

Maatschappelijk verslag

Winnock Zorg BV.

2011.

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

In dit maatschappelijk jaarverslag wordt kort en bondig verslag gedaan over de instelling voor medisch specialistische zorg (ZBC) Winnock Zorg BV

Winnock Zorg biedt medisch specialistische zorg, type revalidatiezorg. Vanaf mei 2010 zijn er afspraken met zorgverzekeraars en worden patiënten behandeld. Winnock Zorg BV kent 10 vestigingen. Deze zijn gelegen in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Heerlen, Nieuwegein (eind december 2011 naar Zeist), Rotterdam, Voorburg en Zwolle. Organisatorisch vormen deze één landelijke instelling. Er wordt verslag gedaan op totaalniveau.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Winnock Zorg BV
Adres	Coltbaan 17-19 per 1 jan 2012: De Dreef 2, 3706 BR Zeist
Postcode	3439 NG
Plaats	Nieuwegein
Telefoonnummer	030-220920 / 088-3466600
Identificatienummer Kamer van Koophandel	30274299
E-mailadres	Nederland@winnock.nl
Internetpagina	www.winnock.nl

Winnock BV met KvK 30125954 is volledig aandeelhouder van Winnock Zorg BV.

2.2. Structuur van het concern

Winnock Zorg BV is een BV. De organisatie bestaat uit 10 landelijk gespreide vestigingen. Winnock Zorg BV kent een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op het bestuur van de instelling.

Winnock BV kent één algemeen directeur. Voor haar activiteiten maakt Winnock Zorg BV gebruik van de diensten van Winnock BV. Dit is een volledig zelfstandige organisatie van medisch specialisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en psychologen. Winnock Zorg BV heeft medisch specialisten in loondienst. Winnock BV is volledig aandeelhouder van Winnock Zorg BV. Winnock BV heeft een eigen ondernemingsraad.

Winnock Zorg BV heeft een erkenning als instelling voor medisch specialistische zorg (ZBC) van het Ministerie van Volksgezondheid, CIBG kenmerk CBIG TZi 2971501 d.d. 18 november 2009.

2.3. Kerngegevens

2.3.1. kernactiviteiten en nadere typering

Winnock Zorg levert intensief multidisciplinaire zorg door intensief samenwerkende medisch specialisten, psychologen (waaronder gedragstherapeuten en gz-psychologen), fysiotherapeuten, ergotherapeuten. Deze zorg wordt geleverd voor patiënten met langdurige gezondheidsklachten die niet curatief / operatief behandeld kunnen of moeten worden. Diverse typen diagnoses waarvoor behandeling toegepast wordt zijn o.a. bewegingsapparaat klachtenbeelden (rug-, nek-, schouderklachten, zoals chronische lumbago, status na HNP, RSI/Cans klachtenbeelden etc), whiplash, (chronische) vermoeidheid (ME/ CVS), Burn Out klachten, diverse psychische ziektebeelden (zoals depressie e.d.), fibromyalgie, bekkeninstabiliteit, moeheid na kanker of bij chronische ziektebeelden e.d. De duur en ernst van de klachten maakt dat het functioneren van patiënten belemmerd wordt en 'revalidatie' nodig is. Het resultaat is dat het functioneren fors verbeterd (optimaliseren en herstel van functioneren) en de veelal voor de behandeling aanwezige forse consumptie van zorg en medicatie sterk afneemt. Patiënten volgen een relatief kort maar intensief multidisciplinair behandeltraject waarin zowel in individuele behandelsessies als in groepsessies behandeling plaatsvindt. Totale behandelduur inclusief nazorg is veelal één jaar. Medisch specialist is verantwoordelijk voor diagnose en behandeltraject. De behandeling onderscheidt zich van de klassieke curatieve zorg doordat er immer meerdere disciplines intensief betrokken zijn in de zorg rond de patiënt en in een relatief korte behandelperiode een blijvend resultaat behaald wordt. De zorg wordt uitsluitend poliklinisch in dagbehandeling geboden.

2.3.2. Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Winnock Zorg BV heeft 10 vestigingen ter beschikking. Deze zijn verspreid over het land goed bereikbaar voor de doelgroepen. Locaties zijn gelegen in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Heerlen, Nieuwegein, Rotterdam, Voorburg en Zwolle. Per eind december 2011 is de vestiging Nieuwegein verhuisd naar Zeist.

