



MVOverslag 2021



espria



MVO stand van zaken 2021

Rapportage gebaseerd op de wereldwijde richtlijn voor de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties (MVO) ISO 26000

Noot voor de lezer

Waar in deze rapportage cliënten staat bedoelen we ook patiënten, bewoners, klanten en kinderen en hun ouders of verzorgers zoals in verschillende sectoren of zorgorganisaties gebruikelijk is





Inhoud

Voorwoord (& leeswijzer)	pagina 4
1 MVO bij Espria	pagina 8
1.1 Kernthema 1: Cliëntenzorg	pagina 12
1.2 Kernthema 2: Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap	pagina 15
1.3 Kernthema 3: Mensenrechten	pagina 18
1.4 Kernthema 4: Medewerkers	pagina 21
1.5 Kernthema 5: Rol en invloed in de zorgketen	pagina 25
1.6 Kernthema 6: Milieu	pagina 30
1.7 Kernthema 7: Bestuur van de organisatie	pagina 36
2 Integratie van MVO binnen de organisatie	pagina 39
2.1 Profiel en structuur van Espria	pagina 40
2.2 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer van Espria	pagina 41
2.3 Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)	pagina 41
2.4 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	pagina 42
2.5 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	pagina 44
2.6 MVO Communicatie en rapportage	pagina 44
Bijlage	pagina 45
1 De zeven principes van MVO	pagina 46
2 Identificeren en betrekken van stakeholders	pagina 48
3 Sustainable Development Goals	pagina 51



Voorwoord





Leeswijzer

Dit is de stand van zaken rapportage over onze inspanningen op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) over het jaar 2021. Maatschappelijke verantwoordelijkheid zit verweven in alles wat wij doen. Toch vinden we het van belang hier apart aandacht voor te hebben, om twee redenen:

- **Met deze rapportage laten we zien wat wij wat wij op het gebied van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid doen.**
- **We streven transparantie na naar iedereen die op enige wijze betrokken is bij onze organisatie.**

We verwachten dat het inzichtelijk maken van onze prestaties op dit gebied ons scherpt in het bereiken van een nog grotere positieve invloed. Juist nu voelen we de urgentie om bij te dragen aan een duurzame samenleving als geheel. Door inzicht te hebben in onze activiteiten en resultaten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen weten we ook voor welke zaken we mogelijk extra aandacht moeten hebben de komende tijd.

Het is onze ambitie om bewuste aandacht voor MVO nog steviger te verweven in het DNA van onze organisatie. Wij zijn in 2020 gestart met het Espria-brede MVO-programma. Wij stelden ons destijds bewust de vraag: hoe kunnen we onze kerntaak zo uitvoeren, dat deze bijdraagt aan een betere wereld? Zowel in onze samenwerkingsstrategie en meer-jarendoelstellingen als ook in ons dagelijks werk. Ook in 2021 hebben wij - ondanks de beperkingen vanwege de Corona pandemie - weer duurzame doelstellingen bereikt.

We hopen onze impact en reikwijdte te vergroten door meer nadruk te geven aan het onderwerp. We doen dat door proactiever samenwerking op te zoeken binnen en buiten ons concern en ons te meten aan externe standaarden.



Voor Espria betekent een duurzame strategie dat wij met elkaar hebben afgesproken dat wij de wereld beter willen achterlaten dan dat wij hem hebben aangetroffen.

Dit betekent dat wij ons werk zo duurzaam, sociaal en groen mogelijk willen doen. Op allerlei gebieden: dus voor onze cliënten, medewerkers en ook voor de manier waarop wij onze organisatie vormgeven.

Ria Steeghuis, voorzitter raad van bestuur





Onderweg in een maatschappelijke beweging

Deze MVO-rapportage geeft de stand van zaken van onze maatschappelijke beweging over het jaar 2021 weer. We zijn onderweg! Om onze ambities waar te maken hebben we duidelijkheid nodig over drie zaken: het doel, de reisgenoten en ons voertuig.

Waar gaan we naartoe?

Allereerst hebben we een stip aan de horizon nodig. Wat is een 'betere wereld' en 'goed handelen'? De zeven kernthema's van de internationaal erkende ISO 26000 richtlijn bieden ons een kapstok om deze betere wereld te formuleren.

Deze kernthema's zijn in onze meerjarenstrategie geborgd (hoofdstuk 1). Dit bevestigt dat we duurzaamheid intrinsiek hebben verweven in ons denken en doen. Een goede basis waar we trots op zijn. Door helder te krijgen welke kernthema's het meest in het hart van onze organisatie passen kunnen we juist hierop versnellen en verdiepen. Daarnaast bieden de principes van de MVO-richtlijn ISO 26000 (bijlage 1) ons een raamwerk voor 'goed handelen'. Zo kunnen we ook hier systematisch meer aandacht aan schenken. Hiermee wordt het doel van onze MVO-beweging duidelijker.

Wie zijn onze reisgenoten?

Onze directe omgeving bestaat uit onze medewerkers en de cliënten aan wie we zorg verlenen. Deze cirkel breidt zich snel uit, met mantelzorgers en naasten, collega zorgorganisaties, verzekeraars, financiers en leveranciers. Tot waar reikt onze invloed? Wie is betrokken bij welke beslissingen? Een belangrijk onderdeel van MVO is aandacht voor het betrekken van onze stakeholders (bijlage 2).

Waar reizen we mee?

Een organisatie bestaat uit mensen. Mensen die onderlinge afspraken maken hoe zij bijdragen aan het geheel. Al deze afspraken, zowel vastgelegd in procedures als ongeschreven in onze cultuur, dragen bij aan hoe wij - dag in dag uit - onze

zorgtaak uitvoeren. We bevinden ons in een steeds veranderend landschap. Wij achten het van belang de MVO beweging ook steviger te verankeren in de organisatie. Welke processen, welke verantwoordelijke personen en welke keuzes horen daarbij? In hoofdstuk 2 gaan we in op het verankeren van onze maatschappelijke koers in onze organisatie en hoe we borgen dat we continu in beweging blijven op het vlak van MVO.

