

STICHTING VLEUGELZORG
TE ECHT

Jaarrapport 2020

Beoordelingsverklaring afgegeven

INHOUDSOPGAVE	PAGINA
ACCOUNTANTSRAPPORTAGE	
Beoordelingsverklaring van de onafhankelijke accountant	2
MAATSCHAPPELIJK VERSLAG	
Maatschappelijk verslag 2020	5
JAARREKENING	
Balans per 31 december 2020	19
Winst-en-verliesrekening over 2020	21
Kasstroomoverzicht 2020	22
Algemene toelichting	23
Toelichting op de balans per 31 december 2020	25
Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2020	30

ACCOUNTANTS RAPPORTAGE

Audit & Assurance

Stichting Vleugelzorg
Hoogveldsweg 28
6102 CB Echt

Boven de Wolfskuil 1
Postbus 1161
NL-6040 KD Roermond
T +31 (0)475 35 10 00
F +31 (0)475 32 19 16

www.koenenenco.nl
KvK 14091110

Roermond, 19 juli 2021

Onze referentie
JR2020/522101

Behandeld door
Th1

Geacht Bestuur, geachte leden van de Raad van Toezicht,

Hierbij brengen wij verslag uit over boekjaar 2020 met betrekking tot de stichting.

1 BEOORDELINGSVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het bestuur en Raad van Toezicht

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2020 van Stichting Vleugelzorg te Echt beoordeeld. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2020 en de winst-en-verliesrekening over 2020 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met de wettelijke bepalingen uit de WtZi en RJ 655. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken 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 conclusie over de jaarrekening op basis van onze beoordeling. Wij hebben onze beoordeling verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 2400, 'Opdrachten tot het beoordelen van financiële overzichten'. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze beoordeling zodanig plannen en uitvoeren dat wij in staat zijn te concluderen dat wij geen reden hebben om te veronderstellen dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat.

Een beoordeling in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 2400 resulteert in een beperkte mate van zekerheid. De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het inwinnen van inlichtingen bij het management en overige functionarissen van Stichting Vleugelzorg, het uitvoeren van cijferanalyses met betrekking tot de financiële gegevens alsmede het evalueren van de verkregen informatie.

De werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een beoordelingsopdracht zijn aanzienlijk beperkter dan die uitgevoerd in het kader van een controleopdracht verricht in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden. Derhalve brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

Stichting Vleugelzorg, Echt

Conclusie

Op grond van onze beoordeling hebben wij geen reden om te veronderstellen dat de jaarrekening geen getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Vleugelzorg per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de WTZi en RJ 655.

Wij zijn desgewenst beschikbaar voor nadere toelichting.

Hoogachtend,

KOENEN EN CO
Audit & Assurance B.V.

T.G.J.W. van den Hombergh MSc RA

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG

Maatschappelijk verslag 2020

Dit kwaliteitsjaarverslag is opgesteld om de volgende redenen:

- *Wettelijke verplichte verantwoording aan de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd ;*
- *Verantwoording aan de cliënten en overige belanghebbenden.*

De volgende onderdelen worden beschreven:

1. Bedrijfsprofiel
2. Beleid en strategie
3. Medewerkers
4. Kwaliteitssysteem
5. Kwaliteitsdoelstellingen
6. Resultaten
7. Cliënten
8. Ketensamenwerking
9. Verbeteren en vernieuwen, doelstellingen 2021
10. Eindconclusie



In dit maatschappelijk jaarverslag geven we een terugblik op de behaalde resultaten in het jaar 2020, de niet behaalde doelstellingen en de mogelijkheden tot het verbeteren en vernieuwen van onze organisatie in het jaar 2021. Dit verslag is voorgelegd en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

Ilya Peters, bestuurder

April 2021

1. Bedrijfsprofiel

Bedrijfsnaam: Vleugelzorg
 Ondernemingsvorm: Stichting
 Adres: Hoogveldsweg 28
 Postcode: 6102 CB
 Plaats: Echt
 Tel: 0475-342571

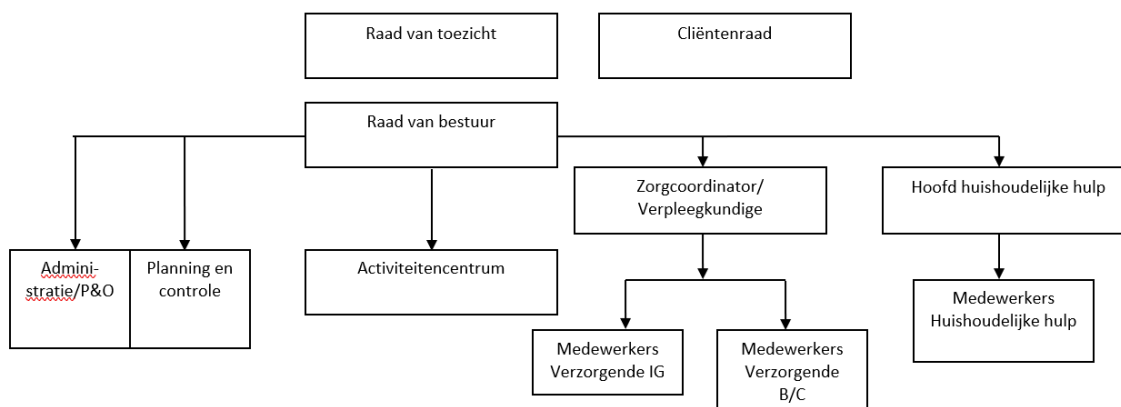
Web: www.vleugelzorg.nl
 Mail: info@vleugelzorg.nl

AGB: 75 - 751541 Zuid Limburg CZ Zorgkantoor
 AGB: 75 - 752792 Noord en Midden Limburg VGZ Zorgkantoor
 WZA: 691541
 KVK: 14129569
 NZa: 300-2492
 NZa: 300-2729

Structuur:

Stichting Vleugelzorg is een stichting met een Raad van Bestuur (bestaande uit 1 lid) en een Raad van Toezicht als toezichthouder. Stichting Vleugelzorg is onderdeel van een grotere holding waarbinnen, naast Stichting Vleugelzorg, ook de organisatieonderdelen Zorgwerk en Zorgbeheer zijn opgenomen. Zorgwerk is een onderaanneming constructie in het kader van de huishoudelijke verzorging. Zorgbeheer is een besloten vennootschap waarmee door Stichting Vleugelzorg een detacheringsovereenkomst is gesloten inzake de directie.

