

# **BESTUURSVERSLAG 2019**

## **Allerzorg Beheer B.V.**

### **Algemene identificatiegegevens**

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Allerzorg Beheer BV</b>
<b>Adres</b>	<b>Kasteel 4</b>
<b>Postcode</b>	<b>3441 BZ</b>
<b>Plaats</b>	<b>Woerden</b>
<b>Telefoonnummer</b>	<b>0348 416834</b>
<b>Email</b>	<b>info@allerzorg.nl</b>
<b>Website</b>	<b><u><a href="http://www.allerzorg.nl">www.allerzorg.nl</a></u></b>
<b>Rechtsvorm</b>	<b>B.V.</b>

## **Inleiding: Wijziging aandeelhoudersstructuur Allertzorg beheer B.V.**

Per januari 2019 is Allertzorg onderdeel geworden van het Franse beursgenoteerde zorgbedrijf Orpea SA. Hiermee is de aandeelhoudersstructuur gewijzigd. Orpea houdt momenteel ruim 95 % van de aandelen. Het restant van de aandelen is bij de voormalig aandeelhouders gebleven en wordt de komende jaren overgedragen.

Met de overname door Orpea SA. is er ook een wijziging opgetreden in het bestuur, en in de RvC. Waar er voorheen sprake was van een 1-koppig bestuur, bestaat het bestuur nu uit 2 personen. Een nieuwe RvC is geïnstalleerd. Alle functionarissen worden in de paragrafen hieronder genoemd.

Begin 2019 is Allertzorg versterkt op het gebied van gespecialiseerde kindzorg met de overname van Flexiekids. De overname van Care for Cancer (begeleiding bij diagnose kanker) versterkt onze zorgverlening voor cliënten met kanker.

Dit bestuursverslag bespreekt achtereenvolgens de scope en dienstverlening van de organisatie, het toezicht, de terugblik op 2019, financiën en de vooruitblik op 2020.

## Scope en dienstverlening

Allerzorg is een zorgonderneming die innovatieve, specialistische zorg thuis levert op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi). In beperkte mate wordt er zorg geleverd via DICs. Zorgprestatie 'verblijf' worden niet geleverd. De zorgprestaties worden gefinancierd op basis van de Wlz, de Zvw, de Wmo en Jeugdwet of door particuliere vergoedingen.

### **Governancecode Zorg 2017**

Allerzorg werkt volgens de Governancecode Zorg 2017. Dat is een richtlijn voor goed bestuur en toezicht. Allerzorg werkt volgens deze richtlijnen in de structuur van toezicht over benoeming, ontslag, deskundigheid en onafhankelijkheid. Zowel de statuten als aanvullende reglementen van zowel Raad van Bestuur als Raad van Commissarissen bevatten geen bepalingen welke in strijd zijn met de Governancecode Zorg 2017.

### **Missie**

'Zorg geven zoals wij die ook aan onze familie en onze naasten zouden geven'.

### **Visie**

'Allerzorg is een zorgonderneming die innovatieve, specialistische zorg thuis levert, voortdurend anticiperend op de zorgvraag van de cliënt in het veranderend zorglandschap.'

### **Organisatiestructuur**

Per begin 2019 is er een wijziging aangebracht in de organisatiestructuur. Waar eerder gewerkt werd met specialismen, zijn deze specialismen nu ondergebracht in clusters:

- Cluster Kind & Gezin: Kraamzorg, (medische) kindzorg en begeleiding
- Cluster Thuiszorg: Wijkzorg, specialistische verpleging, wond & dermatologie en palliatieve en terminale zorg.

Het apart in Specialismen organiseren heeft door focus de afgelopen jaren de specialismen qua kwaliteit en omvang goed laten ontwikkelen. Door het nu samen te voegen in clusters willen we bereiken dat de onderlinge samenwerking rond en in het belang van de mensen die deze vormen van zorg nodig hebben, verder wordt versterkt. Dit heeft geen invloed op het uitgangspunt van werken met kleine en overzichtelijke zelforganiserende teams. De teamleden leveren zorg zoals zij die zelf ook aan hun naasten zouden geven, conform de missie van Allerzorg.