De capaciteit voor intake en behandeling is in 2011 bepaald op 1890 patiënten voor de periode januari-december 2011. Er zijn in die periode 1731 patiënten aangemeld voor een diagnose en/of intake.

De personele capaciteit beschikbaar voor Winnock en Winnock Zorg bedraagt 133 personen waarvan 11 medisch specialisten in dienst bij Winnock Zorg. Personeel bestaat uit medisch specialisten, gz-psychologen, psychologen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en ondersteunende functies. Het personeel is met uitzondering van

de medisch specialisten in dienst van Winnock BV. Een klein deel (10%) werkt als oproepkracht via een overeenkomst van opdracht. De medisch specialisten zijn ultimo 2011 allen in loondienst bij Winnock Zorg.

Winnock Zorg heeft een over het boekjaar 2011 een financieel resultaat behaald van 378.000 euro (na Vpb).

2.3.3. Werkgebieden

Winnock Zorg BV werkt landelijk in 10 vestigingen:

Amsterdam

Arnhem

Breda

Eindhoven

Groningen

Heerlen

Nieuwegein

Rotterdam

Voorburg

Rotterdam

2.4. Samenwerkingsrelaties

Winnock Zorg BV werkt intensief samen met Winnock BV. Winnock BV is de formele werkgever voor het personeel dat voor Winnock Zorg BV wordt ingezet.

Winnock Zorg BV heeft contracten gesloten met meerdere zorgverzekeraars.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1. Normen voor goed bestuur

Winnock BV volgt de hoofdlijn van de zorgbrede governance code. De Organisatie is een BV met winstklem. De toezichthoudende organen (RvC) sluiten daarop aan.

Er is een raad van toezicht in de vorm van een Raad van Commissarissen. Deze ziet toe op het dagelijks bestuur dat gevormd wordt door een eenhoofdige directie.

De directie is eindverantwoordelijk voor het gevoerde beleid, missie, visie en strategie en het dagelijks besturen van de organisatie. De directie is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van de organisatie. De directie hanteert daarbij de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De directie rapporteert aan de Raad van Commissarissen (als toezichthoudend orgaan).

De Raad van Commissarissen opereert onafhankelijk. De samenstelling is zodanig dat er voldoende competenties aanwezig zijn om de taken van de RvC te kunnen uitvoeren. De RvC ziet toe op het besturen van de onderneming door de Directeur en in het bijzonder op het op passende wijze uitvoeren van de onderneming als

zorginstelling. Daarbij hanteert ook de RvC principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De leden van de RvC zijn onbezoldigd.

Winnock Zorg BV kent (nog) geen cliëntenraad. Aangezien Winnock Zorg uitsluitend poliklinische dagbehandelingen uitvoert is voornamelijk afgezien van het instellen van een dergelijke raad.

3.2. Raad van Bestuur / Directie

Winnock Zorg BV wordt bestuurd door één eindverantwoordelijk directeur. In 2011 is dit evenals in 2010 de heer V.J.G.M.H. Höppener.

3.3. Toezichthouders (Raad van Commissarissen)

De Raad van Commissarissen bestaat uit 4 leden.

Voorzitter is mevrouw A. Heijer, geheel 2011.

Leden zijn:

De heer J.J. Peters, vanaf oprichting, geheel 2011.

De heer J.J.W. Maassen, vanaf oprichting, geheel 2011.

Mevrouw S. van Opijnen, vanaf oprichting, geheel 2011.

De leden van de RvC zijn onbezoldigd. In 2011 heeft de RvC 4 x vergaderd. De Raad heeft in 2011 steeds in aanwezigheid van de Directie vergaderd. De vergaderingen worden voorbereid door de voorzitter RvC in samenspraak met de Directeur. Alle benodigde informatie wordt vooraf geleverd door de directeur. Besluitvorming vindt plaats in de vergadering. Gezien de beperkte omvang van de organisatie en van de Raad zijn er geen commissies ingesteld. Ter beoordeling van de financiële parameters heeft een der commissarissen financiële expertise.

