

Maatschappelijk verslag

Winnock Zorg BV.  
2010.



## 1. Uitgangspunten van de verslaggeving

In dit maatschappelijk jaarverslag wordt kort en bondig verslag gedaan over de instelling voor medisch specialistische zorg (ZBC) Winnock Zorg BV

Winnock Zorg biedt medisch specialistische zorg, type revalidatiezorg. 2010 is het eerste jaar waarin Winnock Zorg BV actief is. Vanaf mei 2010 zijn er afspraken met zorgverzekeraars en worden patiënten behandeld. Winnock Zorg BV kent 10 vestigingen. Deze zijn gelegen in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Heerlen, Nieuwegein, Rotterdam, Voorburg en Zwolle. Organisatorisch vormen deze één landelijke instelling. Er wordt verslag gedaan op totaalniveau.

## 2. Profiel van de organisatie

### 2.1 Algemene identificatiegegevens

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Winnock Zorg BV</b>
Adres	Coltbaan 17-19
Postcode	3439 NG
Plaats	Nieuwegein
Telefoonnummer	030-220920
Identificatienummer Kamer van Koophandel	30274299
E-mailadres	Nederland@winnock.nl
Internetpagina	<a href="http://www.winnock.nl">www.winnock.nl</a>

Winnock BV met KvK 30125954 is volledig aandeelhouder van Winnock Zorg BV.

## 2.2. Structuur van het concern

Winnock Zorg BV is een BV. De organisatie bestaat uit 10 landelijk gespreide vestigingen. Winnock Zorg BV kent een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op het bestuur van de instelling.

Winnock BV kent één algemeen directeur. Voor haar activiteiten maakt Winnock Zorg BV gebruik van de diensten van Winnock BV. Dit is een volledig zelfstandige organisatie van medisch specialisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en psychologen. Winnock BV is volledig aandeelhouder van Winnock Zorg BV. Winnock BV heeft een eigen ondernemingsraad.

Winnock Zorg BV heeft een erkenning als instelling voor medisch specialistische zorg (ZBC) van het Ministerie van Volksgezondheid, CIBG kenmerk CBIG TZi 2971501 d.d. 18 november 2009.

## 2.3. Kerngegevens

### 2.3.1. kernactiviteiten en nadere typering

Winnock Zorg levert intensief multidisciplinaire zorg door intensief samenwerkende medisch specialisten, psychologen (waaronder gedragstherapeuten en gz-psychologen), fysiotherapeuten, ergotherapeuten. Deze zorg wordt geleverd voor patiënten met langdurige gezondheidsklachten die niet curatief / operatief behandeld kunnen of moeten worden. Diverse typen diagnoses waarvoor onze behandeling toegepast wordt zijn o.a. bewegingsapparaat klachtenbeelden (rug-, nek-, schouderklachten, zoals chronische lumbago, status na HNP, RSI/Cans klachtenbeelden etc), whiplash, (chronische) vermoeidheid (ME/CVS), Burn Out klachten, diverse psychische ziektebeelden (zoals depressie e.d.), fibromyalgie, bekkeninstabiliteit, moeheid na kanker of bij chronische ziektebeelden e.d. De duur en ernst van de klachten maakt dat het functioneren van patiënten belemmerd wordt en 'revalidatie' nodig is. Het resultaat is dat het functioneren fors verbeterd (optimaliseren en herstel van functioneren) en de veelal voor de behandeling aanwezige forse consumptie van zorg en medicatie sterk afneemt. Patiënten volgen een relatief kort maar intensief multidisciplinair behandeltraject waarin zowel in individuele behandelsessies als in groepsessies behandeling plaatsvindt. Totale behandelduur inclusief nazorg is veelal één jaar. Medisch specialist is verantwoordelijk voor diagnose en behandeltraject.

De behandeling onderscheidt zich van de klassieke curatieve zorg doordat er immer meerdere disciplines intensief betrokken zijn in de zorg rond de patiënt en in een relatief korte behandelperiode een blijvend resultaat behaald wordt.