Zorgverleners en cliënten kennen elkaar en maken onderling goede afspraken. Deze bijzondere interactie helpt de cliënt om zo veel mogelijk de regie over het eigen leven te behouden. De kernwaarden van Allerzorg - jezelf kunnen zijn, werken vanuit je hart, echt zien & begrijpen en doen - zijn uitgangspunten van onze zorgverlening en personeelsbeleid.

## Doelgroepen en werkgebied

Teams van Allertzorg zijn actief in heel Nederland. De bewaking van uniforme kwaliteit en professionaliteit van zorg is centraal georganiseerd.

Allertzorg leverde in 2019 de volgende typen zorg:

- (gespecialiseerde) wijkverpleging
- kraamzorg en 'Natuurlijke kraamzorg' (op basis van antroposofie), waarbij Allertzorg Kraamzorg is gecertificeerd voor het borstvoedingscertificaat
- kind- en jeugdzorg, waarbij gespecialiseerde kinderverpleegkundigen worden ingezet. Jeugdzorg betreft individuele begeleiding (laag- en hoog complexe zorg).
- gespecialiseerde begeleiding voor specifieke doelgroepen als niet-aangeboren hersenletsel (NAH), autisme, ADHD, andere beperkingen en dementie
- gespecialiseerde wondzorg en dermatologie
- palliatieve terminale zorg (PTZ), waarbij het comfort van de cliënt centraal staat
- medisch specialistische verpleging thuis (MSVT); een brugfunctie tussen zorg in het ziekenhuis en thuiszorg, waaronder het leveren van hoogcomplexe zorg als infusiezorg.
- sinds 2017 biedt Allertzorg via partner Zorgassist huishoudelijke hulp aan. Medewerkers van Zorgassist worden periodiek geschoold op een aantal belangrijke onderwerpen zoals bijvoorbeeld vroeg signalering dementie, grensoverschrijdend gedrag en ergonomisch schoonmaken.
- Per januari 2019 is Care for Cancer onderdeel geworden van Allertzorg. De consultants van Care for Cancer zijn ervaren oncologieverpleegkundigen. Zij bezoeken de cliënt thuis, beantwoorden vragen over de gevolgen van de diagnose en behandeling. Zij geven praktische tips over de thuis- en werksituatie. Daarnaast geven zij voorlichting over aanvullende zorgmogelijkheden en verwijzen zij door naar bijvoorbeeld inloophuizen of patiëntverenigingen.

<b>Kerngegevens</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Cliënten		
Aantal cliënten extramurale zorg (ultimo)	4.867	4.258
Productie		
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar	1.118.472	995.056
Waarvan Zorgverzekeringswet	763.264	669.578
Waarvan Wet Langdurige Zorg	98.480	81.263
Waarvan Wet Maatschappelijke Ondersteuning	238.433	232.184
Waarvan Particuliere zorg of onderaanneming	18.295	12.031
Medewerkers		
Aantal medewerkers in loondienst (ultimo)	930	820
Personeel niet in loondienst/ZZP'ers		
Kosten ingehuurd personeel en zelfstandigen in het verslagjaar	€ 22.049.405	€ 18.259.694
Bedrijfsopbrengsten		
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 62.538.325	€ 52.250.543
Waarvan Kraamzorg	€ 3.032.606	€ 3.225.104

## Bestuur en toezicht

### Bestuur

De Raad van Bestuur (RvB) is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en strategische leiding en werd in 2019 gevormd door twee personen:

- Roy Rempe
- Loïc Battesti

De praktische leiding wordt gedelegeerd aan clusterverantwoordelijken.

### Toezicht

Hoewel Allertzorg beheer geen Wtzi entiteit is, houdt de RvC van het hele Allertzorg concern ook toezicht op Allertzorg Beheer. In de loop van 2020 zal deze situatie geformaliseerd worden in statuten en Kamer van Koophandel registratie.