Maatschappelijk bewustzijn is nooit 'af'. We zullen ons dan ook steeds verder willen ontwikkelen en verbeteren. Aan de hand van deze rapportage kunnen we concluderen dat we de juiste beweging maken. We spreken de ambitie uit deze beweging te willen vergroten en versnellen om bij te dragen aan een duurzaam zorgstelsel.

Duurzame resultaten ondanks corona

Ondanks het feit dat het jaar 2021 door o.a. de Corona pandemie veel uitdagingen kende, hebben wij afgelopen jaar een stevig fundament gelegd voor de implementatie van duurzaamheid. Zo hebben wij de Raad van Commissarissen, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad meegenomen in onze duurzame ambities. Ook hebben wij een routekaart energietransitie gebouwen opgesteld zodat wij inzicht hebben in het energieverbruik van onze gehele organisatie. Daarnaast hebben wij onze interne reiskilometers geïnventariseerd en een duurzaam mobiliteitsplan opgesteld.

De Corona pandemie heeft een grote impact gehad op onze cliënten. Hun bewegingsvrijheid was sterk beperkt en daardoor stond hun kwaliteit van leven onder druk. De pandemie heeft ook veel gevraagd van onze medewerkers, zij hebben heel lang op hun tenen moeten lopen. Daarom hebben wij extra aandacht besteed aan de weerbaarheid van onze medewerkers; o.a. met de implementatie van ons vitaliteitsprogramma, waar wij in hoofdstuk 1.4 nader op ingaan.



Maar alle beperkingen rondom Corona hebben ons ook uitgedaagd creatief te zijn. Digitale vormen van behandelingen en vergaderingen zijn gemeengoed geworden en dragen - naast een meer efficiënt primair proces - ook bij aan het terugdringen van reiskilometers en daarmee de reductie van onze CO₂ uitstoot. Ook heeft de Zorgcentrale een grote ontwikkeling doorgemaakt doordat wij via digitale technieken long-covid patiënten op afstand konden monitoren. Kortom, wij hebben forse stappen gezet om MVO onderdeel van ons interne bewustzijn te maken.

Raad van Bestuur



MVO bij Espria

01





Onze missie: weerbaarheid en zelfredzaamheid

We kunnen allemaal te maken krijgen met een verminderde weerbaarheid en zelfredzaamheid. Bijvoorbeeld na een ongeluk of ziekte, bij een chronische aandoening, een handicap of door ouder worden. Op zo'n moment kunnen we afhankelijker zijn dan we zouden willen. Door mensen te helpen weerbaar te blijven, kunnen we de afhankelijkheid van zorg uitstellen en de vraag naar zorg verminderen.

Bijvoorbeeld door zorgverlening te organiseren in de eigen buurt of wijk. Hierbij zoeken de zorgorganisaties binnen Espria intensieve samenwerking met partijen die dicht bij de cliënten staan zoals familie of vrienden, mantelzorgers, huisartsen of welzijnsorganisaties. Met elkaar vormen we een netwerk rondom kwetsbare mensen. Het is onze missie om de weerbaarheid en zelfredzaamheid van mensen te versterken. Zo ondersteunen we de wens van mensen om zo lang mogelijk hun zelfstandigheid te bewaren. Goede, toegankelijke en betaalbare zorg is een belangrijke pijler in onze maatschappij. We gaan de maatschappelijke uitdaging aan om bij te dragen aan een duurzaam zorgstelsel, nu en in de toekomst.

Meerjarenstrategie: beter door samen

Ten eerste is 'de Juiste Zorg op de Juiste Plek' richtinggevend voor ons. Ten tweede maken we de beweging naar waarde-gedreven zorg. En ten derde zien wij in samenwerking, zowel onderling als met andere partners in de zorgketen, de sleutel tot het behoud van goede zorg voor kwetsbare mensen.

Speerpunten voor samenwerking

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is de kapstok waarmee wij onze brede visie op zorg en welzijn in alle organisatieactiviteiten meenemen. De duurzame samenwerkingsstrategie van Espria stoelt op vier thema's. Dit zijn de speerpunten waar we met onderlinge samenwerking de meeste toegevoegde waarde behalen voor onze cliënten en medewerkers. Deze strategische

samenwerkingsthema's sluiten goed aan op de kernthema's van de richtlijn voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties ISO 26000.



We hebben in 2021 thema avonden over MVO georganiseerd met de Raad van Commissarissen, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. Bij al deze gremia hebben we MVO serieus geagendeerd. Wij vliegen duurzaamheid niet als apart thema aan, maar wij hebben dit onderwerp integraal geïntegreerd in onze experttafels 'Mens & Arbeid', 'Vastgoed', 'Facilitair' en 'Inkoop'.

Arthur Notermans, lid raad van bestuur



De leidraad voor deze rapportage: Zeven kernthema's

Voor de implementatie van onze duurzame strategie gebruiken wij de wereldwijd geaccepteerde richtlijn voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties ISO 26000 als referentiekader. Deze richtlijn biedt zeven kernthema's om MVO handen en voeten te geven binnen organisaties:

- 1 Cliëntenzorg ¹
- 2 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap
- 3 Mensenrechten
- 4 Medewerkers
- 5 Rol en invloed in de zorgketen ²
- 6 Milieu
- 7 Bestuur van de organisatie

1) Gegeven de sector waarin Espria actief is, is het ISO 26000 kernthema 'Consumenten-aangelegenheden' vertaald naar de zorg en aangepast naar 'Cliëntenaangelegenheden'.

2) Gegeven de sector waarin Espria actief is, is het ISO 26000 kernthema 'Eerlijk zakendoen' vertaald naar de zorg en aangepast naar 'Rol en invloed in de zorgketen'.



