

'Op weg naar volwassenheid'

Jaarverslag 2008



INHOUDSOPGAVE

1 Voorwoord	1
2 Uitgangspunten van de verslaggeving	2
3 Profiel van de organisatie	4
3.1 Algemene identificatiegegevens	4
3.2 Structuur van Lucertis	4
3.3 Kerngegevens	6
3.4 Belanghebbenden	7
4 Governance	10
4.1 Bestuur, directie en toezicht	10
4.2 Bedrijfsvoering	10
4.3 Medezeggenschap patiënten	10
4.4 Medezeggenschap personeel	11
5 Beleid, inspanningen en prestaties	12
5.1 Meerjarenbeleid	12
5.2 Algemeen beleid	14
5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	14
5.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van de patiëntenzorg	15
5.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	20
5.6 Samenleving	22
5.7 Huisvesting	22
5.8 ICT	22
5.9 Financieel beleid	24
Geconsolideerde balans per 31 december 2008	26
Geconsolideerde resultatenrekening over 2008	27

1 VOORWOORD

Het jaar 2008 was voor Lucertis een jaar van nieuwe ontwikkelingen en pionieren na en tijdens fusietrajecten. Integratie intern en zichtbaarheid zowel intern als extern hebben voorop gestaan.

Het jonge zorgbedrijf heeft in 2008 het naamgevingstraject succesvol doorlopen, een eigen Ondernemingsraad en Cliëntenraad kunnen starten, het HKZ certificaat binnengehaald, convenanten voorbereid en afgesloten, prijzen gewonnen met name door ACT Jeugd, een koploperspositie op het gebied van transitie in de zorg verworven, tevredenheidsonderzoeken gerealiseerd en vooral met grote inzet en betrokkenheid meer dan 10.000 kinderen, jongeren en hun systeem begeleid en behandeld.

Met dit jaarverslag willen we u graag een overzicht geven van de vele ontwikkelingen in en om ons zorgbedrijf in het afgelopen jaar. Vooral willen we u laten zien hoe wij hebben gewerkt aan het verder verbeteren en uitbreiden van ons zorgaanbod, en welke resultaten we daarbij hebben geboekt. Zo hebben we veel meer cliënten kunnen helpen dan in 2007 met dezelfde middelen en hebben we op een aantal plaatsen onze wachtlijsten kunnen terugdringen.

Door het samengaan van diverse afdelingen ook vanuit Noord-Holland (na de fusie met Dijk en Duin) hebben wij ons onderzoeksdomein kunnen uitbreiden en het zorgaanbod kunnen verbreden met enkele programma's. Al met al zijn in 2008 zorglogistiek, zorgaanbod, opleiding en onderzoek verbeterd dan wel uitgebreid.

Al deze resultaten zijn alleen mogelijk geweest door de enorme inzet van alle medewerkers, die tijdens alle veranderingen door zijn gegaan met het helpen van de kinderen en hun ouders.

drs. Paul de Bot, bestuurder
drs. Jozien Snijders, directeur bedrijfsvoering
drs. Ineke de Bruin, directeur zorg



2 UITGANGSPUNTEN VAN DE VERSLAGGEVING

Lucertis BV kreeg per 1 juli 2008 in het kader van de juridische herstructurering van het moederconcern, de Parnassia Bavo Groep, een eigen rechtspersoonlijkheid in de vorm van een Besloten Vennootschap (BV).

De naam Lucertis werd geïntroduceerd op 24 maart 2009. Formeel is dit dus het Jaarverslag van Parnassia Bavo Groep Kinder- en Jeugdpsychiatrie BV, de naam van het zorgbedrijf op 31 december 2008. In dit Jaarverslag hanteren wij verder de nieuwe naam Lucertis, behalve daar waar dit tot verwarring zou kunnen leiden.

De jaarverslaggeving 2008 van Lucertis BV bestaat uit dit Jaarverslag en de Jaarrekening.

Lucertis BV is onderdeel van de Parnassia Bavo Groep. Deze heeft haar jaarverantwoording ingericht conform de voor zorginstellingen geldende wettelijke voorschriften van het Jaardocument Zorg.

De voor BV's geldende voorschriften van het Burgerlijk Wetboek zijn in acht genomen bij het opstellen van dit jaarverslag. Wat betreft de structuur is ervoor gekozen de indeling van het Jaardocument Zorg te volgen, zodat de jaarverantwoording van Lucertis BV en die van het moederconcern op elkaar aansluiten. Aan de voorgeschreven paragrafen van het Jaardocument hebben wij er enkele toegevoegd, te weten opleiding en onderzoek (5.4), huisvesting (5.7) en ICT (5.8).

Dit Jaarverslag is als pdf-document te raadplegen op onze website: www.lucertis.nl.

Het Maatschappelijk Verslag en de geconsolideerde Jaarrekening van ons moederconcern, de Parnassia Bavo Groep, zijn beschikbaar op www.parnassiabavogroep.nl en op www.jaarverslagenzorg.nl.



3 PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

3.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon • Lucertis BV
 Adres • K.P. van der Mandelelaan 20
 Postcode • 3062MB
 Plaats • Rotterdam
 Telefoonnummer • 010 453 67 87
 Nummer Kamer van Koophandel • 27321694
 E-mailadres • directie@lucertis.nl
 Internetpagina • www.lucertis.nl

3.2 Structuur van de onderneming

Lucertis BV werd per 1 juli 2008 opgericht als Parnassia Bavo Groep Kinder- en Jeugdpsychiatrie BV door de Stichting Parnassia Bavo Groep in het kader van de juridische herstructurering van het concern. Daarvóór was het een divisie binnen het zorgbedrijf Bavo Europort. Op 24 maart 2009 werd de naam statutair gewijzigd in Lucertis BV.

Juridische structuur

In 2008 was de Stichting Parnassia Bavo Groep bestuurder van de vennootschap. De aandelen worden voor 100% gehouden door PBG Zorgholding BV, waarvan de Stichting Parnassia Bavo Groep 100% aandeelhouder is. De dagelijkse leiding van de vennootschap werd gevoerd door de directie, die geen statutair orgaan is. Met ingang van 1 juni 2009 wordt het bestuur van de vennootschap gevormd door:

- de Stichting Parnassia Bavo Groep (bestuurder A)
 - een natuurlijk persoon i.c. de heer P. de Bot (bestuurder B)
- Bestuurder B is vanaf die datum statutair eerstverantwoordelijke voor het functioneren van het van de vennootschap uitgaande zorgbedrijf Lucertis.

Doordat de Stichting bestuurder en enig aandeelhouder is strekt het toezicht van de Stichting zich uit tot Lucertis BV.

Organisatiestructuur

In de interne organisatiestructuur van Lucertis staan de afdelingen waarin de zorgverlening plaatsvindt centraal. Lucertis beschikt over een vijftal onderdelen, die deels regionaal en deels categoriaal zijn ingedeeld. De naamgeving varieert: er is een circuit (Noord-Holland), er zijn clusters en er wordt een indeling in secties gehanteerd.

Ambulant Rijnmond Noord

Ambulant Rijnmond Noord, een grote ambulante voorziening op de noordoever in Rotterdam, is gevestigd aan de K.P. van der Mandelelaan 10 en 20. De indeling is gebaseerd op leeftijd; daarbinnen zijn er specialisaties. Team baby's, peuters en kleuters heeft als specialisatie de dagbehandeling Babylon, waar met name de moeders met hun jonge kind integrale

behandeling krijgen aangeboden. Het latentieteam, dat zich richt op de kinderen in het lager onderwijs, kent een specialistisch team dat zich richt op leerstoornissen met specifieke aandacht voor dyslexie. Het adolescententeam richt zich op jongeren in de puberteit. Daarnaast is er het Diagnostisch Centrum dat een samenwerkingsverband is met het RMPI en het Sophia kinderziekenhuis.

Ambulant Rijnmond Zuid

Ambulant Rijnmond Zuid bestaat uit regionale clusters met hoofdvestigingen in Rotterdam Zuid en een aantal vestigingen op de Zuid-Hollandse eilanden.

Ambulant Noord-Holland

Vanaf 2009 is ook het circuit ambulant Noord-Holland onderdeel van Lucertis. Dit circuit heeft vestigingen in de regio's Zaanstreek/Waterland en Midden-Kennemerland. Op twee locaties wordt hulp geboden aan kinderen met een cognitieve beperking. Eveneens op twee locaties heeft een specialisatie plaatsgevonden in ADHD. Daarnaast is in 2008 met behulp van externe financiering het "Nanny" project ontwikkeld, waarmee een vorm van intensieve thuishulp wordt geboden.

Assertive Community Treatment (ACT) Jeugd

De teams van ACT Jeugd leveren intensieve bemoeizorg voor jongeren met een psychiatrische stoornis en psychosociale problematiek tot 23 jaar. De teams zijn gehuisvest op een aantal locaties dicht bij andere hulpverleningspartners. Naast vier algemene ACT Teams is er een vijfde team dat zich heeft gespecialiseerd in outreachende diagnostiek. Vanwege zijn bijzondere positie als schakel tussen de reguliere zorg en de maatschappij is ACT Jeugd een koploper in de landelijke ontwikkeling van Transitie in de zorg, dat wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. Daarmee wordt beoogd een verandering in de bestaande systemen van regulering en financiering tot stand te brengen, om de jongeren zonder obstakels te kunnen helpen in hun deelname aan de maatschappij. Onderzoek en het maken van een maatschappelijke businesscase zijn onderdeel van deze ontwikkeling naar de toekomst.

De Fjord, centrum voor orthopsychiatrie en forensische jeugdpsychiatrie

Als eerste afdeling voor forensische jeugdpsychiatrie en orthopsychiatrie heeft de Fjord een belangrijke plaats in de ontwikkeling van behandeling en begeleiding van jongeren met een langdurig, niet succesvol behandeltraject. Met behulp van klinische, dagklinische en poliklinische behandeling wordt vormgegeven aan een sluitende en vasthoudende methodiek. Onderzoek vormt een vaste component in de ontwikkelingen. In 2008 is nieuwbouw gerealiseerd, waarbij met name de behandelmogelijkheden en de schoolvoorzieningen sterk zijn verbeterd. Voor het komend jaar staat een verbouwing met uitbreiding voor de deur.

Sarr Expertisecentrum Autisme

De Sarr diagnosticeert en behandelt volwassenen en kinderen met (een vermoeden van) een autisme spectrum stoornis. De Sarr heeft specialistische teams voor kinderen, volwassenen en het onderwijs. Team onderwijs biedt scholen ondersteuning en begeleiding. De Sarr werkt suprarregionaal. In 2008 is de Sarr uitgebreid met het autismeteam van PsyQ Den Haag. Ook vindt binnen de Sarr onderzoek plaats.

Aanpassingen in de organisatiestructuur

- In de loop van 2008 is binnen GGZ Dijk en Duin een begin gemaakt met de ontvlechting van het circuit Kinderen Jeugd GGZ, zodat dit in 2009 kon worden toegevoegd aan Lucertis. Dit proces is door een van de directeuren als projectdirecteur begeleid. De directie heeft werkbezoeken afgelegd bij de teams en er is een start gemaakt met het invoegen van de medezeggenschap vanuit Noord-Holland.
- Ook is in de loop van 2008 gestart met het overhevelen naar Lucertis van het team autisme volwassenen van PsyQ in Den Haag. Dit team is onderdeel geworden van de Sarr, expertisecentrum voor autisme voor kinderen en volwassenen.
- Na 31 december 2008 wordt, in afwachting van de advisering door de medezeggenschapsorganen met betrekking tot de ontvlechting en de integratie, verder vorm gegeven aan de integratie van de kinder- en jeugdafdelingen, inclusief management en ondersteuning.
- De organisatiestructuur wordt in 2009 verder uitgewerkt, binnen de kaders die vanuit het concern worden gegeven.

Stafondersteuning

Binnen Lucertis is een kleine staf werkzaam bestaande uit een tweetal P&O adviseurs, een financieel controler, een senior communicatieadviseur met extra medewerkster, een staf-functionaris A&O, een staffunctionaris innovatie en een directiesecretariaat.

