



Jaarverslag 2019

CURA
THUISZORG

Met de Thuiszorg


Royal Care
thuiszorg


we care
particuliere thuiszorg

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Voorwoord.....	4
2. Profiel van de organisatie.....	5
Algemene identificatiegegevens	5
Structuur van de Royal Care groep	5
Juridische structuur	5
Besturingsmodel.....	5
Organogram	6
Aandeelhouders en verhoudingen.....	7
(Publieke) activiteiten	7
Zorgverzekeringswet (Zvw)	7
Wet Langdurige Zorg (Wlz).....	7
Wet Maatschappelijke Zorg (Wmo)	7
Particuliere zorg	7
3. Zorgbrede Governance Code	9
Raad van Commissarissen	9
Kort verslag Raad van Commissarissen	9
Raad van Bestuur	9
Ondernemingskamer.....	9
Reglementen	10
Bezoldiging, klasseindeling en overgangsrecht.....	10
4. Bedrijfsvoering	11
Administratieve organisatie en risicobeheersing.....	11
Kwaliteitssysteem (HKZ-certificering)	11
Meten van de tevredenheid.....	11
Privacy beleid (NEN 7510).....	11
Klachten.....	11
Toegankelijkheid	11
Veiligheid.....	11
5. Samenwerkingspartners	12
Opdrachtgevers.....	12
Ziekenhuizen, Verpleeghuizen, Huisartsenpraktijken en Hospices.....	12
Gemeenten.....	12
6. Productie, personeel en opbrengsten	13

Kerngegevens	13
Productie	14
Royal Care Holding	14
Cura Thuiszorg	15
Met de Thuiszorg	15
Royal Care Thuiszorg	17
We Care Thuiszorg	18
Personeel	19
Medewerkers en zelfstandigen	19
Ziekteverzuim	19
Verloop	20
Arbeidsmarkt	20
7. Beleid, inspanningen en prestaties	22
Marktontwikkelingen	22
Doelstellingen	22
Algemeen beleid	23
Overige marktontwikkelingen	23
Palliatief terminale zorg	23
Productieafspraken	23
Prognose 2020	23
8. Geconsolideerde Jaarrekening Royal Care Holding B.V.	25

1. Voorwoord

Een terugblik op het verslagjaar tijdens de COVID-19 pandemie is een nieuwe gewaarwording. Het voelt alsof je gaat terugkijken naar een wereld die in de huidige tijd niet meer bestaat. De huidige pandemie maakt dat vooruitkijken moeilijk is en dat er geleefd moet worden met de nodige onzekerheden.

Daarom is voor verslagjaar 2019 gekozen om een compact verslag op te stellen. Een jaarverslag die de kerncijfers van de Royal Care Groep behelst en een korte vooruitblik op 2020.

Blaricum, april 2020

Namens de Raad van Bestuur

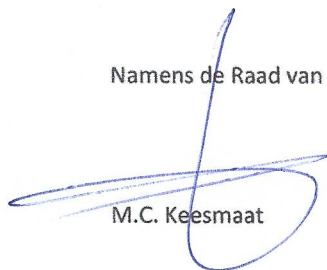


P.N. Lincklaen Arriëns



V. Blankespoor

Namens de Raad van Commissarissen



M.C. Keesmaat

2. Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Royal Care Holding B.V.
Adres	Meentweg 37-R
Postcode	1261 XS
Plaats	Blaricum
Telefoonnummer	035 – 533 45 85
Faxnummer	035 – 531 16 53
Identificatienummer NZA	300-2070 (Royal Care B.V.)
Nummer Kamer van Koophandel	39080794
E-mailadres	info@royalcare.nl
Internetpagina	www.royalcare.nl

Structuur van de Royal Care groep

Juridische structuur

De rechtsvorm van Royal Care Holding is een Besloten Vennootschap (B.V.) naar Nederlands recht. Het bestuur is belast met de algemene dagelijkse leiding van de B.V.

