



# Jaarbeeld 2018



Alja, moeder van Nova:

“Ik heb echt het gevoel dat we het samen doen”

856 kinderen

**5.126**  
cliënten  
van 0 tot 96 jaar

4.270 volwassenen



**BESTE WERKGEVER**  
2017-2018  
Gekozen door werknemers

### Verloop:

- > 486 medewerkers in dienst
- < 433 medewerkers uit dienst

**3402**  
medewerkers



Omzet  
171,6 miljoen

### MEEST GEMELDE FOBO'S

- > Medicatie
- > Vallen
- > Agressie



verzuim  
**5,8%**

**1711**  
vrijwilligers



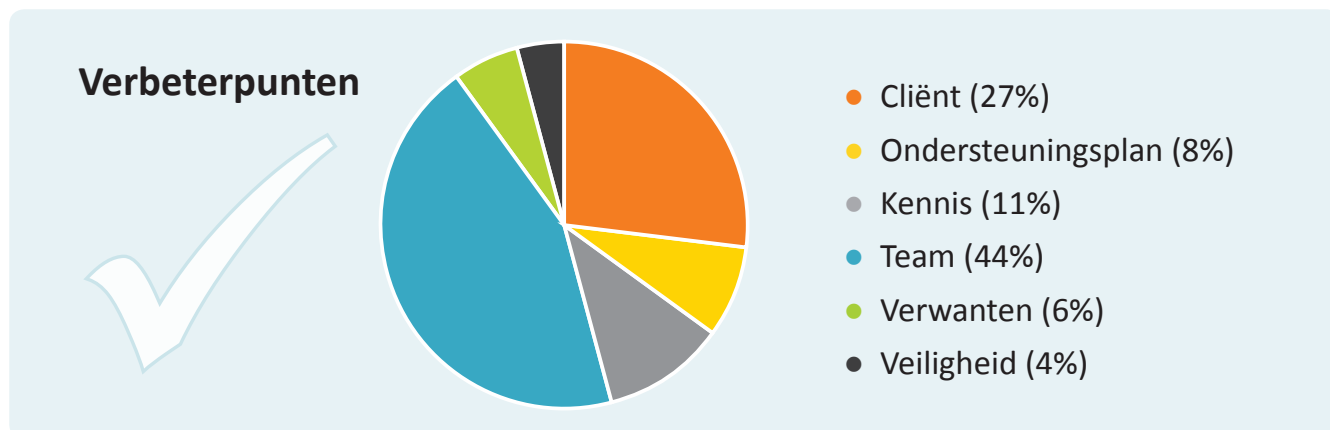
Duurzaamheid:  
ecologische  
voetafdruk  
vermindert met  
**20%**

Dit jaarbeeld geeft een beknopt overzicht van onze thema's in 2018. Nieuwsgierig naar meer?

Op [www.gemiva-svg.nl/jaarverslag](http://www.gemiva-svg.nl/jaarverslag) vind je onze complete jaarverslaggeving, zoals het kwaliteitsjaarverslag en onze jaarrekening.

# Teamreflectie

Doen we de goede dingen? Wat doen we goed en wat kan en moet beter in onze dienstverlening? Deze vragen stellen teams zichzelf tijdens teamreflecties. We kregen 76 reflectieverslagen over 2018. Daarin komen de volgende verbeterpunten naar voren.



Toelichting bij de categorieën verbeterpunten vind je in het kwaliteitsjaarverslag

## Inzetbaarheid en verzuim

Ons verzuim is in het afgelopen jaar opgelopen tot 5,8% (2017: 5,1%, 2014: 3,6%). Dat ligt nog altijd lager dan het gemiddelde in de gehandicaptenzorg (2018: 6,3%), maar dat is een schrale troost. We ontwikkelden in 2018 een meervoudige aanpak om die trend te keren. Daarmee maken we in 2019 een start.

## Teamie

De online teamscan Teamie geeft inzicht in sterktes en zwaktes van de teamdynamiek en reikt werkvormen aan om zelf aan de slag te gaan met de uitkomsten. Door allemaal een korte vragenlijst in te vullen ontstaat een beeld van hoe teams samenwerken én op welke manier dit nog beter kan. Van mei 2018 tot maart 2019 werkten 180 teams met dit instrument.

De teams benoemen de volgende verbeterpunten:



# Dit vind ik ervan!



De Gemiva-SVG Groep gebruikt het cliënt-ervaringsinstrument Dit vind ik ervan! om in gesprek te gaan met cliënten en vertegenwoordigers. Wat zijn de wensen van de cliënt? Hoe ervaart de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger de zorg en welke ondersteuning heeft hij nodig?

De uitkomsten van dit ervaringsonderzoek worden gebruikt voor de verbetering van de zorg en begeleiding van de individuele cliënt.

In een aantal gevallen wordt de informatie ook op team- of locatieniveau gebruikt om in gesprek te gaan over de kwaliteit van zorg.

In 2018 zijn er in **3965** ervaringsgesprekken gevoerd.

Cliënten zijn het **meest** tevreden over

**Familie + Hulp**



Cliënten zijn het **minst** tevreden over

**Lijf + Meedoen**



## Tussenstand meerjarenperspectief

In ons meerjarenperspectief 2017-2020 hebben we onze ambities op het gebied van inhoud, sturing, positionering en ontwikkeling geformuleerd. Eind 2018 hebben we de tussenstand opgemaakt.