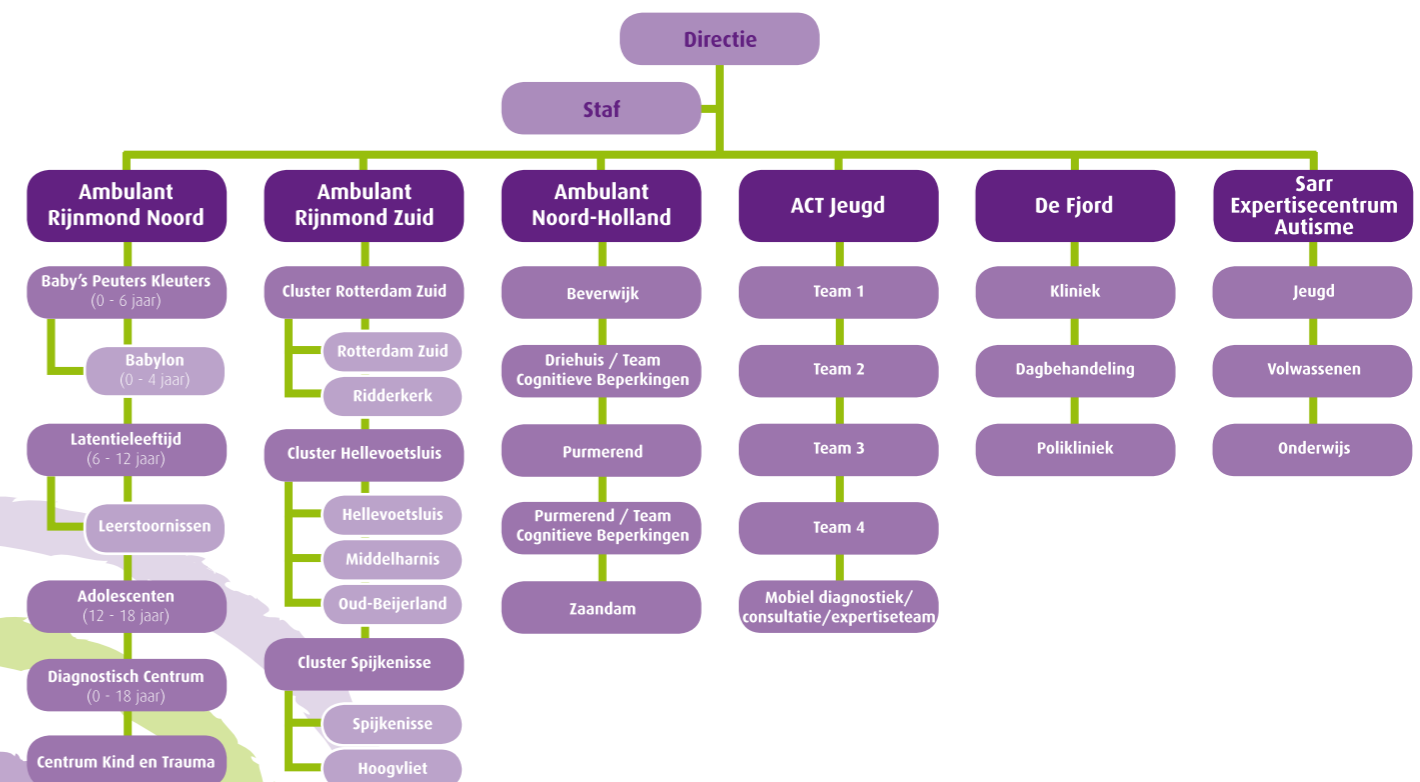
Besturings-/managementmodel

Lucertis volgt daar waar mogelijk de uitgangspunten en kaders van het concern binnen haar managementmodel. In 2008 is de directie dual gaand werken en is een begin gemaakt met invoeren van dual management op het niveau daaronder. Voor een verdere uitwerking van het managementmodel wordt in de eerste helft van 2009 een adviesaanvraag voorgelegd aan de medezeggenschap.

Toelatingen

De WTZi-toelating voor de door Lucertis BV verleende zorg wordt beheerd door de Stichting Parnassia Bavo Groep. Deze heeft een overeenkomst tot uitbesteding van zorg met PBG Zorgholding BV; deze heeft op zijn beurt een overeenkomst tot uitbesteding van zorg met Lucertis BV.

Door deze systematisch getrapte uitbestedingsovereenkomsten is gewaarborgd dat de beheerder van de toelating, de Stichting, zijn verantwoordelijkheid voor de geleverde zorg kan nakomen.



Medezeggenschapsstructuur

Medezeggenschap patiënten

Lucertis BV kent een cliëntenraad op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Vanwege de grote regionale spreiding is voorlopig gekozen voor twee deelraden: één in Noord-Holland en één in Zuid-Holland. Daarnaast is er bij de Fjord, (dag)klinische en poliklinische voorziening voor forensische en orthopsychiatrie, een jongerenraad actief.

De cliëntenraad heeft een vertegenwoordiging in de Concerncliëntenraad (CCR) van de Parnassia Bavo Groep. De medezeggenschapsraden zullen de mogelijkheid krijgen hun deskundigheid te bevorderen door middel van cursussen en interventie. Vanwege hun taak en functie zal dit zo veel mogelijk onafhankelijke deskundigheidsbevordering zijn.

Medezeggenschap personeel

Lucertis BV kent een ondernemingsraad op basis van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De ondernemingsraad heeft een vertegenwoordiging in de Centrale Ondernemingsraad (COR) van de Parnassia Bavo Groep.

3.3 Kerngegevens

3.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Lucertis, specialist in kinder- en jeugdpsychiatrie, is een medisch specialistische én sociaal maatschappelijke onderneming die bouwt aan een goed toegankelijk en bereikbaar zorgaanbod. Lucertis streeft naar een groot en sluitend GGZ circuit voor kinderen en jongeren met psychische of psychiatrische stoornissen én hun omgeving. Het aanbod omvat ambulante, generalistische en specialistische kinder- en jeugdpsychiatrie, outreachende jeugdpsychiatrie, een expertisecentrum voor orthopsychiatrie en forensische jeugdpsychiatrie (De Fjord) en een expertisecentrum autisme (Sarr).

3.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens

	Aantal / bedrag 2008
Cliënten	
Aantal cliënten in zorg/behandeling per einde verslagjaar (exclusief preventie en nevencliënten)	5.211
Capaciteit	
Aantal beschikbare bedden/plaatsen per einde verslagjaar, inclusief kleinschalig wonen (voorheen beschermd wonen), deeltijdplaatsen en BOPZ-aanmerking	36
Waarvan deeltijdplaatsen	12
Waarvan kleinschalig wonen	
Productie	
Aantal in verslagjaar geopende DBC's	7.959
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's	5.801
Aantal verzorgings- en verpleegdagen, inclusief kleinschalig wonen en BOPZ	8.066
Waarvan verzorgingsdagen kleinschalig wonen	
Aantal deeltijdbehandelingen in verslagjaar	3.403
Aantal ambulante contacten in verslagjaar	160.646
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	336
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	284
Bedrijfsopbrengsten	
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	24.962.000
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	

3.3.3 Werkgebieden

Lucertis richt zich op de verzorgingsgebieden Rijnmond, Haaglanden en Noord-Holland.

Lucertis heeft inmiddels 22 vestigingen in 13 gemeenten. In 2008 waren dit: Rotterdam, Capelle, Hellevoetsluis, Spijkenisse, Hoogvliet, Oud-Beijerland, Ridderkerk, Middelhar-nis en Den Haag. In 2009 komen daar bij de vestigingen die worden overgenomen van Dijk en Duin in Beverwijk, Driehuis, Zaandam en Purmerend. Lucertis was ultimo 2008 werkzaam in de zorgkantorregio's Rotterdam, Nieuwe Waterweg, Zuid-Hollandse eilanden en West Noord-Brabant. In 2009 is hieraan toegevoegd de zorgkantorregio Noord-Holland Noord.

3.4 Belanghebbenden

In 2008 heeft Lucertis over tal van onderwerpen de dialoog met onze belanghebbenden gezocht en fors geïnvesteerd in externe samenwerking. Hieronder volgt een (niet uitputtend) overzicht op hoofdlijnen van onze externe belanghebbenden en samenwerkingspartners. Waar van toepassing wordt kort ingegaan op belangrijke ontwikkelingen in 2008.

Samenwerking in Rijnmond

Samenwerking in het RIAN

Dit is een landelijk netwerk van expertisecentra voor autisme. Binnen het RIAN is een landelijk samenwerkingsverband georganiseerd van de belangrijkste expertisecentra voor autisme en aan autisme verwante stoornissen. Lucertis neemt hierin deel met de Sarr.

Ieder Kind Wint

Deelname aan Ieder Kind Wint, het project in de stadsregio Rotterdam dat door wethouder L. Geluk is gestart om te werkstelligen dat er geen kinderen tussen wal en schip vallen. Hierin zijn samenwerkingsafspraken tussen alle kinder- en jeugdinstanties geformuleerd en geformaliseerd. In het project zijn door de Regiegroep Ieder Kind Wint, waarin de bestuurders van de jeugdinstanties deel hebben genomen, een tiental hoofddoelen geformuleerd. Van Lucertis wordt verwacht dat zij met name haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt, en deelneemt in Centra voor Jeugd en Gezin, convenanten met onderwijs, (bureau) jeugdzorg, de meldcode bij huiselijk geweld en een start van convenantafspraken binnen de verwijsindex. Met de GGZ partners wordt samengewerkt in diagnostische centra, opleiding en onderzoek.

Transitieprogramma

Aan het landelijke transitieprogramma, dat wordt gefinancierd door het ministerie van VWS, neemt Lucertis deel met haar ACT Jeugd Teams. ACT Jeugd is een van de koplopers in dit programma. Het transitieprogramma is bedoel om een duurzame verandering in de (GGZ) zorg te realiseren, gericht op een meer maatschappelijke positie.

GGD Rotterdam en Zuid-Hollandse eilanden

Met de GGD Rotterdam is samengewerkt rond de ontwikkeling en implementatie van de Centra voor Jeugd en Gezin

Flexus Jeugdplein, jeugdzorginstelling

Middels de inzet van GZ-psychologen binnen deze jeugdzorginstelling en het doen van diagnostische onderzoeken wordt samengewerkt. Samen met Flexus Jeugdplein en ACT wordt gekeken naar de opvang en behandeling van zwerfjongeren en de noodzakelijke opvang.

Centrum voor Dienstverlening

Centrum voor Dienstverlening is een van de partners rond het ACT aanbod.

Pameijer, instelling voor Verstandelijk Gehandicapten

Met Pameijer wordt een Multi Functioneel Centrum geëxploiteerd, bestaande uit ambulante begeleiding en behandeling en een aanbod voor deeltijd voor deze doelgroep.

Bureau Jeugdzorg

Een van de belangrijkste verwijzers voor de kinder- en jeugdpsychiatrie. Met een gezamenlijk project wordt regionaal vormgegeven aan de afstemming van en naar Bureau Jeugdzorg en de jeugd GGZ.

AlbedaCollege, ROC

Het AlbedaCollege is een van de partners waarmee in de locatie aan de Schiehaven wordt samengewerkt. Binnen een van de vestigingen van Albeda is een ACT Jeugd Team gesitueerd.

Futuro

Met Futuro is een samenwerkingsovereenkomst in de maak. Bij ACT Jeugd aan de Schiehaven maar ook aan de Keileweg wordt met Futuro samengewerkt.

RMPI, instelling voor kinder- en jeugdpsychiatrie

Het RMPI is de belangrijkste 3e lijns kinder- en jeugdpsychiatrische aanbieder. Op vele punten en met specifieke programma's wordt met het RMPI samengewerkt

Sophia Kinderziekenhuis – Erasmus MC

Op vele punten wordt samengewerkt met het Sophia: rondom de opleiding van kinder- en jeugdpsychiatrie, rond de Diagnostische Centra en met betrekking tot onderzoek.

