

Bestuursverslag Amsta 2020

Inhoud

Voorwoord	3
1. Organisatie, bestuur, toezicht en strategie	4
1.1 Juridische structuur	4
1.2 Medezeggenschap cliënten	4
1.3 Medezeggenschap medewerkers	5
1.4 Raad van Bestuur	5
1.5 Raad van Toezicht	6
1.6 Stichting Vrienden van Amsta	7
1.7 Strategie Amsta	7
2. Kwaliteit van zorg en leven van onze klanten	7
2.1 Corona aanpak	8
2.2 Vrijwilligers en mantelzorgers	8
2.3 Privacy beleid	8
2.4 Innovatie initiatieven	9
3. HR-beleid, goed werkgeverschap	10
3.1 Beperken van verzuim	10
3.2 Nieuwe instroom, opleiden en behoud	10
3.3 Organisatie brede projecten	11
4. Kwaliteit en veiligheid in de locaties	11
4.1 (Toekomstbestendige) huisvesting	11
4.2 Integrale (brand)veiligheid	11
4.3 Milieu en duurzaamheid	12
4.4 ICT	12
4.5 Gastvrijheid en services	12
5. Amsta goed bekend in stad en land	12
5.1 Media	12
5.2 Zorgkaartnederland	13
6. Financieel resultaat	13
6.1 Resultaat 2020	13
6.2 Ratio's	14

Voorwoord

Hierbij bieden wij u een terugblik over 2020 in de vorm van het bestuursverslag. De feiten van het afgelopen jaar zijn inzichtelijk gemaakt in een infographic. Beide documenten zijn uiterlijk 1 juli 2021 op onze website te vinden.

2020 is een jaar geweest waarin met ongekend grote betrokkenheid en professionaliteit is gewerkt om voor onze cliënten en elkaar te zorgen. Een jaar, gedomineerd door de coronacrisis, dat ons wederom veel heeft geleerd, zowel binnen Amsta en ook met alle collega zorgaanbieders in de stad.

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 30 locaties in Amsterdam zorg, ondersteuning en dagbesteding levert aan ouderen en aan mensen met een verstandelijke beperking (Amsta Karaad). Voor meer informatie verwijzen wij naar de website www.Amsta.nl waarop de informatie over de locaties en de inrichting van de organisatie, zoals de klantgroepen en expertises, te vinden is.

1.2 Medezeggenschap cliënten

In 2020 hebben de (lokale) cliëntenraden en de centrale cliëntenraad een actieve rol gespeeld bij de corona aanpak. De keuzes rondom de aanpak van de corona crisis zijn met input van de clientmedezeggenschap tot stand gekomen. Ook bij de cliëntenraden werd het videobellen geïntroduceerd en zo kon snel geschakeld worden over wijzigingen in coronamaatregelen. Met ingang van 1 januari 2021 voldoet Amsta aan de nieuwe wetgeving op het gebied van cliënt medezeggenschap. Hiertoe zijn nieuwe reglementen opgesteld voor de verschillende cliëntenraden en de centrale cliëntenraad.

De cliëntenraden zijn nauw betrokken bij organisatieontwikkelingen en initiatieven en bij de kwaliteit van zorg. Over de verbouwingen van de Werf en Vondelstede is veelvuldig contact geweest met de betreffende cliëntenraden. In nauwe samenwerking met de cliëntenraad de Werf is de nieuwe Werf tot stand gekomen en zijn in maart 2021 de bewoners 'terug verhuist'. De cliëntenraad Vondelstede heeft begin 2021 middels een procedure bij de Ondernemingskamer bezwaar gemaakt tegen de uitspraak van de geschillencommissie in 2020, de LCvV, ten aanzien van het besluit om de locatie Vondelstede te gaan verbouwen en daarbij de besluitvorming over de verhuizing van alle bewoners en de maaltijdvoorziening. De uitspraak van de Ondernemingskamer is in maart 2021 ontvangen waarna de voorbereidingen voor de tijdelijke verhuizing en verbouwing gecontinueerd konden worden.

De bezetting van de cliëntenraden was mede door corona lastig rond te krijgen. Het is begin 2021 gelukt enkele nieuwe leden te werven. Voor een aantal locaties, van 't Hofflaan, Ritzema Bos en de Poort is het nog niet gelukt om een cliëntenraad in te stellen. In 2021 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Over de financiële ontwikkelingen en organisatie ontwikkeling is er nauwe afstemming tussen de RvB en CCR geweest. De financiële ontwikkeling werd kritisch gevolgd en bevraagd door de CCR.