De Raad ziet toe op de realisatie van beleid en resultaten door vooraf aan een jaarperiode afspraken te maken met de Directie en gedurende het jaar op basis van gerichte controlinformatie toe te zien op realiseren van afspraken, strategie, doelstellingen en prestaties. Ten aanzien van het financiële beheer laat de RvC zich jaarlijks door de onafhankelijke accountant informeren. Gedurende 2011 is er geen noodzaak geweest afspraken bij te stellen of beleid te wijzigen.

3.4. Bedrijfsvoering

Winnock Zorg voorziet in een grote behoefte aan poliklinische behandeling van langdurige gezondheidsklachten die het functioneren belemmeren en waarvoor geen operatieve of invasieve behandeling aangewezen is doch revalidatiezorg in dagbehandeling. Vanwege multifactoriële klachtenpatroon en de multidisciplinaire behandeling die daarbij vereist is worden hoge eisen gesteld aan het bij de behandeling te betrekken personeel. In samenspraak met Winnock BV wordt bij werving en selectie intensief getoetst of nieuw personeel aan de te stellen eisen kan voldoen. Met een intensief scholing en nascholing programma wordt kwaliteit van personeel geborgd. Daarmee wordt het risico beperkt dat gelopen wordt indien personeel niet de vereiste competenties en /of kwaliteit en/of deskundigheden heeft.

Het grote aanbod en het voorkomen van grote wachtlijsten vraagt om werving van extra personeel. Een risico kan zijn dat dit te snel geschied waardoor niet aan

kwaliteiteisen voldaan wordt. Het genoemde werving en selectieproces voorkomt dit.

Met een eigen kwaliteit en klachtensysteem tracht Winnock Zorg vroegtijdig verbeter signalen op te sporen zodat waar nodig verbeteracties ingezet kunnen worden en risico voorkomen wordt. Daarnaast is er externe toetsing van het kwaliteitssysteem.

Voor het financiële beheer is er een adequaat AO/IC systeem en vindt regelmatig rapportage aan RvC plaats. Eventuele financiële risico's kunnen daarmee tijdig onderkend en bijgestuurd worden. In 2011 hebben zich geen bijzondere risico's of situaties voorgedaan. Er hebben zich ook geen wijzigingen in de bedrijfsvoering voorgedaan.

3.5. Cliëntenraad

Winnock Zorg BV kent geen cliëntenraad. Opmerkingen van cliënten worden via de professional of vanuit brieven van cliënten kenbaar en via het klachtenregistratiesysteem zichtbaar. Winnock Zorg overweegt of en op welke wijze een cliëntenraad vorm gegeven kan worden. Gelet op het poliklinische behandelkader lijkt een cliëntenraad op dit moment niet eenvoudig en passend in te vullen.

3.6. Ondernemingsraad

Winnock Zorg BV kent geen ondernemingsraad (wegens omvang organisatie).

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1. Meerjarenbeleid

Winnock Zorg biedt mensen met chronische gezondheidsklachten die het functioneren beperken een nieuw perspectief. Dit door klachtenonafhankelijk functioneren te herstellen dan wel te optimaliseren. De behandeling vergroot de zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De behandeling is duurzaam. Succesvolle behandeling draagt bij aan minder zorgconsumptie en daarmee aan maatschappelijk doelstelling.

Voor de lange termijn wil Winnock Zorg via onderzoek het effect op zorgkosten inzichtelijk maken.

De behandelmethodiek van Winnock Zorg is toepasbaar op meer dan de huidige diagnosegroepen waarover met zorgverzekeraars afspraken gemaakt zijn. Winnock Zorg wil in toekomst in samenspraak met zorgverzekeraar komen tot afspraken over toepassing bij bijvoorbeeld specifieke chronische ziektebeelden. Een deel van de patiënten met overgewicht zou in aanmerking komen voor intensieve behandeling die Winnock Zorg biedt.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Het jaar 2011 stond in het teken van het uitbouwen van de positie als als ZBC / instelling voor medisch specialistische zorg. Doordat met meeste zorgverzekeraars ook voor 2011 contracten bereikt werden kon gewerkt worden aan bekendmaken bij verwijzers (medisch specialisten, bedrijfsartsen en huisartsen) zodat patiënten ook daadwerkelijk verwezen en behandeld kunnen worden. Dit gaf in 1^e halfjaar aanleiding tot wachtlijstvorming. Met een intensieve werving van nieuw personeel kon de capaciteit aangepast worden en zijn er effectief geen wachtlijsten meer. Het

nieuwe personeel is in een intern opleidingsprogramma intensief geschoold in de werkzaamheden, procedures, protocollen en te hanteren methodieken.