Stek Jeugdhulpverlening

Van oudsher is Stek als jeugdhulpverleningsorganisatie een belangrijke samenwerkingspartner. Met de oude financieringsmogelijkheden kon veel ondersteuning worden geboden. Deze afspraken dienen – met het wegvallen van de parameter preventie en dienstverlening – te worden herzien.

JOS (Jeugd Opvoeding en Samenleving)

Jeugd Opvoeding en Samenleving is als gemeentedienst belangrijk voor de begeleiding van jongeren in deze regio. Op verschillende plaatsen waaronder ACT, De Nieuwe Kans en de Jeugdconsul vindt afstemming en samenwerking plaats.

RIAGG Rijnmond

In principe is de "oude gebiedsverdeling" met de RIAGG nog steeds het uitgangspunt. In het regionale overleg met de kinder- en jeugdpsychiatrische partners wordt ook met de jeugd-afdeling van RIAGG Rijnmond samengewerkt.

De Nieuwe Kans

Als een van de zeven projecten rond de opvang en begeleiding van "de harde kern" jongeren wordt met ACT Jeugd als methodisch uitgangspunt samengewerkt in dit unieke project.

Samenwerking in Haaglanden

In de regio Haaglanden is Stichting De Jutters onze belangrijkste samenwerkingspartner. Periodiek vindt er afstemming plaats en wordt rond verschillende punten samengewerkt (onderzoek, ACT, Routine Outcome Meting).

Samenwerking in Noord-Holland

In 2009 zal Lucertis de samenwerking met de partners in Noord-Holland met eenzelfde energie voortzetten als Dijk en Duin dat heeft gedaan. Lucertis zal verder investeren in de samenwerkingsrelaties met de gemeenten, scholen, collega kinder- en jeugdpsychiatrische organisaties, jeugdzorgorganisaties, bureaus jeugdzorg, universiteiten en andere partners.

Patiënten- en familieorganisaties

Daar waar mogelijk wordt samengewerkt met familieorganisaties zoals Balans. De cliëntenraad heeft hiermee de sterkste binding. Dit wordt door Lucertis van harte ondersteund.

Externe toezichthouders

Op de dienstverlening en het functioneren van Lucertis wordt van overheidswege toezicht gehouden door verschillende instanties. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt het staatstoezicht op de volksgezondheid ter handhaving van de kwaliteit van zorg, van preventie en medische producten. In het kader van de Wet BOPZ heeft Lucertis een directe verantwoordingsrelatie met de IGZ; voor het overige lopen de contacten via de Parnassia Bavo Groep.

Lucertis levert ook door het ministerie van Justitie gefinancierde zorg (De Fjord). Dit betekent dat betreffende afdelingen in de toekomst te maken zullen krijgen met de Inspectie voor de Sanctietoepassing (ISt).

Voorts is er toezicht van de Arbeidsinspectie, de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) en de Inspectie voor het Milieu.

Financiers

De door Lucertis geleverde zorg wordt gefinancierd door de Zorgverzekeraars (ZVW), het Zorgkantoor (AWBZ), gemeenten (WMO) en het ministerie van Justitie.

De contacten met de Zorgverzekeraars worden namens Lucertis en alle zorgbedrijven van de Parnassia Bavo Groep onderhouden door het concern. Hetzelfde geldt voor het ministerie van Justitie.

De contacten met het Zorgkantoor worden mede namens Lucertis en de andere in deze regio werkzame zorgbedrijven van de Parnassia Bavo Groep onderhouden door Bavo Europort.

Lucertis ontvangt in het kader van de WMO aanvullende financiering van meerdere gemeenten. De contacten in het kader van de financiering door de gemeenten Den Haag en Rotterdam worden onderhouden door Parnassia respectievelijk Bavo Europort. Dit ook voor de andere in deze regio's werkzame zorgbedrijven van de Parnassia Bavo Groep.

Overheden

Gemeentelijke overheden/gemeentebestuur

Vanwege de aard van de kinder- en jeugdpsychiatrie heeft Lucertis intensieve contacten en samenwerking met alle gelegingen van gemeentelijke overheden en gemeentebesturen. De gemeenten zijn mede verantwoordelijk voor preventie en jeugdbeleid, dat raakt aan de doelstellingen van Lucertis. Een voorbeeld in Rotterdam is het project Ieder Kind Wint onder regie van de wethouder van Rotterdam. De contacten met de Rijksoverheid (het ministerie van VWS) en diverse ZBO's (waaronder het College Bouwvoorzieningen en het College Sanering) worden onderhouden door het moederconcern, de Parnassia Bavo Groep.



4 GOVERNANCE

4.1 Bestuur, directie en toezicht

Tot 1 juli 2008 was het huidige Lucertis een divisie binnen het zorgbedrijf Bavo Europort, onder leiding van de heer P. de Bot.

Bestuur en directie

Vanaf de oprichting van PBG Kinder- en Jeugdpsychiatrie BV per 1 juli 2008 was de Stichting Parnassia Bavo Groep enig bestuurder. De Stichting werd hierin vertegenwoordigd door de heren R. Koning en V. Vladár Rivero, leden van de Raad van Bestuur. De directie werd in handen gelegd van mevrouw I. de Bruin, directeur zorg en de heer P. de Bot, directeur bedrijfsvoering. De directie was integraal verantwoordelijk voor het functioneren van het zorgbedrijf en legde verantwoording af aan de bestuurder, in casu de (vertegenwoordiging van de) Raad van Bestuur.

Per juni 2009 kent de vennootschap, die per 24 maart 2009 de naam Lucertis draagt, een bestuurder die statutair eerst-verantwoordelijke is voor het functioneren van het van de vennootschap uitgaande zorgbedrijf. De heer De Bot is per die datum benoemd tot bestuurder. De bestuurder vormt samen met de directeur bedrijfsvoering (mevrouw J. Snijders) en de directeur zorg (mevrouw I. de Bruin) de directie, waarvan de bestuurder de voorzitter is. De directie is integraal verantwoordelijk voor het functioneren van het zorgbedrijf. De directie fungeert in principe collegiaal. Indien in het directieoverleg met betrekking tot de besluitvorming over een onderwerp geen overeenstemming wordt bereikt, dan besluit de voorzitter als eindverantwoordelijke.

Toezicht

Doordat de aandelen van Lucertis BV voor 100% eigendom zijn van PBG Zorgholding BV, vormt het bestuur van de PBG Zorgholding BV de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA). Het bestuur van de PBG Zorgholding BV is de Stichting Parnassia Bavo Groep, die tevens enig aandeelhouder van PBG Zorgholding BV is. Daardoor steekt het toezicht door de Raad van Toezicht van de Stichting zich uit tot Lucertis BV. De Stichting Parnassia Bavo Groep beschikt over een reglement Corporaties Governance, dat volledig voldoet aan de landelijk geldende Zorgbrede Governancecode. De Raad van Bestuur van de Parnassia Bavo Groep vertegenwoordigt de Stichting als AVA van Lucertis BV.

4.2 Bedrijfsvoering

Aan het systematisch besturen en in control krijgen, hebben en houden van Lucertis wordt vorm gegeven door middel van de integrale besturing & control cyclus die binnen de gehele Parnassia Bavo Groep wordt gehanteerd.

De besturing & control cyclus wordt ondersteund door het model van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Met dit kwaliteitsmodel wordt invulling gegeven aan integrale kwaliteitszorg (zie 4.3).

Uitgangspunt voor het beleid in een bepaalde periode is het bedrijfsplan van Lucertis. Dit wordt opgesteld binnen de strategische kaders van het bedrijfsplan van de Parnassia Bavo Groep. Het bedrijfsplan van Lucertis vormt het kader voor de plannen van de onderdelen van Lucertis.

Elke vier maanden schrijft de bestuurder/directie een rapportage aan de AVA (de Raad van Bestuur van de groep). Een vast onderdeel daarvan vormen de belangrijke risico's en daarop ondernomen acties. Basis voor deze rapportage vormen de rapportages van de afdelingen. Kern van de rapportages is een voor de groep als geheel vastgestelde set prestatie-indicatoren. Op deze wijze wordt systematisch gewerkt aan het daadwerkelijk bereiken van de doelstellingen, en het zoveel mogelijk beperken van risico's.

4.3 Medezeggenschap patiënten/cliënten

Een belangrijk uitgangspunt in onze zorgvisie is de ervaringsdeskundigheid van de patiënt en zijn/haar participatie in de eigen behandeling. Naast de patiënt zelf zijn er anderen die zijn/haar belangen behartigen, zoals externe patiëntenorganisaties, de patiëntenvertrouwenspersoon en de medezeggenschap patiënten. Deze laatste heeft haar basis in de WMCZ. Lucertis beschikt echter niet over medezeggenschapsorganen louter om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Integendeel, we zien de medezeggenschap als een essentiële partner bij het vormgeven aan en het uitvoeren van ons beleid.

Lucertis kan waar nodig een geschil voorleggen aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden, die in het kader van de WMCZ door GGZ Nederland is ingesteld.

Ontwikkelingen binnen de medezeggenschap

In de tweede helft van 2008 is hard gewerkt aan het opzetten van een medezeggenschapsstructuur. Dit heeft geresulteerd in een tweetal deelraden met daarnaast een Jongerenraad bij de Fjord. De cliëntenraad wordt ondersteund door een tweetal onafhankelijk ondersteuners. De cliëntenraadondersteuners zijn per 1 januari 2009 officieel in dienst van Lucertis gekomen. De afvaardiging in de Concern Cliëntenraad is eind 2008 gerealiseerd.

Besproken beleidsissues, adviezen en de invloed op het beleid

Binnen de cliëntenraad in oprichting zijn een aantal beleidsissues besproken, namelijk het concept professioneel statuut, het strategische beleidsplan, het opleidingsbeleidsplan en het

bedrijfsplan. Formele adviesaanvragen hierover zijn in 2009 voorgelegd. De cliëntenraad vraagt met name aandacht voor de uitwerking binnen de teams, zowel wat betreft de spelregels binnen de multidisciplinaire teams versus de individuele behandelingsverantwoordelijkheid alsook in het kader van opleidingsplannen. De cliëntenraadsleden hebben deelgenomen aan een tweetal beleidsbijeenkomsten en zijn actief betrokken bij communicatie rondom de nieuwe naam en het ontwikkelen van een eigen logo en de ontwikkeling van de informatie op de website van Lucertis.

4.4 Medezeggenschap personeel

Meedenken over en mee vormgeven aan het eigen werk is doorslaggevend voor de kwaliteit van het werk, en daarmee voor meer voldoening in en tevredenheid met het werk. Zulke participatie moet zo dicht mogelijk bij de werkvloer gestalte krijgen. Het werkoverleg op de afdeling is daarvoor bij uitstek de plek. Daarnaast en aanvullend daarop is er de formele medezeggenschap in het kader van de WOR door middel van de ondernemingsraad. Deze is voor de directie van groot belang om signalen te ontvangen over zaken die vanuit het perspectief van medewerkers van belang zijn. En om advies in te winnen of instemming te verkrijgen over plannen die belangrijke gevolgen voor medewerkers hebben.

Ontwikkelingen binnen de medezeggenschap

In 2008 zijn bij Lucertis zowel de ondernemingsraad als de cliëntenraad opgericht. Dit heeft plaatsgevonden in de tweede helft van het jaar. Beide medezeggenschapsorganen hebben actief geparticipeerd in de belangrijkste beleidsontwikkelingen. De ondernemingsraad zal in 2009 verkiezingen houden en ook voor de cliëntenraad wordt in 2009 actief gezocht naar uitbreiding van deelnemers.