De zorg wordt uitsluitend poliklinisch in dagbehandeling geboden.

### 2.3.2. Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Winnock Zorg BV heeft 10 vestigingen ter beschikking. Deze zijn verspreid over het land goed bereikbaar voor de doelgroepen. Locaties zijn gelegen in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Heerlen, Nieuwegein, Rotterdam, Voorburg en Zwolle.

De capaciteit voor intake en behandeling is in 2010 bepaald op 1250 patiënten voor de periode mei-december 2010. Er zijn in die periode 1102 patiënten aangemeld voor een diagnose en/of intake.

De personele capaciteit bedraagt 111 personen waarvan 15 medisch specialisten. Personeel

bestaat uit medisch specialisten, gz-psychologen,psychologen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en ondersteunende functies. Het personeel is in dienst van Winnock BV. Een klein deel (10%) werkt via een overeenkomst van opdracht.

Winnock Zorg heeft een over het boekjaar 2010 een financieel resultaat behaald van 3.000 euro.

### 2.3.3. Werkgebieden

Winnock Zorg BV werkt landelijk in 10 vestigingen:

Amsterdam

Arnhem

Breda

Eindhoven

Groningen

Heerlen

Nieuwegein

Rotterdam

Voorburg

Rotterdam

### 2.4. Samenwerkingsrelaties

Winnock Zorg BV werkt intensief samen met Winnock BV. Winnock BV is de formele werkgever voor het personeel dat voor Winnock Zorg BV wordt ingezet.

Winnock Zorg BV heeft contracten gesloten met meerdere zorgverzekeraars.

## 3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

### 3.1. Normen voor goed bestuur

Winnock BV volgt de hoofdlijn van de zorgbrede governance code. De Organisatie is een BV met winstklem. De toezichthoudende organen (RvC) sluiten daarop aan.

Er is een raad van toezicht in de vorm van een Raad van Commissarissen. Deze ziet toe op het dagelijks bestuur dat gevormd wordt door een eenhoofdige directie.

De directie is eindverantwoordelijk voor het gevoerde beleid , missie, visie en strategie en het dagelijks besturen van de organisatie. De directie is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van de organisatie. De directie hanteert daarbij de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De directie rapporteert aan de Raad van Commissarissen (als toezichthoudend orgaan).

De Raad van Commissarissen opereert onafhankelijk. De samenstelling is zodanig dat er

voldoende competenties aanwezig zijn om de taken van de RvC te kunnen uitvoeren. De RvC ziet toe op het besturen van de onderneming door de Directeur en in het bijzonder op het op passende wijze uitvoeren van de onderneming als zorginstelling. Daarbij hanteert ook de RvC principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De leden van de RvC zijn onbezoldigd.

Winnock Zorg BV kent (nog) geen cliëntenraad. Aangezien Winnock Zorg uitsluitend poliklinische dagbehandelingen uitvoert is vooralsnog afgezien van het instellen van een dergelijke raad.

### **3.2. Raad van Bestuur / Directie**

Winnock Zorg BV wordt bestuurd door één eindverantwoordelijk directeur. In 2010 is dit de heer V.J.G.M.H. Höppener.

### **3.3. Toezichthouders (Raad van Commissarissen)**

De Raad van Commissarissen bestaat uit 4 leden.

Voorzitter is de heer L.J.M. De Jong, vanaf oprichting tot 1 december 2010.

Vanaf december 2010 is voorzitter: mevrouw A. Heijer.

Leden zijn:

De heer J.J. Peters, vanaf oprichting, geheel 2010.

De heer J.J.W. Maassen, vanaf oprichting, geheel 2010.

Mevrouw S. van Opijnen, vanaf oprichting, geheel 2010.

De leden van de RvC zijn onbezoldigd. In 2010 heeft de RvC 4 x vergaderd. De Raad heeft in 2010 steeds in aanwezigheid van de Directie vergaderd. De vergaderingen worden voorbereid door de voorzitter RvC in samenspraak met de Directeur. Alle benodigde informatie wordt vooraf geleverd door de directeur. Besluitvorming vindt plaats in de vergadering. Gezien de beperkte omvang van de organisatie en van de Raad zijn er geen commissies ingesteld. Ter beoordeling van de financiële parameters heeft een der commissarissen financiële expertise.

