

GGMD
voor Doven
en Slechthorenden



Jaarverslag GGMD 2019

Jaarverslag 2019
GGMD voor Doven en Slechthorenden

Inhoud

1.	Woord vooraf.....	3
2.	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van de organisatie	4
2.3	Kerngegevens	9
2.3.1	Organisatieprofiel.....	9
2.3.2	Cliëntprofielen.....	10
2.3.3	Kernactiviteiten	10
2.3.4	Kerncijfers.....	11
2.3.5	Werkgebied, vestigingen en organogram	12
2.4	Ketenvorming en samenwerking.....	12
2.5	Maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	13
3.	Ontwikkelingen 2019.....	13
3.1	Algemeen.....	13
3.2	Expertiseactiviteiten.....	14
4.	Bedrijfsvoering en personeel.....	14
4.1	Finance, Production and Control.....	14
4.2	Personeel.....	15
5.	Kwaliteit	15
5.1	Kwaliteitsbeleid	15
5.2	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	16
6.	Doorkijk naar 2020 en verder	17

1. Woord vooraf

Dit jaarverslag van de Raad van Bestuur is een toelichting op de ontwikkelingen die in 2019 bij de GGMD hebben plaatsgevonden. Het jaarverslag geeft een beeld van de organisatie gedurende het jaar en de resultaten en geeft een doorkijk naar de toekomst.

Het was een bijzonder enerverend jaar voor alle medewerkers binnen GGMD. Nadat het voornemen tot fusie met Kentalis een definitief no go had gekregen, moest GGMD zich opnieuw gaan heroriënteren op de toekomst. Dit bleek een ware zoektocht, waarin wisselingen in functies en posities niet voorkomen konden worden.

Desondanks heeft iedereen die betrokken is geweest bij GGMD het afgelopen jaar een enorme inzet laten zien en is er met bevlogenheid en passie hard gewerkt aan een andere en nieuwe koers voor GGMD.

Ik wil mede namens de Raad van Toezicht alle collega's enorm bedanken voor de veerkracht die is getoond en de inspanningen die zijn verricht, waardoor de cliënten de begeleiding en behandeling hebben gekregen die ze nodig hadden.

Hetty van Oldeniel
Raad van bestuur
Mei 2020

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	GGMD voor Doven en Slechthorenden Voluit: Stichting Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden
Adres	Kanaalweg 93c
Postcode	3533 HH
Plaats	Utrecht
Telefoonnummer	088 – 43 21 700
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	41167550
E-mailadres	contact@ggmd.nl
Internetpagina	www.ggmd.nl

2.2 Structuur van de organisatie

Juridische structuur en governance

GGMD is een stichting met een (eenhoofdige) Raad van Bestuur (RvB) en een Raad van Toezicht (RvT). De Zorgbrede Governance Code en de WNT worden nageleefd.

Toelatingen

GGMD heeft een WTZi toelating. Daaronder levert GGMD zorg als bedoeld in de Zvw-aanspraak Zintuiglijk gehandicaptenzorg, alsmede gespecialiseerde GGZ voor doven en slechthorenden. Sinds 2015 is GGMD door gemeenten erkend als aanbieder van ZG-gespecialiseerde zorg binnen de Wmo en de Jeugdwet. Loopbaanbegeleiding is volledig afgebouwd in 2019. Uit hoofde van haar missie maakt GGMD uitsluitend gebruik van de toelatingen voor cliënten die voor hun zorg gespecialiseerde auditieve expertise behoeven.

Raad van Toezicht

Gebeurtenissen 2019

Eind maart 2019 bleek de voorgenomen fusie met Kentalis geen doorgang te kunnen vinden. De kleine markt van dienstverlening voor mensen die doof of slechthorend zijn leidde de ACM tot de veronderstelling dat de fusie een aanmerkelijke marktmacht zou creëren. In de voorbereiding van deze verwachte fusie was binnen GGMD al het nodige gewijzigd in de strategie en in de aansturingsstructuur. Het stopzetten van het traject had derhalve grote gevolgen.

De aangestelde interim bestuurder, de heer A. Bijman, beëindigde in maart 2019 zijn contract. Hij werd opgevolgd door mevrouw Afke Middelkoop die hangende het fusietraject al als transitiedirecteur in dienst was getreden.

De voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer Hans Stellingsma, trad in februari 2019 om gezondheidsredenen terug. De heer Anne Jonkman, aangetreden als extra lid met het oog op de fusie, trad eind maart terug. De heer Dirk de Kruif verliet de Raad eind maart na, gezien de omstandigheden, de tweede zittingstermijn met 3 maanden te hebben verlengd. Mevrouw Susanne Hauwert opteerde medio 2019 niet voor een herbenoeming in een tweede termijn.