Besproken beleidsissues, adviezen en de invloed op het beleid

Een aantal onderwerpen/voorgenomen besluiten zijn aan de ondernemingsraad voorgelegd. Dit zijn: het strategisch beleidsplan, de uitwerking van het professioneel statuut, het opleidingsbeleidsplan en het bedrijfsplan 2009/2010. Vanuit de ondernemingsraad is aandacht gevraagd voor de implementatie van de diverse beleidsvoornemens. De directie heeft daarop tevens een advies gevraagd over de te volgen routes na vaststelling van de beleidsvoornemens. De ondernemingsraad heeft met name extra aandacht gevraagd voor de communicatie met de afdelingsleiding en de medewerkers. De werkbezoeken en de nieuwsbrief zijn hiertoe niet voldoende. Met betrekking tot het bedrijfsplan heeft de ondernemingsraad aandacht gevraagd voor de hoge ambities, die wellicht moeten worden bijgesteld. Met de ondernemingsraad zijn eveneens het tijdelijk instellen van de taskforce DBC in verband met problemen in het afsluiten van de DBC's in 2008 en het verzuimbeleid besproken.

5 BELEID, INSPANNINGEN EN PRESTATIES

5.1 Meerjarenbeleid

Het jaar 2008 heeft voor Lucertis in het teken gestaan van de ontvlechting vanuit Bavo Europoort. Deze ontvlechting in aparte zorgbedrijven is begeleid door het instellen van een Regionaal Overleg Rijnmond van de directies van de betreffende zorgbedrijven.

Met name het verdelen van de staffuncties vanuit Bavo Europoort was voor Lucertis van belang, daar de stafafdelingen werden opgesplitst tussen de zorgbedrijven en het concern. Lucertis is in 2008 eveneens gaan werken met de ondersteunende systemen van de Parnassia Bavo Groep en heeft de administratieve organisatie van het concern ingevoerd, zodat de doelstelling: "eind 2008 werken alle behandelmedewerkers binnen Lucertis met het Elektronisch Patiëntendossier" inderdaad is gehaald.

Lucertis werkt zijn beleid uit binnen de strategische kaders van de Parnassia Bavo Groep. Alvorens ons algemeen beleid in 2008 te bespreken (zie 4.2) staan we stil bij de missie, kernwaarden en bedrijfsfilosofie die de basis vormen voor ons beleid en de wijze waarop wij dit uitvoeren.

Missie

Lucertis werkt zijn strategisch beleid uit in bedrijfsplannen voor periodes van in principe telkens twee jaar. Eind 2008 werd het bedrijfsplan 2009-2010 "Op weg naar Volwassenheid" door directie en management opgesteld. Het bestaansrecht van Lucertis hebben we daarin samengevat in de volgende missie:

"Wij bouwen voortdurend, samen met anderen, aan een groot en sluitend GGZ circuit ten behoeve van kinderen en jeugdigen met ernstig psychische of psychiatrische stoornissen én hun ouders en families. Wij werken waar mogelijk samen met andere jeugd(zorg) organisaties, omdat samenwerking aantoonbare meerwaarde heeft voor onze cliënt, onze partners en/of onszelf. Wij willen ons profileren als een effectieve en efficiënte, medisch specialistische én sociaal maatschappelijke onderneming met een goed toegankelijk en bereikbaar zorgaanbod. In onze afstemming op de vraag van de cliënt houden wij rekening met mogelijkheden en achtergronden van de cliënt en met mogelijkheden en beperkingen van behandelmethoden. Ons aanbod kenmerkt zich door kwaliteit, variatie, specialisatie en vernieuwing en is gericht op het behalen van resultaten. Om terugval te voorkomen is de behandeling mede gericht op handhaving en deelname van de cliënt aan het maatschappelijke leven. Van onze medewerkers eisen wij dat zij de beste kwaliteit blijven leveren en daarvoor bieden wij optimale ontplooiingsmogelijkheden en hoogwaardige ondersteuning in een stimulerende werkomgeving (1). Concurrentie met andere (nieuwe) GGZ aanbieders kan van toegevoegde waarde zijn als middel om te streven naar het beste." Hiermee geeft Lucertis een meer specifieke invulling aan de algemene missie van de Parnassia Bavo Groep.

Kernwaarden en bedrijfsfilosofie

Richtsnoer voor al ons handelen zijn de drie kernwaarden van de Parnassia Bavo Groep: Deskundig, Respectvol, Optimistisch. Zij moeten een centraal bindend element vormen tussen de medewerkers van Lucertis onderling, en met de collega's van de groep. In 2008 heeft de Parnassia Bavo Groep haar missie en kernwaarden uitgewerkt in een bedrijfsfilosofie. Deze is vervat in een aantrekkelijk boekje ter inspiratie van en als houvast voor onze medewerkers in de praktijk van alledag. Het boekje werd eind 2008/begin 2009 verspreid onder de leidinggevendenden, en door hen onder hun medewerkers, onder meer ter bespreking in het team. Het is aan alle leidinggevendenden om de missie en de kernwaarden uit te blijven dragen en aan iedere medewerker van de Parnassia Bavo Groep om er in het dagelijks werk inhoud aan te geven. In de komende bedrijfsplanperiode zal worden nagegaan of we daarin slagen door in tevredenheidmetingen onder zowel patiënten als medewerkers te vragen in hoeverre zij de drie kernwaarden daadwerkelijk in de praktijk hebben ervaren.

Toekomstvisie en ambities op langere termijn

Allereerst is onze ambitie geweest om een eigen zorgbedrijf onder een eigen naam te starten. Hier hebben wij in 2008 grote inspanningen op geleverd samen met een tweetal partners in de ontwikkeling van de naam, het logo en de huisstijl, namelijk Namingbureau Markeys Branding en ontwerpbureau Dare to Design*. De nieuwe naam werd in maart 2009 gelanceerd. Inmiddels zijn wij intern en extern met onze nieuwe naam Lucertis bekend en is een uitgebreid communicatiebeleid succesvol afgerond met een externe presentatie. Met de introductie van onze eigen website kunnen we ook onze ambitie op innovatie waar gaan maken.

Onze ambitie is om in ieder geval een jaarlijkse groei te realiseren zodat we meer patiënten de zorg kunnen geven die zij nodig hebben. Dit willen wij vooral bereiken door het verbeteren van de kwaliteit van onze bestaande zorgprocessen en het ontwikkelen van nieuwe behandellijnen en het uitbouwen van onze specialistische voorzieningen zoals ACT Jeugd, De Fjord (forensische en orthopsychiatrie), De Sarr (autismespectrumstoornissen), Infantpsychiatrie, ADHD en LVG (Licht Verstandelijk Gehandicapten) teams. Andere groeimogelijkheden zullen wij blijven onderzoeken door samenwerking met andere partners. Ook willen wij ons innovatief ontwikkelen. Onder vernieuwing en innovatie verstaan wij echt nieuwe zorgconcepten en zorginhoudelijke ontwikkelingen binnen de kinder- en jeugdpsychiatrie. Vormen zijn: E-health en e-learning toepassingen zelf ontwikkelen en in samenhang met de ontwikkelingen binnen het concern.

Binnen het project Ilze dat technische en ICT ontwikkelingen gaat benutten om met name ook verbeteringen voor de professionals te bereiken, hebben wij een eigen project, YouB4,



dat als missie heeft: het gedrag van jongeren met meervoudige problematiek op een geleidelijke en toch snelle manier te veranderen en daarmee hun maatschappelijke deelname te bevorderen.

In deze vernieuwende integrale behandeling, YouB4, brengen we het gedrag, de klachten en het middelengebruik onder controle met behulp van moderne ICT en technische toepassingen, en zetten we tegelijkertijd het onderwijs opnieuw in gang. Tevens wordt hiermee een vernieuwende en lasten verminderende werkwijze geïntroduceerd voor de medewerkers, en wordt de omgeving van de jongeren gefaciliteerd.

5.2 Algemeen beleid

Vanuit bovenstaand perspectief is het eind 2008/begin 2009 vastgestelde bedrijfsplan 2009-2010 "Op weg naar Volwassenheid" geschreven, waarin onze doelstellingen en resultaten staan genoemd.

Uit de inventarisatie tot nu toe bij de leidinggevenden, staf en teambijeenkomsten komt als eenduidig speerpunt naar voren: het realiseren van een goede ondersteunende administratieve organisatie, zodat de zorgprocessen optimaal zijn.

Speerpunten uit het bedrijfsplan zijn geformuleerd in de volgende doelen:

- Ontwikkelen van een centrale aanmelding en toeleiding. Nadat de basale voorwaarden gecreëerd zijn door een eigen naam, website en centrale telefoonnummers, zal samen met Zorgservice in 2009 een start worden gemaakt met het realiseren van een centrale aanmelding en toeleiding. Goede zorglogistiek is hierbij speerpunt.
- Het verbeteren van de zorgprocessen. Dit om wachttijden en wachttijden te verminderen en de doorlooptijd van diagnostiek en behandeltoewijzing te verkorten.
- De administratieve organisatie: het verbeteren en liefst vereenvoudigen van het registratiesysteem en het verbeteren van het EPD zijn speerpunten in de komende planperiode.
- LVG – psychiatrie (de zorg voor kinderen en jeugdigen die zowel een psychiatrische stoornis als een lichte verstandelijke handicap hebben): expertisecentra opzetten samen met de LVG partners.
- Verslaving – (forensische) psychiatrie: hulpverlening uitwerken en opzetten samen met de partners in de verslavingszorg.
- Infant Psychiatrie: intensieve behandeling voor kind en ouder in Lucertis uitbreiden.
- Interculturalisatie is een speerpunt: binnen Lucertis training van medewerkers en leidinggevenden in methodisch werken gericht op cultuursensitiviteit. Daarnaast samenwerking met I-Psy.
- Bredere verspreiding van ACT Jeugd. ACT Jeugd zal, zoals eerder is gesteld, breder worden uitgezet en met name in Noord-Holland zullen voorbereidingen worden getroffen om een ACT Jeugd Team te realiseren.
- Groei en innovatie van Sarr Expertisecentrum Autisme.
- Uitbouw van orthopsychiatrie en forensische jeugdpsychiatrie.

5.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

De effectiviteit van ons werk staat of valt met de kwaliteit van ons beleid en onze bedrijfsprocessen: zowel van het primaire proces (ons zorgaanbod) als van de ondersteunende bedrijfsprocessen. Lucertis kiest er daarom bewust voor om geen onderscheid te maken tussen beleid en kwaliteitsbeleid.

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem is een integraal onderdeel van het besturing- en controlproces. Lucertis kent één samenhangend kwaliteitssysteem dat deel uitmaakt van dat van de Parnassia Bavo Groep. Er staat in beschreven wat de organisatie wil bereiken, en op welke wijze dit wordt gedaan. Het omvat dus alle zorgprocessen en de volledige administratieve organisatie.

Belangrijk onderdeel van het kwaliteitmanagementsysteem is het Organisatiehandboek van Lucertis. Het organisatiehandboek van Lucertis zal in 2009 definitief geschreven worden. In 2008 heeft Lucertis nog gebruik gemaakt van het organisatiehandboek en deels van de onderliggende documenten van Bavo Europoort voor haar kwaliteitsmanagementsysteem. Inmiddels zijn veel onderliggende documenten voor Lucertis zelf geschreven en andere documenten opgenomen in het Organisatiehandboek van de Parnassia Bavo Groep.

Per onderwerp in het handboek wordt aangegeven in welke onderliggende documenten de afspraken zijn uitgewerkt. In het digitale documentbeheersysteem zijn deze documenten vervolgens via hyperlinks te benaderen. Omdat Lucertis nog geen eigen intranet heeft, wordt gebruik gemaakt van hyperlinks via de regionale ketenzorgbedrijven Parnassia, Bavo Europoort en (voor Noord-Holland) Dijk en Duin.

Certificering

In 2008 is Lucertis voor het eerst als apart zorgbedrijf in Rijnmond en dus los van Bavo Europoort door de KEMA bezocht en hebben audits plaatsgevonden. De verbeteracties zijn uitgevoerd en Lucertis heeft haar certificering als zelfstandig bedrijf verkregen. In Noord-Holland zijn de kinder- en jeugdafdelingen van Lucertis nog meegenomen in de certificering van Dijk en Duin.

