

# Bestuursverslag Amsta 2019



## Inhoud

Voorwoord .....	3
1. Organisatie, bestuur, toezicht en strategie .....	4
1.1 Juridische structuur .....	4
1.2 Medezeggenschap cliënten .....	4
1.3 Medezeggenschap medewerkers .....	4
1.4 Raad van Bestuur .....	5
1.5 Raad van Toezicht .....	5
1.6 Stichting Vrienden van Amsta .....	6
1.7 Strategie Amsta .....	7
2. Kwaliteit van zorg en leven van onze klanten .....	7
2.1 Aanmeldportaal Amsterdam .....	7
2.2 Klachten en ondersteuningsvragen cliënten .....	7
2.3 Vrijwilligers en mantelzorgers .....	8
2.4 Projecten en innovatie .....	8
3. HR-beleid; medewerkers .....	8
3.1 Beperken van verzuim .....	8
3.2 Nieuwe instroom, opleiden en behoud .....	9
4. Kwaliteit en veiligheid in de locaties .....	9
4.1 (Toekomstbestendige) huisvesting .....	9
4.2 Integrale (brand)veiligheid .....	9
4.3 Milieu en duurzaamheid .....	9
4.4 ICT .....	10
4.5 Gastvrijheid en services .....	10
5. Amsta goed bekend in stad en land .....	10
5.1 Media .....	10
5.2 Zorgkaartnederland .....	10
6. Financieel resultaat .....	11
6.1 Analyse financieel resultaat .....	11

## Voorwoord

Op het moment van schrijven van dit bestuursverslag zitten we nog midden in de Corona crisis en heeft dit al onze aandacht. Een vooruitblik op 2020 is nu moeilijk te geven anders dan de lijnen die in ons nieuwe meerjarenplan inhoudelijk zijn aangegeven.

Desondanks bieden wij u een terugblik over 2019 in de vorm van het bestuursverslag. De feiten van het afgelopen jaar zijn inzichtelijk gemaakt in een infographic. Beiden documenten zijn uiterlijk 1 juli 2020 op onze website te vinden. Het kwaliteitsverslag komt op een later moment beschikbaar.

Met een grote betrokkenheid en professionaliteit is en wordt hard gewerkt om cliënten goede zorg te bieden, waarbij de arbeidsmarkt een grote uitdaging is. Onze medewerkers, vrijwilligers, naasten, stakeholders, samenwerkingspartners en leveranciers willen we op deze plaats graag bedanken.

Petra van Dam  
voorzitter Raad van Bestuur Amsta

Vincent van Rijswijk  
lid Raad van Bestuur

# 1. Organisatie, bestuur, toezicht en strategie

## 1.1 Juridische structuur

Amsta is een stichting die vanuit 27 locaties in Amsterdam zorg en ondersteuning levert aan ouderen en aan mensen met een verstandelijke beperking (Amsta Karaad). Voor meer informatie verwijzen wij naar de website [www.Amsta.nl](http://www.Amsta.nl) waarop de informatie over de inrichting van de organisatie, zoals de klantgroepen en expertises, te vinden is.

## 1.2 Medezeggenschap cliënten

In 2019 zijn binnen de cliënt medezeggenschap tussen overlegpartners en de verschillende raden kritisch constructieve gesprekken gevoerd. Cliëntenraden zijn nauw betrokken bij organisatieontwikkelingen en initiatieven en bij de kwaliteit van zorg. Ook de verhuizingen als gevolg van de verbouwing in de Werf en de verhuizingen vanuit de tijdelijke ziekenhuislocaties stonden op de agenda.