De organisatiestructuur van Stichting Vleugelzorg in 2020:



Conform de Zorgbrede Governancecode 2017 legt de bestuurder periodiek verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Het betreft hier onder andere onderwerpen als strategische keuzes, kwaliteit van zorg, personeelsbeleid, investeringen en financiële resultaten.

Raad van toezicht:

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van het bestuur. Dit conform de Zorgbrede Governancecode 2017 en hetgeen statutair is vastgelegd.

Van 1 januari tot en met 30 mei 2020 is de raad van toezicht waargenomen door dhr. B van de Langenberg. Dit vanwege het vertrek van de overige leden. In deze periode zijn geen ingrijpende beslissingen genomen.

In februari 2020 is een campagne gestart voor het werven van nieuwe leden voor de raad van toezicht. De nieuwe leden zijn per 30-06-2020 gestart als lid van de raad toezicht.

De Raad van Toezicht heeft zich in 2020 actief bezig gehouden met de ontwikkelingen binnen Stichting Vleugelzorg. De nieuwe leden werden "wegwijs" gemaakt in de dagelijkse gang van zaken door de bestuurder.

De Raad van Toezicht is 5 keer bij elkaar gekomen om in overleg te treden met de bestuurder. Van deze overleggen zijn notulen inclusief actie- en besluitenlijst opgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van een externe notulist.

De belangrijkste besluiten die in 2020 genomen zijn, zijn:

- Vaststellen jaarrekening 2019
- Vaststellen begroting 2021
- Vaststellen jaarplan / meerjarenplan 2021
- Ontvlechting holding
- Deelname project Scheiden Wonen en Zorg

Bezetting Raad van Toezicht in 2020:

• Dhr. B van de Langenberg	Voorzitter Raad van Toezicht	01-01-2020 t/m 31-12-2020
• Dhr. F. Amory	Lid Raad van Toezicht	30-06-2020 t/m 31-12-2020
• Mw. N. Heilhof	Lid Raad van Toezicht	30-06-2020 t/m 31-12-2020
• Mw. M. Treur	Lid raad van toezicht	30-06-2020 t/m 31-12-2020

Alle leden van de Raad van Toezicht zijn voor een periode van 4 jaar aangesteld, met een mogelijke verlengingsperiode van nogmaals 4 jaar. De Raad van Toezicht bewaakt het schema van aftreden en draagt zorg voor tijdige verlening van de zittingsperiode van het zittende lid of werving van een nieuw lid.

De zittingstermijn van de heer Van de Langenberg is gestart op 09-12-2015 en is per 09-12-2019 verlengd met 4 jaar tot 09-12-2023.

Ontvlechten holdingconstructie.

In augustus 2020 zijn we gestart met het ontvlechten van de holdingconstructie. Mw. R. Peters heeft aangegeven te willen stoppen als Directrice van Zorgbeheer Echt en Zorgwerk Limburg BV.

Voornemens is om de beide BV's voor het einde van 2021 te beëindigen.

Medezeggenschap cliënten:

Stichting Vleugelzorg committeert zich aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In het kader daarvan is een cliëntenraad ingesteld. De cliëntenraad behartigt de belangen van (potentiële) cliënten en wordt betrokken bij diverse beleidskeuzes van de organisatie. Daarnaast worden de laatste cliënttevredenheidsonderzoeken met de cliëntenraad besproken en worden in samenspraak mogelijke proceswijzigingen doorgevoerd.

Bezetting cliëntenraad 2020:

- Mevr. F. Heythuysen
- Mevr. I. Boonen

De cliëntenraad is in 2020 wegens de Corona-pandemie niet bij elkaar geweest.

Medezeggenschap medewerkers

Stichting Vleugelzorg heeft geen Ondernemingsraad ingesteld. Om medewerkers in de gelegenheid te stellen medezeggenschap in te brengen worden een aantal keren per jaar overleggen gevoerd met alle medewerkers. In 2020 heeft geen groot overleg plaatsgevonden in verband met de Corona-pandemie. Medewerkers zijn via mail geïnformeerd over belangrijke zaken. Indien nodig werden er 1 op 1 gesprekken georganiseerd.

Brancheorganisatie en CAO

Stichting Vleugelzorg is aangesloten bij branchevereniging ZorgthuisNL en hanteert de CAO Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT).

Dienstverleningsaanbod en financieringsvormen

Stichting Vleugelzorg heeft in 2020 onderstaande zorgdiensten extramuraal aangeboden:

- Huishoudelijke Verzorging
- Begeleiding
- Persoonlijke Verzorging
- Verpleging

Daarnaast wordt er Begeleiding Groep geboden. Deze dienst wordt vanuit het dagactiviteitencentrum aan de Hoogveldsweg in Echt verzorgd.

Wegens de corona-pandemie heeft het activiteitencentrum haar deuren voor 3 maanden gesloten.