Intern kwaliteitsbeheer

Lucertis beschikt over een kwaliteitsfunctionaris en een kwaliteitsmedewerker, die met name het documentbeheer en de planning van de audits regelen. Voor het interne kwaliteitsbeheer worden interne audits gehouden, als voorloper van de externe audit door de KEMA. Daarnaast vinden audits plaats op de administratieve organisatie en de verantwoording. Het documentbeheer vindt in de regio Rijnmond plaats in Mavim. In 2008 is de toegankelijkheid via het Intranet geregeld via het intranet van Bavo Europoort, waarop Lucertis een eigen toegang heeft voor haar documenten.

Administratieve organisatie

Het kwaliteitssysteem en de daarin vastgelegde werkwijzen leiden tot systematische verbetering van de werkprocessen en van de administratieve organisatie die voor een goed

verloop van deze processen essentieel is. Ook bij Lucertis heeft de invoering van de vernieuwde registratie in DBC's en de versnelde invoering van het Elektronisch Patiëntendossier heel veel van onze medewerkers gevegd. Wij zijn onze medewerkers dankbaar dat zij dit met volle inzet hebben gedaan, ondanks vele implementatievraagstukken en problemen van techniek en werkwijze. Wij hopen dat wij in 2009 kans zien om samen met de medewerkers vanuit de inhoudelijke kant de processen verder kwalitatief te verbeteren.

5.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van de patiëntenzorg

Zorgvisie

In 2008 heeft de Parnassia Bavo Groep haar zorgvisie omgewerkt naar een handzame versie. Voor Lucertis vormen de hierin verwoorde 10 uitgangspunten de basis voor het te voeren beleid ten aanzien van de uitvoering en verbetering van onze patiëntenzorg.

De uitwerking hiervan in de zorgvisie van Lucertis ligt besloten in de werkwijze van de afdelingen. Op hoofdlijnen delen alle afdelingen een gemeenschappelijke zorgvisie. In onze diagnostiek en behandeling gaan wij uit van het bio-psycho-sociale model, waarin aandacht is voor de sociale, biologische en psychische invloeden op de problemen, die kinderen hebben. Wij werken multidisciplinair en multimethodisch. Competentiegericht werken en systeemtheoretische uitgangspunten zijn hierbij sleutelbegrippen. Het professioneel statuut voor Lucertis geeft het kader aan voor de toedeling van "bevoegd en bekwaam". Wij stellen de cliënt met de omgeving centraal en streven daarom naar brede beschikbaarheid van een generalistisch én specialistisch zorgaanbod en naar hanteren van het beginsel van stepped care en matched care.

Doelstellingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg

Kwaliteitsverbetering is het voortdurend bouwen aan het verbeteren van bestaande zorg door de medewerkers te laten excelleren en hen aan te moedigen expert te worden op een bepaald deel van het vakgebied. Ook basiskwaliteiten hebben hierbij de volle aandacht en het generalistisch kunnen werken blijft een belangrijk onderdeel binnen het bedrijf. De consequenties die dit heeft voor het opleiden en trainen van medewerkers worden in 2009 nader uitgewerkt.

Richtlijnen en evidence based werken

We willen kunnen aantonen dat we de best beschikbare behandelmethoden toepassen. Wij hebben daarom evenals de Parnassia Bavo Groep als doelstelling geformuleerd:

alle behandelprogramma's werken aantoonbaar volgens de landelijk vastgestelde richtlijnen of (als die ontbreken) evidence based (eind 2008).

Vanuit Lucertis hebben wij meegewerkt aan de richtlijn psychofarmaca voor kinderen en jeugdigen. Binnen de Sarr wordt gewerkt volgende landelijke richtlijn autisme en autismespectrumstoornissen. Wij volgen de nieuwe ontwikkelingen op de voet en zullen in 2009 nieuwe richtlijnen zoals bijvoorbeeld rondom het adviesgesprek implementeren.

Binnen ACT Jeugd zijn wij middels onderzoek leidend in het ontwikkelen van evidentie en best practices. Daarnaast werken wij via diverse onderzoeken mee aan het verder ontwikkelen van veelbelovende methodieken. In 2008 zijn de eerste stappen gezet om ook de reeds ontwikkelde feedback methode gericht op de werkgrelatie tussen de behandelaar en het kind en/of de ouders te kunnen gaan implementeren. In 2009 zullen een aantal afdelingen hiermee gaan starten. De doelstelling is dus nog niet volledig gehaald. Gezien de veelomvattendheid loopt dit door in de nieuwe bedrijfsplanperiode.

Effecten van behandeling

Wij willen een beeld hebben (en aan belanghebbenden kunnen geven) van de effecten van onze zorgverlening, en wel op het niveau van afzonderlijke programma's. Wij hebben daarom als doelstelling geformuleerd:

behandelprogramma's rapporteren over de effecten van de behandeling (eind 2008).

Hiertoe willen we in de zorgprogramma's een vorm van zgn. 'Routine Outcome Monitoring' (ROM) invoeren. Lucertis heeft ervoor gekozen om aan te sluiten bij het landelijk initiatief van een aantal kinder- en jeugdinstituten met de Bascule en Curium als trekkers. Inmiddels zijn de instrumenten gekozen, namelijk de SDQ en de HONOS-K. De ROM zal in de loop van 2009 op de eerste afdelingen worden geïmplementeerd. Lucertis is dan een van de vijf organisaties op het gebied van kinder- en jeugdpsychiatrie die starten met ROM. Dit voorstel wordt door de trekkers aangeboden aan de NZA en GGZ Nederland. Vanwege de keuze van de Parnassia Bavo Groep voor de software leverancier NetQ zal voor Lucertis een aanpassing dienen plaats te vinden om te kunnen benchmarken, daar landelijk is gekozen voor het pakket van Promis. Hiertoe zijn reeds afspraken gemaakt. Deze doelstelling loopt gezien de veelomvattendheid door in de nieuwe bedrijfsplanperiode.

Topklinische Zorg in de GGZ

Bij een deel van de GGZ-patiënten is sprake van complexe en/of zeldzame (uitingen van) psychiatrische stoornissen, die qua diagnostiek en behandeling een hoge mate van specialisatie vragen. Hiertoe zijn, in aanvulling op de eerstelijns generalistische GGZ (geboden door de huisarts, vaak in samenwerking met andere eerstelijns en tweedelijns hulpverleners) en de tweedelijns GGZ (gericht op diagnostiek en behandeling van de belangrijkste psychiatrische stoornissen) specifieke derdelijns voorzieningen nodig: topklinische GGZ. Deze is inherent verweven met onderzoek en innovatie. De landelijke Stichting topklinische GGZ, die mede op initiatief van de Parnassia Bavo Groep is opgericht, heeft criteria geformuleerd waaraan topklinische zorg dient te voldoen. Een onafhankelijke erkenningscommissie beoordeelt of een instelling c.q. afdeling hieraan voldoet. Deze krijgen het keurmerk 'TOPGGZ'. Binnen Lucertis zal in 2009 gekeken worden welke afdeling kan worden aangemeld voor dit keurmerk.

Concrete verbetering en vernieuwing van zorg in 2008

Binnen Rotterdam zijn bij Lucertis de ACT Jeugdteams actief. Deze teams werken outreachend om jongeren, die dreigen af te glijden op te zoeken en naar voorzieningen toe te leiden. De teams werken hierin samen met belangrijke partners in Rotterdam zoals Het AlbedaCollege, Centrum voor Dienstverlening en Futuro, die onder andere de Reboundvoorziening aan de Schiehaven heeft opgezet. Door de combinatie van deze aanpak zijn de ACT Teams koploper geworden in het landelijke Transitieprogramma. ACT Jeugd neemt hierin na Buurtzorg de tweede positie in. ACT Jeugd speelt een cruciale rol in een transitie binnen de psychiatrie, waarmee de psychiatrie leert om meer open te staan voor maatschappelijke taken. Dit vereist het openbreken van bestaande systemen en oude werkwijzen. Met name de reboundvoorzieningen hebben in 2008 als inspiratie gediend voor vele (politieke) bestuurders. Inmiddels worden 400 jongeren door de ACT medewerkers begeleid naar school, werk, dagbesteding en andere hulp. De ACT Jeugd Teams hebben met de presentatie van hun werkwijze de Parnassia Bavo Groep prijs 2008 in de wacht gesleept; zij ontvingen de eerste prijs, een studiereis ter waarde van €10.000.

Waardering patiënten

Naast de resultaten van de behandeling (vermindering klachten, vergroting kwaliteit van leven) is ook de waardering van de patiënten een belangrijke indicator voor de kwaliteit van zorg. Bij Lucertis is in 2008 een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Als score is een 7,4 gegeven. Lucertis heeft zich tot doel gesteld om in 2009 een score van 7,6 te halen. Een aantal verbeterpunten zijn genoemd: te korte behandel-tijd, te lange wachtlijsten voor de start van de behandeling, behoefte aan meer informatie over wat ouders thuis kunnen doen om hun kind te ondersteunen in de behandeling en de communicatie tussen behandelaren en verwijzende instellingen. Er is een verbeterplan op deze punten gemaakt zodat de doelstelling voor Lucertis in 2009 gehaald kan worden.

Klachten

Lucertis volgt inzake het belang van klachten en de klachtafhandeling de navolgende visie van de Parnassia Bavo Groep. De mogelijkheid om een klacht in te dienen over alle aspecten van de behandeling en begeleiding wordt door Lucertis beschouwd als een belangrijk goed. De patiënt beschikt hiermee over een middel om de klacht kenbaar te maken en zo mogelijk op te (doen) lossen. Voor de medewerker en de organisatie geldt het motto "elke klacht is een gratis advies". Klachten vergroten het inzicht in hun functioneren en zijn daarmee een belangrijke factor in de kwaliteitsbewaking en -bevordering.

Klachten, complimenten, suggesties

Patiënten van Lucertis kunnen vanaf 2009 gebruik maken van een centraal meldpunt van de Parnassia Bavo Groep voor klantenreacties. Zowel patiënten en hun familieleden, als verwijzers en medewerkers kunnen daar terecht met klachten, maar ook complimenten en suggesties over alle vormen van

zorg- en dienstverlening. Deze worden doorgeleid naar het betrokken onderdeel. Dat behandelt zelf de klacht en reageert naar de klager. Patiënten kunnen er ook voor kiezen een formele klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. Vanaf maart 2009 is het meldpunt beschikbaar voor het werkgebied van Lucertis. Het formulier is beschikbaar op de website van Lucertis www.lucertis.nl. De patiënten kunnen er ook voor kiezen, zowel in eerste instantie als wanneer een van bovenbeschreven werkwijzen niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, om een formele klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. De mogelijkheid om een klacht in te dienen wordt kenbaar gemaakt aan de patiënten door middel van de website en folders, die op de locaties aanwezig zijn. Patiënten worden attent gemaakt op de mogelijkheid de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) in te schakelen. Deze kan de klager eventueel ondersteunen in het proces.

Klachtencommissie

Ingevolge de wettelijke eisen, neergelegd in de Wet Klacht-recht Cliënten Zorginstellingen en de BOPZ, beschikt Lucertis over een Klachtencommissie. Patiënten kunnen een klacht indienen bij de Klachtencommissie in de regio's van de Parnassia Bavo Groep waar Lucertis vestigingen heeft, namelijk Rijnmond, Haaglanden en Noord-Holland.

Werkwijze

In 2008 zijn klachten over Lucertis alleen in de regio Rijnmond via de klachtencommissie Rijnmond afgehandeld. De klachten zijn niet helemaal uit te splitsen naar kinder- en jeugdpsychiatrie en andere hulp, omdat binnen Lucertis ook jongeren tot 23 jaar worden behandeld, namelijk binnen de Fjord en bij ACT Jeugd.

In ieder geval is er één klacht over Lucertis bij de klachtencommissie behandeld; deze is gegrond verklaard. In 2009 zullen de klachten over Lucertis tengevolge van de nieuwe structuur en werkwijze duidelijker zichtbaar worden.

