



Jaardocument

Amerpoort 2011

-Vastgesteld mei 2012-

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	4
2. Profiel van de organisatie	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	5
2.2 Structuur van het concern	5
2.3 Kerngegevens	8
2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering.....	8
2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	8
2.3.3 Werkgebieden	9
2.3.4 Samenwerkingsrelaties	10
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	16
3.1 Normen voor goed bestuur	16
3.2 Raad van Bestuur	16
3.3 Raad van Toezicht	17
3.4 Bedrijfsvoering	25
3.5 Cliëntenraad.....	27
3.6 Ondernemingsraad	32
4. Beleid, inspanningen en prestaties	36
4.1 Meerjarenbeleid	36
4.2 Algemeen beleid	37
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid.....	52
4.4 Kwaliteitsbeleid cliënten	54
4.4.1 Kwaliteit van zorg.....	54
4.4.2 Klachten	60
4.5 Kwaliteitsbeleid medewerkers.....	60
4.5.1 Personeelsbeleid.....	60
4.5.2 Kwaliteit van het werk.....	65
4.6 Samenleving en belanghebbenden.....	67
4.7 Financieel beleid en Risicoparagraaf	70
Bijlage afkortingenlijst	76
5. Jaarrekening 2011	78

Voorwoord

“Amerpoort is een ondernemende netwerkorganisatie die met respect voor haar verleden probeert nieuwe wegen in te slaan en werelden met elkaar te verbinden.” Op die manier kenschetste bestuurder Ton Caspers bij zijn afscheid in het voorjaar van 2012 de organisatie die hij dertien jaar leidde. In dit Jaardocument kunt u lezen hoe ondernemend Amerpoort in 2011 was en welke nieuwe wegen de organisatie insloeg.

Aan het begin van het jaar was de fusie met Theater Totaal formeel een feit. Deze werkplek voor talentvolle muzikanten en acteurs met een verstandelijke beperking is sinds die tijd een onderdeel van de eenheid Artistiek en Ambacht. Later in 2011 meldde zich Kinderopvang Irene uit Utrecht met de wens tot fuseren. Amerpoort werkte al langer samen met deze stichting. De officiële fusie volgt in de loop van 2012. Net als bijvoorbeeld Woongroep Mozart vinden deze partners bij Amerpoort de structuur en de ruimte waarnaar ze op zoek zijn.

Christophorus deed dat al in een eerdere fase, maar ook in 2011 waren nog extra beheersmaatregelen nodig om deze antroposofische organisatie goed binnen Amerpoort te incorporeren en kwaliteitsverbeteringen door te voeren. Verder diende Amerpoort veel aandacht te besteden aan de gevolgen van nieuwe wijzen van financieren (zorgzwaarte, huisvesting) en alvast vooruit te lopen op de veranderingen die invoering van de WMO per 1 januari 2013 of 2014 met zich mee zal brengen.

Ondanks talrijke externe risico's kon Amerpoort ook 2011 weer met een positief saldo afsluiten. Amerpoort is economisch gezond en 'in control': een groeiende, vitale organisatie die een goede reputatie heeft op het gebied van zowel de zorg als het werkgeverschap. De organisatie ziet de toekomst dan ook met vertrouwen tegemoet.

P.G.M. Willems,
Voorzitter Raad van Bestuur

D. Hamersma,
Voorzitter Raad van Toezicht

Baarn, 25 mei 2012

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

In dit Jaardocument legt Amerpoort verantwoording af over het gevoerde beleid in 2011. Het document volgt het model Jaarverantwoording zorginstellingen 2011. De verslaglegging heeft plaats op stichtingsniveau, zonodig gespecificeerd naar segmenten binnen Amerpoort en eventueel met verwijzingen naar de Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg (SBZ).

Stichting SBZ is in januari 2010 opgericht. SBZ ressorteert onder Stichting Amerpoort, met een personele unie van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van Amerpoort. Beide stichtingen stellen voor 2011 een eigen Jaardocument op (maatschappelijk verslag, jaarrekening en DigiMV).

Amerpoort ziet het Jaardocument als een instrument waarmee zij zich maatschappelijk wil verantwoorden voor alle belanghebbenden bij de organisatie. Het document doet verslag over het gevoerde beleid, zowel op het gebied van financiën, personeel, kwaliteit als op het gebied van de betekenis voor de samenleving. Hieronder vallen tevens de onderwerpen Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO), duurzaamheid, veiligheid en milieu. Verder biedt het verslag een verantwoording van de Raad van Toezicht en een verslag van de (advies)werkzaamheden van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Amerpoort brengt naast dit Jaardocument een Jaarbeeld 2011 uit. Het Jaarbeeld biedt een overzicht in tekst en beeld van opvallende gebeurtenissen en activiteiten in 2011. Het is op te vragen bij de afdeling Communicatie (communicatie@amerpoort.nl).

2. Profiel van de organisatie

Amerpoort biedt een breed pakket van zorg en diensten aan mensen met een verstandelijke beperking. Zij kunnen bij Amerpoort terecht voor een uiteenlopend en flexibel aanbod op het gebied van wonen, logeren, dagbesteding, vorming en training, vrijetijdsbesteding, thuiszorg, advies en ondersteuning. Op dit moment maken circa 2200 mensen met een verstandelijke beperking gebruik van de diensten van Amerpoort.

De cliënt staat centraal. Vanuit deze opvatting biedt Amerpoort cliënten de mogelijkheid om zich te ontwikkelen, zelf keuzes te maken, goede relaties aan te gaan en te onderhouden en gerespecteerd te worden. De ondersteuning gebeurt professioneel en met grote betrokkenheid, met oog voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt.

Amerpoort staat voor maatwerk. De dienstverlening sluit aan bij de vragen en wensen van de cliënt. Daardoor kent Amerpoort een veelkleurig en gevarieerd aanbod van diensten.

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Amerpoort
Adres	Nieuwenoordlaan 12
Postcode	3744 PA
Plaats	Baarn
Telefoonnummer	035 647 5555
Identificatienummer(s) NZa	600/840
Nummer Kamer van Koophandel	32099806
E-mailadres	info@amerpoort.nl
Internetpagina	www.amerpoort.nl

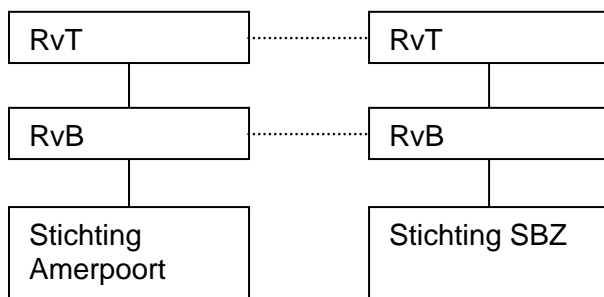
2.2 Structuur van het concern

Rechtsvorm en bestuursmodel

Het concern Amerpoort is een stichting en wordt bestuurd volgens het Raad van Toezichtmodel, zoals neergelegd in de Zorgbrede Governancecode. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de organisatie. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de algemene gang van zaken en het beleid van de Raad van Bestuur.

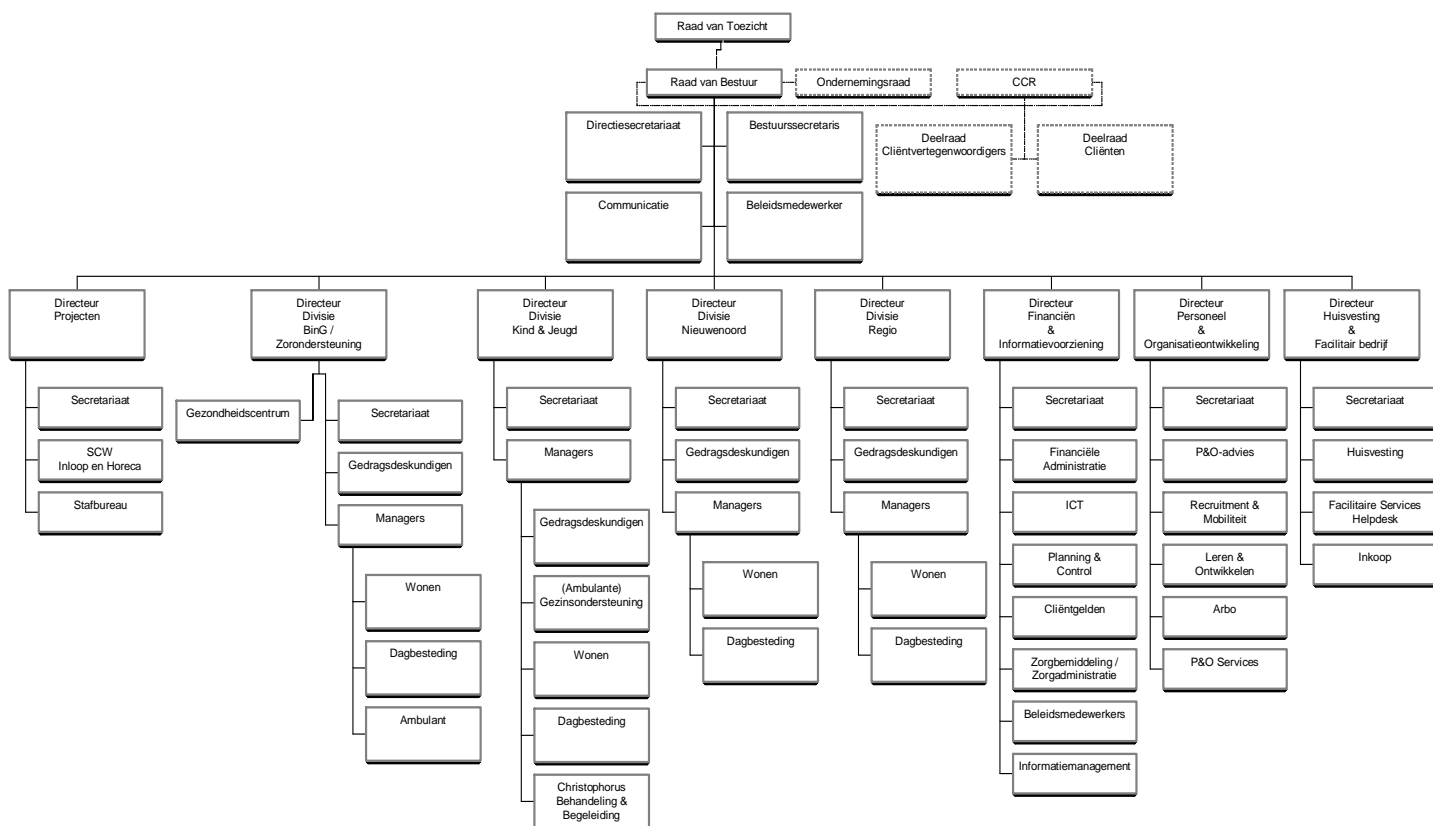
Amerpoort heeft in januari 2010 de Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg (SBZ) opgericht. Deze ressorteert onder de Stichting Amerpoort, met een personele unie van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van Amerpoort.

Deze structuur laat zich als volgt visualiseren. De stippellijn geeft de personele unie aan (bestaande uit dezelfde personen):



Organisatiestructuur

Amerpoort is ingedeeld in vier divisies en vier ondersteunende diensten. Een nadere indeling van de organisatie staat in het organogram hierna. De divisiedirecteuren en de directeuren van de diensten zijn integraal verantwoordelijk. Tezamen met de bestuurder vormen zij het Managementteam.



Besturingsfilosofie

Amerpoort hanteert als besturingsfilosofie integraal management. Dit is als volgt omschreven:

Amerpoort stelt de cliënt centraal. Dat uitgangspunt werkt door in de manier waarop wij onze organisatie hebben opgebouwd. We begeleiden de cliënt op een passende, professionele manier. De verschillende vormen van ondersteuning hangen nauw samen. Onze systemen en procedures sluiten daarbij aan; we realiseren ons voortdurend dat die er zijn ten dienste van de cliënt.

Amerpoort wil dat mensen met een beperking zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen vormgeven. Datzelfde principe werkt door in de manier waarop wij met onze medewerkers omgaan. Zij hebben een grote mate van verantwoordelijkheid, in alle lagen van de organisatie. Medewerkers maken deel uit van taakvolwassen teams en zijn goed toegerust voor hun specifieke taken.

Amerpoort heeft een platte organisatie, met zo min mogelijk hiërarchie. Wij leggen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Managers hebben grote ruimte om hun eigen beleid vorm te geven, uiteraard binnen heldere kaders. Dit komt de medewerkers ten goede en dus ook de cliënten.

Medezeggenschapsstructuur

Medezeggenschap cliënten

De Centrale Cliëntenraad (CCR) is het medezeggenschapsorgaan, zoals bedoeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, dat is belast met de behartiging van de algemene belangen van cliënten op stichtingsniveau. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten van Amerpoort hebben zitting in respectievelijk een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers.

Naast de Centrale Cliëntenraad zijn er binnen Amerpoort lokale cliëntenraden actief, ondersteund door coaches. Zij zijn gekoppeld aan de lokale zorgeenheden en hun managers. De lokale raden overleggen met de betrokken manager.

Zie hoofdstuk 3.5 voor de samenstelling en de werkzaamheden van de CCR in 2011.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) is een zelfstandig vertegenwoordigend orgaan met eigen bevoegdheden, ontleend aan de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), de CAO Gehandicaptenzorg en het OR-reglement. De raad stelt de belangen van de werknemers voorop, zonder het werkgeversbelang uit het oog te verliezen.

De OR heeft een vaste commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM). De OR heeft de VGWM-commissie gemandateerd om separaat, zelfstandig en overeenkomstig de WOR te opereren als het om ARBO-zaken gaat. Daarnaast is er een vaste commissie voor de financieel-economische zaken, de FEC. De instelling van de FEC en de VGWM is tot

stand gekomen door twee afzonderlijke instellingsbesluiten, waarin taak, samenstelling, bevoegdheden en werkwijze van deze commissies zijn geregeld.

Hoofdstuk 3.6 geeft een overzicht van de samenstelling en de werkzaamheden van de OR in 2011.

2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Cliënten kunnen bij Amerpoort terecht voor een uiteenlopend en flexibel aanbod op het gebied van wonen, logeren, dagbesteding, vorming en training, vrijetijdsbesteding, thuiszorg, advies en ondersteuning.

Amerpoort richt zich hierbij op kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met als primaire grondslag een verstandelijke beperking. Dit varieert van licht verstandelijke beperkingen tot zeer ernstige beperkingen, mogelijk in combinatie met uiteenlopende gedragstoornissen.

Een aantal cliënten heeft een meervoudige grondslag; bij hen is er bijvoorbeeld ook sprake van een lichamelijke of zintuiglijke beperking. Multidisciplinaire teams van paramedici, gedragswetenschappers en begeleiders leveren de noodzakelijke begeleiding.

Amerpoort levert de volgende functies binnen de AWBZ:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Begeleiding
- Verblijf
- Behandeling

Een belangrijk deel van de zorg wordt via zorg in natura geleverd, het overige deel in de vorm van persoonsgebonden budget (PGB).

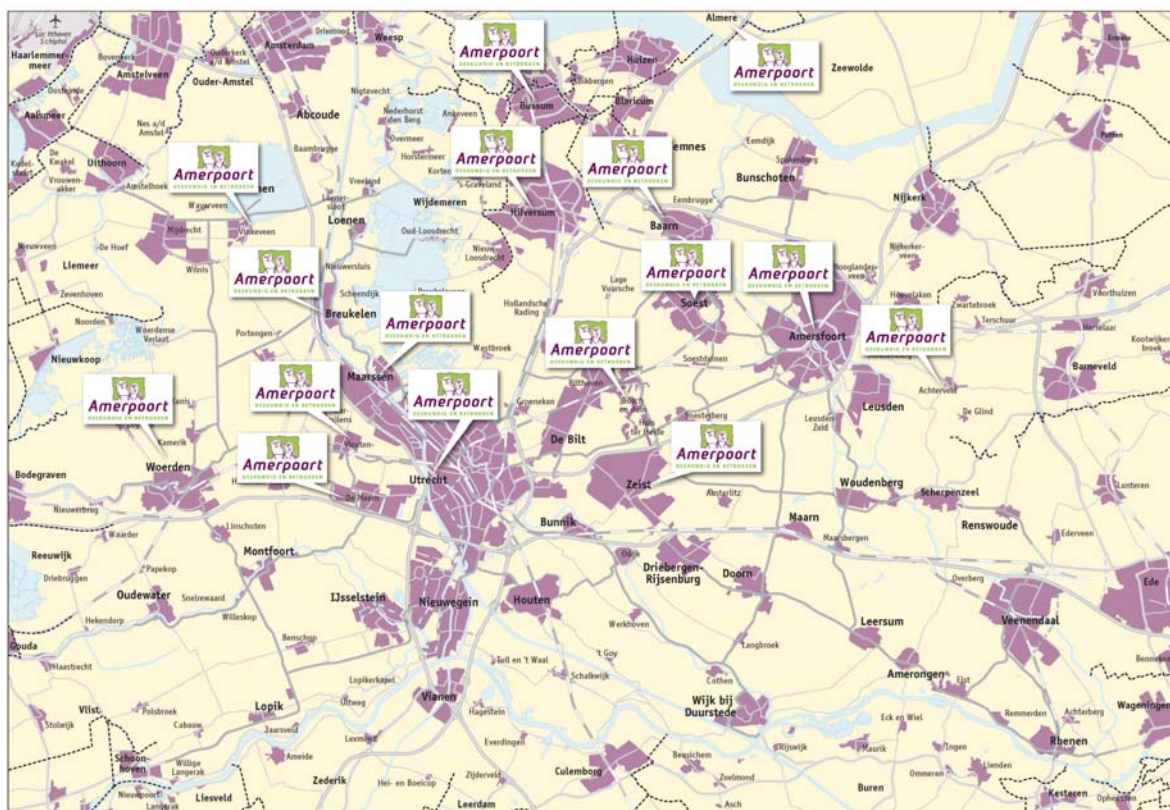
2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens 2011	Aantal/bedrag
Cliënten per einde verslagjaar	Aantal
Aantal cliënten in instelling op basis van een zzp met dagbesteding	857
Aantal cliënten in instelling op basis van een zzp zonder dagbesteding	212
Aantal cliënten met verblijf op basis van volledig pakket thuis (VPT)	0
Aantal extramurale cliënten (inclusief cliënten met begeleiding of dagbesteding (op basis van de functies BGI en/of BGG) voor zover	1127

niet opgenomen in een instelling)	
Capaciteit	Aantal
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar, inclusief vroegere gezinsvervangende tehuizen	1174
Productie gedurende het verslagjaar	Aantal
Aantal dagen zorg met verblijf en dagbesteding (zie toelichting)	301.496
Aantal dagen zorg met verblijf zonder dagbesteding (zie toelichting)	78.534
Aantal dagen zorg op basis van volledig pakket thuis (VPT)	0
Aantal dagdelen dagbesteding (op basis van de functie Begeleiding in groepsverband (BGG) (zie toelichting)	137.611
Aantal uren extramurale productie (exclusief dagbesteding op basis van de functie Begeleiding in groepsverband (BGG) en WMO-zorg)	116.070
Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	2.417
Aantal fte personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	1.480
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	111.692.371
Waarvan wettelijk budget voor AWBZ/Zvw-zorg, exclusief subsidies	106.738.455
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	4.953.916

2.3.3 Werkgebieden

Amerpoort beschikt over circa driehonderdvijftig moderne locaties in de regio's Utrecht en het Gooi. Dit betreft zowel de grote beschermde woon- en dagbestedingslocatie in Baarn als dagbestedingslocaties en kleine woonvormen op diverse plaatsen in de regio (zie kaartje).



2.3.4 Samenwerkingsrelaties

Amerpoort kent vele samenwerkingspartners. De belangrijkste zijn zonder meer de cliënten en hun vertegenwoordigers en de medewerkers. Van de andere samenwerkingspartners volgt hierna een alfabetisch overzicht.

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
Abrona	OGGZ stad Utrecht
Abrona en Humanitas	Samenwerking in Foortse Brug in Vathorst (wijkzorgcentrum), inkoop dagbesteding
Abrona, Fokus, Philadelphia, Beweging 3.0	Samenwerking in Foortse Brug in Vathorst (wijkzorgcentrum)
Achmea	Eigenrisicodragerschap
Agis	Zorgkantoor / zorgverzekeraar
Alliantie Kind en Gezin	Inhuisplaatsing na uithuisplaatsing

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
Altrecht, Wier	Begeleid wonen LVG (OGGZ)
Amaris (Schoonoord) (Zuiderheide Hilversum)	Samenwerking Parkgebouw Baarn (woonvorm V&V en VG)
Amfors Groep en Wier (Orthopedagogisch Behandelcentrum van Altrecht)	(J)LVG-ketenondersteuning
AxionContinu	Huur huisvesting Ingelanden, ook inhoudelijke samenwerking
Banken (ABN/AMRO/Rabobank/ING/Triodosbank)	Financiering en bancaire zaken
Beweging 3.0	Huisvestingszaken, wijkzorgcentrum in Vathorst. Samenwerking in Zorg op afstand, screen to screen in Soest
Birkhoven Zorggoed	Beleid en huisvesting allochtonen (project Orion) en samenwerking bij Stuifberg. Gezamenlijk wooninitiatief in Amersfoort, Operaplein
Bureau Jeugdzorg	Onder meer ondersteuning van kinderen van ouders met een verstandelijke beperking
Camphill Gemeenschap Nederland	Antroposofie en (bij)scholing
Carante Groep	Gezamenlijke projecten
Careyn	Huur woon- en dagbestedingslocatie van Careyn (voorheen Zuwe) Maria-oord in Vinkeveen
Centrum Maliebaan	Samenwerking rondom OGGZ-cliënten
Centrum voor Consultatie & Expertise	Consultatie en advisering (EZB)
Centrum voor Jeugd en Gezin Amersfoort	Getekend convenant Verwijsindex (digitaal signaleringssysteem voor risicojongeren)
CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)	Indicatiestelling
De Meerstroom	Samenwerkingsproject met De Rijnhoven, Abrona en Altrecht
De Schutse	Samenwerking rond locatie Sypesteyn (dagbesteding voor LVB)
Fondsen, waaronder het Nieuwenoord Fonds, Van den Muysenberghfonds, Stichting De Huydecoper, Stichting Vrienden van Amerpoort, Stichting Vrienden Christophorus, Stichting Vrienden van Theater Totaal, Stichting Lesammeiag Hajelled, Gelder-Barnstein	Fondsen

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
Stichting	
Gemeenten, met name Amersfoort, Baarn, Bussum, Hilversum, Leusden, Ronde Venen/Mijdrecht, Soest, Utrecht	OGGZ-cliënten, WMO, bouwmogelijkheden, inrichting woondiensten zones, brandweer
Gezinshuis.com	Samenwerking rond gezinshuizen
GGD Amersfoort en Utrecht	Samenwerking rondom OGGZ-cliënten
GIMD	Inzet vertrouwenspersoon
Hogeschool Utrecht	Periodieke deelname in examencommissie en werkveld deskundigen
IKEA	Dagbesteding voor cliënten van Natuurboerderij De Brinkhorst
Inspectie voor de Gezondheidszorg	Inspectie en veiligheid
Integrale Vroeghulp (samenwerking van Amerpoort, Meander Medisch Centrum, Revalidatiecentrum De Hoogstraat, MEE Utrecht, Reinaerde)	Afstemmen hulpverleningsvormen voor kinderen van 0-4 jaar op elkaar en op wensen ouders
Joods Zorgcircuit	Joodse identiteit en gemeenschappelijke inkoop van bijvoorbeeld koosjere voeding
Joodse gemeente	Samenwerking op het gebied van synagoge bezoeken, werving vrijwilligers voor vieringen en hulp bij overlijden van joodse bewoners
Kinderboerderij Canton/Stichting Kinderboerderij Baarn	Begeleid werken
Kwintes	Divers, onder meer opzet van nachtzorg in Amersfoort; gezamenlijk wooninitiatief in Mijdrecht; samenwerking ambulante dienstverlening; maatschappelijke opvang ouder/kindproject
Kwintes, Federatie Opvang en Humanitas	Ontwikkeling shortstay-voorziening Amersfoort
Lijn5 OPL	(J)LVG-ketenondersteuning
Link4all	Samenwerking van acht zorgorganisaties op het gebied van digitale communicatie voor mensen met een beperking
LTP	Assessments
MatchPoint Amersfoort	Maatschappelijk ondernemen
Meander Medisch Centrum	Peuterdagcentrum (samenwerking Meander en Onder één Dak)

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
MEE	Verwijzing en advisering
Meerklank (voorheen Stichting Openbaar Onderwijs Rijn- en Heuveland)	Huisvesting, zorg, onderwijs en expertiseontwikkeling voor kinderen van locatie Christophorus
Mentorschap Netwerk Nederland	Mentorschap cliënten
Ministerie van VWS	Toelatingen
Motorryn	Jaarlijks evenement voor cliënten
Mozarthof (school voor zml), Klimopschool Hilversum, Sherpa	Zorg- en onderwijsarrangementen voor kinderen
Natuurboerderij De Brinkhorst, gemeente Amersfoort en CNME	Begeleid werken, project dagbesteding
Ondernemingen, bijvoorbeeld De Onthaasting, Puur Smaeck en De Lindenhof	Begeleid werken
Opbouwnet en Lijn5	Kamertrainingscentrum, gezamenlijk project in Vleuten/Hofland
Ouderinitiatieven, zoals Oberon, Mozartgroep, 't Fierhuis, Initiatiefgroep Hilversum en Laren, WoonMere Almere	Ondersteuning en advies bij de initiatieffase en zorgverlening aan de cliënten na realisatie
Platform EMG (VGN)	Deelname aan stuurgroep
Politie, provinciaal en wijkgebonden	Ontwikkeling agressie-protocollen, samenwerking ordeverstoring cliënten
Protestants Christelijke Vereniging 'Ongerweges'	Samenwerking dagbesteding
Provincie Utrecht	Diverse projecten
Regionaal MobiliteitsCentrum Midden-Nederland	Loopbaan(her)oriëntatie en -reïntegratie
Reinaerde	Divers, onder meer op het gebied van dagbesteding, OGGZ, ICT, huisvesting, Carante Groep
Revalidatiecentrum De Hoogstraat	Samenwerking KDC De Blauwe Vogel
Revalidatiecentrum De Trappenberg en Mytyschool Ariane de Ranitz	Samenwerking KDC De Blauwe Vogel
RIAGG Amersfoort	Samenwerking rondom OGGZ-clieuten
ROC ASA, Amfors Groep, Amerpoort	Langdurige samenwerking gericht op het gezamenlijk optrekken richting gemeenten in het kader van veranderende wet- en

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
	regelgeving (WMO)
ROC Midden Nederland	Samenwerking opleiding en stage
Samen voor Zeist	Netwerk van maatschappelijk betrokken bedrijven, gemeenten en maatschappelijke (zorg)organisaties op het gebied van MBO in de gemeente Zeist
SBWU (Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht)	OGGZ circuit / tussenvoorziening
ShARe	Gezamenlijke opleiding van Sherpa, Amerpoort, Reinaerde voor leerlingen
Sherpa	Gezondheidscentrum en project Parkwijk De Zandheuvel
Skills	Inzet psycholoog voor werknemers
Stadsring 51	Sociaal-juridische hulp en advies
Steunpunt Autisme Midden-Nederland	Uitwisselen expertise
Stichting Cliënt Gelden Support	Cliëntgeldenadministratie
Stichting De Tussenvoorziening	Samenwerkingsovereenkomst m.b.t. AVG-arts en gedragsdeskundige
Stichting Irene Kinderopvang-plus	Onderaannemerschap en fusiepartner
Stichting Kinderopvang Amersfoort (SKA)	Huisvesting/KDC/Peuterdagcentra
Stichting SBZ (Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg)	Specialistisch behandelcentrum
Stichting Welzijnswerk Amersfoort (SWA)	Vrijtijdsbesteding
Stichting Windhond	Samenwerking Het Leemveld
Triade	Samenwerking op gebied LVG in regio Almere
Utrechts Landschap	Huur Tuin en gebouw Cantecleer in Bosch en Duin
Vastgoedondernemingen, zoals Amvest	Huisvestingsmogelijkheden
Versa	Welzijnswerk in 't Gooi en Vathorst (in Vathorst alleen jongeren)
Vilans	In voor Zorg! (stuurgroep Domotica)
VGN	Landelijke koepelorganisatie

Samenwerkingspartners in de zorg	Samenwerking op het gebied van
VGU	Koepelorganisatie gehandicaptenzorg provincie Utrecht
Waarborgfonds voor de Zorgsector	Waarborg
William Schrikker Groep	Onder meer ondersteuning van kinderen van ouders met een verstandelijke beperking / voogdij voor kinderen Christophorus
Woningcorporatie Eemland Wonen	Huisvestingsmogelijkheden in Baarn
Woningcorporaties zoals De Alliantie Eemvallei, Alliantie 't Gooi en Vechtstreek, Portaal, Westhoek Wonen, Dudok Wonen, Mitros, Eemland Wonen, Seyster Veste	Huisvestingsmogelijkheden in de hele regio
WWZ-platform (Wonen, Welzijn en Zorg)	Samenwerking in diverse gemeenten, bijvoorbeeld Hilversum, Soest, Utrecht en Amersfoort
Zandbergen Jeugd & Opvoedhulp	Onder meer ondersteuning van kinderen van ouders met een verstandelijke beperking
ZML-scholen in Amersfoort, Hilversum, Utrecht en Zeist	Gezamenlijke projecten
Zorgkantoor Utrecht / 't Gooi / Agis zorgkantoor	Financiering
Zorgpalet Baarn-Soest	Samenwerking nachtdienst en binnen Woon- & Zorgcentrum Groot Engendaal, Soest

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Sinds januari 2006 is in de gezondheidszorg de Zorgbrede Governancecode van kracht. Deze code bevat beginselen van goed bestuur, toezicht en verantwoording. Amerpoort conformeert zich aan de bepalingen van deze code. De door Amerpoort gehanteerde corporate governance-principes zijn neergelegd in afzonderlijke documenten, waaronder:

- De Statuten
- Het Reglement van de Raad van Bestuur
- Het Reglement van de Raad van Toezicht
- De Profielschets van de Raad van Toezicht
- Het Informatieprotocol

Bovenstaande documenten zijn in 2010 in overeenstemming gebracht met de nieuwe Zorgbrede Governancecode 2010 en in 2011 tijdens de zelf-evaluatie van de Raad van Toezicht opnieuw herzien en vastgesteld. De documenten zijn te vinden op de website van Amerpoort.

Afwijking Governancecode

In 2011 heeft de Raad van Toezicht moeten concluderen dat de voorgeschreven Klokkeluidersregeling nog niet is vastgesteld en geïmplementeerd. Ook heeft de raad geconstateerd dat de norm van dertig procent vrouw binnen de Raad, zoals de Wet Bestuur en Toezicht stelt, niet gehaald is. Wat de overige punten uit de code betreft: de raad is van mening dat hij daaraan voldoet of zoveel mogelijk tracht te voldoen.

3.2 Raad van Bestuur

Amerpoort kent een eenhoofdige Raad van Bestuur, in de functie van 'bestuurder'. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de bestuurder zijn neergelegd in een reglement.

Samenstelling

Samenstelling Raad van Bestuur per 31 december 2011:

Naam	Bestuurs functie	Nevenfuncties
Dhr. Drs. A.M. Caspers	Bestuurder	- Vice-voorzitter Raad van Bestuur Carante Groep

(geboren 1949)		<ul style="list-style-type: none"> - Bestuurder Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg - Lid Bestuur UtrechtZorg
----------------	--	--

Het jaarlijks functioneringsgesprek tussen de bestuurder en de Raad van Toezicht is verdaagd van eind 2011 naar begin 2012. Resultaten hiervan zullen in het maatschappelijk verslag van 2012 worden meegenomen.

De Raad van Toezicht heeft geconstateerd dat van belangenverstremgeling geen sprake is. Voor de bezoldiging van de Raad van Bestuur geldt de regeling van de NVZD, de vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg. De Raad van Toezicht heeft de bezoldiging (indexatie) van de Raad van Bestuur vastgesteld. Zie DigiMV voor de bedragen en componenten van de bezoldiging van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitoefening van de taak van de Raad van Toezicht, zoals vastgelegd in het jaarlijks opnieuw te evalueren en vast te stellen Informatieprotocol.

3.3 Raad van Toezicht

Taak en werkwijze

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie en de daarmee verbonden onderneming. Ook staat hij de Raad van Bestuur met raad ter zijde.

