

# KING ARTHUR GROEP

## Jaarverslag 2019

Meerwaarde bieden aan mensen met dementie en hun naasten  
*door te leren leren*



Mei 2020

King Arthur Groep  
Prof. Bronkhorstlaan 10, gebouw 104  
3723MB Bilthoven

AGB code 75751747 en 75752307

## 1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave.....	2
2.	Samenvatting bij jaarrekening.....	3
3.	Algemene informatie.....	5
	Structuur van de organisatie.....	5
	Stichting KAGZorg.....	5
	Huis van de Ronde Tafel BV.....	5
	Toezicht en Governance code.....	6
	Cliëntenraad en medezeggenschap.....	6
	Ondernemingsraad en medezeggenschap.....	6
	Klachtencommissie.....	6
	Toelatingen.....	6
	Kernactiviteiten.....	7
	Financiering en financiële situatie.....	7
	Kerncijfers en kengetallen.....	8
4.	Uitdagingen en doelen: terugblik 2019 en vooruitblik 2020.....	8
	Kwaliteit.....	10
	Governance en Toezicht.....	11
5.	KAG in Beeld in 2019.....	12
	Ontmoetingshuizen: het eerste jaar logeren.....	12
	Ontmoetingscentra.....	12
	Bijeenkomsten.....	13
	Ontwikkelingen.....	13
6.	KAG in Cijfers.....	16
	Klanttevredenheid.....	16
	Klachten.....	16
	Incidenten.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
	Zorgvragers.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
	Teamleden.....	16
	Financieel.....	17
7.	Blik vooruit.....	18
	Risico's en kansen.....	18
	Positie.....	18
	Financieel.....	18
	Kwaliteit.....	19
	Zorgvragers.....	19

Teamleden .....	19
-----------------	----

## 2. Samenvatting bij jaarrekening

### Algemeen

In 2019 heeft de focus gelegen op professionalisering. De sturing op kwaliteit en op de de bedrijfsvoering is aangepast aan de omvang van de organisatie. Dit heeft onder andere geleid tot een forse uitbreiding van de support office van 4 naar 12 teamleden.

In afstemming met de Raad van Toezicht is de governancestructuur geactualiseerd. Dit leidt in 2020 tot een wijziging in de juridische structuur, statuten en reglementen van de organisatie. Ook wordt in 2020 de bestuursstructuur gewijzigd.

Hiermee is een stevige basis voor de organisatie gelegd om verder te kunnen groeien.

### Investeringsen

In 2019 is geïnvesteerd in de organisatie, zodat deze klaar is voor de groei. De support office is uitgebreid naar 12 teamleden, ICT systemen ter ondersteuning van de financiële administratie en de personeelsadministratie zijn aangepast/ aangeschaft en er is geïnvesteerd in scholing. Dit leidt niet tot afschrijvingen en wel tot structurele kosten in de exploitatie.

### Situatie per balansdatum

Groepsvermogen	€ 1.228.240
Resultaat boekjaar	€ 294.736

### Toekomstverwachtingen

Door de uitbreiding van de support office en de verhoging van de structurele kosten is het winstpercentage afgenomen in 2019 t.o.v. 2018. De winst van 2019 bedraagt 5,2% na belastingen en 6,5% voor belastingen. Dit is winst over zowel zorg als wonen. De winst is ten opzichte van 2018 gedaald, maar voor de sector nog steeds gezond. De verwachting is dat dit percentage in 2020 nog iets lager uitvalt, omdat er nog meer kosten gemaakt worden in indirecte tijd en deskundigheidsbevordering van de teamleden en er tegelijkertijd niet gestuurd wordt op groei in de omzet. In 2021 wordt er een hogere omzet verwacht, onder andere door de opening van een nieuwe kleinschalige woonzorglocatie. De supportoffice kosten zullen hierdoor niet navenant toenemen, waardoor het winstpercentage in 2022 naar verwachting weer hoger ligt. De organisatie is financieel gezond.

### Risico's

Voor de omzet is de organisatie grotendeels afhankelijk van de overheid en de afspraken die gemaakt kunnen worden bij de zorginkoop. Risico's zijn:

- Wijzigingen in tarieven, kwaliteitseisen en verplichtingen.
- Zorgverzekeraars zijn steeds minder genegen kleine organisaties een contract te bieden. De onderhandelingspositie van onze organisatie is klein. Dit heeft vooral impact op het casemanagement, dat grotendeels gefinancierd wordt vanuit de wijkverpleging uit de zorgverzekeringwet. Maar ook op het bieden van logeren op basis van een ELV (Eerste Lijns Verblijf)-indicatie.
- Een aantal gemeenten komt financieel niet rond met haar WMO gelden en verwacht bezuinigingen door te voeren.

Kansen liggen er als de organisatie in staat is om haar positie in de dementiezorg te behouden en verstevigen. Het aantal mensen met dementie neemt de komende jaren toe. Het bewustzijn hiervan is groot bij de overheid en in de samenleving.

### **Personeel**

De arbeidsmarkt is krap in de zorg. De instroom was in 2019 gelukkig nog steeds groter dan de uitstroom. Werving en selectie, maar vooral ook verbinden en boeien hebben continu de aandacht in de organisatie. In 2019 zijn hiervoor twee teamleden aangetrokken: één voor HR Ontwikkeling & Opleiding en één voor HR Werving & Selectie.

