



Jaarbeeld 2019



“Sandy is gek op onze robotkat Floortje. Ze neemt de kat bijvoorbeeld dagelijks mee in haar karretje voor een wandeling. Voorheen ging Sandy niet vaak uit zichzelf wandelen. Sinds Floortje er is neemt ze eigen initiatief om er even op uit te gaan.”

4.334 kinderen

5.211
cliënten
van 0 tot 96 jaar

877 volwassenen

Verloop:

- > 503 medewerkers **in dienst**
- < 497 medewerkers **uit dienst**

3408
medewerkers



**BESTE
WERKGEVER
2019-2020**
GEKOZEN DOOR WERKNEMERS



Omzet
185,1 miljoen

MEEST GEMELDE incidenten

- > Medicatie
- > Vallen
- > Agressie

1566
vrijwilligers

VERZUIM
5,75%

Ondersteunings-
plannen actueel

96%

Dit jaarbeeld geeft een beknopt overzicht van onze thema's in 2019. Nieuwsgierig naar meer?

Op 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 84 reflectieverslagen over 2019. Daarin komen de volgende verbeterpunten naar voren.

Verbeterpunten 2019

TOP
3

- 1 Zorginhoudelijk ten behoeve van cliënt
- 2 Methodisch werken/ ondersteuningsplan
- 3 Afspraken en verantwoordelijkheden in team

Inzetbaarheid en verzuim

Ons verzuim lag over 2019 op 5,75%. Dat is ongeveer even hoog als het verzuim over 2018 (5,78%). Daarmee onderscheiden we ons in positieve zin van de branche, want daarbinnen steeg het verzuim van 6,28 naar 6,38%. In ons meerjarenperspectief 2017-2020 is een verzuimpercentage van 3,5% als ambitie opgenomen. Om dichter bij die ambitie te komen is een plan Vitaliteit & Inzetbaarheid opgesteld. Centraal in dit plan staat het 'gesprek op locatie'. Uitvoering van dit plan zal plaatsvinden in 2020.

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. In 2019 werkten 84 teams met dit instrument.

De teams benoemen de volgende verbeterpunten:

Belangrijke informatie wordt voldoende met elkaar gedeeld

x 81

De teamdoelen zijn duidelijk voor iedereen

x 65

We communiceren open en direct met elkaar

x 71



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 2019 zijn er in **4163** ervaringsgesprekken gevoerd.
(2018 : 3965)

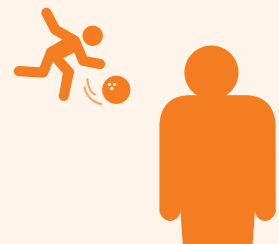
Cliënten zijn het **meest** tevreden over 

Huis + Hulp



Cliënten zijn het **minst** tevreden over 

Lijf + Gevoel



W
Er gaat heel veel goed in onze organisatie. Daar zijn we blij mee en ook dankbaar aan het adres van alle medewerkers, vrijwilligers, cliënten en verwanten die daar samen voor zorgen. Het glas is niet halfvol, het is tot een centimeter onder de rand gevuld. In dat perspectief zou het mooi zijn als we de corona-ervaringen van 2020 niet alleen zouden evalueren vanuit het perspectief van de kabinetsdoelstellingen, maar ons ook zouden afvragen wat deze episode ons leert over een nieuw evenwicht tussen vertrouwen en controle.

Raad van Bestuur in kwaliteitsjaarverslag.

Vragen en klachten

Vertrouwenspersonen
cliënten

27 x benaderd

Klachtenfunctionaris:
klachten

30

Klachtencommissie:
klachten

5

Financiën



De Gemiva-SVG Groep staat er financieel stabiel voor. De exploitatie gaf opnieuw een positief resultaat. We blijven daar op sturen en realiseren ons voortdurend dat dit in evenwicht moet zijn met onze maatschappelijke functie.

Opbrengsten:
€ 185,1 miljoen

Resultaat:
€ 5,6 miljoen

**Exploitatie-
resultaat 3%**

Bedrijfs- kosten



Personeel
125,3 miljoen

Huisvesting
22,3 miljoen

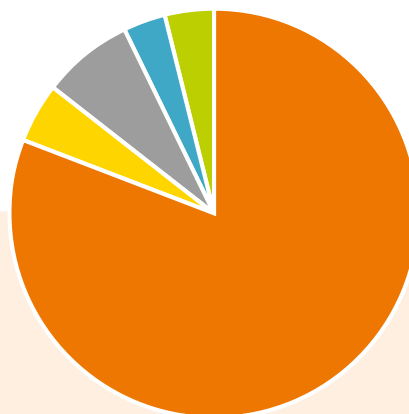
Overige kosten
31,9 miljoen

Totaal:
179,5 miljoen

Opbrengsten

in totaal 185,1 miljoen euro, waarvan:

- **WLZ** 149,9 miljoen
- **PGB / derden** 6,0 miljoen
- **Jeugdwet** 8,6 miljoen
- **Overige** 7,0 miljoen
- **WMO** 13,7 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.