De CCR heeft in 2020 advies uitgebracht over de volgende voorgenomen besluiten:

- Visie verantwoorde zorg vrijheidsbeperkende maatregelen;
- Uitwisseling Griekse verpleegkundigen;
- Jaarrekening 2019 Amsta;
- Medezeggenschapsregeling CCR;
- Bezoekregeling coronacrisis;
- Benoeming nieuw lid en herbenoeming lid raad van toezicht;
- Profiel Klachtenfunctionaris;
- Begroting 2021 Amsta;

- Artsenwisselingen (ongevraagd advies);
- Was en linnen (ongevraagd advies);
- Functie clustermanager en redenen van vertrek (ongevraagd advies).

1.3 Medezeggenschap medewerkers

Onderstaande is een beknopte samenvatting van het jaarverslag van de OR over 2020 dat intern binnen Amsta gepubliceerd is. In het jaarverslag is door de OR naast de ontwikkelingen in 2020 ook aandacht voor scholing, vergaderingen en samenstelling van de werkgroepen.

De OR is in 2020 op verschillende manieren betrokken geweest bij de coronacrisis. Zo zijn de coronamaatregelen afgestemd en is in nauw overleg met de OR de zorgbonus voor alle medewerkers aangevraagd en toegekend. Overige activiteiten die vanuit het jaarplan zijn besproken zijn: het rookontmoedigingsbeleid, de verzuimaanpak, de arbeidsmarktkrapte, en in- en doorstroom van medewerkers. De onderwerpen waarover de OR in 2020 heeft geadviseerd dan wel instemming op heeft verleend zijn:

- EVV-rol Leven in een kleine groep;
- Diverse (bedrijfsmatige) ontwikkelingen binnen de dienst gastvrijheid en services;
- Benoeming nieuw lid en herbenoeming lid raad van toezicht;
- Wijzigingen in de afdeling concern control;
- Een andere aanbieder van de arbodienstverlening;
- Visie op verzuim/ verzuimprotocol;
- Een pilot met 12-uurs diensten bij Karaad;
- Plan van aanpak Risico Inventarisatie en Evaluatie;
- De gevolgen voor medewerkers van de verbouwing bij Vondelstede;
- Een thuiswerkvergoeding met ingang van 1 januari 2021.

Aangezien locatiebezoeken niet mogelijk waren heeft de OR in 2020 twee belrondes gehouden om met medewerkers in gesprek te komen over de ervaringen. Het algemene beeld uit beide rondes is dat men zich gezien, ondersteund en gewaardeerd voelt in dit bijzondere jaar. De bevindingen van de OR worden door de klantgroepmanagers en de Raad van Bestuur als waardevolle aanknopingspunten voor gesprekken en verbeteringen in de organisatie gezien.

1.4 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de activiteiten van de stichting. De Raad van Bestuur werd in 2020 gevormd door Petra van Dam (voorzitter RvB) en Vincent van Rijswijk (lid RvB). 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 op de site: jaarverantwoordingzorg.nl. 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).

Terugblik 2020

De Raad van Bestuur kijkt terug op 2020 als een jaar waarin het uiterste gevraagd werd van alle

medewerkers van Amsta, waarin verdriet en medeleven was voor de gevolgen van corona voor de bewoners en collega's en waarin ook veel aandacht uit is gegaan naar de medewerkers die door corona niet konden werken en collega's die bijna het hele jaar thuis hebben gewerkt. Ondanks de energie en tijd die de coronacrisis heeft gevraagd zijn er ook veel mooie ontwikkelingen uit het jaarplan doorgestaan; een knappe prestatie waar veel waardering voor is.

1.5 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden, zie voor de leden de vermelding op amsta.nl. 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 2020 is zes keer in gezamenlijkheid met de Raad van Bestuur vergaderd. Op verschillende manieren, in de tweede helft van het jaar met name digitaal, is er contact geweest met medewerkers uit de organisatie en het managementteam. Vergaderingen van de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad worden (digitaal) bijgewoond 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 en toezichthouders. In 2020 heeft geen wijziging in de RvB of RvT plaatsgevonden.

Terugblik 2020

De samenstelling van de Raad van Toezicht wijzigde door vertrek van een van de leden. De Raad van Toezicht heeft mevrouw G.A. van den Brink per 1 april 2020 te benoemd tot lid van de Raad van Toezicht.