Veiligheid

Als zorgaanbieder heeft Lucertis de plicht om te zorgen dat bij de uitvoering van haar taken te allen tijde de veiligheid van patiënten, medewerkers en derden (bezoekers, de omgeving, de maatschappij) is gewaarborgd. Daarbij gelden de kaders van de door externe instanties vastgestelde wet- en regelgeving en de veiligheidsvoorwaarden op bovenstaande gebieden die worden geformuleerd door de Raad van Bestuur van de Parnassia Bavo Groep. Op een aantal veiligheidsaspecten wordt hieronder ingegaan.

Veiligheid in de zorgverlening

In 2008 is Lucertis overgegaan van het papieren dossier naar het elektronisch patiëntendossier. Dit heeft geleid tot extra aandacht voor de veiligheid van de informatie over de kinderen en hun ouders. Met name omdat binnen Lucertis over het kind en de ouders wordt gerapporteerd door verschillende hulpverleners, vergt dit aparte afspraken binnen het elektronisch dossier. Ook in 2009 blijft dit een speerpunt in de administratieve organisatie.



Dit is in de certificering met de KEMA besproken en zal in de audit in 2009 opnieuw door hen worden bekeken. De veiligheid in de directe zorgverlening aan patiënten wordt sterk bevorderd door te investeren in de deskundigheid van medewerkers en in kwaliteitssystemen waardoor werkwijzen helder worden vastgelegd, geïmplementeerd en systematisch worden geëvalueerd. Evaluatie en bijstelling vindt onder meer plaats naar aanleiding van klachten van patiënten. De meldingen van incidenten vormen daarnaast een belangrijke informatiebron voor de verbetering van de veiligheid. In 2008 functioneerde in Rijnmond de Commissie Melding Incidenten in de Zorg (MIZ) voor alle zorgbedrijven in die regio zo ook ten behoeve van Lucertis. Lucertis heeft van oudsher weinig incidentmeldingen. Deels wordt dit verklaard door het feit dat Lucertis over weinig klinische afdelingen beschikt. Daarnaast is de meldcultuur nog onvoldoende geïmplementeerd. In de loop van 2008 zijn wij op afdelingsniveau begonnen met het beter registreren van incidenten en meldingen en deze maandelijks te bespreken binnen de teams. Dit leidde op een aantal afdelingen tot een verhoging van het aantal meldingen. Op de ambulante afdelingen hebben een toenemend aantal meldingen te maken met incidenten, die ontstaan door problemen ten gevolge van echtscheidingsverwickelingen. Deze leiden tot verschillen van mening tussen de ouders over de toestemming voor behandeling van hun kind.

Bedrijfsbeveiliging

In de regio Rijnmond is de beveiliging van gebouwen en terreinen nagenoeg geheel uitbesteed, waarbij de coördinatie ligt bij het Facilitair Bedrijf Rijnmond. Lucertis heeft in deze regio een klinische voorziening op een van de terreinen. Hier is nauwe samenwerking noodzakelijk, ook met zorgbedrijf Bavo Europoort. De bedrijfsbeveiliging onderhoudt nauwe contacten met brandweer en politie. Er is sprake van goede samenwerking. Begin 2008 werden, na het vergelijken van de beveiligingsorganisatie en de veiligheidsplannen van de drie regio's, veiligheidscoördinatoren benoemd die verantwoordelijk zijn voor de samenhang van het veiligheidsbeleid in hun regio, het management hierover adviseren en toezicht houden op de uitvoering van het beleid. Gedrieën dragen zij zorg voor een gestructureerd en eenduidig veiligheidsbeleid concernbreed. De Parnassia Bavo Groep beschikt ten behoeve van de veiligheid in nieuw- en verbouwprojecten over vier standaardplannen van eisen voor verschillende beveiligingsniveaus. Deze worden toegepast binnen al onze bouwprojecten. Lucertis heeft in 2008 op het terrein Poortmolen in Capelle een nieuwbouwvoorziening gerealiseerd, waarop deze plannen van eisen van toepassing zijn.

Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening

Het organiseren van een goed functionerende bedrijfshulpverlening binnen de eigen gebouwen is de verantwoordelijkheid van elk zorgbedrijf zo ook voor Lucertis. Begin 2008 werd een Bedrijfshulpverlenings (BHV)-handleiding vastgesteld ten behoeve van de gehele Parnassia Bavo Groep.

Het Service Centrum Haaglanden, het Facilitair Bedrijf Rijnmond en de afdeling facilitaire zaken Noord-Holland ondersteunen de zorgbedrijven door middel van dienstverlening zoals het opstellen van ontruimingsplannen, het houden van ontruimingsoefeningen en BHV-trainingen.

De organisatie van de BHV opleidingen en BHV herhalingen alsmede de registratie van de opgeleide medewerkers worden in Haaglanden en Rijnmond aangeboden vanuit de Parnassia Bavo Academie. In 2008 is besloten om alle BHV trainingen centraal vanuit de Parnassia Bavo Academie te organiseren, maar met regionale opleidingsplaatsen. Dit zal in 2009 zijn beslag krijgen.

Een ontruimingsplan, opgesteld in nauw overleg met de brandweer Haaglanden, kon na een lange voorbereidingstijd worden vastgesteld.

Inmiddels is de lijn ingezet om dit ontruimingsplan ook voor de regio Rotterdam in te voeren. De regio Noord-Holland handelt vooralsnog eigen ontruimingsplannen. De ontruimingsplannen worden jaarlijks geactualiseerd. Voor Lucertis is het belangrijk om onderscheid te maken tussen die ambulante kantoorpanden, die volledig onder regie van Lucertis vallen en die panden, waarbij een ander zorgbedrijf de regie heeft. In 2008 hebben verhuizingen plaatsgevonden binnen een aantal panden en is voor Lucertis een schema gemaakt voor BHV trainingen en worden er vanuit de veiligheidsopleidingen activiteiten binnen Lucertis vorm gegeven.

Onderzoek en Opleiding

Om onze ambities op het gebied van kwaliteit van zorg te verwezenlijken maken we ons sterk voor wetenschappelijk onderzoek, het implementeren van nieuwe behandelmethoden, en het opleiden van (ook mogelijk toekomstige) medewerkers. Niet alleen draagt dit bij aan kwalitatief goede zorg, ook bindt het gemotiveerde professionals aan onze organisatie. Het is nodig alert te blijven op nieuwe inzichten om mogelijk verbeteringen in behandelingen te kunnen doorvoeren. Wetenschappelijk onderzoek en opleidingen dragen ertoe bij dat we de dagelijkse zorg aan cliënten 'state of the art' houden.

Organisatie onderzoek

Lucertis heeft in 2008 gewerkt met een onderzoekscoördinator, tevens onderzoekscoördinator bij Bavo Europoort. In verband met de ontvlechting vanuit Bavo Europoort in 2008 en de overname van onderdelen van Dijk en Duin in het tweede half jaar is besloten een eigen onderzoekscommissie voor Lucertis in 2009 van start te laten gaan.

De onderzoeks- en opleidingsactiviteiten van Lucertis worden gefaciliteerd door de Parnassia Bavo Academie. In de Onderzoeksraad, het adviesorgaan voor onderzoek voor de Raad van Bestuur van de Parnassia Bavo Groep, vindt concernbrede afstemming over onderzoek plaats. De onderzoekscoördinator participeert hierin.

Wetenschappelijk onderzoek

Onderzoeksbeleid

Het onderzoek van Lucertis richt zich op programma evaluaties (bijvoorbeeld bij De Fjord, ACT Jeugd), onderzoek van nieuwe behandelmogelijkheden (bijvoorbeeld neurofeedback bij ADHD, gaming bij ADHD, Nanny project, schrijftherapie bij trauma) en meer fundamenteel onderzoek (genetisch onderzoek bij ADHD).

Bijzonder onderzoek in 2008: ADHD en computertraining

Er is een grote behoefte aan nieuwe behandelmethodieken voor kinderen van 8 tot 12 jaar met ADHD bij wie de medicatie niet of slechts gedeeltelijk werkt. Ook is er behoefte aan een methode waarbij het kind zelf getraind wordt in het leren reguleren van zijn problemen op een voor hem of haar aansprekende manier. Het gebruik van de computer komt aan deze behoefte tegemoet. Het is bekend dat de concentratie, planning en organisatie van kinderen met ADHD verbetert als zij taken op de computer uitvoeren. Binnen Lucertis is een pilotstudy uitgevoerd bij 60 kinderen met ADHD. Het werkgeheugen van de kinderen werd getraind via een gecomputeriseerde training. Het vervolgonderzoek bekijkt in hoeverre het probleemgedrag op school en thuis vermindert door dit computertrainingsspel in te zetten. De resultaten uit de pilotstudy zijn veelbelovend en de kinderen zijn zeer enthousiast.

Promoties en publicaties

Binnen Lucertis zijn een aantal medewerkers bezig met promotieonderzoek en wordt geregeld gepubliceerd. Een paar promovendi zullen in 2009 kunnen promoveren. Medewerkers van Lucertis schreven in 2008 15 wetenschappelijke publicaties op hun naam, waarvan twee als eerste auteur.

Opleiding

Opleiding draagt direct bij aan kwalitatief goede zorg. Innovatie van de zorg en opleidingen creëren een stimulerende werkomgeving voor medewerkers en zijn een belangrijke factor bij het vergroten van de arbeidstevredenheid en binding met de organisatie. Nieuwe kennis hoort gedeeld en verspreid te worden. Daarbij zijn opleiding, deskundigheidsbevordering en een passende kennisinfrastructuur van groot belang. In 2008 heeft Lucertis een opleidingsbeleidsplan gemaakt van waaruit de opleidingsactiviteiten opgezet kunnen worden. Onder opleiding en scholing worden alle activiteiten verstaan, die gericht zijn op het verkrijgen, in stand houden, verbeteren en uitbreiden van kennis, vaardigheden en attitude van onze medewerkers. Allereerst ten behoeve van het multimethodisch en multidisciplinair werken op de afdelingen in hun diverse programmaonderdelen, maar ook ten behoeve van een professionele bedrijfsvoering en administratieve ondersteuning in onze organisatie. In dit verband is er ook een nauwe samenhang met wetenschappelijk onderzoek.

Daarnaast is het opleidingsbeleid integraal onderdeel van het HRM beleid van Lucertis en draagt daarmee bij aan duurzaam kennismanagement waarbij de individuele behoeftes van medewerkers samenvallen met de organisatiedoelstellingen te weten:

- het aantrekken van medewerkers en het behoud daarvan;
- loopbaanontwikkeling;
- functiedifferentiatie waar nodig;
- brede en flexibele inzet van medewerkers;
- professioneel management, waarbij we toewerken naar duaal management met een integrale eindverantwoordelijkheid;
- permanente deskundigheidsbevordering;
- competentieontwikkeling;
- arbeidstevredenheid.

De opleidingsactiviteiten richten zich op verschillende manieren op verschillende medewerkgroepen: ondersteunend personeel vanuit het Service Centrum (2), zoals voedingsassistenten en schoonmaakpersoneel. Administratief personeel: hiertoe behoort het personeel dat het management ondersteunt zoals secretariael personeel, administratieve medewerkers en telefonistes/receptionistes. Behandelend personeel en leidinggevend personeel.

Wij streven naar management dat integriteit en coachend leiderschap combineert met snelle besluitvorming en optimale kennis van bedrijfsprocessen, zodat medewerkers optimaal worden ondersteund in hun werkzaamheden.

Tegelijkertijd is er sprake van opleidingen in het kader van basisvaardigheden zoals het inwerken en het eigen maken van specifieke vaardigheden en kennis die medewerkers ondersteunen bij het leveren van een verantwoorde kwaliteit van dienstverlening. Hiertoe behoort scholing en training in het omgaan met klachten, bedrijfshulpverlening, EHBO, computervaardigheden en het gebruik maken van de software ter ondersteuning van het primaire proces. Kennis en vaardigheden in het cliëntenregistratiesysteem Psygis, registratie van DBC's en in het gebruik van een elektronisch patiëntendossier (EPD).