De Raad van Toezicht heeft in haar vergadering van februari 2019 mevrouw Dorel Smits-Hoekstra benoemd tot voorzitter. In het najaar werd zij tevens herbenoemd in een tweede termijn. Gezien de vacatures in de raad, ging begin 2019 de werving voor nieuwe leden van start. Een extern bureau verzorgde deze werving. Dit leidde tot de benoeming van mw. Renée Pots, de heer Gert van Enk, mevrouw Trudy Prins (vicevoorzitter) en, in oktober, de heer Chris Hut (op voordracht van de cliëntenraad).

Werkwijze en besluitvorming

De Raad van Toezicht kent 3 commissies: Commissie Kwaliteit en Veiligheid, Audit Commissie, Remuneratie Commissie. De heren Van Enk (voorzitter) en Hut maken deel uit van de eerste; de dames Pots (voorzitter) en Prins hebben zitting in de Audit Commissie; de voorzitter en de vicevoorzitter hebben zitting in de Remuneratie Commissie.

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

Deze commissie vergaderde één keer. Aan de orde kwamen:

- kwaliteitsmanagementsysteem
- voorbereiding certificering
- aanzet tot kwaliteitsdashboard

De commissie adviseerde de voltallige raad over de genoemde onderwerpen.

Audit Commissie

De auditcommissie vergaderde 6 keer. Aan de orde kwamen:

- Benoeming accountant
- Kwartaalrapportages
- Jaarrekening 2018
- Begroting
- Liquiditeitsoverzicht
- Interim financial manager
- Acties n.a.v. de Management Letter
- Benodigde personele bezetting op de financiële afdeling
- ICT gerelateerde onderwerpen

De commissie adviseerde de voltallige raad ten behoeve van besluitvorming over deze onderwerpen.

Remuneratie Commissie

De Remuneratie Commissie vergaderde 5 keer in 2019. Aan de orde kwamen:

- Halfjaargesprek en jaargesprek met de bestuurder
- Verlenging van het jaarcontract van de bestuurder
- Overdracht afstemming interim bestuurder
- Arbeidsvoorwaarden en contract van de nieuw benoemde bestuurder (2020)

Plenaire Raad van Toezicht

In de plenaire vergaderingen zijn, naast de onderwerpen zoals ook behandeld in de commissies, de volgende punten aan de orde geweest:

- Benoeming nieuwe leden Raad van Toezicht en remuneratie
- Benoeming bestuurders (2019 en 2020)
- De fusie aanvraag en de nasleep daarvan

- Strategie van de organisatie
- Benoeming interim financial manager
- Toekomst van de organisatie
- WNT classificatie
- Benoeming J. van der Starre tot interimbestuurder
- Benoeming van TAG tot accountant in opvolging van PWC

De raad heeft 1 maal vergaderd in een gecombineerde sessie met OR, CR en MT over de toekomst van de organisatie en het niet verlengen van de aanstelling van de bestuurder.

De raad heeft 1 x met de OR, 1x met de CR vergaderd en 1x een MT vergadering bijgewoond.

Verder heeft de raad enkele malen contact gehad met OR en CR voor adviesaanvragen en informatie uitwisseling.

Eind 2019 werd besloten het contract van mw. Middelkoop niet te verlengen en de procedure tot werving van een nieuwe bestuurder te starten. Deze resulteerde begin 2020 in de benoeming van mw. Hetty van Oldeniel.

Governancecode en WNT

De Raad van Toezicht huldigt de principes van de Zorgbrede Governance code 2017. Zo werd in 2019 onder externe begeleiding een evaluatie gehouden en formuleerde de Raad zijn visie op Toezicht. Conform richtlijnen van de Zorgbrede Governance code 2017:

- De RvT en bestuur hanteren normen en waarden die passen bij de maatschappelijke opdracht.
- De RvT en bestuur zijn aanspreekbaar en leggen verantwoording af.
- De RvT en bestuur zijn ieder vanuit hun eigen rol geschikt voor hun taak.
- De RvT en bestuur handelen in dialoog met de belanghebbende partijen en waarborgen hun adequate invloed.
- De RvT en bestuur toetsen de legitimatie van GGMD aan het bieden van goede zorg aan cliënten.
- De RvT en bestuur ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

Deze Governancecode geeft normen voor goed bestuur en toezicht en externe verantwoording. GGMD hanteert de code bij haar functioneren en is daarop intern en extern aanspreekbaar.

De raad is samengesteld op basis van onafhankelijkheid en bewaakt dat er geen sprake is van belangenverstremming van de individuele leden, dan wel van de raad als geheel.

De Raad van Toezicht ziet toe op het naleven van de WNT. De raad stelt de classificatie vast en draagt ervoor zorg dat vergoedingen en bezoldigingen vastgesteld worden binnen de toepasselijke WNT maxima.