Verbinding tussen onze samenwerkingsthema's en de ISO 26000 kernthema's

Kwaliteitszorg

Continue verbetering in de zorg voor onze cliënten



Programma Merkbaar Beter

- 1 Cliëntenzorg
- 2 Gemeenschap
- 3 Mensenrechten

MENS & ARBEID

Vitale medewerkers en goed werkgeverschap



Programma Van Harte Vitaal

- 4 Medewerkers

Digitalisering

eHealth en Zorgtechnologie



Programma Digitaal aan zet

- 5 Zorgketen



Programma MVO

Gezonde bedrijfsvoering

Faciliteren en ontzorgen van zorgorganisaties

- 6 Mileu
- 7 Bestuur



Link met de sustainable development goals

Naast ISO 26000 waarop wij onze rapportage baseren zijn ook de 17 ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, de Sustainable Development Goals (SDG's), een international erkende standaard voor maatschappelijke verantwoordelijkheid (zie bijlage 3). Voor Espria beschouwen we vier van deze SDG's als direct relevant. In deze rapportage refereren we aan deze relevante SDG's bij de betreffende ISO 26000 kernthema's.

Scope

Espria Ledenvereniging valt buiten de scope van dit rapport omdat deze geen onderdeel uitmaakt van de juridische structuur van Stichting Espria. Omdat er een nauwe samenwerking bestaat tussen de Espria Ledenvereniging en Stichting Espria, bespreken we de Ledenvereniging wel in paragraaf 1.5 'Rol en invloed in de zorgketen'.

Link met de Sustainable Development Goals

Naast ISO 26000 waarop wij onze rapportage baseren zijn ook de 17 ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, de Sustainable Development Goals (SDG's), een international erkende standaard voor maatschappelijke verantwoordelijkheid (zie bijlage 3). Voor Espria beschouwen we vier van deze SDG's als direct relevant. In deze rapportage refereren we aan deze relevante SDG's bij de betreffende ISO 26000 kernthema's.



ISO kernthema's

Sustainable Development Goals

1 Cliëntenzorg 4 Medewerkers	↔	3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN
5 Zorgketen	↔	17 PARTNERSCHAPPEN OM DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN
6 Milieu	↔	7 BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE 13 KLIMAATACTIE



1.1 Kernthema 1: Cliëntenzorg

Dit ISO 26000 thema heeft raakvlakken met Sustainable Development Goal 3: Goede gezondheid en welzijn.



1.1.1 Visie op cliëntenzorg

Waarde-gedreven zorg

De zorgorganisaties van Espria zijn actief in meerdere sectoren en bieden zowel generalistische als (hoog)specialistische zorg. Onze aanpak is erop gericht dat mensen zo goed mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving kunnen functioneren en leven, met optimale zelfregie en passend bij hun (on)mogelijkheden.

Door middel van vroege signalering, preventie en vroege interventie streven we ernaar dat mensen zo lang mogelijk hun autonomie en kwaliteit van leven behouden. Als er dan toch terugval optreedt, is het streven zo snel mogelijk de regie bij de cliënt terug te brengen. Voor degenen die het echt nodig hebben en voor wie zelfregie niet binnen bereik ligt, worden beschermende zorg en intensieve behandeling en begeleiding geboden. Het Programma Merkbaar Beter ondersteunt de realisatie van deze beloftes en de aantoonbaarheid daarvan. Dit programma geeft Espria-breed inhoud aan en faciliteert continue verbeteringen in het bieden van een hoogwaardig pakket aan samenhangende zorg en waarde-gedreven zorg.

Vijf kernbeloftes

De zorgorganisaties van Espria doen de cliënten en patiënten vijf kernbeloftes:

- Overall thuis: dat de cliënt zich ongeacht waar hij of zij zorg van ons ontvangt, thuis voelt;
- De sterke wijk: samenwerking tussen formele en informele zorg en preventie;
- Snel weer naar huis: als de cliënt iets overkomt, na behandeling zo snel mogelijk weer veilig en vertrouwd naar huis;
- Beschermende zorg: waarbij de cliënt die een gevaar vormt voor zichzelf en/of de samenleving, de juiste zorg op maat ontvangt;
- Jezelf zijn en blijven als resultaat van de hierboven genoemde beloftes.

overall thuis

de sterke wijk

snel weer
naar huis

beschermende
zorg

jezelf zijn en blijven



1.1.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Merkbaar Beter

Het programma Merkbaar Beter sluit aan bij 'wat er al is' aan zorgconcepten en draagt bij aan de beweging naar de Juiste Zorg op de Juiste Plek en waarde-gedreven, persoonsgerichte zorg. Bij alles wat we doen geldt dan als kernvraag: wat is de meerwaarde voor onze cliënt? Omdat dit een gegeven is dat van mens tot mens verschilt, streven we ernaar zorg te benaderen vanuit de uniciteit van iedere cliënt. Binnen dit denken staat klantwaarde centraal, naast uiteraard de vanzelfsprekende borging van o.a. componenten uit bovengenoemde professionele standaarden. Het gedachtegoed van het programma Merkbaar Beter vormt een fundament voor de manier waarop de zorgorganisaties van Espria de gezamenlijke visie op zorg waarmaken.



Merkbaar beter

1.1.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

Kennisontwikkeling

Het programma Merkbaar Beter is gericht op zorgvernieuwing en het vergroten van de kwaliteit van zorg vanuit vijf kernbeloftes. Zo lopen er momenteel diverse projecten en praktijkgerichte onderzoeken, waaronder:

- Praktijkgerichte onderzoeken naar onder meer valpreventie en ondervoeding;

- Familie- en naastenparticipatie in de zorg (informele zorg);
- Anders verantwoord in de zorg. De ontwikkeling van een vergezicht op kwaliteit, waarbij de zorgrelatie centraal staat en er vanuit een gezamenlijk proces wordt beslist over passende zorg. Zowel kwalitatief (narratief) als kwantitatief verantwoord;
- De realisatie van een digitaal platform met best practices op het gebied van interne- en externe samenwerking, onderzoek, zorginnovatie en de inzet van technologie (digitalisering);
- Bijdragen aan de totstandkoming van gezondheid bevorderende sociale ecosystemen zoals de Beweegroute in Assen in het kader van de Groene GGZ en SOOZ (beide projecten komen later in dit verslag aan de orde).