We zien dat we op veel onderdelen op koers liggen, maar dat een aantal onderdelen extra aandacht vragen:

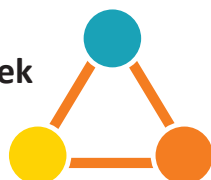
- **Zelfreflectie en ontwikkelgesprek**
- **Dienend leiderschap**
- **Werken volgens de bedoeling**

Voor elk thema is een trekker aangewezen, die met een aantal collega's een plan van aanpak maakt.

## Interne audits

Elkaar scherp houden krijgt binnen de Gemiva-SVG Groep onder andere vorm door het uitvoeren van interne audits. Die zijn nodig om ons kwaliteitscertificaat te houden, maar we doen ze vooral omdat ze het van en aan elkaar leren bevorderen. In 2018 voerden we audits uit over:

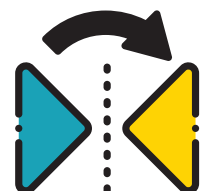
**Werken in de driehoek**  
10 locaties



**Cyclisch en methodisch werken**  
11 locaties



**Reflecteren**  
12 locaties



# Vrijheid en eigen regie

Als het gaat om toepassing van vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen is ons uitgangspunt 'Niet, tenzij'. De commissie Vrijheid en eigen regie ondersteunt onze ambitie om vrijheidsbeperking terug te dringen. Deze commissie heeft in het verslagjaar 8 locaties bezocht en geadviseerd. De commissie heeft ook uitgezocht wat nodig is als op 1 januari 2020 de nieuwe Wet zorg en dwang (gefaseerd) in werking treedt.

## Actuele ondersteuningsplannen

*"Ik ben getroffen dat de zorg voor de cliënt zo centraal staat. Ongeacht protocollen, procedures en inspecties. Ik zie bij Gemiva een nuchtere mentaliteit, zonder poespas, gericht op maatwerk voor de persoon."*

Wouter de Jong, burgemeester Houten, sinds juli 2018 voorzitter van de Raad van Toezicht

94%

WMO en  
Jeugdwet

98%

WLZ  
cliënten

## Vragen en klachten

Vertrouwenspersonen cliënten

24 x benaderd

Klachtenfunctionaris:  
klachten

39

Klachtencommissie:  
1 klacht

*"Voor ons is het belangrijkste dat cliënten, medewerkers en vrijwilligers zich binnen en bij de Gemiva-SVG Groep veilig voelen. Daar ligt de basis voor persoonlijke groei en voor ontplooiing, voor onze bijdrage aan 'een goed leven' voor cliënten en een stimulerende werkomgeving voor medewerkers en vrijwilligers."*

Raad van Bestuur in  
kwaliteitsjaarverslag

# Financiën



De Gemiva-SVG Groep staat er financieel stabiel en goed voor. Het exploitatie-resultaat is iets lager dan in 2017, terwijl ook het genormaliseerde resultaat is afgenomen. Vanwege onze maatschappelijke functie beschouwen we dat niet als een probleem. We blijven sturen op meerjarige positieve resultaten.

**Opbrengsten:**  
€ 171,6 miljoen

**Resultaat:**  
€ 1,9 miljoen

**Exploitatie-  
resultaat 1,1%**

# Bedrijfs- kosten



**Personeel**  
118,2 miljoen

**Huisvesting**  
23,4 miljoen

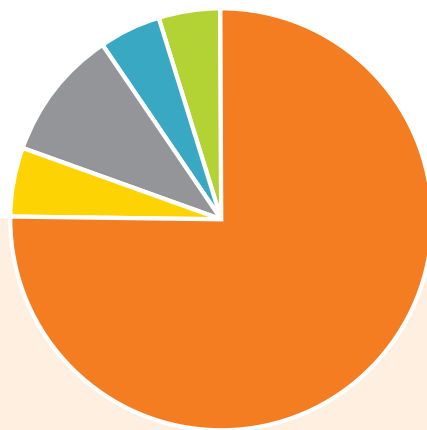
**Totaal:**  
169,7 miljoen

**Overige kosten**  
28,1 miljoen

# Opbrengsten

in totaal 171,6 miljoen euro, waarvan:

- **WLZ** 139,2 miljoen
- **PGB / derden** 6,6 miljoen
- **Jeugdwet** 6,8 miljoen
- **Overige** 5,9 miljoen
- **WMO** 13,1 miljoen



# Samen maken we het verschil

De Gemiva-SVG Groep is er voor kinderen en volwassenen die ondersteuning nodig hebben. Bijvoorbeeld door een handicap, chronische ziekte of een andere beperking. Wij helpen hen een zo goed en gewoon mogelijk bestaan te bereiken en te behouden. Meedoen in en bijdragen aan de samenleving vinden we daarbij belangrijk.

Wij ondersteunen bij wonen, werken, onderwijs, dagbesteding, sociale contacten en vrijetijdsbesteding. Wij vinden dat we dat alleen goed kunnen doen door samen te werken. Met de mensen die we ondersteunen en hun verwanten. Met mantelzorgers en vrijwilligers. Met financiers en andere samenwerkingspartners. Vandaar ons motto: Samen maken we het verschil.