- *Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet (ZVW)*

Stichting Vleugelzorg heeft een toelating op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen voor zorg die wordt bekostigd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of Zorgverzekeringswet (ZVW), de zogenaamde 'verzekerde zorg'. De financiering van de zorg geschiedt zowel in Zorg in Natura (ZiN) op basis van een contract met het zorgkantoor als in een Persoonsgebonden Budget (PGB). In 2019 is alleen zorg vanuit de WLZ geboden.

- *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)*

De huishoudelijke verzorging, begeleiding en begeleiding in groepsverband wordt gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De financiering van de zorg geschiedt in Zorg in Natura (ZiN) op basis van een contract met de gemeente.

Werkgebied

Vleugelzorg is werkzaam in de volgende gemeenten en de daar bij horende kernen.

- Echt - Susteren
- Maasgouw
- Roerdalen
- Roermond
- Sittard – Geleen
- Beek
- Stein
- Schinnen



Werkgebied WLZ en WMO

2. Beleid en strategie

In maart 2020 werden wij net als de rest van Nederland en de wereld, geconfronteerd met de Corona pandemie. Dit heeft direct geleidt tot een aantal aanpassingen die wij kort daarvoor nog niet voor mogelijk hadden gehouden. Nederland ging in lock down. Beeldbellen werd de normaalste zaak van de wereld, evenals zorg op afstand, werken op afstand, vergaderen op afstand, mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen, desinfecteren, je handen stuk wassen enzovoort.

Daarbij was bij het begin ook nog sprake van een schaarste vraagstuk van de benodigde hulpmiddelen.

Gelukkig was de impact op onze cliënten niet heel groot. Het afschalen van zorg was niet aan de orde.

Wel steeg het ziekteverzuim naar 8.1%, onder andere vanwege corona besmettingen en het preventief thuisblijven vanwege klachten.

Een aantal zaken uit ons jaarplan hebben geen of onvoldoende doorgang kunnen vinden. Dit betrof onder meer de externe audit, (verschoven naar april 2021) aanbesteding ZVW (uitgesteld) en de voorbereidingen voor Schimmert. COVID-19 had zowel voor de opbrengsten als voor de kosten geen grote gevolgen. Wij hebben geen gebruik hoeven te maken van de compensatieregelingen of bijstand moeten vragen van de financiers in de zorg.

In 2020 hadden we ons voorgenomen te starten met het verkleinen van het werkgebied. Dit om de tevredenheid onder de medewerkers te vergroten en anderzijds kosten te besparen. (reistijd en kilometervergoeding)

De planning is dat in het voorjaar van 2021 gestart kan worden met deze doelstelling.

3. Medewerkers

Dit onderdeel valt uiteen in meerdere subonderdelen te weten:

Positief te benoemen is de inzet van medewerkers tijdens de corona-pandemie . Ondanks deze uitzonderlijke situatie bleven ze de steun en toeverlaat voor onze cliënten. Daar waar de omstandigheden het toelieten werd de anderhalve meter nageleefd. De beschermingsmiddelen werden door Vleugelzorg geleverd en gedragen.

Er zijn 10 medewerkers met een corona besmetting geregistreerd. 4 verzorgende , 3 huishoudelijke medewerkers, 2 kantoor medewerkers en de bestuurder. Op 1 medewerker na is iedereen gezond uit de besmetting gekomen. Zij loopt nog voor onderzoeken in het ziekenhuis.

In overleg hebben wij besloten om voor onze medewerkers geen zorgbonus aan te vragen. Dit werd door sommige niet goed opgepakt. Men was van mening dat iedereen in de zorg recht heeft op de bonus ongeacht de voorwaarden die gesteld zijn.

Tijdens een overleg is nogmaals benadrukt dat de coronabonus bedoeld was voor medewerkers die zich extra hebben ingezet voor -en met cliënten met corona. Dit is in onze organisatie nooit aan de orde geweest.

Gemiddelde personele capaciteit

Functie	Absolute aantallen medewerkers	Medewerkers in FTE (36 uur)
Huishoudelijk medewerkers	52	18
Helpende niveau 2/2+	15	8
Verzorgenden IG niveau 3	4	2
Verpleegkundige niveau 4	1	1
Sociaal Pedagogisch Werker	2	1
Medewerker Activiteitencentrum	1	1
Kantoor/indirect	5	3
Totaal	80	34

Personeelsverloop

Uit dienst gedurende 2020:

Functie	Absolute aantallen medewerkers
Huishoudelijk medewerkers	2
Helpende 2/2+	-
Verzorgenden IG	1
Administratief medewerker	1
Medewerker activiteitencentrum	2
totaal	6

In dienst gedurende 2020:

Functie	Absolute aantallen medewerkers
Huishoudelijk medewerkers	13

Helpende 2/2+	1
Medewerker P&O	1
<i>totaal</i>	15

Ons personeelsverloop is ten opzichte van 2019 met 22% gedaald. Waar voorheen een hoog verloop onder het verzorgend personeel was, zien we dat er (bijna) geen verloop meer is. Een voornaamste reden is het perspectief op betere (arbeid) omstandigheden. In het najaar van 2022 wordt het project Schimmert (kleinschalige woonvorm) opgeleverd. Iedereen kijkt er naar uit hier werkzaam te kunnen zijn. Ook is de collegialiteit en tevredenheid onder de medewerkers enorm toegenomen waardoor een hecht team is ontstaan.

Het aantal medewerkers in de huishouding is met 30% toegenomen. Deze toename is vooral in de gemeente Sittard-Geleen en Stein. In deze regio is groei zeker mogelijk en zal in 2021 gecontinueerd worden.