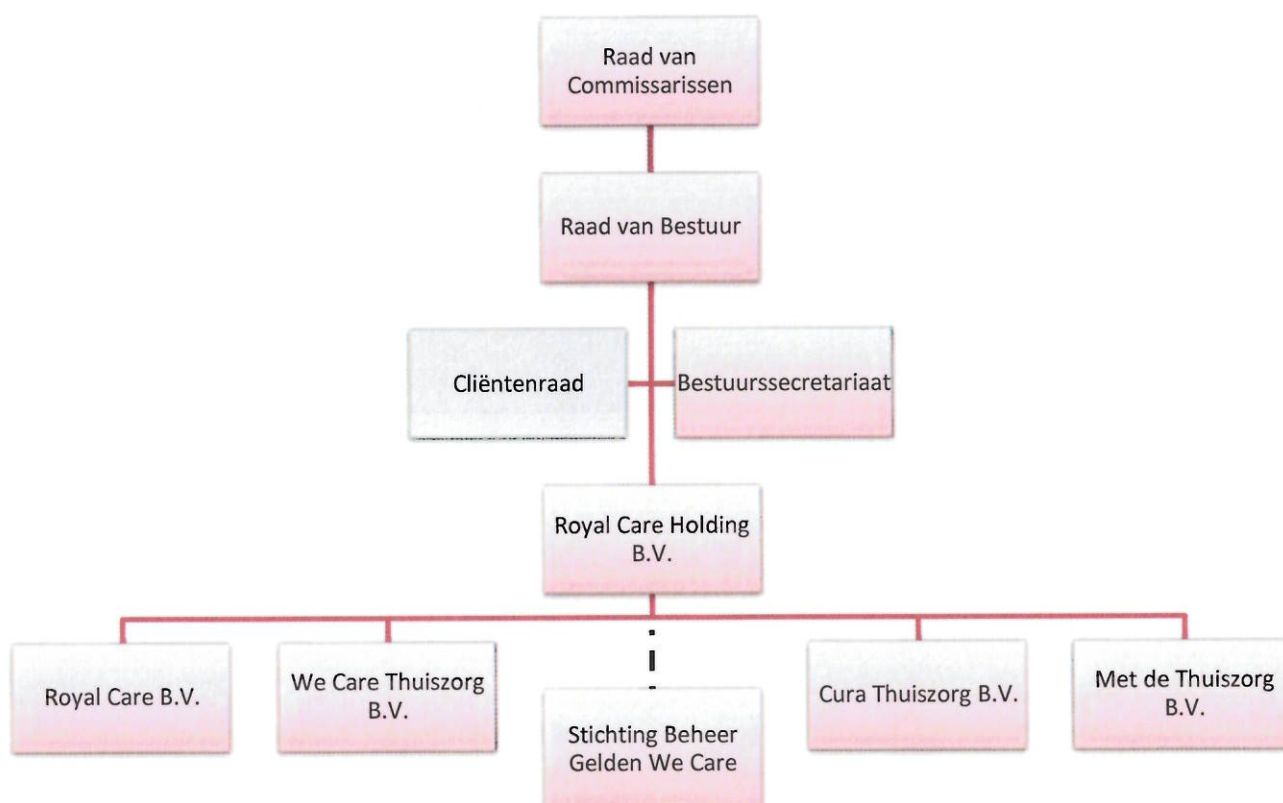
Besturingsmodel

De Raad van Bestuur is belast met het besturen van Royal Care Holding B.V. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de onderneming. De Algemene vergadering van Aandeelhouders vergadert jaarlijks.

Vanwege de kleine omvang van de organisatie wordt gebruik gemaakt van één organisatorische laag tussen de dagelijkse leiding en de uitvoering. Er wordt zo direct leiding gegeven aan de uitvoerenden.

Organogram

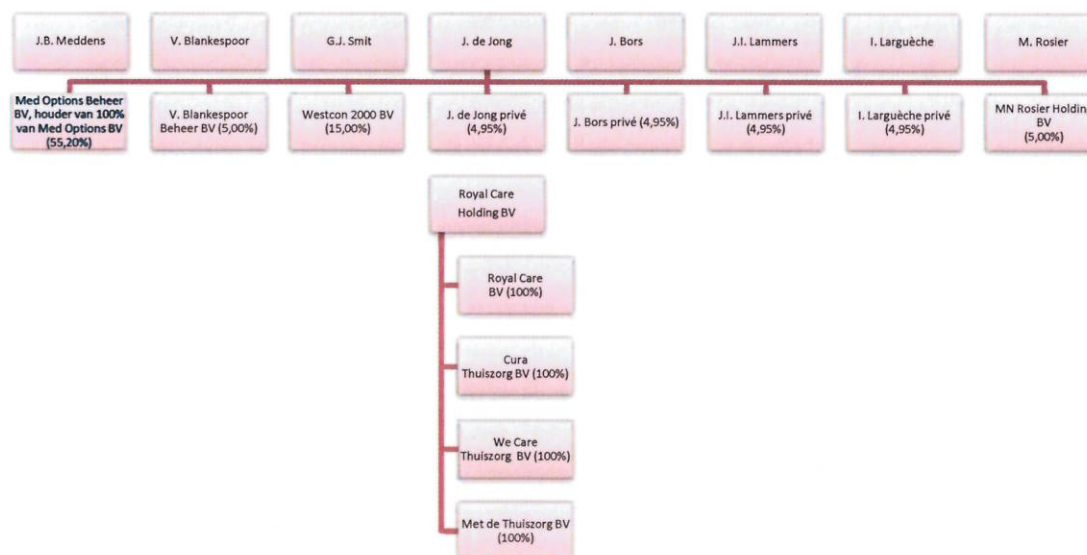
Dit organogram is een mix van entiteiten en functionarissen en geeft hierdoor een totaalbeeld van de organisatie.



Ondanks alle inspanningen is er geen medezeggenschap in de vorm van een cliëntenraad aanwezig. Dit is inherent aan de thuiszorgsector waar de zorg extramuraal veelal bestaat uit korte contactmomenten met cliënten en de palliatief terminale zorg. Alle stukken liggen gereed om een cliëntenraad in te richten zodra daarvoor belangstelling is.

Aandeelhouders en verhoudingen

Hieronder volgt een overzicht van de aandeelhoudersverhoudingen in de groep.



(Publieke) activiteiten

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Royal Care heeft overeenkomsten met alle zorgverzekeraars voor de Zvw – wijkverpleging. Voor de Zvw is Royal Care landelijk actief voor alle verzekeraars. Met de Thuiszorg heeft overeenkomsten met zorgverzekeraars CZ voor de Zvw – wijkverpleging.

Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Met zorgkantoor Zilveren Kruis heeft Royal Care een overeenkomst voor de Wlz voor het leveren van zorg 'in natura'. Deze Wlz-zorg thuis levert Royal Care in de zorgkantoorregio's Utrecht, Kennemerland en 't Gooi van Zilveren Kruis.

Wet Maatschappelijke Zorg (Wmo)

Royal Care is uitvoerder van de Wmo functies huishoudelijke zorg en begeleiding thuis. In combinatie met Cura Thuiszorg de regio 't Gooi waaronder vallen de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Naarden, Weesp en Wijdemeren.

In combinatie met Met de Thuiszorg de regio Zuid Kennemerland waaronder vallen de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort.

Particuliere zorg

We Care Thuiszorg is voor de uitvoering van de particuliere zorg in het gehele land actief.

In de navolgende tabellen worden de functies vermeld die worden geleverd.

ZVW en WLZ functies

Functie	
Persoonlijke Verzorging	Ja
Verpleging	Ja
Begeleiding	Ja
Activerende Begeleiding	Nee
Behandeling	Nee
Verblijf	Nee

WMO functies

Functie	
Huishoudelijke Hulp	Ja
Begeleiding thuis	Ja

3. Zorgbrede Governance Code

Raad van Commissarissen

Royal Care Holding kent een toezichthoudend orgaan. De Raad van Commissarissen bestaat uit drie personen en heeft formeel toezicht op de WTZi-instellingen van de zorggroep. Deze Raad van Commissarissen was tot 24 december 2019 in functie.

Samenstelling (tot 24 december 2019)

Naam commissaris	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Mevrouw M.C. Keesmaat	Voorzitter RvC	
De heer J. van Gelderen	Voorzitter RvC	Geen
Mevrouw A. Buis	Lid RvC	Adviseur
De heer P.G. van Rooijen	Lid RvC	Geen

24 december 2019 toezichthouder / commissaris mevrouw M.C. Keesmaat (tijdelijke voorziening)

Kort verslag Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft gedurende het gehele verslagjaar gefunctioneerd maar heeft in december vanwege verschil van inzicht met de zittende bestuurder Jeroen Meddens haar portefeuille ter beschikking gesteld. Met de komst van de commissaris benoemd door de Ondernemingskamer is dit geëffectueerd en zijn zij afgetreden.