Wij zien risico's in de steeds hogere eisen die gesteld worden aan zorgverleners. Zij-instromers die in de zorg aan de slag willen wordt het hierdoor moeilijk gemaakt om snel aan de slag te gaan en voldoende te verdienen.

Wij zien kansen in het opleiden van zij-instromers, werven van millennials en het bieden van groeiperspectief aan zorgverleners. De motivatie van teamleden en de wederkerigheid zijn belangrijk uitgangspunten in het organiseren van de zorgverlening.

Er is geen sprake van gebeurtenissen na balansdatum die het beeld van de jaarrekening wezenlijk zouden beïnvloeden.

Bilthoven, 25 mei 2020

Bestuur

### 3. Algemene informatie

Naam verslag leggende rechtspersoon	King Arthur Groep, combinatie van Stichting KAG Zorg en Huis van de Ronde Tafel BV
Adres	Professor Bronckhorstlaan 10, gebouw 104
Postcode	3723 MB
Plaats	Bilthoven
Telefoonnummer	035-2050950
Kamer van Koophandel nummer	50226339 en 52441415
AGB code	75751747 en 75752307
E-mailadres	info@kingarthurgroep.nl
Internetpagina	www.kingarhurgroep.nl

#### Structuur van de organisatie

King Arthur Groep is een combinatie van Stichting KAGZorg en Huis van de Ronde Tafel BV. Voor deze structuur is bij de start van de zorgverlening in 2010 gekozen om de gelden voor zorg en wonen gescheiden te houden.

Inmiddels heeft de organisatie zich steeds verder ontwikkeld tot zorgorganisatie. Meer dan 85% van de omzet komt nu uit zorg. De splitsing in twee juridische entiteiten heeft hierdoor geen toegevoegde waarde meer. In 2019 is er daarom voor gekozen om de governance structuur en de juridische structuur te wijzigen, zodat deze beter past bij de activiteiten van de organisatie en de maatschappelijk context waarin de organisatie zich begeeft. In 2020 wordt deze nieuwe structuur gerealiseerd.

In dit verslag wordt verder gesproken over King Arthur Groep en geen onderscheid gemaakt in de stichting en de BV, omdat de activiteiten in gezamenlijkheid uitgevoerd worden. De jaarrekeningen van beide entiteiten zijn in 2019 ook geconsolideerd opgemaakt.

#### Stichting KAGZorg

Stichting KAG Zorg is een stichting met een Raad van Toezicht/ Raad van Bestuur bestuursstructuur. De Raad van Toezicht die vanaf het begin van de organisatie betrokken was, heeft eind 2018 afscheid genomen. Mevrouw Wust, met jaren bestuurservaring in de zorg, en de heer Kat, met vakinhoudelijke ervaring in de ouderenzorg als psychiater, zijn toegetreden als nieuwe leden. Eind 2019 is er een derde lid aangenomen met kennis en ervaring op het gebied van bedrijfsvoering en governance.

De Raad van Toezicht bestaat uit drie leden:

- Mevrouw Mr. H. Wust, voorzitter
- De heer Dr. M. Kat, lid
- De heer C. Calis, lid

De Raad van Bestuur bestaat uit twee leden:

- Mevrouw A.J.M. Schimmel, voorzitter
- Mevrouw J.H.C. Spaander, secretaris-penningmeester

#### Huis van de Ronde Tafel BV

Huis van de Ronde Tafel BV is een werkmaatschappij van King Arthur Groep BV en kent een directie, die tot oktober 2019 bestond uit drie leden, van wie twee leden dezelfde zijn als het bestuur van de stichting:

- Mevrouw A.J.M. Schimmel
- Mevrouw J.H.C. Spaander

- De heer P. Starink, overeenkomst is per 1 oktober 2019 beëindigd.

#### Toezicht en Governance code

De Zorgbrede Governance code 2017 wordt gevolgd in zowel de Stichting als de BV. Afgesproken is dat de Raad van toezicht van Stichting KAGZorg toezicht houdt op de kwaliteit en continuïteit van de zorg die door Huis van de Ronde Tafel BV geboden wordt. Hiertoe is Huis van de Ronde Tafel BV transparant in haar resultaten en wordt geen winst uitgekeerd zonder overleg met de Raad van Toezicht van Stichting KAGZorg.

#### Cliëntenraad en medezeggenschap

King Arthur Groep geeft op alternatieve wijze invulling aan een cliëntenraad. Er is geen cliëntenraad bestaande uit een kleine groep vaste leden. In plaats hiervan worden er meerdere malen per jaar centrum- en huisbijeenkomsten georganiseerd. Voor deze bijeenkomsten worden de zorgvragers, mensen met dementie, en hun mantelzorgers uitgenodigd. Op de bijeenkomsten worden de ontwikkelingen besproken en kunnen de zorgvragers en hun naasten gevraagd en ongevraagd advies geven en aangeven wat zij van de dienstverlening vinden.

Reden voor deze invulling is dat hiermee meer zorgvragers en vertegenwoordigers bereikt worden die betrokken zijn bij de organisatie en ook daadwerkelijk zelf de zorg- en dienstverlening ervaren. Voor een vaste cliëntenraad is het moeilijk om zorgvragers en/of vertegenwoordigers te vinden die hier structureel in willen zitten en is de kans groot dat er leden van buitenaf aangetrokken moeten worden.