De proef met de klantgroepcliëntenraden (2018/2019) was een gespreksonderwerp bij de zitting van de Landelijke geschillencommissie (de LCVV). De proef is vervolgens gestopt. Mede naar aanleiding van het advies van de CCR is ervoor gekozen om de structuur van de cliënt medezeggenschap, bestaande uit de Centrale cliëntenraad en zeven lokale raden niet te wijzigen. Het aantal cliëntenraden wordt uitgebreid doordat de klantgroep Herstel en de relatief nieuwe locaties Van 't Hofflaan en Ritzema Bos een eigen cliëntenraad krijgen. De samenwerkingsovereenkomsten worden op de nieuwe wetgeving aangepast. In het najaar van 2019 hebben cliëntenraadsleden en managers zich laten bijscholen in de nieuwe Wet op de Clientmedezeggenschap die 1 juli 2020 in gaat. Over de financiële ontwikkelingen en organisatie ontwikkeling is er nauwe afstemming tussen de RvB en CCR geweest. De financiële ontwikkeling werd kritisch gevolgd en bevestigd door de CCR.

De CCR heeft in 2019 advies uitgebracht over de volgende voorgenomen besluiten:

- Bedrijfsplan Gastvrijheid & Services (Fase 1);
- Het voorstel Herindeling klantgroepen Stadse wijze en Leven met de wijk;
- Invoering instrument cliënttevredenheid 'Dit vind ik ervan!' voor de ouderenzorg;
- Laten vervallen ondertekening cliënt/ naaste van de wijzigingen in het Zorgleefplan;
- Kwaliteitsverslag 2018;
- Begroting Amsta 2020;
- Profiel lid Raad van Toezicht;
- Lid Raad van Bestuur;
- Antimicrobial stewardship, een onderzoek van de GGD (ongevraagd advies);
- Wijzigingen clustermanagers (ongevraagd advies)
- Samenwerkingsovereenkomsten cliëntmedezeggenschap (ongevraagd advies)

## 1.3 Medezeggenschap medewerkers

Onderstaande is een beknopte samenvatting van het jaarverslag van de OR over 2019. Daarin is door de OR naast de ontwikkelingen in 2019 ook aandacht voor scholing, vergaderingen en samenstelling van de werkgroepen.

De OR is in 2019 op verschillende manieren betrokken geweest bij organisatieontwikkelingen. Belangrijke gespreksonderwerpen zijn: de krapte op de arbeidsmarkt, het behoud van medewerkers, preventie en verzuim, de rol van de arbodienst, verbouwingen en verhuizingen en de impact op medewerkers en de ontwikkelingen binnen Gastvrijheid en Services. Rondom de financiële situatie en organisatie ontwikkeling is er nauwe afstemming tussen de RvB en OR geweest.

De OR heeft haar werkwijze in 2019 gewijzigd in werkgroepen die advies uitbrengen aan de OR en het DB (het Dagelijks Bestuur van de OR bestaat uit de voorzitter en twee vicevoorzitters). Zij overleggen met diverse medewerkers uit de organisatie en dit werkt goed. De OR heeft in totaal 21 afdelingen bezocht met als doel de input van medewerkers te verzamelen. De bevindingen worden door de klantgroepmanagers als waardevolle aanknopingspunten voor gesprekken en verbeteringen in de organisatie gezien.

Advies- en instemmingsaanvragen 2019:

- Capaciteitsvermindering (Herstelplan);
- Personeels- en salarisadministratie PSA, plannen m.b.t. outsourcing;
- Gastvrijheid & Services fase 1 van de reorganisatie;
- Herindeling van twee klantgroepen;
- Verbouwing de Werf;
- Wijkzorg Amstelhuis;
- Profiel lid Raad van Toezicht;
- Werving Lid Raad van Bestuur;
- Pilot 12-uursdienst locatie Anton de Kom 2.