Raad van Bestuur

Eén van de bestuurders legde begin 2019 zijn functie neer, zodat er gedurende dit verslagjaar sprake was van een tweehoofdige Raad van Bestuur.

Samenstelling

Naam bestuurder	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
De heer P.N. Lincklaen Arriëns*	Lid RvB	
De heer V. Blankespoor	Lid RvB	geen
De heer J.B. Meddens**	Lid RvB	geen
De heer G.J. Smit (tot 4 januari 2019)	Lid RvB	geen

*Vanaf 02 januari 2020 bestuurder de heer P.N. Lincklaen Arriëns (tijdelijke voorziening)

**Tot 24 december 2019 bestuurder de heer J.B. Meddens (schorsing)

Ondernemingskamer

In het verslagjaar is er een bestuursconflict ontstaan wat heeft geresulteerd in een gang naar de Ondernemingskamer door een oud-bestuurder van Royal Care Holding. De Ondernemingskamer heeft diverse voorzieningen getroffen waaronder het toewijzen van een drietal ok-functionarissen. Deze functionarissen hebben als voornaamste taak om de Zorgbrede Governance Code sterker te verankeren binnen de onderneming. De opgelegde voorzieningen blijven bestaan totdat een passende verankering van de Zorgbrede Governance Code binnen Royal Care Holding heeft plaatsgevonden.

Reglementen

De bevoegdheden van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur zijn uitgewerkt en vastgelegd in een reglement.

In het najaar werd door één van de bestuurders een aantal individuele besluiten genomen die hebben geleid tot de gang naar de Ondernemingskamer. Op 24 december 2019 heeft de Ondernemingskamer uitspraak gedaan over het ingediende verzoek om onderzoek te doen naar het beleid en de gang van zaken bij Royal Care Holding. Dit heeft ertoe geleid dat de Ondernemingskamer bij wijze van onmiddellijke voorziening een bestuurder geschorst en een bestuurder, een commissaris en een beheerder van de aandelen benoemd heeft. Verder werden de volgende besluiten - genomen door de Aandeelhoudersvergadering van 16 december 2019 - geschorst:

- Het besluit tot ontslag van een bestuurder
- Het besluit tot het tussentijds uitkeren van dividend

Verder is de beslissing op het enquêteverzoek aangehouden.

Bezoldiging, klasseindeling en overgangsrecht

Met de Raad van Commissarissen is de klasse indeling vastgesteld. De bezoldiging valt boven de indeling van klasse I, omdat de aan het begin van dit verslag drie zittende bestuurders gebruikmaken van het overgangsrecht. De bezoldiging van de Toezichthouders/Commissarissen bestaat uit een vaste jaarlijkse vergoeding in lijn met de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders (NVTZ).

4. Bedrijfsvoering

Administratieve organisatie en risicobeheersing

De Royal Care groep werkt met het plannings- en registratiesysteem Nedap Ons. Een systeem dat in 2018 is geïntroduceerd en naar verwachting voldoet. Het systeem ondersteunt de zorggroep nadrukkelijker in de AO/IC en in de AVG. Bij de onderneming is één extern accountantsbureau betrokken; Confirm te Doetinchem

Kwaliteitssysteem (HKZ-certificering)

De Royal Care groep dient goede protocollen en wettelijke kaders te hanteren waarbinnen de organisatie dient te blijven om zodanig de kwaliteit van zorg te waarborgen. Royal Care werkt volgens de PDCA-cyclus en structureel aan kwaliteitsverbetering. Ieder jaar voldoet de organisatie aan de gestelde eisen. De organisatie is gecertificeerd volgens de nieuwste HKZ kwaliteitsnormen.

Meten van de tevredenheid

Zowel onder de cliënten als medewerkers vinden jaarlijks tevredenheidsonderzoeken plaats om daar waar nodig het beleid bij te stellen. In de wijkzorg wordt volgens het Kwaliteitskader Wijkverpleging de cliënttevredenheid gemeten met de PREM.

Daarnaast vindt vanaf 2013 jaarlijks specifiek extern onderzoek plaats onder de palliatieve cliënten middels een CQ-meting.

Privacy beleid (NEN 7510)

Alle stappen die noodzakelijk zijn om te (gaan) voldoen aan de NEN 7510-norm zijn gezet. Er is een sterke beveiliging voor de opslag van de gegevens gerealiseerd. Het bewustzijn van de medewerkers dat er met gevoelige informatie wordt gewerkt, wordt actief vergroot.

Klachten

De Royal Care groep kent een klachtenreglement en een klachtenprocedure volgens de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Deze worden bekend gemaakt aan de cliënt bij de aanvang van de zorgverlening. Over het jaar 2019 heeft Royal Care drie klachten binnen gekregen. De interne klachtenprocedure is daarmee in werking getreden. Deze klachten zijn geheel naar tevredenheid intern opgepakt en opgelost.

Via de branchevereniging Zorgthuis.nl is Royal Care aangesloten bij de geschillencommissie Zorggeschil en maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris.

Toegankelijkheid

De zorggroep is 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar. Cliënten krijgen altijd iemand aan de lijn die op de hoogte is van hun situatie. Alle zorg wordt binnen de Treeknormen geleverd.

Veiligheid

De veiligheid voor zowel de cliënt als de zorgverleners wordt bij de intake beoordeeld. De zorggroep hanteert het MIC systeem. Op alle binnengekomen MIC's worden binnen de afgesproken termijnen maatregelen getroffen. De meldingen zijn opgenomen in een registratiesysteem (Q-base) tezamen met de passende maatregelen die zijn getroffen. Elk kwartaal vindt een analyse van de meldingen plaats de kwaliteit van zorg te monitoren en verbeteren.

5. Samenwerkingspartners

Opdrachtgevers

De dochterorganisaties onderling nemen van elkaar diensten af en dit is geborgd middels contracten. Hiernaast maken we gebruik van andere zorgleveranciers. Royal Care neemt diensten af van specialistische thuiszorgteams van grote thuiszorgorganisaties.

In de regio Amsterdam wordt, met name, intensief samengewerkt ten behoeve van de terminale (nacht)zorg met Cordaan.