Bij de start van de zorgverlening ontvangt iedere (vertegenwoordiger van de) zorgvrager informatie over deze invulling van de cliëntenraad. Wij hebben ervaren dat het bewustzijn van de medezeggenschap en de bijhorende rechten en plichten niet groot is bij de (vertegenwoordigers van de) zorgvragers en willen hier in 2020 meer aandacht aan besteden en concreet invulling aan geven.

In 2019 zijn er 4 centrumbijeenkomsten en 3 huisbijeenkomsten georganiseerd, waarin met de deelnemers, bewoners en familieleden gesproken is over de ontwikkelingen en wat goed gaat en wat beter kan.

#### Ondernemingsraad en medezeggenschap

De organisatie telt nog te weinig mensen in dienst om een ondernemingsraad te hoeven hebben. Maar, medezeggenschap is wel een belangrijke waarde in de organisatie die gestoeld is op de ronde tafel. Medezeggenschap van teamleden krijgt invulling met de ronde tafel besluitvorming. Veranderingen op tactisch en operationeel niveau worden zoveel mogelijk via een ronde tafel voorstel besproken en besloten met betrokkenen. Teamleden kunnen ook zelf een ronde tafel voorstel indienen als zij een verandering willen. Ook organiseert het bestuur een ronde tafel bij bepaalde wijzigingen in het beleid.

#### Klachtencommissie

De klachtenregeling wordt aan iedere zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger gegeven bij de start van de zorg. King Arthur Groep is lid van een onafhankelijke, landelijke klachtencommissie, ECKG Stichting Expertise Centrum Klacht- en Gezondheidsrecht en de Geschillencommissie Zorg. Ook is er een klachtenfunctionaris die bemiddelt op het moment dat er een klacht ingediend wordt. In 2019 zijn er geen klachten ingediend.

#### Toelatingen

King Arthur Groep heeft een WTZi erkenning en is toegelaten voor de volgende extramurale Wlz-functies:

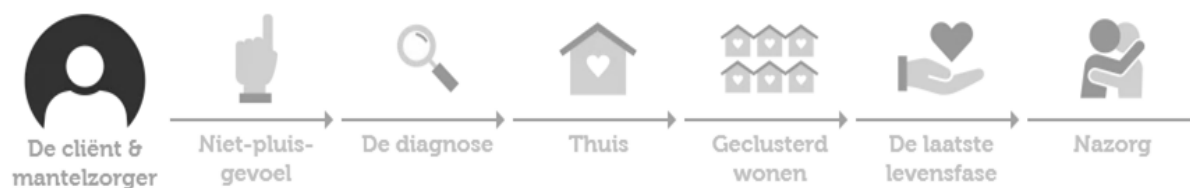
- Persoonlijke verzorging
- Verpleging

- Begeleiding
- Behandeling
- Verblijf (sinds 2013; alleen voor Volledig Pakket Thuis)

### Kernactiviteiten

King Arthur Groep is een organisatie die specifiek aan mensen met dementie en zijn of haar naasten begeleiding en zorg biedt.

Wij bieden diverse diensten waarmee wij bijdragen aan een waardig leven en een warm- en veilig thuis voor de mens met dementie en hun naasten. Wij kunnen de persoon met dementie vanaf het ontstaan van het niet plus gevoel tot de laatste levensfase begeleiden.



Kernactiviteiten zijn:

- casemanagement (ZvW, WLZ) (Amersfoort, Gooi, Soest, Veenendaal)
- individuele begeleiding thuis in diverse regio's (WMO, WLZ) (Almere, Amersfoort, de Bilt, Gooi, Soest, Utrecht, Veenendaal, Wijdmeren)
- wijkverpleging ([ZvW](#)) (Soest, Amersfoort)
- ontmoetingscentra (WMO, WLZ) (Utrecht, de Bilt, Amersfoort, Soest, Hilversum, Loosdrecht)
- ontmoetingshuis/logeershuis ([WMO, ZvW, WLZ](#)) (Amersfoort, de Bilt)
- kleinschalig wonen voor 22 mensen met dementie (WLZ, particulier) (Ridderspoor: Hilversum)

Voor de actuele informatie verwijzen wij naar [www.kingarthurgroep.nl](http://www.kingarthurgroep.nl).

### Financiering en financiële situatie

Opbrengsten zorgverzekeringswet (exclusief subsidies)	393.185
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	3.092.401
Opbrengsten Wmo	937.618
Overige zorgprestaties	422.730
<b>Totaal</b>	<b>4.845.934</b>

King Arthur Groep is een zorgorganisatie. 81% van de omzet komt voort uit de zorgverlening. De rest komt uit huur- en serviceopbrengsten. De zorgomzet wordt voor gefinancierd vanuit contracten met:

- Zorgkantoor Zilveren Kruis voor WLZ (64%)
- Gemeenten voor WMO (19%)
- Zorgverzekeraars voor ZvW (9%)
- Overig (8%)



De contracten met de WLZ en WMO zijn meerjarig. Een aantal gemeenten wil zelfs toe naar contracten voor onbepaalde tijd. Voor de verzekeraars geldt dit alleen voor CZ, Menzis en Zilveren Kruis.