Tijdens het jaarlijkse werkbezoek zijn via het beeldscherm informatieve gesprekken met medewerkers gevoerd over de volgende onderwerpen: de Covid unit voor de stad en regio, het klantproces (Project Mokum), de Wet Zorg en Dwang en crisisopnames en is er een gesprek over de clientmedezeggenschap gevoerd met leden van de cliëntenraad van het Dr. Sarphatius. De jaarlijkse themabijeenkomst werd ingevuld met een gesprek over de regionale en stedelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg en gehandicaptenzorg. De klantgroepmanager Leven met de wijk en de manager Client servicebureau (CSB) gaven een inkijkje in verschillende actuele dilemma's met betrekking tot de strategie van Amsta. Daarnaast hebben de klantgroepmanager van Leven op stadse wijze en een specialist ouderengeneeskunde van Amsta de raad van toezicht meegenomen in de wereld van de zorg voor mensen met een dubbele problematiek. Dit thema is benoemd als onderdeel van de Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK), Thuis in een Amsterdams verpleeghuis aangezien deze groep cliënten toeneemt de komende jaren o.a. door voortzettende extramuralisering van de GGZ. Van oudsher is Amsta een zorgaanbieder met kennis en ervaring over het aanbod voor deze doelgroep.

Middels een evaluatief gesprek heeft de Raad van Toezicht in 2020 met behulp van een externe begeleider op het eigen functioneren gereflecteerd. Hier is onder andere uit naar voren gekomen dat de raad van toezicht wanneer het weer mogelijk is met medewerkers in gesprek gaat aan de

hand van een thema. Zo staat in juni 2021 het werkbezoek in het teken van “Leren en verbeteren”. In 2020 heeft de Raad van Toezicht zich regelmatig laten informeren over de kwaliteit van zorg, met in het bijzonder het verloop van de corona aanpak binnen Amsta, 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 belangrijkste besluiten in 2020 hadden, naast de gebruikelijke besluiten in het kader van de jaarcyclus, betrekking op de beëindiging wijkverpleging, de wijziging overeenkomst financieringsafspraken investeringsfaciliteit, de verlenging opdracht van de accountant en de verdeling aandachtsgebieden Raad van Bestuur.

In het kader van de Governance code 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. 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. Scholing en de nevenfuncties zijn opgenomen op de website: jaarverantwoordingzorg.nl.

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.

De coronapandemie had invloed op de activiteiten van de Vrienden van Amsta. De bestedingen voor activiteiten lagen in 2020 aanzienlijk lager omdat veel activiteiten niet door konden gaan. Desondanks is er toch voor in totaal ca. € 40.000 besteed. Mooie voorbeelden zijn de aanschaf van twee babbelboxen en extra materialen zoals tablets ten behoeve van het videobellen. Er werd een bedrag van 10 euro per client beschikbaar gesteld om van de december dagen iets gezelligs te maken. Met veel inventiviteit en inzet is hier door veel afdelingen op gereageerd, zodat er aangeklede lunches, kerstversieringen en andere activiteiten georganiseerd konden worden. De Vrienden zijn blij dat op die manier nog kon worden bijgedragen aan een bijzondere jaarafsluiting.

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 2021 op de website te vinden is.

1.7 Strategie Amsta

De meerjarenambitie 2019 – 2022 bevat vijf ambities voor Amsta: invulling geven aan zorgvisie en kwaliteitsbeleid, arbeidsmarktopgave, vastgoedopgave (vernieuwing van onze gebouwen), ICT-opgave en innovatie (inzet ICT in de zorgprocessen) en financiële beheersing en sturing. De meerjarenambitie biedt de uitgangspunten voor de jaarplannen van de managers en het jaarplan van Amsta. De meerjarenambitie is te vinden op www.amsta.nl.

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 juli 2021 te vinden op www.amsta.nl.