Ziekenhuizen, Verpleeghuizen, Huisartsenpraktijken en Hospices

De contacten met de ziekenhuizen in de regio's zijn zeer intensief. De Royal Care groep ziet deze contacten groeien en waardevoller worden. De eerder gelegde contacten met ziekenhuizen buiten de regio's leidt ertoe dat zij Royal Care weten te vinden, zodat we een landelijke functie kunnen vervullen voor de palliatief terminale zorg. De samenwerkende ziekenhuizen in de regio's zijn:

- TergooiZiekenhuizen, Blaricum en Hilversum
- KennemerGasthuis, Haarlem
- NKI Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis, Amsterdam
- Sint Lucas Andreas Ziekenhuis, Amsterdam
- VUmc, Amsterdam
- AMC, Amsterdam
- Onze Lieve Vrouwe Gasthuis, Amsterdam
- Slotervaart Ziekenhuis, Amsterdam
- St. Antonius Ziekenhuis, Nieuwegein
- Gelre Ziekenhuizen, Apeldoorn/Zutphen
- Rode Kruis Ziekenhuis, Beverwijk

Steeds meer zorginstellingen zoals thuiszorginstellingen, verpleeghuizen maar ook huisartsen en hospices weten de weg naar Royal Care te vinden. Veelal hebben cliënten van deze instellingen een wens om tóch thuis te sterven. Royal Care kan goed samenwerken en snel schakelen om dit voor de cliënt mogelijk te maken.

Gemeenten

De Royal Care groep heeft voor de WMO contracten gesloten met gemeenten in de regio's 't Gooi en Zuid Kennemerland waarin Royal Care Thuiszorg en Met de Thuiszorg de meeste zorg leveren. Met deze gemeenten wordt intensief samengewerkt op het gebied van huishoudelijke zorg en begeleiding.

6. Productie, personeel en opbrengsten

Zorg wordt geboden vanuit drie locaties (Blaricum, Heemstede en Hilversum) met ieder hun eigen entiteit en grondslag op welke wijze de zorg wordt gebonden. Hieronder een overzicht van de kerngegevens uit 2018 en van dit verslagjaar.

Kerngegevens

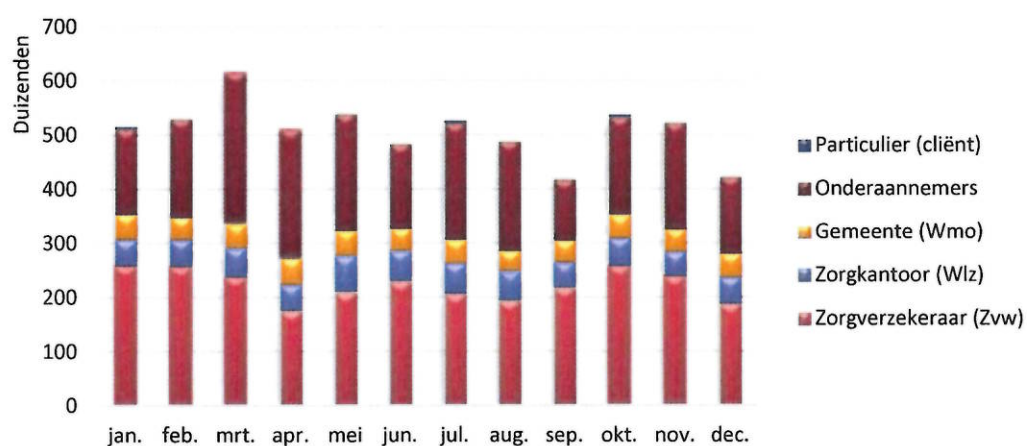
	2018	2019
Klanten en productie		
Aantal extramurale klanten op 31 december	376	388
Aantal uren gecontracteerde ZVW-productie in verslagjaar	112.472	99.365
Aantal uren gecontracteerde WLZ-productie in verslagjaar	12.741	11.389
Aantal uren WMO huishoudelijke zorg in verslagjaar	13.519	17.820
Personeel Royal Care B.V.		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	26	32
Aantal FTE in loondienst op 31 december	9,4	9,2
Personeel Cura Thuiszorg B.V.		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	25	22
Aantal FTE in loondienst op 31 december	16,0	13,0
Personeel Met de Thuiszorg B.V.		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	46	40
Aantal FTE in loondienst op 31 december	29,6	21,5
Personeel We Care Thuiszorg B.V.		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	9	11
Aantal FTE in loondienst op 31 december 2018	6,9	8,2
Bedrijfsopbrengsten ZVW	€5.567.633	€ 4.735.571
Bedrijfsopbrengsten WLZ	€ 740.752	€ 614.166
Bedrijfsopbrengsten WMO	€ 560.557	€ 526.361
Niet gebudgetteerde zorgprestaties	€ 395.828	€ 511.075
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 7.264.770	€ 6.387.173

Productie

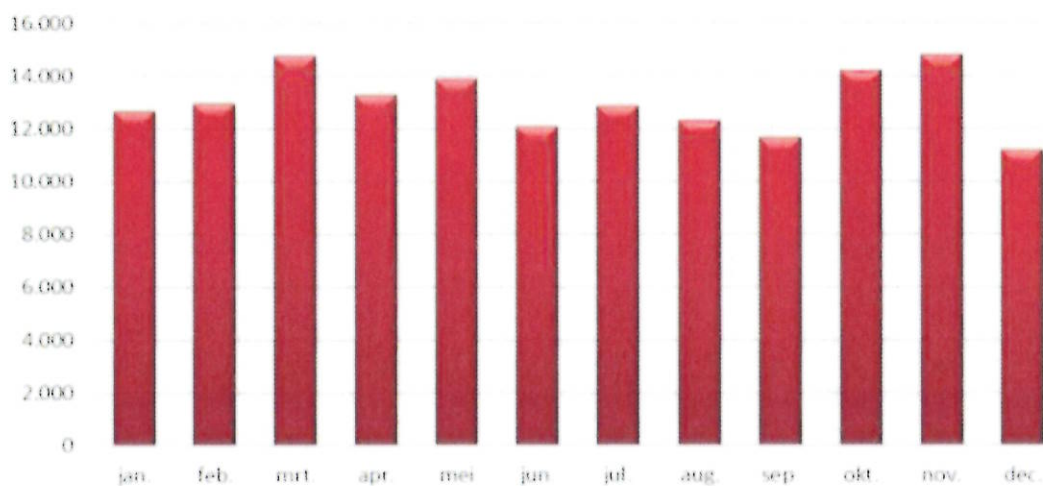
Royal Care Holding

De urenproductie van de totale Royal Care groep in dit verslagjaar 2019 wordt weergegeven in de onderstaande grafieken. Van de drie dochterorganisaties Cura Thuiszorg, Met de Thuiszorg en Royal Care is de totale productie opgenomen van alle financieringsstromen.

