.

De samenstelling van de Ondernemingsraden eind 2017 was als volgt:

Ondernemingsraad Stichting BOOG:
Lucinda van Dijk, voorzitter
Astrid van den Heuvel, secretaris

Ondernemingsraad Stichting Zorg Op Noord:

I. Visser, voorzitter, huisarts GC Nesselande
Y. Latukolan, lid, assistente GC Nesselande
Y. van Praag, lid, fysiotherapeut GC Ommoord
P. Kusters, Praktijkondersteuner Huisartsen GC Ommoord
A. de Maat, lid, medewerker ZON ICT

De OR komt vrijwel maandelijks bijeen om zaken betreffende ZON en ook BOOG te bespreken en spreekt ook regelmatig met zowel de bestuurder als de OR van BOOG. OR ZON en BOOG hebben zich het afgelopen jaar zo goed als een gezamenlijke OR beschouwd met het oog op de fusie.

Het afgelopen jaar stond met name in het teken van de juridische fusie per eind 2017. Hierbij is de OR vooral bezig geweest met de gevolgen voor het personeel op allerlei vlakken. Na vele gesprekken met de bestuurder en andere adviseurs heeft OR ZON in het voorjaar een positief advies gegeven voor een juridische fusie.

Een andere groot thema waar veel over is gesproken, is de verheldering organisatiestructuur waar veel om te doen is geweest. De nieuwe structuur die voor BOOG leden al bekend is, zou worden overgenomen aan de ZON kant. Dit had met name gevolgen voor de apothekers. Zowel met het bestuur als met de apothekers is uitvoerig besproken. Het document is aangepast en uiteindelijk ook doorgevoerd.

Personeelszaken blijven daarnaast een terugkerend onderwerp binnen de OR. Zo was er het onderzoek Lokerse, een nieuw onderzoek naar duurzame inzetbaarheid van personeel. Hierop zijn vele aanbevelingen gekomen. Deze zijn meegenomen in het jaarplan voor 2018. De OR denkt aan het personeel. Zo waren er zorgen over het vertrek van meerdere centrummanagers en bestaat er ZONBOOG-breed een tekort aan huisartsen.

2017 was ook het jaar waarin het LOH van start is gegaan als kamer van de OR. De LOH heeft zich voornamelijk beziggehouden met de randvoorwaarden voor de huisarts. Zo is er hard gewerkt aan de nieuwe normpraktijk en zijn er onder andere afspraken gemaakt over de waarneemregeling.

OR ZON zal ophouden te bestaan per eind 2017. Na de juridische fusie zal er een gezamenlijke OR ZONBOOG komen. Hiervoor zijn voorbereidingen getroffen en worden verkiezingen gehouden.

Jaarverslag Stichting Boog

De ondernemingsraad van Stichting boog heeft in 2017 uit 3 leden bestaan. De Ondernemingsraad heeft zijn eigen reglement opgesteld en komt periodiek bijeen.

De samenstelling van de Ondernemingsraad eind 2017 was als volgt:

L. van Dijk, voorzitter, GC- Zuiderkroon

A. van den Heuvel, secretaris, GC-Zuiderkroon

L. Jacobs, deelnemer, GC-Beverwaard

De OR komt 1 keer per 2 maanden bij elkaar om zaken betreffende stichting BOOG te bespreken. Naast de OR-vergaderingen hebben wij ook 1 keer per 2 maanden overleg met de bestuurder.

Tevens komt de OR 2 à 3 keer per jaar samen met de OR ZON om de fusie en aanstaande samenwerking te bespreken. Het afgelopen jaar werd OR stichting BOOG en OR ZON steeds meer als gezamenlijke overgang OR beschouwd.

Het afgelopen jaar stond met name in het teken van de juridische fusie per eind 2017. Hierbij is de OR vooral bezig geweest met de gevolgen voor het personeel op allerlei vlakken. Na vele gesprekken met de bestuurder en andere adviseurs heeft OR stichting BOOG in het voorjaar een positief advies gegeven voor een juridische fusie.

Een ander groot thema dit jaar was het voortbestaan van de OR. Daarvoor hebben wij veel mensen benaderd en ook aan het eind van jaar mensen benaderd voor de nieuw te vormen OR in 2018.

Helaas heeft dit in 2017 geen nieuwe leden opgeleverd.

Personeelszaken blijven daarnaast een terugkerend onderwerp binnen de OR. Zo was er het onderzoek Lokerse, een nieuw onderzoek naar duurzame inzetbaarheid van personeel. Hierop zijn vele aanbevelingen gekomen. Deze zijn meegenomen in het jaarplan voor 2018.

2017 was ook het jaar waarin het LOH van start is gegaan als kamer van de OR. De LOH heeft zich voornamelijk beziggehouden met de randvoorwaarden voor de huisarts. Zo is er hard gewerkt aan de nieuwe normpraktijk en zijn er onder andere afspraken gemaakt over de waarnemingregeling.

OR Stichting Boog zal ophouden te bestaan per eind 2017. Na de juridische fusie zal er een gezamenlijke OR ZONBOOG komen. Hiervoor zijn voorbereidingen getroffen en verkiezingen gehouden.