Opleidingen

In 2020 zijn 2 medewerkers gestart met de opleiding helpende zorg en welzijn, 5 verzorgende IG en 1 HBO-V. De verwachting is dat de helpende hun opleiding in 2021 afronden. 4 verzorgende IG zullen hun opleiding in 2022 afronden en 1 in 2023. De opleiding HBO-V zal in 2023 afgerond worden. In het najaar van 2021 gaan we inventariseren waar de personele behoefte liggen omtrent opleidingen. Voor het opleiden van onze medewerkers maken we structureel gebruik van opleidingsinstituut Gilde Opleidingen te Roermond.

Ziekteverzuim

Onze doelstelling voor 2020 op het gebied van ziekteverzuim was om het verzuimpercentage bij te stellen van 4,0% naar 6,0%. De realisatie van het ziekteverzuimpercentage was 8,1%. Hiermee hebben we onze doelstelling van 6,0% niet behaald. Mede door de coronapandemie zijn medewerkers met klachten in quarantaine gegaan. Hierdoor is het beeld vertekend. We hebben geen onderscheid gemaakt in echt zieken en quarantaine. Er lopen op dit moment 2 langdurig ziek trajecten met re-integratie. Voor het jaar 2021 zullen we een ziekteverzuimpercentage van 6,0%, blijven hanteren.

Ontslag medewerkers

In juni 2020 hebben we afscheid genomen middels een vaststellingsovereenkomst, van een 4-tal medewerkers vanwege COVID-19. Dit betrof een kok, 2 activiteitenbegeleiders en een kantoormedewerker.

Op 15 maart 2020 heeft het activiteitscentrum haar deuren voor 2,5 maand gesloten. Op 01-06-2020 zijn de deuren weer beperkt op gegaan.

Het heropenen van het AC mocht nog maar met max 6 cliënten per dag.

Er zijn 2 medewerkers actief aanwezig.

4. Kwaliteitsmanagementsysteem

Vleugelzorg is reeds jaren in het bezit van het HKZ certificaat Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties versie 2015. Destijds heeft Vleugelzorg meegewerkt aan het ontwikkelen van deze norm en staat dan ook met naam en toenaam in deze HKZ norm vermeld.

Het huidige certificaat loopt tot November 2022.

Risicoanalyse

Begin 2020 is een risico inventarisatie op procesniveau uitgevoerd. Hierbij zijn, op basis van de Safer Light methode, diverse strategische, tactische en operationele risico's prospectief in kaart gebracht. Het belangrijkste geconstateerde risico betrof het personeelsverloop. Hierover is in dit verslag al eerder aangegeven dat we conform de landelijke trend een knelpunt zien in het binden en boeien van onze medewerkers. Als beheersmaatregel hebben we daartoe besloten zelf medewerkers te gaan opleiden. Naast dit risico zijn ook risico's geconstateerd op het gebied van contracteringen met zorgkantoren en zorgverzekeraars en personele kosten en onderwerpen.

Onze conclusie is dat we voor het jaar 2021 een nieuwe risico inventarisatie zullen opstellen, waarbij we qua methodiek duidelijk zullen verwoorden waar de diverse risico's binnen de strategische, tactische en operationele risico's zich bevinden. De reden hiervoor is dat we zelf niet tevreden zijn over de wijze waarop de risico inventarisatie in 2020 is uitgevoerd, het biedt te weinig handvatten om duidelijk beleid op te formuleren.

SWOT analyse

Om zicht te krijgen op de context van de organisatie heeft Vleugelzorg in 2020 een SWOT analyse herzien. In deze analyse zijn zowel de sterke als 'zwakke' punten van de organisatie beschreven als de kansen en bedreigingen in de externe omgeving. De SWOT analyse.

De belangrijkste issues uit de SWOT analyse zijn de kleinschaligheid van de organisatie als sterk maar ook als zwak punt, de mogelijkheden en vraag naar initiatieven waarbij wonen en zorg van elkaar gescheiden worden (als kans) en het landelijke knelpunt rondom het tekort aan deskundig zorgpersoneel (bedreiging). Diverse issues vanuit de SWOT analyse zijn vertaald naar het meerjarenplan en jaarplan.

Voor 2021 zullen we het meerjarenplan en jaarplan, inclusief de SWOT analyse, gaan herzien waarbij we meer diepgang zullen aanbrengen in te behalen doelstellingen en resultaten. Als monitoringsinstrument zullen we de Balanced Score Card methode gaan hanteren.

Interne Audit

Op 21 oktober 2020 hebben wij door adviesbureau Adcuras een interne audit laten uitvoeren. Tijdens de interne audit zijn alle rubrieken van de HKZ kwaliteitsnorm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties (versie 2015) en alle rubrieken van de HKZ kwaliteitsnorm Algemeen Organisatiedeel (versie 2015) beoordeeld. Door het uitbesteden van deze interne audit aan het adviesbureau hebben we een onafhankelijke toetsing geborgd.

Tijdens de interne audit is geconstateerd dat Vleugelzorg beschikt over een gedegen basis kwaliteitsmanagementsysteem. Er zijn tijdens de interne audit 10 'afwijkingen' geconstateerd, waarvan 5 in de categorie Tekortkoming en 5 aandachtspunten. Alle afwijkingen zijn vanuit de directie in overleg met de kwaliteitsadviseur en medewerkers aantoonbaar opgelost. De afwijkingen zijn opgenomen in het rapport Interne audit Vleugelzorg 21 oktober 2020

Externe Audit

Op 26 Oktober stond de externe audit gepland. Wegens de Corona-pandemie werden de maatregelen aangescherpt en was een audit op locatie niet mogelijk. Omdat ons huidige systeem het niet toeliet om de gevraagde documenten op afstand in te zien, hebben we in samenspraak besloten de audit te verzetten naar januari 2021. Helaas is het wederom niet gelukt om op afstand de audit (Kiwa kon niet inloggen) te vervolgen. De audit is daarom verzet naar 7 april 2021.