Royal Care groep
Productie (€) financieringsstroom



Royal Care groep
Productie uren totaal



De totale productie in dit verslagjaar is 156.528 uren. De uitsplitsing van de uren naar zorgsoort (Zvw, Wlz en Wmo) is terug te vinden in de eerder vermelde tabel met een overzicht van de kerngegevens.

Cura Thuiszorg

Deze dochterorganisatie levert in de regio 't Gooi wijkzorg (verpleging en verzorging) in de financieringsstromen Zvw en Wlz. Dit verslagjaar is het totaal aantal productie uren 16.733.

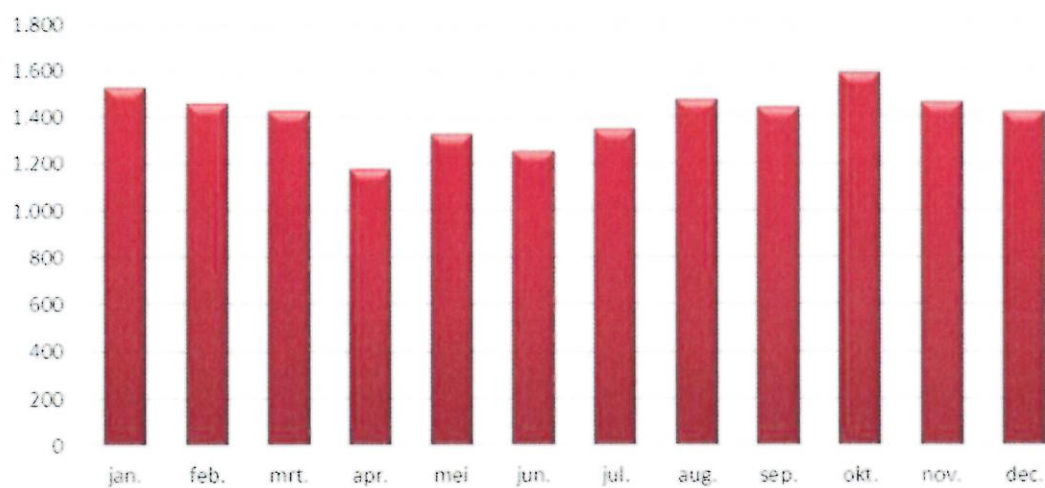


Met de Thuiszorg

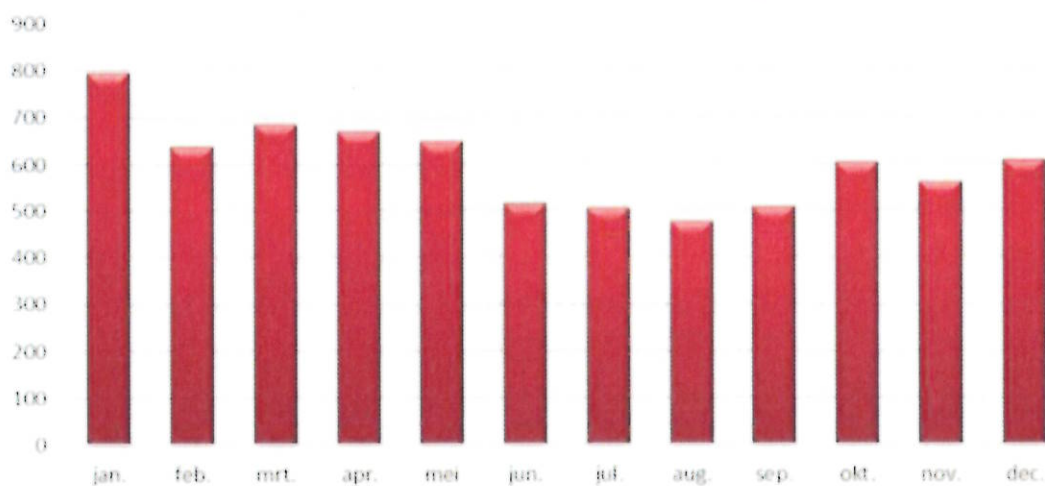
Deze dochterorganisatie levert in de regio Zuid Kennemerland wijkzorg (verpleging en verzorging) in de financieringsstromen Zvw en Wlz. Daarnaast ook huishoudelijke zorg geleverd in de financieringsstromen Wlz en Wmo. Dit verslagjaar is het totaal aantal productie uren 24.928, waarvan 16.888 uren verpleging en verzorging en 7.216 uren huishoudelijke zorg. De rest is particuliere zorg.