Risico

De jaren vanaf vaststellen JR2016 zijn voor GGMD zeer beweeglijk geweest. Wisselingen van bestuurder, een fusieaanvraag en de inspanning om de bedrijfsvoering op orde te krijgen hebben veel van de organisatie gevraagd. De noodzaak tot inhuren van personeel niet in loondienst, de landelijke dekking van de dienstverlening, het grote aantal financieringsvormen, de onzekerheid in financiering en de selecte doelgroep waarvoor GGMD actief is maken dat blijvend en permanent gewerkt moet worden aan het herzien en herinrichten van de dienstverlening.

Corona

Inmiddels is GGMD geconfronteerd met het COVID-19 virus. Sommige dienstverlening is stil komen te liggen, is verminderd of wordt aangepast uitgevoerd. Het effect hiervan op de dienstverlening, de bedrijfsvoering en de exploitatie is medio 2020 nog niet volledig zichtbaar. De aandacht gaat nu primair uit naar het veilig inrichten van de dienstverlening om cliënten te ondersteunen en medewerkers te beschermen.

Samenstelling leden

Naam	Aandachtsgebieden	(Neven)functies per 31-12-2019
Mevrouw T.E. Smits-Hoekstra MSc Voorzitter van Raad van Toezicht	Sociale innovatie, ondernemerschap	<i>Hoofdfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig ondernemer Stakeholderstrategie <i>Nevenfuncties:</i> <ul style="list-style-type: none">• Lid Raad van Toezicht St Perspektief en St Arosa• Vice voorzitter Raad van Toezicht SWZ• Lid Raad van Toezicht Stichting Simpler Invoicing• Lid Raad van Toezicht Kraamzorg de Eilanden
Mevrouw drs. G.J.J. Prins, vice voorzitter van de Raad van Toezicht Lid Audit commissie	Bestuurlijke ervaring, inhoudelijk achtergrond (zorg), Governance	<i>Hoofdfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Raad van Bestuur Stichting Woon-Zorgcentra De Rijnhoven <i>Van de hoofdfunctie afgeleide functies:</i> <ul style="list-style-type: none">• Voorzitter CAO onderhandelingsdelegatie Actiz• lid Commissie Arbeid Actiz• Voorzitter SOVVT, overleg sociale partners in de VVT• Voorzitter ZonMW programmacommissie Langdurige Zorg en Ondersteuning <i>Nevenfuncties:</i> <ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Raad van Toezicht Koraal• Lid Raad van Commissarissen Woningbouwcorporatie SSW• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Woningbouwcorporatie Rentree• Voorzitter Raad van Toezicht Merwelanden
Mevrouw Drs. R.H. Pots	Financiën en bedrijfsvoering	<i>Hoofdfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig ondernemer Pots Management Advies

Voorzitter Audit commissie		<i>Nevenfuncties:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht JP van de Bent Stichting • Lid Raad van Toezicht Pleyade
De heer Dr. J.G. van Enk Voorzitter commissie Kwaliteit en Veiligheid	Bestuurlijke ervaring, zorg- en kwaliteit inhoudelijke kennis	<i>Hoofdfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Bestuur Maartenskliniek <i>Van hoofdfunctie afgeleide functies:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Lid bestuur Nederlandse Vereniging voor bestuurders in de Zorg (NVZD) • Voorzitter commissie arbeidszaken NVZD • Lid bestuursadviescommissie Kwaliteit & Organisatie Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) <i>Nevenfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Stichting Prenatale Screening Nijmegen
De heer C.F. Hut MBA Lid cie Kwaliteit en Veiligheid	ICT Voordracht lid CR	<i>Hoofdfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none"> • CIO Deventer Ziekenhuis <i>Nevenfunctie:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht 'De Lichtenvoorde'

Cliëntenraad

In de cliëntenraad (CR) bij GGMD hadden in 2019 zeven leden zitting, waarvan 5 cliënten en 2 steunleden uit de relevante cliëntenorganisaties (Stichting Hoormij en Stichting Plots-Laet doof). De CR schrijft een eigen jaarverslag.

Overzicht deelnemers in de CR:

Naam deelnemers CR	Zitting in CR namens belangenvereniging	Zitting in CR als client GGMD
A. Boersma	–	cliënt geweest
C. Keulen	–	cliënt geweest
W. J. Dekker	Hoormij NVVS	–
E. v.d. Aker-Schoonus	–	Cliënt en vrijwilliger braille les
A. van Veen	–	zelf cliënt
M. de Zoete	–	–
M. Schiffmaier	Plots- en Laet doven	cliënt geweest

Clientvertrouwenspersoon (CVP)

GGMD maakt ook gebruik van een cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Cliënten kunnen vragen of klachten over de zorg- of dienstverlening van GGMD aan de CVP voorleggen. De CVP heeft geheimhoudings- en zwijgplicht. In 2019 hebben 13 cliënten contact opgenomen met de CVP. Alle contacten zijn in 2019 afgerond. De CVP schrijft een eigen jaarverslag.

Ondernemingsraad

De OR heeft in 2019 meerdere overlegvergaderingen gevoerd met de bestuurder en ook de algemene gang van zaken in de onderneming besproken.