De Raad van Toezicht richt zich bij de vervulling van zijn taak naar het belang van de organisatie en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van de organisatie en betrokkenen af. De raad is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren. Hij heeft zijn taak en werkwijze vastgelegd in het Reglement Raad van Toezicht.

Onafhankelijkheid

De Raad van Toezicht is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de Raad van Bestuur en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.

Samenstelling

In de Profielschets voor de Raad van Toezicht van Amerpoort zijn de kwalificatievereisten voor en de competenties van de individuele leden van de Raad van Toezicht en randvoorwaarden voor het functioneren van de raad als geheel opgenomen. Hierin is ook opgenomen dat ten minste één lid van de raad beschikt over relevante kennis en ervaring in de zorg. In de vernieuwde samenstelling van de raad is dat in ruime mate het geval.

Samenstelling Raad van Toezicht per 31 december 2011:

Naam	Eerste benoeming/ moment van aftreden	Werkzaamheden Hoofd- en nevenfuncties	Aantal bijgewoonde vergaderingen
<p>Dhr. Drs. D. Hamersma (geboren 1938)</p> <p>Voorzitter</p>	<p>01-01-2004/ 01-06-2012 n.h.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voormalig directeur- bestuurder Nationale Woning Raad - Voorzitter RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg - Lid RvT Carante Groep - Bestuurslid Stichting corporatie vastgoedindex, aeDex 	<p>6/6</p>
<p>Dhr. Drs. J.F. de Beer (geboren 1950)</p> <p>Vice-voorzitter Raad van Toezicht</p> <p>Voorzitter Benoemings- en Honoreringscommissie</p>	<p>01-01-2011/ 01-01-2015 h.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur NVZD, vereniging van bestuurders in de zorg - Interim directeur van het College voor de Beroepen en Opleidingen in de Gezondheidszorg (CBOG) - Geassocieerd Partner van Twynstra Gudde - Lid van de Raad van Toezicht van Stichting De Zorgboog - Lid van de Raad van Commissarissen van Castle Craig Nederland - Lid van de Toetsingscommissie RVVZ - Lid van de Raad van Toezicht van de Stichting PvP - Voorzitter van het bestuur en voorzitter van de RvT van Herstellingsoord Dennenheuvel - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg 	<p>6/6</p>
<p>Dhr. Drs. F.F.L. Vlak (geboren 1949)</p> <p>Lid Raad van Toezicht</p> <p>Lid Benoemings- en Honoreringscommissie</p>	<p>01-01-2004/ 01-01-2013 n.h.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voormalig Voorzitter Raad van Bestuur Vivium Zorggroep - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg - Lid RvT Tergooziekenhuizen 	<p>5/6</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter bestuur Stichting Trombosedienst voor 't Gooi - Bestuurslid Stichting Pensioenfonds Zorg en Welzijn 	
<p>Dhr. Drs. J.G. van der Molen (geboren 1953)</p> <p>Lid Raad van Toezicht</p> <p>Lid auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg</p>	01-01-2010/ 01-01-2014 h.	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuurder RIAGG Amersfoort en Omstreken - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg - Voorzitter Slow Food Nederland 	5/6
<p>Dhr. R. Rötscheid MFE (geboren 1957)</p> <p>Lid Raad van Toezicht</p> <p>Voorzitter auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting</p>	01-01-2011/ 01-01-2015 h.	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter RvB a.i. Stichting Mitros - Directeur Social Finance N.V. - Partner Finance Ideas - Verschillende docentschappen - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg 	6/6
<p>Mw. Drs. Th. van den Hurk (geboren 1955)</p> <p>Lid Raad van Toezicht</p> <p>Lid auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting</p>	01-01-2011/ 01-01-2015 h.	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzitter Raad van Bestuur Stichting Pieter van Foreest - Vice-voorzitter Raad van Commissarissen Habion (corporatie voor zorgvastgoed) - Bestuurder Stichting Gantelhof (woningen voor ouderen en zorgbehoevenden) - Lid bestuur van Bedrijf en Samenleving Delft - Secretaris bestuur Stichting Singelgebied Utrecht - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg 	5/6
<p>Dhr. J.M. Tromp, arts (geboren 1946)</p> <p>Lid Raad van Toezicht</p> <p>Voorzitter auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg</p>	01-01-2011/ 01-01-2015 h.	<ul style="list-style-type: none"> - Praktijk MOOA, Tromp voor Bestuursadvies, Interim management en coaching - Bestuursadviseur P5COM - Lid RvT Zhs. Sint Jansdal - Vice Voorzitter RvC St. Intrakoop - Onafhankelijk voorzitter Stuurgroep Zichtbare Zorg GGZ 	5/6

		<ul style="list-style-type: none"> - Raad van Advies Joods Zorg Circuit - Lid RvT Stichting Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg 	
--	--	--	--

n.h. = niet herbenoembaar

h. = herbenoembaar

Omdat de Raad van Toezicht, zoals deze eind 2010 was samengesteld, in de periode 2011-2013 geheel wordt vervangen en omdat de bestuurder in 2012 afscheid neemt in verband met vroegpensioen, wijkt de raad weloverwogen af van de in de statuten opgenomen maximale zittingsduur van acht aaneengesloten jaren om de continuïteit in het toezicht te kunnen borgen.

Per 1 januari 2011 zijn vier nieuwe leden tot de Raad van Toezicht toegetreden. Voor deze nieuwe leden is een inwerkprogramma opgesteld, met daarin aandacht voor het bezoeken van locaties van Amerpoort en het kennismaken met de leden van het Managementteam en andere sleutelfiguren, zoals beleidsmedewerkers en gedragsdeskundigen.

Het nieuwe rooster van aftreden, dat in januari 2011 is vastgesteld, voorziet erin dat per 1 januari 2013 de Raad van Toezicht, conform de statuten, weer uit vijf personen bestaat.

Bezoldiging

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen in 2011 een honorering van € 8.000 bruto per jaar. De vice-voorzitter ontving € 10.000 bruto per jaar en de voorzitter € 12.000 bruto per jaar. Voorts ontvingen de leden (exclusief de voorzitter) een vergoeding van € 1.000 bruto per jaar voor de commissie van de raad waarin zij in zaten. Bij de bezoldiging is uitgegaan van de adviesregeling van de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg).

Commissies

De Raad van Toezicht heeft sinds begin 2011 drie commissies. De Benoemings- en Honoreringcommissie, de auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting en de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de Raad van Toezicht voor te bereiden en de raad te ondersteunen en te adviseren bij zijn onafhankelijke uitoefening van het toezicht. Voor alle commissies is in 2011 het bestaande reglement herzien of een nieuw reglement opgesteld. De commissies rapporteren middels het verslag van de Raad van Toezicht in het maatschappelijk verslag.

De Benoemings- en Honoreringcommissie, bestaande uit de heren De Beer en Vlak, heeft in 2011 de werving en selectie van een nieuwe bestuurder uitgevoerd en het begin 2012 te houden functioneringsgesprek met de zittende bestuurder voorbereid. Bij de selectie van de nieuwe bestuurder werd de commissie ondersteund door bureau Klaus Schmitt & Partners en twee directeurs van Amerpoort. Na positief advies van de overige leden van de Raad van Toezicht, de adviescommissie uit het Managementteam en de medezeggenschapsorganen (OR en CCR), heeft de raad de voorgedragen kandidaat in de vergadering van januari 2012 benoemd. De nieuwe bestuurder zal in mei 2012 beginnen.

De Raad van Toezicht heeft voorts het advies van de commissie overgenomen om het opgestelde reglement vast te stellen, inclusief de benoeming van de voorzitter van de commissie.

De auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting, bestaande uit de heer Rötscheid en mevrouw Van den Hurk, heeft in 2011 driemaal vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur, de directeur Financiën & Informatievoorziening en de directeur Huisvesting & Facilitair Bedrijf. Bij de vergadering in mei en december was ook de externe accountant deels aanwezig. De volgende onderwerpen stonden op de agenda:

- Reglement auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting
- Jaarrekening 2010
- Accountantsverslag 2010
- BusinessCase locatie Vosseveld
- Exercitie verdeelsleutel overhead/huisvesting/etc.
- Managementletter 2011
- Begroting 2012
- Financiële rapportage t/m oktober 2011
- Treasuryjaarplan
- Benchmarkrapport overhead
- Voorgenomen besluit fusie Kinderopvang Irene

In het overleg met de externe accountant, waarbij de jaarrekening 2010 en de managementletter 2011 aan de orde waren, besprak de commissie, net als in 2010, onder meer de gevolgen en risico's voor Amerpoort van de invoering van de zorgzwaartepakketten (ZZP), de normatieve huisvestingscomponent (NHC) en de te verwachten bezuinigingen. Samen met de accountant werd gesteld dat de voorzieningen toereikend zijn voor de te lopen risico's.

Bij de bespreking van de managementletter concludeerde de accountant dat de interne beheersing overall van een goed niveau is en dat Amerpoort proactief inspeelt op de veranderingen in de bekostiging van de zorg en bezig is om passende antwoorden en acties voor de toekomst te formuleren.

Van de genoemde verbeterpunten heeft de auditcommissie kennis genomen en deze als te volgen punten aan haar agenda voor 2012 toegevoegd.

De commissie heeft aan de hand van de concrete businesscase voor de locatie Vosseveld uitgebreid stilgestaan bij de wijze waarop Amerpoort omgaat met investeringen in haar vastgoedportefeuille en in het bijzonder met aankopen.

De Raad van Toezicht heeft alle adviezen van de auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting overgenomen.

In mei 2011 sprak de raad over het belang van het periodiek wisselen van externe accountant. De raad besloot om dit vooralsnog niet te doen, in verband met de vernieuwing van de Raad van Toezicht in 2011 en van de Raad van Bestuur in 2012.

De in 2011 ingestelde auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg, bestaande uit de heren Tromp en Van der Molen, heeft driemaal vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur en de directeur Projecten (met als aandachtsgebied kwaliteit). De volgende onderwerpen stonden op de agenda:

- Reglement auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg (waaronder doel en werkwijze)
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Resultaten Zichtbare Zorg
- Rapportage commissies, zoals MIC, BOT, Meld- en Adviespunt Amerpoort, Cliëntvertrouwenspersoon etc.
- Belangrijkste kwaliteits-items en risico's van Amerpoort
- Inhoudelijke Kaderbrief 2012
- Contact met CCR
- Belangrijkste aandachtspunten Kwaliteit en Veiligheid 2012, te weten:
 - o Agressie
 - o Incidenten
 - o Nachtzorg Nieuwenoord
 - o Medicatie

De commissie besteedde vooral veel tijd aan aandachtspunten waarvan de organisatie inschat dat hier risico's bestaan en waarop de Raad van Toezicht alert dient te zijn. Voor 2012 heeft de commissie naast bovenstaande punten het aandachtspunt brandveiligheid toegevoegd.

De Raad van Toezicht heeft het advies van de auditcommissie om het opgestelde reglement vast te stellen, inclusief de benoeming van de voorzitter van de commissie, overgenomen.

Behandelde onderwerpen

De Raad van Toezicht kwam in 2011 zes maal bijeen in een reguliere vergadering, in aanwezigheid van de bestuurder.

De raad behandelde de volgende onderwerpen:

- Financiële rapportage/kwartaalcijfers
- Managementletter 2011 (in aanwezigheid van de accountant)
- Jaarrekening en accountantsverslag 2010 voor zowel Amerpoort als Theater Totaal (in aanwezigheid van de accountant)
- Jaardocument 2010 voor zowel Amerpoort als Theater Totaal (maatschappelijk verslag)
- Kaderbrief 2012 (financieel en inhoudelijk)
- Jaarplannen 2012
- Begroting 2012
- Rapportage eerste halfjaar, voortgangsrapportage beleidsvoornemens 2011
- Financieel verslag eerste halfjaar 2011
- Eerste halfjaar verslag 2011 (inhoudelijk)
- Risico-inventarisatie en risicomanagement
- Rooster van aftreden Raad van Toezicht
- Benoeming vice-voorzitter
- Commissies Raad van Toezicht (aantal, doel en samenstelling)
- Jaarplanning Raad van Toezicht 2011
- Kennismaking met (delegatie van) OR en CCR
- Voortgang Parkwijk De Zandheuvel

- Carante Groep
- Financiële waardering MT-leden
- Voorgenomen fusie met Stichting Irene Kinderopvang-plus
- Treasury (beleid, jaarplan en statuut)
- Ontwikkelingen divisie Nieuwenoord
- Vosseveld
- Symposium maart 2012
- Aantal commissariaten RvT-leden
- Actuele strategische ontwikkelingen
- Wervingsprocedure Raad van Bestuur
- Voortgang commissies RvT
- Informatiseringsbeleid
- Bijeenkomsten met CCR
- Zelf-evaluatie RvT
- Informatieprotocol
- Jaarplanning Raad van Toezicht 2012
- Inhoudelijke thema's:
 - o Kennismaking met de heer dr. J.A. Carpay, neuroloog Specialistisch Behandelcentrum Zandheувelweg
 - o Duurzaamheid (inleiding door Dick Annegarn, directeur Projecten)
 - o Ziekteverzuim (inleiding door Simone Meijer, directeur Personeel & Organisatieontwikkeling)
 - o Vrijwilligers (presentatie door Simone Meijer, directeur Personeel & Organisatieontwikkeling)
 - o Kennismaking met Gerard de Kruijk, directeur a.i. voor divisie Nieuwenoord
 - o WMO (inleiding door Truuske de Vlaam, directeur BinG en Alfons Klarenbeek, beleidsmedewerker)

Resultaten

De Raad van Toezicht heeft geconstateerd dat Amerpoort er goed voor staat. Op een breed terrein wordt zorg verleend; er is sprake van een ondernemende organisatie met een sterk netwerk van personen en instellingen. Ook financieel is er sprake van een goed fundament. Amerpoort heeft 2011 opnieuw met een positief saldo afgesloten. Ook de accountant heeft dit financiële resultaat als 'goed' gekwalificeerd.

In de vergadering van januari stond het onderwerp 'risico-inventarisatie en risicomangement' op de agenda. Uit de sessie met het Managementteam eind 2010 volgde de volgende top 10 van risico's:

- 1) Niet of niet tijdig realiseren van portefeuilleplan Huisvesting
- 2) Te weinig juist gekwalificeerd personeel op de juiste plek
- 3) Ongewenste tegenvallers bouwinvesteringen
- 4) Bezuinigingen overheid
- 5) Verkeerde samenstelling huidige huisvestingsbestand
- 6) Personeel is onvoldoende flexibel
- 7) Onvoldoende inspelen op externe (markt)ontwikkelingen
- 8) Toenemende afhankelijkheid van geautomatiseerde informatiesystemen
- 9) Onvoldoende inspelen op gewijzigde financieringsstromen

10) Onvoorspelbaarheid van overheid

Dit was voor de organisatie geen onverwachte uitkomst, maar eerder een eerste geformaliseerde stap om het onderwerp risicomanagement in de planning en control-cyclus in te bedden.

De raad kwam tot het oordeel dat deze managementtool niet moet leiden tot verenging en uitsluiting van risico's door controle. Ook moet gewaakt worden voor te veel focus op externe risico's en te weinig aandacht voor interne risico's. De raad heeft de suggestie gedaan de inventarisatie ook op de werkvloer te doen.

In 2011 gaf de Raad van Toezicht zijn goedkeuring aan de jaarrekening, de begroting en het treasury-jaarplan. Ook nam de raad het voorgenomen besluit voor de juridische fusie met Stichting Irene Kinderopvang-plus per 1 augustus 2012, waarbij Irene de verdwijnende rechtspersoon is.

De invulling van de jaarlijkse gezamenlijke bijeenkomst tussen het Managementteam en de Raad van Toezicht stond dit jaar in het teken van kennismaking. Omdat er vier nieuwe leden binnen de Raad van Toezicht zijn, hielden alle directeuren een presentatie over hun divisie of dienst en de aandachtspunten voor 2011. De middag werd geopend met een presentatie van de voorzitter Raad van Bestuur van Carante Groep.

Ten behoeve van de jaarlijkse zelf-evaluatie van de Raad van Toezicht is in 2011 een vragenlijst opgesteld en uitgezet. De resultaten zijn in de laatste vergadering, in afwezigheid van de bestuurder, besproken.

De raad concludeerde dat veel onderwerpen pas eenmalig of nog niet op de agenda hebben gestaan en dat een oordeel nu enige beperkingen heeft. Het voorlopige resultaat is dat de aandachtspunten voor komend jaar zijn: evenwicht tussen lange-termijn strategie en korte-termijn plannen (lopende zaken). De raad moet naast het verticale toezicht ook oog hebben voor een actief horizontaal toezicht (maatschappelijke verantwoording van beleid).

De raad constateerde verder dat:

- er vooralsnog geen behoefte is aan opleiding of training van de individuele leden;
- er geen sprake is van belangenverstrengeling voor elk lid afzonderlijk;
- de reglementen en het profiel RvT geen bijstelling behoeven;
- de bezoldiging van de leden conform de in te voeren Wet Normering Topinkomens is;
- de Zorgbrede Governancecode wordt nageleefd.

Het jaarlijks functioneringsgesprek tussen de bestuurder en de Raad van Toezicht en het evalueren van de werkgeversrol is verdaagd van eind 2011 naar begin 2012.

Ook dit jaar heeft een delegatie van de Raad van Toezicht een vergadering van de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR) bijgewoond. Op beide agenda's stond de samenstelling van en kennismaking met de nieuwe Raad van Toezicht en de wervingsprocedure voor een nieuwe Raad van Bestuur. Op de agenda met de CCR stond tevens het onderwerp 'Kwaliteit van zorg'. Aanleiding hiervoor was de door de Raad van Toezicht in 2011 ingestelde auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg. De CCR, die altijd veel aandacht besteedt aan de zorgkwaliteit, was ingenomen met deze nieuwe commissie. In het vervolgtraject komt een verdere discussie over zorgonderwerpen tussen CCR en de auditcommissie aan de orde.

Aandachtspunten 2012

Voor het komende jaar blijft naar de mening van de raad het ziekteverzuim de nodige aandacht vragen. De verschuivingen van budgetten richting gemeenten vragen aanpassing van werkwijzen en procedures. Bij nieuwe bezuinigingen in 2012 kunnen de financiën een knelpunt gaan vormen. Tenslotte zal in het eerste halfjaar aandacht uitgaan naar het afscheid van de bestuurder, Ton Caspers, die Amerpoort dertien jaar heeft geleid. De komst van de nieuwe bestuurder heeft plaats in mei 2012.

3.4 Bedrijfsvoering

Planning- en controlcyclus

Amerpoort geeft structurele aandacht aan de planning- en controlcyclus, om zo de processen continu te verbeteren. Gedurende de planfase van deze cyclus neemt de organisatie de belangrijkste externe ontwikkelingen in ogenschouw en benoemt interne verbeterpunten. Dit gebeurt aan de hand van een SWOT-analyse. Indien nodig wordt de strategie bijgesteld. Amerpoort heeft een zestal strategische speerpunten benoemd. Een gezonde bedrijfsvoering is één van deze pijlers die als basis dient voor de realisatiestrategie van de doelen. Amerpoort blijft hierbij streven naar een betaalbare en hoge kwaliteit van zorg, waarbij de cliënt centraal staat. Amerpoort streeft naar draagvlak voor de strategie door klankbordsessies met managers en een afvaardiging van medewerkers. Ook in 2011 hebben deze sessies plaatsgehad.

De belangrijkste externe ontwikkelingen, die kansen en risico's voor Amerpoort met zich meebrengen, zijn de gevolgen van de invoering van de zorgzwaarte-financiering, de kabinetsplannen met de verschuiving van de IQ-grens, de financiering van de zorg vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de extramuralisering van de zorg en de capaciteitsregulering. De toegankelijkheid van de financiële markten blijft een aandachtspunt, omdat het risicoprofiel van zorginstellingen voor banken door de voorgenomen invoering van de normatieve huisvestingscomponent (NHC) is gewijzigd. De genoemde ontwikkelingen bevinden zich in verschillende fasen van realisatie. De NHC wordt per 1 januari 2012 ingevoerd en de invoering van de WMO is aangekondigd voor 1 januari 2013 voor nieuwe cliënten en vanaf 2014 voor cliënten die reeds in zorg zijn via de AWBZ. Het plafond in de contracteerruimte en het besluit om capaciteitsuitbreidingen binnen de contracteerruimte te brengen, hebben ertoe geleid dat het zorgkantoor in 2011 pas in mei duidelijkheid kon verstrekken over de voor 2011 aangevraagde capaciteitsuitbreiding. Amerpoort heeft in 2011 de aangevraagde capaciteitsuitbreiding toegekend gekregen. Het is onzeker of Amerpoort de voor 2012 aangevraagde capaciteitsuitbreidingen toegekend krijgt. Ook in de toekomst zal uitbreiding van capaciteit voor verblijfszorg slechts zeer beperkt gegund worden. De overige ontwikkelingen vertonen qua omvang en inhoud nog veel onzekerheden.

Gezien deze ontwikkelingen heeft Amerpoort in 2011 extra aandacht geschonken aan het analyseren van de gevolgen van de kabinetsplannen. Dit heeft geresulteerd in een overzicht van strategische risico's, waarvoor beheersmaatregelen ontwikkeld zijn (zie paragraaf 4.7). Dit proces is geïncorporeerd in de jaarplancycclus van Amerpoort.

Ten behoeve van het lopende huisvestingsprogramma is de financieringsbehoefte onder borging middels langlopende leningen tot en met 2012 veiliggesteld. Het renterisico is voor de komende jaren flink beperkt door spreiding van de data van renteherziening en lang lopende rentevast periodes. In 2011 heeft Amerpoort het treasury-statuuut herzien en opnieuw vastgesteld.

De bestuurder en het Managementteam zijn maandelijks over de ontwikkelingen en risico's geïnformeerd, de Raad van Toezicht en CCR zijn periodiek op de hoogte gebracht.

De in december 2010 vastgestelde begroting 2011 is gebaseerd op de opbrengsten-begroting en de afspraken met het zorgkantoor. De begroting is op de zorgzwaartebekostiging gebaseerd. Knelpunten in de realisatie zijn tijdig zichtbaar geworden, zodat kon worden bijgestuurd. De begroting 2011 is betrouwbaar gebleken. Hierdoor zijn de financiële risico's voor de bedrijfsvoering beperkt gebleven. Ten behoeve van een betere afstemming tussen zorgvraag en de inzet van medewerkers is de organisatie begonnen met het project 'capaciteitsmanagement' (zie hoofdstuk 4.2).

Naast deze externe ontwikkelingen heeft Amerpoort extra beheersmaatregelen genomen om Christophorus goed binnen Amerpoort te incorporeren en kwaliteitsverbeteringen door te voeren. Het hiertoe opgestelde verbeterprogramma heeft geresulteerd in een instroom HKZ-certificering. Naast de knelpunten bij Christophorus zijn knelpunten in de financiële beheersing van de divisie Nieuwenoord gesignaleerd. Ook hiervoor heeft de organisatie een verbeterprogramma opgesteld. De eerste resultaten zijn bemoedigend; de verwachting is dat ook bij deze divisie de zorgvraag en de financiële kaders in 2012 in balans komen.

Om de middenkadermanager, met al zijn uitdagingen en dilemma's die optreden bij integraal management, beter te faciliteren, heeft Amerpoort het proces van verzamelen, beschikbaar stellen en analyseren van managementinformatie in 2010 geëvalueerd. Dit heeft in 2011 geresulteerd in een strakke planning voor het sneller beschikbaar stellen van managementinformatie, waardoor managers over meer actuele informatie beschikken. Uit het interne klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de controllers de managers zeer goed ondersteunen bij de financiële besturingsvraagstukken. Als gevolg van de externe ontwikkelingen worden een meer integrale benadering en de mogelijkheid om vooruit te kijken steeds belangrijker. De eerste fase van de invoering van een budgeterings-, plannings- en forecasting-systeem is afgerond. Vanaf het eerste kwartaal 2012 wordt ook de forecastingsmodule ingevoerd, met als doel scenarioplanning en forecasting tot het eind van het lopende jaar mogelijk te maken. Binnen Carante Groep verband is een project van start gegaan om via geautomatiseerde oplossingen een meerjaren prognose te ontwikkelen. In 2011 heeft een onderzoek plaatsgehad om invulling te geven aan het verder ontwikkelen en gebruiken van managementinformatie. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een verbeterprogramma voor strategische stuurinformatie. Daarnaast heeft de organisatie maatregelen ingevoerd om de volledigheid en tijdigheid van de managementinformatie verder te verbeteren. De controllers hebben een aantal managers intensief gecoacht bij het gebruik van managementinformatie en de beschikbare managementinformatiesystemen. Er is specifieke informatie verzameld voor risico inventarisatie en beleidsbepaling voor strategische trajecten, zoals de WMO. Daarnaast wordt een dashboard ontwikkeld met strategische stuurinformatie.

Administratieve organisatie en interne controle (AO/IC)

De controle-maatregelen in de reguliere bedrijfsvoering zijn geborgd in het kwaliteitssysteem. Dit systeem is HKZ-gecertificeerd. In september 2011 heeft de jaarlijkse externe HKZ-audit plaatsgehad. Dit traject is met een positief oordeel afgesloten. De externe accountant heeft voor de financiële verantwoording een interim-controle uitgevoerd. Hij heeft vastgesteld dat de ingerichte financiële beheersmaatregelen op een goede manier zijn uitgevoerd; de interim-controle is afgerond met het oordeel 'goed en voorbereid op de toekomst'. Het vastgestelde controleplan in de kaderregeling AO/IC is uitgevoerd conform opzet. De accountant heeft over de rechtmatigheid van de productieverantwoording een schone verklaring afgegeven.

De externe wijzigingen ten aanzien van de administratieve organisatie en verantwoording van productie blijven veel aandacht vragen. De invoering van AZR 3.0 en de productieverantwoording via AW319 zijn arbeidsintensieve trajecten. Dit wordt vooral veroorzaakt door de externe ontwikkelingen in de AWBZ en complexiteit in de keten van softwareleverancier, zorgkantoor en zorgverlener. Hierdoor moest de interne werkwijze, zoals elk jaar, ook in 2011 weer flink worden aangepast. Ook na invoering blijft de nieuwe wijze van verantwoorden arbeidsintensief en complex en daarmee risicovol. Amerpoort heeft de systemen aangepast, volledigheidsc controles uitgevoerd en een controleplan ontwikkeld en ingevoerd om de risico's te beperken. Op basis van deze ervaringen is Amerpoort direct na het bekend worden van de beleidsregels 2012 begonnen met de voorbereidingen voor 2012. De invoering van nieuwe communicatiewijzen en het grote aantal wijzigingen in de producten vragen opnieuw een bijzondere inspanning van de ondersteunende diensten.

Fraudebeleid

Vertrouwen is één van de belangrijkste pijlers waarop de relatie van Amerpoort met haar medewerkers is gestoeld. Daarbij realiseert Amerpoort zich dat een kleine groep misbruik zal willen maken van dit principe. Dit kan zelfs leiden tot frauduleus handelen.

Teneinde frauduleus handelen te voorkomen heeft Amerpoort tal van preventieve / interne controlemaatregelen genomen, waaronder een heldere bevoegdhedenstructuur en controle technische functiescheidingen. Verder houdt de financiële administratie steekproefcontroles naar kasverschillen bij woningen.

De Raad van Bestuur van Amerpoort vindt fraude onacceptabel. Als (een vermoeden van) fraude in het spel is, wordt binnen wettelijke kaders een aantal maatregelen getroffen, zoals het laten uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek, de geleden schade verhalen, ontslag aanzeggen of verbreken van de samenwerkingsrelatie, aangifte doen, etc.

In het verslagjaar zijn er twee meldingen van fraude, betreffende kasverschillen, geweest waarbij er aangifte is gedaan bij de politie en er ontslag op staande voet van de betrokken medewerker is toegepast. Tevens is de geleden schade verhaald op de medewerker.

3.5 Cliëntenraad

Amerpoort en de Centrale Cliëntenraad hebben een samenwerkingsovereenkomst waarin de afspraken over medezeggenschap van cliënten zijn vastgesteld. Deze overeenkomst noemt de volgende twee uitgangspunten voor medezeggenschap:

- Er is gelijkwaardigheid tussen cliënten van Amerpoort en de cliëntvertegenwoordigers, meestal verwanten (vaak als curator of bewindvoerder).
- De collectieve medezeggenschap wordt op verschillende niveaus uitgeoefend.

De medezeggenschap door en namens cliënten wordt op drie niveaus onderscheiden: op centraal niveau de Centrale Cliëntenraad (CCR), op divisieniveau (nog niet bestaand) en in lokale raden. De CCR, gekoppeld aan het centrale niveau van de bestuurder en het Managementteam, bestaat uit twee gelijkwaardige deelraden: de deelraad cliënten en de deelraad cliëntvertegenwoordigers.

Samenstelling Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit de deelraad cliëntvertegenwoordigers en de deelraad cliënten.

Deelraad cliëntvertegenwoordigers t/m maart 2011		Deelraad cliënten	
Dhr. H. Vos	Voorzitter	Dhr. C. van Keken	Voorzitter
Mevr. H. Hülsenbeck	Secretaris	Dhr. G.J. van Leersum	Vice-voorzitter
Dhr. G.C.J. van Schalkwijk		Dhr. V. Schoeman	Secretaris
Dhr. D.U. Stroband		Dhr. J. van Schalkwijk	
Dhr. F.H.J.M. Maes	Aspirant lid	Mevr. R.M. van Eldik	
Dhr. J.A.G.N.A. Muller	Aspirant lid	Mevr. R. Oostveen	
		Dhr. L. Berliner	Vanaf sept 2011
vanaf 11 april 2011		Dhr. E. Mes	Tot sept 2011
Dhr. H. Vos	Voorzitter	Dhr. E. Silva	Tot sept 2011
Mevr. H. Hülsenbeck	Secretaris	Dhr. R. Kraan	T/m dec 2011
Dhr. H. Bos		Mevr. J. Soeverein	T/m dec 2011
Dhr. B. Dorsman			
Dhr. F.H.J.M. Maes			
Dhr. J.A.G.N.A. Muller			
Mevr. I. van der Schaaf			
Dhr. G.C.J. van Schalkwijk			
Dhr. D.U. Stroband			

Focusgebieden	
Dhr. D. Stroband en dhr. H. Bos	Divisie Nieuwenoord
Mevr. H. Hülsenbeck en dhr. J.A.G.N.A. Muller	Divisie Regio
Dhr. F.H.J.M. Maes en mevr. I. van der Schaaf	Divisie BinG
Mevr. I. van der Schaaf en dhr. B. Dorsman	Divisie Kind en Jeugd
Dhr. D.U. Stroband en dhr. J.A.G.N.A. Muller	Bedrijfsvoering (financiën en huisvesting)

Dhr. F.H.J.M. Maes en dhr. B. Dorsman	P&O
Dhr. H. Vos en mevr. H. Hülsenbeck	Interne en externe contacten / communicatie
Dhr. J.A.G.N.A. Muller en mevr. H. Hülsenbeck	Informatisering

Op voordracht van de CCR hebben deelraadsleden zitting in de volgende commissies	
Dhr. H. Vos	Commissie MIC (Melding Incidenten Cliënten) Commissie vrijheidsbeperkende en beschermende maatregelen
Mevr. H. Hülsenbeck	Regionale Klachtencommissie Platform Moreel Beraad Verwanten Participatie
Dhr. G. van Schalkwijk en dhr. D.U. Stroband	Kascommissie Nieuwenoord-Fonds
Mevr. H. Hülsenbeck en dhr. J.A.G.N.A. Muller	Klankbordgroep Website

De zittingsperiode van de deelraad cliëntvertegenwoordigers liep in het voorjaar van 2011 af. Derhalve heeft de raad begin 2011 verkiezingen uitgeschreven. Dit leverde voldoende kandidaten op om per 11 april 2011 met een volledig bezette deelraad van start te gaan. Het kwam niet tot verkiezingen, omdat zich op de sluitingsdatum niet meer kandidaten dan het beschikbaar aantal zetels hadden aangemeld.

De deelraad cliëntvertegenwoordigers heeft in 2011 negen keer vergaderd, waarvan acht keer met de bestuurder.

In het voorjaar was een delegatie van de CCR aanwezig in een vergadering van de Raad van Toezicht. In het najaar bezocht een delegatie van de Raad van Toezicht de vergadering van de CCR. Onderwerp van gesprek was de kwaliteit van de zorg, zoals de cliënt en de cliëntvertegenwoordiger deze ervaren.