De Raad ziet toe op de realisatie van beleid en resultaten door vooraf aan een jaarperiode afspraken te maken met de Directie en gedurende het jaar op basis van gerichte controlinformatie toe te zien op realiseren van afspraken, strategie, doelstellingen en prestaties. Ten aanzien van het financiële beheer laat de RvC zich jaarlijks door de onafhankelijke accountant informeren. Gedurende 2010 is er geen noodzaak geweest afspraken bij te stellen of beleid te wijzigen.

### **3.4. Bedrijfsvoering**

Winnock Zorg voorziet in een grote behoefte aan poliklinische behandeling van langdurige gezondheidsklachten die het functioneren belemmeren en waarvoor geen operatieve of invasieve behandeling aangewezen is doch revalidatiezorg in dagbehandeling. Vanwege multifactoriële klachtenpatroon en de multidisciplinaire behandeling die daarbij vereist is worden hoge eisen gesteld aan het bij de behandeling te betrekken personeel. In samenspraak met Winnock BV wordt bij werving en selectie intensief getoetst of nieuw personeel aan de te stellen eisen kan voldoen. Met een intensief scholing en nascholing programma wordt kwaliteit van personeel

geborgd. Daarmee wordt het risico beperkt dat gelopen wordt indien personeel niet de vereiste competenties en /of kwaliteit en/of deskundigheden heeft.

Het grote aanbod en het voorkomen van grote wachtlijsten vraagt om werving van extra personeel. Een risico kan zijn dat dit te snel geschied waardoor niet aan kwaliteitseisen voldaan wordt. Het genoemde werving en selectieproces voorkomt dit.

Met een eigen kwaliteit en klachtensysteem tracht Winnock Zorg vroegtijdig verbeter signalen op te sporen zodat waar nodig verbeteracties ingezet kunnen worden en risico voorkomen wordt. Daarnaast is er externe toetsing van het kwaliteitssysteem.

Voor het financiële beheer is er een adequaat AO/IC systeem en vindt regelmatig rapportage aan RvC plaats. Eventuele financiële risico's kunnen daarmee tijdig onderkend en bijgestuurd worden. In 2010 hebben zich geen bijzondere risico's of situaties voorgedaan. Er hebben zich ook geen wijzigingen in de bedrijfsvoering voorgedaan.

### **3.5. Cliëntenraad**

Winnock Zorg BV kent geen cliëntenraad. Opmerkingen van cliënten worden via de professional of vanuit brieven van cliënten kenbaar en via het klachtenregistratiesysteem zichtbaar. Winnock Zorg overweegt of en op welke wijze een cliëntenraad vorm gegeven kan worden. Gelet op het poliklinische behandelkader lijkt een cliëntenraad op dit moment niet eenvoudig en passend in te vullen.

### **3.6. Ondernemingsraad**

Winnock Zorg BV kent geen ondernemingsraad (wegens omvang organisatie).

## **4. Beleid, inspanningen en prestaties**

### **4.1. Meerjarenbeleid**

Winnock Zorg biedt mensen met chronische gezondheidsklachten die het functioneren beperken een nieuw perspectief. Dit door klachtenonafhankelijk functioneren te herstellen dan wel te optimaliseren. De behandeling vergroot de zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De behandeling is duurzaam. Succesvolle behandeling draagt bij aan minder zorgconsumptie en daarmee aan maatschappelijk doelstelling.

Voor de lange termijn wil Winnock Zorg via onderzoek het effect op zorgkosten inzichtelijk maken.