#### Kerncijfers en kengetallen

De organisatie groeit autonoom. Jaarlijks neemt de omzet met +/- 10% toe. Dit was ook in 2019 het geval. De verwachting is dat dit ook voor 2020 geldt. Pas in 2021 wordt een grotere groei verwacht, omdat in 2021 een tweede kleinschalige woonvoorziening.

### 4. Uitdagingen en doelen: terugblik 2019 en vooruitblik 2020



In 2019 wilden we ons als organisatie, vakinhoudelijk en persoonlijk verder ontwikkelen om een stevige basis neer te zetten voor verdere groei. De focus heeft gelegen op herstructureren en professionaliseren van de organisatie: van support office tot raad van toezicht. Er zijn daarom geen nieuwe locaties geopend, zodat alle management aandacht kon gaan naar deze professionaliseringsslag. Hiermee willen we weer een stap dichterbij onze stip te komen: meerwaarde voor mensen met dementie en hun naasten.

#### De stip en de jaarbijeekomsten

Een samenleving waar het vanzelfsprekend is dat je met dementie mee kunt doen en gezien en begrepen wordt. Een samenleving waar je waardig en veilig kunt leven met dementie. Een tijd waar mantelzorgers niet overbelast raken. Sterker nog waar de term mantelzorgers niet voorkomt, want we doen het gewoon met elkaar.

De jaarbijeekomsten in maart 2019 waren een ijkpunt: waar staan wij ten opzichte van onze stip. De meningen waren verdeeld; 'er is nog zoveel te doen' tot we komen steeds dichterbij 'er gebeuren al zoveel mooie dingen waar we als King Arthur Groep aan bijdragen'. Het overgrote deel was het erover eens dat wij niet verder dan halverwege zijn 'We zijn op de goede weg, maar er is nog altijd veel te doen en te leren'. En dat is precies wat we in 2019 hebben gedaan: leren!

#### Uitdagingen

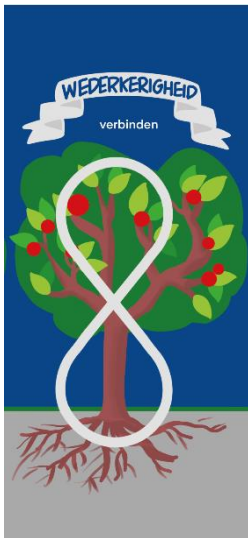


De volgende uitdagingen hadden we geformuleerd:

1. Ontwikkelen als organisatie, zodat we de kwaliteit hoog houden terwijl we groeien.
2. Ontwikkelen in ons vak, zodat wij steeds beter onze doelgroep begrijpen en beter aansluiten.
3. Ontwikkelen als individu, omdat uiteindelijk jij en ik het doen en daarmee de meerwaarde bepalen.

## Wat hebben we bereikt in 2019 en wat willen we in 2020 bereiken?

### Ontwikkelen als organisatie



Het aantal mensen met dementie groeit. Daarom groeien wij ook. Dit heeft gevolgen voor de organisatie: zijn de processen, de structuren en de rollen nog passend? In 2019 is hard gewerkt om de basis weer te verstevigen, de support office uit te breiden en zijn kwartaalbijeenkomsten gestart om de kwartiermakers, casemanagers en ontmoetingscentrum begeleiders uit de verschillende regio's te verbinden en met elkaar de werkwijze en producten verder te ontwikkelen.

Vanaf juli 2019 is er een vertrouwenspersoon aangesteld voor teamleden.

Ook is een pilot in Ridderspoor gestart met andere arbeidsrelaties (loondienst) dan zzp-schap en is het besturingsmodel van zelforganisatie geëvalueerd. Niet voor elk product of team is zelforganisatie het best passende model.

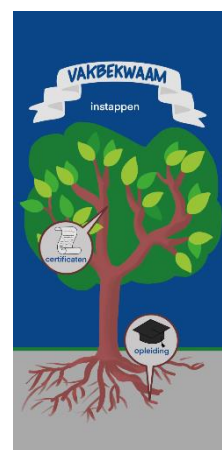
Het kickstartteam, bestaande uit teamleden vanuit diverse onderdelen van de organisatie die positief kritisch meedenken, heeft een groot deel van het KAG concept uitgewerkt in 2019. In 2020 wordt dit afgerond en krijgt het nieuwe organisatie- en besturingsmodel vorm.

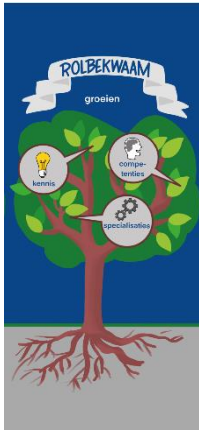
### Ontwikkelen in ons vak

Teamleden zijn betrokken en leergierig en hebben diverse achtergronden. We werken als professionals met een kwetsbare doelgroep, voor wie er nog maar beperkt bewezen methoden zijn. Daar zijn we ons van bewust. We willen ons daarom verder bekwamen in het vak van begeleiding van mensen met dementie en hun naasten en extra aandacht besteden aan risicosignalering, kwaliteitsthema's en actief bijdragen aan de ontwikkeling van de dementiezorg in de praktijk.