De Raad van Commissarissen (RvC) is onafhankelijk. De Raad van Commissarissen evalueert zijn functioneren ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur en informeert het bestuur over de uitkomsten hiervan. Overleg met het bestuur vindt minimaal vijf keer per jaar plaats. Met de Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad wordt minimaal één keer per jaar overlegd. De Raad van Commissarissen heeft een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant alle informatie te verlangen die de raad nodig heeft om haar taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. Hiertoe overlegt de externe accountant een managementletter en woont de vergadering bij waarin de jaarrekening wordt besproken. De Raad van Commissarissen wordt gevormd door vier personen, drie mannen en een vrouw. De leden hebben specifieke deskundigheid op de deelterreinen zorg, financiën, bedrijfseconomie, management en juridische kennis.

Van de Raad van Commissarissen maken in 2019 deel uit:

- Marlies de Ruyter de Wildt, directeur/eigenaar By Trust B.V. – Voorzitter
- Remco Bijlsma, advocaat arbeids- en ondernemingsrecht bij Bijlsma Legal
- Julien Giacomelli, Internal Audit Director, Orpea.

Benoemingstermijn loopt tot januari 2023.

## Terugblik 2019

Begin 2019 is Allertzorg onderdeel geworden van Orpea SA. Orpea is een Franse zorgorganisatie actief in 11 landen in Europa op het gebied van ouderenzorg. Allertzorg heeft hiermee toegang tot de internationale kennis en ervaring van Orpea. Allertzorg kan haar ambitie om de zorg in Nederland verder te verbeteren en toegankelijk te houden samen beter verwezenlijken.

Met de overname door Orpea hebben we een jaar gehad met nieuwe mogelijkheden, nieuwe werkwijzen en de realisatie dat we een bijzonder sterke partner achter ons hebben staan. In het afgelopen zijn de interne processen afgestemd en daar waar nodig aangepast aan de groep. Er vindt tevens periodieke rapportage volgens de internationale standaarden plaats.

Tegelijk zijn Allertzorg en haar zusterorganisatie Wonen bij September sterker gaan samenwerken. Dit maakt dat we een nóg sterkere propositie hebben in het zorglandschap: een waarin de mens onmiskenbaar centraal staat. De mens thuis, waar wij zorg aan leveren, en onze zorgprofessionals vol passie, daadkracht en professionaliteit.

'Thuis' is het kernconcept. Wij geloven in de kracht van thuis, van de geborgenheid en rust die daar bij hoort. Thuis is waar je het beste bent. Omdat Allertzorg en Wonen bij September de behoefte hadden om de gezamenlijkheid daarin te beschrijven, is er een nieuwe missie en visie ontwikkeld voor de beide organisaties:

### *Missie*

Wij geloven in de kracht van thuis. Thuis is meer dan een huis, het is een gevoel. Een veilige en vertrouwde plek waar mensen zichzelf kunnen zijn. Een omgeving die een positieve invloed heeft op de gezondheid. Dit maakt dat wij zorg willen leveren, op de plek waar iemand zich thuis voelt. Wanneer dit niet in het eigen huis kan, creëren wij waar mogelijk een thuis. Thuis heeft de mens zelf de regie. Daarom leveren wij zorg vanuit een positieve gezondheidsbenadering, hierbij streven we naar oplossingen die de zelfredzaamheid en onafhankelijkheid bevorderen. Wij zetten de mens centraal in zijn eigen vertrouwde omgeving en brengen de zorg dichtbij. Niet het systeem, maar de behoefte van de mens is hierin bepalend. Zo maken we zorg toegankelijk, betaalbaar en betrouwbaar en hebben we grote impact op de gezondheidszorg in Nederland.