Met de Thuiszorg
Productie uren Verpleging & Verzorging



Met de Thuiszorg
Productie uren Huishoudelijke verzorging

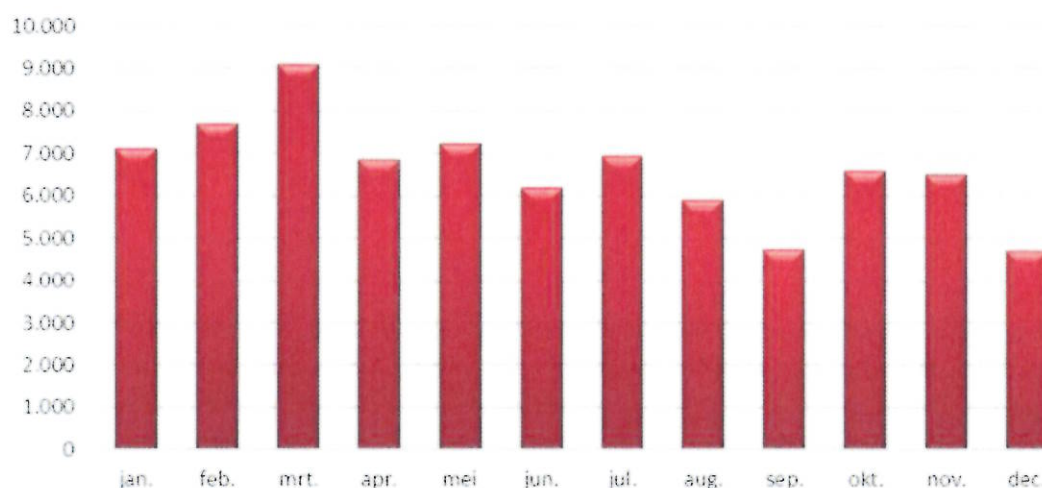


Royal Care Thuiszorg

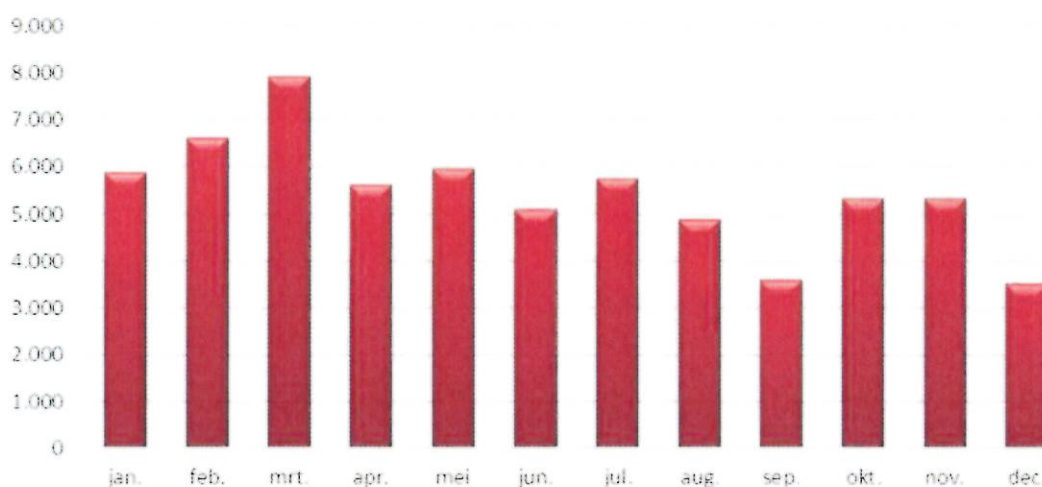
Op het gebied van de verpleging en verzorging levert Royal Care palliatief terminale zorg in de vorm van 24 uurszorg en dag- of nachtzorg in de financieringsstromen Zvw en Wlz. In de regio Amsterdam wordt nauw samengewerkt met Cordaan. Daarnaast is Royal Care uitvoerder van de WMO functies huishoudelijke zorg en begeleiding thuis voor de regio 't Gooi en Vechtstreek.

Dit verslagjaar is het totaal aantal productie uren 79.459, waarvan 65.399 uren verpleging en verzorging en 14.060 uren huishoudelijke zorg.

Royal Care Thuiszorg
Productie uren totaal



Royal Care Thuiszorg
Productie uren Verpleging & Verzorging



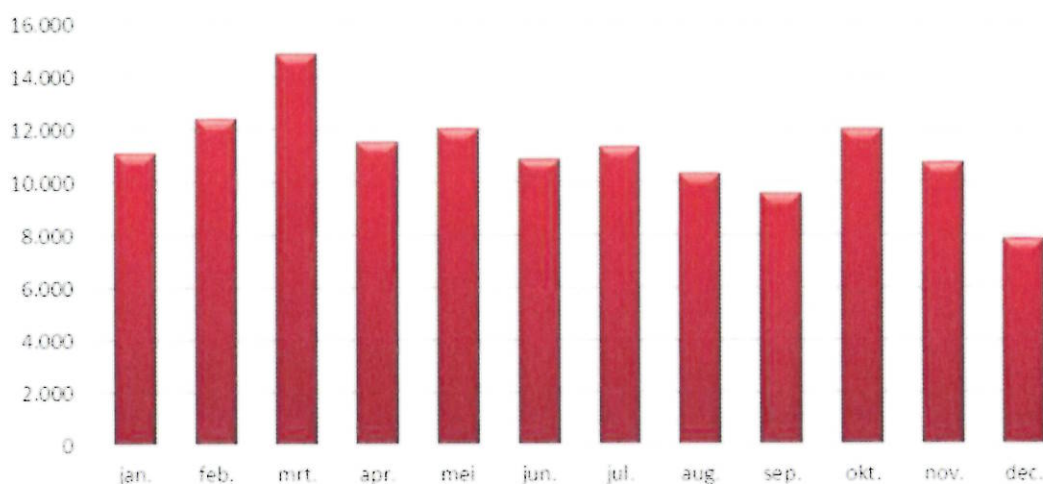
Royal Care Thuiszorg Productie uren Huishoudelijke verzorging



We Care Thuiszorg

Naast de zorg in natura, thuiszorg vanuit de Zvw, Wlz en Wmo levert de Royal Care groep ook thuiszorg aan cliënten die de zorg particulier, veelal bovenop de zorg in natura inkopen. Dit gebeurt in de dochterorganisatie We Care Thuiszorg de particuliere tak van de zorggroep. Dit zijn cliënten die zelf verantwoordelijk willen zijn voor de kosten van de thuiszorg (mogelijk) bovenop de geïndiceerde zorg. De particuliere inkoop van zorg door cliënten verloopt dan via We Care Thuiszorg. Dit verslagjaar is het totaal aantal productie uren 134.519.