De bestuurder stelt de raad in staat goed te functioneren door het beschikbaar stellen van personele ondersteuning (zie onder), materiële ondersteuning (zoals vergaderruimte en papier), geldelijke middelen voor o.m. deskundigheidsbevordering en het inwinnen van advies en een vacatiegeldregeling voor leden van de deelraad cliëntvertegenwoordigers

De deelraad cliëntvertegenwoordigers wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, de deelraad cliënten krijgt begeleiding van een coach. De coach is tevens aanwezig bij de vergaderingen van de deelraad cliëntvertegenwoordigers.

Amerpoort heeft zelf geen commissie van vertrouwenslieden ingesteld, maar heeft zich aangesloten bij De Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Hiervan heeft de CCR in 2011 geen gebruik hoeven maken.

Adviezen deelraad cliëntenvertegenwoordigers

Onderwerp	Advies
Aanpassing algemene	Positief advies.

voorwaarden bij de dienstverleningsovereenkomst	
Reglement Klachtenrecht VGU	Positief advies. In eerste instantie was de CCR geen voorstander van het terugbrengen van de bewaartermijn naar twee jaar. Op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is de raad hiermee inmiddels toch akkoord gegaan.
Protocol Cliëntgegevens	Ongevraagd advies. De CCR heeft bij dit protocol een aantal kanttekeningen geplaatst. Met name ten aanzien van rol en positie van de wettelijke vertegenwoordigers van de cliënten. De RvB heeft het voorstel van de CCR overgenomen.
Begroting 2012	Positief advies. De CCR zet kanttekeningen bij de voorziene groei van de RAK naar 19,2% in 2012. De CCR erkent dat een stevige RAK wenselijk is; anderzijds constateert de CCR dat er ruimschoots wensen zijn op de werkvloer om zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin te investeren in de directe zorg.

Overige onderwerpen die de deelraad heeft besproken:

- Terugdringen van ziekteverzuim en deskundigheidsbevordering van personeel
In gezamenlijk overleg tussen RvB en CCR zijn deze beide zaken benoemd als verbeterpunten voor 2012.
Vanuit cliëntperspectief is een laag ziekteverzuim (en een laag personeelsverloop) belangrijk. Beide zorgen voor rust op de groepen. Bovendien wordt met een laag verloop kennis en kunde vastgehouden.
Een derde speerpunt is de Aanpak van Ernstig Probleemgedrag.
- Medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoek
De CCR heeft zich laten informeren over de uitkomsten van deze onderzoeken. Belangrijke aandachtspunten zijn de stijl van leidinggeven, communicatie en het terugdringen van ziekteverzuim. Hierbij is de rol van de directeuren en managers cruciaal.
- Kwaliteit
Blijvend punt van aandacht voor de CCR is de concrete kwaliteit van zorg in de woonomgeving, bij de dag- en vrijetijdsbesteding.
- Medezeggenschap op lokaal niveau
Ook in 2011 heeft de CCR zich beijverd voor het optimaliseren van de medezeggenschap op lokaal niveau. Mede dankzij de inzet van het team medezeggenschap blijft het aantal lokale raden groeien. Het streven is om op zoveel mogelijk locaties een lokale raad te realiseren.
De CCR pleit ervoor de managers van locaties zonder lokale raden jaarlijks te laten rapporteren over de inspanningen om tot een lokale raad te komen.

- Kaderbrief 2012
Door de hoeveelheid van pijlers, speerpunten en prioriteiten dreigt naar de mening van de CCR de samenhang en prioritering daarbinnen te vervagen. Gezien de veelheid van zaken waarmee men zich op de werkvloer dient bezig te houden, dreigt 'de cliënt centraal' buiten zicht en prioritering te raken.
Daarnaast pleit de CCR ervoor om als organisatie tot een daadwerkelijke consolidatie te komen en de natuurlijke behoefte aan groei te onderdrukken.
- Zorgkantoor / Zorginkoop
De CCR is in de loop van het jaar meerdere keren aanwezig geweest bij door het zorgkantoor georganiseerde informatiebijeenkomsten voor cliëntenraden.
Het zorgkantoor heeft aangegeven de rol van de cliëntenraden, zowel beleidsmatig als inhoudelijk, in het zorginkoopproces te willen verankeren. Het is goed als cliëntenraden tijdig hun accenten kunnen aangeven. De CCR heeft besloten hier in 2012 nader vorm aan te gaan geven.
- WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)
De CCR heeft zich op de hoogte laten houden over de ontwikkelingen rond de WMO en van de wijze waarop Amerpoort hiermee omgaat.
Een van de aandachtspunten van de CCR betreft de inloophuizen. Voorkomen moet worden dat mensen die gebruik maken van deze huizen tussen de wal en het schip raken. Overigens heeft de RvB aangegeven op korte termijn niet van plan te zijn te stoppen met de inloophuizen.
- Advisering op wijzigingen bij locaties
Wijzigingen bij locaties, zoals bijvoorbeeld samenvoeging, splitsing of verhuizing, dienen vooraf ter advisering te worden voorgelegd aan de lokale raden. Daar waar lokale raden ontbreken, neemt de CCR de advisering op zich.
In de praktijk blijkt dit nog niet altijd op de juiste manier te verlopen. Derhalve heeft de CCR dit opnieuw onder de aandacht gebracht.
- Adressenbestand
De CCR heeft zijn zorg uitgesproken over het onvoldoende up-to-date zijn van het adressenbestand van de eerstverantwoordelijken voor de cliënt en aangedrongen op verbetering. In 2011 heeft de organisatie een werkgroep ingesteld om dit probleem te tackelen.
- Klachten met betrekking tot vervoer
Op verzoek van een lokale raad heeft de CCR aandacht gevraagd voor de wijze waarop klachten met betrekking tot vervoer van cliënten kunnen worden ingediend. Daarnaast heeft de raad gepleit voor veilig vervoer van cliënten met rolstoelen.
- Gezonde levensstijl cliënten
Naar aanleiding van de notitie 'Gezonde Levensstijl' heeft de CCR aangegeven er voorstander van te zijn dat bewegen onderdeel gaat uitmaken van de kwartaalrapportages. Daarnaast heeft de CCR aandacht gevraagd voor gezonde voeding. Op verzoek van de CCR zal een steekproef worden gehouden. Op basis van de daarmee verkregen informatie kan worden vastgesteld worden of en, zo ja, welke

maatregelen moeten worden genomen.

- Bijeenkomst met de lokale verwantenraden
In mei heeft de CCR voor de eerste maal een bijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van de lokale verwantenraden. De intentie is in de toekomst halfjaarlijks een dergelijke bijeenkomst te beleggen. Doel van deze bijeenkomsten is te komen tot een betere communicatie over en weer, zodat men beter van elkaar op de hoogte is wat er speelt. Voor zaken die op meerdere locaties spelen, kan de CCR indien gewenst op organisatieniveau aandacht vragen.
- Themadag "Meedoen in de samenleving"
De jaarlijkse themadag voor verwanten had als thema "Meedoen aan de Samenleving". Uit de evaluatie blijkt dat de aanwezigen deze dag als zeer zinvol en informerend hebben ervaren.
- Werving Raad van Bestuur
Met het oog op het naderende vertrek van de bestuurder begon Amerpoort in het najaar met de wervingsprocedure voor een nieuwe Raad van Bestuur. De CCR heeft verzwaard adviesrecht op deze benoeming. Namens de CCR hebben de voorzitter en de secretaris zitting genomen in de adviescommissie.

Deelraad cliënten.

De deelraad vergaderde één keer per maand, regelmatig in aanwezigheid van de bestuurder en de divisiedirecteuren.

In 2011 hebben de heren Kraan, Silva en Mes en mevrouw Soeverein afscheid genomen van de deelraad en is, vanuit Etrog, de heer Berliner lid geworden.

De deelraad heeft veel aandacht besteed aan het belang van goede digitale communicatiemogelijkheden voor cliënten (computer, internetverbinding etc)

Naar aanleiding van een eigen onderzoek heeft de deelraad een 'Lijst met tips om in de zomer koel te blijven' opgesteld. Deze lijst is naar alle woningen van Amerpoort verstuurd. De lijst staat inmiddels ook op de website van de LSR.

De deelraad heeft Amerpoort laten weten dat gezamenlijke ontmoetingsplekken voor veel cliënten heel belangrijk zijn. De deelraad vroeg Amerpoort er alles aan te doen om sluiting tengevolge van bezuinigingen te voorkomen.

3.6 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) heeft in 2011 gewerkt volgens de eind 2010 nieuw vormgegeven missie. Deze is:

De OR van Amerpoort is proactief en geeft op een deskundige en verantwoordelijke wijze vorm aan de inhoud van de zeggenschap. En streeft daarbij naar resultaat in relatie met de achterban en de bestuurder. De OR houdt daarbij rekening met individuele en collectieve belangen van alle betrokkenen. De OR bereikt dit door samen te werken, kennis te delen en respectvol met alle betrokkenen om te gaan.

Samenstelling

De OR bestaat uit medewerkers die werkzaam zijn in alle geledingen van de organisatie. De samenstelling in 2011 was:

OR leden 2011
Mw. B. van Buren Dhr. K. van Dordrecht Dhr. H. Honigh (tot 1 september) Dhr. P. Huizeling (voorzitter) Mw. N. Huydts Dhr. H. Jansen Dhr. H. Knapen Mw. Z. Louter (vanaf 15 september) Mw. M. Ploeger (vanaf 15 september) Dhr. N. Stokhof Dhr. L. Swarts Mw. I. Veekens Dhr. A. Venema Mw. L. Visser (tot 1 mei)

Dagelijks bestuur

Dhr. P. Huizeling, voorzitter
Dhr. H. Jansen, secretaris
Mw. L. Rauws, ambtelijk secretaris (tot 1 mei 2011)
Mw. S. Meeuwse, ambtelijk secretaris ad-interim (1 mei 2011 – 1 november 2011)
Mw. A. Dusschooten, ambtelijk secretaris (v.a. 1 november 2011)

VGWM commissie 2011
Dhr. N. Stokhof, voorzitter Dhr. P. van der Zeep, secretaris, niet-OR lid Mw. B. van Buren Mw. N. Huydts Mw. L. Visser (tot 1 mei als OR-lid; daarna als niet-OR lid)

In 2011 zijn geen OR-verkiezingen gehouden.

De OR en de bestuurder hebben in 2011 volgens een van tevoren vastgesteld vergaderschema vergaderd. In totaal hebben er acht overlegvergaderingen plaatsgehad. Hierbij was, naast de bestuurder, ook de directeur Personeel & Organisatieontwikkeling (P&O) aanwezig.

Eén overlegvergadering werd gekoppeld aan het gesprek met een delegatie van de Raad van Toezicht. Ook was er een overlegvergadering waarin de bestuurder met de OR artikel 24 (algemene gang van zaken) van Amerpoort besprak.

Vaste punten in de overlegvergaderingen waren de interne reorganisatie, Carante Groep en financieel-economische ontwikkelingen.

Andere belangrijke onderwerpen waren het strategisch personeelsbeleid 2010-2015, de werkkostenregeling, de afdeling zorgbemiddeling & zorgadministratie, duurzaamheid, capaciteitsmanagement en talentontwikkeling.

In 2011 heeft de OR positief geadviseerd dan wel instemming verleend aan de onderwerpen:

Onderwerp	Advies / Instemming
Competentieontwikkeling	Instemming
Aanstelling casemanager langdurig verzuim (P&O)	Instemming
Bedrijfsfitness ihkv werkkostenregeling	Instemming
Regeling kilometer- en reiskostenvergoeding ambulante medewerkers zonder vaste werkplek	Instemming
Persoonlijk Budget Levensfase (PBL)	Instemming
Richtlijn salariële consequenties	Advies
Reglement klachtrecht VGU	Voor gezien

Werkzaamheden VGWM-commissie

De directeur P&O is verantwoordelijk voor het arbeidsomstandighedenbeleid en maakt daar plannen voor. De VGWM-Commissie (de Commissie die zich bezighoudt met Veiligheids-, Gezondheids-, Welzijns- en Milieuzaken) toetst volgens haar basistaak kritisch de plannen die P&O op dit gebied heeft. In 2011 heeft toetsing op de volgende 5 onderwerpen plaatsgevonden:

- Arbo-managementsysteem: met name het verder invulling geven aan het Arbo-taakhouderschap op de werkplekken was een aandachtspunt.
- Arbo-catalogus: de commissie zag erop toe dat deze er komt.
- RI&E's: de commissie volgde de pilots voor nieuwe RI&E's op de voet; evaluatie heeft plaats in 2012.
- Vitaliteitbeleid
- Duurzaamheid en maatschappelijk betrokken ondernemen: dit onderwerp is binnen Amerpoort, mede dankzij de VGWM-commissie, meer gaan 'leven' in 2011.

Naast bovenstaande punten is ook agressiebeleid een punt van aandacht. De commissie zal bovengenoemde onderwerpen in 2012 wederom toetsen.

De VGWM-commissie voert haar overlegvergadering met de directeur P&O.

Naast de VGWM-commissie had de OR in 2011 de volgende commissies en projectgroepen:

- Projectgroep Capaciteitsmanagement
- Projectgroep Scholing
- Projectgroep Communicatie
- Financieel Economische Commissie (FEC)

De OR en de VGWM maken over 2011 ook een eigen jaarverslag. Alle behandelde onderwerpen worden hierin aangestipt. Geïnteresseerden kunnen een exemplaar opvragen via ondernemingsraad@amerpoort.nl.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Missie

Amerpoort ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking. Daardoor kunnen zij zoveel mogelijk hun eigen leven vormgeven en meedoen in de maatschappij.

Visie

Amerpoort heeft de overtuiging dat mensen met een beperking recht hebben op een volwaardige plaats in de samenleving. Daarom stellen we de cliënten centraal. In onze ondersteuning houden we rekening met hun mogelijkheden en rechten, maar net zo goed met hun beperkingen en plichten. Hierbij werken we samen met de cliënten, hun verwanten, hun sociale netwerk en andere organisaties, binnen en buiten de zorg.

We zoeken voortdurend naar nieuwe manieren om de leefwereld van cliënten kleurrijker te maken. Deskundige en betrokken medewerkers zetten zich daar dagelijks voor in.

Identiteitspijlers

Amerpoort heeft deze visie doorvertaald naar vier identiteitspijlers. Deze pijlers zijn leidend voor de manier waarop de organisatie wil werken aan de realisatie van haar visie.

Deskundig en betrokken

Amerpoort is deskundig en betrokken. Onze medewerkers verstaan hun vak en worden daarin voortdurend bijgeschoold. Ze hebben hart voor de zaak en zijn betrokken bij de cliënten en de organisatie.

Kleurrijk

Amerpoort is kleurrijk. We hebben een zeer gevarieerd aanbod van diensten op veel verschillende locaties – elk met een eigen sfeer, kleur en geschiedenis. We koesteren de grote diversiteit van cliënten en medewerkers. We bieden ruimte voor verschillende levensbeschouwingen. We respecteren iedereen in zijn of haar eigenheid.

Ondernemend

Amerpoort onderneemt. Op grote en kleine schaal zoeken we steeds naar nieuwe kansen om de dienstverlening te verruimen en de leefwereld van de cliënten groter te maken. We zijn daarin creatief en uitdagend.

Samenwerkend

Amerpoort werkt samen. We zoeken voortdurend samenwerking met cliënten, hun verwanten en organisaties binnen en buiten de zorg. We weten dat onze ondersteuning daar beter van wordt. Andere zorgorganisaties, overheden en ondernemers waarderen dat. Zij vinden in Amerpoort steeds een betrouwbare partner.

Meerjarenbeleid 2009-2011

Tijdens de jaarlijkse beleidsdagen in mei is ervoor gekozen om het Meerjarenbeleid (MJB) 2009-2011 met een jaar te verlengen en geen nieuw MJB te maken voor de komende drie jaar. Dit had te maken met de aanstaande wijzigingen op bestuurlijk niveau.

Het MJB omvat de volgende gewenste strategische positioneringen:

1. Amerpoort is een deskundige specialist. Wij hebben een breed aanbod van diensten: van wonen tot werken, van ondersteuning thuis tot begeleiding in de vrije tijd.
2. Amerpoort is een krachtig merk. Wij staan goed bekend in de samenleving en spelen in op de behoeften die we daar signaleren.
3. Amerpoort is een betrouwbare partner. Wij werken graag samen met andere organisaties, binnen en buiten de zorg.
4. Amerpoort is een financieel gezonde organisatie. Wij verliezen in onze bedrijfsvoering nooit de belangen van onze cliënten uit het oog.
5. Amerpoort is een aantrekkelijke werkgever. Wij bieden onze deskundige medewerkers een inspirerende werkomgeving waarin ze niet snel zijn uitgeleerd.

Per strategische positionering heeft Amerpoort doelstellingen vastgesteld. In 2011 zijn deze strategische positioneringen en doelstellingen richtinggevend geweest voor de jaarplannen.

4.2 Algemeen beleid

Deze paragraaf biedt een overzicht van de resultaten die Amerpoort in 2011 heeft bereikt op de bijzondere doelstellingen bij de vijf strategische posities uit het meerjarenbeleidskader 2009-2011. Het jaarplan 2011 is volgens dit model opgemaakt.

Voor resultaten op het gebied van het kwaliteitsbeleid, personeelsbeleid, de relatie met de samenleving en financieel beleid zie ook paragrafen 4.3 t/m 4.7.

Positionering 1

Amerpoort is een deskundige specialist. Wij hebben een breed aanbod van diensten: van wonen tot werken, van ondersteuning thuis tot begeleiding in de vrije tijd.

Theater Totaal

Na het voorwerk, inclusief besluitvorming, in 2010, was de fusie met Theater Totaal per 1 januari 2011 een feit. Theater Totaal is, als werkplek voor talentvolle muzikanten en acteurs met een verstandelijke beperking, onderdeel van de eenheid Artistiek & Ambacht van de Divisie Regio geworden.

Kinderopvang Irene

Kinderopvang Irene in Utrecht (Stichting Irene Kinderopvang-plus), waarvoor Amerpoort sinds april 2010 het onderaannemerschap voor haar rekening neemt, heeft op basis van de goede samenwerking met Amerpoort de wens uitgesproken te willen fuseren. In april 2011 hebben beide partijen hun intentie tot fusie uitgesproken door middel van het ondertekenen van een opdracht tot het onderzoeken van verdergaande samenwerking. In december 2011 hebben beide Raden van Bestuur en Raden van Toezicht het voorstel tot fusie ondertekend. Op basis van positieve adviezen van de medezeggenschapsorganen is de verwachting dat de fusie per 1 augustus 2012 plaatsheeft, waarbij Kinderopvang Irene de verdwijnende rechtspersoon is. Eind 2011 heeft Amerpoort, op verzoek van Irene, de operationele aansturing op zich genomen.

Christophorus

Amerpoort heeft ook in 2011 veel aandacht besteed aan het onderdeel Christophorus van de divisie Kind en Jeugd. Per 1 januari is dezelfde managementstructuur als bij Amerpoort ingevoerd en is uitvoering gegeven aan de opgestelde (en aan de Inspectie verstuurd) verbeterplannen dossiervorming, persoonlijk plannen, productie, P&O en audits. Ook heeft de organisatie een aantal woningen verder opgeknapt, folders gemaakt waarin veel aandacht is voor de antroposofische benadering en met de in 2010 aangetrokken externe adviseur de (antroposofische) Camphill-identiteit versterkt en verlevendigd. Voor dit laatste zijn vier werkgroepen in het leven geroepen die zich hebben gericht op de multidisciplinaire aanpak, basale bejegening, het religieuze klimaat en antroposofische scholing.

Dit heeft geresulteerd in de volgende concrete acties:

- Introductie antroposofie: cursus voor (nieuwe) medewerkers waarin de beginselen van de antroposofie aan de orde komen; pilots zijn gestart in 2011; alle medewerkers volgen de cursus in 2012;
- Werkgroep 'Vieren van jaarfeesten', met als doel te bekijken of de jaarfeesten bijgesteld moeten worden;
- Teambijeenkomsten van managers en hun teams over antroposofische thema's.

Cliëntvolgend organiseren (CVO)

Amerpoort heeft in de divisie Nieuwenoord cliëntvolgend organiseren in de tweede helft van 2011 opnieuw op de agenda gezet. Invulling ervan bleek meer onderlinge afstemming en uitwerking te vergen. Cliëntvolgend organiseren krijgt in 2012 zijn vervolg in de vorm van cliëntgericht organiseren.

Naast locaties van de divisie Nieuwenoord waren ook locaties van de divisie Regio bezig met cliëntvolgend organiseren. Locatie Vinkeveen is in 2011 volledig cliëntvolgend georganiseerd. Zie verder onder Informatiebeleidsplan (punt ZZP).

Diagnostisch behandelcentrum

Amerpoort heeft in 2011 een ondernemingsplan opgesteld voor een Diagnostisch behandelcentrum (Centrum voor diagnostiek en behandeling). Aanleiding was de wens om te voldoen aan de in- en externe vraag naar diagnostiek en deskundigheid op dit gebied. Het zorgkantoor heeft met het initiatief ingestemd.

In het najaar is een nieuwe manager aangetrokken, die onder meer als taak heeft het behandelcentrum op te zetten.

Doelstelling van het Diagnostisch behandelcentrum is:

1. Het verbeteren van zorg voor cliënten van Amerpoort, zodat de kwaliteit van hun leven verbetert. Het centrum kan bestaande behandelmogelijkheden effectiever inzetten. Het zal de mogelijkheden van behandelingen vanuit de behoefte van de praktijk verder ontwikkelen.
2. Het goed diagnosticeren van niet-geïndiceerde cliënten, zodat zij een passend behandelaanbod kunnen krijgen.
3. Het bieden van een langdurige observatie aan kinderen met een problematiek die een ambulante behandeling overstijgt.

Congres/conferentie

- Op 24 september hield het team Medezeggenschap voor alle cliëntenraadsleden van Wonen en de Centrale Cliëntenraad een congres over veiligheid.
- Op 5 november hield de Centrale Cliëntenraad een themadag over 'Meedoen in de samenleving'.
- In oktober hield de divisie Regio de tweede werkconferentie 'Kleur Bekennen' voor cliënten van de eigen divisie. Omdat het jaar 2011 in het teken stond van het thema veiligheid, kwamen onderwerpen als respectvolle omgang, je veilig voelen en omgang met persoonlijke eigendommen aan bod.

Nieuwe (ouder)initiatieven

- In mei heeft Amerpoort besloten om in samenwerking met Gezinshuis.com een tweede Camphill-gezinshuis te ontwikkelen. In oktober is de overeenkomst getekend.
- Eind augustus is ondertekende Amerpoort het contract met Woongroep Mozart in Huizen. Amerpoort verzorgt per 1 oktober 2011 op basis van pgb's de zorg- en dienstverlening.

(J)LVG-ketenondersteuning

In het kader van (J)LVG-ketenondersteuning heeft Amerpoort twee overeenkomsten met andere partijen afgesloten:

- Met Amfors Groep en het Orthopedagogisch Behandelcentrum van Wier (Altrecht) heeft Amerpoort per januari 2010 een overeenkomst voor het bevorderen van de doorstroom van (J)LVG-cliënten. Amfors Groep en Amerpoort werken samen om de cliënten duurzaam te laten doorstromen vanuit het Orthopedagogisch Behandelcentrum naar een dagbestedingscentrum, een WSW-baan of een reguliere baan. In 2011 is het project 'Op Koers' begonnen, waarbij twee cliënten onder begeleiding een sloep in de Eemhaven van Amersfoort opknappen. De ervaring is dat doorverwijzing vanuit Wier en andere behandelcentra moeizamer op gang komt dan verwacht. Door de ontwikkelingstijd en de moeizame doorverwijzing van jongeren is de planning een half jaar opgeschoven. Het project wordt in 2012 geëvalueerd.
- Met Lijn5 OPL heeft Amerpoort een project voor (J)LVG-cliënten vormgegeven, met als doel de wachtlijstproblematiek te verminderen. Het project 'Op Kamers' staat kort gezegd voor het verbeteren van de samenwerking/overdracht tussen Lijn5 OPL en Amerpoort en versnelde instroom van cliënten van Lijn5 OPL bij Amerpoort in het nieuw te realiseren trainingshuis in Vleuten.
In 2011 zijn de voorbereidingen getroffen. De organisaties hebben een inhoudelijk plan uitgewerkt, de overdracht voorbereid, een nieuw team – door middel van speeddating – geworven en het huis ingericht. Eind januari 2012 trokken de eerste twaalf cliënten in het trainingshuis.

Kindermishandeling en Huiselijk Geweld

Amerpoort heeft het in 2010 gestarte project, met als doel kindermishandeling en huiselijk geweld te minimaliseren door tijdig te signaleren en adequaat te handelen, in 2011 voortgezet binnen de divisie K&J en divisie BinG voor cliënten tot 23 jaar of kinderen van cliënten. De organisatie schreef in 2011 een visiestuk, leverde een stappenplan meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld op en werkte aan een implementatieplan. Op een kick-off tijdens de najaarsmarkt van Kind & Jeugd zijn begeleiders C geïnformeerd over het project en is een beroep gedaan op hun rol bij de implementatie. Managers, gedragsdeskundigen, meldpuntmedewerkers en interne trainers zijn ook in het najaar getraind. Teamtrainingen hebben plaats vanaf 2012.

Ook heeft Amerpoort besloten Kindermishandeling en Huiselijk Geweld te koppelen aan het Meld- en Adviespunt Amerpoort en de koppeling te realiseren naar het MIC-meld-systeem. Halverwege 2012 wordt dit geëvalueerd.

In 2012 krijgt het project een vervolg, gericht op Huiselijk Geweld, voor de divisies Nieuwenoord en Regio voor cliënten vanaf 23 jaar.

Zorg voor Ouderen

In 2010 heeft Amerpoort een aanzet gedaan om de aanbevelingen van het in 2009 uitgevoerde onderzoek naar Zorg voor Ouderen uit te werken. Ouder worden moet niet geproblematiseerd worden, luidde een van de conclusies. Wel dient Amerpoort adequate zorg te organiseren voor ouderen in de derde en vierde levensfase, in de vorm van voldoende en juiste voorzieningen voor deze doelgroep en scholing van medewerkers. De organisatie heeft een gericht scholingsaanbod voor de derde levensfase opgesteld, dat vanaf het najaar verzorgd wordt. Eind 2011 heeft ze bovendien een beleidsstuk opgesteld waarin de uitgangspunten beschreven staan hoe om te gaan met de vierde levensfase voor wat betreft wonen, dagbesteding, vrije tijd en scholing.

Het Platform DANS (Deskundigen Advies Netwerk Senioren) is opgeheven.

Amerpoort vooruit!

Een externe adviseurs heeft het in 2010 gestarte (gesubsidieerde) project om cliënten van Amerpoort meer te laten bewegen, geëvalueerd. Het project verloopt volgens planning. Einddoel voor 2012 is dat cliënten aantoonbaar meer bewegen dan bij aanvang van het project.

Positionering 2

Amerpoort is een krachtig merk. Wij staan goed bekend in de samenleving en spelen in op de behoeften die we daar signaleren.

Zorgbemiddeling en Zorgadministratie (Z&Z)

- De afdeling Z&Z heeft in de basisprocessen en productieadministratie goede stappen gezet.
- Tegelijkertijd zijn de activiteiten op het gebied van acquisitie en marketing onderbelicht gebleven. De in 2010 gestarte projectgroep heeft in 2011 opnieuw een aantal marktanalyses in gang gezet en een advies uitgebracht hoe de marketing van Amerpoort verder geprofessionaliseerd kan worden. Het advies is overgenomen om een marketingadviseur en een zorgconsulent met aandachtsgebied acquisitie aan te trekken.

De werving hiervoor start in 2012. Specifiek voor de divisie Kind & Jeugd is voor de laatste vier maanden van 2011 voor acht uur per week een medewerker aangetrokken die zich gaat bezighouden met acquisitie en promotiedoeleinden van de producten van deze divisie.

- In overleg met de CCR zijn de algemene voorwaarden van de dienstverleningsovereenkomst op twee punten aangepast en is een extra contractblad toegevoegd voor pgb.

WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

De invoering van de WMO per 2013 ziet Amerpoort als één van haar belangrijkste risico's. Hieraan heeft Amerpoort in 2011 veel aandacht geschonken. Er is een stuurgroep en een werkgroep, die zich bezig houdt met de decentralisatie van de begeleiding, ingesteld.

De volgende acties zijn in 2011 uitgevoerd:

- De organisatie is in 2011 doorgegaan met het beschrijven van producten die door de gemeenten kunnen worden ingekocht bij Amerpoort als onderdelen van de AWBZ worden overgeheveld naar de WMO. Tevens is onderzocht hoe het inkoop- en verantwoordingstraject moet worden ingericht.
- Op initiatief van de WMO-werkgroep is gestart met het delen van 'good practices' in het kader van de WMO op Intranet. Deze goede voorbeelden hebben vooral betrekking op de wijze waarop cliënten bij Amerpoort participeren in de samenleving.
- Veel aandacht is besteed aan het deelnemen aan bijeenkomsten over de WMO en het ontmoeten van Gemeenten (lokaal, regionaal en landelijk).
- In het najaar zijn PMC-werkgroepen gestart, welke de product-markt-combinaties (PMC) in het kader van de WMO in kaart hebben gebracht.
- Op verzoek van diverse gemeenten is in het najaar een WMO-catalogus met de dienstverlening die Amerpoort aanbiedt opgesteld. Amerpoort heeft hierin haar intenties en ambities duidelijk naar voren gebracht.

Vermaatschappelijking/Integratie

Locatie De Hoenderberg (Vathorst/Amersfoort) heeft deelgenomen aan het tweejarig project 'Ondersteuning en Participatie', een initiatief van het kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht. Doel was 'vermaatschappelijking' te integreren in de dagelijkse zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Het resultaat is een werkboek 'Meedoen en erbij horen' over de integratie van cliënten in de samenleving. Twee jaar naar data kunnen de cliënten van De Hoenderberg rekenen op veertig nieuwe vrijwilligers. Het werkboek is in het kader van de zorginkoop 2012 als 'best practice' aangeboden aan het zorgkantoor en tevens gegund.

Persoonlijk Plan

Het Stafbureau heeft gewerkt aan een grondige herziening van het Persoonlijk Plan. Het nieuwe plan kan per Divisie op maat (afhankelijk van het product/de doelgroep) gemaakt worden en moet voor begeleiders en andere gebruikers makkelijker in te voeren zijn en een printversie opleveren die goed leesbaar en overzichtelijk is. Bij Christophorus is het nieuwe plan eind 2011 geïmplementeerd. Implementatie bij de andere divisies heeft vanaf januari 2012 plaats.

Computerschool

De Computerschool, die in 2010 opgericht is voor cliënten (met een matige tot ernstige beperking) en hun begeleiders, heeft in 2011 IBM gestrikt als sparringpartner. IBM heeft ook een aantal computers ter beschikking gesteld. In mei organiseerden de Lions Baarn Drakesteyn en Rotary Soest-Baarn, in samenwerking met Cultureel Centrum van Amerpoort, een charity-dinner voor de Computerschool. Aan het eind van de avond ontving de voorzitter van de Stichting Vrienden van Amerpoort een cheque met de opbrengst van de avond: 40.000 euro!

Volledig Pakket Thuis

Amerpoort heeft in de eerste helft van 2011 een implementatieplan opgesteld voor Volledig Pakket Thuis (VPT). In het in 2010 opgestelde Meerjarenbeleidsplan VPT wordt dit een waardevolle aanvulling op het huidige zorgaanbod van Amerpoort genoemd. In het implementatieplan wordt het product VPT uitgewerkt en een praktische handleiding gegeven om te bepalen of VPT op het gebied van zorginhoud, financiën en huisvesting een goede keuze is voor de cliënt.

Platform Moreel Beraad Verwanten Participatie

Enkele keren per jaar komt het voor dat er ernstige problemen zijn in de communicatie binnen de driehoek cliënt, verwant en medewerker. Soms leidt dit tot ongewenste effecten in de dienstverlening en onvrede bij verwanten. Het Managementteam van Amerpoort heeft in januari besloten om voor deze situaties een platform op te richten dat advies kan geven aan het management van de betreffende organisatieonderdelen.

Het platform is in 2011 eenmaal samengekomen. Het resultaat van de besproken casus was een beter inzicht in de wijze waarop medewerkers kunnen reageren op ingewikkelde situaties met verwanten. De casus was leerzaam voor zowel de inbrenger als de deelnemers. Ook de stuurgroep Kwaliteit en het Managementteam zijn in 2011 begonnen met moreel beraad, waarbij casussen rondom ethiek en kwaliteit besproken worden. De stuurgroep Kwaliteit deed dit door middel van een gestructureerd en methodisch groeps gesprek.