5. Kwaliteitsdoelstellingen

Proces indicatoren	Prestatie-indicatoren	Norm	Resultaat in % of getal
Doorlooptijd aanmelding	Wachttijd voor intake	Binnen 2 werkdagen wordt de intake gepland.	100%
	Wachttijd voor start zorg	Binnen 2 dagen	100%
	Wachttijd spoed opdrachten voor de ondersteuning.	Binnen 2 dagen	100%
Cliënt zorgvraag	Termijn voor opstellen zorgleefplan	Binnen zes weken na aanvang zorg is het definitieve plan vastgesteld	100%
	Termijn tot evaluatie zorgleefplannen	Elke zes maanden	100%
Tevredenheid cliënten	CTO-resultaat (evaluatie van de zorgverlening)	Doel: goede beoordeling van > 8	PREM: 8,38
	Aantal officiële klachten	Doel: zo min mogelijk (0)	0 officiële klachten
Tevredenheid medewerkers	Medewerkerstevredenheid	> 8,5 op algehele tevredenheid en hoger cijfer t.o.v. vorige meting	Geen meting
	Meldingen medewerkers	Doel: zo min mogelijk (0)	0 meldingen
Zorginh. indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Medicatie incidenten • probleemgedrag • voedingstoestand • vallen • incontinentie • huidletsel • depressie 	Indien er een risico is op de indicator, is er opvolging aan gegeven en aantoonbaar in zorgplan.	75%
Personeel	Verzuim	Verzuimpercentage 4,0%	8,1% (landelijk 7,6%)
Financieel	Omzet (a) t.o.v. Begroting (b)	$a \geq b$	96%
	Kosten (a) t.o.v. Begroting (b)	$a \leq b$	180%
Gemeenten			
Aanleveren management gemeente		Binnen 4 weken	100%
Indicator 1:	Wachttijd Opstellen Ondersteuningsplan (nieuwe cliënten).	Bij minimaal 80% van de cliënten stuurt de aanbieder het Ondersteuningsplan binnen 5 werkdagen na	100%

		aanmelding cliënt bij aanbieder naar de gemeente ter goedkeuring.	
Indicator 2: Norm:	Wachttijd start Begeleiding Individueel of Begeleiding in Groepsverband (nieuwe cliënt).	Bij minimaal 80% van de cliënten start de feitelijke begeleiding niet later dan vastgelegd in het Ondersteuningsplan, dan wel binnen 5 werkdagen na goedkeuring door de gemeente.	100%
Indicator 3: Norm:	Kwaliteit Ondersteuningsplan (nieuwe cliënt).	Minimaal 90% van de door de aanbieder aan de gemeente toegezonden Ondersteunings- plannen zijn op basis van het format van de gemeente, compleet ingevuld en mede ondertekend door de cliënt.	90%

6. Financiële resultaten

Vleugelzorg heeft 2020 met een positief resultaat van € 16.207 afgesloten. Vooraf was een begroting opgesteld die uitkwam op € 55.000,- Dit is een verschil van -/ € 38793,- veroorzaakt door een aantal kostenoverschrijdingen. Oorzaken zijn op hoofdlijnen:

- transitievergoedingen nabetalingsen + € 6793,-
- juridische bijstand + € 6000
- extra algemene kosten + € 6.000,-
- Accountant kosten + € 20.000

De omzet van Stichting Vleugelzorg is in 2020 gestegen tot € 1.908.440 Dit is een stijging van + 9,5% t.o.v. de omzet 2019. Deze stijging komt voor rekening van de WMO Hulp bij het Huishouden en nieuwe cliënten in de WLZ ZIN. Het resultaat van € 16207,- is 2% van de omzet. In het kader van de continuïteit van de organisatie streeft Stichting Vleugelzorg jaarlijks naar een positief resultaat van 3% van de omzet.

In 2021 worden bovenstaande punten meegenomen in de begroting. Daar waar mogelijk zullen we uiteraard proberen de kosten te verlagen.

Vanaf 01 januari 2021 wordt de financiële administratie ondersteund door MKadviseurs.

7. Cliënten

Cliënttevredenheid

In 2020 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd conform de PREM Wijkverpleging. Dit onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door meetbureau ZorgfocuZ. Deze meting wordt jaarlijks uitgevoerd en is onderdeel van het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

Cliënten waarderen ons met een rapportcijfer 8,35. Onze doelstelling voor het jaar 2020 was een 8,0 of hoger. Hiermee hebben we dan ook aan onze doelstelling voldaan.

Kijkend naar de Net Promotor Score (NPS) dan scoren we daar, op basis van de Europese methode, 75,0 op. Het betreft hier het aantal cliënten dat ons een rapportcijfer van 8 t/m 10 heeft gegeven minus de cliënten die ons een rapportcijfer van 0 t/m 5 hebben gegeven. Dit is een uiterst hoge score binnen onze sector. Wel valt in het rapport op dat geen enkele cliënt ons een score tussen 0 t/m 5 geeft.

Het laagst gescoorde onderdeel (7,9) betrof het aantal verschillende medewerkers waar de cliënt de zorg van ontvangt. Dit is een landelijk bekend punt. Cliënten hebben de wens de zorg altijd van dezelfde medewerker te ontvangen. Echter, rooster technisch is dit voor zorgorganisaties geen realistische doelstelling.

Op basis van het rapport van onze klachtencommissie kan geconcludeerd worden dat er in 2020 geen formele klachten zijn ontvangen.