De OR brengt een eigen jaarverslag uit.

Overzicht deelnemers in de OR

Naam deelnemers OR	Functie binnen OR
Carla Vogelaar	Voorzitter
Petra van Leeuwen	Secretaris
Tamara Vasilda	Lid, vanaf 1-6-2019
Marijke Hartings	Penningmeester
Ingrid Philippen	Lid, tot 1-4-2019
Bianca Blom	Lid
Barbara Gerding	Vice-voorzitter
Judith Roose	Lid

2.3 Kernegegevens

2.3.1 Organisatieprofiel

Statutaire doelstelling van GGMD is het bieden van professionele zorg, begeleiding en dienstverlening en het maatschappelijk functioneren van mensen te bevorderen. De stichting richt zich in het bijzonder op mensen met beperking van communicatief-auditieve aard. Onder beperkingen van communicatief-auditieve aard worden in elk geval doofheid en slechthorendheid gerekend.

Missie

De missie van GGMD is het helpen van mensen die doof zijn of een hoor probleem hebben, zo gezond en zelfstandig mogelijk te leven, zodat zij volwaardig en actief kunnen deelnemen aan de samenleving.

Visie

Wij helpen mensen door:

- Met mensen te communiceren
- Mensen zelf regie te geven
- Vanuit een integrale analyse te werken
- Verantwoordelijkheid te nemen
- Met externe partijen samen te werken
- Ondernemend te zijn.

Door het werken vanuit tweetaligheid weten de medewerkers wat het is om doof of slechthorend te zijn. Sommige medewerkers zijn zelf doof of slechthorend. Anderen kunnen zich door hun werk goed voorstellen hoe dat is. Medewerkers kennen de dovencultuur. Alle medewerkers nemen deel aan de NGT scholing, zoals vastgelegd in het NGT beleid. Medewerkers kunnen met de client communiceren. Zij spreken duidelijk en kunnen gebaren of zetten indien nodig of gewenst een gebaren- of schrijftolk in.

Kernwaarden

Onze missie en visie worden met elkaar verbonden door kernwaarden. Deze kernwaarden komen

tot uiting in de manier waarop we inhoud geven aan onze functie, aan ons werk. Focus is het leveren van goede zorg. Bij de medewerkers is in bijna alle gevallen sprake van een sterke binding en betrokkenheid met de doelgroepen waar GGMD voor werkt.

GGMD wordt gerekend tot de categorale instellingen voor zintuiglijk gehandicaptenzorg. Daarbinnen is GGMD lid van SIAC (zes Samenwerkende Instellingen voor Auditief/Communicatief gehandicapten).

GGMD is aangesloten bij twee koepelorganisaties: de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en GGZ Nederland.

2.3.2 Cliëntprofielen

Communicatie is essentieel voor het bieden van goede zorg aan mensen. Voor mensen die doof zijn of een gehoorprobleem hebben, is zorg nodig die rekening houdt met de auditieve beperking. Naast aangepaste communicatie zijn ook kennis en ervaring met de dovencultuur, infrastructurele aanpassingen en aanpassingen in de zorgprogrammering noodzakelijk. Dit vergt specifieke expertise en een specifieke behandelvisie. GGMD beheerst deze expertise door continu te investeren in scholing van medewerkers in het omgaan met auditief beperkten door zich exclusief tot deze doelgroep te beperken. Wij onderscheiden binnen onze auditieve zorg in hoofdzaak vier cliëntprofielen:

- volwassen vroegdoven
- volwassen slechthorenden
- volwassen plots- en laatdoven
- volwassen doofblinden

De beperking tot bovenstaande cliëntprofielen is wettelijk vastgelegd in de aanspraak van de zintuiglijk gehandicaptenzorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw-ZG). In de overige bekostigingsstelsels hebben wij ons contractueel beperkt tot dezelfde doelgroepen, alsmede tot uitsluitend die horende cliënten voor wie onze auditieve expertise essentieel is. De horende groepen die daarvan profiteren, zijn in hoofdzaak mensen met tinnitus, hyperacusis en ménière alsmede CODA's¹. De ZG-zorg voor kinderen met een auditieve beperking en TOS (taalontwikkelingsstoornissen) ligt op historische gronden bij onze collega-instellingen binnen SIAC. GGMD biedt alleen enkelvoudige communicatietrainingen aan een kleine groep kinderen met een auditieve beperking en hun systeem. Waar het gaat om doven-GGZ en jeugdzorg is GGMD wel actief voor kinderen en jeugdigen.