Positionering 3

Amerpoort is een betrouwbare partner. Wij werken graag samen met andere organisaties, binnen en buiten de zorg.

Nieuwe samenwerkingsrelaties

- Sinds begin 2011 is Amerpoort lid van het Joods Zorg Circuit (JZC) en is een van de divisiedirecteuren toegetreden tot het bestuur. Een van de Raad van Toezicht-leden van Amerpoort is gevraagd voor de Raad van Advies.
- In mei 2011 is een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen locatie Natuurboerderij De Brinkhorst en IKEA Amersfoort. De cliënten van De Brinkhorst verrichten terreinwerkzaamheden (opruimen en groendiensten) voor IKEA.
- ROC ASA, Amfors Groep en Amerpoort zijn in de zomer een langdurige samenwerking aangegaan. Zij willen, met het oog op de veranderende wet- en regelgeving (WMO), gezamenlijk optrekken in de richting van de gemeente Amersfoort. Doel is perspectief bieden aan mensen met een beperking, die vaak een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De partijen ondertekenden de samenwerkingsovereenkomst op 24 oktober.

- Stichting De Tussenvoorziening heeft het verzoek gedaan om haar cliënten met een verstandelijke beperking door de AVG-arts en gedragsdeskundigen van Amerpoort te laten observeren. Hiervoor is in het najaar een samenwerkingsovereenkomst opgesteld, die begin 2012 ondertekend wordt.
- Amerpoort heeft begin oktober op de MatchBeurs ruim twintig samenwerkingsverbanden met betrokken bedrijven in de wacht gesleept. De MatchBeurs is een initiatief van Matchpoint Betrokken Ondernemen uit Amersfoort, dat jaarlijks meer dan honderdvijftig lokale projecten met maatschappelijke relevantie realiseert.

Samenwerking Huisvesting

Voor de samenwerkende huisvestingsafdelingen van Reinaerde en Amerpoort is in de tweede helft van 2011 de samenwerking geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een nieuw voorstel voor de samenwerking binnen de individuele organisaties, op het gebied van regionale samenwerking en op het gebied van samenwerking binnen de totale Carante Groep. Het voorstel is begin 2012 aan het Managementteam van beide organisaties gepresenteerd en is daar goed ontvangen.

Positionering 4

Amerpoort is een financieel gezonde organisatie. Wij verliezen in onze bedrijfsvoering nooit de belangen van onze cliënten uit het oog.

Financieel beleid

Zie paragraaf 4.7 van het Maatschappelijk Verslag en onderstaand bij Informatiebeleidsplan.

De afdeling Financiën & Informatievoorziening heeft in 2011 de volgende zaken gerealiseerd:

- Project Declaratiestroom is uitgevoerd, dat inzicht en duidelijkheid geeft in welke ziektekosten/hulpmiddelen en zorghandelingen vergoed worden vanuit de AWBZ en welke bij derden in rekening moeten worden gebracht. Processen zijn gedefinieerd. De inrichting van de processen, inclusief de communicatie met betrokkenen, had in het najaar plaats, nadat de CCR geconsulteerd was.
- Conform eis van het zorgkantoor was de managementinformatie in 2011 eerder beschikbaar en consequent op tijd;
- Er is een aanzet gedaan voor het opstellen van prestatie-indicatoren voor de afdeling F&I. Deze zijn zowel voor de Q3- als de Q4-rapportage van 2011 gebruikt. Vanzelfsprekend zullen indicatoren waar nodig toegevoegd worden.
- SCG Support, Stichting Cliëntengelden, waar medewerkers van de afdeling F&I voor werken, heeft wederom een groei doorgemaakt van het aantal cliënten dat gebruik maakt van de ondersteuning van SCG. Deze komen met name van de nieuwe locaties van Amerpoort.
- ICT:
 - o Op basis van een intern klanttevredenheidsonderzoek is de dienstverlening van de afdeling ICT geëvalueerd. Vastgesteld is dat de geleverde producten voldoen, maar de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt verder kan worden verbeterd. De afdeling ICT wordt geconfronteerd met een groeiende vraag naar

steeds complexere ICT-producten. Focus en planning zijn hierbij kernwoorden, waarbij een goede afstemming van vraag en mogelijkheden de basis is voor de planning. In dit kader is het incidenten-proces geëvalueerd en acties ter verbetering worden in gang gezet, o.a. door het werven van een incidentmanager.

- Tevens is een roadmap opgesteld en wordt op project management en programmamanagement zwaarder ingezet.
- Ten behoeve van duidelijkheid voor de klant is een Producten- en Dienstencatalogus ICT opgesteld en vastgesteld.
- Op het gebied van ICT wordt nauw samengewerkt met collega-organisatie Stichting Reinaerde.

Risicomanagement

Het beleid van Amerpoort is erop gericht om grote risico's tijdig te signaleren, zodat de organisatie in staat is om risicobeperkende maatregelen te nemen of de impact te verminderen. Dit betreft enerzijds zorginhoudelijke risico's en anderzijds financiële risico's. Amerpoort heeft de belangrijkste strategische risico's eind 2010 geïnventariseerd middels enkele workshops met het Managementteam. Begin 2011 heeft een terugkoppeling naar de Raad van Toezicht plaatsgehad (zie hoofdstuk 3.3).

Voor de belangrijkste risico's heeft de organisatie in 2011 een plan van aanpak opgesteld. Dit is door de verschillende directeuren meegenomen in hun jaarplanning en waar nodig verwerkt in de kaderbrief 2012.

Bijzondere aandacht voor de financiële risico's is er bij het opstellen en bijstellen van het strategisch meerjarenbeleid, het jaarplan, de begroting, budgettering en rapportage. Ook bij investeringsbeslissingen heeft een analyse van omgevingsfactoren en risico's plaats. Dit leidt in veel gevallen tot een businesscase. Beleidsmedewerkers volgen en analyseren de externe ontwikkelingen structureel. Op basis van hun analyses worden maatregelen vastgesteld. Bij bijzondere risico's qua omvang of complexiteit wint Amerpoort extern advies in. Daarnaast is er nauw contact met de brancheorganisatie VGN.

Doel was in 2011 strategisch risicomanagement verder te implementeren. In januari 2011 zijn de resultaten besproken met de Raad van Toezicht, waarbij tevens een financiële doorkijk is gegeven naar 2012 en verder. Bij de start van de besturingscyclus 2012 is de risico analyse zwaarwegend meegenomen in de plannen. Ook het middenkader is in juni uitgebreid geïnformeerd over de belangrijkste risico's. Begin 2012 wordt de risico-inventarisatie opnieuw uitgevoerd als input voor het strategisch beleid 2013-2016.

Zorgzwaartepakket (ZZP)

Veel aandacht besteedt Amerpoort aan het optimaliseren van de inzet van personeel op de zorgvraag van de cliënt. In 2011 heeft ze een rekenmodel ontwikkeld om de formatie-inzet te koppelen aan de ZZP en het dagprogramma van de cliënt. Daarnaast is de cliëntvolgende begroting gerealiseerd. Elke manager heeft zicht op opbrengsten en kosten. Tevens zijn er kader afspraken gemaakt voor de marge ten behoeve van gemeenschappelijke diensten. Het totaal niveau aan overhead wordt gemonitord via een jaarlijkse benchmark. Adviesbureau Berenschot voert dit onderzoek uit.

In 2011 is Amerpoort begonnen met het project 'Capaciteitsplanning'. Dit project heeft tot doel om tot een optimaal rooster voor personele inzet te komen, met als uitgangspunt de zorgvraag, die is vertaald in een dagprogramma voor de cliënt binnen de kaders van de

zorgzwaartebekostiging. De pilot start begin 2012 binnen één divisie. De resultaten zullen in het voorjaar van 2012 bekend worden. Daarna zal, in afstemming met de betrokken gremia, een verder invoeringstraject worden uitgevoerd. Dit project is cruciaal om de afstemming tussen vraag en aanbod te optimaliseren en daarmee de balans tussen zorginzet en kosten vooraf te kunnen beïnvloeden.

Nieuwenoord 'ZZP-proof'

In de loop van 2011 bleken de resultaten van de divisie Nieuwenoord sterk achter te blijven bij de begrote resultaten. In de tweede helft van 2011 is hard gewerkt naar een ombuiging door per eenheid sterk te sturen op de kaders die de ZZP-financiering biedt, aangevuld met het tijdig en volledig aanvragen van extreme zorgzwaarte toeslagen. Dit heeft geleid tot een ombuiging in het verwachte resultaat 2011 en een begroting voor 2012, die past binnen de ZZP-kaders en die gedragen wordt door het management van de divisie.

Informatiebeleidsplan

Amerpoort heeft in 2010 een meerjaren Informatiebeleidsplan 2010-2013 vastgesteld.

Doelstellingen in dit beleid zijn:

- Heldere ICT governance structuur;
- Procesgerichte benadering van informatievoorzieningsvraagstukken;
- Volop ondersteuning van procesmatig;
- Flexibele toegang via portals voor medewerkers, cliënten, verwanten en ketenpartners;
- Context-afhankelijke toegang (alleen relevante informatie en applicaties);
- Infrastructuur: veilig, betrouwbaar, prestatief;
- Kosten transparant en beheersbaar.

Amerpoort wil dit realiseren door samenwerking op automatiseringsgebied met collega instelling Reinaerde en met Carante Groep. Hierbij ligt de prioriteit op automatiseringsgebied bij het op basis van de behoefte verder ontwikkelen van de basisinfrastructuur, het verbeteren en efficiënter inrichten van de beheerfuncties en het proces- en domeingericht verbeteren van bestaande en indien nodig of wenselijk invoeren van nieuwe applicaties.

In dit kader heeft Amerpoort een routekaart opgesteld. Deze routekaart heeft tot doel om de infrastructurele projecten en de informatievoorzieningsprojecten beter op elkaar af te stemmen en te kunnen prioriteren.

In 2011 heeft Amerpoort de volgende resultaten uit het Informatiebeleidsplan gerealiseerd:

- Afronding van de implementatie van het Content Management Systeem door lancering van de nieuwe corporate website op de nieuwjaarsbijeenkomst. In het najaar is Amerpoort begonnen met een forse verbeteringslag, vooral om de vindbaarheid van informatie voor cliënten en verwanten te verbeteren en de locaties veel rijker te presenteren.
- Uitwerking van de eerste versie van een beleidskader 'ICT voor cliënten', dat ook domoticabeleid omvat. Mede om de doelen hierin te realiseren, was Amerpoort eind 2011 één van de oprichters van de stichting Link4All. In de stichting werken zes instellingen samen aan innovatieve toepassingen voor cliënten.

- Uitwerking van een eerste versie van de social media strategie voor Amerpoort. Leden van het Managementteam en diverse andere medewerkers hebben een Twitterkliniek doorlopen. Verdere uitbouw van het gebruik staat gepland voor 2012. In 2011 hebben medewerkers al op experimentele basis het Yammer-platform in gebruik genomen.
- Amerpoort heeft de MIC-module Incidentmelding Cliënten binnen PlanCare Dossier overgenomen van Triade. Implementatie had plaats in de tweede helft van 2011. Begin 2012 is dit operationeel geworden.
- Het project Computerschool is geëvalueerd en gaat een tweede fase in op meer locaties dagbesteding. Voor het bouwen van de mediatheek heeft Amerpoort diverse contacten gelegd met externe partijen (onder meer IBM, Microsoft en 'Theo is Online').
- Amerpoort heeft in 2010 een toepassing voor Productieregistratie gerealiseerd die zorgt voor de aansluiting tussen PlanCare, declaraties en de financiële administratie. Een nieuwe versie is inmiddels ingevoerd en gaat een standaard worden voor Carante Groep.
- De module Budget, Planning & Forecasting van BI is geïmplementeerd en voor de begroting 2012 succesvol ingezet. Hierdoor wordt het budgetproces voor directeuren, managers en controllers veel beter en eenvoudiger.
- Het eerste deel van het project ter verbetering van de management-informatievoorziening is afgerond met de vaststelling van het beleid door het Managementteam. In de tweede helft van 2011 is gestart met de ontwikkeling van innovatieve management dashboards.
- De pilot HR Self Service (zelfbediening door managers en medewerkers voor mutaties rond het dienstverband) is succesvol afgerond. In de tweede helft van 2011 is dit binnen heel Amerpoort in gebruik genomen.
- Het project Capaciteitsmanagement is gestart. Dit project beoogt managers en personeelsplanners meer instrumenten te geven om hun personeelsinzet te optimaliseren. Dat gebeurt door een continu proces van afstemming van vraag (vanuit de ZZP-normen van de cliënten) en aanbod (vast, flexibel inzet van personeel). Begin 2012 begint een pilot binnen één divisie.
- Het infrastructuurbeleidsplan is begin 2011 vastgesteld (eerste versie).
- De overgang van BBeyond naar KPN voor de WAN-verbindingen is in juni (op tijd) afgerond. Alle locaties van Amerpoort beschikken nu over snellere netwerkverbindingen.
- Het project Vernieuwing Infrastructuur Grote Terreinen is gestart. In het eerste stelt KPN een visiedocument op, alsmede een programma van eisen voor de realisatie eind 2011. Eind 2011 is gestart met de aanleg van nieuwe glasvezelnetwerken op de terreinen Nieuwenoord en Christophorus.
- De voorbereidingen voor een pilot VDI (virtual desktop) zijn in de tweede helft van 2011 begonnen, ter uitvoering in 2012. Een virtual desktop zorgt er voor dat medewerkers op elke plek (werkplek, thuis, onderweg) kunnen beschikken over de gereedschappen die ze nodig hebben.
- Eind 2011 heeft Amerpoort (samen met Reinaerde) een Roadmap ICT laten uitwerken. Deze roadmap clustert alle plannen op ICT- en informatiseringsgebied in een programma

op hoofdlijnen voor de komende jaren en laat de onderlinge afhankelijkheden zien. Afronding hiervan volgt begin 2012.

- De pilot Kleinschalig Wonen met Domotica in Woonmere is uitgevoerd.
- Het project Domotica in Beeld is uitgevoerd, samen met Reinaerde. Vilans is als uitvoerder gecontracteerd. Het vervolgproject bestaat uit deelname aan het programma 'In voor zorg', een stimuleringsregeling van het ministerie van VWS. Ook de resultaten van het KWmD WoonMere worden hierin verder uitgebouwd.
- De business case voor het Inkoopstelsel is uitgewerkt, gevolgd door een functioneel ontwerp. Eind 2011 besloot het Managementteam tot aanschaf van Basware eProcurement (in Carante-verband). Implementatie volgt in 2012.
- Project verbetering persoonsalarmering (Nieuwenoord, Christophorus) is in april gestart.
- Projectaanvraag voor Harmony WebAccess is opgesteld en bij Carante Groep ingediend. Project loopt nog.
- Alle werkplekken zijn voorzien van Office 2007.
- Een zelfevaluatie informatiebeveiliging op basis van de norm NEN 7510 is uitgevoerd in het najaar. De basis blijkt aardig op orde. Eerstvolgende stap is het formuleren van informatiebeveiligingsbeleid (voorjaar 2012), alsmede het vooruitlopend daarop al nemen van enkele maatregelen.

Daarnaast is Amerpoort actief binnen Carante Groep in drie grote trajecten:

1. Verandering van de aansturing van informatisering. Er is een stuurgroep Informatisering met enkele bestuurders samengesteld. De directeur F&I van Amerpoort is adviseur van deze stuurgroep in zijn nieuwe rol als voorzitter van het gebruikersplatform.
2. Het project ECD, waarin de aangesloten stichtingen gezamenlijk formuleren welke eisen zij aan een toekomstig ECD-pakket stellen. Hierin zijn de adviezen van M&I/Argitek uit de architectuurstudie uitgangspunt: zo veel gemeenschappelijke functionaliteit, op onderdelen door stichtingen configureerbaar (in plaats van programmering via maatwerk).
3. Het project platform/portal, waarin de aangesloten stichtingen werken aan een nieuw, toekomstvast fundament onder de informatisering. Hierin worden technologiekeuzes gemaakt voor de komende jaren.

De nieuwe structuur is in de zomer gestart. De projecten 2 en 3 moeten in maart 2012 worden afgerond.

Huisvestingsbeleid

Amerpoort heeft besloten om de actualisatie van het portefeuilleplan Huisvesting 2009 – 2013 te beperken tot de divisie Kind en Jeugd. In het bestaande plan was de locatie Christophorus immers nog niet meegenomen. De overige delen van het plan zijn voldoende actueel en flexibel. Aansluitend op een nieuw Meerjarenbeleidsplan voor Amerpoort zal in 2012 worden gewerkt aan een actualisatie van het Portefeuilleplan Huisvesting.

Overige ontwikkelingen van de afdeling Huisvesting in 2011:

1. Invoering van de normatieve huisvestingscomponent (NHC): er is hard gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van diverse besturingsinstrumenten (zie hierna) om Amerpoort gereed te maken voor de invoering van de NHC.
2. Invoering Vastgoed Informatie Systeem (VIS): de dashboards voor het VIS zijn gereed. De onderliggende gegevens worden gecontroleerd en verbeterd om ervoor te zorgen dat de uitkomsten van de dashboards betrouwbaar zijn.
3. Corporate Real Estate Management: een werkgroep heeft gewerkt aan de ontwikkeling van een samenhangende organisatie en instrumentarium onder de noemer 'Corporate Real Estate Management' (CREM). Eén van de voorstellen is om binnen Carante Groep te komen tot het aanstellen van een vastgoedanalist. Amerpoort participeert actief in de ontwikkeling en is één van de drie pilotstichtingen voor 2012.
4. Vastgoedwaardering: door de besluitvorming over de NHC kan bij het opstellen van de jaarrekening een discussie met de accountant ontstaan over de waardering van het vastgoed op de balans (impairmentdiscussie). Om dit voor te zijn, heeft Carante Groep een werkgroep Vastgoedwaardering in het leven geroepen. Deze werkgroep heeft tot taak de materie in kaart te brengen, zodat instellingen een heldere beleidsvisie aan (onder anderen) de accountant kunnen presenteren. Ook Amerpoort heeft inmiddels het beleid in ontwikkeling.
5. Conceptontwikkeling: om tot een nieuwe manier van het ontwikkelen van projecten te komen, loopt een pilot 'conceptontwikkeling'. Dat betekent dat gebouwconcepten in een eerder stadium ter discussie komen en intern worden ontwikkeld in plaats van door een architect. Amerpoort heeft voor een aantal acquisitietrajecten gebruik gemaakt van zelf ontwikkelde concepten. Ook de komende nieuwbouw op het terrein wordt op deze manier aangepakt. De resultaten van deze aanpak zijn positief. De pilot is omgezet in een vaste activiteit.
6. Vosseveld: op 22 december hebben UMC Utrecht en Amerpoort de verkoopovereenkomst getekend van Landgoed Vosseveld te Soest. Amerpoort is blij met deze stap, waardoor zij vanaf 2014 op deze plek voor 32 kinderen en jongvolwassenen met een ernstig meervoudige beperking huisvesting kan realiseren en voor 24 cliënten uit dezelfde doelgroep dagbesteding. De businesscase Vosseveld is door het MT goedgekeurd en besproken in de auditcommissie Bedrijfsvoering en Huisvesting van de Raad van Toezicht.
7. Locaties in gebruik genomen voor Wonen: E&F 16 plaatsen, Verbindingsweg 3 plaatsen, Erabel 8 plaatsen, Dieze 8 plaatsen, Willibrordusstraat 23 plaatsen, Foortse Brug, 15 plaatsen, Foortse Brug/VGU 7 plaatsen, Bahamadreef 14 plaatsen, Pr. Bernhardlaan 12 plaatsen. Locaties in gebruik genomen voor Dagbesteding: Foortse Brug 24 plaatsen, Kwatrijn, 8 plaatsen. Locaties in gebruik genomen voor Kinderdagcentra/kinderopvang: De Blauwe Vogel 45 plaatsen, Klein Klaasjesstraat 14 plaatsen. Locaties in gebruik genomen voor Kantoorruimte: Melchior.
8. Amerpoort werkt aan de volgende (nieuw)bouwprojecten: Birkstraat, Ameland, Vosseveld.
9. Amerpoort heeft besloten om een kinderverwoning in Bosch en Duin (Christophorus) om te zetten naar een EVG/MVG-woning voor volwassenen. Hiermee is aan de

dringende wens van de ouders voldaan om ook voor volwassen cliënten een antroposofische woonvoorziening aan te bieden.

Veiligheid

Veiligheid is een belangrijk onderwerp. Het omvat een veelheid aan activiteiten en maatregelen. Risicomanagement en risicobewustzijn zijn daarbij van groot belang. Risico's zijn immers niet uit te sluiten. Carante Groep werkt aan de organisatie van een conferentie over integrale veiligheid. Daarbij komt niet de systeemwereld, maar de leefwereld van de cliënt en zijn of haar begeleider centraal te staan. Eén van de veiligheidsonderdelen betreft de brandveiligheid. Amerpoort investeert veel in maatregelen om de brandveiligheid te verbeteren. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om brandmeldinstallaties, de organisatie van BHV en het uitvoeren van ontruimingsoefeningen. In 2011 heeft de organisatie verder maatregelen ontwikkeld ter versterking van de ondersteunings- en adviesfunctie die in 2012 hun beslag zullen krijgen:

- Door de regionale samenwerking met Reinaerde ontstaan meer mogelijkheden voor periodieke inspecties en een versterking en specialisatie van de adviseursfunctie;
- Er is beleid in ontwikkeling om meer inzicht te geven in de relatie tussen zorgverlening, cliënttypologieën en gebouwtypologieën (inclusief installaties).

Huisvesting terrein Nieuwenoord

De divisie Nieuwenoord heeft eind 2011 per woning en dagbestedingslocatie in kaart gebracht welke doelgroepen op dit moment zijn gehuisvest op het terrein in Baarn. Gezien de leeftijdsopbouw van de huidige cliëntèle is het belangrijk naar de toekomst te kijken. De vervolgstap voor 2012 is om – in nauwe samenwerking met de andere divisies en de afdeling Huisvesting – in beeld te krijgen welke doelgroepen in de toekomst het meeste baat hebben bij welk type huisvesting.

Medewerkerbijeenkomsten

Amerpoort heeft in 2011, zoals opgenomen in het jaarplan, naast de bijeenkomsten met het MT en het middenkader in het kader van de planning & control-cyclus, ook bijeenkomsten met medewerkers georganiseerd. Doel was ook de laag onder de managers te betrekken bij het bepalen van de aandachtspunten voor het komende jaar. De bijeenkomsten waren zeer geslaagd. De input is meegenomen in de inhoudelijke kaderbrief voor 2012.

Positionering 5

Amerpoort is een aantrekkelijke werkgever. Wij bieden onze deskundige medewerkers een inspirerende werkomgeving waarin ze niet snel zijn uitgeleerd.

Personeelsbeleid

Zie paragraaf 4.5 van het Maatschappelijk Verslag.

Zij-instroom

De situatie op de arbeidsmarkt heeft zich anders ontwikkeld dan de prognoses voorspelden. De grote tekorten waar Amerpoort mee te maken zou krijgen, lijken uit te blijven. De belangstelling om in de zorg te werken, is toegenomen, met name bij zij-instromers. Vanuit het convenant 'Langdurige zorg' heeft Amerpoort extra middelen beschikbaar gekregen, die

mede worden ingezet om zij-instromers aan te trekken en een leer-werktraject aan te bieden. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2011 van start gegaan.

Verder zijn binnen een project met het StAG activiteiten ontplooid om zij-instroom te bevorderen. Tenslotte heeft Amerpoort actief geparticipeerd in een project met het UWV om zij-instromers aan het werk te krijgen. Dit moet in 2012 voortgang vinden.

E-learning

Amerpoort heeft een projectgroep geformeerd om de concrete implementatie van een Learning Management System (LMS) en E-learning binnen Amerpoort vorm te geven. In het LMS wordt het administratieve deel van leren geregeld, zoals de aanmelding, de catalogus, en het bijhouden van opleiding en registraties. E-learning bestaat uit alle vormen van leren die geheel of gedeeltelijk worden ondersteund door (computer) hard- en software, van instructiefilmpjes tot assessments of games. Ter ondersteuning van deze ontwikkeling en de levering en ontwikkeling van software, is via Carante Groep een externe aanbieder in de arm genomen. Amerpoort voert als eerste instelling binnen Carante Groep een LMS in.

Amerpoort participeert sinds begin 2011 in VGN-verband in een E-learning werkplaats. Deze werkplaats staat in het teken van gezamenlijk kennis delen en kennis creëren op het gebied van E-learning. Deelnemers van dit platform zijn overeengekomen deze samenwerking in de toekomst verder uit te breiden.

Nieuwe media

Amerpoort besteedt met het oog op de arbeidsmarkt veel aandacht aan online profilering en marketing, gecombineerd met de inzet van social media. Doel hiervan is om zo zichtbaar mogelijk te zijn bij werkzoekenden en voldoende grip te houden op de instroom van nieuwe medewerkers (kwantitatief en kwalitatief). Qua inzet van social media is Amerpoort een voorloper in zorgland; Amerpoort scoort het beste binnen de sector gehandicaptenzorg. (Social Media Monitor Zorg)

Recruitment

In 2011 hebben 4.047 unieke kandidaten bij Amerpoort 5.985 sollicitaties gedaan. Uit deze sollicitaties zijn 304 nieuwe medewerkers aangenomen.

Interculturalisatie

Het in 2010 opgerichte Kleurrijke Netwerk is in het eerste kwartaal van 2011 voor het eerst samengekomen. Doel was voornamelijk kennismaken met de ambassadeurs van Amerpoort. De vervolgbijeenkomst, die in het najaar plaatshad, stond ook in het teken van kennisuitwisseling en daarnaast informatie delen en plannen maken voor 2012. Omdat het lastig blijkt om de deelnemers als groep bij elkaar te krijgen, komt er in 2012 meer aandacht voor het maken van individuele afspraken met medewerkers om hen te ondersteunen bij hun ideeën over dit onderwerp.

Functiehuis

In juli is de projectopdracht 'Labeling' vastgesteld. Dit project richt zich op het evalueren en herzien van bestaande wijze van labeling (functiewaardering) en stopt bij het opleveren van een advies daarover. Het uiteindelijke doel is een functiegebouw voor de begeleiders A, B, C die bijzondere/intensieve zorg leveren, welke aansluit bij de ZZP financiering en kwalitatieve zorgverlening. Het Managementteam besprak het advies begin 2012. Tijdens een vervolgproject volgt de uitwerking van het advies.

Kwaliteitsbeleid

Tevredenheidsonderzoeken

Doel was in 2011 uitvoering te geven aan de in 2010 gehouden Tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers.

- Cliënten/verwanten: de verwanten en cliënten hadden alle onderwerpen voldoende tot goed gescoord. Daarom was er geen aanleiding om specifieke maatregelen te nemen. Bepaalde punten krijgen al bijzondere aandacht, zoals inloopvoorzieningen, trainingshuizen en de website voor cliënten/verwanten.
- Medewerkers: naar aanleiding van het medewerkertevredenheidsonderzoek heeft Amerpoort over de breedte van de organisatie de volgende acties uitgevoerd: aanscherping van de leerdoelen voor MD-deelnemers; aandacht voor teamontwikkeling; het project 'Vitaliteitsmanagement' en een project voor medewerkers voor de doelgroep EPG (ernstig probleemgedrag). De projectgroep EPG heeft in augustus een adviesrapport opgeleverd met daarin de oorzaken, verbeterpunten en mogelijke oplossingen voor de lagere tevredenheid van medewerkers in een EPG-werksituatie. Het vervolg hierop is een project Visie EPG, waarvoor in december een werkconferentie met medewerkers werd gehouden. Ruim veertig zeer enthousiaste en betrokken medewerkers (managers, gedragsdeskundigen, stafmedewerkers en begeleiders) van de divisies Nieuwenoord, Regio en Kind & Jeugd hebben hieraan deelgenomen. De resultaten zijn meegenomen bij het formuleren van de visie op de cliënt met ernstig probleemgedrag, welke begin 2012 verwacht wordt. Daarnaast startte Amerpoort een zestal projecten, gericht op de instroom van personeel, professionalisering van personeel, aansturing en bedrijfsvoering, huisvesting, methodieken en veiligheid van personeel. Deze projecten werken vanuit de opgestelde visie en leveren de projectresultaten halverwege 2012 op.
- In augustus werd bekend dat Amerpoort tot de top 50 van Beste Werkgevers van Nederland (onderzoek Effectory) behoort en genomineerd is voor de bijbehorende award. In september bleek dat Amerpoort op plaats 35 was geëindigd.
- Naar aanleiding van de verschillende onderzoeken is in overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR) gekomen tot twee speerpunten, te weten verzuim en EPG. Hierover blijft de CCR ook specifiek gerapporteerd worden.
- Klanttevredenheidsonderzoek ondersteunende diensten: In de zomer van 2011 heeft Effectory de tevredenheid van klanten over de ondersteunende diensten gemeten. Uit het onderzoek kwam naar voren dat klanten (managers) erg tevreden zijn over de diensten P&O en Financiën. Over de afdelingen Communicatie en Informatievoorziening zijn ze minder tevreden. In het najaar verzorgde Effectory een workshop voor de betrokken diensten/managers. De betreffende afdelingen hebben de verbeterpunten meegenomen in hun jaarplannen voor 2012.
- Facilitaire Services: de klanttevredenheid van verschillende onderdelen van Facilitaire Services is, conform de periodieke cyclus, in het afgelopen jaar wederom gemeten. Zo scoorde de Schoonmaak gemiddeld een 7,1; de Facilitaire Helpdesk een 7,6, de Wasserij een 8,2 en Cliëntenvervoer een 7,6. Voor de aandachtspunten die uit de onderzoeken naar voren kwamen, is een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd.

- De uitgevoerde huisvestingsprojecten worden standaard geëvalueerd. Een samenvatting van die evaluaties wordt besproken in het Managementteam. In 2011 was grote tevredenheid over de gerealiseerde projecten en de wijze waarop deze zijn verlopen.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

De discussie van 2010 over een koerswijziging van het kwaliteitsbeleid is in 2011 op verschillende vlakken uitgewerkt. Uitgangspunten hierbij waren: de missie en visie van Amerpoort, de identiteitspijlers, de gedragscode en de besturingfilosofie. Daarbij staat de cliënt centraal; de kwaliteit van Amerpoort is terug te vinden in de kwaliteit van leven van haar cliënten.

Documentensysteem

In het documentensysteem worden alleen nieuwe documenten opgenomen die noodzakelijk zijn, waardoor de explosieve groei van het systeem is ingeperkt. Er is een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om het systeem beter toegankelijk te maken voor de medewerkers. Dit leidt in 2012 tot een herschikking van de documenten. Op termijn zal de organisatie overgaan naar een efficiënter systeem.

Persoonlijk Plan

Het Persoonlijk Plan was voor alle cliënten van Amerpoort op dezelfde manier vormgegeven. Veel medewerkers vonden dat ze daardoor in een keurslijf gedwongen werden. Amerpoort heeft in 2011 veel energie gestoken in het omvormen van het bestaande Persoonlijk Plan. Er wordt nog steeds gewerkt in Plan Care, en het plan wordt nog steeds geschreven vanuit de domeinen van Schalock. Maar de vorm is aangepast, per divisie en per soort zorg of dienst. Daarmee is zo'n tachtig procent van het Persoonlijk Plan voor iedere cliënt van Amerpoort hetzelfde, en zo'n twintig procent is anders. In het nieuwe plan worden MIC meldingen en afspraken rond de BOPZ vastgelegd. In het nieuwe plan is ook ruimte om het complete verhaal te schrijven, in tegenstelling tot het oude plan waar de verschillende vragen waren weggezet in verschillende velden. Om te borgen dat alles in het Persoonlijk Plan staat wat er wettelijk in hoort te staan, zijn er informatieknoppen toegevoegd en toetsknoppen, waarmee de medewerker na het schrijven van het plan kan toetsen of het aan de eisen voldoet. Daarmee wordt maatwerk geleverd. Bij Christophorus is het nieuwe plan eind 2011 geïmplementeerd. Implementatie bij de andere divisies heeft plaats vanaf januari 2012.

MIC

Het systeem van de MIC meldingen stond jarenlang hoog op het klachtenlijstje van medewerkers en vooral managers. Bijstellingen van het systeem hadden onvoldoende effect. In 2011 is een nieuw systeem gebouwd, waarmee Amerpoort vanaf 2012 werkt. Eén van de belangrijke wijzigingen is dat er nu in het Persoonlijk Plan wordt gemeld. Bovendien krijgen de managers en andere betrokken functionarissen (zoals gedragsdeskundigen) meldingen met een hoge score direct doorgestuurd, waardoor zij adequater kunnen sturen.