2.1 Corona aanpak

De corona crisis heeft een hele grote inspanning van velen binnen Amsta gevraagd. In de locaties werden crisisteams opgericht en centraal een crisisbeleidsteam. Diverse voorstellen op het gebied van test- en behandelbeleid, inhuizing van nieuwe cliënten, bezoeksafspraken, personele vraagstukken en communicatie vroegen vooral tijdens de eerste golf om besluiten en communicatie. Een Covid Unit, een verpleegunit waar besmette personen vanuit het ziekenhuis en vanuit de thuissituatie kunnen worden opgenomen, werd ingesteld door het Roaz¹. Hiervoor bleek Nellestein een geschikte locatie. Amsta besloot tot het instellen van een eigen testteam, bestaande uit Coassistenten, om snel te kunnen testen bij cliënten en medewerkers. Het jaar eindigde met een heftige piek aan besmettingen en hoog verzuim; daar waar in de eerste piek (voorjaar) en in de tweede piek (oktober) een besmette afdeling na ongeveer veertien dagen echt weer vrij gegeven kon worden was dat in december anders net als elders in de stad en in het land. Het op orde krijgen van de personele bezetting was heel intensief maar is in het algemeen goed verlopen. Het team “minimale bezetting” regelde o.a. de inzet van ons eigen mobiele team daar waar de behoefte was aan extra kennis en ervaring bij een uitbraak en ook is eind 2020 gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers van het Rode Kruis (in de Poort).

Vanaf december werd het vaccineren voorbereid door het projectteam vaccinatie. Eind januari 2021 zijn vrijwel alle cliënten van Amsta in een eerste ronde gevaccineerd. Een ongelooflijke prestatie van alle betrokkenen.

Ondanks dat de langdurige crisis veel van iedereen vraagt is er een grote flexibiliteit en wendbaarheid onder de medewerkers. Door goede samenwerking op veel plekken zijn bergen werk verzet. Relaties met ketenpartners zijn goed op orde: zowel op uitvoerend niveau als op management en bestuurlijk niveau. Na het vaccineren is begin 2021 het positieve effect duidelijk waarneembaar. We werken dan ook aan een stappenplan om gefaseerd en in lijn met het overheidsbeleid steeds weer meer activiteiten mogelijk te maken.

2.2 Vrijwilligers en mantelzorgers

Amsta kan een beroep doen op een groot aantal vrijwilligers en mantelzorgers. We zijn er trots op dat we ondanks het feit dat vrijwilligers een langere periode de cliënten niet konden bezoeken vanwege corona ze trouw bleven aan onze cliënten. Het aantal vrijwilligers is in 2020 toegenomen ten opzichte van 2019 met ca.100 naar ca. 550 vrijwilligers.

2.3 Privacy beleid

De privacyverklaring is geactualiseerd en is begin 2021 in herziene vorm op de website van Amsta geplaatst, zie: <https://www.amsta.nl/privacyverklaring-amsta>. In onze privacyverklaring staat beschreven op welke manier we persoonsgegevens verzamelen en voor welke doeleinden we ze gebruiken. Een belangrijk thema waar we regelmatig in gesprek over zijn met de functionaris

¹ Roaz: het regionaal overleg acute zorg

gegevensbescherming en waar we over blijven communiceren om het beleid goed onder de aandacht te brengen van onze medewerkers.

2.4 Innovatie initiatieven

Amsta richt zich op nieuwe vormen van zorgverlening en concepten vanuit de klantgroepen en de expertises, om de zorgvisie na te kunnen streven. Hieronder in het kort een indruk van de stand van zaken.

Voortgang ZonMw project ‘Leren en verbeteren in de verpleeghuiszorg’

Het project ‘Leren en verbeteren in de verpleeghuiszorg’ is 1 juni 2019 gestart. Het project verloopt voorspoedig. Naast de groep leerlingen van het Gildeleren in het Dr. Sarphatihuis, is in februari ook een groep in de Poort van start gegaan. Op de revalidatieafdeling van Herstel leiden we nu verpleegkundigen op binnen het Leer en Innovatie Netwerk (LIN). Studenten en medewerkers leren binnen dit netwerk van elkaar en waar het kan verbeteren we de zorg. Het LIN houdt in dat de GRZ afdeling een leerafdeling wordt waarbij niet alleen hbo- en mbo verpleegkundigen worden opgeleid, maar waar het leren en verbeteren gebeurt met alle zorgmedewerkers en de behandelaren.

Bij Herstel is daarnaast eind 2020 met de zorgverzekeraars een ‘proeftuin’ afgesproken voor de afdeling Herstel waar cliënten met delier en complexe cognitieve problematiek een intensief behandelprogramma’s krijgen. Dit is in samenwerking met het OLVG tot stand gekomen.

Expertisecentra

De expertise centra binnen Amsta beschikken over zeer specifieke kennis en ervaring op het gebied van Korsakov, Gerontopsychiatrie en jonge mensen met dementie. Bij het expertise centrum Geronto psychiatrie zijn we op bestuurlijk niveau aangesloten bij een landelijke werkgroep om de kennis infrastructuur voor deze doelgroep te verbeteren.