De behandelmethodiek van Winnock Zorg is toepasbaar op meer dan de huidige diagnosegroepen waarover met zorgverzekeraars afspraken gemaakt zijn. Winnock Zorg wil in toekomst in samenspraak met zorgverzekeraar komen tot afspraken over toepassing bij bijvoorbeeld specifieke chronische ziektebeelden. Een deel van de patiënten met overgewicht zou in aanmerking komen voor intensieve behandeling die Winnock Zorg biedt.

### **4.2 Algemeen beleid verslagjaar**

Het jaar 2010 stond in het teken van het daadwerkelijk starten als ZBC / instelling voor medisch

specialistische zorg. Doordat gedurende eerste halfjaar 2010 daadwerkelijk contracten met zorgverzekeraars bereikt werden kon gewerkt worden aan bekendmaken bij verwijzers (medisch specialisten, bedrijfsartsen en huisartsen) zodat patiënten ook daadwerkelijk verwezen en behandeld kunnen worden.

Op ICT gebied is het it systeem aangepast aan de eisen die Vecozo en verzekeraars stellen voor elektronische facturatie.

Er zijn geen bouwkundige activiteiten geweest, de vestiging Rotterdam is verhuisd van Houtlaan naar Delftseplein in Rotterdam.

### **4.3. Algemeen kwaliteitsbeleid**

Winnock Zorg BV hanteert het kwaliteitmanagement systeem van Winnock BV. Dat is een eigen kwaliteitssysteem geaudit door DNV. Winnock beschikt over de ABR die door QSN is geaudit. Inmiddels (2011) is Winnock Zorg lid geworden van ZKN en zal het keurmerk ZKN gaan behalen. Dan zal audit door KIWA plaatsvinden in 2011.

Winnock Zorg heeft een privacyreglement van Winnock BV.

Winnock Zorg hanteert een eigen IT systeem waarin cliëntgegevens en behandelgegevens worden vastgelegd. Dit systeem is voorzien van een autorisatie systeem. Alleen bevoegde personen kunnen toegang krijgen tot bepaalde gegevens.

Winnock Zorg maakt gebruik van kantoorpanden die gehuurd worden. De brandveiligheid e.d. wordt getoetst.

### **4.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van patiënten/cliënten**

#### **4.4.1. Kwaliteit van zorg**

Winnock Zorg levert zorg als instelling voor medisch specialistische zorg type revalidatiezorg. De zorg die geleverd wordt is poliklinisch dagbehandeling. Specifieke indicatoren voor dit type zorg zijn op dit moment niet beschikbaar.

#### **4.4.2. Klachten**

Winnock Zorg kent een onafhankelijke klachtencommissie. Er zijn in 2010 geen klachten bij deze commissie ingediend.

Winnock hecht aan kwaliteit. Daarom heeft Winnock een klachtenprocedure. Daarmee beogen wij onze kwaliteit waar nodig verder te verbeteren. De klachtenprocedure voorziet erin dat een klacht wordt opgepakt binnen de betreffende vestiging en volgens de algemene klachtenprocedure. Als die niet tot een tevredenstellend resultaat leidt kan de cliënt de klacht voorleggen aan de "Klachtencommissie Cliënten Winnock"

De cliënt kan de klacht ook direct ter beoordeling voorleggen aan de "Klachtencommissie Cliënten

Winnock". In het reglement staat vermeld hoe de klachtencommissie de klacht behandelt.

De klachten die aan de klachtencommissie kunnen worden voorgelegd betreffen klachten over het optreden en handelen van de medewerkers van onze organisatie die bij uw behandeling betrokken zijn (elke deskundige van onze organisatie). De klachtencommissie echter gaat niet over andere klachten dan het optreden en handelen (gedragingen) van onze professionals naar cliënt toe.

Bij de klachtencommissie dient een klacht schriftelijk ingediend te worden. De commissie zal meestal eerst nog voorstellen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Als cliënt dat niet wilt en direct behandeling van de klacht door de commissie wilt, kan dat al aangegeven worden in de klachtbrief.