Interne audits

In de planning voor 2011 stonden zestien interne audits, waarvan er drie naar 2012 zijn doorgeschoven en dertien zijn uitgevoerd. De drie doorgeschoven audits zijn: Meldpunt, Bedrijfsopvangteam (BOT) en Ouderenbeleid.

De audits Agressie, Medicatie en Vallen maakten deel uit van een pilot naar een nieuwe vorm van onderzoeken. Eind 2011 is de pilot besproken en is er nieuw beleid ontwikkeld dat naar verwachting in 2012 wordt vastgesteld. Hierbij wordt niet alleen gebruik gemaakt van Waarderend Auditten, maar ook van andere methoden zoals de SIRE methode. De keuze van de methode, of combinatie van methoden, is afhankelijk van het onderwerp dat wordt onderzocht.

De intern auditoren hebben een cursus 'Waarderend auditten' gevolgd.

ZiZo

Amerpoort heeft ook in 2011 deelgenomen aan Zichtbare Zorg. Met behulp van een nieuw meetinstrument is de kwaliteit van zorg aan de hand van prestatie indicatoren in kaart gebracht voor 150 cliënten. Het instrument vergelijkt de landelijke prestaties met de prestaties van Amerpoort.

Het rapport heeft bevestigd dat de aandachtspunten waaraan Amerpoort werkt, terecht gekozen zijn. Er is geen aanleiding om nog andere acties in gang te zetten.

Hoewel een volgende stap is gezet, is het meetinstrument Zichtbare Zorg nog in ontwikkeling. Voorzichtigheid blijft geboden bij het trekken van positieve of negatieve conclusies. Het kost een aantal jaar om tot een meetinstrument te komen dat daadwerkelijk iets zegt over de kwaliteit van zorg. De ziekenhuiswereld heeft daar meer dan tien jaar over gedaan.

HKZ audit

Amerpoort heeft ervoor gekozen met HKZ door te gaan zolang ZiZo (Zichtbare Zorg) niet op orde is. Zodra dat wel het geval is, maakt Amerpoort de keuze of zij doorgaat met certificering.

In september had de jaarlijkse externe HKZ audit plaats door Dekra. Dekra constateerde drie tekortkomingen, waarvan één ernstige en twee tekortkomingen die vroegen om een brede algemene oorzaakanalyse. Amerpoort heeft een plan van aanpak opgesteld om de tekortkomingen weg te werken, waarmee de organisatie direct aan de slag is gegaan. Amerpoort ontving van Dekra ook complimenten.

Begin 2012 heeft de instroom audit van Christophorus plaatsgevonden, waarbij Amerpoort extern (door Dekra) heeft laten toetsen of de systemen geïntegreerd en op elkaar afgestemd zijn. Christophorus wordt vanaf 2012 integraal meegenomen in de jaarlijkse externe audit van Amerpoort.

Intern Klantenonderzoek

In 2011 werd een Intern Klantenonderzoek gehouden naar de ondersteunende diensten van Amerpoort. Een externe organisatie, Effectory, voerde het onderzoek uit. Aan de hand van de uitkomsten zijn de verschillende diensten met elkaar in gesprek gegaan en hebben zij hun jaarplannen aangepast. Een aantal van de behaalde scores is in paragraaf 4.4. opgenomen.

Kwaliteit van gebouwen

Amerpoort heeft een portefeuilleplan waarin de kwaliteit van gebouwen is gewogen; op basis daarvan is een investeringsplan opgesteld. Amerpoort heeft dit investeringsplan in 2011 conform planning uitgevoerd. Aan de hand van het meerjarenonderhoudsplan wordt de onderhoudsituatie van panden gemonitord en het onderhoud uitgevoerd.

Brandveiligheid

Op elke locatie van Amerpoort wordt jaarlijks een ontruimingsoefening gehouden. Hierbij zijn cliënten zoveel mogelijk direct betrokken. Om het oefenen met brandveiligheid te optimaliseren, heeft Amerpoort een interactieve dvd voor cliënten ontwikkeld. Stapsgewijs wordt de cliënt betrokken bij de keuzen die zich voordoen als ze in een noodsituatie terecht zouden komen. Ter ondersteuning van de dvd is een instructieboek ontwikkeld dat breed in de organisatie is gepresenteerd. (zie ook de tekst onder de kop 'Veiligheid' in hoofdstuk 4.2)

4.4 Kwaliteitsbeleid cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is in 2011 in totaal door veertig cliënten/cliënt-vertegenwoordigers benaderd, van wie twee cliënten inmiddels uit zorg zijn.

In 22 gevallen nam de cliënt zelf contact op, 18 keer was het de cliëntvertegenwoordiger. Vijf maal verwees de vertrouwenspersoon een cliënt-/vertegenwoordiger door naar de regionale klachtencommissie.

Aanleiding om contact met de CVP te zoeken:

- Toezeggingen/afspraken worden niet of onvoldoende nagekomen
- Medewerkers verschuilen zich achter elkaar
- Slecht geregelde verhuizingen en gebrekkige communicatie hierover
- Moeizame communicatie wonen-dagbesteding-client
- Betuttelende bejegening cliënten/ cliëntvertegenwoordigers
- Tijdens besprekingen van het Persoonlijk Plan blijken doelen voor het komende jaar al te zijn geformuleerd, terwijl deze samen geformuleerd moeten worden
- Moeilijk bespreekbare (persoonlijke) onderwerpen

Cliënten die de CVP inschakelen, zijn verspreid over de verschillende divisies en diensten.

Divisie	Aantal keer CVP ingeschakeld 2011	Aantal keer CVP ingeschakeld 2010
Nieuwenoord	8	7
Regio	6	4
BinG!	16	13
Kind & Jeugd	3	2
Gezondheidscentrum	4	
Financiën & Informatie	1	

Uit zorg	2	
Totaal	40	27

De verklaring dat de CVP in 2011 meer benaderd is dan in 2010, wordt gezocht in het jaarlijkse bezoek van de CVP aan de cliëntenraden; het feit dat er bij onvrede vaker wordt verwezen door begeleiders/ondersteuners naar de CVP; en mond op mond reclame.

De resultaten van de CVP zijn lastig te meten. Betrokkenheid van de CVP bij onvrede van cliënten/cliënt-vertegenwoordigers leidt vaak tot het opheffen van de onvrede, hetzij in het directe contact, hetzij door middel van verwijzing of bemiddeling. Bij een aantal cliënten echter, betreft het chronische onvrede naar aanleiding van een stapeling van incidenten, soms al vanuit een ver verleden. In deze gevallen heeft de CVP vaak een langdurige relatie met cliënten/vertegenwoordigers. Ook betreft het soms cliënten die aandacht vragen voor hun thuissituatie(bijv. eenzaamheid) of ingewikkelde/delicate persoonlijke kwesties die mensen met een onafhankelijk persoon willen delen.

In het intern klantenonderzoek scoorde de cliëntvertrouwenspersoon een 7.4.

MIC meldingen

In 2011 steeg het totaal aantal meldingen met 10 % ten opzichte van 2010.

Het aantal meldingen van agressief gedrag steeg in 2011 bij Amerpoort (7%) en bij Christophorus (25%).

Het aantal incidenten waarbij iemand is weggelopen of verdwaald, steeg sterk (zonder toevoeging Christophorus met 112% en met toevoeging van Christophorus met 271%).

Het aantal medicatie-incidenten zonder de incidenten bij Christophorus is in 2011 verminderd ten opzichte van 2010 en zit ongeveer op het niveau van 2009. Met toevoeging van Christophorus gaat het om een stijging van 10%.

In de tabel is zichtbaar welke cijfers van Amerpoort zijn en welke van Christophorus. Hierdoor is het mogelijk de cijfers te blijven vergelijken met die van voorgaande jaren.

In 2011 is nog gewerkt met verschillende meldsystemen. Amerpoort meldde in Flower, Christophorus in Re-Act. Christophorus had tot 2011 alleen een meldsysteem voor agressie incidenten.

In 2011 is een nieuw meldsysteem ontworpen in Plan Care, dat een directe relatie heeft met het Persoonlijk Plan. In 2012 gaat Amerpoort (inclusief Christophorus) over op dit nieuwe systeem.

Tabellen

In de onderstaande tabel staat het overzicht voor heel Amerpoort inclusief Christophorus. De cijfers van Christophorus staan apart gepresenteerd, omdat de cijfers anders niet goed te vergelijken zijn met die van voorgaande jaren.

Soort incident	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Agressief gedrag	3744 + 893 (C)* = 4637	3496 + 717 (C) = 4213	3578	3764	3666	2956
Medicatie	839 + 187 (C)	925	842	647	581	661

	= 1026					
Vallen	511 + 9 (C) = 520	478	310	315	399	230
Weglopen/ verdwalen	101 + 66 (C) = 167	45	51	35	38	48
Slikproblemen	36 +2 (C) =38	37	24	32	24	24
Anders	58 + 54 (C) = 112	55	110	78	111	209
Totaal	6500	5725	4915	4871	4819	4128

Totaal aantal incidenten met cliënten Amerpoort per incident soort per jaar

* (C) = aantal meldingen Christophorus.

Geconstateerd kan worden dat:

- De top drie incidenten opnieuw bestaat uit agressie-, medicatie- en valincidenten.
- Het aantal agressie-incidenten is toegenomen. Voor een deel is dit te verklaren door een betere meldcultuur na scholing. Voor een deel ook door onrust op groepen waar cliënten wonen met een ZZP 7. Een aantal van deze groepen is in 2011 verhuisd; deze populatie is in het bijzonder gevoelig voor veranderingen.
- Het aantal medicatiefouten is in 2011 afgenomen.
- Het aantal valincidenten is iets toegenomen.
- Het aantal slik-incidenten is nagenoeg gelijk gebleven.
- Het aantal wegloop/verdwaal incidenten is fors gestegen; dit is voor een deel toe te schrijven aan een nieuwe cliënt die heel veel wegloopt. Bij Christophorus zijn vijftig meldingen toe te schrijven aan één cliënt, die nu zeer intensieve begeleiding krijgt, waardoor het aantal incidenten al in 2011 significant terugliep.
- Het aantal meldingen met een andere oorzaak is voor Amerpoort nagenoeg gelijk gebleven.

In de onderstaande tabel staan de medicatie-incidenten van Amerpoort (zonder Christophorus), uitgesplitst naar soort incident.

Medicatie-incident	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Vergeten	415	436	431	323	369	393
Verkeerde medicatie gegeven	58	52	62	56	33	51
Te vroeg gegeven	8	9	12	8	5	19
Te vroeg gestopt (kuur)		3	2	3	2	1
Te laat gestopt (kuur)	1	1	5	3	gg*	gg
Te laat gegeven	41	35	48	24	21	39

Verkeerde hoeveelheid	16	19	23	27	19	19
Medicatie uitgebraakt	9	14	18	11	0	13
Medicatie vermist	25	25	22	13	13	18
Medicatie gevonden	105	122	96	74	57	89
Fout van apotheek	9	6	19	11	7	9
Fout van cliënt	59	51	21	32	25	10
Anders	93	152	89	61	20	Nvt
Totaal	839	925	842	647	581	661

*gg = geen gegevens

Opmerkingen:

1. Het totaal aantal meldingen in 2011 is met 86 meldingen afgenomen ten opzichte van 2010. Dit is een daling van ongeveer 9%. Daarmee is het totaal aantal meldingen in 2011 op het niveau van het aantal meldingen in 2009. Deze afname is redelijk gelijk verdeeld over alle soorten incidenten.
2. Het aantal incidenten in de categorie 'fout van apotheek' is procentueel erg toegenomen (50%); dit zijn echter 3 meldingen in een heel jaar.
3. Het aantal incidenten in de categorie 'anders' is gedaald met 59 meldingen (38%), dit is een aanzienlijk deel van het totaal aantal gedaalde meldingen.
4. Het aantal meldingen in de categorie 'medicatie uitgebraakt' is gedaald met 5 meldingen (35%).

Meld- en adviespunt Amerpoort voor (vermoedens van) Seksueel Misbruik, Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Cijfers Meldpunt	2011	2010	2009	2008	2007
Huiselijk geweld	0	-	-	-	-
Kindermishandeling	1	4	4	2	-
Seksueel geweld of vermoedens	34 + 19 (C) = 53	48 + 18 (C) = 66	39	43	28

* (C) = aantal meldingen Christophorus.

Opmerkingen:

- De 53 meldingen van (vermoedens van) seksueel geweld zijn als volgt opgebouwd:
 - o 18 keer is een cliënt mogelijk betrokken als pleger
 - o 16 keer is iemand van buitenaf mogelijk betrokken als pleger
 - o 4 keer is een chauffeur mogelijk betrokken als pleger
 - o 4 keer is een medewerker of vrijwilliger van Amerpoort mogelijk betrokken als pleger
 - o In 9 gevallen blijft de mogelijk betrokken pleger onduidelijk
 - o Bij 2 meldingen was sprake van wederzijdse instemming, geen dwang of druk, geen ongewenste plek, en was er ook geen sprake van ongelijke positie of misbruik van macht dan wel gezag
- Van de 53 meldingen hebben er 51 geresulteerd in een officiële interne melding; 2 keer is het gebleven bij advies;

- Van de 51 meldingen zijn er 18 officieel intern afgerond in 2011; 33 meldingen waren begin 2012 nog niet volledig afgesloten en kunnen mogelijk toch nog leiden tot een melding of aangifte bij politie;
- Van de 51 meldingen heeft 21 keer een multidisciplinair overleg (MDO) plaatsgehad; hiervan hebben 9 meldingen geleid tot een taxatiegesprek; in 12 gevallen is direct contact gezocht met politie;
- Bij 8 van de 12 meldingen bij de politie is dit na overleg met politie alleen gebleven bij een melding in het systeem van de politie; 4 keer is na overleg aangifte gedaan; van 3 van de 4 meldingen is melding gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- Van de 4 aangiftes is:
 - o 1 keer de dader een medewerker van Amerpoort (veroordeeld)
 - o 1 keer de dader een vrijwilliger van Amerpoort (veroordeeld)
 - o 2 keer de vermoedelijke dader een medewerker van een extern bedrijf (geseponneerd; medewerkers zijn ontslagen of niet meer ingezet)
- De meeste meldingen (18) betreffen seksueel getinte handelingen of handelingen lijkend daarop, dan wel vermoedens van seksueel misbruik van cliënten onderling;
- In geval van 2 cliënten is betrokkenheid bij 2 gemelde zaken bekend en bij 1 cliënt is geconstateerd dat deze 6 keer betrokken is bij meldingen.
- In 2011 heeft Amerpoort nieuw beleid geformuleerd rond kindermishandeling en huiselijk geweld. De medewerkers van het meldpunt zijn eind 2011 getraind. In 2012 zullen de teams van de divisie Kind & Jeugd worden getraind. Daarmee verwacht Amerpoort dat huiselijk geweld en kindermishandeling beter zullen worden herkend, wat volgend jaar in de cijfers zichtbaar zou moeten worden.
- In 2012 gaat het meldpunt over naar een nieuw meldsysteem.
- Bij het intern klantenonderzoek scoorde het Meldpunt een 7.8.

Commissie Vrijheidsbeperking en Beschermende maatregelen (CVB)

In 2011 is Amerpoort verder gegaan met het terugdringen van vrijheidsbeperkingen.

Onrustbanden

Sinds 2009 voert Amerpoort actief beleid bij het terugdringen (en voorkomen) van het gebruik van vrijheidsbeperking. Aan het begin van 2011 waren er nog zestien cliënten binnen Amerpoort bij wie gebruik werd gemaakt van een onrustband. Aan het eind van het jaar waren dat er nog negen. Ook bij deze negen wordt nog verder afgebouwd.

Eén cliënt ligt nog wel in de band, maar zonder slotje. Afgesproken is dat alleen bij hevig onrust het slotje nog gebruikt mag worden. Bij een andere cliënt was de band afgebouwd, maar een psychose heeft ertoe geleid dat de band opnieuw in gebruik is genomen. Bij deze cliënt zal opnieuw worden afgebouwd.

Naarmate het aantal cliënten bij wie banden worden gebruikt minder wordt, wordt het afbouwen moeilijker. De afspraken met cliënten en verwanten hierover zijn helder.

Doordat er steeds minder cliënten zijn bij wie onrustbanden worden gebruikt, neemt ook de kennis over het zorgvuldig gebruik bij het personeel af. Het is belangrijk dat het protocol van het juiste gebruik van de banden beschikbaar blijft en goed wordt nageleefd: als de banden worden gebruikt, moeten ze goed worden gebruikt.

Amerpoort stemt één en ander af met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Gedragbeïnvloedende medicatie

In 2011 is de afbouw van vrijheidsbeperkende middelen uitgebreid met het terugdringen van gedragbeïnvloedende medicatie. Gedragbeïnvloedende medicatie is niet altijd vrijheidsbeperkend. De afbouw ervan is nu opgenomen in het psychopharma spreekuur. Hierbij wordt getoetst of de medicatie nog nodig is, of dat deze kan worden afgebouwd.

Toepassen en evalueren M&M

De dwangmaatregelen (Middelen en Maatregelen, M&M) zijn eens per drie maanden geëvalueerd en gerapporteerd aan de Inspectie. Hierbij is ook geconstateerd dat het rapportageformulier in Plan Care opgenomen moet worden, gekoppeld aan M&M-dwang.

Er is een nieuwe werkinstructie opgesteld bij het formulier Vrijheidsbeperking. In het nieuwe Persoonlijk Plan is een nieuw formulier Vrijheidsbeperking opgenomen. Christophorus is vrijheidsbeperking in Plan Care gaan registreren. Het Plan Care formulier Vrijheidsbeperking is aangepast. Het is vereenvoudigd, de invulinstructie is gelijktijdig te zien. In 2012 wordt het formulier verder ontwikkeld.

Scholing

Er is scholing over onrustbanden en wet- en regelgeving bij de BIG. Dit betreft enkel de toepassing. Een aanvulling hierop is de scholing in het bewust maken van het omgaan met middelen en maatregelen, risico's en alternatieven.

Bij de introductie van het nieuwe Persoonlijk Plan worden de medewerkers getraind in het werken hiermee. Onderdeel van de training is aandacht voor scholing met betrekking tot vrijheidsbeperking. De introductie van het Persoonlijk Plan, inclusief de BOPZ, is in 2011 begonnen en loopt door in 2012.

Huisregels

In 2011 heeft Amerpoort de huisregels van alle woon- en dagbestedinglocaties geïventariseerd en beoordeeld. In 2012 zullen de huisregels geactualiseerd worden; hierbij wordt rekening gehouden met de wet BOPZ en de wet op Medezeggenschap. In 2011 is de gedragscode medewerkers van Amerpoort herschreven.

Domotica

In mei is een lid van de werkgroep Domotica in het CVB-overleg geweest om toelichting te geven over de alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen door middel van elektronica. De werkgroep onderzoekt de mogelijkheden binnen Amerpoort. Alle gebruik van vrijheidsbeperkende domotica moet worden omschreven in het formulier Vrijheidsbeperking in Plan Care.

Beleid BOPZ

In 2011 zijn verschillende bestaande documenten rond de BOPZ herschreven tot één beleidsstuk. Hierin is ook het specifieke BOPZ-beleid voor kinderen en jongeren opgenomen. Vanaf november is het stuk 'BOPZ, vrijheidsbeperking en beschermende maatregelen, beleid Amerpoort' geldig. In november 2013 zal het worden geëvalueerd. Het beleid is ter toetsing aan de Inspectie gestuurd.

4.4.2 Klachten

Amerpoort participeert in een gemeenschappelijke klachtencommissie in VGU-verband. Naast Amerpoort nemen hieraan deel: Abrona en Reinaerde, Specialistisch Behandelcentrum Zandheuveweg (SBZ) en De Heem.

Voor de behandeling van een klacht worden een voorzitter en twee tot vier leden uit een pool geselecteerd; dit zijn altijd personen die niet betrokken zijn bij de instelling waarover de klacht gaat.

De klachtencommissie heeft in 2011 tien klachten ontvangen die betrekking hadden op Amerpoort. In 2010 ontving Amerpoort acht klachten.

Van de tien klachten werden er drie formeel behandeld en drie bemiddeld. Daarnaast werd bij twee klachten bemiddeling voorgesteld, maar liet de klager niets meer van zich horen. Tenslotte werden twee klachten niet ontvankelijk verklaard.

Van de drie klachten die formeel werden behandeld, werd één klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond verklaard en werden twee klachten ongegrond verklaard.

Amerpoort beschouwt alle klachten als een kans om te leren en de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Als de klachtencommissie een klacht gegrond heeft verklaard, wordt een verbetertraject in gang gezet. Dit wordt naar de klachtencommissie teruggekoppeld.

4.5 Kwaliteitsbeleid medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Kwaliteit van het personeel

Amerpoort heeft het strategisch opleidingsbeleid in 2011 verder ontwikkeld. Naast gebruikmaking van het open leeraanbod gaat het om de volgende activiteiten.

In het voorjaar is besloten het MD-traject, dat sinds 2009 loopt, in het najaar van 2011 op ludieke wijze af te ronden. Het is de afronding geweest van een intensief traject waarin leiderschap en de ontwikkeling van verschillende competenties van het middenkader centraal hebben gestaan. Iedere manager heeft leerdoelen opgesteld op basis waarvan een individueel leertraject is geformuleerd.

Amerpoort is in november 2010 begonnen met de pilot Talentpool, met ondersteuning van ICM opleidingen en trainingen. Dit ontwikkelingstraject is in het najaar van 2011 succesvol afgesloten en wordt in 2012 opnieuw uitgevoerd voor 12 medewerkers. Het is gericht op de door Amerpoort vastgestelde competenties en competentiegebieden. De drie benoemde competentiegebieden zijn: projectmatig werken, bedrijfsmatig werken en leidinggeven. Deelnemers ontwikkelen deze competenties door het uitvoeren van (project)opdrachten in de praktijk en een stageperiode bij een manager.

Amerpoort heeft het leeraanbod op het gebied van agressie verder verbeterd. Er is een nieuwe basistraining en nieuw lesmateriaal ontwikkeld. Amerpoort is hiervoor een raamwerkovereenkomst aangegaan met een trainings- en adviesbureau voor agressie en conflictmanagement. Er bestaat de mogelijkheid om na het volgen van de basistraining een maatwerktraject in te zetten bij specifieke vragen.

Het samenwerkingsconvenant van Amerpoort met ROC Midden-Nederland (ROC MN) is geëvalueerd en bijgesteld. De organisaties zijn weer een overeenkomst voor de duur van één jaar met elkaar aangegaan. In deze overeenkomst staan de thema's en activiteiten omschreven die gezamenlijk ontwikkeld en/of verbeterd gaan worden.

Op het gebied van initieel leren is vanuit het samenwerkingsconvenant met ROC MN een lesgroep vormgegeven. Deze lesgroep – ShARe (Sherpa, Amerpoort en Reinaerde) – is in september 2009 van start gegaan. Het betreft een (M)MZ-opleiding voor niveau 3 en 4. De samenwerkende instellingen zijn betrokken bij de inhoud van de opleiding en geven gastlessen. Ook zijn de samenwerkende instellingen betrokken bij het beoordelingsstelsel.

In 2011 zijn in totaal 25 medewerkers gediplomeerd; dit zijn zowel leerlingen (met een tijdelijke leer-arbeidsovereenkomst) als medewerkers in opleiding (met een vaste arbeidsovereenkomst). Alle leerlingen hebben na diplomering een vast contract bij Amerpoort gekregen.

Soort opleiding	Niveau	Aantal
(Medewerker) Maatschappelijke Zorg	3 / 4	15
Sociaal Pedagogisch Werk	3 / 4	6
Verzorgende (VIG)	3	2
Verpleegkunde	4	1
Helpende zorg en welzijn	2	1
Totaal		25

In september 2011 zijn er 11 mensen gestart met de ShARe MMZ op niveau 4 bij ROC Midden-Nederland in Amersfoort en Utrecht. Er is een aantal leerlingplekken gesloten en verschoven. In totaal zijn er momenteel 47 leerlingen en 37 medewerkers in opleiding.

Amerpoort is doorgeshaan met de ontwikkelingen van de ShARe lesgroep (MMZ niveau 3/4). Eind 2011 is het laatste jaar van de opleiding in samenwerking met ROC Midden-Nederland ontwikkeld.

Het eerste halfjaar van 2011 hebben 28 medewerkers het certificaat 'Werkbegeleider' behaald en hebben 32 medewerkers van dagbesteding een op maat gemaakte training gevolgd. In de tweede helft van 2011 zijn er nog 20 werkbegeleiders getraind. Herkend met uitstroom zijn er eind 2011 85 gecertificeerde werkbegeleiders in dienst.

Het proces rondom werven en selecteren van leerlingen kan efficiënter. Er is een project gestart om dit proces te verbeteren; het verbeterplan is in het najaar van 2011 geïmplementeerd. Dit heeft een andere wending gekregen door de voorbereidingen van de convenantgelden.

Om ongekwalificeerde medewerkers te kwalificeren en de doorstroom te bevorderen biedt Amerpoort haar medewerkers de mogelijkheid om een EVC traject te volgen. In een EVC-traject worden de eerder verworven competenties in kaart gebracht en beoordeeld, met een ervaringscertificaat als resultaat. Amerpoort werkt hierin nauw samen met Bureau STERK, een erkend aanbieder van de (branchespecifieke) EVC.

In 2011 hebben 7 medewerkers van Amerpoort hun (branchespecifieke) ervaringscertificaat in ontvangst genomen. Amerpoort wil de komende jaren elk jaar met 20 medewerkers aan het EVC-traject deelnemen; voor 2012 zullen dit er meer zijn in verband met de gelden uit het convenant 'Langdurige zorg'.

Op het gebied van competentieontwikkeling van medewerkers heeft Amerpoort in alle zorgdivisies een aantal belangrijke stappen gezet. De organisatie is hierbij in alle gevallen uitgegaan van de competentieprofielen van de VGN. Amerpoort draagt inhoudelijk bij aan de ontwikkelingen van de VGN-competentieprofielen. In 2011 heeft Amerpoort een visie geschreven over competentieontwikkeling; deze visie zal worden vertaald in strategisch beleid. De afdeling P&O draagt zorg voor het delen van ervaringen binnen de verschillende divisies. De competentieprofielen worden toegepast in individuele en collectieve ontwikkeltrajecten, bijvoorbeeld via 360 graden feedback.

De divisie BinG! heeft sinds enige tijd competentieprofielen voor Begeleiders C en heeft deze nu opgenomen in een 360 graden feedbacksysteem dat is ingezet als ontwikkelinstrument. Op basis hiervan heeft de divisie een opleidingsplan ontwikkeld waarmee de medewerkers in staat worden gesteld verschillende modules te volgen die betrekking hebben op hun ontwikkeldoelen. Daarnaast worden competentieprofielen voor begeleiders A en B ontwikkeld. Ook wordt gekeken naar een centrale competentie voor alle medewerkers en competenties voor de functie gezinscoach.

De divisie K&J is begonnen met het vertalen van de visie en missie van Amerpoort naar de eigen divisie. Uiteindelijk heeft de divisie vier competentieprofielen ontwikkeld voor begeleiders A, B en C en diverse doelgroepen. De competenties van de VGN dienden hierbij als vertrekpunt. Voor het jaar 2012 is de competentie 'omgaan met grenzen' als centrale divisiecompetentie gekozen. Tevens zijn er teamcompetenties geïntroduceerd en een competentiespel om spelenderwijs met competentieontwikkeling om te gaan.

De divisie Regio heeft voortgebouwd op de divisie K&J. Daarbij zijn competentieprofielen voor begeleider A, B en C ontwikkeld met een competentieoverzicht waarbij de competenties makkelijk te vergelijken zijn. Met betrekking tot de implementatie heeft de divisie de competentie 'werken als professional' centraal gesteld. De divisie Regio maakt ook gebruik van een 360 graden feedbackinstrument.

De divisie Nieuwenoord is begonnen met een plan voor het invoeren van competentieontwikkeling. De ervaringen van de andere divisies worden daarbij meegenomen.

In 2011 heeft de in 2010 geïnstalleerde projectgroep 'Professionele Kracht' onderzocht wat op dit moment de professionele kracht van Amerpoort is en wat de gewenste ontwikkelrichting van deze kracht voor de toekomst is. Hierbij is gekozen voor een onderzoek vanuit waarderend perspectief: waar ligt de kracht en hoe kan de organisatie die verder uitbouwen? Het onderzoek omvatte drie onderzoekssporen: medewerkers en managers, cliënten en verwanten, en stakeholders. De resultaten zijn in het najaar gepresenteerd tijdens een bijeenkomst met het middenkader en Managementteam. Cliënten, verwanten en

externen kregen de resultaten gepresenteerd middels een brief. De resultaten zijn samengevat in kernwoorden die voor een deel al in de huidige visie, identiteitspijlers en besturingsfilosofie voorkomen. Voorbeelden hiervan zijn: cliëntgericht, oplossingsgericht, samenwerking, veiligheid en vertrouwen. Sommige kernwoorden kunnen als voorwaarden worden gezien voor wat als professionele kracht wordt ervaren. Als ontwikkelingsrichting worden deze voorwaarden ook aangegeven als aandachtspunten. Het in gesprek gaan vanuit waarderend perspectief is door betrokkenen als zeer waardevol ervaren.

Amerpoort is een aantrekkelijk leerbedrijf voor stagiairs, De vraag naar stageplaatsen stijgt al een aantal jaar op rij. Gemiddeld heeft Amerpoort over 2011 320 stagiairs van een stageplaats voorzien. De verwachting is dat het aantal stagiairs blijft groeien.

Amerpoort staat goed aangeschreven bij opleidingen en stagiairs. Gemiddeld geven stagiairs aan een leerzame en prettige tijd te hebben gehad bij Amerpoort. Een kwart van de stagiairs komt in dienst na hun stageperiode.

Amerpoort had ultimo 2011 (31-12-2011) 2.417 medewerkers in dienst. Onder hen zijn 441 oproepmedewerkers.

- Aantal Man / Vrouw 469 M / 1.948 V
- Aantal FTE (excl. oproepmedewerkers) 1.480
- In- en uitstroom leerlingen 16 instroom, 17 uitstroom

Verloop personeel	Aantal personeels-leden	Aantal fte
Instroom personeel in loondienst (totaal) in 2011		
- totaal (excl. stagiaires, vakantiekrachten, leerlingen, RvT-leden)	531	223
- stagiaires	185	135
- vakantiekrachten	26	0
- leerlingen	16	16
Uitstroom personeel in loondienst (totaal) in 2011		
- totaal (excl. stagiaires, vakantiekrachten, leerlingen, RvT-leden)	387	172
- stagiaires	179	144
- vakantiekrachten	30	0
- leerlingen	17	15
waarvan oproepkrachten	180	

Het verlooppercentage 2011 was 10,5 % exclusief oproepkrachten. Ter vergelijking: in 2010 was het verlooppercentage 12,3% exclusief oproepkrachten. De gemiddelde diensttijd van degenen die uit dienst gingen in 2011 was 3,2 jaar.

Amerpoort heeft in 2011, na de eerdere succesvolle arbeidsmarktcampagne, een nieuwe campagne gelanceerd. In het kader van Employer Branding is er weer voor een centrale, ludieke en kritische rol gekozen voor cliënten. De campagne draagt de naam: 'Durf jij de meest kritische jury van Nederland aan' en is een knipoog naar de vele talentenjachten in

Nederland. Ook Amerpoort is bij voortdurend op zoek naar nieuw talent. Mensen worden gelokt met de slogan: Laat jezelf zien op www.werkenbijamerpoort.nl. Doel van de arbeidsmarktcampagne is het verstevigen van Amerpoort als werkgeversmerk. Dat dit gelukt is, blijkt uit het feit dat Amerpoort in 2011 bijna 6000 reacties op 355 vacatures kreeg; dat is voor een werkgever in de zorg niet gebruikelijk. De aandacht voor Amerpoort als werkgever is in sommige opzichten overweldigend. Er blijven echter moeilijk vervulbare vacatures, met name de EPG-groepen vragen speciale aandacht. Amerpoort is een project gestart om instroom en een nieuw intern loopbaanpad te ontwikkelen om mensen naar deze functies toe te leiden.