Cliëntenbestand

Financieringsstroom	Stand 01-01-2020	Stand 31-12-2020
WMO (Zorg in Natura)	294 cliënten	347
WLZ (Zorg in Natura)	31 cliënten	33
ZVW (Persoonsgebonden Budget)	15 cliënten	12

8. Ketensamenwerking

Met het oog op het scheiden van wonen en zorg hebben we in 2020 contact gehad met huisarts (schimmert) Dignita. Zij gaan de zorg leveren met betrekking tot de specialist ouderengeneeskunde.

9. Verbeteren en vernieuwen, doelstellingen 2021

Doelstelling/activiteit	Verantwoordelijke
Ziekteverzuim naar < 6%	Ilja
Financieel positief resultaat > 3% van de omzet	Ilja
Opleiden medewerkers	Ilja
Vorbereiding kleinschalig wonen	Ilja

10. Eindconclusie

Geconcludeerd kan worden dat Stichting Vleugelzorg in 2020 (financieel) goed heeft gepresteerd. Met name het beperken van het personeelsverloop en het behalen van een positief resultaat. Doelstellingen op het gebied



van ziekteverzuim is niet behaald. Voor het jaar 2021 zullen we ons dan ook gaan richten op de doelstellingen die we nog niet gerealiseerd hebben. We hebben er, kijkend naar de basis van onze organisatie, vertrouwen in dat we het jaar 2020 positief zullen afronden.

Ondertekening door directie,
Echt, 01 April 2021

Ilja Peters
Bestuurder Stichting Vleugelzorg

JAARREKENING 2020

Balans per 31 december 2020

Winst-en-verliesrekening over 2020

Toelichting op de balans per 31 december 2020

Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2020

3 BALANS PER 31 DECEMBER 2020 (na resultaatbestemming)

Beoordelingsverklaring afgegeven

		31 december 2020		31 december 2019	
		€	€	€	€
<i>PASSIVA</i>					
RESERVES EN FONDSEN	(4)				
Algemene reserve			27.428		11.221
LANGLOPENDE SCHULDEN	(5)				
Leaseverplichting		0		15.881	
Overige schulden		43.824		43.824	
			43.824		59.705
KORTLOPENDE SCHULDEN	(6)				
Schulden aan kredietinstellingen		0		11.093	
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden		15.881		4.827	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		25.172		9.039	
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		11.286		58.690	
Overige schulden en overlopende passiva		152.367		129.733	
			204.706		213.382
			275.958		284.308

4 WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2020

	Saldo 2020	Saldo 2019
	€	€
Bedrijfsopbrengsten		
Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	(7) 1.908.440	1.803.552
Som der bedrijfsopbrengsten	1.908.440	1.803.552
Bedrijfslasten		
Inkoopwaarde geleverde diensten	(8) 13.491	60.517
Personeelskosten	(9) 1.661.781	1.577.521
Afschrijvingen op materiële vaste activa	(10) 6.427	6.959
Overige bedrijfskosten	(11) 206.097	145.904
	1.874.305	1.730.384
Som der bedrijfslasten	1.887.796	1.790.901
Financiële baten en lasten	(13) (4.437)	(6.858)
Resultaat	16.207	5.793
Resultaatbestemming		
Algemene reserve	16.207	5.793

5 KASSTROOMOVERZICHT 2020

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

	2020		2019	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat	20.644		12.651	
Aanpassingen voor:				
Afschrijvingen	15.676		15.173	
Veranderingen in het werkkapitaal:				
Mutatie vorderingen	3.301		(59.728)	
Mutatie kortlopende schulden (exclusief kortlopend deel van de langlopende schulden)	(19.730)		(2.098)	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		19.891		(34.002)
Rentelasten		(4.437)		(6.858)
Kasstroom uit operationele activiteiten		15.454		(40.860)
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa		(6.424)		(55.736)
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Opgenomen schulden aan kredietinstellingen	0		25.000	
Aflossing schulden aan kredietinstellingen	(4.827)		(4.292)	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		(4.827)		20.708
Mutatie liquide middelen		4.203		(75.888)
Samenstelling geldmiddelen				
			2020	2019
			€	€
Geldmiddelen per 1 januari			17	75.905
Mutatie liquide middelen			4.203	(75.888)
Geldmiddelen per 31 december			4.220	17

6 ALGEMENE TOELICHTING

Activiteiten

De stichting is opgericht per 23 februari 2010.

De activiteiten van Stichting Vleugelzorg, statutair gevestigd te Echt, bestaan uit het uitoefenen van een thuiszorginstelling.

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

Stichting Vleugelzorg is feitelijk en statutair gevestigd op Hoogveldsweg 28 te Echt en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 14129569.

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen uit de WTZi (waaronder regeling verslaggeving WTZi en de richtlijnen voor de jaarverslaggeving m.n. RJ 655).

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Algemeen

De bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van historisch kosten. Opbrengsten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs of vervaardigingskosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

Vorderingen

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

Liquide middelen

De liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en staan, voor zover niet anders vermeld, ter vrije beschikking van de stichting. Het betreffen de direct opeisbare vorderingen op kredietinstellingen en kasmiddelen.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden betreffen de schulden met een looptijd korter dan één jaar.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN HET RESULTAAT

Algemeen

De bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van historische kosten. Bedrijfsopbrengsten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

De omzet is gesegmenteerd naar de operationele activiteiten. De bedrijfslasten zijn niet uitgesplitst naar de genoemde segmenten omdat deze informatie niet beschikbaar is.

Kosten

De kosten worden bepaald op historische basis en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financial leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De betaling van de lease termijnen uit hoofde van het financial lease contract zijn voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een uitgave uit financieringsactiviteiten aangemerkt en voor het gedeelte dat betrekking heeft op de interest als een uitgave uit operationele activiteiten.