In 2019 is uitgewerkt wat wij als organisatie verstaan onder KAG-, VAK-, en ROLbekwaamheid van teamleden. Ook is de gedragscode opgesteld. Hiermee is een stevige basis gelegd om de kwaliteit en deskundigheid te borgen. Ook is het (her-) contracteringsproces uitgewerkt: het proces waarmee wederkerige afspraken gemaakt en vastgelegd worden tussen teamleden en de organisatie om met elkaar invulling te geven aan de gezamenlijke ambities. Eind 2019 heeft met alle teamleden een hercontracteringsgesprek plaatsgevonden, waarin de KAG-, VAK-, ROL bekwaamheid en de gedragscode besproken zijn.

Ook zijn we gestart met de ontwikkeling van een eigen dementieopleiding. In 2020 starten we de opleiding Begeleiding in Dementiezorg in samenwerking met Zorg & Werk.





### Ontwikkelen als individu

Voor kennis van en ervaring met begeleiding van mensen met dementie zijn 'vliegreuen' nodig. Naarmate je het meer doet, reflecteert en leert, word je beter.

Daarom is in 2019 een nieuw inwerktraject ontwikkeld waarbij nieuwe teamleden onder begeleiding van een inwerkcoach de organisatie, het vak en hun rol leren kennen. Ook is een leren-lerenplan ontwikkeld voor alle teamleden, waarmee teamleden een leerbudget tot hun beschikking krijgen om te blijven leren.

Wij willen mensen aantrekken vanuit hun intrinsieke motivatie voor dementie en een organisatie zijn waarmee je verbonden blijft, omdat er invulling gegeven wordt aan de volgende drijfveren:

- ✓ *Autonomie*: de ruimte hebben om zelfstandig te handelen en invloed uit te oefenen op je werk
- ✓ *Meesterschap*: ervaren dat je deskundig bent en kunt blijven leren in je vak
- ✓ *Zingeving*: werk doen wat er toe doet, waarbij je je zinvol en van betekenis voelt.

In 2020 besteden wij extra aandacht aan het enthousiasmeren en inwerken van nieuwe teamleden en aan leerwerktrajecten voor zij-instromers.

### Kwaliteit

In 2019 is de visie en sturing op kwaliteit onder de loep genomen en geactualiseerd. Eerder werd voornamelijk gestuurd op resultaten op organisatieniveau (klanttevredenheid, incidenten, klachten), waarbij de verbetercyclus onvoldoende geborgd was. Ook was de sturing en monitoring op team-/ locatieniveau en op individueel niveau onvoldoende ingericht.

In 2019 is de sturing op kwaliteit op de verschillende niveaus uitgewerkt in een kwaliteitverbetercyclus (plan-uitvoering- meten & reflecteren & leren-aanpassen & verbeteren). In 2020 wordt de sturing op kwaliteit ingericht met de volgende prioritering: organisatieniveau, Ridderspoor, Ontmoetingshuizen, Ontmoetingscentra, begeleiding thuis en casemanagement.

Er is in 2019 extra aandacht besteed aan de thema's Infectiepreventie & Hygiene, Medicatieveiligheid en de Meldcode. Ook hebben diverse audits plaatsgevonden:

- IGJ bezoek op Ridderspoor op thema Infectiepreventie & Hygiene in maart en een algemeen bezoek in oktober 2019, wat heeft geleid tot een aantal verbeterpunten, waarvoor in 2020 een verlengde mogelijkheid geboden is om te verbeteren.
- GGD bezoek op Ontmoetingshuis in Amersfoort, wat heeft geleid tot een positieve uitslag.
- Prezo Care Audit (landelijk erkend kwaliteitssysteem) in de gehele organisatie, waarvoor het Prezo Care keurmerk in 2019 behaald is. Wij zijn opgenomen in het register van Perspekt ([Klik hier](#)).
- Externe Infectie preventie & Hygiene Audit op alle locaties, wat heeft geleid tot een aantal verbeterpunten per locatie
- Onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Triqs organisatiebreed, wat heeft geleid tot een organisatiebrede klanttevredenheidsscore van 8,5



Elk kwartaal is er intern en extern een kwartaalbericht gestuurd, waarmee de ontwikkelingen van de organisatie inzichtelijk zijn gemaakt. De externe kwartaalberichten zijn terug te lezen op de volgende pagina onder het kopje [kwartaalverslagen](#).

### Governance en Toezicht

In 2019 heeft de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur van Stichting KAGZorg en de directie van Huis van de Ronde Tafel BV met ondersteuning van een externe adviseur de governance van de organisatie geherstructureerd. De toezichtsvisie, uitgangspunten notitie en het governance jaarplan zijn uitgewerkt. In 2020 worden de statuten en de reglementen geactualiseerd en vastgesteld.

Er hebben in 2019 vijf RvT vergaderingen plaatsgevonden met het bestuur.