#### **1.4 Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de activiteiten van de stichting. De Raad van Bestuur werd in 2019 gevormd door Petra van Dam (voorzitter RvB) en Gijsbert Buijs (interim lid RvB, tot 1 december 2019). Met ingang van 1 december 2019 is de samenstelling van de Raad van Bestuur gewijzigd. De vacature lid Raad van Bestuur is ingevuld door Vincent van Rijswijk. De Raad van Bestuur betracht openheid over eventuele nevenfuncties, voor zover deze van belang zijn voor en mogelijk van invloed zijn op het functioneren als Raad van Bestuur. De nevenfuncties staan vermeld in de DigiMv. De Raad van Bestuur aanvaardt geen nevenfuncties, dan na voorafgaande toestemming van de Raad van Toezicht. De bezoldiging van de bestuurder is conform de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

#### **1.5 Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden, zie voor de leden de vermelding op onze website. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de prestaties van Amsta en vervult de rol van werkgever voor de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht tevens een klankbord- en adviesfunctie voor de Raad van Bestuur. In 2019 is zes keer in gezamenlijkheid met de Raad van Bestuur vergaderd, ondersteund door het bestuurssecretariaat en de bestuurssecretaris. Op verschillende manieren is er in 2019 contact geweest met medewerkers uit de organisatie en het managementteam.

Vergaderingen van de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad worden bezocht en diverse medewerkers worden uitgenodigd bij de commissievergaderingen. De afzonderlijke leden van de Raad van Toezicht zijn actief in drie commissies: de financiële commissie houdt toezicht op de financiële bedrijfsvoering en de vastgoedontwikkelingen en zorgt voor de jaarlijkse accountantscontrole, de commissie kwaliteit houdt toezicht op het kwaliteitsbeleid, bespreekt de resultaten uit de kwaliteitsscans en audits en gaat in op thema's die hiermee verband houden en de remuneratiecommissie evalueert het functioneren van de Raad van Bestuur en regelt de arbeidsvoorwaarden binnen de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast draagt deze commissie ook zorg voor de werving en selectie van nieuwe bestuursleden.

## **Terugblik 2019**

Tijdens het jaarlijkse werkbezoek zijn bij Amsta Karaad op de Overtoom informatieve gesprekken met medewerkers gevoerd over de thema's: Gastvrijheid & Services, Herstel/Ziekenhuizen, Control-AO/IC, Arbeidsmarkt/HR en Communicatie. De jaarlijkse themabijeenkomst werd ingevuld met een gesprek met de Raad van Bestuur over vastgoed en de meerjarenambitie.

In 2019 heeft de Raad van Toezicht zich regelmatig laten informeren over de kwaliteit van zorg en de bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de financiële trends, de organisatieontwikkeling, thema's die leven binnen de medezeggenschap, de verbouwingen en verhuizingen en de voortgang van de invoering van het nieuwe Elektronisch Clientdossier. De Raad van Toezicht heeft zich vanuit haar toezichthoudende rol nadrukkelijk bezig gehouden met het herstel van de financiën.

De belangrijkste besluiten in 2019 hadden, naast de gebruikelijke besluiten in het kader van de jaarcyclus, betrekking op het besluit tot aanbesteding bouwkosten De Werf, samenwerkingsovereenkomst Woonzorg Nederland m.b.t. verbouwing Vondelstede, overeenkomst zakelijke financiering en benoeming lid Raad van Bestuur.

In het kader van de Governancecode zorg houden de leden van de Raad van Toezicht hun kennis op peil door het volgen van cursussen, het bijwonen van congressen en het lezen van vakliteratuur. Het lid van de financiële commissie heeft in 2019 de Masterclass VTW over de werkgeversrol van de RvC gevolgd en een congres over zorgvastgoed bijgewoond. De overige leden hebben geen nieuwe andere cursussen gedaan dan de noodzakelijke bijscholing voor de toezichthoudende rol.

De bezoldiging van de toezichthouders is binnen de kaders van de WNT. De leden van de Raad van Toezicht hebben geen nevenfuncties die conflicteren met hun lidmaatschap van de Raad van Toezicht. De nevenfuncties zijn opgenomen in de jaarverantwoording (DigiMV).

## **1.6 Stichting Vrienden van Amsta**

De Stichting Vrienden van Amsta helpt om die extra kleine dingen voor de cliënten van AMSTA mogelijk te maken. Het bestuur van de Vrienden van AMSTA beheert een in de loop van vele jaren opgebouwd vermogen. Uit de opbrengsten van dat vermogen vervult de vriendenstichting wensen van cliënten: activiteiten of goederen die niet uit reguliere zorggelden kunnen worden vergoed.