### *Visie*

Het centraal zetten van de mens in zijn eigen vertrouwde omgeving, vraagt van ons om de zorg hierop aan te passen. Daarvoor is het nodig om dichtbij de mens te gaan staan, om goed te zien en horen wat de behoeftes zijn. Met een integrale aanpak stemmen wij ons complete zorgaanbod op deze behoeftes af. Wij willen innovatief en ondernemend zijn in het vinden van manieren waarop we de zorg eerder en beter in de thuisomgeving kunnen leveren. Hiervoor is specialistische kennis nodig, daarom bieden wij onze professionals opleidingen, scholing en ontwikkelmogelijkheden. Daarnaast zetten we moderne (technologische) hulpmiddelen in om de zorg thuis beter te organiseren, waardoor mensen weer regie terugkrijgen. Met dit alles streven wij ernaar om de kwaliteit van leven te verbeteren of in stand te houden. Zodat je als mens weer echt thuis kan zijn.

## **Innovaties van processen**

In 2019 is in navolging van de implementatie van nieuwe software het jaar eerder, veel tijd en energie geïnvesteerd in het creëren van management informatie die meestal real time uit de systemen gehaald wordt én die goed leesbaar en bruikbaar is voor alle collega's in de organisatie. Hiervoor wordt PowerBI gebruikt (onderdeel van Office365).

Alle verantwoordelijken kunnen hiermee beter sturen op hun resultaten. Daarnaast heeft elke cluster een business controller, die helpt met het analyseren van de gegevens, en adviseert op de vervolgstappen. Dit is nodig in een tijd waar op het gebied van budgetafspraken met zorgverzekeraars steeds scherpere eisen worden gesteld aan onder meer doelmatigheid en tarief. Allertzorg ziet het als haar verantwoordelijkheid hier op deze wijze invulling aan te geven om de zorg in Nederland voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te houden.

In 2019 zijn we gestart met dialyse aan huis, waardoor cliënten niet meer naar het ziekenhuis hoeven voor dialysering. Dit is een volgende stap in het 'naar huis halen' van complexe zorg. In 2020 verwachten we te starten met chemotherapie aan huis.

## **Personeel**

De kracht van Allertzorg zit in de motivatie, betrokkenheid en professionaliteit van de mensen die er werken. De belangrijkste doelstellingen van Allertzorg voor het personeelsbeleid waren in 2019:

- de visie en missie, de kernwaarden van Allertzorg (jezelf kunnen zijn, werken vanuit je hart, echt zien en begrijpen en doen) ook uitvoeren via het personeelsbeleid
- terugdringen van verzuim
- verbeteren van de dienstverlening aan de medewerkers binnen Allertzorg
- een aantrekkelijke werkgever zijn die zorgpersoneel persoonlijke en beroepsmatige ontwikkeling kan bieden

## **Cliënttevredenheid**

Allertzorg wil zich onderscheiden door betere en meer mensgerichte zorg. Wij zijn dan ook trots op de hoge scores die wij behalen op het gebied van Clienttevredenheid. In 2019 zijn de cliëntervaringen op verschillende manieren gemeten<sup>1</sup>:

- Interne clienttevredenheids meting: NPS van 61.98
- PREM: NPS van 55.92
- Zorgkaart Nederland 9.2

## **Bescherming persoonsgegevens**

In het voorjaar van 2018 trad de Algemene verordening gegevensbescherming (AvG) in werking. De nieuwe wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens heeft bij Allertzorg geleid tot het herijken van het intern privacy-beleid, het aanstellen van een Functionaris voor gegevensbescherming (FG), het ontwikkelen van bewustwording in de organisatie ten aanzien van het werken met persoonsgegevens en het in beeld brengen van de verwerkingsactiviteiten. Dit is in 2019 verder doorontwikkeld met trainingen en informatie voor collega's met als doel bewustwording omtrent privacy te vergroten.