Het programma Merkbaar Beter heeft geen aparte experttafel maar is een Espria-brede multidisciplinaire 'beweging' die nauw schakelt met de experttafels Kwaliteit en Veiligheid, Mens en Arbeid, Communicatie, Markt en Omgeving en Informatievoorziening. Het programma Merkbaar Beter is de uitkomst van de gecombineerde inspanningen op het gebied van zorg, de ontwikkeling van zorgprofessionals en samenwerking in de keten van alle zorgorganisaties van Espria.

Aansluiten bij wat er al is Espria zet componenten van diverse professionele standaarden in om merkbaar betere resultaten te behalen.

● **Positieve gezondheid**

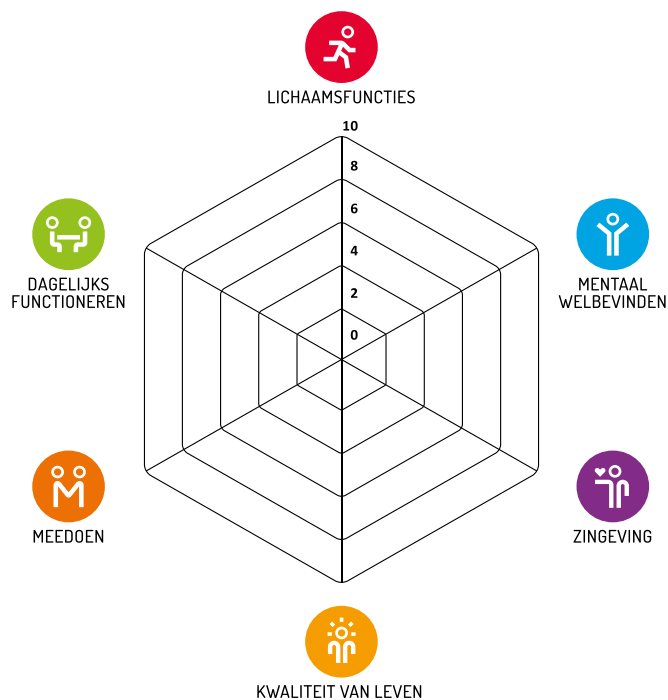
Bij Positieve Gezondheid is de afwezigheid van ziekten en beperkingen niet meer het uitgangspunt, maar het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren. Het gaat om veerkracht in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.

● **Groninger Wellbeing Indicator (GWI)**

Binnen een aantal zorgorganisaties wordt de GWI toegepast. De GWI is een gevalideerde vragenlijst die, door middel van gesprek of observatie, helpt



inzicht te krijgen in wat voor de cliënt belangrijk is, waar hij/zij tevreden over is, waar knelpunten worden ervaren en wat het welbevinden kan vergroten. De informatie uit de GWI wordt gebruikt om samen met de cliënt afspraken te maken over de ondersteuning voor het behoud of vergroten van welbevinden en te zoeken naar oplossingen voor knelpunten die de cliënt ervaart.



Model positieve gezondheid. Bron: Institute for Positive Health



Wij gaan voor persoonsgerichte, waarde-gedreven zorg waarbij onze zorgprofessionals gebruik maken van diverse 'pijlars onder onze gezamenlijke visie op zorg' waaronder Positieve Gezondheid, Magnet en de Groninger Wellbeing Indicator (GWI). Met als fundamenteel uitgangspunt voor de cliënt 'Jezelf zijn en blijven'. De zorgprofessional maakt vanuit haar of zijn professie in samenspraak met de cliënt een inschatting van wat voor iedere specifieke cliënt de juiste zorg op de juiste plek is. Streven is het bieden van passende zorg en tegelijkertijd maken we de beweging naar 'gezondheid'. Wat kunnen wij al betekenen voor kwetsbare mensen, nog voordat er zorg nodig is. Hoe kunnen we aantoonbaar bijdragen aan kwaliteit van leven en hoe kunnen wij de noodzaak van zorg zo lang mogelijk uitstellen, c.q. voorkomen? Dat is waar het programma Merkbaar Beter zich al lerend, ontwikkelend en verbeterend met haar in- en externe partners op richt.

Drs Inge Lups MCM, programmadirecteur merkbaar beter



Magnet

Magnet wordt binnen enkele zorgorganisaties toegepast. Het is een Amerikaans keurmerk voor ziekenhuizen waarbij het uitgangspunt is dat de kwaliteit van zorg afhangt van de kwaliteit van de werkomgeving van verpleegkundigen en verzorgenden. Ook wordt duidelijk dat wanneer verpleegkundigen en verzorgenden goed zorg kunnen verlenen:

- Hun tevredenheid over de werkomgeving stijgt;
- De arbeidstevredenheid stijgt;
- Het ziekteverzuim daalt;
- Het personeelsverloop daalt;
- De wervingskosten van personeel dalen.





1.2 Kernthema 2: betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

1.2.1 Visie op betrokkenheid gemeenschap

Organisaties hebben een relatie met de gemeenschappen (lokaal, regionaal, landelijk, internationaal) waarin zij actief zijn. Deze relatie behoort te zijn gebaseerd op de betrokkenheid van de zorginstelling bij de gemeenschap om zo te kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van die gemeenschap. Betrokkenheid bij de gemeenschap – individueel of via een vereniging – helpt om de samenleving te versterken. Organisaties die zich op een respectvolle manier bezighouden met de gemeenschap en haar instellingen, weerspiegelen en versterken de democratische en burgerwaarden.