Vacatures	Totaal aantal vacatures per 31 december 2011	Aantal moeilijk vervulbare vacatures per 31 december 2011
Totaal personeel	17	5
Personeel met patiënt- c.q. cliëntgebonden functies	13	4

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage van Amerpoort (excl. zwangerschap) was in 2011 conform de landelijk gebruikte systematiek van Vernet 5,95%. Ten opzichte van 2010 (6,52%) is er sprake van een daling van 0,57%. Ten opzichte van de branche landelijk (5,65%) en de branche regionaal (5,79%) scoort Amerpoort negatief.

In 2010 is Amerpoort begonnen met een integrale aanpak van het verzuim. De organisatie heeft deze aanpak in 2011 uitgebreid en verbeterd. De aanpak heeft bijgedragen aan een lager maandelijks verzuim; dat werd voor het eerst zichtbaar in maart en heeft vervolgens het hele jaar voortgeduurd. De aanpak betrof de volgende aandachtsgebieden:

Management

In navolging van de ondersteunende verzuimtrainingen van het management in 2010 heeft het middenkader in 2011 vervolgtrainingen gevolgd in verzuimhantering conform het beleid van Amerpoort. Hierbij is vooral aandacht besteed aan casusvoering en gespreksvaardigheden.

P&O

Ter ondersteuning van casussen langdurig verzuim heeft Amerpoort is een centrale casemanager aangetrokken. Daarnaast is de P&O-adviseur bij kortdurende casussen en bij centrale problematiek direct betrokken en aanspreekbaar voor managers.

Verzuimworkshops

In 2011 hebben nagenoeg alle zorg- en stafteams deelgenomen aan workshops die bedoeld zijn de vertaalslag te maken van het centrale beleid naar gedrag, begrip en werkafspraken tussen manager en medewerker. De training is een samenwerking van de manager van de eenheid met de P&O-adviseur.

Achterliggende problematiek

Zonder uit de rol van werkgever te willen treden, is het zinvol gebleken als organisatie een bijdrage te leveren aan de oplossing van problematiek die bij de medewerker reden is voor verzuim. Met het oog daarop heeft Amerpoort ervoor gekozen ruimhartiger door te verwijzen

naar bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundigen en fysieke en psychische vroeg-interventie. Er is een contract gesloten met een organisatie die eerstelijns psychologen direct beschikbaar stelt voor Amerpoort, zonder wachtlijsten.

Bedrijfsartsen

Amerpoort heeft in 2011 de beschikbaarheid van de bedrijfsartsen verder uitgebreid en op meerdere locaties spreekuur aangeboden. Bedrijfsartsen werken meer en vaker met scenarioplanning; dat werkt richtinggevend en bevordert werkhervatting.

Voorgenomen maatregelen:

- Implementatie van een software-oplossing voor de monitoring van verzuimcasuïstiek (april 2012);
- Implementatie van adviezen uit het onderzoek naar medewerkers in de doelgroep ernstig probleemgedrag (EPG);
- Inzet preventieve maatregelen, bijvoorbeeld aandacht voor agressie (zie ook vitaliteitsmanagement);
- Voortzetting en herhalingen van verzuimtraining voor managers (juni 2012).

4.5.2 Kwaliteit van het werk

In 2011 zijn 68 loopbaan-heroriëntatietrajecten succesvol afgerond. Van deze trajecten waren er 29 gekoppeld aan re-integratie, 25 zijn ter preventie gestart. Preventieve trajecten zijn erop gericht de medewerker gezond en inzetbaar te houden en zo uitval te voorkomen. Als gevolg van interne reorganisaties zijn 11 medewerkers begeleid in het vinden van ander werk binnen of buiten Amerpoort.

Om deze trajecten vorm te geven, heeft Amerpoort de volgende activiteiten ingezet:

- Organisatie van een vijftal loopbaantrainingen, in samenwerking met instellingen van het Regionaal Mobiliteits Centrum Midden-Nederland (RMC MN).
- Organisatie van vier trainingen baanverwerving, in samenwerking met instellingen van het RMC MN.
- Begeleiding van individuele trajecten, voornamelijk verzorgd door de interne loopbaanadviseur en in enkele gevallen door een adviseur van het RMC MN.
- Participatie in netwerken zoals de Utrechtse Rotonde, vooral met het oog op de plaatsingsmogelijkheden bij definitieve uitval in zorgfuncties en het begeleiden van werk naar werk.

In de eerste helft van 2011 heeft de organisatie een plan van aanpak voor vitaliteitsmanagement opgesteld. Amerpoort wil, ook in het kader van haar toekomstbestendigheid, de vitaliteit en de duurzame inzetbaarheid van al haar medewerkers bevorderen. Diverse instrumenten op het gebied van vitaliteit zijn al aanwezig, bijvoorbeeld het fietsplan en de mogelijkheid van loopbaancoaching. Een instrument dat per september 2011 nieuw is ingevoerd, is het bedrijfsfitnessplan. In het derde kwartaal van 2011 heeft Amerpoort een ESF-subsidie aangevraagd voor een onderzoeksproject gericht op het faciliteren en stimuleren van een vitale leefstijl van medewerkers, met als doel duurzame inzetbaarheid. Uitgangspunt hierbij is de verdere ontwikkeling van het huidige P&O beleid op

dit vlak. Het project start in het eerste kwartaal van 2012, met een looptijd van ongeveer een half jaar. Het eindresultaat zal een advies- (en implementatie)plan zijn.

Vanwege een aantal belangrijke verbeterwensen is in 2011 een voorstel gedaan voor een nieuwe aanpak voor de uitvoering van RI&E's. De belangrijkste verandering is er meer maatwerk zal komen. De bedoeling van de nieuwe methode is om te komen tot een plan van aanpak met maximaal tien knelpunten, zodat het plan geen statisch document meer is, maar gebruikt kan worden als een werkdocument.

Een aantal locaties is al begonnen met deze nieuwe werkwijze. Begin 2012 wordt geëvalueerd of deze methode de beoogde verbeteringen met zich meebrengt.

Amerpoort heeft een partner geselecteerd voor het faciliteren van HR-selfservice, een geautomatiseerd systeem waarin medewerkers en managers zelf een aantal HR-gerelateerde zaken (zoals declaraties, wijziging van gegevens, personeelsmutaties) kunnen regelen. In 2011 is dit systeem organisatiebreed geïmplementeerd.

Het BOT (Bedrijfsopvangteam) is in 2011 even vaak ingeschakeld als in 2010. Wel is een grotere spreiding per onderwerp te zien.

Meldingen	2011	2010
Agressie	12	16
Overlijden	1	1
Seksueel overschrijdend gedrag	1	2
Inbraak		1
Medicatiefout	1	
Conflict manager	3	
Medewerkers conflict	1	
Meldingen totaal	19	20

In 2011 zijn in totaal 1941 meldingen gedaan waarbij sprake was van 'Agressie gericht op de medewerker'. Daarvan zijn maar 19 vragen bij het BOT terechtgekomen, een percentage van ongeveer 1 procent. In 2012 zal het BOT naar aanleiding van meldingen met een hoge impact op de medewerker, zelf contact opnemen.

De locaties die het BOT inschakelen zijn verspreid over de verschillende divisies.

Divisie	Aantal keer BOT ingeschakeld
Nieuwenoord	4
Regio	6
BinG!	4
Kind en jeugd	4
Dienst Projecten	1
Totaal	19

In 2011 bestond het BOT uit 5 leden. Vanaf februari is ook de Arbo-adviseur aangesloten bij het BOT.

In 2011 is een nieuwe flyer uitgedeeld, en zijn verschillende berichten op intranet geplaatst. Hiermee is de bekendheid van het BOT vergroot en duidelijkheid ontstaan over wanneer het team kan worden ingeschakeld.

Bij het intern klantenonderzoek scoorde het BOT een 7.5.

4.6 Samenleving en belanghebbenden

Mensen met een verstandelijk beperking horen bij de samenleving. Ze horen erbij en willen meedoen. Daarom is een van de uitgangspunten van Amerpoort dat de cliënten recht hebben op een volwaardige plaats in de samenleving. Activiteiten zijn erop gericht de cliënten deze plek daadwerkelijk te laten innemen. Tegelijkertijd wordt de samenleving betrokken bij de dienstverlening van Amerpoort, en bij het leven van de cliënten.

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO)

Amerpoort biedt bedrijven, overheden en instellingen volop de mogelijkheid om invulling te geven aan Maatschappelijk Betrokken Ondernemen. De organisatie steekt veel tijd, energie en kennis in gezamenlijke projecten. In 2011 zetten zo'n 600 mensen zich in voor MBO-activiteiten bij Amerpoort, bij elkaar goed voor 3900 uur over heel 2011. Er waren diverse grote en kleinere activiteiten. Een aantal voorbeelden:

- ICT-bedrijf Mitopics legde een tuin aan bij een woning. Omdat de medewerkers de klus niet afkregen, kwamen ze op hun vrije dag terug.
- Medewerkers van Schiphol organiseerden een tuinfeest op locatie Nieuwenoord.
- De Belastingdienst organiseerde rond het thema 'klantvriendelijk' tien bijeenkomsten en kwam na zo'n bijeenkomst bij Boerderij De Huydecoper met cliënten schilderijen maken. De medewerkers van de Belastingdienst gaven aan dat de cliënten van Amerpoort hen verder hielpen met het thema 'klantvriendelijk'.
- Amerpoort participeerde in NL Doet; 60 vrijwilligers deden mee, verdeeld over twee dagen.
- Opnieuw werkte een aantal drukkers uit de regio Amersfoort belangeloos samen aan de realisatie van de Amerpoort Kunstagenda.
- Amerpoort zette het project '1000 dromen dromen', dat in 2009 een groot succes was, voort. Opnieuw werden er talloze dromen van cliënten verwezenlijkt. Enkele voorbeelden: een uitje naar het Dolfinarium, het zomerklaar maken van enkele tuinen en het bouwen van een kippenpaleis bij de Boerderij De Huydecoper.
- Amerpoort ontving van Fonds Nuts Ohra een geldbedrag van €15.000 om een methodiek beschrijving te maken van het project '1000 dromen dromen', zodat ook andere zorgorganisaties kennis kunnen opdoen van deze manier van werken. Eind 2011 verscheen deze beschrijving.

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen is geen eenrichtingsverkeer. Amerpoort vervult een sociale functie en wil een meerwaarde bieden aan de samenleving. Een greep uit de evenementen in 2011:

- Op 21 mei had in het Cultureel Centrum van Amerpoort een bijzonder Charity Dinner plaats met optredens van Martin Morero, Mylou Mazali en Theater Totaal. Aan het eind van de avond ontving de voorzitter van de Stichting Vrienden van Amerpoort een cheque met de opbrengst: 40.000 euro. Dit geld was bestemd voor de Computerschool van Amerpoort. De Vrienden van Amerpoort willen het mogelijk maken dat cliënten van Amerpoort, ieder op eigen manier gebruik kunnen maken van internet. Daarom hebben zij de Computerschool opgericht. Cliënten van verschillende niveaus kunnen daar ervaring opdoen met computers en digitale communicatie. De school functioneert als leer- en als testomgeving. De avond werd georganiseerd door de Lions Baarn Drakesteyn en Rotary Soest-Baarn, in samenwerking met het SCW/Cultureel Centrum van Amerpoort. Het diner werd verzorgd door restaurant Puur Smaeck uit Hilversum; de cliënten van Amerpoort die daar werken, stonden garant voor een prima bediening.
- Namen Noemen: op 4 november hield Amerpoort voor de tweede keer de manifestatie Namen Noemen. In totaal kwamen bijna duizend cliënten, familieleden, medewerkers en andere geïnteresseerden naar dit bijzondere en unieke evenement op locatie Nieuwenoord in Baarn. Zij wandelden langs plekken waar kunstenaars hen de gelegenheid boden om op een toegankelijke en artistieke manier overledenen te herdenken. Honderden vuurkorven, fakkels, stormlampen en strooilichten verlichtten de tocht.
- De locaties in Bosch en Duin hebben een antroposofische achtergrond en vieren door het hele jaar verschillende jaarfeesten, om de seizoenen te markeren en hiermee de bewustwording van het ritme van de tijd te bewerkstelligen.

Dialogoog met belanghebbenden

Amerpoort ziet de dialoog met belanghebbenden bij de organisatie als een belangrijke randvoorwaarde om op maatschappelijk verantwoorde en professionele wijze zorg en diensten te kunnen leveren aan haar cliënten. Samenwerken is van essentieel belang om de ondersteuning voor cliënten zo goed mogelijk vorm te geven. Daarom rekent Amerpoort samenwerking tot één van haar identiteitspijlers.

Om de communicatie met stakeholders nader vorm te geven, startte Amerpoort in 2008 met een tweejaarlijkse werkconferentie, waarin elke keer een ander thema centraal staat. De eerste had plaats in september 2008, met als thema Ketenzorg. De tweede werkconferentie was in maart 2010 en had als thema Open Vensters. De derde heeft plaats op 29 maart 2012, met als thema 'Een kwestie van beschaving, pleidooi voor een kwetsbare groep mensen'.

Vrijwilligers

2011 was het Europees jaar van de Vrijwilliger. Amerpoort heeft hieraan aandacht besteed door elke maand een vrijwilliger van de maand te kiezen. Op de nieuwjaarsreceptie in 2012 werd de vrijwilliger van het jaar 2011 bekendgemaakt. Zij won een geldprijs van 250 euro, die zij naar eigen inzicht mag besteden aan de locatie waaraan zij verbonden is. Ook was er de 'Week van het Applaus'. In deze week stuurde Amerpoort namens de cliënten aan alle vrijwilligers een bedank-kaart.

Verder zette Amerpoort de vrijwilligers in het vierde kwartaal in het zonnetje met een vrijwilligersdag die in het teken stond van deskundigheidsbevordering. In december brachten 65 vrijwilligers een bezoek aan de Tweede Kamer, waar zij plaats mochten nemen in de plenaire zaal.

Door actieve werving is er nog steeds een stijging van het aantal vrijwilligers zichtbaar. In het najaar schreef Amerpoort de zeshonderdste vrijwilliger in. Eind 2011 had Amerpoort 615 vrijwilligers.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is een thema van deze tijd, waaraan ook Amerpoort niet voorbij wil gaan. Vanuit de in 2010 opgestelde notitie Deugdzaam Duurzaam, heeft ze in 2011 onder meer de volgende acties ondernomen:

- Een groep studenten van de Technische Universiteit Eindhoven heeft onderzocht hoe locatie Nieuwenoord energieneutraal te maken is. De volgende aanbevelingen zijn overgenomen en zullen in 2012 worden uitgevoerd:
 - o Ledstraatverlichting voor heel Nieuwenoord, eventueel met zonnepaneeltjes voor energie-opwekking;
 - o Intelligente sturing van radiatoren, zowel bij wonen en dagbesteding als in de kantoren;
 - o Intelligente sturing van verlichting, te beginnen met de kantoorgebouwen;
 - o Isolatie van te renoveren panden en oude panden met een lang te verwachten levensduur (zoals het hoofdkantoorgebouw);
 - o Bij vervanging van CV-installaties onderzoek van alternatieven zoals biomassa en HRe.
- Op intranet heeft frequent een goede tip over duurzaamheid gestaan, met als doel het gedrag van medewerkers te veranderen.
- Eenheid 't Groene Hart en Vechtstreek (Divisie Regio) hield in april een Focusdag over duurzaamheid. De dag heeft geleid tot concrete verbeteracties voor de betrokken locaties.
- Vanuit het MD-traject hebben drie managers onderzocht hoe zij met de huidige middelen via ander gedrag tot een meer duurzame eenheid/locatie kunnen komen. Eind 2011 hebben zij het stokje aan drie andere managers doorgegeven.
- In het programma van eisen (PvE) voor de nieuwbouw van locatie Vosseveld is duurzaamheid als eis opgenomen.
- In het kantoorgebouw aan het Furkaplateau in Utrecht is de reguliere verlichting vervangen door spaarverlichting.
- Amerpoort vindt dat het de verantwoordelijkheid is van elke manager iets aan duurzaamheid te doen. In het najaar heeft de organisatie tijdens een bijeenkomst met het middenkader en Managementteam aandacht aan dit onderwerp besteed. Alle deelnemers ondertekenden persoonlijk een verklaring Deugdzaam Duurzaam.

4.7 Financieel beleid en Risicoparagraaf

Financieel beleid

Het financieel beleid is gericht om de opbrengsten en de kosten zodanig in balans te houden dat de continuïteit op korte en op lange termijn gewaarborgd blijft. Dit is noodzakelijk om de zorgverplichtingen aan cliënten na te kunnen komen, het vertrouwen van stakeholders (verwanten, zorgkantoren, verzekeraars, gemeentes en anderen) te behouden en toegang te hebben en houden tot de financiële markten (banken, waarborgfonds). Amerpoort realiseert zich dat dit beleid gevoerd wordt in een complexe en dynamische omgeving. Veranderingen komen voort uit politiek en economie. De dynamiek en complexiteit brengen risico's met zich mee die grote invloed kunnen hebben op de bedrijfsvoering. Proactief en adequaat handelen is van cruciaal belang. Dit kan alleen vanuit een stevige basis. De belangrijkste ontwikkelingen zullen hierna beknopt worden toegelicht. Daarna wordt ingegaan op de gevolgen die deze ontwikkelingen hebben voor het te voeren financieel beleid.

De belangrijkste beleidsontwikkelingen zijn:

- Een meer individuele benadering van de zorglevering door ZZP- en PGB-financiering.
- Invoering van de normatieve huisvestingscomponent (NHC) per 1 januari 2012, met tevens (na een overgangsregeling) afschaffing van de nacalculatie op kapitaallasten.
- Overgang van begeleiding individueel en begeleiding groep naar de WMO.
- Afschaffing van PGB voor extramuraal producten.
- Wettelijke verankering van PGB voor verblijfszorg.
- Beperking van de AWBZ-zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking met een IQ hoger dan 70.
- Maximalisering van de contracteerruimte middels een intramuraal plafond en beperking van de groei van toelating.
- Invoering van extra stimuleringsmiddelen langdurige zorg voor circa drie jaar.
- Invoeren van scheiden wonen en zorg na 2014.
- Uitvoering van de AWBZ door meerdere zorgverzekeraars.
- Veranderingen in de bevoorschottingssystematiek met mogelijk afschaffing.
- Overheveling van LVG zorg voor kinderen naar gemeentelijke jeugdzorg.

Hierbij moet opgemerkt worden dat van een aantal dossiers de uitvoeringsregels nog onbekend zijn, waardoor de exacte impact lastig is vast te stellen. In het kader van het financieel beleid wordt onderzoek gedaan, worden risico's ingeschat en beleid geformuleerd. Een aantal andere onderwerpen heeft reeds effect gehad op de jaarrekening 2011, zoals de waardering van de materiële vaste activa, het oplossen van knelpunten van de zorglevering in relatie tot de bekostiging, de planvorming in het kader van de WMO. In de jaarrekening wordt hierop nader ingegaan.

Door bovenstaande ontwikkelingen zullen de opbrengsten van Amerpoort in de komende jaren beïnvloed worden. De verschuiving van begeleiding van AWBZ naar de WMO heeft mogelijk betrekking op 10 - 15% van het totaal aan opbrengsten van Amerpoort. Amerpoort heeft geanticipeerd op deze ontwikkeling door het starten van een WMO-project en het uitvoeren van risico-analyses en het ontwikkelen van passende maatregelen. De gevolgen zullen vooral vanaf 2014, de geplande overgangdatum, zichtbaar worden. Ook andere, door

het kabinet aangekondigde beleidsvoornemens kunnen invloed hebben op de opbrengsten van Amerpoort.

Naast bovenstaande speelt de economische en bancaire crisis.

Gezien het bovengenoemde heeft Amerpoort een aantal speerpunten in haar financieel beleid benoemd:

- Amerpoort streeft jaarlijks naar een positief resultaat van minimaal 1% van de opbrengst als gezonde basis voor het gedurende een jaar kunnen opvangen van tegenvallers.
- Amerpoort streeft naar een geleidelijk groeiend solvabiliteitsratio (eigen vermogen/totaal opbrengsten) van ongeveer 20%. Dit is noodzakelijk gezien de toename van de risico's in de bedrijfsvoering als gevolg van nieuwe regelgeving voor financiering van zorg en huisvesting.
- Amerpoort is in staat om – los van de specifieke financieringsstroom – zorg te leveren en te factureren.
- Amerpoort heeft inzicht in kosten en baten per product.
- Amerpoort heeft als uitgangspunt integraal management. In dit kader zijn kosten en opbrengsten voor de manager transparant gemaakt, waarbij de verantwoordelijkheid daar gelegd is waar de kosten en opbrengsten beïnvloedbaar zijn. Amerpoort streeft hierbij naar maximale transparantie om integraal management daadwerkelijk mogelijk te maken.
- Amerpoort houdt goed inzicht in de verhouding overhead en directe zorg om, ondanks alle administratieve lasten, maximaal “handen aan het bed” te kunnen waarborgen.
- Amerpoort voert een defensief beleid ten aanzien van vastgoedwaardering.
- Amerpoort spreidt renterisico's en streeft naar langlopende financiering bij verschillende partijen.
- Amerpoort versterkt de beleidsanalyse, P&C-cyclus en administratieve organisatie.
- Amerpoort legt de nadruk steeds meer op vooruitkijken op basis van betrouwbare integrale managementinformatie.

Besluitvorming heeft plaats op basis van integrale businesscases met meerdere scenario's. Kengetallen zijn een belangrijk hulpmiddel in de beoordeling van de ontwikkeling van de financiële positie van Amerpoort in de tijd en ten opzichte van de eisen van Waarborgfonds en financiers, alsmede ten opzichte van andere (Carante) instellingen en de sector.

De cashflow van de organisatie wordt in hoge mate bepaald door de reguliere exploitatie en de investeringen in huisvesting.

De reguliere exploitatie wordt in steeds belangrijker mate beïnvloed door tariefafspraken met het zorgkantoor, het volume aan geleverde zorg en de hiervoor benodigde inzet van middelen. Een juiste balans tussen inzet van middelen en de indicatie van de cliënt is cruciaal. In 2011 heeft Amerpoort wederom veel aandacht geschonken aan de vergoedingen voor cliënten met een extreme zorgbehoefte en heeft de organisatie toelatingen op juistheid getoetst. Tevens heeft ze een normbegroting ontwikkeld op basis van de ZZP-vergoedingen en een kostenmodel.

De liquiditeitsbehoefte op langere termijn is op basis van het vastgestelde portefeuilleplan in beeld gebracht als input voor het te voeren treasury-beleid. Hierbij heeft Amerpoort extra aandacht geschonken aan het beperken van het rente-risico door tijdig een langlopende financiering onder borging aan te trekken en afspraken te maken met banken over renteherziening.

Financieel resultaat

Amerpoort heeft het boekjaar 2011 conform planning positief afgesloten. Het resultaat was € 2,9 miljoen. Hiermee is de solvabiliteit (eigen vermogen/totaal opbrengsten) uitgekomen op 18,2%. Amerpoort heeft in 2011 een jaarmzet van circa € 111,7 miljoen behaald. Ongeveer € 106,7 miljoen is wettelijk budget aanvaardbare kosten en circa € 5 miljoen overige opbrengsten. Het jaar 2011 is na 2010 een degelijk jaar. Dit blijkt uit het positieve resultaat van circa € 2,9 miljoen. Zowel qua opbrengst, resultaat, groei, solvabiliteit, als qua liquiditeit is 2011 een gezond jaar geweest. De financiële doelstelling is daarmee gerealiseerd.

De belangrijkste oorzaken voor dit resultaat zijn een beheerst uitgavenpatroon bij de reguliere exploitatie op grond van een op ZZP-opbrengsten gebaseerde begroting, redelijke afspraken met het zorgkantoor, groei van het aantal plaatsen voor ernstig beperkte intramurale cliënten en een zwaardere cliëntenpopulatie. De omvang van de zorg voor logeren en extramurale dagbesteding is iets kleiner dan vorig jaar. Dit wordt veroorzaakt door de vermindering van de afgegeven indicaties.

Nog niet alle locaties zijn kostendekkend gebleken. Dit wordt met name veroorzaakt door niet kostendekkende tarieven voor de zorg voor bepaalde cliëntpopulaties of het inzetten van flexkrachten en uitzendkrachten om de continuïteit van kwalitatief hoogwaardige zorg in een krappe arbeidsmarkt te kunnen waarborgen.

De groei van het wettelijke budget ten opzichte van het jaar 2010 (6,6%) wordt voor een belangrijk deel verklaard door index en groei van zorg in natura. Dit werd gerealiseerd door uitbreiding van de toelating en door hogere productieafspraken, wat resulteerde in een toename van verblijfszorg. Bij de overige opbrengsten zijn de PGB-opbrengsten gegroeid. De uitbreiding van de toelating bedroeg 48 plaatsen.

De kosten zijn beïnvloed door de te nemen acties voor locaties van Christophorus en de verlieslatende contracten op locatie Nieuwenoord. De hiervoor getroffen voorzieningen zijn grotendeels in dit verslagjaar aangewend. Daarnaast heeft een toename plaatsgevonden van de reguliere activiteiten en indexering op de salariskosten. De nagekomen baten zijn dit jaar beperkt gebleven tot circa 900.000 euro en hebben een minder grote rol gespeeld bij de totstandkoming van het resultaat. De belangrijkste dotatie aan de voorzieningen betreft de egalisatie onderhoudsvoorziening. Een ander belangrijk aandachtspunt is de stelselwijziging in het kader van de financiering van de materiële vaste activa.

Sinds 2009 is sprake van een transitiefase voor de bekostiging van de materiële vaste activa die tot en met 31 december 2011 in aanmerking kwamen voor integrale nacalculatie. Dit in beginsel risicoloze bekostigingssysteem is per 1 januari 2012 vervangen door een systeem van prestatiebekostiging.

Kapitaallasten worden voortaan bekostigd via een normatieve huisvestingscomponent (NHC) in de integrale tarieven, waarbij tot 2018 een overgangsregeling geldt waarin de nacalculatie van kapitaallasten wordt afgebouwd en de vergoeding op basis van NHC wordt opgebouwd. Hierdoor zijn nieuwe risico's voor het vastgoed ontstaan, zoals exploitatierisico's (leegstand, onderbezetting), marktontwikkelingsrisico's en hierdoor het risico van duurzame

waardevermindering bij structurele exploitatieverliezen. Ook voor de tot en met boekjaar 2011 nacalculerbare huurcontracten zijn vergelijkbare risico's ontstaan, waardoor bij structurele verliezen een voorziening voor verlieslatende contracten dient te worden gevormd.

Bij het opstellen van de jaarrekening 2011 is rekening gehouden met deze nieuwe bekostigingswijze.

De stichting heeft in beeld gebracht hoe het restant van de boekwaarde van de gebouwen in de loop van de komende jaren terugverdiend kan worden met de nu bekende tarieven (NHC's) en bezettingsgraad.

Dit heeft geleid tot een aanpassing van de afschrijvingstermijnen voor gebouwen en een impairment voor onrendabele en af te stoten gebouwen waarvan de stichting de waarde mogelijk niet meer zal terugverdienen.

De afschrijving op gebouwen komt als gevolg van deze wijziging € 1,6 miljoen hoger uit dan bij de oude afschrijvingstermijnen. Hiervan heeft € 1,0 miljoen betrekking op gebouwen die als gevolg van de overschrijding van de herziene economische levensduur ineens worden afgeschreven.

De boekwaarden van gesloopte en afgestoten gebouwen zijn onder de financiële vaste activa als vordering op NZA verwerkt. Waardering vindt plaats op basis van de te vorderen bedragen uit de overgangsregeling en de compensatieregeling (beleidsregel CA 300-493). De post bijzondere waardeverminderingen steeg van € 1,3 miljoen ultimo 2010 tot € 2,2 miljoen ultimo 2011. De mutatie ad € 0,9 miljoen betreft voornamelijk een impairment van een tweetal gebouwen met exploitatie problematiek.

Aanpassing afschrijvingstermijn aan economische gebruiksduur

De afschrijvingstermijnen van de vaste activa zijn met ingang van 2011 volledig op de te verwachten economische gebruiksduur gebaseerd en niet meer op de oude bekostigingssystematiek. Ten opzichte van de afschrijvingstermijnen in de jaarrekening 2010 zijn de afschrijvingstermijnen van de gebouwen aangepast. De afschrijvingstermijnen van installaties, verbouwingen en instandhouding blijven ongewijzigd.

Verwerking aanpassing economische levensduur.

De bestaande boekwaarde van de gebouwen wordt afgeschreven gedurende de resterende economische levensduur. Er worden geen inhaalafschrijvingen toegepast.

De beoordeling van de gebouwen heeft geleid tot een duurzame waardevermindering. Uit dien hoofde heeft een afboeking van € 1,0 miljoen plaats gevonden. Dit heeft betrekking op het Nieuwenoord terrein.

De stichting heeft eveneens beoordeeld of de huren en de restant boekwaarde van verbouwingen in huurpanden in de loop van de komende jaren terugverdiend kan worden met de nu bekende tarieven (NHC's) en bezettingsgraad. Een voorziening blijkt niet noodzakelijk.

Administratieve lasten

De vele veranderingen in de zorg, de omgeving (organisatie) en de systemen leidden in 2011 opnieuw tot een verhoogde inspanning op administratief gebied. Dit betreft de inrichting van

de systemen voor de verantwoording van de geleverde zorg, en indicatie- en registratiesystemen (AZR). Gedurende 2011 zijn de beleidsregels 2012 bekend geworden. Dit heeft tot een extra inspanning geleid ter voorbereiding van 2012. Daarnaast is in het kader van de vastgoedwaardering eveneens een extra administratieve inspanning geleverd. Ook de eisen die financierders stellen aan businesscases en meerjarenprognoses leiden tot administratieve lasten. Op organisatie niveau zullen, mede gezien de eerder genoemde ontwikkelingen, de administratieve lasten voor zorgorganisaties alleen maar toenemen. Dit wordt veroorzaakt door de toename van de complexiteit en de hoge dynamiek.

Treasury / Financiering

Het beleid van Amerpoort is erop gericht om een gezonde financiële structuur op te bouwen - zodat de organisatie tegen marktconforme tarieven toegang heeft tot de vermogensmarkt -, een beheerst cashmanagement te voeren en zichzelf te beschermen tegen financiële risico's. Amerpoort wil dit bereiken door een gezonde vermogenspositie, een flexibele leningenportefeuille en waar mogelijk borging bij het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). Het Waarborgfonds heeft op basis van het herbeoordelingonderzoek vastgesteld dat Amerpoort aan de deelnamecriteria voldoet.

Amerpoort heeft in 2009 op basis van een liquiditeitsprognose de behoefte aan financiële middelen tot en met 2011 zeker gesteld middels een bouwkredietfaciliteit onder borging. Voor het resterende deel is verlenging afgegeven voor 2011. In 2011 is circa € 10 miljoen geconsolideerd. Tevens zijn afspraken gemaakt voor het verstrekken van een lening onder borging voor medio 2012. Onderdeel van de borgingsafspraken is het vestigen van een hypotheek op het onroerend goed door het Waarborgfonds. Dit is in 2011 afgerond. Amerpoort neemt alleen door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en WfZ goedgekeurde financieringsproducten af, gebruikmakend van erkende Nederlandse banken. Eventuele tijdelijk overtollige liquiditeit wordt geplaatst bij banken met minimaal een A-rating. Treasury blijft voor Amerpoort, mede gezien de ontwikkelingen in de bancaire sector en haar eigen ambitieniveau, een belangrijk aandachtspunt. In 2011 is het herziene treasurystatuut, na goedkeuring door de Raad van Toezicht, vastgesteld. Bij de uitvoering van het treasurybeleid wordt de directeur F&I geadviseerd door een treasurycommissie, waarin o.a. iemand van Carante Groep en een externe, onafhankelijke deskundige plaatsheeft.

De totale langlopende leningportefeuille bedroeg ultimo 2011 € 46,2 miljoen. De liquiditeit (quick-ratio) steeg van 55,2% in 2010 naar 76,2% in 2011, met name door de groei van de liquide middelen van € 7 miljoen naar € 10 miljoen.

Op het totaal van de exploitatie van Amerpoort zijn de hierboven beschreven risico's, ook voor de kortere termijn, fors te noemen. Het positieve resultaat draagt eraan bij dat de organisatie toekomstige risico's kan opvangen. Vanuit het risicoprofiel blijft Amerpoort streven naar een voldoende omvang van het eigen vermogen om risico's tijdelijk op te kunnen vangen en zo tijd te hebben om met de bedrijfsvoering in te spelen op de gewijzigde situatie.

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die de financiële positie van de organisatie, zoals blijkt uit deze jaarrekening sterk beïnvloed heeft.