2.3.3 Kernactiviteiten

GGMD heeft zich altijd ingezet voor het leveren van een sluitende keten van zorg aan de doelgroep thuiswonende doven en slechthorenden, in hoofdzaak volwassenen. Die keten strekt zich uit over Zvw (ZG en GGZ), Wmo, en Jeugdwet. Hierbij worden de volgende clusters van producten onderscheiden:

- gespecialiseerde ambulante begeleiding
- gespecialiseerde ambulante behandeling
- gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg
- expertiseproducten

¹ CODA = children of deaf adults, kinderen van dove ouders

2.3.4 Kerncijfers

Omzet	2016 €	2017 €	2018 €	2019 €
Wmo	3.676.459	3.293.026	4.185.129	4.300.098
Jeugdwet	1.735.082	2.665.256	2.883.083	2.721.567
Wlz	13.456	29.845	15.922	31.676
Zvw-ZG	2.654.100	2.815.610	2.738.045	3.095.679
GGZ	3.632.795	3.820.217	3.972.882	3.853.067
Loopbaanbegeleiding	331.771	350.667	235.811	15.548
Overig	605.975	564.410	581.107	398.651
Totaal	12.649.638	13.539.031	14.611.979	14.416.286

Cliënten	Wmo	Zvw-ZG	SGGZ	GBGGZ	JW-GGZ	JW-OT	Werk	Totaal trajecten
01-01-2018	877	473	516	281	116	111	75	2449
31-12-2018	668	484	668	266	111	58	32	2287
01-01-2019	668	484	668	266	111	58	32	2287
31-12-2019	515	452	719	241	116	84	2	2129

Medewerkers	Soort	Aantal 2018	Fte 2018	Aantal 2019	Fte 2019
Vaste dienst	Totaal	207	152,33	184	137,9
	Hulpverleners Wmo +ZvW-ZG	75	58,76	73	57,13
	Hulpverleners GGZ	27	20,11	26	19,94
	Hulpverleners JW K&J	27	20,19	23	17,94
	Hulpverleners werk	9	6,8	3	2,27
	Hulpverleners communicatie (tolk)	7	3,77	6	3,33
	Management en hoofden	7	6,77	6	5,66
	Staf en ondersteuning	49	32,05	40	27,08
	Communicatietrainers in dienst	6	3,88	7	4,55
Freelancers	Totaal	69	13,88	47	9,73
	Communicatietrainers en logopedisten	48	n.v.t	29	n.v.t.
	Psychiaters	2	0,52	4	1,36
	GZ- psycholoog/psychotherapeut	4	2,05	3	1,38
	SPV/verpleegkundige			1	1,0
	FPC	6	5,11	4	3,33
	PR	1	0,44	1	0,44
	Management en hoofden	2	1,1	2	1,22
	Staf en ondersteuning	6	4,66	3	1,0

Kanttekening: Een medewerker kan worden toegekend aan meerdere financieringsstromen.

Het verloop van medewerkers in 2019 was als volgt:

- in dienst: 25 medewerkers
- uit dienst: 41 medewerkers

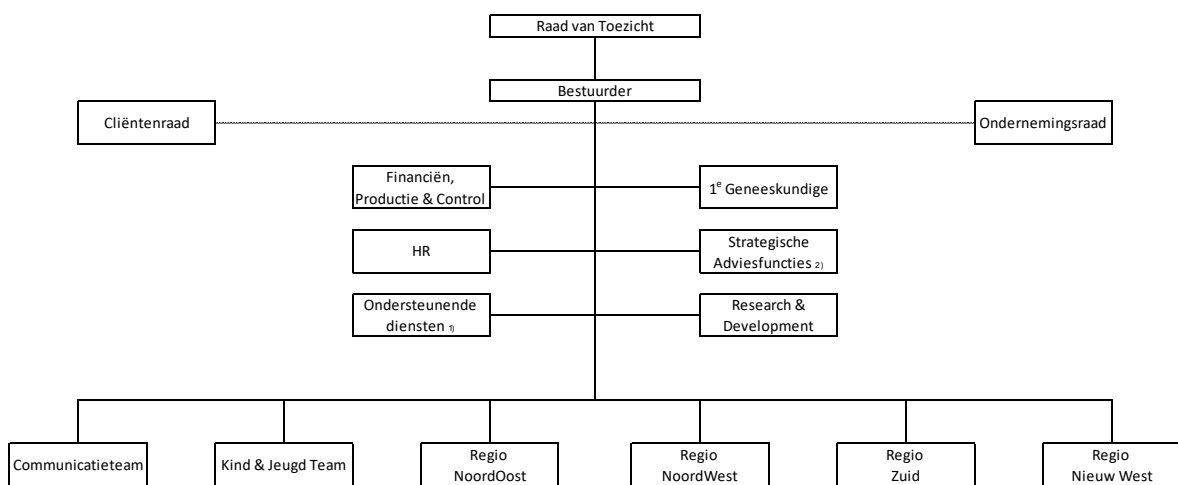
2.3.5 Werkgebied, vestigingen en organogram

De doelgroep van GGMD woont verspreid over het hele land. In grote delen van Nederland is GGMD de enige zorgaanbieder voor volwassen doven en slechthorenden. Als het nodig is, komen medewerkers van GGMD ook bij mensen thuis. Dit is in principe altijd het geval bij onze ambulante woonbegeleiding.