1.2.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Espria vindt het belangrijk om een duidelijke en krachtige maatschappelijke inbedding te hebben en voldoende in verbinding te staan met de omgeving. Het versterken van de eigen regie van cliënten vraagt om verbinding tussen het professionele zorgaanbod en het informele ondersteuningsaanbod. Door een actieve rol en positie te creëren voor verwanten en vrijwilligers en door succesvolle lokale initiatieven op buurt- en wijkniveau te versterken, willen we bijdragen aan het succesvol functioneren van onze doelgroepen in de lokale samenleving. Aan succesvolle initiatieven willen we een podium bieden en bevorderen dat de ene 'wijk' van de successen van de andere 'wijk' kan leren. Op deze manier willen we onze lokale verankering nadrukkelijk verder vorm geven. Ook speelt de verbinding met Espria Ledenvereniging een belangrijke rol in het organiseren van verbindingen tussen formele en informele zorg. Daarnaast werken wij in regionale netwerken zoveel mogelijk in samenspraak met de burgers aan een visie op de ouderenzorg van de toekomst, veelal opgesteld door de VVT organisaties en het Zorgkantoren en/of de zorgverzekeraar.

1.2.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

Groene GGZ

Vanuit zorginstellingen en groenbedrijven is er een groeiende interesse voor het inzetten van groen in de zorg. Terwijl zorginstellingen vaak in prachtige groene omgevingen zijn gesitueerd, wordt groen nog niet op grote schaal toegepast in de behandeling van de cliënten. Projectleider Nicolette Moes van GGZ Drenthe viel het al langer op dat weinig cliënten en medewerkers op het terrein van GGZ Drenthe wandelen. Nicolette: 'Ik vroeg mij af hoe wij mensen konden stimuleren om meer naar buiten te gaan. Deze vraag heb ik met een aantal medewerkers van Espria besproken en toen werd het idee geboren om een beweegroute op het terrein te ontwikkelen'. Want het huidige terrein bestaat voornamelijk uit kort gemaaid gras en asfaltwegen en dat nodigt waarschijnlijk onvoldoende uit om te gaan wandelen.

Beweegroute

De volgende stap was om met ons in- en externe netwerk, en met ondersteuning van het team Merkbaar Beter en de MVO functionaris van Espria, medio 2021 een droomsessie over de beweegroute te organiseren. Vanuit de inmiddels ontstane werkgroep rondom de beweegroute zetten we verdere stappen. Zo is er, in samenwerking met facilitaire dienst, een paaltjesroute bedacht op het terrein en is er een ontwerp gemaakt voor een blotevoetenpad. Voor een deel van de materiële kosten (aanschaf paaltjes en aanleg blotevoetenpad) hoopt de werkgroep een financiële bijdrage te



ontvangen van De Vrienden van de GGZ . Het idee is verder dat de beweegroute in de toekomst uitgebreid gaat worden met QR codes voor informatie over bijvoorbeeld de GGZ. Maar ook met beweegoefeningen en beweegtoestellen.

Het huidige beeld van de GGZ is dat mensen veel binnen zitten en weinig bewegen.

Terwijl we weten dat buitenlicht en bewegen een helend effect heeft op de psyche van de mens. Daarom is GGZ Drenthe met volle overtuiging partner geworden van de Groene GGZ-beweging.

Nicolette Moes, projectmanager mophar

Biodiversiteit

In de droomsessie is niet alleen gekeken naar een potentiële beweegroute maar ook naar de biodiversiteit van het terrein. Want wordt een beweegroute niet veel aantrekkelijker als dit plaatsvindt in een bloemrijke bio-diverse omgeving? Bovendien kunnen hiermee ook belangrijke klimaatdoelstellingen meegenomen worden (één van de thema's uit de Green deal voor de zorg).

Zo zijn er bijvoorbeeld ideeën genoemd als ander een maaibeeld, meer bloemen en kruiden, meer wandelpaden en het fruit van de fruitbomen oogsten en verwerken tot producten.

Partners

Het idee is besproken met externen o.a. een ambtenaar van de gemeente Assen, de directeur van Gezond in Drenthe en een adviseur in natuur en gezondheid (voormalig manager van De Friesland zorgverzekeraar). Vervolgens hebben wij de samenwerking met de stichting Nature For Health en het Instituut voor Natuur Educatie gezocht.





Ambities van de streekholders

Een zorginstelling die participeert in de Groene GGZ beweging heeft over vier jaar:

- De natuur geïntegreerd in de behandeling van 10% van haar cliënten;
- Haar terrein zo ingericht dat cliënten, ervaringsdeskundigen, familieleden én medewerkers via de natuur op het terrein kunnen opladen en werken aan hun gezondheid;
- Investeert in bevordering van de biodiversiteit en duurzaamheid (klimaat) op haar terrein. De woonplaats voor insecten, planten en dieren op het terrein neemt met 5% toe;
- Zet in op 'sociaal groen'. Zij investeert in verbinding tussen cliënten, familieleden en de wijk (buurt) via blauw/groen. Bijvoorbeeld door samen met de buurt poelen of een moestuin aan te leggen of wandelroutes met vrijwilligers te organiseren. Ook een bredere kring van bedrijven en andere 'streekholders' kan hierbij worden betrokken;
- Deelt de lessen die ze heeft geleerd met andere zorginstellingen en draagt zo bij aan een groen; vliegwielt voor de gehele mentale gezondheidszorg in Nederland en werkt waar mogelijk mee aan onderzoek.

Wat levert het op

Zorgverzekeraars zijn steeds meer geïnteresseerd in het effect van buiten behandelen. En niet in de laatste plaats; pas afgestudeerden - onze toekomstige medewerkers - vinden duurzaamheid en groen steeds meer een belangrijke waarde. Het is dan ook onze verwachting dat als GGZ Drenthe kan uitdragen partner van de Groene GGZ te zijn, dit onze positie op de arbeidsmarkt kan versterken.