## 5. KAG in Beeld in 2019

### Ontmoetingshuizen: het eerste jaar logeren



In 2018 mochten wij van de Gemeente Amersfoort vanuit het Toekomstfonds Innovatie Welzijn en Zorg subsidie ontvangen voor de start van een logeerhuis in Amersfoort. Het pilot jaar zit er op! Wij kijken terug op een leerzaam jaar en gaan door. Omdat het belangrijk is de opgedane kennis te delen (een van de doelen) is de eindverantwoording in magazinevorm voor handen, maar ook digitaal [klik hier](#)



Het logeren in Amersfoort en De Bilt liep in 2019 goed. Verwijzers en naasten uit de regio weten de ontmoetingshuizen te vinden. Het ontmoetingshuis De Bilt doet mee aan één van de 10 pilots van het ministerie van VWS.

### Ontmoetingscentra

De paasbrunches waren een groot succes met op sommige locaties wel meer dan 40 deelnemers.

Een aantal ontmoetingscentra heeft ook weer meegedaan met NLDoet!.



In Achterveld is sinds begin 2019 ook een ontmoetingscentrum geopend en bieden we individuele begeleiding in Achterveld en omstreken, waaronder in Leusden. Het OC is een heerlijke plek met mooie moes- en bloemenpluktuin, zonnige terrassen en een eigen biljartruimte. Een leuke combinatie in De Oude Bieb samen in één gebouw waar 6 jongeren wonen "Klein Agterveld" en de vrijwilligersclub "DAVA" die daar leuk inloop/huiskamer project heeft en King Arthur Groep met het ontmoetingscentrum voor mensen met dementie. Jong en oud treffen hier elkaar! Maar niet voor iedereen is deelname passend, sommige mensen hebben meer behoefte aan individuele begeleiding thuis. Op 19-6-2019 verscheen in de Leusder Krant een mooi artikel over individuele begeleiding! Artikel lezen? [Klik hier](#)

**OC Soesterkwartier gegroeid: van 4 dagen naar 5 dagen open!**

**OC Utrecht gegroeid  
20% meer deelnemers**





## Individuele begeleiding met honden



Saskia Niland en Chantal Witteveen zetten in sommige situaties hun honden in bij de begeleiding.

“Tijdens mijn begeleidingstijd kwam ik twee keer per week met een van mijn honden bij mevrouw ; alleen al bij het zien van de hond verdween de argwaan als sneeuw voor de zon, toverde een brede glimlach op haar gezicht en maakte dat ze meteen voor het dier ging zorgen met een bak vers water en veel botjes. Als vanzelf kwamen haar fijne

herinneringen aan de vele jaren dat ze zelf honden had en voor andermans honden zorgde, naar boven ; daar werd mevrouw vrolijk van en het onbewuste gevoel van “dit ken ik en hier weet ik alles van” werd een krachtige tegenhanger van de frustratie en de onmacht die ze elke dag ervoer als gevolg van haar ziekteproces.

Tijdens het uitlaten liet ik haar de route bepalen ; hoe eindeloos vaak had ze die voorheen immers dagelijks gelopen...onderweg kwamen we soms andere voor haar bekende baasjes met honden tegen en was ze weer even ‘Mevrouw met haar hond’, net als voorheen. Voor de hond maakte het niet uit dat ze niet op woorden kon komen of al weer iets niet kon vinden...het dier wilde graag bij haar zijn omdat ze haarfijn aan voelde dat er in mevrouw nog altijd een groot hart voor honden klopt ! ”

## Actieleernetwerk Voeding in de zorg



Dit actie- en leertraject is geïnitieerd door het Ministerie van VWS. Voor drie thema’s waren er negen plaatsen beschikbaar en wij horen bij de gelukkige uitgekozen! In samenwerking met twee andere zorgorganisaties en onder professionele begeleiding krijgen wij de kans om ideeën om te zetten naar de praktijk. Uit de drie mogelijke thema’s hebben we gekozen voor “Smakelijk eten voor complexe doelgroep”. Vanuit KAG gaat de belangstelling uit naar

smaakbeleving en hoe dat precies werkt, zodat we hier beter op in kunnen spelen, en naar het smakelijker maken van maaltijden voor mensen met bepaalde diëten, zoals zoutarm, lactosevrij, e.d. Tijdens de gesprekken bleek dat wij ook veel kunnen bieden aan anderen qua kennis dankzij de ervaring van de afgelopen zes jaar.

## Pilot Medido



Op basis van onze ervaringen in het pilot jaar is het idee ontstaan de Medido ook in het logeershuis in te gaan zetten. Begin 2020 krijgen wij de beschikking over 6 Medido’s om in te zetten in Ontmoetingshuis Amersfoort en 4 in de thuissituatie bij mensen met dementie. De Medimo is een medicatiedispenser. De medicatiedispenser is als innovatie naar voren gekomen vanwege de mogelijkheid om de volgende zaken te realiseren:

- Meer zelfredzaamheid van de logé
- Minder inzet van begeleiding nodig gedurende medicatiemomenten;
- Tijdsbesparing voor primaire proces.

De gedachte hierachter is primair geweest dat wij tijdens het tijdelijke verblijf het beheer van de medicatie niet over nemen, maar juist in eigen beheer laten zodat na thuiskomst het proces gecontinueerd kan worden.

