

Jaarverslag 2024

Icare Thuisbegeleiding

Inhoudsopgave

1.	Introductie zorgorganisatie.....	2
2.	Wat is er het afgelopen jaar gebeurd	3
2.1	Medewerker op één.....	3
2.2	Toekomstbestendige zorg voor de cliënt	3
2.3	Kwaliteit.....	3
2.4	Gezonde bedrijfsvoering	4
3.	Icare Thuisbegeleiding in 2025	5

1. Introductie zorgorganisatie

Kerngegevens

Stichting	Icare Thuisbegeleiding
Adres	Blankenstein 550 / Postbus 1
Postcode/Plaats	7943 PA Meppel / 7940 AA Meppel
E-mailadres	Info@icaretbg.nl
Internetpagina	www.icaretbg.nl
Type zorg	Ambulante begeleiding
Werkgebied	Gemeente Midden-Groningen, Oldambt, Pekela, Westerwolde, Stadskanaal, Noordenveld, Tynaarlo, Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Midden-Drenthe, Emmen, Coevorden, Hoogeveen, Westerveld, De Wolden, Meppel, Steenwijkerland, Staphorst, Zwartewaterland, Kampen, Zwolle, Oldebroek, Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Putten, Nijkerk, Barneveld, Ede, Lelystad, Dronten en Zeewolde.

Financieel	2024	2023
Omzet	8.873	8.293
Nettoresultaat	-414	-739
Rendement	-5%	-9%
Liquiditeitsratio	nvt	nvt
Solvabiliteit	nvt	nvt

Medewerkers	2024	2023
Aantal fte	121	126
Aantal medewerkers	175	181
Verzuim	11,4%	11,8%

Zorg	2024	2023
Aantal cliënten intramuraal	0	0
Aantal cliënten extramuraal	1.459	1.500
Aantal bedden intramuraal	0	0

2. Wat is er het afgelopen jaar gebeurd

2.1 Medewerker op één

In 2024 is ingezet op Samensturing, een besturingsfilosofie waarbij heldere organisatiedoelen het referentiekader vormen en collega's daarbinnen veel professionele autonomie ervaren.

Zowel op MT-niveau als bij coördinatoren wordt veel gezamenlijkheid ervaren. Elk team kent een eigen strategie. Deze komt op teamlidniveau centraal te staan in 2025. Vanuit groeiend eigenaarschap worden de eerste principes van Samensturing ook hier geïntroduceerd.

Thuisbegeleiders zijn ook dit jaar extra geschoold om te zorgen dat ieder zich bekwaam voelt en state-of-the-art kan werken. De constante druk op productie en kwaliteit, naast de onrust door meerdere wisselingen van managers, heeft daarentegen ook het werkplezier onder druk gezet.

2.2 Toekomstbestendige zorg voor de cliënt

Begeleiding

Icare Thuisbegeleiding is bij uitstek de organisatie die het principe 'thuis, tenzij' handen en voeten geeft. Naast het streven om de regie maximaal bij de cliënt te laten, wordt actief gekeken naar de inzet van informele zorg bij voorliggende voorzieningen. Daarnaast wordt intensief samengewerkt met GGZ-aanbieders om hen in de gelegenheid te stellen eerder af te schalen naar Icare Thuisbegeleiding. Daarbij houden wij de zorg betaalbaar en toegankelijk.

Video Home Training (VHT)

Icare Thuisbegeleiding richt zich op het vaker toepassen van VHT. In 2024 is de basis van een aantal VHT-ers en een eigen gecertificeerde opleider verbreed met meerdere collegae VHT. Het beleid is vastgelegd en het streven is dat elk team van Icare Thuisbegeleiding eind 2025 over minimaal één VHT-er beschikt. Met deze evidence based interventie wordt de nadruk gelegd op wat goed gaat en wordt met vroegtijdige inzet onnodige (complexere) zorg voorkomen.

Samenwerkingen met andere partijen

In de samenwerking met de afdeling Kinder- en Jeugdpsychiatrie is afgesproken dat coördinatoren van Icare Thuisbegeleiding structureel aansluiten bij de triage van de KJP-afdeling van GGZ Drenthe. Dit vanuit het doel om passende zorg te bieden en hiermee waar mogelijk duurdere zorg te voorkomen.

2.3 Kwaliteit

Cliëntenraad

Icare Thuisbegeleiding is bezig met het opstarten van een voltallige cliëntenraad. In wisselende mate zijn er aanmeldingen van beoogde leden, maar deze melden zich vervolgens af wegens verhuizing of omdat de begeleiding stopt. In 2024 vonden enkele overleggen plaats met twee beoogde leden, zodat de beoogde leden de verbinding met Icare Thuisbegeleiding houden totdat de cliëntenraad geïnstalleerd kan worden.

Klachten en Klachtencommissie

In 2024 zijn er in totaal acht klachten binnengekomen. Twee over bejegening, vier over de behandeling, twee over privacy en twee over communicatie. Het indienen van deze klachten gebeurde vier keer door cliënten en vier keer door verwanten of anderen. De meeste klachten zijn op individueel niveau opgepakt en twee klachten hebben geleid tot een verbetering van het huidige proces. Bij één klacht die bij de klachtencommissie is binnengekomen, was Icare Thuisbegeleiding een onderdeel. Een collega van een andere zorgorganisatie zocht volgens het proces telefonisch contact met een aandachtsfunctionaris meldcode van Icare Thuisbegeleiding, maar kon deze niet bereiken.