Het Bestuur van de Stichting Amsta Vrienden kijkt terug op een actief en geslaagd jaar. Niet eerder kwamen er zoveel aanvragen binnen. De omvang van het aangevraagde bedrag vanuit Amsta was ruim driemaal hoger dan het jaar ervoor. Er zijn 81 aanvragen gedaan met een totale waarde van €176.758. Hiervan zijn 44 geheel of gedeeltelijk gerealiseerd tot een bedrag van €63.000. Dit betreft uit de algemene reserve €33.140 en uit de bestemmingsfondsen voor in totaal 12 projecten



€29.860.

Medewerkers hebben mooie aanvragen ingediend om activiteiten voor cliënten mogelijk te maken. Zie voor voorbeelden van de activiteiten het jaarverslag van de Stichting Vrienden van Amsta dat vanaf 1 juli 2020 op de website te vinden is.

## 1.7 Strategie Amsta

De nieuwe meerjarenambitie 2019 – 2022 is in 2019 tot stand gekomen. De vijf ambities voor Amsta voor de komende jaren zijn: invulling geven aan zorgvisie en kwaliteitsbeleid, arbeidsmarkt-opgave, vastgoedopgave (vernieuwing van onze gebouwen), ICT-opgave en innovatie (inzet ICT in de zorgprocessen) en financiële beheersing en sturing.

Het jaar 2020, met een uitloop naar 2021, beschouwen we als jaar om ingezette acties af te ronden en te borgen. We zijn tevreden met het eindresultaat van een mooi participatief proces. De tekst is vorm gegeven in een brochure met illustraties en foto's. Deze is gedeeld met alle betrokkenen bij Amsta en te vinden op de website van Amsta.

## 2. Kwaliteit van zorg en leven van onze klanten

Binnen Amsta werken we aan de kwaliteitskaders die voor de zorg van de cliënten van toepassing zijn. Voor een uitgebreide beschrijving van de verschillende items uit de kwaliteitskaders verwijzen we naar de kwaliteitsverslagen van de verpleeghuiszorg binnen Amsta en Amsta Karaad. Deze zijn uiterlijk 1 oktober 2020<sup>1</sup> te vinden op [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl). Hieronder volgt een selectie van onderwerpen die van belang waren voor 2019 en die niet in het kwaliteitsverslag genoemd worden.

### 2.1 Aanmeldportaal Amsterdam

Onze samenwerking met andere zorgorganisaties hebben we vergroot om ouderen sneller tijdelijke zorg te kunnen geven. Het Aanmeldportaal Tijdelijk Zorg werkt samen met vijf VVT-organisaties in Amsterdam. Via één telefoonnummer kunnen huisartsen overdag bij één van de vijf Cliëntenservice bureaus terecht. Ook de aanmeldingen via de Spoed Eisende Hulp (SEH) in de ziekenhuizen worden via één telefoonnummer aangenomen. Amsta neemt deze mensen op bij onze herstelafdelingen. Medewerkers van Herstel worden op deze wijze ontlast in het werk omdat zij niet meer bij een aanmelding voor een spoedopname 's avonds of in het weekend onderbroken worden in de werkzaamheden.

### 2.2 Klachten en ondersteuningsvragen klanten

In 2019 hebben 83 mensen klachten ingediend met betrekking tot de ontvangen zorg. In 2018 waren dit 72 personen. Van deze 83 mensen hebben 4 mensen meerdere malen een reeks nieuwe klachten ingediend. Van de 83 klagers hebben 11 mensen formeel een klacht ingediend bij het bestuur, de overige klachten zijn informeel afgehandeld door de Klachtenfunctionaris in samenwerking met Amsta medewerkers. In totaal hebben de 83 mensen geklaagd over 197 onderwerpen. De meeste klachten gaan over de zorg en begeleiding (87), verblijf (41) en attitude

---

<sup>1</sup> In verband met de Coronacrisis is de publicatiedatum van de kwaliteitsverslagen gewijzigd ten opzichte van andere jaren.