## Prezo Care keurmerk



Met trots vermelden wij dat King Arthur Groep in het bezit is van het **PREZO Care Keurmerk**. Dit betekent dat wij: persoonsgericht zijn en oog hebben voor: waarden, regels, dilemma's en risico's (Meer weten? [Klik hier](#)). Dit prachtige keurmerk nemen wij op 28 september feestelijk in ontvangst. Wij zijn opgenomen in het register van Perspekt ([Klik hier](#)). Dit PREZO Care Keurmerk hebben wij gekregen na een uitgebreide audit in januari-april 2019. Door Perspekt is er een nauwkeurig onderzoek gedaan. Na dit onderzoek ontvingen wij hiervan rapport. Een rapport om mee te pronken. Maar ook om weer verder te ontwikkelen en groeien. Het rapport van deze audit leest u door [hier](#) te klikken: .

**Onderzoek van VWS naar de inzet van flexwerkers**

Een langdurige verbinding is voor veel teamleden een wens. King Arthur Groep wil een langdurige verbinding aangaan met haar opdrachtnemers en gezamenlijk kennis en ervaring opbouwen en verder ontwikkelen voor onze doelgroep. Als één van de zeven zorgorganisaties onderzoeken we samen met VWS of en hoe zzp-schap kan bijdragen aan kwaliteit en een langdurige verbinding. Zijn er aanpassingen in het systeem nodig en is het ministerie bereid deze aanpassingen door te voeren of komen we met elkaar tot andere conclusies? Het onderzoek loopt tot begin 2020.

Supportoffice gegroeid,  
in 2018: 4 teamleden.  
In 2019: 12 teamleden!



## 6. KAG in Cijfers

### Klanttevredenheid

In 2019 hebben we een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze zorgvragers. Wij vinden het opvragen van de tevredenheid belangrijk voor het behouden en verbeteren van onze kwaliteit. Voor de uitvoering van dit onderzoek is samengewerkt met een onafhankelijk onderzoeksbureau genaamd Triqs.






Voor dit onderzoek zijn verschillende vragenlijsten uitgezet onder alle zorgvragers van King Arthur Groep. De vragenlijsten waren afgestemd op de dienstverlening waar de desbetreffende zorgvrager op dat moment gebruik van maakte. Op deze manier konden er specifiekere vragen worden gesteld en dit gaf ons een nauwkeurig beeld. Het percentage zorgvragers/mantelzorgers/vertegenwoordigers dat de vragenlijst heeft ingevuld is gemiddeld 47%.

### Belangrijkste uitkomsten

Triqs heeft per dienstverlening een rapport geschreven. In deze rapportages scoort de King Arthur Groep hoog op deskundigheid en professionaliteit. De wijze van communicatie wordt ook gewaardeerd, afspraken worden nagekomen en zorgvragers worden regelmatig op de hoogte gesteld. Als laatste wordt de fijne sfeer benadrukt. King Arthur Groep is altijd op zoek naar manieren om te leren en te verbeteren. Zorgvragers geven aan beter geïnformeerd te willen worden over hun rechten en plichten. Ook kan de zeggenschap van zorgvragers en hun naasten in sommige situaties nog verder vergroot worden. Deze verbeterpunten zijn opgenomen in het kwaliteitsplan van 2020.

### Cijfers

 **8,5**  
 **Rapportcijfer**  


 **53,8**  
**NPS Score**

### Klachten

Er zijn in 2019 geen klachten gemeld.

### Teamleden

Er zijn 300 teamleden actief. Dit zijn zorgverleners, supportofficeleden, vrijwilligers en stagiaires. De gemiddelde leeftijd van onze zorgverleners is tussen de 50 en 60 jaar.

### Instroom en uitstroom

	Zorgverleners		Stagiaires		Vrijwilligers		Totaal	
	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit
Q1	10	0	25	0	11	0	46	0
Q2	15	4	11	6	10	5	36	15
Q3	6	1	6	0	5	0	17	1

	Zorgverleners		Stagiaires		Vrijwilligers		Totaal	
Q4	12	4	15	0	7	2	34	6
Totaal	43	9	57	6	33	7	133	22

## Financieel

Verhouding in omzet WLZ, Zvw, WMO en overig:

WLZ	€ 3.092.041	56%
WMO	€ 937.618	17%
ZvW	€ 422.730	8%
Overig	€ 1.076.647	19%
	€ 5.529.036	100%

### Kengetallen geconsolideerde jaarrekening:

Rentabiliteit : Winst / Totaal vermogen = € 291.522 / € 3.274.263 = 0,09

Current Ratio : Vlottende Activa / Vlottende Passiva = € 3.219.923 / € 2.049.237 = 1,57

Solvabiliteit : Eigen Vermogen / Totaal Vermogen = € 1.225.026 / € 3.274.263 = 0,37

Debt Service Coverage Ratio (DSCR): Winst+afschrijvingen / Aflossing langlopende schulden+Rentelasten = N.V.T. (er zijn geen langlopende schulden).

## 7. **Blik vooruit**

In 2019 lag de focus op leren leren en het fundament van de organisatie verstevigen, 'wortelen', voor de verdere groei.

In 2020 willen we de ingezette organisatie ontwikkelingen van wortelen, verbinden en professionaliseren doorzetten. We kiezen voor versteviging, verdieping en uitbreiding van de huidige regio's en breiden niet uit met andere nieuwe locaties dan de kleinschalige woonzorgvoorziening in Bunschoten, die in 2021 opent. Wel willen we actief bijdragen aan de dementiezorg: goede voorbeelden ophalen uit de praktijk en delen, elkaar inspireren met verhalen uit de praktijk; onze kennis en ervaring delen met anderen. We hebben het leren te pakken en willen leergierig blijven en de organisatie zo inrichten dat we blijven leren.