Op ICT gebied is het it systeem aangepast aan de eisen die Vecozo en verzekeraars stellen voor elektronische facturatie.

Winnock Zorg BV Cijfers hebben betrekking op jaar 2011.

Capaciteit: 1250 behandelplaatsen /jaar uitsluitend dagbehandeling (excl.intakes)

Productie : 1611 DBC dagbehandeling geopend.

952 DBC gesloten

Er zijn geen bouwkundige activiteiten geweest, de vestiging Breda is verhuisd van Cosunpark naar Westbroek 40-42 te Breda. Vestiging Nieuwegein is eind december 2011 verhuisd naar De Deef 2 te Zeist.

4.3. Algemeen kwaliteitsbeleid

Winnock Zorg BV hanteert het kwaliteitmanagement systeem van Winnock BV. Dat is een eigen kwaliteitssysteem geaudit door DNV. Winnock beschikt over de ABR die door QSN is geaudit. Inmiddels (2011) is Winnock Zorg lid geworden van ZKN en is door KiWA geauditeerd. Per eind 2011 heeft Winnock Zorg het ZKN Keurmerk behaald.

Winnock Zorg heeft een privacyreglement van Winnock BV.

Winnock Zorg hanteert een eigen IT systeem waarin cliëntgegevens en behandelgegevens worden vastgelegd. Dit systeem is voorzien van een autorisatie systeem. Alleen bevoegde personen kunnen toegang krijgen tot bepaalde gegevens.

Winnock Zorg maakt gebruik van kantoorpanden die gehuurd worden. De brandveiligheid e.d. wordt getoetst.

4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten

4.4.1. Kwaliteit van zorg

Winnock Zorg levert zorg als instelling voor medisch specialistische zorg type revalidatiezorg. De zorg die geleverd wordt is poliklinisch dagbehandeling. Specifieke indicatoren voor dit type zorg zijn op dit moment niet beschikbaar.

4.4.2. Klachten

Winnock Zorg kent een onafhankelijke klachtencommissie. Er zijn in 2011 geen klachten bij deze commissie ingediend.

Winnock hecht aan kwaliteit. Daarom heeft Winnock een klachtenprocedure. Daarmee beogen wij onze kwaliteit waar nodig verder te verbeteren. De klachtenprocedure voorziet erin dat een klacht wordt opgepakt binnen de betreffende vestiging en volgens de algemene klachtenprocedure. Als die niet tot een tevredenstellend resultaat leidt kan de cliënt de klacht

voorleggen aan de “Klachtencommissie Cliënten Winnock”

De cliënt kan de klacht ook direct ter beoordeling voorleggen aan de “Klachtencommissie Cliënten Winnock”. In het reglement staat vermeld hoe de klachtencommissie de klacht behandelt. De klachten die aan de klachtencommissie kunnen worden voorgelegd betreffen klachten over het optreden en handelen van de medewerkers van onze organisatie die bij uw behandeling betrokken zijn (elke deskundige van onze organisatie). De klachtencommissie echter gaat niet over andere klachten dan het optreden en handelen (gedragingen) van onze professionals naar cliënt toe.

Bij de klachtencommissie dient een klacht schriftelijk ingediend te worden. Het is aan te raden het doel dat cliënt wil bereiken met de klacht en de punten waarover cliënt een uitspraak wil hebben in de klachtbrief aan te geven.

De commissie zal meestal eerst nog voorstellen om de klacht door bemiddeling op te lossen.

Als cliënt dat niet wilt en direct behandeling van de klacht door de commissie wilt, kan dat al aangegeven worden in de klachtbrief.