Loopbaanontwikkeling en specialisatie zijn heel belangrijk binnen Lucertis.

Opleidingsactiviteiten voor functies binnen het behandelproces

- opleidingen tot psychiater;
- specialisatie tot Kinder- en Jeugdpsychiater;
- p-opleidingen tot BIG geregistreerde gedragswetenschappers;
- specialisaties tot klinisch psycholoog, psychotherapeuten, systeemtherapeuten. Met name de inzet op de P-opleidingen is in 2008 voor Lucertis belangrijk geweest. Inmiddels worden er jaarlijks 16 plaatsen voor de P-opleiding binnen Lucertis gerealiseerd. Dit zijn grotendeels medewerkers in opleiding voor GZ-psycholoog.
- diverse verpleegkundige opleidingen.

(2) Opleidingen voor deze personeelsgroepen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Lucertis, echter de noodzakelijke resultaten wel.

Opleidingsactiviteiten voor leidinggevend personeel

De management development trajecten worden georganiseerd volgens de richtlijnen en regelingen van de Parnassia Bavo Groep. In 2008 is een leidinggevende voorgedragen voor de senior talentengroep en een aantal medewerkers voor de junior talentengroep. In 2008 zijn al onze nieuwe leidinggevendenden getraind in de jaargesprekken en beoordelingssystematiek. Alle leidinggevendenden voeren deze gesprekken met hun medewerkers. Het voeren van deze gesprekken is onderdeel van de resultaatdoelstellingen voor alle leidinggevendenden. Tevens zijn alle leidinggevendenden getraind in het gebruik van VerzuimXpert en M/V manager. De effecten daarvan zullen in 2009 zichtbaar worden.

5.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

In 2008 is nog samen met Bavo Europort een vervolg gegeven aan de harmonisatie van de personeelsregelingen en zijn een aantal belangrijke HRM instrumenten ontwikkeld en geïmplementeerd, zoals Verzuimexpert en M/V manager. Alle (nieuwe) leidinggevendenden zijn getraind in zowel de jaargesprekken en beoordelingssystematiek. Er zijn exitinterviews gehouden of gegevens opgevraagd om inzicht te krijgen in de redenen waarom medewerkers ons verlaten. Bij de aanstellingsgesprekken wordt door P&O nagegaan waarom nieuwe collega's voor ons kiezen, zodat we dit kunnen inzetten bij werving.

5.5.1 Personeelsbeleid

In- en uitstroom van medewerkers

Nog afgezien van de fusie met Dijk en Duin, waardoor Lucertis in 2009 een flinke groei doormaakte, heeft er in 2008 eveneens groei plaatsgevonden. Dit vertaalt zich in een grotere instroom dan uitstroom van medewerkers. Bij de directie heeft uitbreiding plaatsgevonden door de start van duaal management en twee communicatiemedewerkers. ACT Jeugd is uitgebreid met een extra team en de Sarr heeft vanuit PsyQ het team Autisme voor Volwassenen erbij gekregen vanuit Den Haag. Ambulant Rijnmond Zuid en de Sarr hebben daarnaast uitbreiding van hun productie gerealiseerd. De uitstroom is in 2008 niet hoger geweest dan het jaar daarvoor, ondanks het feit dat 2008 voor medewerkers en managers een jaar met veel veranderingen is geweest. De doorstroom van medewerkers heeft met name plaatsgevonden daar waar uitbreiding gerealiseerd is. Voor 2008 komt Lucertis in totaal op een uitstroom van 59 medewerkers en een instroom van 82 nieuwe medewerkers. Opvallend is hierbij dat de leeftijdsgroep van 25 tot 35 jaar is oververtegenwoordigd in zowel instroom (40) als uitstroom (27).

Werving

In 2008 is verder vorm gegeven aan de werving via het wervingsbureau van de Parnassia Bavo Groep. Leidinggevendenden hebben de beschikking gekregen over M/V Manager. Voor de opbouw van een nieuw ACT team is goed gebruik gemaakt van open sollicitaties en 'mond tot mond' werving via netwerken.

Voor GZ psychologen, (sociaal psychiatrisch) verpleegkundigen en sociotherapeuten blijven lastig te vervullen vacatures. Voor alle aanvragen van tijdelijk personeel kon dit jaar gebruik worden gemaakt van 't Flexpunt, wat financiële voordelen oplevert door de lagere tarieven en risico's beperkt bijvoorbeeld op het gebied van premieafdracht en proeftijd.

Deskundigheid

De deskundigheidsbevordering binnen Lucertis is voor het grootste deel onderdeel van het opleidingsbeleidsplan.

5.5.2 Kwaliteit van het werk

Arbeidsomstandigheden

In 2008 is Arbo Rotterdam binnen Bavo Europort, ter ondersteuning van de gehele regio Rijnmond van de Parnassia Bavo Groep, opgericht. Zij richten zich nog vooral op de ondersteuning bij het gebruik van VerzuimXpert en de toepassing van het verzuimbeleid, maar zullen in de toekomst hun taken op het gebied van Arbo en preventie uitbreiden. Incidenteel is een werkplekonderzoek uitgevoerd. In enkele panden is (te weinig) ruimte een probleem en moeten medewerkers kamers delen of uitwijken naar flexplekken. Vooral voor hulpverleners die cliënten rustig willen ontvangen en spreken is dit een probleem.

Ziekteverzuim

Voor 2008 was het verzuimpercentage voor geheel Lucertis gemiddeld 6,3%. In 2009 zal extra aandacht worden besteed aan de nieuwe manier van verzuimbeleid door training van leidinggevendenden en voorlichting aan medewerkers.

Communicatie met medewerkers

Zoals al eerder is gesteld in het hoofdstuk over medezeggenschap is het voor Lucertis als jong en nieuw zorgbedrijf in een turbulente en veranderende wereld extra belangrijk om de communicatie met de medewerkers voorrang te geven. In 2008 is de directie gestart met werkbezoeken aan de teams en zijn door de directeur zorg zoveel mogelijk beleidsdagen van de afdelingen bijgewoond. Daarnaast is gestart met de maandelijkse uitgave van een nieuwsbrief. Vanuit de werkgroepen EPD en DBC zijn ook een aantal malen nieuwsberichten uitgegaan. Lastig hierbij is dat medewerkers zich enerzijds heel veel nieuwe informatie en werkwijzes eigen dienen te maken en anderzijds het proces van richting geven en inrichten van Lucertis niet altijd voldoende kunnen volgen, omdat het "bijpraten" onvoldoende blijkt te zijn. Deze leemte zal in 2009 dienen te worden ingevuld.

Tevredenheid medewerkers

In 2008 is geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd binnen Lucertis. In 2009 wordt dit wel gedaan.



5.6 Samenleving

Lucertis staat met zijn aanbod en betrokkenheid direct in de samenleving en de thema's die voor kinderen, jeugdigen en hun ouders/verzorgers belangrijk zijn. Een van de belangrijke ontwikkelingen in Rijnmond is het programma Ieder kind Wint. Dit is een groots opgezet programma dat onder verantwoordelijkheid van wethouder L. Geluk in Rijnmond is opgezet en in 2008 deels is uitgevoerd. Het programma is met name bedoeld om die jongeren en gezinnen in kaart te brengen, te begeleiden en te ondersteunen, die dreigen de verbinding met de maatschappij te verliezen. Het gehele programma bestaat uit negen "tegels" waaronder de realisatie van de Centra voor Jeugd en Gezin. In het project is het van het grootste belang dat ook de psychiatrie zich inzet om met maatschappelijke betrokkenheid haar aandeel te dragen. Lucertis heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het project zowel op bestuurlijk als op uitvoerend niveau en doet op verschillende manieren aan het project mee. Een andere belangrijke inzet is de samenwerking met de Jeugdconsul. Lucertis bespreekt met de Jeugdconsul vastlopende problemen rondom kinderen met het oogmerk om structurele verbeteringen te realiseren, waardoor samenwerking tussen de instellingen verbetert. Lucertis is gevraagd om aandacht te geven aan de problematiek van allochtonen in Rijnmond en heeft hierop gereageerd door een specifiek behandelaanbod voor allochtonen te gaan ontwikkelen in samenwerking met I-psy. Dit zal in 2009 leiden tot de oprichting van I-psy Lucertis.

5.7 Huisvesting

Huisvestingsbeleid

Goede huisvesting is van groot belang voor onze patiënten en medewerkers en is een cruciaal element in de kwaliteit van zorg. Het gaat daarbij niet alleen om de geschiktheid van huisvesting in termen van bouwkundige functies. We willen ook onze gebouwen goed laten passen bij de serviceconcepten die onze zorg kenmerken.

Resultaten/verbeteringen in 2008

Huisvesting heeft in 2008 veel aandacht gekregen. In Hellevoetsluis is onze locatie verbouwd, vergroot en uitgevoerd in de Lucertis huisstijl. Hiermee kan dit gedeelte van ons verzorgingsgebied op een goede manier worden bediend. Veel tijd en energie is er gestoken in de uitbreiding van de Fjord met een nieuw gebouw waarin de school, de therapieruimtes en de deeltijd is gehuisvest. Begin 2009 is de nieuwbouw opgeleverd en worden de voorbereidingen getroffen om de klinische voorzieningen uit te breiden. Het project verbouw en uitbreiding bij de Fjord zal in 2009 worden gestart en afgerond. Daarnaast zal in de beide panden aan het Brainpark op de Noordoever van Rotterdam in 2009 een interne verhuizing plaatsvinden op het moment dat PsyQ als huurder een van de panden verlaat. Samen met de andere zorgbedrijven zoals Palier en Brijder zullen wij de panden optimaal gaan benutten voor zowel staf als behandelafdelingen.

Toekomstige ontwikkelingen

Lucertis wordt op het gebied van huisvesting sterk ondersteund door de Parnassia Bavo Groep. Het concern heeft zijn expertise op dit terrein gebundeld in een eigen vastgoedbedrijf, dat de (externe) huurders- en (interne) verhuurdersfunctie uitoefent, zorgdraagt voor meerjaren onderhoudsplanning, voor projectontwikkeling en voor het ruimtebeheer. Degelijk vastgoedmanagement en de verdere professionalisering die de centrale positionering in de groep mogelijk maakt is van grote waarde voor Lucertis. Zeker gezien het (deels) vrijgeven van het vastgoed per 1 januari 2009 door de minister van VWS en de risico's én de mogelijkheden die dit voor zorginstellingen met zich meebrengt. Onder meer zal ons vastgoedbedrijf Lucertis ondersteunen bij het bereiken van de doelstelling die wij ons voor 2009-2010 hebben gesteld, namelijk het reduceren van het aantal m² in gebruik eind 2010 met minimaal 10% ten opzichte van de situatie in 2008.

5.8 ICT

Lucertis maakt gebruik van de ICT-infrastructuur van de Parnassia Bavo Groep zowel wat betreft de hardware als de softwareapplicaties. Voor Lucertis betekende dit in 2008 een grote verandering. In 2008 zijn vele bestaande applicaties van Bavo Europort vervangen door de applicaties van de Parnassia Bavo Groep. Dit betreft applicaties op het gebied van de financiële administratie, de personeelsadministratie en de zorgadministratie. Deels betekende dit dat managers zijn gaan werken met nieuwe systemen om sturing te geven aan hun financieel en personeelsbeleid. Daarnaast hebben veel medewerkers zich ingewerkt in nieuwe zorgadministratieve systemen. Voor hen is de invoering van Psygis en het elektronisch patiëntendossier de grootste verandering geweest.