Resultaatratio

Resultaatratio	Vorig jaar	Verslagjaar
Resultaatratio: AWBZ-gefinancierde resultaten	2,0%	2,6 %

Liquiditeit

Liquiditeit (= Quick ratio)	Vorig jaar	Verslagjaar
Kortlopende vorderingen / kortlopende schulden	55,2%	76,2 %

Solvabiliteit

Resultaatratio	Vorig jaar	Verslagjaar
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	21,4 %	22,3 %
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	16,5 %	18,2 %

Bijlage afkortingenlijst

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AZR	Algemene Zorg Registratie
BI	Business Intelligence (management informatie systeem)
BIG	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
BOPZ	Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
BOT	BedrijfsOpvang Team
BZW	Begeleid Zelfstandig Wonen
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise
CCR	Centrale Cliënten Raad
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CVB	Commissie Vrijheidsbeperking en Beschermende maatregelen
DBC	Diagnose Behandeling Combinatie
DigiMV	Digitaal Maatschappelijk Verslag
DOT	DBC's op weg naar Transparantie
EBM	Ernstig Meervoudig Beperkt
EPG	Ernstig Probleem Gedrag
EVC	Ervaringscertificaat / Eerder Verworven Competentie
EVG	Ernstig Verstandelijk Gehandicapt
EZB	Extreme Zorgzwaarte Behoeft
F&I	Financiën & Informatievoorziening
FTE	Fulltime equivalent
GGZ	Geestelijke Gezondheid Zorg
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HR	Human Resources
KDC	KinderDagCentrum
LVB	Licht Verstandelijk Beperkt
LVG	Licht Verstandelijk Gehandicapt
LSR	Landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap
M&M	Middelen & Maatregelen
MIC	Melding Incident Cliënt
MMZ	Medewerker Maatschappelijke Zorg
MVG	Matig Verstandelijk Gehandicapt
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichhouders in de Zorg
NVZD	Vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
OR	Ondernemingraad
P&C	Planning & Control
P&O	Personeel & Organisatieontwikkeling
PGB	PersoonsGebonden Budget
PMC	Product Markt Combinatie

ROC MN	Regionaal OpleidingsCentrum Midden Nederland
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SBZ	Specialistisch Behandelcentrum Zandheuvelweg
V&V	Verpleging & Verzorging
VG	Verstandelijk Gehandicapt
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VGU	Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht
VGWM	Commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu
WfZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOR	Wet op de Ondernemingraad
WSW	Wet Sociale Werkvoorziening
ZBC	Zelfstandig Behandel Centrum
ZML	Zeer Moeilijk Lerend
ZZP	Zorg Zwaarte Pakket



Amerpoort

DESKUNDIG EN BETROKKEN

Jaarrekening 2011

Stichting Amerpoort

INHOUDSOPGAVE		Pagina
5.1	Jaarrekening 2011	
5.1.1	Balans per 31 december 2011	81
5.1.2	Resultatenrekening over 2011	82
5.1.3	Kasstroomoverzicht over 2011	83
5.1.4	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	84
5.1.5	Toelichting op de balans per 31 december 2011	87
5.1.6	Mutatieoverzicht materiële vaste activa(/financiële vaste activa)	92
5.1.7	Specificatie ultimo boekjaar onderhanden projecten en gereedgekomen projecten	96
5.1.8	Overzicht langlopende schulden ultimo 2011	97
5.1.9	Toelichting op de resultatenrekening over 2011	98
5.1.10	Ondertekening door bestuurders en toezichthouders	102
5.2	Overige gegevens	
5.2.1	Vaststelling en goedkeuring jaarrekening	104
5.2.2	Resultaatbestemming	104
5.2.3	Gebeurtenissen na balansdatum	104
5.2.4	Controleverklaring	105

5.1 JAARREKENING

5.1 JAARREKENING

5.1.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2011
(na resultaatbestemming)

	Ref.	31-dec-11	31-dec-10
		€	€
ACTIVA			
Vaste activa			
Materiële vaste activa	1	72.505.307	68.871.582
Financiële vaste activa	2	1.370.523	0
Totaal vaste activa		<u>73.875.830</u>	<u>68.871.582</u>
Vlottende activa			
Vorderingen en overlopende activa	3	2.144.332	1.805.077
Vorderingen uit hoofde van financieringstekort	4	4.832.111	3.445.404
Liquide middelen	5	10.564.942	6.930.359
Totaal vlottende activa		<u>17.541.385</u>	<u>12.180.840</u>
Totaal activa		<u><u>91.417.215</u></u>	<u><u>81.052.422</u></u>
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Kapitaal	6	14.384	14.384
Collectief gefinancierd gebonden vermogen		20.154.900	17.246.503
Niet-collectief gefinancierd vrij vermogen		187.024	187.024
Totaal eigen vermogen		<u>20.356.308</u>	<u>17.447.911</u>
Voorzieningen	7	4.694.163	5.083.802
Langlopende schulden	8	43.359.611	36.805.285
Kortlopende schulden			
Kortlopende schulden en overlopende passiva	9	23.007.132	21.715.424
Totaal passiva		<u><u>91.417.215</u></u>	<u><u>81.052.422</u></u>

5.1.2 RESULTATENREKENING OVER 2011

	<u>Ref.</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
		€	€
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:			
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten (uit AWBZ/Zvw-zorg, exclusief subsidies)	11	106.738.455	99.561.330
Niet-gebudgetteerde zorgprestaties	12	3.765.531	3.393.854
Subsidies	13	11.598	296.107
Overige bedrijfsopbrengsten	14	1.176.787	1.554.039
Som der bedrijfsopbrengsten		<u>111.692.371</u>	<u>104.805.331</u>
BEDRIJFSLASTEN:			
Personeelskosten	15	73.475.648	70.240.765
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	16	6.008.499	5.527.249
Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa	17	1.694.594	649.075
Overige bedrijfskosten	18	25.888.733	24.267.599
Som der bedrijfslasten		<u>107.067.474</u>	<u>100.684.688</u>
BEDRIJFSRESULTAAT		4.624.897	4.120.643
Financiële baten en lasten	19	-1.716.500	-1.980.478
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSVOERING		<u>2.908.397</u>	<u>2.140.165</u>
RESULTAAT BOEKJAAR		<u><u>2.908.397</u></u>	<u><u>2.140.165</u></u>
RESULTAATBESTEMMING			
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>		<u>2011</u>	<u>2010</u>
		€	€
Toevoeging/(onttrekking):			
Reserve aanvaardbare kosten		2.516.802	512.060
Bestemmingsreserve egalisatie kapitaallasten vastgoed		178.017	1.457.828
Bestemmingsreserve egalisatie afschrijving inventarissen		237.541	160.690
Bestemmingsfonds		-23.963	9.587
		<u>2.908.397</u>	<u>2.140.165</u>

5.1.3 KASSTROOMOVERZICHT

	Ref.	2011	2010
	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Bedrijfsresultaat		4.624.897	4.120.643
Aanpassingen voor:			
- afschrijvingen	6.008.499		5.527.249
- mutaties voorzieningen	<u>-389.639</u>		<u>-903.150</u>
		5.618.860	4.624.099
Veranderingen in vlottende middelen:			
- vorderingen	-339.255		54.777
- vorderingen/schulden uit hoofde van financieringstekort respectievelijk -overschot	-1.386.707		5.671.807
- kortlopende schulden (excl. schulden aan kredietinstellingen)	<u>1.291.708</u>		<u>1.319.996</u>
		-434.254	7.046.580
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		<u>9.809.504</u>	<u>15.791.322</u>
Ontvangen interest	183.555		48.635
Betaalde interest	-1.900.055		-1.934.361
		<u>-1.716.500</u>	<u>-1.885.726</u>
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten		8.093.004	13.905.596
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Investeringen materiële vaste activa	-12.707.341		-10.083.986
Desinvesteringen materiële vaste activa	3.065.117		868.832
Overige investeringen in financiële vaste activa	<u>-1.370.523</u>		
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten		-11.012.747	-9.215.154
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Nieuw opgenomen leningen	16.352.923		10.000.000
Aflossing langlopende schulden	<u>-9.798.597</u>		<u>-2.317.845</u>
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten		6.554.326	7.682.155
Mutatie geldmiddelen		<u><u>3.634.583</u></u>	<u><u>12.372.597</u></u>

Er is gebruik gemaakt van de indirecte methode.

5.1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

5.1.4.1 Algemeen

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZi en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Vergelijking met voorgaand jaar

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van voorgaand jaar met uitzondering van de waardering van de zorgvastgoed. Dit staat hieronder nader toegelicht.

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Fusies en overnames

Per 1 januari 2011 is stichting Theater Totaal opgenomen. Hierdoor kunnen de vergelijkende cijfers van 2010 beperkt afwijken.

Invloed prestatiebekostiging op waardering materiële vaste activa

Sinds 2009 is sprake van een transitiefase voor de bekostiging van de materiële vaste activa die tot en met 31 december 2011 in aanmerking kwamen voor integrale nacalculatie. Dit in beginsel risicoloze bekostigingssysteem is per 1 januari 2012 vervangen door een systeem van prestatiebekostiging.

Kapitaallasten worden voortaan bekostigd via een normatieve huisvestingscomponent (NHC) in de integrale tarieven, waarbij tot 2018 een overgangsregeling geldt waarin de nacalculatie van kapitaallasten wordt afgebouwd en de vergoeding op basis van NHC wordt opgebouwd. Hierdoor zijn nieuwe risico's voor het vastgoed ontstaan, zoals exploitatierisico's (leegstand, onderbezetting), marktontwikkelingsrisico's en hierdoor het risico van duurzame waardevermindering bij structurele exploitatieverliezen. Ook voor de tot en met boekjaar 2011 nacalculerbare huurcontracten zijn vergelijkbare risico's ontstaan, waardoor bij structurele verliezen een voorziening voor verlieslatende contracten dient te worden gevormd.

Bij het opstellen van de jaarrekening 2011 is rekening gehouden met deze nieuwe bekostigingswijze. De stichting heeft in beeld gebracht hoe het restant van de boekwaarde van de gebouwen in de loop van de komende jaren terugverdiend kan worden met de nu bekende tarieven (NHC's) en bezettingsgraad. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de afschrijvingstermijnen voor gebouwen en een impairment voor onrendabele en af te stoten gebouwen waarvan de stichting de waarde mogelijk niet meer zal terugverdienen.

De afschrijving op gebouwen komt als gevolg van deze wijziging € 1,6 miljoen hoger uit dan bij de oude afschrijvingstermijnen. Hiervan betreft €1,0 miljoen de structurele waardevermindering van gebouwen op het Nieuwenoord terrein als gevolg van de overschrijding van de economische levensduur.

De boekwaarden van gesloopte en afgestoten gebouwen zijn onder de financiële vaste activa als vordering op NZA verwerkt. Waardering vindt plaats op basis van de te vorderen bedragen uit de overgangsregeling en de compensatieregeling (beleidsregel CA 300-493)

De post bijzondere- en structurele waardeverminderingen steeg van 1,3 miljoen ultimo 2010 tot 3,2 miljoen ultimo 2011. De mutatie ad € 1,9 miljoen betreft voornamelijk de bovengenoemde duurzame waardevermindering ad € 1,0 miljoen voor gebouwen op het Nieuwenoord terrein alsmede € 0,9 miljoen impairment van een tweetal gebouwen met exploitatie problematiek.

Aanpassing afschrijvingstermijn aan economische gebruiksduur

De afschrijvingstermijnen van de vaste activa zijn met ingang van 2011 volledig op de te verwachten economische gebruiksduur gebaseerd en niet meer op de oude bekostigingssystematiek. Ten opzichte van de afschrijvingstermijnen in de jaarrekening 2010 zijn de afschrijvingstermijnen van de gebouwen aangepast. De afschrijvingstermijnen van installaties,

Verwerking aanpassing economische levensduur.

De bestaande boekwaarde van de gebouwen wordt afgeschreven gedurende de resterende economische levensduur. Er worden geen inhaalafschrijvingen toegepast. De beoordeling van de gebouwen heeft geleid tot een duurzame waardevermindering. Uit dien hoofde heeft een afboeking van 1,0 miljoen plaats gevonden. Dit heeft betrekking op het Nieuwenoord terrein.

De stichting heeft eveneens beoordeeld of de huren en de restant boekwaarde van verbouwingen in huurpanden in de loop van de komende jaren terugverdiend kan worden met de nu bekende tarieven (NHC's) en bezettingsgraad. Een voorziening blijkt niet noodzakelijk.

5.1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. Toelichtingen op posten in de balans, resultatenrekening en kasstroomoverzicht zijn in de jaarrekening genummerd.

De waardering van alle immateriële en materiële vaste activa, dus ook die activa waarvoor een integrale vergoeding wordt verkregen voor de afschrijvingskosten, vindt plaats overeenkomstig artikel 2: 384 BW tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel actuele waarde. Zorginstellingen kunnen voor de waardering van immateriële en materiële vaste activa dus ook de actuele waarde hanteren.

Tevens zijn de afschrijvingstermijnen van materiële vaste activa niet langer gebaseerd op de in de bekostigingssystematiek voorgeschreven termijnen, maar op de verwachte gebruiksduur van het vast actief.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingstermijnen van materiële vaste activa zijn gebaseerd op de verwachte gebruiksduur van het vast actief. Het onderscheid tussen WTZI en KSW in afschrijvingstermijnen voor gebouwen is vervallen. Voor gebouwen is nu onderscheid gemaakt in gebouwen op het intramurale instellingsterrein Nieuwenoord en kinderdagcentra die in 30 jaar worden afgeschreven en de overige in 40 jaar.

Op de locatie Nieuwenoord en de kinderdagcentra wordt uitgegaan van sloop en vervangende nieuwbouw na 30 jaar. Voor de overige panden wordt ervan uitgegaan dat een pand na 20 jaar gerenoveerd moet worden. Na renovatie kan een pand weer 20 jaar mee. Totale economische levensduur komt daarmee op 40 jaar.

De nacalculerbare afschrijvingen die in de resultatenrekening staan vermeld, zijn gebaseerd op de Nza richtlijnen. In de jaarrekening worden ten aanzien van de nacalculerbare afschrijvingen eveneens de vergelijkende gegevens op basis van de NZA waarderingsregels vermeld.

Aggregatieniveau van de toegepaste impairment toetsen:

De panden op het Nieuwenoord terrein en de Christophorus panden in Bosch en Duin worden vanwege de sterke economische verbondenheid niet als individuele panden beoordeeld maar als een kasstroomgenererende eenheid. Individuele impairment vindt eventueel plaats bij de sloop van een pand. Voor de overige panden wordt per pandcode/kosten plaats (de kleinste technisch/economische eenheden binnen de administratie) de dekking beoordeeld.

De financiële vaste activa is de waardering van nacalculerbare aanloopkosten, gesloopte panden en plankosten die verwerkt zijn als vordering op de NZA.

Vorderingen

Vorderingen worden opgenomen voor de nominale waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid per debiteur.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen.

Wanneer verplichtingen naar verwachting door een derde zullen worden vergoed, wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen indien het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting.

Voor een nadere toelichting op de voorzieningen wordt verwezen naar de toelichting op de balans, hoofdstuk 5.1.5 onderdeel 7 voorzieningen.

5.1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen.

De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben, uitgaande van historische kosten. Verliezen worden verantwoord als deze voorzienbaar zijn; baten worden verantwoord als deze gerealiseerd zijn.

Baten (waaronder nagekomen budgetaanpassingen) en lasten uit voorgaande jaren die in dit boekjaar zijn geconstateerd, worden aan dit boekjaar toegerekend.

Pensioenen

Amerpoort heeft voor haar werknemers een toegezegde pensioenregeling. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen welke afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren. De regeling is ondergebracht bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Amerpoort betaalt hiervoor premies waarvan de helft door de werkgever wordt betaald en de helft door de werknemer.

De pensioenrechten worden jaarlijks geïndexeerd, indien en voor zover de dekkingsgraad van het pensioenfonds (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door haar financiële verplichtingen) dit toelaat. Naar de stand van ultimo april 2012 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds 96%. In 2014 dient het pensioenfonds een dekkingsgraad van ten minste 105% te hebben. Het pensioenfonds verwacht hieraan te kunnen voldoen en voorziet geen noodzaak voor de aangesloten instellingen om extra stortingen te verrichten of om bijzondere premieverhogingen door te voeren.

Amerpoort heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij Pensioenfonds Zorg en Welzijn, anders dan het effect van hogere toekomstige premies. Amerpoort heeft daarom de pensioenregeling verwerkt als een toegezegde-bijdrage-regeling en heeft alleen de verschuldigde premies tot en met het einde van het boekjaar in de jaarrekening verantwoord.

Transacties met verbonden partijen

Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet zakelijke grondslag.

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

1. Materiële vaste activa

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Bedrijfsgebouwen en terreinen	58.703.004	56.935.138
Machines en installaties	6.753.667	5.215.752
Andere vaste bedrijfsmiddelen, technische en administratieve uitrusting	4.490.524	4.454.318
Materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa	2.558.112	2.266.374
Totaal materiële vaste activa	<u>72.505.307</u>	<u>68.871.582</u>

Het verloop van de materiële activa in het verslagjaar is als volgt weer te geven:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	68.871.582	65.183.678
Bij: investeringen	12.707.340	10.083.986
Bij: herwaarderingen		
Af: afschrijvingen	6.008.498	5.527.250
Af: bijzondere waardeverminderingen	1.947.005	361.567
Af: desinvesteringen	1.118.112	507.265
Boekwaarde per 31 december	<u>72.505.307</u>	<u>68.871.582</u>
Aanschafwaarde	134.756.468	126.141.198
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	3.252.577	1.305.572
Cumulatieve afschrijvingen	58.998.584	55.964.044

Toelichting:

Voor een nadere specificatie van het verloop van de WTZI-vergunningplichtige vaste activa, de WTZI-meldingsplichtige vaste activa, de WMG-gefinancierde vaste activa en de Kleinschalige Woonvoorzieningen per activagroep wordt verwezen naar het mutatieoverzicht onder 5.1.6. In toelichting 5.1.7 zijn overzichten opgenomen voor de onderhanden en gereedgekomen projecten. In de bijlagen zijn de niet-WTZI gefinancierde activa niet opgenomen, waardoor het totaal van de bijlagen € 592.340 lager is dan het totaal van de materiële vaste activa zoals hierboven vermeld.

2. Financiële vaste activa

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Overige vorderingen	1.370.523	
Totaal financiële vaste activa	<u>1.370.523</u>	<u>0</u>

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt:

	€
Boekwaarde per 1 januari 2011	0
Vorderingen NZA inzake overgangsregeling	1.370.522
Boekwaarde per 31 december 2011	<u>1.370.522</u>

Toelichting:

Deze post betreft de vordering op de NZA inzake de overgangsregeling en compensatieregeling kapitaallasten.

Het bedrag betreft te vorderen bedragen inzake trekkingsrechten en vergunningsplichtige investeringen in aanloopkosten, gesloopte panden en plankosten rekening houdend met incassorisico.

De boekwaarde in de nacalculatie van de vergunningsplichtige investeringen en trekkingsrechten voor gesloopte panden bedraagt ultimo 2011 exclusief de grond € 1.120.663 en voor de plankosten € 426.682.

In de nacalculatie is in de compensatieregeling een aanvraag gedaan voor spookgebouwen met een boekwaarde ultimo 2011 a€ 1.017.077 en voor plankosten voor € 425.930 zijnde 75 % van de vergunningsplichtige bouwkosten van het niet uitgevoerde plan.

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

3. Vorderingen en overlopende activa

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Vorderingen op debiteuren	832.047	892.549
Overige vorderingen	1.138.762	846.935
Vooruitbetaalde bedragen	173.523	61.373
Nog te ontvangen bedragen	0	4.219
Totaal vorderingen en overlopende activa	<u>2.144.332</u>	<u>1.805.076</u>

Toelichting:

De voorziening die in aftrek op de vorderingen is gebracht, bedraagt €67.500,- op basis van oninbaarheid per debiteur. In de overige vorderingen zit een aanbetaling van €250.000 voor de aanschaf van project Vosveld in Soest.

4. Vorderingen uit hoofde van financieringstekort en/of schulden uit hoofde van financieringoverschot

	<u>t/m 2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>totaal</u>
	€	€	€	€	€
Saldo per 1 januari	107.220	-780.628	4.118.812		3.445.404
Financieringsverschil boekjaar				3.103.889	3.103.889
Correcties voorgaande jaren	281.189	407.167	187.604		875.960
Betalingen/ontvangsten	<u>-345.662</u>	<u>413.835</u>	<u>-2.661.315</u>		<u>-2.593.142</u>
Subtotaal mutatie boekjaar	-64.473	821.002	-2.473.711	3.103.889	1.386.707
Saldo per 31 december	<u>42.747</u>	<u>40.374</u>	<u>1.645.101</u>	<u>3.103.889</u>	<u>4.832.111</u>

Stadium van vaststelling (per erkenning):

c

c

c

a

a= interne berekening

b= overeenstemming met zorgverzekeraars

c= definitieve vaststelling NZa

Specificatie financieringsverschil in het boekjaar

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Wettelijk budget aanvaardbare kosten	106.738.455	99.561.330
Correcties voorgaande jaren	-875.960	-952.698
Af: ontvangen voorschotten	102.758.606	94.489.820
Totaal financieringsverschil	<u>3.103.889</u>	<u>4.118.812</u>

Toelichting:

De correcties op voorgaande jaren hebben voor €800.000 betrekking op de nacalculatie van onderhoud en instandhouding en op de goedkeuring van bijzondere zorgplannen en kapitaallasten.

5. Liquide middelen

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Bankrekeningen	10.474.896	6.883.729
Kassen	90.046	46.630
Totaal liquide middelen	<u>10.564.942</u>	<u>6.930.359</u>

Toelichting:

Voor de mutatie geldmiddelen verwijzen wij naar hoofdstuk 5.5.3 Kasstroomoverzicht. Alle liquide middelen staan ter vrije beschikking van Amerpoort.

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

PASSIVA

6. Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit de volgende componenten:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Kapitaal	14.384	14.384
Collectief gefinancierd gebonden vermogen	20.154.900	17.246.503
Niet collectief gefinancierd vrij vermogen	187.024	187.024
Totaal eigen vermogen	<u>20.356.308</u>	<u>17.447.911</u>

Kapitaal

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>Saldo per</u> <u>1-jan-2011</u>	<u>Resultaat-</u> <u>bestemming</u>	<u>Overige</u> <u>mutaties</u>	<u>Saldo per</u> <u>31-dec-2011</u>
	€	€	€	€
Kapitaal	14.384			14.384
	<u>14.384</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>14.384</u>

Collectief gefinancierd gebonden vermogen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>Saldo per</u> <u>1-jan-2011</u>	<u>Resultaat-</u> <u>bestemming</u>	<u>Overige</u> <u>mutaties</u>	<u>Saldo per</u> <u>31-dec-2011</u>
	€	€	€	€
Reserve aanvaardbare kosten:	10.846.200	2.516.802		13.363.002
Bestemmingsreserves:				
Egalisatie kapitaallasten vastgoed	4.715.915	178.017		4.893.932
Egalisatie afschrijving inventaris	1.447.653	237.541		1.685.194
Bestemmingsfondsen	236.735	-23.963		212.772
Totaal collectief gefinancierd gebonden vermogen	<u>17.246.503</u>	<u>2.908.397</u>	<u>0</u>	<u>20.154.900</u>

Niet collectief gefinancierd vrij vermogen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>Saldo per</u> <u>1-jan-2011</u>	<u>Resultaat-</u> <u>bestemming</u>	<u>Overige</u> <u>mutaties</u>	<u>Saldo per</u> <u>31-dec-2011</u>
	€	€	€	€
Algemene reserves	187.024			187.024
Totaal niet-collectief gefinancierd vrij vermogen	<u>187.024</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>187.024</u>

Toelichting:

Per 1 januari 2011 zijn Amerpoort en Theater Totaal gefuseerd. Per dezelfde datum zijn de waarderingsgrondslagen van Theater Totaal aangepast aan die van Amerpoort.

De egalisatie kapitaallasten vastgoed dient ter egalisatie van de kapitaallasten van het vastgoed. Hieronder zijn begrepen de voormalige voorziening egalisatie KSW en instandhouding.

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

PASSIVA

7. Voorzieningen

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>Saldo per</u> <u>1-jan-2011</u>	<u>Dotatie</u>	<u>Onttrekking</u>	<u>Saldo per</u> <u>31-dec-2011</u>
	€	€	€	€
Voorziening groot onderhoud	2.345.969	1.793.169	999.998	3.139.140
Voorziening terugbouwverplichtingen	322.110	45.900	201.160	166.850
Voorziening langdurig ziek	303.494	47.180		350.674
Voorziening reorganisatie	567.575		346.993	220.582
Voorziening verlieslatende contracten	628.014		628.014	0
Voorziening jubilea	136.340	184.562	63.091	257.811
Voorziening persoonlijk budget levensfase	780.300		221.194	559.106
Totaal voorzieningen	<u>5.083.802</u>	<u>2.070.811</u>	<u>2.460.450</u>	<u>4.694.163</u>

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

PASSIVA

Toelichting in welke mate (het totaal van) de voorzieningen als langlopend moeten worden beschouwd:

31-dec-2011

Kortlopend deel van de voorzieningen (< 1 jr.)	4.051.396
Langlopend deel van de voorzieningen (> 1 jr.)	642.767
Hiervan langlopend (> 5 jaar)	2.500.000

Toelichting per categorie voorziening:

De onderhoudsvoorziening dient ter egalisering van de kosten van groot onderhoud van gebouwen en installaties. In het verslagjaar is op basis van het geactualiseerde meerjarenonderhoudsplan € 1.793.169 aan de voorziening gedoteerd en € 999.998 onttrokken.

De voorziening terugbouwkosten huurwoningen is gebaseerd op de verplichting tot terugbouw van huurwoningen bij het verlaten van de woning. De locatie Ootheense Kreek is in 2011 aangekocht.

De voorziening langdurig ziek dient ter egalisering van de verplichte loondoorbetaling bij langdurige ziekte van personeel. Deze voorziening is bepaald op basis van het aantal langdurig zieken per 31-12-2011.

De voorziening reorganisatie is gevormd ter dekking nog te maken kosten a.g.v. de fusie van Amerpoort met Christophorus. Om Christophorus op hetzelfde kwaliteitsniveau te krijgen als Amerpoort is in 2011 gebruik gemaakt van deze voorziening en worden de activiteiten gecontinueerd in 2012.

De voorziening verlieslatende contracten is in 2011 opgebruikt.

De voorziening jubilea dient ter egalisering van de kosten jubilea uitkeringen op basis van aannames ten aanzien van het verwachte dienstverbandverloop per medewerker. Aan de voorziening is per saldo € 121.471 gedoteerd.

De voorziening persoonlijk budget levensfase (PBL) betreft een voorziening uit hoofde van een CAO verplichting in het kader van de overgangsregeling 45+. Het persoonlijk budget levensfase kwalificeert als een beloning met opbouw van rechten. De voorziening betreft de contante waarde (rekenrente 5%) van de in de toekomst eenmalig uit te keren PBL-uren. De berekening is gebaseerd op de CAO-bepalingen, blijfkans, leeftijd en resterende dienstjaren voor de categorieën 45 tot 49 jaar en 50 tot 65 jaar.

8. Langlopende schulden

De specificatie is als volgt:

	31-dec-11	31-dec-10
	€	€
Schulden aan kredietinstellingen	43.359.611	36.805.285
Totaal langlopende schulden	<u>43.359.611</u>	<u>36.805.285</u>

Het verloop is als volgt weer te geven:

	2011	2010
	€	€
Stand per 1 januari	39.260.632	31.578.475
Bij: nieuwe leningen	16.352.923	10.000.000
Af: aflossingen	9.415.614	2.317.845
Stand per 31 december	<u>46.197.941</u>	<u>39.260.630</u>
Af: aflossingsverplichting komend boekjaar	2.838.328	2.455.345
Stand langlopende schulden per 31 december	<u>43.359.612</u>	<u>36.805.285</u>

Toelichting in welke mate (het totaal van) de langlopende schulden als langlopend moeten worden beschouwd:

Kortlopend deel van de langlopende schulden (< 1 jr.), aflossingsverplichtingen	2.838.328	2.455.345
Langlopend deel van de langlopende schulden (> 1 jr.) (balanspost)	43.359.611	36.805.285
Hiervan langlopend (> 5 jaar)	32.777.741	27.596.926

Voor een nadere toelichting op de langlopende schulden wordt verwezen naar de bijlage overzicht langlopende schulden. De aflossingsverplichtingen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Toelichting:

In 2011 zijn twee nieuwe leningen afgesloten en is er een lening omgezet. Zie hiervoor overzicht 5.1.8 overzicht leningen

5.1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

PASSIVA

9. Kortlopende schulden en overlopende passiva

De specificatie is als volgt:

	<u>31-dec-11</u>	<u>31-dec-10</u>
	€	€
Crediteuren	3.743.619	3.026.850
Aflossingsverplichtingen langlopende leningen	2.838.328	2.455.345
Belastingen en sociale premies	3.949.593	3.940.561
Schulden terzake pensioenen	1.267.978	1.246.149
Nog te betalen salarissen	28.619	12.904
Vakantiegeld	2.313.720	2.259.528
Vakantiedagen	2.368.198	2.181.999
Overige schulden	79.727	342.224
Nog te betalen kosten	6.417.350	6.249.864
Totaal kortlopende schulden en overlopende passiva	<u>23.007.132</u>	<u>21.715.424</u>

Toelichting:

Bij de ABN Bank te Rotterdam kan conform de algemene kredietovereenkomst van 2 november 2009 worden beschikt over een krediet in rekening-courant van € 17.000.000,-.

De kredietfaciliteiten bij de Internationale Nederlanden Groep Bank N.V. bedragen € 100.000,-, in rekening-courant.

10. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Verloopoverzicht investeringsruimte trekkingsrechten

Het verloop is als volgt weer te geven:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Nog niet bestede investeringsruimte per 1 januari	8.300.000	12.300.000
Bij: indexering niet-bestede investeringsruimte	200.000	200.000
Af: investeringsruimte verslagjaar	300.000	
Af: investeringen verslagjaar	1.200.000	4.200.000
Beschikbare investeringsruimte 31 december	<u>7.000.000</u>	<u>8.300.000</u>
Lopende investeringsprojecten leggen het volgende beslag op de beschikbare investeringsruimte:		4.500.000

Toelichting:

Over de trekkingsrechten tot en met 2010 is overeenstemming met de NZA.

In december 2011 is de grond van het project Vosseveld in Soest gekocht. De levering vindt plaats in 2012. Een aanbetaling van € 250.000,- heeft plaatsgevonden in 2011. Het restant ad € 1.850.000 zal bij de levering in 2012 worden voldaan.

Een aantal bij de stichting in gebruik zijnde onroerende goederen worden gehuurd. De totale jaarhuur bedraagt in 2011 € 3.611.500,-. Hiervan heeft 20% een looptijd korter dan 1 jaar, 15% een looptijd tussen de 1 en 5 jaar en 65% een looptijd langer dan 5 jaar.

De stichting is deelnemer in het waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). De deelnemers zijn conform de regels van het WfZ gehouden tot het betalen van een obligo, ingeval het risico vermogen van het WfZ minder dan het garantieniveau bedraagt. Het obligo bedraagt 3% van de schuldrest van de geborgde leningen ad € 37.710.527,- of wel € 1.131.316

Heads of Agreement 13 juni 2008

Op basis van bovengenoemde overeenkomst tussen Camphill Nederland Fonds en Stichting Christophorus zijn er in clause 5 en 6 voorwaardelijke verplichtingen opgenomen:

1. Bij verkoop van de panden "Erabel" en "Andreas" dient de opbrengst boven de € 1.500.000 voor 50% aan Camphill Nederland Fonds betaald te worden.
2. Bij het opgeven van de Antroposofische signatuur door Stichting Christophorus dient 50% van het verschil tussen de vrije verkoopwaarde en € 1.500.000, aan Camphill Nederland Fonds betaald te worden

Deze twee voorwaardelijke verplichtingen blijven bestaan tot 2019.