7 TOELICHTING OP DE BALANS PER 31 DECEMBER 2020

1. Materiële vaste activa

	Huurders- belangen	Inventaris	Vervoer- middelen	Totaal
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2020	15.164	5.026	43.128	63.318
Investerings	4.235	2.189	0	6.424
Afschrijvingen	(3.481)	(2.946)	(9.249)	(15.676)
Boekwaarde per 31 december 2020	<u>15.918</u>	<u>4.269</u>	<u>33.879</u>	<u>54.066</u>

Afschrijvingspercentages

	%
Huurdersbelangen	20
Inventaris	20
Vervoermiddelen	20

2. Vorderingen

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Debiteuren		
Debiteuren	31.773	65.969
Voorziening dubieuze debiteuren	(3.040)	0
	<u>28.733</u>	<u>65.969</u>

Voor eventuele oninbaarheid is een voorziening getroffen.

Overige belastingen en premies sociale verzekeringen

Pensioenen	<u>4.796</u>	<u>0</u>
------------	--------------	----------

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overlopende activa		
Nog te factureren omzet	165.886	145.917
Autokosten	1.148	0
Ziekengeld	7.416	3.087
Subsidies	8.625	0
Diversen	1.068	0
Nog te ontvangen detacheringsvergoeding	0	6.000
	<u>184.143</u>	<u>155.004</u>

3. Liquide middelen

ABN AMRO Bank N.V.	4.087	0
Kas	133	17
	<u>4.220</u>	<u>17</u>

4. Reserves en fondsen

Algemene reserve	27.428	11.221
	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	€	€

Algemene reserve

Stand per 1 januari	11.221	5.428
Voorstel resultaatbestemming	16.207	5.793
Stand per 31 december	<u>27.428</u>	<u>11.221</u>

Statutaire regeling vaststelling jaarrekening

Op grond van de statuten staat het resultaat ter beschikking van het Bestuur en legt deze ter goedkeuring voor aan de Raad van Toezicht.

Bestemming van het resultaat 2020:

Het bestuur stelt voor om de winst over 2020 ad € 16.207 toe te voegen aan de algemene reserves.

Vooruitlopend op de vaststelling door het bestuur en de Raad van Toezicht is dit voorstel reeds in de jaarrekening verwerkt.

5. Langlopende schulden

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Schulden aan kredietinstellingen		
Leaseverplichting	0	15.881
	<u>0</u>	<u>15.881</u>
	2020	2019
	€	€
<i>Volkswagen Tiguan</i>		
Stand per 1 januari	20.708	0
Opgenomen gelden	0	25.000
Aflossing	(4.827)	(4.292)
Stand per 31 december	15.881	20.708
Aflossingsverplichting komend boekjaar	(15.881)	(4.827)
Langlopend deel per 31 december	<u>0</u>	<u>15.881</u>

Dit betreft de financial lease van de Volkswagen Tiguan. Het juridische eigendom van de Volkswagen ligt bij de lessor. De hoofdsom bedraagt € 25.000. De rente bedraagt 3,17%. De leaseverplichting is in 2021 volledig afgekocht, derhalve is het restant van de lease-schuld als kortlopende schuld gepresenteerd.

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige schulden		
Lening o/g Zorgwerk Limburg B.V.	43.824	43.824
	<u>43.824</u>	<u>43.824</u>

De aflossingsverplichting voor het komende boekjaar bedraagt nihil. Het rentepercentage bedraagt 4% per jaar.

6. Kortlopende schulden

Schulden aan kredietinstellingen

ABN AMRO Bank N.V.	0	11.093
	<u>0</u>	<u>11.093</u>

Per balansdatum heeft men de beschikking over een kredietfaciliteit in rekening-courant bij de ABN AMRO bank tot een bedrag van € 50.000.

Stichting Vleugelzorg, Echt

	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden		
Financieringen	15.881	4.827
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Handelscrediteuren	25.172	9.039
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	11.286	38.885
Pensioenen	0	19.805
	11.286	58.690
Overige schulden en overlopende passiva		
Overige schulden	15.696	45.069
Overlopende passiva	136.671	84.664
	152.367	129.733
Overige schulden		
Rekening-courant Zorgwerk Limburg B.V.	15.696	45.069
Over de schulden wordt 4 % rente berekend.		
Overlopende passiva		
Reservering vakantiegeld	22.105	25.337
Reservering vakantiedagen	40.756	41.793
Accountantskosten	33.226	3.892
Nettoloon	202	4.087
Eindejaarsuitkering	3.056	2.761
Af te dragen personeelsverzekeringen	168	373
Vooruitontvangen bedragen	37.158	6.421
	136.671	84.664

Stichting Vleugelzorg, Echt

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Meerjarige financiële verplichtingen

Huur

Stichting Vleugelzorg heeft een huurcontract afgesloten voor de huur van het pand op de locatie Hoogveldsweg 28 te Echt. De huurverplichting bedraagt ultimo 2020 € 38.400. De huurverplichting loopt tot en met 31 december 2023. Na het verstrijken van de genoemde periode wordt de overeenkomst voortgezet voor een aansluitende periode van 1 jaar.

Onderaanneming

Stichting Vleugelzorg is een overeenkomst met betrekking tot onderaanneming van personeel aangegaan met Zorgwerk Limburg B.V. voor onbepaalde duur.

Leaseverplichting

Door de Stichting zijn meerjarige operational leaseverplichtingen aangegaan, waarvan de verplichtingen circa € 10.000 op jaarbasis bedragen.