Naast het Korsakov cluster is het expertise centrum Gerontopsychiatrie in 2020 gestart met de ontwikkeling om een Regionaal Expertise Centrum te worden. Een belangrijke ontwikkeling voor onze cliënten. In het kader van deelname aan het Topcare-programma Korsakov en in het bijzonder het Topcare Potential programma is een proefvisitatie gehouden welke goed en volgens planning is verlopen zodat in 2021 het certificaat naar verwachting behaald gaat worden en het predicaat Regionaal expertise centrum voor 2022 kan worden toegekend

In diverse teams zijn SPH en Verpleegkundigen niveau 4 en 5 aangenomen om het onderzoeksklimaat in de teams verder te ontwikkelen. De voorbereidingen voor het instellen van een wetenschapscommissie binnen Amsta zijn in een vergevorderd stadium.

Programma “Innovatie impuls”

Amsta Karaad doet mee aan de Innovatie impuls; een programma vanuit VWS waarbij we meer kennis opdoen over de implementatie van zorg technologische toepassingen. Inmiddels is er een Omivista (mobiel projectie-snoezelapparaat) met veel enthousiasme uitgetoetst en deze zal

vanaf eind maart 2021 ook daadwerkelijk ingezet kunnen worden in de zorg aan onze EMB2 bewoners. Het onderzoek naar de “Slimme Sok” is een onderzoek vanuit het Ben Sajat Centrum, waarbij we proberen met technologie (een 'Slimme 'Sok) eerder signalen van stress of pijn te kunnen meten, zodat persoonlijk begeleiders of naasten daar eerder op kunnen anticiperen.

Regionaal Actieplan Kwaliteit

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 leef cirkels / dwaaldetectie en slimme incontinentiematerialen

3. HR-beleid, goed werkgeverschap

Het HR-beleid is gericht op cliëntgerichte ondersteuning, goed werkgeverschap en organisatieontwikkeling.

3.1 Beperken van verzuim

De Taskforce verzuim, die in 2019 is ingesteld, is gericht op het eigen regiemodel waarbij een aantal belangrijke resultaten zijn geformuleerd op het gebied van verzuimprocessen, rol van de leidinggevende, samenwerking met de Arbodienst, preventie en medewerkerstevredenheid. Door de taskforce is de verzuimaanpak een belangrijk speerpunt voor Amsta, waarin de hele keten en ook scholing een plek heeft gekregen

Er zijn in 2020 voorbereidingen getroffen voor campagne 'Zorg voor jezelf' met o.a. uitbreiding van de providerboog, communicatie en aanbod workshops in de teams. En er was speciale aandacht voor de thuiswerkers, zo is thuiswerkvergoeding (per 1 januari 2021) tot stand gekomen en zijn Arbo werkplekken ingeregeld.

3.2 Nieuwe instroom, opleiden en behoud

Werving en tijdelijke inzet van medewerkers was zeer urgent door de coronacrisis maar ook erg moeilijk door een grote vraag bij de zorgaanbieders in Amsterdam en omgeving. Recruitement heeft hierbij een actieve bijdrage geleverd samen met de werkgroep Minimale bezetting (zie Corona). Kandidaten wisten Amsta toch goed te vinden. In 2020 was er sprake van een groei van 320 medewerkers naar 2613 medewerkers, een prachtig resultaat. De voorgenomen daling van minstens 10% van de uitstroom is behaald.

Ondanks Corona zijn scholingen en trainingen zoveel mogelijk online door gegaan. Daar waar dit noodzakelijk is, zoals de ECD trainingen, zijn ze op locatie gegeven. Er is een veelheid aan initiatieven voor scholing in de zorg. Omdat Amsta veel leerlingen en zijinstromers opleidt komen we aan de grenzen van de begeleidingscapaciteit. Corona en het verzuim speelt hierbij een rol. Besloten is te kiezen voor het prioriteren van het intern opleiden voor niveau 3 en hoger. Dit sluit

² EMB: Ernstig meervoudige beperking

goed aan bij de wervingsbehoefte die Amsta heeft. We zijn trots op het feit dat we in 2020 213 leerlingen in dienst hadden, 10,5% van de formatie.

3.3 Organisatie brede projecten

Rookontmoedigingsbeleid

In nauw overleg met de ondernemingsraad en centrale cliëntenraad is een projectaanpak afgesproken om in 2021 toe te werken naar een gefaseerde aanpak tot rookontmoediging binnen de locaties van Amsta.