GGMD heeft heel Nederland als werkgebied en werkt vanuit 12 vestigingen. Incidenteel worden cliënten ook op andere adressen ontvangen en zo nodig komen medewerkers van GGMD bij mensen thuis. GGMD heeft geen eigen vastgoed. Alle vestigingen zijn gehuurd.

GGMD is een plat georganiseerde organisatie. In Utrecht huist de eenhoofdige Raad van Bestuur en de centrale staf. Afdeling Finance en ICT (F&I) werkt vanuit de locatie Zoetermeer. Evenals de 1^{ste} geneeskundige. De organisatie kent in 2019 drie regiomanagers, manager Kind & Jeugd en manager bedrijfsvoering. De drie regiomanagers sturen de teams aan in de regio's, Noordwest, Nieuwwest en Noordoost. Manager Kind & Jeugd stuurt de teams landelijk aan.

Organogram GGMD 2019



1) Bestuurssecretariaat, ICT, facilitaire zaken, TAC, PR

2) Kwaliteit, Functionaris Gegevensbescherming, Contractmanagement

2.4 Ketenvorming en samenwerking

Het is gebruikelijk dat integrale ketenzorg tot stand komt door samenwerking van meerdere partijen op lokaal niveau. In de zorg voor doven is dit niet goed mogelijk; deze doelgroep kan geen passende zorg ontvangen bij reguliere instellingen voor horenden, zelfs niet met een tolk gebarentaal. Zoals eerder beschreven, zijn naast aangepaste communicatie ook kennis en ervaring met de dovencultuur, infrastructurele aanpassingen en zorgprogrammering noodzakelijk.

Om toch ketenzorg te realiseren, heeft GGMD altijd de ambitie gehad om de gehele keten van zorg voor de doelgroep doven in eigen huis te organiseren. GGMD is in 1999 begonnen als het verzamelde en verzelfstandigde dovenmaatschappelijk werk van de nazorgafdelingen van de doveninternaten. Na een langjarig proces van diversificatie en uitbreiding, is GGMD vervolgens een ketenorganisatie geworden over de volgende domeinen heen: Wmo (dovenmaatschappelijk werk en woonbegeleiding), Zvw-ZG (zintuiglijk gehandicaptenzorg, gericht op het leren omgaan met en compenseren van de ZG-beperking), Zvw-GGZ (doven-GGZ), Jeugdwet (Jeugd-GGZ en opvoedondersteuning). Het domein werk (re-integratiedienstverlening en jobcoaching) is in 2019 geheel afgebouwd. De keten wordt versterkt door dwarsverbindingen in ons primair proces: alle cliënten worden in een multidisciplinair overleg besproken om de zorgvraag van de cliënt vanuit de verschillende domeinen te bezien.

2.5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

GGMD spant zich nadrukkelijk in om bij te dragen aan de participatie van auditief beperkte mensen in de samenleving. Consequent werft GGMD voor zijn eigen hulpverleners ook onder doven en slechthorenden. Onze auditief beperkte medewerkers dragen met hun ervaringskennis substantieel bij aan de expertise en doelgroepgerichte cultuur van GGMD. Zij houden de horende collega's bovendien scherp wat betreft de dagelijkse valkuilen in de omgang met dove en slechthorende medewerkers en cliënten. Waar GGMD ruimte heeft voor stages of leerwerkplaatsen reserveren we die ook voor de doelgroep. Ook zet GGMD zich als maatschappelijk verantwoord ondernemer in om de belasting van het milieu te beperken. Enerzijds door het gebruik van openbaar vervoer volledig te vergoeden, zowel voor woonwerkverkeer als zakelijk verkeer, anderzijds door de reiskilometers voor huisbezoeken terug te dringen door efficiënter te plannen.

3. Ontwikkelingen 2019

3.1 Algemeen

Financieel resultaat

Het financiële resultaat GGMD is over 2019 uitgekomen op een licht verlies van € 23K. Het resultaat is negatief beïnvloed door vooral een tegenvallende declarabiliteit en overschrijding van contractafspraken bij zorgverzekeraars in de GGZ en ZvW-ZG. In 2020 zullen maatregelen worden getroffen in de interne beheersing van de zorgproductie om overschrijdingen vroegtijdiger te signaleren. Ook is er in 2019 relatief veel personeel ingehuurd in overheadfuncties waarbij het streven is deze in de loop van 2020 grotendeels te hebben vervangen door personeel in loondienst. GGMD voldoet aan de eisen van banken. De solvabiliteit bedraagt 23,7% en de liquiditeit (quick ratio) is 2,7.

Raamovereenkomst VNG

GGMD heeft met de VNG 2 landelijke raamovereenkomsten, namelijk voor de Wmo en Jeugdwet, gesloten voor de periode 2019 t/m 2020. De raamovereenkomst voor de Jeugdwet zou opnieuw worden aanbesteed voor 2021 e.v. maar zal door de Coronacrisis worden verlengd met 1 jaar. Voor de Wmo zal geen aanbesteding worden gehouden.