Burgerkracht bij Icare

Icare brengt de verbinding tussen preventie, welzijn en zorg in de praktijk door met haar lokale partners de eigen kracht van burgers te stimuleren. Enkele voorbeelden:

- **Valpreventie:** in samenspraak met lokale zorgaanbieders screenen wij actief op valrisico's, eventueel aangevuld met onderzoek naar ondervoeding, om zo tijdig passende interventies aan te kunnen reiken in de zorgketen. In Kampen voeren wij dit heel gericht uit en sturen wij cliënten door naar fysiotherapie voor training. Door deze interventie lijken minder valincidenten plaats te vinden dan voorheen;
- In de gemeente Ede werken we onder de titel van **Vallei Vitaal & Gezond** aan het 'Kavelmodel' waarbij we met behulp van data over de gezondheid van de bevolking enkele specifieke gebieden uitkiezen. In deze wijken richten we het hele zorgnetwerk opnieuw in op basis van de vraag en relevante gezondheidsthema's. Alle relevante zorgpartijen vanuit WMO, Zorgverzekering en Zorgkantoor zijn hierbij actief participant. Waarbij preventie het uitgangspunt is, opgebouwd met interventies die gekozen worden in samenspraak met de bevolking.
- **Gezonde wijken:** een samenwerking gericht op het verkennen van gezondheidsrisico's in de verschillende wijken van de gemeenten Hogeveen, Lelystad (gepland), Zwolle en Kampen, waarbij op basis van de epidemiologische gegevens en risico's contact wordt gezocht met sleutelpersonen in de wijken om te komen tot een aanpak waarmee gezondheid structureel wordt bevorderd. Het betreft een samenwerking tussen Medrie/HZD, GGD en Icare (initiatiefnemer) en aansluitend de andere aanbieders van wijkverpleging en de bewoners van de betreffende wijk.
- **Longpunt:** waarbij longpatiënten en hun partners maandelijks een Longpunt kunnen bezoeken, voor een themamiddag met informatie, voor het delen van elkaars ervaringen, of om in gesprek te gaan met longverpleegkundigen, longartsen, huisartsen en fysiotherapeuten. In Zwolle werkt Icare samen met Isala, IJsselheem en Longfonds.



1.3 Kernthema 3: Mensenrechten

1.3.1 Visie op mensenrechten

We willen merkbaar betere zorg leveren aan cliënten. De aard van de werkzaamheden van onze organisatie sluit in feite uit dat schendingen van mensenrechten zoals kinderarbeid aan de orde kan zijn. Zo is de VN-verklaring van de Mensenrechten opgenomen in de Nederlandse wet- en regelgeving waar Espria aan voldoet. Er zijn echter wel specifieke issues in de zorgsector die betrekking hebben op de fundamentele rechten van de mens. Dit zijn: kwaliteit van zorg, privacy, verantwoording en het omgaan met incidenten.

1.3.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Experttafel Kwaliteit en Veiligheid

Via een experttafel Kwaliteit en Veiligheid bevorderen wij een klimaat waarin permanent leren en ontwikkelen de norm is. Daarbij gaan we uit van de principes van waardedreven zorg. We richten ons op meer narratieve verantwoording tegenover een strak normatief kader. Daarnaast streven we naar een effectieve manier om van hieruit, met minimale administratieve inspanning, verantwoording af te leggen.

Van iedere zorgorganisatie is minimaal één kwaliteitsfunctionaris vertegenwoordigd in de experttafel.

Daarnaast maakt tenminste één directeur zorg deel uit van de experttafel en deze vormt tevens de linking pin naar de Groepsraad. Het doel van de experttafel Kwaliteit en Veiligheid is:

- Het adviseren van de Raad van Bestuur en directies over lopende en toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid;
- Het bevorderen van een klimaat waarin permanent leren en ontwikkelen de norm is en faciliteiten daartoe worden geduid en ingezet;

- Het bepalen van de onderwerpen betreffende kwaliteit en veiligheid die de bedrijven allen raken en deze jaarlijks met elkaar bespreken en onderzoeken wat de ontwikkelingen hierbij zijn;
- Het uitwisselen van vakinhoudelijke onderwerpen en deskundigheidsbevordering.

De zorgorganisaties van Espria zijn ieder zelf verantwoordelijk voor hun eigen kwaliteits-management systeem en zijn HKZ of ISO 9001 gecertificeerd.

1.3.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

Als afgeleide van de jaarplannen van de zorgorganisaties wordt jaarlijks een plan opgesteld met onderwerpen die dat jaar in de experttafel aan de orde komen.

Relevante thema's (voor de komende tijd) zijn:

● **Persoonsgerichte zorg**

In onze zorgverlening willen we zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van cliënten en hun naasten. Zij hebben een gelijkwaardige positie als het gaat om de invulling van de zorgverlening of begeleiding en deze is zo veel mogelijk in eigen regie. Met ketenpartners werken we samen in de ontwikkeling naar de juiste zorg op de juiste plek. Samenwerken in de keten heeft als doel om samen te leren, verbeteren en innoveren om zo de juiste zorg te kunnen bieden. Om nu en in de toekomst het hoofd te kunnen bieden aan de groeiende zorgvraag kijken we ook steeds meer naar mogelijkheden voor preventie, versterking van de zelfredzaamheid en de inzet van zorgtechnologie en informele zorg. Daarbij ligt de focus op de mogelijkheden van cliënten in plaats van op beperkingen.



● **Sturen op kwaliteit en veiligheid**

Espria wil een vitale, lerende organisatie zijn waarbinnen wij het kwaliteitsbewustzijn gezamenlijk doorleven. Op alle niveaus en binnen alle geledingen van de organisatie is de focus gericht op de continue verbetering van de kwaliteit van zorg.