De commissie laat cliënt weten hoe de procedure verloopt. Hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Dat wil zeggen dat ook degene tegen wie een klacht wordt ingediend (de aangeklaagde), een kopie van de brief ontvangt en gevraagd wordt om daarop te reageren. Meestal volgt daarna een hoorzitting waar beide partijen mondeling hun standpunt kunnen toelichten. Cliënt kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid. De klachtencommissie laat cliënt en de aangeklaagde schriftelijk weten of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is en waarom de commissie dat vindt. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen treffen. Wel kan zij aan de Winnock professional en aan de directie van Winnock aanbevelingen doen over hoe de klacht opgelost kan worden, en/of in de toekomst kan worden voorkomen. Winnock zal dan binnen een maand na de uitspraak van de "klachtencommissie cliënten" schriftelijk laten weten of en hoe de aanbevelingen worden overgenomen. Hiervan krijgt klager een afschrift. Er is geen wettelijke verplichting om de aanbevelingen van de klachtencommissie te volgen. Er is geen beroepsmogelijkheid. Als cliënt niet zelf een klacht wenst in te dienen, kan deze iemand machtigen om dit namens hem te doen. Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen. Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling.

## 4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

### 4.5.1. Personeelsbeleid

Winnock Zorg maakt gebruik van Winnock BV personeel. Winnock BV is de werkgever voor het personeel. Werving en selectie geschiedt met ondersteuning van de eigen HR medewerkers en een interne selectieprocedure die toeziet op passen bij functie, binnen team, competenties en kwaliteit. Voor nieuwe medewerkers is er een intensief intern opleiding programma. Voor vaste en flex medewerkers is er een interne nascholing en worden regelmatig met eventueel externe partijen nascholingen georganiseerd. Winnock heeft een interne teambuilding die naar behoefte aangevuld wordt met externe partijen. Vanwege de aard van de intensief multidisciplinaire behandeling is teambuilding een essentieel onderdeel voor behoud kwaliteit en resultaat. Eind 2010 is een advertentie campagne gevoerd ter werving van nieuwe medewerkers waarop voldoende reacties zijn gekomen.

Winnock is erkend als praktijkopleidinginstelling voor GZ psychologen en werkt daarbij samen met de SPON. In 2010 waren per september 3 personen in praktijkopleiding.

Winnock heeft in 2010 specifiek nascholing geboden op thema diversiteit vanwege de invloed van culturele aspecten op resultaat van behandeling.

#### 4.5.2. Kwaliteit van het werk

Winnock wil voor haar personeel een prettige werkplek en werksfeer bieden naast inhoudelijk uitdagend werk waarin de persoon verder kan groeien en ontwikkelen. In een medewerkeronderzoek is gebleken dat de doelstellingen voor personeelsbeleid behaald zijn. Op onderdelen waar mogelijk verbetering mogelijk is is actie ingezet. Overal blijkt Winnock een aantrekkelijk werkgever te zijn waar personeel graag wil werken en ook na een periode elders gewerkt te hebben weer terug wil komen.

Winnock Zorg maakt voor haar werkzaamheden gebruik van het Winnock personeel.

#### 4.6. Samenleving en belanghebbenden

De behandelingen die Winnock Zorg beidt dragen bij aan vergroten zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijk functioneren van patiënten. Uit onderzoek is gebleken dat de behandelingen duurzaam zijn. Het resultaat is vele jaren na behandeling nog immer aanwezig. En heeft geresulteerd in mindere zorgconsumptie. De behandeling dragen bij aan belang kosteneffectieve zorg, beperken zorgkosten en vergroten van inzetbaarheid (economisch en maatschappelijk belang). Hiermee wordt bijgedragen aan maatschappelijk ondernemen.

Winnock Zorg heeft geen sponsoractiviteiten ondernomen. Veel personeel levert als vrijwilliger maatschappelijke bijdrage buiten Winnock (waaronder bijvoorbeeld de Roparun).

#### 4.7. Financieel beleid

Voor dit deel van het verslag wordt korthedshalve verwezen naar de jaarrekening.

**Nieuwegein, 30 mei 2011.**

V.J.G.M.H. Höppener, directeur Winnock Zorg BV