Infrastructuur en informatieveiligheid

De uitrol van een nieuwe gecentraliseerde infrastructuur in Haaglanden is begin 2008 afgerond. Hoewel dit niet onopgemerkt aan de gebruikers voorbijgegaan is – het heeft lang geduurd voordat de prestaties op het juiste niveau waren – werkt het systeem nu naar behoren. De eerste tekenen wijzen erop dat hiermee onder andere het aantal beheeruren per werkplek met een derde is gedaald. Met dit nieuwe systeem zijn tevens een grotere controle en betere beheersystematiek geïntroduceerd, waardoor de bedrijfszekerheid en informatieveiligheid sterk zijn vergroot. In Rijnmond is fors geïnvesteerd in de kwaliteit van het netwerk ten behoeve van de implementatie van Psygis in die regio. Op het vlak van informatiebeveiliging hebben de Internettoepassingen als eerste de aandacht gekregen. Daarvoor is in 2008 een beveiligingsplan opgesteld, dat niet alleen als normenkader geldt voor alle Internettoepassingen, maar ook als blauwdruk fungeert voor de rest van de (interne) informatievoorziening. Daarnaast zijn alle relevante leveranciers in 2008 bevraagd op hun beveiliging en hebben zij vrijwel allemaal een formele geheimhoudingsverklaring afgegeven. In 2009 zullen de datacenters van de Parnassia Bavo Groep worden verplaatst naar een gespecialiseerde externe partij, waarmee ook de veiligheid daarvan nog beter zal zijn gewaarborgd.

Applicaties

SAP

Begin 2008 is SAP in gebruik genomen voor de financiële en personele administraties. Na de technische implementatie moest er in 2008 nog veel werk verzet worden om de inrichting – en dus de output – op het gewenste niveau te krijgen. De juridische omvorming van de organisatie naar een structuur van besloten vennootschappen heeft een enorme invloed gehad op de inrichting van de systemen en heeft vooral de gebruikers veel tijd en aandacht gekost.

Elektronisch patiëntendossier (EPD)

Binnen Lucertis, Bavo Europort en PsyQ Rijnmond kon, na de overstap eind 2007 op Psygis, in 2008 het EPD worden ingevoerd. Met de uitrol binnen 1 jaar is een uitzonderlijke prestatie geleverd. Niet alleen dankzij het Service Centrum maar ook dankzij de grote inzet van de medewerkers van de secretariaten en de medewerkers in de zorg. Met de uitrol is er richting gegeven aan uniformiteit in dossiervoering. Ook is het nu voor medewerkers mogelijk om op alle locaties het dossier in te zien en zich op de hoogte te stellen van de actuele situatie van de patiënt. Het EPD wordt inmiddels door alle hulpverleners en secretariaten gebruikt. Hiermee is een belangrijke stap gezet in verbetering van de kwaliteit van zorg.

Intranet en internet

In het verlengde van de strategie van de Parnassia Bavo Groep, waarin een sterke eigen identiteit van de zorgbedrijven een belangrijke rol speelt, is een programma gestart om alle bedrijven van een nieuwe internetsite en een eigen intranet te voorzien. De meeste daarvan zijn inmiddels operationeel en het traject zal begin 2009 worden afgerond. Bijzonder in het Parnassia Bavo Groep ICT traject is de samenwerking tussen de verschillende zorgbedrijven geweest dat heeft geleid tot een gemeenschappelijk intranetplatform, waardoor maximaal gezamenlijk gebruik van technologie en content mogelijk is, terwijl ieder toch zijn eigen identiteit op het eigen deel van het intranet krijgt.

Met veel inzet en beperkte middelen hebben de voorbereidingen voor de eigen Lucertis website eind 2008 geresulteerd in een testversie, die aan de leidinggevenden kon worden gepresenteerd. Na de testfase en het verder vullen met content is de website sinds maart 2009 in de lucht. Vanaf dat moment hebben ook alle medewerkers een lucertis.nl e-mailadres.

In 2008 kon voor Lucertis nog niet de mogelijkheid gerealiseerd worden van een eigen intranet. Door netwerkaansluitingsproblemen zal dit pas in 2009 gerealiseerd kunnen worden. Dit heeft consequenties voor het beschikbaar zijn van de juiste kwaliteitsdocumenten voor de medewerkers en leidinggevenden van Lucertis.

Een tussenoplossing is voor 2009 gevonden via de intranetpagina's van Bavo Europort en Dijk en Duin.

ICT governance

2008 heeft in het teken gestaan van grote veranderingen op gebied van ICT governance, veelal voortkomend uit de fusies.

Bij de integratie tussen Parnassia en Bavo Europort is de aandacht in 2008 vooral uitgegaan naar de harmonisatie van de beheerprocessen en de overdracht van het beheer naar Xtilton. Op 1 november zijn de ICT-medewerkers van het voormalige Bavo Europort overgegaan naar Xtilton en heeft Xtilton de verantwoordelijkheid voor de ICT-dienstverlening in de regio Rijnmond overgenomen. Lucertis is in deze fase als voormalig onderdeel van Bavo Europort volgend geweest. Bij de nieuwe fusie met GGZ Dijk en Duin is in de tweede helft van 2008 vooral aandacht besteed aan kennismaking en inventarisatie van de verschillen en overeenkomsten. Harmonisatie en integratie van de ICT van de kinder- en jeugdafdelingen van Dijk en Duin, die bij Lucertis zijn ondergebracht, staat voor 2009 gepland. Eind 2008 zijn de netwerken wel aan elkaar gekoppeld, omwille van een efficiënte en veilige gegevensuitwisseling. Met de invoering van SAP heeft ook de Change Advisory Board haar intrede gedaan als beheersorgaan dat verantwoordelijk is voor de continuïteit van operationele systemen. Eind 2008 nog alleen voor SAP, maar dit concept zal in 2009 breder worden ingezet. Voor het beheer van de (ICT-)projectenportefeuille, waarvoor tot nu toe de Regiegroep Bedrijfsvoering verantwoordelijk was, daarin ondersteund door het Service Centrum, is in 2008 besloten een projectenbureau op te richten. Naast dit "portfolio management" zal het projectenbureau zich ook richten op het verder professionaliseren van het projectmanagement binnen de Parnassia Bavo Groep.

5.9 Financieel beleid

Financieel beleid en begroting

Het financieel beleid van Lucertis en de vertaling in de begroting komen tot stand in het kader van de begrotingscyclus van de Parnassia Bavo Groep.

In het overheidsbeleid voor de gezondheidszorg staat het begrip 'gereguleerde marktwerking' centraal. In verband hiermee zijn in korte tijd belangrijke veranderingen in het financieringssysteem doorgevoerd. Ons financieel beleid moet antwoord geven op deze veranderingen en de daarmee gepaard gaande toenemende risico's. Een belangrijke voorwaarde voor doeltreffend financieel management is dat Lucertis als zorgbedrijf een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid heeft voor hun eigen resultaten. Datzelfde geldt voor de onderdelen van Lucertis. De veranderingen in de financieringssysteem hebben ook belangrijke consequenties voor onze begrotingssystematiek gehad.

Dit vertaalt zich in de volgende uitgangspunten voor de begroting 2008:

- Lucertis is resultaatverantwoordelijk en stuurt op de verschillende financieringsstromen van het zorgbedrijf;
- afdelingen sturen op gerealiseerde uren en kosten van zogenaamde zorgpaden;
- afdelingen krijgen genormeerde uren en zorgpaden toegewezen;
- afdelingsopbrengsten bestaan uit de genormeerde vergoeding voor de uren van behandelaren en de vergoeding voor de verblijfsdagen;
- het tarief bestaat uit de integrale kostprijs (inclusief eventuele opslagen).

De begroting van Lucertis wordt vertaald naar afdelingsbudgetten en door de afdelingen vertaald naar taakstellingen per medewerker. Daarmee is de basis gelegd voor het kunnen toerekenen van kosten en baten aan de zorgproducten.

De doelstellingen van het financieel beleid waren in 2008:

1. flexibiliteit in de eigen begroting om o.a. tegenvallers op te vangen;
2. ruimte maken voor eigen innovatie in de eigen begroting;
3. behalen van schaalvoordelen zodat er meer financiën beschikbaar komen voor de directe zorg;
4. een afdracht aan de Parnassia Bavo Groep voor innovaties en incidentele kosten op concernniveau en een bijdrage aan de doelstelling om als concern een eigen vermogen van 12% van de omzet eind 2008 te behalen.

Het resultaat dat resteert wordt ten gunste/laste gebracht van de eigen reserves van Lucertis.

Toelichting op de resultatenrekening 2008

Lucertis heeft een positief resultaat behaald en op haar taakstelling 2008 gepresteerd. Dit is een goede prestatie vanwege alle extra inzet die noodzakelijk was voor de implementatie van de nieuwe financieringssysteem en de vorming van het zorgbedrijf. Voor de hiermee verband houdende kosten heeft Lucertis een bijdrage van de Parnassia Bavo Groep gekregen.

Een deel van het resultaat zal aan de aandeelhouder worden uitgekeerd conform de gemaakte afspraken hierover binnen de Parnassia Bavo Groep.

Begroting 2009 en verder

Tegen de achtergrond van de koers en beoogde resultaten geformuleerd in het bedrijfsplan Parnassia Bavo Groep 2009-2010 "Blijven bouwen aan beter" zijn de financiële doelstellingen voor 2009 - 2010:

1. kostenbesparing in de eigen begroting van het zorgbedrijf;
2. flexibiliteit in de eigen begroting;
3. ruimte maken voor eigen innovatie in de eigen begroting;
4. een afdracht van 2,5% van de omzet aan de Parnassia Bavo Groep ter versterking van het eigen vermogen van het concern tot 15% van de omzet eind 2009;
5. een afdracht van 2,5% voor innovatie en incidentele kosten op concernniveau.

Lucertis zal in 2009 de organisatie verder vormgeven en deze taakstellingen als doelstelling hebben.

De activiteiten op het gebied van kinder- en jeugd GGZ van Dijk en Duin zullen in 2009 worden overgeheveld naar Lucertis.



Geconsolideerde balans per 31 december 2008

Bedragen x €1.000

31-12-2008

ACTIVA

Vaste activa

Immateriële vaste activa
Materiële vaste activa
Financiële vaste activa

0
0
0

Totaal vaste activa

0

Vlottende activa

Vorraden
Overige vorderingen
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort
Liquide middelen

0
1.514
0
- 10

Totaal vlottende activa

1.504

Totaal activa

PASSIVA

Eigen vermogen
Egalisatierekeningen
Voorzieningen
Langlopende schulden
Kortlopende schulden en overlopende passiva

803
0
87
0
614

Totaal passiva

1.504

Aangezien de vennootschap is opgericht in 2008 zijn geen vergelijkende cijfers 2007 opgenomen. De vennootschap heeft geen onroerende zaken en ICT-middelen in eigendom. Deze worden gehuurd.

Geconsolideerde resultatenrekening over 2008

Bedragen x €1.000

2008

BEDRIJFSOPBRENGSTEN

Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten
Niet gebudgetteerde zorgprestaties
Overige bedrijfsopbrengsten

23.301
0
735

Som der bedrijfsopbrengsten

24.036

BEDRIJFSKOSTEN

Personeelskosten

Lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenpremies
Andere personeelskosten
Personeel niet in loondienst

14.787
711
1.300

Totaal personeelskosten

16.798

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

330

Overige bedrijfskosten

Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten
Algemene kosten
Patiënt- en bewonersgebonden kosten
Onderhoud en energiekosten
Huur en leasing
Interne verrekeningen
Diversen

47
496
78
5
48
5.135
314

Totaal overige bedrijfskosten

6.123

Financiële baten en lasten

0

Som der bedrijfskosten

23.251

RESULTAAT

785

Aangezien de vennootschap is opgericht in 2008 zijn geen vergelijkende cijfers 2007 opgenomen. In het Maatschappelijk Verslag van de Parnassia Bavo Groep is een deel van de interne verrekeningen tussen de vennootschappen onder de omzet verantwoord. In bovenstaande resultatenrekening zijn de interne verrekeningen gesaldeerd onder de bedrijfskosten.

Colofon

Uitgave



K.P. van der Mandelelaan 20
3062 MB Rotterdam
010 453 67 87
www.lucertis.nl

Ontwerp

Dare to Design*

Papier

Het Lucertis jaarverslag wordt gedrukt op
9Lives, een FSC-gecertificeerde papiersoort.