● **Deskundige zorgverlener**

Wij zetten voldoende en deskundige zorgprofessionals in. We versterken de kwaliteitscultuur met focus op individuele en team professionaliteit. We investeren in een cultuur rondom samen leren en verbeteren, waarin reflectie, uitkomstgerichte informatie en multidisciplinaire samenwerking van belang zijn. Systematisch verzamelde kwaliteitsinformatie is op team- en organisatieniveau beschikbaar en stelt teams in staat voortdurend te monitoren op de geleverde kwaliteit van zorg en daar waar nodig de zorg te verbeteren. Espria faciliteert haar medewerkers hierin en wij verminderen de administratieve lasten waar mogelijk.

● **Zorgtechnologie en Innovatie**

Espria volgt technologische ontwikkelingen nauwgezet en past deze toe om onze zorg veilig, persoonsgericht en doelmatig te leveren. Waarbij de cliënten de regie houden. Cliënten, naasten en zorgprofessionals geven zelf aan welke innovatie het meest helpt bij de kwaliteit van leven en de doelmatige zorgverlening

Dataveiligheid en privacy

Informatiebeveiliging is in toenemende mate belangrijk voor onze zorgorganisaties, hun cliënten en naasten, de dienstverlening door het Shared Service Center Espria aan de zorgorganisaties binnen Espria en de samenwerking met ketenpartners. Voor het concern is een functionaris voor gegevensbescherming (FG) aangesteld. Deze functionaris heeft een adviserende taak en houdt intern toezicht op de naleving van de AVG en andere

relevante wet- en regelgeving. De functionaris is onafhankelijk bij de vervulling van de taken. De zorgorganisaties en het Shared Service Center Espria hebben elk een eigen Local information security officer (Liso). De Liso opereert binnen het eigen organisatieonderdeel als voorbereider en bewaker van de uitvoering van het dataveiligheidsbeleid in opdracht van de directie.

De voortgang wordt systematisch (cyclisch) aangepakt en geborgd met plannen, mijlpalen en afspraken waarbij Espria een realistische planning hanteert.

Door de certificering van het Shared Service Center voor de norm NEN ISO 7510 Informatie-beveiliging – een norm voor partijen die actief zijn in de zorg – toont dit bedrijfs onderdeel aan dat ze voldoet aan de informatiebeveiligingseisen die het Ministerie van VWS en de Inspectie voor de Gezondheidszorg aan ons stellen.



Incidenten

Als er zich een incident met een cliënt of patiënt voordoet, meldt diegene die betrokken is bij het incident het voorval in een incident-meldsysteem. Bij een incident gaat het altijd over de vraag naar oorzaak en gevolg en of er afspraken kunnen worden gemaakt die ertoe leiden dat het (type) incident in de toekomst kan worden voorkomen. Dit kan zowel op teamniveau als op het niveau van een zorgorganisatie of zelfs Espria-breed. Als het een incident met ernstig gevolg voor de cliënt en mogelijke tekortkoming in de zorg betreft, dan vindt een calamiteitenonderzoek plaats. En doen we conform de Wkkgz melding bij de



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Verbetermaatregelen formuleren we en voeren we in samenspraak met het team door. Monitoring en borging vindt plaats middels de plan-do-check-act cyclus binnen de organisatie. Wij stellen een veilige leeromgeving centraal, waarbij fouten maken mag, mits wij ervan leren.

Narratieve verantwoording

Voor kwaliteitsmanagement is data 'sec' minder relevant. Het gaat juist om het verhaal achter de cijfers. Voor verantwoording zijn vragen relevant zoals wat de oorzaak is van datgene wat is gebeurd en hoe wij kunnen voorkomen dat het incident zich nog een keer voordoet. Daarom zetten wij meer en meer in op narratieve verantwoording; het verhaal achter de gebeurtenis. We zijn Espriabreed een kwaliteitsdashboard aan het inrichten wat uitkomstgeoriënteerd zal zijn; meer narratief en minder normatief.

Cliënt tevredenheid

Onze zorgorganisaties hebben de vrijheid om zelf in te vullen hoe cliënttevredenheid wordt gemeten. De voorwaarde hierbij is dat deze tenminste één keer per jaar wordt gemeten. Sommige zorgorganisaties meten de tevredenheid eens per jaar, andere meten doorlopend. De cliënten vertegenwoordigers spelen hier een belangrijke rol in.





1.4 Kernthema 4: Medewerkers

1.4.1 Visie op medewerkers

Vanuit het uitgangspunt dat medewerkers die lekker in hun werk zitten de beste zorg leveren aan cliënten en vanuit onze verantwoordelijkheid als werkgever, besteden we veel aandacht aan vitale medewerkers en goed werkgeverschap. Samenwerking op dit thema gebeurt via het Espria-brede programma 'Mens en Arbeid'.

De zorgorganisaties van Espria hebben elk eigen HR afdelingen die het brede scala van het personeelswerk verzorgen. Op concernniveau is het programma Mens en Arbeid ingericht om een aantal gezamenlijk thema's voor 'goed werkgeverschap' ook gezamenlijk te adresseren.

Deze thema's zijn bijvoorbeeld:

- Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit
- Leiderschap
- Leren en ontwikkelen
- Mobiliteit en re-integratie met een ontwikkeling naar loopbaan begeleiding
- Onderscheidende kwalitatieve (deels niet-financiële) arbeidsvoorwaarden

Ambitie goed werkgeverschap

Voor Espria betekent duurzame inzetbaarheid dat medewerkers met plezier aan het werk zijn en blijven. Onze ambitie hierbij is:

Medewerkers ervaren ruimte om zich te kunnen ontwikkelen om hun vakmanschap ten volle te kunnen uitoefenen. Nieuwe medewerkers willen graag bij ons werken en kiezen bewust voor ons. Ze waarderen hun eigen energie/passie voor het werk hoog en zijn trots op zichzelf, het team en de organisatie. Medewerkers voelen zich gezien en ervaren dat zij waarde toevoegen voor de klant en voor de organisatie. Ze staan voor vakmanschap en voelen zich vitaal.