(37).

Het aantal cliënten en naasten dat gebruik maakte van de cliëntenvertrouwenspersoon in 2019 was vergelijkbaar met 2018 (64 tegenover 67). De thema's voorzieningen, veiligheid, bejegening door personeel en persoonlijke zaken kwamen terug bij de ondersteuningsvragen. Vanaf 2020 zal Zorgstem het cliëntenvertrouwenswerk gaan verzorgen vanuit de Wet zorg en dwang. 2020 is een overgangsjaar voor de Wet zorg en dwang, ook voor het cliëntenvertrouwenswerk.

### **2.3 Vrijwilligers en mantelzorgers**

Amsta kan een beroep doen op een groot aantal vrijwilligers en mantelzorgers. De aantallen vrijwilligers zijn in 2019 toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar met ca.100 naar ca. 450 vrijwilligers.

### **2.4 Projecten en innovatie**

Amsta richt zich op nieuwe vormen van zorgverlening en concepten vanuit de klantgroepen en de expertises, om de zorgvisie na te kunnen streven. Belangrijke en innovatieve projecten in 2019 zijn:

- Doorlopend inzetten van expertise en wetenschap via het Ben Sajat Centrum;
- Deelname aan het Topcare-programma Korsakov en in het bijzonder het Topcare Potential programma. Hiermee krijgt Amsta de komende twee jaar begeleiding om te gaan voldoen aan de kwaliteitscriteria van Topcare;
- Deelname aan de pilot ketenzorg voor jonge mensen met een dementie van Midden-Nederland. Met vier zorgpartners wordt de keten opgezet met als doel één verzamelpunt voor vragen vanuit mantelzorg en werkveld.
- Ontmoedigen roken bij cliënten en medewerkers. De maatregelen om dit concreet te maken, bv. abri's, scholing, etc., zijn in beeld en een aanzet tot beleid is begin 2020 in een moreel beraad gemaakt.

De lopende projecten in het kader van het RAK (Regionaal Actieplan Kwaliteit) richten zich ook op technologische innovaties die de zorgteams ondersteunen; en zich al hebben bewezen. Voorbeelden zijn: het ondersteunen bij digitale vaardigheden, invoering van leefcirkels / dwaaldetectie en slimme incontinentiematerialen.

## **3. HR-beleid; medewerkers**

Het HRbeleid is gericht op cliëntgerichte ondersteuning, goed werkgeverschap en organisatieontwikkeling. Projecten, zoals het leiderschapsprogramma, worden conform meerjarenbeleid uitgevoerd.

### **3.1 Beperken van verzuim**

Ook in 2019 blijft het verzuim een belangrijk aandachtspunt binnen Amsta. Het voortschrijdend jaargemiddelde is eind 2019: 8,6%. Gezien de grote urgentie is gestart met een taskforce verzuim waarbij extern kritisch advies wordt ingeroepen met de volgende doelen: 1. Het aangescherpte beleid te beoordelen en indien nodig bij te stellen, 2. De uitvoering van reductie van verzuim te realiseren.



### **3.2 Nieuwe instroom, opleiden en behoud**

Het lukt om nieuwe medewerkers binnen te halen, maar het binnen houden heeft duidelijk aandacht nodig. Uiteraard heeft de externe arbeidsmarkt en de kans op werk elders (binnen en buiten de zorg sector) hier invloed op. De succesvolle campagne uit 2018 is in het derde tertaal 2019 herhaald en heeft veel reacties opgeleverd. Bij 48% van de gemeten sollicitaties op de site heeft de sollicitant de website bezocht vanuit de betaalde campagne. In 2020 wordt gewerkt aan verdere invulling en verdieping. De analyse van in- en uitstroom laat zien dat in 2019 de instroom is verhoogd in het primaire proces. Het feit dat een groot deel van de uitstroom bestaat uit medewerkers met tijdelijke contracten vraagt een nadere analyse en aanpak.