De commissie laat cliënt weten hoe de procedure verloopt. Hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Dat wil zeggen dat ook degene tegen wie een klacht wordt ingediend (de aangeklaagde), een kopie van de brief ontvangt en gevraagd wordt om daarop te reageren. Meestal volgt daarna een hoorzitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten. Cliënt kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid. De klachtencommissie laat cliënt en de aangeklaagde schriftelijk weten of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is en waarom de commissie dat vindt. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen treffen. Wel kan zij aan de Winnock professional en aan de directie van Winnock aanbevelingen doen over hoe de klacht opgelost kan worden, en/of in de toekomst kan worden voorkomen. Winnock zal dan binnen een maand na de uitspraak van de “klachtencommissie cliënten” schriftelijk laten weten of en hoe de aanbevelingen worden overgenomen. Hiervan krijgt klager een afschrift. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie te volgen. Er is geen beroepsmogelijkheid. Als cliënt niet zelf een klacht wenst in te dienen, kan deze iemand machtigen om dit namens hem te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1. Personeelsbeleid

Winnock Zorg maakt gebruik van Winnock BV personeel. Winnock BV is de werkgever voor het personeel met uitzondering van de medisch specialisten die in loondienst zijn bij Winnock Zorg BV. Werving en selectie geschiedt met ondersteuning van de Winnock BV HR medewerkers en een interne selectieprocedure die toeziet op passen

bij functie, binnen team, competenties en kwaliteit. Voor nieuwe medewerkers is er een intensief intern opleiding programma. Voor vaste en flex medewerkers is er een interne nascholing en worden regelmatig met eventueel externe partijen nascholingen georganiseerd. Winnock heeft een interne teambuilding die naar behoefte aangevuld wordt met externe partijen. Vanwege de aard van de intensief multidisciplinaire behandeling is teambuilding een essentieel onderdeel voor behoud kwaliteit en resultaat. Eind 2011 is een advertentie campagne gevoerd ter werving van nieuwe medewerkers waarop voldoende reacties zijn gekomen.

Winnock is erkend als praktijkopleidinginstelling voor GZ psychologen en werkt daarbij samen met de SPON. In 2011 waren per september 3 personen in praktijkopleiding gestart en heeft er 1 de opleiding afgerond en zijn er 2 in 2^e jaar van hun opleiding.

Winnock heeft in 2011 specifiek nascholing geboden op thema Mindfullnes en MBCT en SCT.

4.5.2. Kwaliteit van het werk

Winnock wil voor haar personeel een prettige werkplek en werksfeer bieden naast inhoudelijk uitdagend werk waarin de persoon verder kan groeien en ontwikkelen. In een medewerkeronderzoek is gebleken dat de doelstellingen voor personeelsbeleid behaald zijn. Op onderdelen waar mogelijk verbetering mogelijk is is actie ingezet. Overall blijkt Winnock een aantrekkelijk werkgever te zijn waar personeel graag wil werken en ook na een periode elders gewerkt te hebben weer terug wil komen.

Winnock Zorg maakt voor haar werkzaamheden, (met uitzondering van de medisch specialisten) gebruik van het Winnock personeel.

4.6. Samenleving en belanghebbenden

De behandelingen die Winnock Zorg beidt dragen bij aan vergroten zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijk functioneren van patiënten. Uit onderzoek is gebleken dat de behandelingen duurzaam zijn. Het resultaat is vele jaren na behandeling nog immer aanwezig. En heeft geresulteerd in mindere zorgconsumptie. De behandeling dragen bij aan belang kosteneffectieve zorg, beperken zorgkosten en vergroten van inzetbaarheid (economisch en maatschappelijk belang). Hiermee wordt bijgedragen aan maatschappelijk ondernemen.

Winnock Zorg heeft geen sponsoractiviteiten ondernomen. Veel personeel levert als vrijwilliger maatschappelijke bijdrage buiten Winnock (waaronder bijvoorbeeld de Roparun). Winnock BV heeft in 2011 beleid geïmplementeerd waarmee jaarlijks een beperkt budget voor sponsoring beschikbaar is.

4.7. Financieel beleid

Voor dit deel van het verslag wordt korthedshalve verwezen naar de jaarrekening. Winnock Zorg stelt zich tot doel tegen maatschappelijk verantwoorde kosten kwalitatieve zorg te verlenen waarbij de tarieven zodanig bepaald kunnen worden dat deze bijdragen aan maatschappelijk belang van zorgkosten reductie (en daarbij beduidend onder huidige A tarief liggen). Vanuit de status als zorginstelling en de noodzaak enige investeringsruimte en een beperkt eigen vermogen te hebben wordt een beperkt en maatschappelijk verantwoord rendement nagestreefd.