5.1.6 MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA/FINANCIËLE VASTE ACTIVA op grond van art. 5a Regeling verslaggeving WTZ

5.1.6.1 WTZi-vergunningsplichtige vaste activa

	Nza-IVA	Grond	Terrein-voorzieningen	Gebouwen	Semi perm. gebouwen	Ver-bouwingen	Installaties	Onderhanden Projecten	Subtotaal vergunning	Totaal
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2011										
- aanschatwaarde		2.006.419	1.854.815	36.883.769	0	13.655.619	9.752.537	2.018.469	66.171.628	125.025.183
- cumulatieve herwaarderings				-1.305.572					-1.305.572	-1.305.572
- cumulatieve afschrijvingen			1.369.116	14.061.738		9.085.693	4.776.202		29.292.749	55.492.050
Boekwaarde per 1 januari 2011	0	2.006.419	485.699	21.516.459	0	4.569.926	4.976.335	2.018.469	35.573.307	68.227.561
Mutaties in het boekjaar										
- investeringen		180.000	297.621	5.153.852		596.458	2.151.312	7.440.513	15.819.756	23.959.539
- herwaarderings				-1.947.005					-1.947.005	-1.947.005
- afschrijvingen			75.644	1.382.850		635.578	586.588		2.680.660	5.956.813
- extra afschrijvingen Nza-goedgekeurd									0	0
- <i>terugnane geheel afgeschreven activa</i>										
.aanschatwaarde									0	0
.cumulatieve herwaarderings									0	0
.cumulatieve afschrijvingen									0	0
- <i>desinvesteringen</i>										
aanschatwaarde				3.269.952		678.368		7.230.948	11.179.268	15.344.269
cumulatieve herwaarderings				2.270.870		590.531			2.861.401	2.973.957
cumulatieve afschrijvingen	0	0	0	999.082	0	87.837	0	7.230.948	8.317.867	12.370.312
per saldo	0	180.000	221.977	824.915	0	-126.957	1.564.724	209.565	2.874.224	3.685.409
Mutaties in boekwaarde (per saldo)										
Stand per 31 december 2011										
- aanschatwaarde	0	2.186.419	2.152.436	38.767.669	0	13.573.709	11.903.849	2.228.034	70.812.116	133.640.453
- cumulatieve herwaarderings	0	0	0	-3.252.577	0	0	0	0	-3.252.577	-3.252.577
- cumulatieve afschrijvingen	0	0	1.444.760	13.173.718	0	9.130.740	5.362.790	0	29.112.008	58.474.906
Boekwaarde per 31 december 2011	0	2.186.419	707.676	22.341.374	0	4.442.969	6.541.059	2.228.034	38.447.531	71.912.970
Afschrijvingspercentage	0,0%	0,0%	5,0%	*)	0,0%	5,0%	5,0%	0,0%		
Afschrijvingspercentage Nza				2,0%						
Afwijkend afschrijvingsbedrag Nza				-559.047					-559.047	
geen herwaardering in Nza waardering				3.252.577					3.252.577	
Totaal afschrijvingen obv Nza				823.803					2.121.613	
Nza boekwaarde				26.152.998					42.259.155	

*) afschrijvingspercentage op basis van resterende economische levensduur (30, 40 jaar)

5.1.6 MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA/FINANCIËLE VASTE ACTIVA op grond van art. 5a Regeling verslaggeving WT;

5.1.6.2 WTZi-meldingsplichtige vaste activa

	Trekkings rechten	Onderhanden Projecten	Subtotaal	Instand- houding	Onderhanden Projecten	Subtotaal	Subtotaal meldings- plichtige activa
	€	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2011							
- aanschafwaarde	7.496.884	0	7.496.884	10.661.911	177.544	10.839.455	18.336.339
- cumulatieve herwaarderingen			0			0	0
- cumulatieve afschrijvingen	234.0625		2.340.625	7.679.727		7.679.727	10.020.352
Boekwaarde per 1 januari 2011	<u>5.156.259</u>	<u>0</u>	<u>5.156.259</u>	<u>2.982.184</u>	<u>177.544</u>	<u>3.159.728</u>	<u>8.315.987</u>
Mutaties in het boekjaar							
- investeringen	1.235.710		1.235.710	847.704	2.699.969	3.547.673	4.783.383
- herwaarderingen			0			0	0
- afschrijvingen	436.630		436.630	686.915		686.915	1.123.545
- <i>terugnane geheel afgeschreven activa</i>							
.aanschafwaarde	0		0			0	0
.cumulatieve herwaarderingen	0		0			0	0
.cumulatieve afschrijvingen	0		0			0	0
- <i>desinvesteringen</i>							
aanschafwaarde	0		0	143.749	2.787.563	2.931.312	2.931.312
cumulatieve herwaarderingen	0		0			0	0
cumulatieve afschrijvingen	0		0	112.556		112.556	112.556
per saldo	0	0	0	31.193	2.787.563	2.818.756	2.818.756
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	<u>799.080</u>	<u>0</u>	<u>799.080</u>	<u>129.596</u>	<u>-87.594</u>	<u>42.002</u>	<u>841.082</u>
Stand per 31 december 2011							
- aanschafwaarde	8.732.594	0	8.732.594	11.365.866	89.950	11.455.816	20.188.410
- cumulatieve herwaarderingen	0	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	2.777.255	0	2.777.255	8.254.086	0	8.254.086	11.031.341
Boekwaarde per 31 december 2011	<u>5.955.339</u>	<u>0</u>	<u>5.955.339</u>	<u>3.111.780</u>	<u>89.950</u>	<u>3.201.730</u>	<u>9.157.069</u>
Afschrijvingspercentage	5,0%			10,0%	0,0%		

5.1.6 MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA/FINANCIËLE VASTE ACTIVA op grond van art. 5a Regeling verslaggeving WT:

5.1.6.3 WMG-gefinancierde vaste activa

	Inventaris €	Vervoer- middelen €	Automati- sering €	Subtotaal WMG €
Stand per 1 januari 2011				
- aanschafwaarde	11.133.513	648.477	2.034.069	13.816.059
- cumulatieve herwaarderings				0
- cumulatieve afschrijvingen	7.232.533	474.584	1.654.621	9.361.738
Boekwaarde per 1 januari 2011	<u>3.900.980</u>	<u>173.893</u>	<u>379.448</u>	<u>4.454.321</u>
Mutaties in het boekjaar				
- investeringen	819.582	183.135	160.686	1.163.403
- herwaarderings				0
- afschrijvingen	846.919	90.997	189.282	1.127.198
- <i>terugneme geheel afgeschreven activa</i>				0
.aanschafwaarde				0
.cumulatieve herwaarderings				0
.cumulatieve afschrijvingen				0
- <i>desinvesteringen</i>				0
aanschafwaarde				0
cumulatieve herwaarderings				0
cumulatieve afschrijvingen				0
per saldo	0	0	0	0
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	<u>-27.337</u>	<u>92.138</u>	<u>-28.596</u>	<u>36.205</u>
Stand per 31 december 2011				
- aanschafwaarde	11.953.095	831.612	2.194.755	14.979.462
- cumulatieve herwaarderings	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	8.079.452	565.581	1.843.903	10.488.936
Boekwaarde per 31 december 2011	<u>3.873.643</u>	<u>266.031</u>	<u>350.852</u>	<u>4.490.526</u>
Afschrijvingspercentage	10,0%	20,0%	33,3%	

5.1.6 MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA/FINANCIËLE VASTE ACTIVA op grond van art. 5a Regeling verslaggeving WT;

5.1.6.4 Kleinschalige Woonvoorzieningen

	Grond	Terrein- voorzieningen	Gebouwen	Semi perm. gebouwen	Ver- bouwingen	Installaties	Onderhanden Projecten	Subtotaal Kleinschalige woonvoor- zieningen
	€	€	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2011								
- aanschafwaarde	4.088.935	65.448	12.497.297	337.602	9.063.811	577.704	70.360	26.701.157
- cumulatieve herwaarderingsen		35580	2947367	299922	3196058	338284		0
- cumulatieve afschrijvingen								6.817.211
Boekwaarde per 1 januari 2011	<u>4.088.935</u>	<u>29.868</u>	<u>9.549.930</u>	<u>37.680</u>	<u>5.867.753</u>	<u>239.420</u>	<u>70.360</u>	<u>19.883.946</u>
Mutaties in het boekjaar								
- investeringen				789.540			1.403.457	2.192.997
- herwaarderingsen		2.961	310.983	18.993	665.664	26.809		0
- afschrijvingen								1.025.410
- <i>terugnane geheel afgeschreven activa</i>								0
.aanschafwaarde								0
.cumulatieve herwaarderingsen								0
.cumulatieve afschrijvingen								0
- <i>desinvesteringen</i>								0
aanschafwaarde							1.233.689	1.233.689
cumulatieve herwaarderingsen								0
cumulatieve afschrijvingen								0
per saldo	0	0	0	0	0	0	1.233.689	1.233.689
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	<u>0</u>	<u>-2.961</u>	<u>-310.983</u>	<u>-18.993</u>	<u>123.876</u>	<u>-26.809</u>	<u>169.768</u>	<u>-66.102</u>
Stand per 31 december 2011								
- aanschafwaarde	4.088.935	65.448	12.497.297	337.602	9.853.351	577.704	240.128	27.660.465
- cumulatieve herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	0	38.541	3.258.350	318.915	3.861.722	365.093	0	7.842.621
Boekwaarde per 31 december 2011	<u>4.088.935</u>	<u>26.907</u>	<u>9.238.947</u>	<u>18.687</u>	<u>5.991.629</u>	<u>212.611</u>	<u>240.128</u>	<u>19.817.844</u>
Afschrijvingspercentage	0,0%	5,0%	2,0%	10,0%	5,0%	5,0%	0,0%	

5.1.7.1 SPECIFICATIE ULTIMO BOEKJAAR ONDERHANDEN PROJECTEN

Projectgegevens					Investerings				Nominiaal bedrag WTZi
Num- mer	Brief- nummer	Datum	Omschrijving	WTZi-type	t/m 2010	2011	t/m 2011		
							gereked	onder- handen	
					€	€	€	€	€
P06004	D07062/U355:7-8-2007		Foortse Brug Dagbest	voorbereiding	8.643	-4.228	0	4.414	
P06005			Foortse Brug Poortwo	voorbereiding	47.397	129.050	176.446	0	
P06013	Cibg tzi 28358 10-4-2008		Nieuwbouw E&F	WTZI	156.638	1.621.694	1.778.332	0	
P06021			Birkstraat 78	WTZI	271.415	1.848.782	0	2.120.198	
P06023	D07255/U363:9-8-2007		blauwe vogel	WTZI	1.524.125	3.489.341	5.013.466	0	
P09006			Erabel	KSW	70.360	101.539	171.899	0	
P10007			Sloop gebouw A NO	WTZI	10.251	58.010	68.261	0	
P07005			Brand Elleboog	ISH	-70.299	70.299	0	0	
P08002			Bernhardlaan	KSW	1.041	200.800	201.841	0	
P10008			gebouw B + C	ISH	234.378	11.707	246.085	0	
P10009			Kleinjesstraat renov	ISH	571	501.736	502.307	0	
P11000			Gebouw T	ISH	11.852	737.538	749.390	0	
P09002			Otheensekreek	WTZI		1.062.307	822.435	239.872	
P09012			Niftarlakenplantsoen	KSW		256	0	256	
P10010			Vleuterw.6, Sculptur	WTZI		103.422	0	103.422	
P11009			Sloop geb. J/Mozaik	ISH		707	0	707	
P11010			Vervang. BMI install	ISH		69.433	0	69.433	
P11011			Wegen verbeteren NO	ISH		1.785	0	1.785	
P11012			Brand Wissel	ISH		18.025	0	18.025	
P06002			Willibrordusstraat	WTZI		100.291	100.291	0	
P08007			Bahamadr/Managuadr	KSW		94.501	94.501	0	
P09010			terreinaanpas.	ISH		576.946	576.946	0	
P09013			gebouw P hoofdgebouw	ISH		11.900	11.900	0	
P10001			Certificering brandm	ISH		188.747	188.747	0	
P10005			Melchoir baltasar	ISH		88.254	88.254	0	
P10012			Kwatrijn Souterrain	ISH		18.812	18.812	0	
P10014			Verbindingsweg 25	KSW		85.335	85.335	0	
P11001			Oude Grachtje 42	KSW		59.518	59.518	0	
P11005			Diezelaan 33	WTZI		94.151	94.151	0	
P11006			Parkeerplaats.NO	ISH		21.420	21.420	0	
P11008			Demetrius Meerklank	ISH		181.861	181.861	0	
Totaal					2.266.372	11.543.938	11.252.199	2.558.112	0

5.1.7.2 SPECIFICATIE IN HET BOEKJAAR GEREEDGEKOMEN PROJECTEN

Projectgegevens						Investerings			
Num- mer	Brief- nummer	Datum	Omschrijving	WTZi-type	Activapost	WTZi	WMG	Overige	Totaal
						€	€	€	€
P06005			Foortse Brug Poortwo	KSW		176.446		176.446	176.446
P06013	Cibg tzi 28358 10-4-2008		Nieuwbouw E&F	WTZI		1.778.332	1.778.332		1.778.332
P06023	D07255/U363:9-8-2007		blauwe vogel	WTZI		5.013.466	5.013.466		5.013.466
P09006			Erabel	KSW		171.899		171.899	171.899
P10007			Sloop gebouw A NO	WTZI		68.261	68.261		68.261
P08002			Bernhardlaan	KSW		201.841		201.841	201.841
P10008			gebouw B + C	ISH		246.085		246.085	246.085
P10009			Kleinjesstraat renov	ISH		502.307	502.307		502.307
P11000			Gebouw T	ISH		749.390		749.390	749.390
P09002			Otheensekreek	WTZI		822.435	822.435		822.435
P06002			Willibrordusstraat	WTZI		100.291	100.291		100.291
P08007			Bahamadr/Managuadr	KSW		94.501		94.501	94.501
P09010			terreinaanpas.	ISH		576.946	576.946		576.946
P09013			gebouw P hoofdgebouw	ISH		11.900	11.900		11.900
P10001			Certificering brandm	ISH		188.747	188.747		188.747
P10005			Melchoir baltasar	ISH		88.254	88.254		88.254
P10012			Kwatrijn Souterrain	ISH		18.812	18.812		18.812
P10014			Verbindingsweg 25	KSW		85.335	85.335		85.335
P11001			Oude Grachtje 42	KSW		59.518	59.518		59.518
P11005			Diezelaan 33	WTZI		94.151	94.151		94.151
P11006			Parkeerplaats.NO	ISH		21.420	21.420		21.420
P11008			Demetrius Meerklank	ISH		181.861	181.861		181.861
Totaal						8.379.243	2.872.955	0	11.252.199

BIJLAGE

5.1.8 Overzicht langlopende schulden ultimo 2011

Leninggever	Datum	Hoofdsom	Totale looptijd	Soort lening	Werkelijke rente	Restschuld 31 december 2010	Nieuwe leningen in 2011	Aflossing in 2011	Restschuld 31 december 2011	Restschuld over 5 jaar	Resterende looptijd in jaren eind 2011	Aflossingswijze	Aflossing 2012	Gestelde zekerheden
		€			%	€	€	€	€	€			€	
ABN AMRO 64.33.00.279	1-apr-94	3.630.242	20	hypothecair	3,58%	726.049		181.512	544.537	0	2	lineair	181.512	Geborgd via WfZ
ABN AMRO 64.28.76.525	1-jul-95	3.403.352	30	hypothecair	4,28%	1.919.491		98.924	1.820.567	1.325.947	13	lineair	98.924	Geborgd via WfZ
ABN AMRO 64.48.04.211	6-mei-97	4.537.802	25	hypothecair	4,38%	2.013.000		158.000	1.855.000	1.065.000	10	lineair	158.000	Geborgd via WfZ
ABN AMRO 64.28.77.122	1-aug-01	14.974.747	20	hypothecair	5,43%	6.988.214		6.988.214	0		0	lineair		Geborgd via WfZ
ABN AMRO 24.22.66.983	29-jun-07	10.000.000	20	hypothecair	4,88%	8.250.000		500.000	7.750.000	5.250.000	15	lineair	500.000	Geborgd via WfZ
NBW 10014204	2-dec-96	1.273.355	40	hypothecair	4,02%	536.309		52.646	483.663	220.432	24	lineair	52.646	Staat der Nederlanden
BNG 40.0095869	1-dec-92	427.007	40	hypothecair	4,69%	234.854		10.675	224.179	170.803	20	lineair	10.675	Staat der Nederlanden
BNG 40.0094215	16-jan-98	547.146	26	hypothecair	4,59%	294.617		21.044	273.573	168.353	12	lineair	21.044	Staat der Nederlanden
BNG 40.0094212	15-mrt-93	1.310.041	30	hypothecair	3,96%	542.086		45.174	496.912	271.043	11	lineair	45.174	Staat der Nederlanden
BNG 40.0087210	2-feb-98	1.135.358	30	hypothecair	4,61%	631.798		41.963	589.835	380.018	16	lineair	41.963	Staat der Nederlanden
BNG 40.0098710	28-jan-04	1.188.677	30	hypothecair	3,74%	950.941		39.623	911.318	713.206	22	lineair	39.623	Staat der Nederlanden
BNG 40.104933	1-mrt-10	4.000.000	40	hypothecair	3,97%	3.925.000		100.000	3.825.000	3.325.000	38	lineair	100.000	Geborgd via WfZ
ING nr 22.213	1-dec-97	3.630.242	20	hypothecair	4,84%	726.049		181.512	544.537	0	5	lineair	181.512	1
ING nr 971	20-dec-06	1.637.500	30	hypothecair	4,69%	1.432.810		54.584	1.378.226	1.105.306	24	lineair	54.584	1
ING nr 445	1-jul-07	500.000	30	hypothecair	5,15%	441.666		16.666	425.000	341.670	25	lineair	16.667	1
Triodos nr01,086/60,900	1-apr-97	1.588.231	20	hypothecair	4,80%	431.091		79.411	351.680		5	lineair	79.412	2
Triodos nr 047	1-jul-94	680.670	40	hypothecair	3,10%	374.368		374.368	0		0	lineair		2
Triodos nr 162	20-dec-06	1.637.500	30	hypothecair	4,69%	1.432.810		54.584	1.378.226	1.105.306	24	lineair	54.584	2
Triodos nr 154	1-jul-07	501.427	30	hypothecair	5,32%	442.928		16.714	426.214	342.644	25	lineair	16.716	2
NWB 1-26748	6-okt-08	1.004.051	25	hypothecair	4,04%	1.004.051		0	1.004.051	1.004.051	21	all.vrij	0	2
BNG 40.105917	19-aug-10	6.000.000	40	hypothecair	3,18%	5.962.500		150.000	5.812.500	5.062.500	38	lineair	150.000	Geborgd via WfZ
BNG 40.105918	1-feb-11		25	hypothecair	3,10%		5.000.000	150.000	4.850.000	3.850.000	24	lineair	200.000	Geborgd via WfZ
BNG 40.106272	2-jun-11		25	hypothecair	3,26%		5.000.000	100.000	4.900.000	3.900.000	24	lineair	200.000	Geborgd via WfZ
Totaal	1-aug-11		10	hypothecair	3,50%	39.260.632	16.352.923	9.415.614	46.197.941	32.777.741	9	lineair	635.292	Geborgd via WfZ

Gestelde zekerheden:

1. Positieve/negatieve hypotheekverklaring ter grootte van €6.806.700 inzake de navolgende panden gezamenlijk met de Triodosbank N.V.
 2. Positieve/negatieve hypotheekverklaring ter grootte van €6.806.700 inzake de navolgende panden gezamenlijk met de ING bank N.V.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Duinweg 35, kadastraal bekend onder sectie K, nummer 92.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Baanseweg 2, kadastraal bekend onder sectie K nummer 2876 en 2877.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Baanseweg 6 en 6a, kadastraal bekend onder sectie K nummer 420.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Baanseweg 7, kadastraal bekend onder sectie K nummer 3129.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Denneweg 18, kadastraal bekend onder sectie K nummer 3517.
 - de opstallen met ondergrond, erf, tuin en verdere aanbehoren, staande en gelegen te Bosch en Duin, gemeente Zeist, Denneweg 20a, kadastraal bekend onder sectie K, nummer 3518
- Ten behoeve van WfZ en ABN AMRO zijn hypotheecaire zekerheden gesteld.

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

11. Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten (uit AWBZ/Zvw-zorg, exclusief subsidies)	2011		2010	
	€	€	€	€
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten voorgaand jaar		98.734.966		97.151.083
Productieafspraken verslagjaar		112.243		-1.226.841
Overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling	1.366.830		568.426	
Prijsindexatie materiële kosten	45.561		189.475	
Groei normatieve kapitaalslasten	<u>821.612</u>		<u>258.677</u>	
		2.234.003		1.016.578
Uitbreiding erkenning en toelating: - capaciteitsmutaties	<u>4.188.612</u>		1.269.340	
		4.188.612		1.269.340
Nacalculeerbare kapitaalslasten:				
- rente	491.472		94.872	
- afschrijvingen	209.226		308.152	
- overige	<u>23.760</u>		<u>180.659</u>	
		724.458		583.683
Overige mutaties:				
Extreme zorgbehoefte	242.358			
Nacalculatie productie			-58.877	
Bouwinpuls	<u>-374.145</u>			
		-131.787		-58.877
Subtotaal wettelijk budget boekjaar		<u>105.862.495</u>		<u>98.734.966</u>
Correcties voorgaande jaren		875.960		826.364
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten		<u>106.738.455</u>		<u>99.561.330</u>

Toelichting:

De correcties op voorgaande jaren hebben voor € 800.000 betrekking op de nacalculatie van onderhoud en instandhouding en op de goedkeuring van bijzondere zorgplannen en kapitaallasten. In de productie afspraken is de jeugd LVG verwerkt voor totaal € 155.360. Hiervan is besteed op balansdatum € 28.863 voor het project 'Op kamers' en € 8.000 voor het project 'Op koers'. Het restant wordt in 2012 afgewikkeld.

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

BATEN

12. Toelichting niet-gebudgetteerde zorgprestaties

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Zorgprestaties tussen instellingen	427.820	457.818
Eigen bijdragen en betalingen cliënten voor niet-verzekerde zorg en opbrengsten uit aanvullende zorgverzekering	640.959	584.728
Persoonsgebonden en -volgende budgetten	2.696.752	2.351.308
Totaal	<u>3.765.531</u>	<u>3.393.854</u>

Toelichting:
De PGB's zijn gestegen door de levering van zorg aan een woongroep in Huizen, medio 2011.

13. Subsidies

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Ontvangen subsidies	11.598	296.107
Totaal	<u>11.598</u>	<u>296.107</u>

14. Toelichting overige bedrijfsopbrengsten

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Overige dienstverlening:	931.373	1.282.970
Overige opbrengsten	245.414	271.069
Totaal	<u>1.176.787</u>	<u>1.554.039</u>

Toelichting:
In de overige dienstverlening in 2010 zat de verkoopwinst van een locatie ad € 185.000,- Verder zijn de externe verkopen in 2011 gedaald t.o.v. 2010.

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

LASTEN

15. Personeelskosten

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Lonen en salarissen	55.964.379	52.965.231
Sociale lasten	7.759.251	7.902.526
Pensioenpremies	4.559.096	4.271.712
Andere personeelskosten	2.614.225	2.689.036
Subtotaal	<u>70.896.951</u>	<u>67.828.505</u>
Personeel niet in loondienst	2.578.697	2.412.260
Totaal personeelskosten	<u>73.475.648</u>	<u>70.240.765</u>
Gemiddeld aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden	<u>1.598</u>	<u>1.554</u>

Toelichting:
De post lonen en salarissen is gestegen ten gevolge van uitbreiding personeel en salarisstijgingen conform CAO afspraken. De sociale lasten zijn in 2011 lager doordat in 2010 een afkoopsom inzake eigen risicodragerschap is voldaan.

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

16. Afschrijvingen vaste activa

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Nacalculerbare afschrijvingen:		
- afschrijving conform NZA richtlijnen	2.121.613	2.295.576
Overige afschrijvingen:		
- materiële vaste activa	3.886.886	3.231.673
Totaal afschrijvingen	<u>6.008.499</u>	<u>5.527.249</u>

Aansluiting afschrijvingen resultatenrekening - vergoeding nacalculerbare afschrijvingslasten

	<u>2011</u>
	€
Totaal afschrijvingslasten resultatenrekening	6.008.499
waarvan nacalculerbare afschrijvingen	<u>2.121.613</u>
In het externe budget verwerkte vergoeding voor nacalculerbare afschrijvingslasten:	
- WTZi-vergunningplichtige vaste activa	2.121.613
Totaal vergoeding nacalculerbare afschrijvingslasten	<u>2.121.613</u>
Aanschafwaarde desbetreffende vaste activa	68.584.080
Cumulatieve afschrijvingslasten desbetreffende vaste activa	28.552.961
Cumulatieve vergoedingen voor nacalculerbare afschrijvingslasten desbetreffende vaste activa	28.552.961

17. Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Bijzondere waardeverminderingen van:		
- structurele waardevermindering Nieuwenoordterrein	1.001.439	
- overige bijzondere waardeverminderingen materiële vaste activa	945.566	361.567
- nacalculerbare afschrijvingen	46.498	59.158
- overige afschrijvingen	23.704	
- financiële vaste activa	-322.613	228.350
Totaal	<u>1.694.594</u>	<u>649.075</u>

Toelichting:

In verband met de wijziging van financiering loopt Amerpoort risico op vastgoed. In de algemene toelichting is uitgebreid ingegaan op de toename van dit risico en de wijze waarop Amerpoort dat heeft verwerkt.

De financiële vaste activa betreft de vordering op NZI inzake de overgangsregeling en de compensatieregeling.

18. Overige bedrijfskosten

<i>De specificatie is als volgt:</i>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
	€	€
Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten	8.797.492	8.534.384
Algemene kosten	4.999.241	4.907.668
Patiënt- en bewonersgebonden kosten	3.480.994	3.623.933
Onderhoud en energiekosten	5.173.236	4.335.702
Huur en leasing	3.437.770	2.865.912
Totaal overige bedrijfskosten	<u>25.888.733</u>	<u>24.267.599</u>

Toelichting:

De stijging van de voedingsmiddelen en hotelmatige kosten betreft met name vervoerskosten en schoonmaakkosten.

In de algemene kosten zijn de volgende ontwikkelingen:

- kosten voor software gestegen vanwege de overgang naar Office 2007.
- extra kosten gemaakt om de technische ICT infrastructuur op te schalen.
- daling van de kosten voor hardware

De daling in de patiënt- en bewonersgebonden kosten betreft met name de medische kosten.

De onderhoud en energiekosten zijn gestegen door:

- extra schilderwerkzaamheden
- extra onderhoudswerkzaamheden aan gebouwen bij locatie Christophorus Bosch en Duin
- stijging van de energiekosten van 5%

De huur van gebouwen is gestegen door uitbreiding van het aantal locaties voor cliënten.

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

LASTEN

19. Financiële baten en lasten

De specificatie is als volgt:

	2011	2010
	€	€
Rentebaten	183.555	48.635
Rentelasten	-1.900.055	-2.029.113
Totaal financiële baten en lasten	<u>-1.716.500</u>	<u>-1.980.478</u>

Toelichting:

De rentebaten zijn gestegen door tijdelijke liquiditetoverschotten.

De rentekosten zijn per saldo gedaald. Enerzijds zijn de rentekosten gestegen door het aantrekken van twee nieuwe leningen.

Anderzijds zijn de rentekosten gedaald door het omzetten van een lening met een hoog rentepercentage naar een gunstiger rentepercentage en door lagere borgingskosten. (zie overzicht 5.1.8 overzicht leningen).

20. Bezoldiging bestuurders en toezichhouders

Welk bestuursmodel is van toepassing op uw organisatie? Eindverantwoordelijke Raad van Bestuur met Raad van Toezicht
 Wat is de samenstelling van het bestuur of de directie? Eenhoofdig

De bezoldiging van de bestuurders en gewezen bestuurders van de zorginstelling over het jaar 2011 is als volgt:

Naam	A.M. Caspers
1 Vanaf welke datum is de persoon als bestuurder	1-6-1999
2 Maakt de persoon op dit moment nog steeds deel uit	ja
3 Tot welke datum was de persoon als bestuurder	
4 Is de persoon in het verslagjaar voorzitter van het bestuur geweest?	ja
5 Zo ja: hoeveel maanden is de persoon voorzitter geweest in het verslagjaar?	12
6 Wat is de aard van de (arbeids)overeenkomst?	Arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd
7 Welke salarisregeling is toegepast?	Oude NVZD
8 Wat is de deeltijdfactor? (percentage)	100%
9 Bruto-inkomen, incl. vakantiegeld, eindejaarsuitkering,	193.162
a. Waarvan: verkoop verlofuren	nvt
b. Waarvan: nabetalingen voorgaande jaren	nvt
10 Bruto-onkostenvergoeding	1.980
11 Werkgeversbijdrage sociale lasten	4.674
12 Werkgeversbijdrage pensioen, VUT, FPU	21.281
13 Ontslagvergoeding	
14 Bonussen	
15 Totaal inkomen (9 t/m 14, excl. 9a en b)	221.097
16 Cataloguswaarde auto van de zaak	40.000
17 Eigen bijdrage auto van de zaak	0

De bezoldiging van de leden van de raad van toezicht van de zorginstelling over het jaar 2011 is als volgt:

Naam	Funcie	Bezoldiging €
D.Hamersma	Voorzitter	10.155
T.M.W.A. van den Hurk	Lid	8.125
J.G. van der Molen	Lid	8.125
R. Rotscheid	Lid	8.125
F.F.L. Vlak	Lid	8.125
J.M. Tromp	Lid	9.520
J.F. de Beer	Lid	8.000

Stichting Amerpoort

5.1.9 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

21. Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt)

De bezoldiging van de functionarissen die over 2011 in het kader van de Wopt verantwoord worden, is als volgt:

1	Functionaris (functienaam)	Bestuurder
2	In dienst vanaf (datum)	1-6-1999
3	In dienst tot (datum)	
4	Belastbaar loon (in €)	171.881
5	Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (in €)	42.562
	waarvan:	
	Pensioen werkgeversdeel	21.281
	Pensioen werknemersdeel	21.281
	Extra pensioen	0
		<u>42.562</u>
	Totaal beloning in kader van de Wopt (4, 5 en 6)	<u>214.443</u>
7	Beloning 2010	<u>206.729</u>

22. Honoraria accountant

De honoraria van de accountant over 2011 zijn als volgt:

	<u>2011</u>	<u>2010</u>	
	€	€	
1	Controle van de jaarrekening	61.749	96.569
2	Overige controlewerkzaamheden (w.o. Regeling AO/IC en Nacalculatie)	11.369	19.339
3	Fiscale advisering	16.188	26.457
4	Niet-controlediensten	21.807	1.065
	Totaal honoraria accountant	<u>111.113</u>	<u>143.430</u>

Toelichting

In 2011 is een boekenonderzoek verricht naar Stichting Kinderopvang Irene.

5.1.10 Ondertekening door bestuurders en toezichthouders

P.G.M. Willems _____

D. Hamersma _____

F.F.L. Vlak _____

J.G. van der Molen _____

J.F. de Beer _____

T.M.W.A. van den Hurk _____

R. Rötscheid _____

J.M. Tromp _____

5.2 OVERIGE GEGEVENS

5.2 OVERIGE GEGEVENS

5.2.1 Vaststelling en goedkeuring jaarrekening

De raad van bestuur van Stichting Amerpoort heeft de jaarrekening 2011 vastgesteld in de vergadering van 25 mei 2012.

De raad van toezicht van de Stichting Amerpoort heeft de jaarrekening 2011 goedgekeurd in de vergadering van 25 mei 2012.

5.2.2 Resultaatbestemming

Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in paragraaf 5.1.2.

5.2.3 Gebeurtenissen na balansdatum

In 2012 hebben zich geen bijzondere gebeurtenissen voorgedaan die van invloed zijn op de jaarrekening 2011.

5.2.4 Controleverklaring

De controleverklaring is opgenomen op de volgende pagina.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting Amerpoort

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in deze jaarverslaggeving opgenomen jaarrekening 2011 van Stichting Amerpoort te Baarn gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2011 en de staat van baten en lasten over 2011 en de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZi. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het Controleprotocol Jaarverantwoording zorginstellingen 2011. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van de stichting gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

*PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Newtonlaan 205, 3584 BH Utrecht, Postbus 85096,
3508 AB Utrecht
T: 088 792 00 30, F: 088 792 95 08, www.pwc.nl*

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.



Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Amerpoort per 31 december 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZi.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Verder vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dit kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening en is opgesteld onder toepassing van de in de Regeling verslaggeving WTZi opgenomen bijlage 'Voorschriften voor de inrichting van het Jaarverslag van Zorginstellingen'.

Utrecht, 25 mei 2012
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door drs. W.A. van Ginkel RA