8 TOELICHTING OP DE WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2020

	Saldo 2020	Saldo 2019
	€	€
7. Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke		
Wettelijk budget aanvaardbare kosten Wlz	937.854	1.000.502
Opbrengsten WMO	921.224	753.666
Overige zorgprestaties	49.362	49.384
	<u>1.908.440</u>	<u>1.803.552</u>

Bedrijfslasten

8. Inkoopwaarde geleverde diensten

Vervoer	6.235	43.589
Activiteitscentrum	6.687	15.638
Werk uitgevoerd door derden	569	1.290
	<u>13.491</u>	<u>60.517</u>

9. Personeelskosten

Lonen en salarissen	565.071	606.118
Sociale lasten	96.789	104.680
Pensioenlasten	31.094	44.391
Zorgdiensten	907.186	775.350
Andere personeelskosten	61.641	46.982
	<u>1.661.781</u>	<u>1.577.521</u>

Lonen en salarissen

Brutolonen	574.966	579.222
Mutatie vakantiedagenverplichting	(1.037)	19.809
Mutatie vakantiegeldverplichting	(2.547)	1.924
Mutatie eindejaarsuitkering	(390)	473
Diverse onbelaste vergoedingen	30.524	41.515
Ontvangen ziekengelduitkeringen	(27.820)	(27.610)
Ontvangen subsidies	(8.625)	(9.215)
	<u>565.071</u>	<u>606.118</u>

Sociale lasten

Premies bedrijfstak eigen regelingen en zorgverzekeringswet	<u>96.789</u>	<u>104.680</u>
---	---------------	----------------

	Saldo 2020	Saldo 2019
	€	€
<i>Pensioenlasten</i>		
Pensioenlasten	31.094	44.391
<i>Zorgdiensten</i>		
Zorgdiensten	907.186	775.350
<i>Andere personeelskosten</i>		
Premie ziekengeldverzekering	19.623	15.846
Onkostenvergoedingen	13.134	17.688
Opleidingskosten	9.876	5.858
Bedrijfskleding	1.740	3.960
Kosten Arbodienst	14.257	3.630
Overige personeelskosten	3.011	0
	61.641	46.982

Personeelsleden

Bij de vennootschap waren in 2020 gemiddeld 16 personeelsleden in dienst (2019: 18).

10. Afschrijvingen op materiële vaste activa

Materiële vaste activa	6.427	6.959
<i>Afschrijvingen materiële vaste activa</i>		
Huurdersbelangen	3.481	3.053
Inventaris	2.946	3.868
Vervoermiddelen	9.249	8.252
	15.676	15.173
Doorbelaste afschrijvingen	(9.249)	(8.214)
	6.427	6.959

11. Overige bedrijfskosten

Huisvestingskosten	41.684	49.340
Kantoorkosten	29.405	29.226
Autokosten	16.210	18.921
Verkoopkosten	7.105	5.589
Algemene kosten	111.693	42.828
	206.097	145.904

	Saldo 2020	Saldo 2019
	€	€
<i>Huisvestingskosten</i>		
Huur onroerende zaak	30.000	38.400
Gas, water en elektra	8.751	6.992
Onderhoud onroerende zaak	0	337
Onroerendezaakbelasting	1.981	3.018
Overige huisvestingskosten	952	593
	<u>41.684</u>	<u>49.340</u>
<i>Kantoorkosten</i>		
Kantoorbehoeften	1.146	529
Onderhoud inventaris	0	133
Automatiseringskosten	10.802	10.087
Telefoon	4.727	6.413
Contributies en abonnementen	12.730	12.064
	<u>29.405</u>	<u>29.226</u>
<i>Autokosten</i>		
Brandstoffen	9.993	3.705
Leasekosten	9.159	18.508
Motorrijtuigenbelasting	1.003	0
Werknemersbijdrage auto	(3.945)	(4.391)
Overige autokosten	0	1.099
	<u>16.210</u>	<u>18.921</u>
<i>Verkoopkosten</i>		
Reclame- en advertentiekosten	906	3.191
Representatiekosten	421	822
Oninbare debiteuren	5.778	1.576
	<u>7.105</u>	<u>5.589</u>

	Saldo 2020	Saldo 2019
	€	€
12. Algemene kosten		
Accountantskosten	39.035	26.070
Accountantskosten voorgaande jaren	36.830	0
Administratiekosten	700	762
Advieskosten	18.551	7.256
Verzekeringen	12.236	6.167
Kleine aanschaffingen	4.053	1.888
Overige algemene kosten	288	685
	<u>111.693</u>	<u>42.828</u>
13. Financiële baten en lasten		
Rentelasten en soortgelijke kosten	<u>(4.437)</u>	<u>(6.858)</u>
<i>Rentelasten en soortgelijke kosten</i>		
Rente- en bankkosten	1.493	1.944
Rente rekening-courant Zorgbeheer Echt B.V.	0	(700)
Rente rekening-courant Zorgwerk Limburg B.V.	1.191	3.861
Rente leaseverplichting	572	657
Rente lening o/g Zorgwerk Limburg B.V.	1.753	1.753
	<u>5.009</u>	<u>7.515</u>
Doorbelaste rentelasten	<u>(572)</u>	<u>(657)</u>
	<u>4.437</u>	<u>6.858</u>

Stichting Vleugelzorg, Echt

Ondertekening bestuur

Vaststelling jaarrekening

De jaarrekening is aldus opgemaakt en vastgesteld door het bestuur c.q. de Raad van Toezicht.

Echt,

Bestuurder, I.W. Peters

Voorzitter Raad van Toezicht, B.M.H. van de Langenberg

Lid Raad van toezicht, F.J.M. Amory

Lid Raad van toezicht, M.A.C.H. Treur-Frumau

Lid Raad van toezicht, N.R. Heilhof