Naar aanleiding van deze klacht wordt regelmatig de telefoonlijst aandachtfunctionarissen in het proces gecontroleerd op juistheid van namen met bijbehorende telefoonnummers. En de teammanagers hebben de aandachtfunctionarissen erop geattendeerd dat zij aandachtfunctionaris zijn voor zowel Icare Thuisbegeleiding als voor Icare Verzorging en Verpleging.

De klachtencommissie bestaat uit 5 leden. Om een hoorzitting op redelijke termijn te kunnen organiseren en daarvoor te kunnen putten uit een groter aantal leden, zal een bezetting van 5 leden het streven blijven. De klachtencommissie bestond in 2024 uit de volgende leden:

Naam	expertise
De heer J. Drijfholt	Medisch en Juridisch, voorzitter
Mevrouw L.M. van den Bor	Jurist
Mevrouw J.J. Vliegthart	Wijkverpleging
De heer M.J. Buiskool	Specialist Ouderengeneeskunde
Mevrouw A.A.C.M. Somers	Verstandelijk gehandicapten
Mevrouw C. van der Velde Mevrouw H. Alberts De heer J. Bos	Ambtelijk secretaris Secretariële Ondersteuning Griffier

Aan het indienen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Cliënten van Icare Thuisbegeleiding worden via de website van Icare Thuisbegeleiding geïnformeerd over de klachtenregeling. Daarnaast is er een informatiebrief die naar de klachtenregeling verwijst. De instructiekaart 'Klachtenregeling Espria' biedt een praktisch inzicht in de beste route om een klacht in te dienen. Klachten worden altijd eerst behandeling genomen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als de klachtenfunctionaris de onvrede niet kan wegnemen, dan is er de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt klachten op grond van de WKKGZ en Jeugdwet.

Incidenten

In 2024 zijn er 44 incidenten gemeld. Dit waren geen calamiteiten of meldingen van geweld tussen cliënten (= verplichting conform Beleidsregel meldplicht geweld tussen cliënten). Sinds juni werkt Icare Thuisbegeleiding met het nieuwe Triasweb, een systeem waardoor incidenten gemeld kunnen worden. Sinds het gebruik van Triasweb is het melden van incidenten omhoog gegaan.

Kwaliteitsbeoordeling

Icare Thuisbegeleiding hing in 2024 als joint venture zowel onder het HKZ certificaat van Icare V&V als stichting de Trans. Icare Thuisbegeleiding wordt jaarlijks geaudit door LRQA en door gemeente(n), zo ook in 2024.

2.4 Gezonde bedrijfsvoering

De ontwikkeling van het resultaat heeft in 2024 een wending genomen. Het gerealiseerde resultaat over 2024 komt uit op negatief €414k. In het licht van 2023 (met een onverwacht grote cao-stijging) is er een flinke verbetering te onderkennen. Het sturen door Icare Thuisbegeleiding op de kleinste eenheid (inclusief teamstrategieën) heeft daar een grote bijdrage aan geleverd. Het resultaat over 2024 was ambitieus begroot op negatief €142k. De afwijking ten opzichte van de begroting is met name te wijten aan een hoog verzuimpercentage (11.4%).

3. Icare Thuisbegeleiding in 2025

Icare Thuisbegeleiding heeft meerdere jaren flink geïnvesteerd in een kwalitatief sterke basis van systeem- en oplossingsgericht geschoolde begeleiders en SKJ-geregistreerde coördinatoren. Van onze professionals wordt een maatschappelijk verantwoorde houding verwacht: afschalen waar mogelijk en optimaal gebruik maken van voorliggende voorzieningen en informele zorg. Dit om de zorg niet onnodig te belasten of duur te maken.

Gemeenten en hoofdaanbieders roemen inmiddels de kwaliteit, de snelle inzetbaarheid en de betrouwbaarheid van onze begeleiding en samenwerking. Icare Thuisbegeleiding biedt hiermee een antwoord op maatschappelijke ontwikkelingen van schaarste aan gespecialiseerde zorg, krappe budgetten van gemeenten en de behoeften van steeds meer mensen, met vaak ingewikkelde vragen, die de complexe maatschappij tijdelijk niet alleen aan kunnen.

Onze praktische begeleiding van kwalitatief niveau, die in de thuissituatie wordt geboden is inmiddels ook aantrekkelijk voor GGZ-aanbieders. Onze inzet biedt een antwoord op hun wachtlijsten en personele krapte. Een mooi voorbeeld is dat in heel Drenthe de intake van Kinder- en jeugdpsychiatrie van GGZ Drenthe gezamenlijk wordt geboden, om samen te kijken wat passend is.

Vanuit de inhoud adresseren wij een duurzame bedrijfsvoering op vier belangrijke thema's. Zo focussen wij op kostendekkende tarieven: lage Wmo-tarieven worden uitgefaseerd, groei op Jeugd en Wlz gestimuleerd en de klantijd wordt verhoogd met adequate indicaties, bewustzijn en efficiënte planning.

Aan de andere kant dienen de kosten verlaagd te worden door het verzuim te reduceren. Het komend jaar ligt daar de belangrijkste focus op. Dit verlaagt immers niet alleen de kosten. Naast het voeren van het verbindende gesprek, de intensieve samenwerking met de bedrijfsarts en preventieve acties, is het verder concretiseren van Samensturing ook voor verzuimreductie van belang.

De belangrijkste kansen en risico's liggen in elkaars verlengde voor Icare Thuisbegeleiding. Met het ravijnjaar 2026 op komst, is het de kunst ons aanbod te profileren als voordelig in vergelijking met gespecialiseerde zorg en de leverzekerheid en kwaliteit te benadrukken. Dit verkort veelal ook de inzet. De druk om tegen lagere tarieven te leveren groeit. Mede daarom is het belangrijk dat wij ons verzuim reduceren om de kostprijs te verlagen.