Landelijk Kind & Jeugd-team

In 2016 werden de twee Kind & Jeugd (K&J)-teams van GGMD, voor West-, Zuidwest- en Zuidoost-Nederland, gebundeld in één landelijk K&J-team met een landelijk manager K&J. In 2019 is verder ingezet op het eenduidig werken op verschillende locaties en het door ontwikkelen van het

aanbod van K&J. Het werken in een landelijk K&J-team werpt zijn vruchten af: in 2017 is een forse groei gerealiseerd. De jaren 2018 en 2019 laten een stabilisatie zien. De ambitie is om in 2020 verder te groeien in Midden- en Noordwest-Nederland. Verder biedt 2020 kansen op groei in Noordoost-Nederland, omdat via het contract met de VNG voor 2019 en 2020 GGMD de enige aanbieder van K&J-zorg is voor de doelgroep.

Het contract WLZ met VGZ zorgkantoor Midden Holland loopt ook tot en met 2020 en zal naar verwachting voor GGMD interessanter worden met ingang van 2021 doordat de WLZ dan wordt opengesteld voor mensen met een psychiatrische grondslag.

3.2 Expertiseactiviteiten

Onderzoek en ontwikkeling

GGMD neemt binnen SIAC – de brancheorganisatie van instellingen voor auditief/communicatief gehandicapten – een bijzondere positie in door als enige zich vooral op volwassen cliënten te richten. Dat betekent ook landelijk unieke expertise en een dienovereenkomstige maatschappelijke opdracht. Voor onze expertisetaak kregen we sinds 2016 subsidie van VWS, die we aanwendden voor een kleine ondersteuningsstaf van de interne kennisinfrastructuur. Ingaande 2020 neemt ZonMW die rol van VWS over met wijziging van de subsidieregeling, als gevolg waarvan alleen nog geld beschikbaar komt voor inzet van medewerkers in concrete expertiseprojecten. In het verslagjaar stelden wij een businessplan op om de stafmedewerkers ten laste van de reguliere begroting te brengen. Daarnaast werd in consortiumverband met de andere auditief/communicatieve instellingen een meerjarenplan van expertiseprojecten tot stand gebracht.

Door partieel vertrek van de onderzoek coördinator kon GGMD voor het eerst een parttime data-analist aantrekken. De data-analist is begonnen met waaraan aanvankelijk dringend behoefte was: accurate analyses van de aantallen cliënten op peildatum naar financiering en cliëntprofiel. Na twee kwartalen is dat ingeruild voor een gewenst totaaloverzicht van cliënten over heel 2018. Uit de jaarcijfers 2018 viel voor het eerst over nagenoeg de hele linie van financieringen een duidelijk grotere uitstroom dan instroom van cliënten op. De jaarcijfers over 2019 zullen moeten laten zien of hier van een trend sprake is. Andere producties van de data-analist betroffen o.a. uitvoerige BGGZ en SGGZ-statistieken over 2015-2018, het begin van analyse van ROM-gegevens op collectief niveau en meerdere kleine onderwerpen.

4. Bedrijfsvoering en personeel

4.1 Finance, Production and Control

Afdeling FPC

De afdeling FPC is een stafafdeling waarvan de manager verantwoording aflegt aan de bestuurder. De afdeling FPC is verantwoordelijk voor de financiële uitwerking van de beleids- en begrotingscyclus, de administratieve organisatie en de interne controle.

Beleids- en begrotingscyclus

De Kaderbrief die door de bestuurder in de zomer wordt geschreven is een bepalend document in de beleids- en begrotingscyclus. Na vaststelling door het managementteam en goedkeuring door de RvT wordt deze Kaderbrief onderdeel van de begroting. De Kaderbrief bevat opdrachten voor de managers en voor de staf die (mede) door de afdeling FPC worden uitgewerkt in de vorm van de volgende documenten:

- de regiojaarplannen en -begrotingen opgesteld door de regiomanagers, ondersteund door FPC en goedgekeurd door de bestuurder

- het formatieplaatsenplan (FPP)
- de exploitatiebegroting
- deelbegrotingen voor ICT, scholing en PR
- het jaarplan Opleiding & Ontwikkeling

4.2 Personeel

Opleidingen/deskundigheidsbevordering

In 2019 is weer het volledige opleidingsbudget (4% van de loonsom) beschikbaar gesteld. GGMD vindt het belangrijk dat medewerkers zich continu ontwikkelen, en we werken waar mogelijk met geregistreerd personeel. Daarnaast is scholing een manier om medewerkers te binden en te boeien.

GGMD investeert in deskundigheidsbevordering van de medewerkers, in de vorm van communicatietraining en doelgroepkennis; GGMD is immers een tweetalige instelling. Alle medewerkers leren de Nederlandse Gebarentaal.