We Care Thuiszorg Productie uren totaal

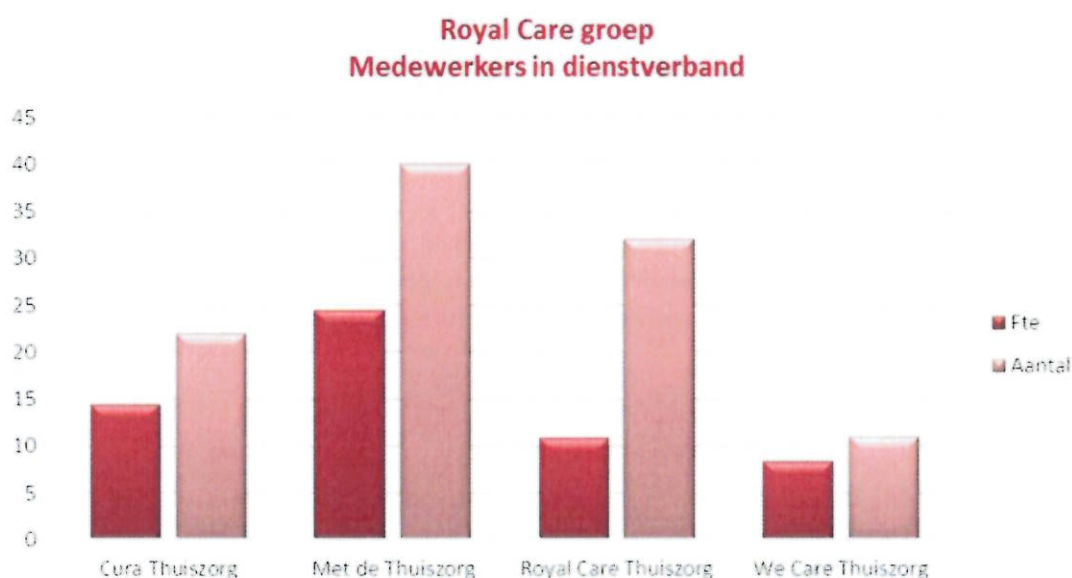


Personeel

Medewerkers en zelfstandigen

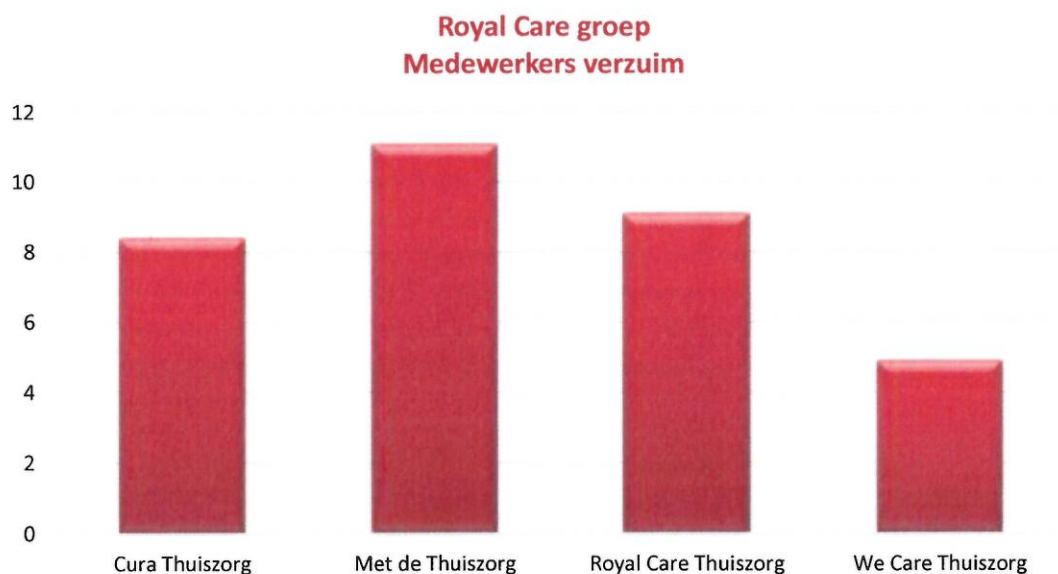
Het aantal zorgverleners dat bij de zorggroep onder contract staat is stabiel gebleven. Bij de Royal Care groep werkten aan het einde van het verslagjaar 105 medewerkers in loondienst waarvan 90 zorgverleners. Het gaat daarbij om zorgverleners van niveau 1 tot en met 5. Daarnaast beschikt We Care Thuiszorg over een bestand van ZZPers voor de inzet van 24 uurszorg en dag- of nachtzorg met name bij Royal Care Thuiszorg, maar ook bij de andere dochterorganisaties en particulieren klanten. Dit zijn circa 130 zelfstandige zorgprofessionals waarmee wordt samengewerkt. Dat brengt het totaal aantal op circa 220 zorgverleners en 15 kantoormedewerkers.

In onderstaande grafiek is per dochterorganisatie het aantal medewerkers en de fte weergegeven.



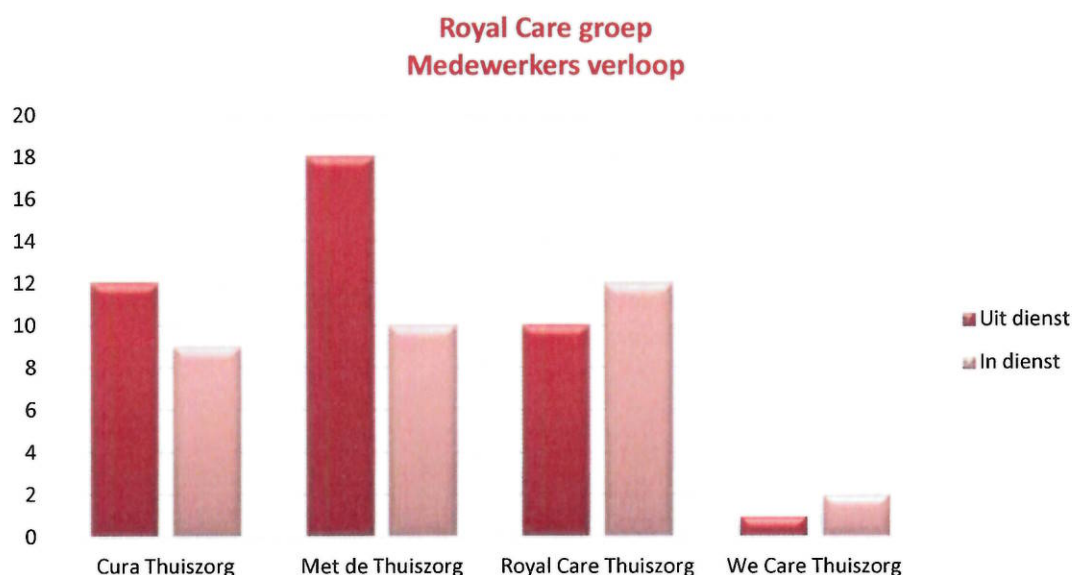
Ziekteverzuim

Het gemiddelde verzuim van de totale Royal Care groep lag op 9 % dit verslagjaar. Procentueel ligt het verzuim hoog. De trend is dat het verzuim afneemt.



Verloop

Bij de Royal Care groep zijn dit verslagjaar in totaal 41 medewerkers uit dienst gegaan. Daar staat tegenover dat er 33 nieuwe medewerkers in dienst zijn gekomen. Onderstaande grafiek geeft een beeld van het verloop bij de dochterorganisaties van de medewerkers in loondienst.