In 2021 opent de nieuwe locatie in Bunschoten en willen we een volgende stap kunnen zetten, waarmee we verder willen ontwikkelen op inhoud en inhoud geven aan het specialist zijn in dementiezorg.

### Risico's en kansen

#### Positie

De organisatie is in haar werkgebied bij de verwijzers en organisaties met wie zij samenwerkt bekend als organisatie specifiek gericht op dementiezorg. In de regio's waar zij werkzaam is, kan de naamsbekendheid en positie nog behoorlijk vergroot worden. Juist omdat de organisatie specifiek gericht is op dementie en er een goed netwerk ligt, liggen hier kansen. De duidelijke focus maakt ook dat de doelgroep en andere betrokkenen weet waarvoor zij bij de organisatie terecht kan.

Tegelijkertijd liggen in deze focus risico's, omdat de financiering van de zorg en begeleiding over het algemeen generiek is (een functie, en daarmee de eisen en tarieven, is voor alle doelgroepen gelijk) en soms zelfs geëist wordt dat de zorg en begeleiding integraal geboden wordt (verschillende functies moeten geboden worden door één zorgverlener).

In 2020 wil de organisatie meer aansluiting zoeken bij landelijke netwerken en initiatieven rondom dementie om zo meer invloed op en betrokkenheid bij de dementiezorg, inhoudelijk en financieel, te hebben.

#### Financieel

Voor de omzet is de organisatie grotendeels afhankelijk van de overheid en de afspraken die gemaakt kunnen worden bij de zorginkoop. Risico's zijn:

- Wijzigingen in tarieven, kwaliteitseisen en verplichtingen.
- Zorgverzekeraars zijn steeds minder genegen kleine organisaties een contract te bieden. De onderhandelingspositie van onze organisatie is zeer gering. Dit heeft vooral impact op het casemanagement, dat grotendeels gefinancierd wordt vanuit de wijkverpleging uit de zorgverzekeringwet. Maar ook op het bieden van logeren op basis van een ELV (Eerste Lijns Verblijf)-indicatie.
- Een aantal gemeenten komt financieel niet rond met haar WMO gelden en verwacht bezuinigingen door te voeren.

Kansen liggen er als de organisatie in staat is om haar positie in de dementiezorg te behouden en verstevigen. Het aantal mensen met dementie neemt de komende jaren toe. Het bewustzijn hiervan is groot bij de overheid en in de samenleving.

In 2019 is geïnvesteerd in de organisatie, zodat deze klaar is voor de groei. De support office is uitgebreid naar 12 teamleden, ICT systemen ter ondersteuning van de financiële

administratie en de personeelsadministratie zijn aangepast/ aangeschaft en er is geïnvesteerd in scholing. Dit heeft er toe geleid dat het winstpercentage flink gedaald is ten opzichte van 2018, maar voor de sector nog steeds gezond is. De verwachting is dat de organisatie in 2021 weer kan groeien in omzet zonder dat de overheadkosten navenant toe hoeven nemen. De organisatie is financieel gezond.

#### Kwaliteit

Door de snelle groei van de organisatie is een professionaliseringsslag nodig om de kwaliteit goed te houden. Het risico bestaat dat als de organisatie te snel groeit de kwaliteit naar beneden gaat. In 2018 en 2019 zijn diverse bezoeken geweest van de Inspectie (IGJ) en de GGD voor het WMO Toezicht. De conclusies zijn wisselend van positief over de persoonsgerichte zorg tot zeer kritisch over de infectiepreventie & Hygiene. In 2019 is er daarom voor gekozen om niet uit te breiden met locaties en de focus te leggen op het herstructureren en professionaliseren van de organisatie, zodat er beter gestuurd en gemonitord kan worden op de kwaliteit. Deze focus en professionalisering wordt voortgezet in 2020.

#### Zorgvragers

Het aantal mensen met dementie neemt de komende jaren alleen maar toe. Hier zien wij weinig risico's, zolang wij in staat blijven het contact met de zorgvragers en de verwijzers goed te houden. Hiertoe besteden wij aandacht aan ons netwerk- en relatiebeheer en houden de lijnen kort en persoonlijk, zodat er snel geschakeld kan worden bij vragen.

#### Teamleden

De arbeidsmarkt is krap in de zorg. De instroom was in 2019 gelukkig nog steeds groter dan de uitstroom. Werving en selectie, maar vooral ook verbinden en boeien hebben continu de aandacht in de organisatie. In 2019 zijn hiervoor twee teamleden aangetrokken: één voor HR Ontwikkeling & Opleiding en één voor HR Werving & Selectie.

Wij zien risico's in de steeds hogere eisen die gesteld worden aan zorgverleners. Zij-instromers die in de zorg aan de slag willen wordt het hierdoor moeilijk gemaakt om snel aan de slag te gaan en voldoende te verdienen.

Wij zien kansen in het opleiden van zij-instromers, werven van millennials en het bieden van groeiperspectief aan zorgverleners. De motivatie van teamleden en de wederkerigheid zijn belangrijk uitgangspunten in het organiseren van de zorgverlening.