---

<sup>1</sup> NPS branchegemiddelde is 44

## Terugblik 2019 - Financieel

Over 2019 is door Allertzorg Beheer BV een positief bedrijfsresultaat behaald van € 564.000 (2018: -/€ 955.000). Het resultaat na belastingen ad € 324.000 is toegevoegd aan het eigen vermogen. Het eigen vermogen is daardoor gestegen tot € 1.126 miljoen. De solvabiliteit (eigen vermogen/totaal vermogen) van de organisatie bedraagt 8,17 % per ultimo 2019 (2018: 5,3%).

Het bedrijfsresultaat ad € 564.000 bedraagt 0,9% van de totale omzet ad € 62.538.000.

De ontwikkeling van het resultaat is als volgt:

<b>RESULTAATONTWIKKELING (€)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>verschil (%)</b>
<b>Bedragen x € 1.000</b>			
<b>OPBRENGSTEN:</b>			
Som der bedrijfsopbrengsten	62.538	52.250	19,6%
<b>BEDRIJFSLASTEN:</b>			
Personeelskosten	57.185	47.815	19,6%
Afschrijvingen	723	948	-23,7%
Overige bedrijfskosten	4.066	4.442	-8,5%
Som der bedrijfslasten	61.974	53.205	16,5%
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>564</b>	<b>-955</b>	<b>-</b>
Financiële baten en lasten	-151	-54	-
Resultaat voor belasting	413	-1.009	-
Vennootschapsbelasting	-89	237	-
<b>RESULTAAT BOEKJAAR</b>	<b>324</b>	<b>-772</b>	<b>-</b>



## **Risico's en maatregelen**

De grootste risico's waarmee Allertzorg wordt geconfronteerd zijn:

### **Strategische risico's**

Er is ook in 2019 een risico op misinterpretatie door zorgfinanciers van de onderscheidende specialismestrategie van Allertzorg. De afwijkende productmix ten opzichte van de reguliere thuiszorgactiviteiten vraagt om heldere communicatie. Allertzorg steekt in op 'value based healthcare' in plaats van op 'cost based healthcare'. De ziekenhuis verplaatste zorg, die Allertzorg levert, is van grote meerwaarde voor de cliënt en levert tegelijkertijd een lagere kostprijs op voor de zorgfinancier. Schotten in de financieringssystemen werken remmend op het vervagen van het onderscheid tussen de 'cure' en de 'care'. Een goed voorbeeld waarbij de schotten zijn weggenomen is de samenwerking van Allertzorg met het Emma Thuis team van het AMC in nauwe afstemming met de verzekeraar Achmea. Het Intensieve Kindzorg team van Allertzorg vormt daarbij de brug van ziekenhuis naar thuis voor ernstig zieke kinderen.

### **Operationele risico's:**

- Niet vergoede productie: zorginhoudelijk noodzakelijk geleverde productie boven de contractafpraak met de zorgverzekeraar en/of zorgkantoor die niet of gedeeltelijk wordt vergoed. Per maand wordt een productiemonitor gerapporteerd met de afwijkingen tussen budget en realisatie. Daarbij wordt tevens een extrapolatie uitgevoerd naar jaarbasis. De ontwikkelingen worden vroegtijdig met zorgfinanciers gedeeld.
- Er worden door de verschillende zorgverzekeraars steeds strengere eisen omtrent doelmatigheid gehanteerd, welke van invloed zijn op de groei van de budgetruimte en de hoogte van de tarieven.
- De grote variëteit van ICT systemen bij gemeenten (Wmo) belemmert een tijdige betaling van declaraties wat op zich weer leidt tot druk op de liquiditeiten.

### **Personele zaken risico's:**

- Risico van onvoldoende capabel personeel in relatie tot de gecontracteerde zorgvraag. Allertzorg heeft in lijn met de strategie in toenemende mate verschillende niveaus (gespecialiseerde) verpleegkundigen en verzorgenden nodig. De specifieke competenties zijn schaars, alsmede de medewerkers op niveau Verzorgende IG. Allertzorg ontwikkelt nieuwe samenwerkingsvormen met particuliere opleidingsinstituten om personeel zelf op te leiden en ontwikkelkansen te bieden.
- Het fiscale regime van ZZP'ers in de zorg. De ontwikkeling omtrent dit thema worden door Allertzorg op de voet gevolgd.
- De spanning die ontstaat door invoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans ten aanzien van het extra kunnen inzetten van personeel boven contracturen. Doordat dit gemaximeerd is tot 30% is Allertzorg beperkter in haar groei qua dienstverlening dan wel is minder flexibel in de hoogte van contracturen dan wenselijk is voor de continuïteit op langere termijn.