Optimalisatie ondersteunende diensten “in één keer goed”

De ondersteunende diensten zijn diverse projecten gestart in het kader van het programma “In één keer goed”:

- Het project optimalisatie applicatielandschap bedrijfsvoering is van start gegaan om de gewenste processen in kaart te brengen;
- De inkoopfunctie van Amsta wordt in 2021 verder geprofessionaliseerd;
- Het voorbereiden van het Medewerker Service Bureau is gestart met een aantal verkennende sessies;
- De eerste medewerkers uit de ondersteunende diensten hebben het Lean Green Belt certificaat behaald ter ondersteuning van de realisatie van de verbeteragenda;
- En een training adviesvaardigheden is in voorbereiding.

Griekse studenten bij de klantgroep Leven op stadse wijze

Sinds 1 september 2020 zijn er acht studenten werkzaam op de somatische afdelingen van de klantgroep Leven op Stadse Wijze. Zij hebben een contract getekend voor de periode van een half jaar, met een eventuele optie om na diplomering in Griekenland (voorjaar 2021) terug te keren voor een periode van 2 jaar als verpleegkundige binnen Amsta. Vanuit de universiteit van Kreta wordt enthousiast gereageerd over onze begeleiding. De evaluatie ten aanzien van begeleiding, woonruimte, financiën en clientervaring bespreken we in 2021 in overleg met de OR en CCR.

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 2020 heeft de renovatie van de Werf plaatsgevonden. In maart 2021 zijn de cliënten terug verhuist naar de verbouwde locatie. De eerste reacties op de verbouwde locatie en de verhuizing zijn positief. De verbouwing van de locatie Vondelstede is in 2020 voorbereid.

4.2 Integrale (brand)veiligheid

Door corona is het ondertekenen van het nieuwe zorgconvenant brandveiligheid uitgesteld naar 2021. Tot die tijd blijft het oude convenant gehandhaafd. Tijdens de gehele corona periode heeft al

het onderhoud en beheer van gebouwen en installaties m.b.t. brandveiligheid in aangepaste vorm plaatsgevonden. Oefeningen in het kader van de BHV konden niet op gebruikelijke wijze doorgaan. Desondanks is er digitaal veel aandacht besteed aan versterking en verdieping van de BHV opleidingen en is er een start gemaakt met de reeds bestaande documenten te actualiseren om veiligheid en gezondheid tijdens een ongewilde gebeurtenis te blijven garanderen. De focus heeft gelegen op veiligheid van gebouwen en installaties en op Welzijn & Gezondheid voor medewerkers in de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E's), waarmee veilig werken op een positieve manier kan worden uitgedragen naar de medewerkers.

4.3 Milieu en duurzaamheid

De tweede audit die gepland stond voor het Bronzen Certificaat Milieuthermometer heeft door corona niet plaatsgevonden. Afval scheiding heeft op het zelfde niveau plaatsgevonden als in 2019. Voor het aankomende jaar staat er een verdere verdieping slag gepland. Er is subsidie aangevraagd voor zonnepanelen op vier locaties waarbij de toewijzing zal plaatsvinden in 2021. Na toewijzing zal realisatie van de zonnepanelen binnen 18 maanden plaatsvinden. Amsta breed is de wettelijke verplichte EED audit ingezet waarvan de uitkomsten in 2021 worden verwacht. Ondanks de beperkingen heeft daar waar mogelijk optimalisatie van bestaande installaties plaatsgevonden. Ook het onderzoeken van mogelijkheden tot duurzamere alternatieven om zodoende het energieverbruik terug te dringen zijn gewoon doorgegaan.

4.4 ICT

Op het gebied van technische infrastructuur zijn in het afgelopen jaar resultaten geboekt. Zo is een enorme prestatie geleverd door het nieuwe ECD zowel voor Karaad als de ouderenzorg te implementeren. Er gaat veel aandacht uit naar een zorgvuldige implementatie waarbij de medewerkers van ICT en digicoaches een belangrijke rol spelen. 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

Bij Gastvrijheid en services is evenals in de andere organisatieonderdelen veel tijd en energie uitgegaan naar de coronacrisis. Zo vroeg het beheer en uitgifte van de persoonlijke beschermingsmiddelen veel aandacht. En ook de schoonmaak- en receptiemedewerkers leveren een grote bijdrage aan de bestrijding van de crisis. Het hygiëne-protocol, de cohortverpleging en ook de bezoeksregelingen eisen veel van de medewerkers.