We zijn trots op het feit dat we in december 2019 10,6% leerlingen in dienst hadden. Dit betreft 130,7 fte van de 1237,3 fte zorgmedewerkers binnen Amsta.

## **4. Kwaliteit en veiligheid in de locaties**

### **4.1 (Toekomstbestendige) huisvesting**

Amsta heeft een ambitieus renovatie- en bouwprogramma. De komende jaren maken we onze oude voormalige verzorgingshuizen geschikt voor cliënten met een zwaardere zorgvraag en passen de locaties van Karaad aan op de actuele woonbehoefte van cliënten.

In 2019 hebben diverse verhuizingen plaats gevonden binnen de klantgroep Herstel, Leven met de Wijk en Karaad. Vorig jaar is Nellestein verlaten en Ritzema Bos in gebruik genomen. Nellestein is inmiddels weer in gebruik. De bewoners van de Buitenoranjestraat zijn na een kleine opknapbeurt naar De Schutse verhuisd. De bewoners van De Werf zijn verhuisd en als De Werf klaar is in 2020 krijgt Vondelstede haar renovatie.

### **4.2 Integrale (brand)veiligheid**

Het convenant brandveiligheid in de zorg is mede door Amsta voor 2020 opnieuw ondertekend. In 2019 is er veel aandacht besteed aan samenwerking met het nieuwe expertiseteam van de gemeente. Zij zijn belast met het toetsen van de vergunningen brandveilig gebruik dat voorheen de brandweer deed.

Er is veel aandacht besteed om naast de training BHV ook de bewustwording bij iedereen die woont en werkt binnen Amsta te bevorderen op het gebied van brandveiligheid maar uiteraard ook op ander veiligheidsgebieden.. De focus heeft gelegen op veiligheid van gebouwen, op Welzijn & Gezondheid voor medewerkers in de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E's).

De brand in een studio van de locatie van 't Hofflaan, met een dodelijk slachtoffer tot gevolg, heeft op iedereen een grote impact gehad. Er is steun geboden aan zowel bewoners als medewerkers. De lessen en aanbevelingen uit de onderzoeken, gericht op de organisatie van de BHV, de nazorg en het prisma-onderzoek, worden betrokken in onze crisisaanpak en andere processen.

### **4.3 Milieu en duurzaamheid**

De eerste audit voor het terugkrijgen van het Bronzen Certificaat Milieuthermometer Zorg voor 7 locaties van Amsta heeft op 12 december 2019 plaats gevonden. Voor eind 2020 volgt een tweede audit. Er is verder gewerkt aan de het terugbrengen van onze CO2 reductie zoals afgesproken in

het Convenant Green deal 2.0 zorg. We hebben verder ingezet op het scheiden van plastic afval. Bij alle renovatie, nieuwbouw en grootonderhoud projecten binnen Amsta maken we onze gebouwen duurzamer. Voorbeelden zijn: zonnepanelen de Poort en op het nieuwe dak van de Werf, HR++ glas, zoals bij het trappenhuis van de Poort en isolatie van daken en gevels. In registraties zien we een daling van het waterverbruik. Op de locaties met zonnepanelen hebben we lagere energiekosten.

Amsta let op bij het afsluiten van contracten en heeft duurzaamheid als standaard eis in haar inkoopbeleid staan. Bij alles wat we aanschaffen letten we op het milieu en bij vervanging op het recyclen van de oude materialen.

Voor een verdere verantwoording van de activiteiten in 2019 verwijzen we naar het milieujaarverslag dat vanaf 1 oktober 2020 op [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl) te raadplegen is.

#### **4.4 ICT**

Op het gebied van technische infrastructuur zijn in het afgelopen jaar resultaten geboekt. Zo loopt de uitrol van het nieuwe ECD ook in technisch opzicht voorspoedig. De stand van zaken van het Verpleegkundige Oproep Systemen (VOS) vergt aandacht. De invoering van Microsoft Teams is voorbereid in 2019 en heeft begin 2020 een enorme vlucht gekregen door de noodzaak van het videobellen in verband met de Coronacrisis.