Medewerkersbelevingsonderzoek

November 2019 heeft een MedewerkersTevredenheidsOnderzoek plaatsgevonden. Door de interne onrust scoorde GGMD behoorlijk lager dan in het laatste onderzoek van 2016. Met name de interne communicatie, het gevoel gewaardeerd te worden en het gevoel van werkdruk/administratieve lasten werden benoemd als kritiekpunten. Op deze onderwerpen is dan ook direct actie ondernomen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is gestegen tot 7.11%. Met name het langdurig verzuim is hier debet aan. In 40% van de verzuimdagen is een relatie gelegd met werk of werk gerelateerde factoren. Het aandeel psychische klachten is met 17% gestegen. Uit analyse blijkt dat uitval met name ontstaat door de onrust binnen de organisatie. Ook (staf)medewerkers welke zonder goede functiebeschrijving zijn gestart, hebben last gehad van teveel werkdruk. Tenslotte kan de begeleiding bij langdurig verzuim beter (intensiever). In 2019 is gestart met een betere analyse van de data, waarbij we ook onderscheid maken tussen de diverse auditieve groepen.

5. Kwaliteit

5.1 Kwaliteitsbeleid

Gedurende 2019 is er sprake geweest van een lopende vaste kwaliteitscyclus (interne audits, klachtenregistratie, VIM-rapportages etc.). Daarnaast wordt er sinds 2018 gewerkt met diverse verbeterregisters. Er wordt gewerkt aan een dashboard met indicatoren over de kwaliteit van zorg.

HKZ

In 2019 heeft een uitgebreide HKZ-audit plaatsgevonden. Deze externe audit is zeer positief verlopen. Tijdens de audit zijn 5 personeelsdossiers en 12 cliëntendossiers doorgenomen.

5.2 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

Klachten

De klachtenregeling van GGMD is herzien en, na bespreking met de Cliëntenraad op 2 februari 2019, vastgesteld. Per 1 augustus 2019 is een onafhankelijke Klachtenfunctionaris aangesteld. Vanaf dat moment is ook de nieuwe klachtenregeling in werking getreden. De klachtenfunctionaris brengt een eigen jaarverslag uit.

In 2019 zijn er in totaal 8 ontvankelijke klachten ingediend. In 2018 waren er 12 klachten.

De klachten zijn binnen de gestelde termijn behandeld. De meeste cliënten waren tevreden over de afhandeling van de klacht.

Cliënttevredenheidsmeting

Begin 2019 is de cliënttevredenheid conform de norm (NVvP: jaarlijks) gemeten, geanalyseerd en in een verbetercyclus ingebed.

Er zijn werkafspraken gemaakt om jaarlijks en bij einde zorg een CTO-meting te doen. De resultaten over het beloop van 2019 moeten nog geanalyseerd worden. Voorlopige conclusie van het CTO gedurende 2019 is dat er te weinig metingen worden uitgezet, maar de respons op uitgezette metingen is hoog en de client tevredenheid scoort een 8.3 (uit 10). Een uitwerking van deze informatie is opgenomen in het jaarverslag van de eerste geneeskundige.

Afstemming met de cliëntenraad

De eerste geneeskundige heeft in februari 2019 een vergadering bijgewoond van de cliëntenraad. Er is de afspraak gemaakt om jaarlijks en zo nodig vaker in overleg te gaan met de cliëntenraad over de kwaliteit van zorg en de veiligheid. In de vergadering van februari 2019 is onder meer gesproken over de nieuwe klachtenregeling en het veilig incidenten melden (VIM).

6. Doorkijk naar 2020 en verder

De dienstverlening en emancipatie van GGMD is uniek. 2020 zal in het teken staan om vanuit de kracht van GGMD de toekomstbestendigheid van de organisatie verder te verstevigen. Onderwerpen als heroriëntatie op de missie, visie en strategie, (zorg)productontwikkeling, kwaliteit (effectiviteit) en bedrijfsvoering (efficiency) zal met een nieuwe energie worden opgepakt.

De corona crisis die medio maart 2020 is uitgebroken vlak voor de start van de nieuwe bestuurder per 1 april jl. heeft binnen de organisatie een enorme versnelling weten te brengen in nieuwe manieren van werken. Het online werken en online behandelen via beeldbellen heeft een enorme vlucht genomen in korte tijd. Belangrijk voor de GGMD is om deze nieuwe manieren van werken op het gebied van EHealth voor de lange termijn houdbaar te maken en te implementeren. Een belangrijk aandachtgebied.

Die goed past in onze samenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Slecht of niet horen is van invloed op alle leefgebieden. GGMD houdt rekening met alle verschillende facetten. Wij bekijken welke specialistische ondersteuning gewenst is en op welke manier we deze kunnen aanbieden aan de client. Met als doel om de client volwaardig en actief deel te kunnen laten nemen aan de samenleving.