### **Financiële risico's:**

- **Allerzorg declareert nu twee keer per maand. Allerzorg zou nog vaker willen declareren maar het noodzakelijke retourbericht van de verzekeraar, voordat opnieuw gedeclareerd mag worden, laat vaak te lang op zich wachten.**
- **Allerzorg signaleert afschuivend gedrag door zorgfinanciers tussen Wmo-Wlz-Zvw. Zorgvragers worden van het kastje naar de muur gestuurd. Zorgaanbieders worden vaak ook te laat geïnformeerd over bijvoorbeeld een ingetrokken indicatie waardoor Allerzorg de zorg niet betaald krijgt. Dit heeft inmiddels tot aanpassing van de leveringsvoorwaarden geleid zodat de informatieplicht bij de zorgvrager is gelegd.**
- **Gezien de huidige hoogte van werkkapitaal financiering is goed Cash management van belang voor de organisatie. Hiervoor worden daarom maandelijkse Cash Flow prognoses verricht.**

## Vooruitblik 2020

Allerzorg zal zich, samen met Wonen bij September, verder blijven door ontwikkelen als onderscheidende zorgverlener. Dit doen we op verschillende manieren:

Door de samenwerking van Specialismen binnen Allerzorg, bijvoorbeeld rond kwetsbare zwangeren binnen het cluster Kind & Gezin (Kraamzorg, begeleiding, medische kindzorg), levert betere, meer effectieve zorg op omdat specialisten rondom de mens die zorg nodig heeft nauw samenwerken. De in de zorg bekende "eilandjescultuur" wordt hiermee doorbroken.

Ook op het gebied van de zogenoemde ziekenhuis verplaatste zorg (zorg die beter en goedkoper bij mensen thuis kan worden verleend) zullen we ons verder ontwikkelen onder meer op het gebied van oncologie.

Waar Allerzorg in veel delen van Nederland actief is, wordt ook intensiever regionaal de samenwerking gezocht met andere zorgverleners. Zo kunnen we samen de beste en betaalbare zorg leveren voor mensen die dit nodig hebben.

De ambitie is om samen met Wonen bij September in 2020 te starten met de bouw van nieuwe woonzorgvormen waar met name vanuit ouderen veel behoefte aan is: wonen waar je je echt thuis voelt en een waardevol bestaan kan leiden. Waar tegelijk vormen van gespecialiseerde zorg aanwezig zijn. Hiermee willen wij de sterk groeiende groep ouderen de mogelijkheid bieden om hun laatste levensfase met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven door te brengen.

Om de zorg betaalbaar te houden wordt actief gemonitord op de overheadkosten. Hiervoor lopen diverse pilots ten aanzien van operationele aansturing van de regionale teams. Tevens zal met Woonzorgnet, een andere Orpea organisatie in Nederland, in toenemende mate worden samengewerkt daar waar mogelijk en zinvol om deze overhead in de toekomst zo laag mogelijk te houden.

We worden op dit moment geconfronteerd met de Corona pandemie, welke het jaar 2020 zal beïnvloeden. Inhuizingen bij Wonen bij September staan tijdelijke stil en in de wijkzorg worden zorgmomenten uit angst afgezegd. De financiële impact hiervan wordt momenteel wekelijks kritisch gemonitord en daar waar mogelijk zullen de compensatieregelingen vanuit de zorgfinanciers worden benut. De verwachting is dat geen aanspraak op de NOW regeling van de overheid hoeft te worden gedaan.



Roy Rempe

Raad van Bestuur Allerzorg



Loic Battesti