#### **4.5 Gastvrijheid en services**

Het eerste bedrijfsplan voor de inzet van personeel per cluster en locatie is in 2019 uitgevoerd. De mobiliteit van de facilitaire medewerkers heeft veel aandacht; zo hebben 23 medewerkers vanuit G&S in 2019 de overstap naar de zorg gemaakt. Voor de tweede fase van de ontwikkeling van G&S blijkt meer tijd nodig en vinden bijeenkomsten plaats met medewerkers per dienst (o.a. eten en drinken, recepties, logistiek, schoonmaak, etc.). De kwaliteit van de dienstverlening verbetert zich zichtbaar (o.a. schoonmaak).

### **5. Amsta goed bekend in stad en land**

#### **5.1 Media**

We kijken terug op een jaar met intensieve media-aandacht. Er verschenen 1624 berichten over Amsta in de (social) media. Veel positieve en ook kritische berichten. De berichten hadden betrekking op een groot scala van onderwerpen, we denken hierbij aan het bezoek van minister de Jonge aan Rozeneiland tijdens de roze week, kritische familieverhalen uit de locatie Vondelstede, het 25 jarig jubileum van Amsta Karaad en de TV-spot van de Cliniclowns.

#### **5.2 Zorgkaartnederland**

Het gemiddelde cijfer van alle waarderingen voor Amsta over 2019 is een 7,5, het aanbevelingspercentage is 81%.

## 6. Financieel resultaat

### 6.1 Analyse financieel resultaat

Hieronder volgt een korte samenvatting inzake het financieel resultaat 2019 aangevuld met de analyse eenmalige al dan niet bijzondere lasten en/of opbrengsten die een invloed hebben op het gerapporteerde resultaat in 2019.

#### Resultaat 2019

Amsta heeft 2019 afgesloten met een positief resultaat ad € 3,2 miljoen (2018 +/- € 3,8 miljoen). De exploitatie 2019 is substantieel beïnvloed door de volgende relevante gebeurtenissen en ontwikkelingen:

- uitvoering van de herstelplannen;
- kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg 2019;
- stelselwijziging voor verwerking kosten groot onderhoud;
- schattingswijzigingen, w.o. afschrijvingstermijnen;
- hoog verzuim en moeilijk met vast personeel vervulbare vacatures.

Om de forse negatieve exploitatie van de zorgactiviteiten 2018 structureel om te buigen naar positieve, zijn herstelplannen uitgevoerd: werving van nieuw vast personeel/verlagen kosten inhuur derden; effectief inroosteren van personeel; verhogen bedbezetting; en verbeteren balans tussen zorgzwaarten en de bekostiging daarvan. Met de realisatie van de geplande acties is de verwachting waargemaakt zoals deze is uitgesproken in het bestuursverslag 2018.

Het Ministerie van VWS heeft een kwaliteitsbudget beschikbaar gesteld voor het verbeteren van de kwaliteit in verpleeghuizen. Als gevolg van een uitzonderlijke situatie bij Amsta in het peiljaar 2018 zijn er specifieke afspraken zijn gemaakt met het Zorgkantoor. Dit heeft geleid tot een verantwoorde opbrengst kwaliteitsbudget van € 2,4 miljoen.

In de jaarrekening 2019 heeft een stelselwijziging plaatsgevonden wat betreft de verwerking van het (planmatig) onderhoud, conform de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor de Materiële vaste activa; verwerking van kosten van groot onderhoud. Vóór 2019 werden onderhoudskosten verwerkt in de exploitatie.

Evenals in 2018 zijn de afschrijvingslasten substantieel hoger door verkorting van de afschrijvingstermijnen. Voor 2019 bedragen de hogere lasten € 1,5 miljoen (2018: € 3,5 miljoen).

Om de continuïteit en kwaliteit zorgverlening te borgen is in 2018 veel geld uitgegeven aan 'inhuur derden'. De specifieke Amsterdamse arbeidsmarktproblematieken maakt het voor Amsta lastig goed op sterkte te komen. Dit is tevens een speerpunt in de Meerjarenambitie 2019-2022 van Amsta.