De activiteiten en adviesaanvragen rondom was en linnen en eten en drinken, gericht op de verdere verbetering van dienstverlening (tweede fase van de reorganisatie), zijn afgerond.

5. Amsta goed bekend in stad en land

5.1 Media

De uitingen in de media hadden in 2020 vooral betrekking op de coronacrisis, onze bewoners en de steun die we kregen van buiten. Facebook blijft de belangrijkste speler gevolgd door LinkedIn en

Instagram. In het derde tertaal van 2020 plaatsten we 40 onbetaalde berichten op Facebook met een hoog bereik en betrokkenheid. Het meest bekeken bericht was: “Medewerkers en bezoekers dragen mondneusmaskers” met 1329 bezoekers. Amsta deed net als vele andere zorgorganisaties wereldwijd mee aan de Jerusalema Challenge. De video werd verscheen op diverse sociale media. Meest gelezen bericht was een post over het dagboek van specialist ouderengeneeskunde Heleen Verwijs in het Parool, met maar liefst 133.316 impressions en 1,468 reacties en 42 commentaren.

5.2 Zorgkaartnederland

Het gemiddelde cijfer voor Amsta over 2020 is een 6,8, gebaseerd op 41 waarderingen. Inmiddels is het aantal waarderingen over de eerste maanden van 2021 weer gestegen naar 253 en is ook het gemiddelde cijfer minimaal op het niveau van 2019, een 7,6 (peildatum 2 april 2021).

6. Financieel resultaat

6.1 Resultaat 2020

Amsta heeft het boekjaar 2020 afgesloten met een positief resultaat ad € 4,1 miljoen, dit staat gelijk aan een rendement van 2,7%. In dit resultaat zijn de bedragen van de corona-compensatie meegenomen. Door het bijzondere jaar is op een aantal onderdelen is de jaarrekening 2020 minder goed vergelijkbaar met de jaarrekening 2019. Maar op totaalniveau is het beeld solide en sluit Amsta het jaar financieel positief af.

Net als de voorgaande jaren is het vastgoedresultaat bepalend geweest voor het positieve rendement van Amsta. Dit resultaat is uitgekomen op € 3,9 miljoen. Daarbij is het vastgoedresultaat positief beïnvloed door lagere afschrijvingslasten als gevolg van de bijstelling van de exploitatietermijnen van het Amsta-vastgoed. Dit heeft, ten opzichte van de begroting, een plus van € 1,5 miljoen veroorzaakt. Het zorgresultaat is ondanks het moeilijke coronajaar uitgekomen op een plus van € 0,2 miljoen waarbij voorzichtigheidshalve de overproductie van € 0,5 miljoen is afgewaardeerd. Bij met name de VVT-klantgroepen is de zorgzwaarte-mix van de bewoners in 2020 hoger uitgekomen dan van tevoren was ingeschat. Meer bewoners met een behandelcomponent, een toename van ZZP10 en een verschuiving van ZZP5 naar ZZP7 hebben daaraan bijgedragen.

Het integrale resultaat van € 4,1 miljoen over 2020 kan worden uitgesplitst naar de VVT-klantgroepen en Karaad. Dit geeft het volgende beeld:

	2020
VVT	3.135K
VG	983K

Het totaal van de in de jaarrekening 2020 verantwoorde corona-compensatie 2020 bedraagt, ten opzichte van de opbrengsten, 3,0%. Mede op basis van de exploitatie in de eerste 2 maanden van 2020 is een schatting gemaakt waar het jaarrekening resultaat eventueel op uit was gekomen zonder de corona crisis. Deze schatting bedraagt op € 4,8 miljoen. Een deel van het verschil met het jaarrekening resultaat van € 4,1 miljoen wordt veroorzaakt omdat binnen de ZVW niet alle Corona meerkosten worden vergoed (ruim € 0,2 miljoen).

De toegekende kwaliteitsmiddelen hebben het mogelijk gemaakt om qua personele inzet te groeien gedurende 2020. In januari 2020 bedroeg de inzet 1.645 Fte, in december jl. lag dit boven de 1.800 Fte. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is Amsta in staat gebleken haar ingezette personele

formatie dus te laten groeien, in lijn met de beoogde doelstellingen van de landelijke kwaliteitsmiddelen. Het blijft een uitdaging voor de gehele zorgsector om naast de groei in Fte's ook een voldoende toename te realiseren in de hogere functieniveaus. De schaarste op de arbeidsmarkt blijft onveranderd groot voor deze hogere functieniveaus.