Arbeidsmarkt

De vraag naar mensen in de zorg neemt toe. De zorggroep heeft moeite met het aantrekken van voldoende uitvoerend personeel. De complexiteit van de zorgvraag neemt sneller toe dan dat de zorggroep hierop kan anticiperen. Er is een tekort aan thuiszorgmedewerkers vanaf niveau 3. Als

organisatie zijn we ons sterk aan het positioneren om een aantrekkelijke werkgever te zijn wat is opgenomen in het opleidingsbeleid.

7. Beleid, inspanningen en prestaties

Markontwikkelingen

De marktontwikkeling in de thuiszorg ligt, in de ogen van Royal Care Holding, volledig in handen van de zorgverzekeraars. Al enkele jaren lijkt kostenbeheersing het enige instrument. Dat maakt dat er weinig ruimte is voor innovatie en voor nichespelers zoals Royal Care. Dat maakt inzicht van de huidige marktontwikkeling erg ondoorzichtig. We blijven maximaal inzetten op het samen optrekken met de zorgverzekeraars waar het kan. De zorgverzekeraar stuurt veelal alleen op doelmatigheid en daar is in de terminale zorg maar zeer beperkt beleid op te maken. Door de pandemie wordt er versneld ingezet op thuiszorgtechnologie, en sterke vereenvoudig van de organisatie en aantal contractanten. Royal Care bereid zich versneld voor op de toepassingen hiervan.

Het doelgroepenbeleid is verwoord in de visie van de onderneming:

In een vergrijzende samenleving wil Royal Care oog hebben voor de individuele cliënt door een goed georganiseerde en cliëntgerichte aanbieder te zijn, met de basishouding van gelijkwaardigheid. In ons zorgaanbod willen wij ons onderscheiden ten opzichte van onze concurrenten door ons te specialiseren in specifieke doelgroepen en het initiatief nemen om de ketenzorg rondom onze cliënten optimaal te laten functioneren.

Royal Care zoekt in de sector naar nieuwe en creatieve verbindingen. Hiermee bewerkstelligen wij dat Royal Care toekomstbestendig wordt in een beweeglijke zorgsector en daarmee een toegevoegde waarde blijft voor zorgvragers.

Doelstellingen

- ✓ Goed beheren van het Zvw, Wlz en Wmo-budget.
We willen een belangrijke speler blijven in de terminale zorg en dienen daarvoor een substantiële omvang te hebben. Met zorgverzekeraars in gesprek om continuïteit in de terminale zorg te behouden door het niet strak als onderdeel van de contracteerruimte te zien.
- ✓ Terugdringen van het ziekteverzuim naar maximaal 6%.
- ✓ Verdergaande integratie en synergie op organisatieniveau van de diverse dochterbedrijven.
Een gezamenlijk kwaliteitssysteem voor alle dochterbedrijven is reeds gereed. De volgende stap is eenduidigheid in het ontwikkelen van (financiële) managementrapportages.
- ✓ Sturen met data vanuit de BI-tool 'de Zorgmonitor'.

Algemeen beleid

- ✓ Een gezond bedrijfsresultaat van de zorggroep na te streven tussen de 5 en 10%.
- ✓ De visieontwikkelingen van palliatieve terminale zorg thuiszorg verder uitdiepen naar aanleiding van het nieuwe kwaliteitskader palliatieve zorg.
- ✓ Verbindingen leggen met keypartners in de zorg van het nieuwe zorglandschap en zoeken naar nieuwe zorgarrangementen.
- ✓ Vergroten van het volume van particuliere zorgvragen.

Overige marktontwikkelingen

Palliatief terminale zorg

Het merendeel van de cliënten maakt gebruik van het terminale zorgaanbod van Royal Care Thuiszorg (circa twee derde van de gedeclareerde zorg in de Zvw is terminale zorg). Sinds 2007 richt Royal Care zich op deze doelgroep en wordt steeds beter in het zorgaanbod van palliatieve thuiszorg. Er is veel vraag naar deze zorg. De wijze waarop Royal Care dit ten uitvoer brengt is onderscheidend ten opzichte van andere zorgaanbieders in Nederland. Onderscheidend, omdat cliënten nauwgezet worden gevolgd en geëvalueerd zonder extra belasting voor de cliënt én ontvangt meer zorguren dan dan er worden geïndiceerd/gedeclareerd.

Sinds 2015 is een substantiële verschuiving in de palliatieve terminale zorg ontstaan. Cliënten zijn veel korter in zorg. Een tendens die zich blijft voortzetten.

De zorggroep maakt zich zorgen over de wijze waarop zorgverzekeraars tegen de terminale zorg aankijken. Wijkverpleegkundigen worden zeer kritisch gevolgd en de specifieke aspecten die onderdeel zijn van de terminale zorg worden nauwelijks herkend. De mate van verantwoording van gewenste of noodzakelijke zorg wordt snel in twijfel getrokken.

Productieafspraken

Zodra de prognoses in de Zvw een overproductie dreigen te laten zien signaleren we dit tijdig (bij 70% opgesoupeerd budget) aan de zorgverzekeraar om naar oplossingen te zoeken. Royal Care houdt zich aan de werkingssfeer van het contract. Desondanks levert het soms heikele punten op en is het onzeker of overproductie door de zorgverzekeraar wordt vergoed.

Prognose 2020

De pandemie en de voorzieningen van de Ondernemingskamer heeft een grote impact op de bedrijfsvoering. Al voor de uitbraak van de pandemie zijn de verwachtingen dat het bedrijfsresultaat verder achter zou blijven dan ten opzichte van 2019. Door de pandemie staat de reguliere zorg onder druk en blijft achter bij de urenontwikkelingen van de voorgaande jaren. Ook door de mindere vraag vanuit de cliënt uit angst voor de besmettingskans, een tendens die bij meerdere thuiszorg organisaties te zien is. De eerste maanden van 2020 laat een sterke terugloop zien van de terminale zorgvragen. Het eerste half jaar ligt de nadruk op het beheersen van de impact van de pandemie en versterking van de Zorgbrede

Governance Code. Het is belangrijk dat de organisatie volledig de focus kan leggen op de verder ontwikkeling van de organisatie in de huidige tijdsgeest.

8. Geconsolideerde Jaarrekening Royal Care Holding B.V.