De exploitatie van het vastgoed ligt met € 5,6 miljoen boven voorgaand jaar (2018: € 3 miljoen). Dit resultaat zal in de komende jaren afnemen na uitvoering van het meerjaren-vastgoedinvesteringsprogramma. De financiering van het investeringsvolume van de komende 3 jaar ad € 16,4 miljoen is met de huisbankier RABO overeengekomen.

De exploitatie van enige jaar wordt bijna altijd beïnvloed door eenmalige al dan niet bijzondere lasten en/of opbrengsten. Dat bepaalt ook de kwaliteit van het resultaat en is hieronder uitgewerkt:

Karakter	2019	Nadere toelichtingen	2018	2017
x € 1.000				
<b>Gerapporteerd resultaat</b>	<b>3.228</b>		<b>-3.758</b>	<b>2.798</b>
Effect Vastgoedbeleid en stelselwijziging	1.488	Betreft gevolg van besluit 2017 en vaststelling Vastgoedbeleid	3.532	2.668
Aanpassing financial lease	514	Betreft aanpassingen in de uitgangspunten wel/geen (af)koop en doorberekening gepassiveerde langlopende schuld	-	-
Aanpassing disconteringsvoet	174	Betreft correctie op budgetplafond WMO-Bescherm Wonen en WMO-	-	-
Overschrijding WMO	363	Ambulante ondersteuning en Dagbesteding.	-117	-
Vrijval reservering nabetaling ORT	-161	Betreft vervallen rechten inzake getroffen voorziening ORT.	-175	-
Afboeking faillissement S'vaart	-	Betreft afboeking investering Slotervaart Herstelafdeling minus bijdrage Zilveren Kruis.	569	-
Vordering transitievergoeding	-	Betreft vordering op UWV inzake betaalde transitievergoeding voorgaande jaren bij langdurig zieken.	-544	-
Reorganisatievoorziening G&S	-	Betreft conform plan getroffen voorziening inzake reorganisatie van Gastvrijheid & Services ultimo 2018.	333	-
Per saldo "overig"	258	Betreft voor 2019 overproductie CZ, overproductie voorgaande jaren en aanvulling voorziening voor oninbaar geachte debiteuren	-486	606
<b>Genormaliseerd resultaat</b>	<b>5.864</b>		<b>-646</b>	<b>6.072</b>

### Ratio's

De financiële performances zijn noodzakelijk voor de opbouw van voldoende garantievermogen. Dat vermogen is nodig om huidige situaties zoals de Corona-uitbraak het hoofd te bieden en omdat Amsta voor een belangrijk deel werkzaam is in een gevoelige en niet altijd stabiele politieke omgeving. Gemeentelijke budgetten en tarieven staan onder druk. Om hierop in te spelen dient de organisatie voldoende innovatief en flexibel vermogen te hebben om op wijzigende omstandigheden adequaat te reageren. Dit vraagt om organisatieontwikkeling en een garantievermogen om ontwikkelingen en onbalances te financieren.

Het bovenstaande laat zich goed zien door het verloop van diverse ratio's in een tijdlijn weer te geven:

	2019	2018	2017	Convenant RABO 2019
<b>Solvabiliteit</b>	<b>36,1%</b>	<b>31,9%</b>	37%	>=30%
<b>EBITDA</b>	<b>10,9 mln</b>	<b>5,3 mln</b>	<b>11,0 mln</b>	>=9 mln

Ten behoeve van de continuïteitsveronderstelling die Amsta hanteert, heeft zij een analyse uitgevoerd om de mogelijke consequenties van Corona-uitbraak te duiden. Daarbij zijn de ratio's in ogenschouw genomen. Uit de analyse is gebleken dat de continuïteitsveronderstelling kan worden gehandhaafd. Voor de komende jaren verwacht Amsta blijvend aan de overeengekomen ratio's solvabiliteit en EBITDA te voldoen.