Het verzuim is in de eerste twee tertalen van 2020 stabiel gebleven rond de 10%. Het effect van corona op het verzuim was wel zichtbaar in het derde tertaal, het verzuim nam toe tot gemiddeld 11,4%. Dit beeld is vergelijkbaar met het landelijke beeld, in de VVT-sector is het verzuim in 2020 met 16% toegenomen ten opzichte van 2019, in de VG-sector was de landelijke stijging 11%. De zorgbonus is afgewikkeld in december 2020. De Amsta-aanvraag van € 5,1 miljoen is in december overgemaakt en conform advies van de accountant geboekt als subsidie. Hiermee wordt het verschil verklaard tussen de begrote subsidies en de ontvangen subsidies. De zorgbonus heeft geen effect gehad op de exploitatie en de liquiditeit, tegenover het ontvangen bedrag staat eenzelfde bedrag als kosten.

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 dit is hieronder voor 2020 uitgewerkt:

Karakter	2020	Nadere toelichtingen	2019
x € 1.000			
Gerapporteerd resultaat	4.118		3.228
Effect Vastgoedbeleid en stelselwijziging	1920	Betreft gevolg van besluit 2017 en vaststelling Vastgoedbeleid .	1.488
Vrijval reservering nabetaling ORT	-107	Betreft vervallen rechten 2013 inzake getroffen voorziening ORT.	-161
Afboeking faillissement S'vaart	-770	Betreft afboeking investering Slotervaart Herstelafdeling minus bijdrage Zilveren Kruis.	-
Mutatie voorzieningen	279	Onder andere voorziening inzake reorganisatie van Gastvrijheid & Services ultimo 2020.	-
Voorziening uit hoofde van geschillen	376	Betreft kosten inzake procedure Vondelstede	-
Voorziening bovenmatig deel ZVW *	216	Betreft bovenmatig deel maximering 0,8% coronacompensatie Zilveren Kruis	-
Aanpassing financial lease activa	-	Betreft aanpassingen in de uitgangspunten wel/geen (af)koop en doorberekening gepassiveerde langlopende schuld	514
Aanpassing disconteringsvoet	-	Betreft aanpassing naar huidige markttrente hoogwaardige obligatie	174
Overschrijding WMO	-	Betreft aanvullend vergoed verkregen geleverde productie door zorgverzekeraars.	363
Per saldo "overig"	-565	Betreft voor 2020 nagekomen subsidies, terugstorting BTW, vergoede productie	258
Genormaliseerd resultaat	5.467		5.864

6.2 Ratio's

In de meerjaren ambitie van Amsta is een van de ontwikkelrichtingen de beheersing van de financiële stuurkracht. Deze ontwikkelrichting blijft onveranderd van essentieel belang, zeker nu de financiële impact van corona ook in 2021 zichtbaar zal zijn. De huidige kosten voor het ministerie van VWS van alle compensatiemaatregelen zal een negatief effect hebben op het toekomstige macro-economisch budget en de daarvan afgeleide tarieven. Zo is onlangs de overheidsbijdrage in de loonkosten ontwikkeling (OVA) voor 2021 1,23% lager vastgesteld dan was geraamd voor de coronacrisis. Dit wordt afgewenteld op de tarieven in 2022.

Het financiële beleid van Amsta is gericht op continuïteit van de organisatie en daarmee continuïteit van zorg voor de bewoners en cliënten. Daartoe zijn gezonde balansverhoudingen nodig en financiële ratio's geven een indicatie over de financiële positie van Amsta:

	2020	2019	2018	Convenant Rabobank 2020
Solvabiliteit	35,8%	35,8%	31,9%	> 30%
EBITDA	€ 12,3 mln	€ 10,9 mln	€ 5,3 mln	> € 11,5 mln

De solvabiliteit geeft aan of Amsta in staat is om op korte en lange termijn aan haar betalings- en aflossingsverplichtingen te voldoen. Een belangrijke graadmeter voor de Rabobank gelet op de lopende en toekomstige leningen. De solvabiliteit is gebaseerd op het opgebouwde eigen vermogen van Amsta en is daarmee dus mede tot stand gekomen door de resultaten uit het verleden. De EBITDA is meer gericht op de actuele situatie, eenvoudig vertaald: komt er nu voldoende geld binnen om de huidige uitgaven te dekken.