1.4.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Programma Mens en Arbeid

Het doel van het programma Mens en Arbeid is dat organisaties van Espria de beste werkgevers in de zorg worden om zo de beste zorg aan onze cliënten te (blijven) bieden. Organisaties waar het fijn is om te werken, waar onze medewerkers zich kunnen ontwikkelen en waar zij gezien worden.

Het programma Mens en Arbeid waar wij in 2020 zijn gestart is in 2021 verder doorontwikkeld. De speerpunten van dit programma zijn:

Leiderschap

Leidinggevend zijn in verbinding met de medewerkers waar zij leiding aan geven. Zij hebben echte aandacht voor hen en voeren 'het goede gesprek'.

Duurzame inzetbaarheid

Espria heeft veel aandacht voor de vitaliteit van medewerkers, hun welbevinden en veerkracht. Dit doen wij om het verzuim zoveel mogelijk terug te dringen en de continuïteit van de zorg te waarborgen. De zorgorganisaties van Espria hebben vanuit hun eigen verantwoordelijk aandacht voor goede roostering en strategische personeelsplanning.

Vinden en behoud van medewerkers

Gegeven de schaarste op de arbeidsmarkt voor zorgprofessionals beoogt Espria een onderscheidende werkgever te zijn. Wij hebben daarom veel aandacht voor (professionele) zeggenschap, de participatie van medewerkers, teamontwikkeling en een goede introductie voor nieuwe medewerkers.

Wendbaarheid

Als werkgever wil Espria goed kunnen anticiperen op de veranderende in- en externe omgeving zodat wij samen met onze verzekeraars de continuïteit van zorg kunnen borgen. Als organisatie zijn wij in beweging waarbij wij inzetten



op de versterking van onze executiekracht o.a. door verdere digitalisering van onze diensten.

Monitoren

Meten is weten en daarom zetten wij in op data-gedreven monitoring van het programma Mens en Arbeid zodat wij het programma kunnen bijsturen waar nodig.

Onze werkwijze op het gebied van duurzaam personeelsbeleid is dat de zorgorganisaties relevante gemeenschappelijk gekozen hrm-thema's uitwerken en de leerervaringen die zij opdoen delen met de collega-instellingen. Hiervoor richt Espria indien gewenst tijdelijke netwerken in. Op deze wijze geeft Espria ook vanuit het programma Mens en Arbeid invulling aan de merkessentie 'Merkbaar Beter'.



Uit de klankbord groepen over de waardering van medewerkers die wij in 2021 hebben gehouden komt de wens naar voren dat onze medewerkers van de organisatie verwachten dat zij wind onder de vleugels krijgen zodat zij als zorgprofessionals kunnen vliegen. Espria moet hen zodanig faciliteren dat zij kunnen doen waar zij goed in zijn. Medewerkers verwachten een persoonlijke benadering waarin zij worden gezien en gewaardeerd. Het gaat om de juiste balans tussen vakmanschap en gewoon mens zijn.

Gert Leeftink, programmadirecteur mens & arbeid



1.4.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau: twee bouwstenen nader toelicht

Vitaliteit

Om medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen in hun vitaliteit, heeft Espria een digitaal platform gecreëerd binnen het intranet; het 'Vitaliteitsplein'. Hier staan onze externe partners op, tips & trucs, zelfhulpmodules en webinars over diverse onderwerpen:

- **Fysiek fit;** informatie over bewegen, voeding en slapen, alcohol en roken, de overgang, pijn;
- **Sterk in mijn werk:** informatie over mobiliteit, werkplekonderzoek, werkgeluk, loopbaan in beweging, sollicitatietips;
- **Mentaal in balans:** informatie over omgaan met (werk)stress, mindfulness, mantelzorg;
- **Terug naar werk:** verzuimproces, onze externe partners voor hulp bij lichamelijke en mentale klachten, praktijkverhalen, re-integratie tweede spoor;
- **Geldzaken op orde:** informatie over pensioen, budget, coaching, geldzorgen onder controle en zorgverzekering;
- **Leidinggevenden:** een overzicht met o.a. in te zetten interventies, cursussen en trainingen.

Om het Vitaliteitsplein levend te houden hebben we ook een vitaliteitskalender. In deze vitaliteitskalender staan vijf thema's centraal die alle Espria organisaties belangrijk vinden. Zo is er in onder andere aandacht geweest voor de overgang. Er waren webinars georganiseerd voor leidinggevenden, webinars voor vrouwen zelf en de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een overgangsconsulent. Het onderwerp wordt langzaam een onderwerp van gesprek op de werkvloer. Andere thema's die aan bod kwamen waren: werk-privé balans, de kracht van slaap, voeding & beweging en werkplezier.





Het Espria Medewerkershuis biedt alle ingrediënten voor een duurzaam hrm-beleid





Naast advisering en ondersteuning op het gebied van vitaliteit bieden we ook trajecten om collega's te begeleiden naar duurzaam passend werk. Als werkgever stimuleren wij collega's om tijdig in gesprek te gaan over wat ervoor nodig is om inzetbaar te zijn en blijven in eigen werk, maar ook op de arbeidsmarkt. In 2021 zijn we gestart met loopbaancoaching. Medewerkers van Espria kunnen zelf een loopbaan gesprek aanvragen bij onze interne coaches.

Bij Espria zetten ruim 250 leidinggevenden zich in voor hun teams. Deze teamleiders, operationeel leidinggevenden en managers verschillen onderling in ervaring, opleiding en leer- en ontwikkelvragen. Vanuit de gedachte 'de beste leider zit al in jezelf' hebben wij een Espria-breed leiderschapsprogramma ontwikkeld met zeven essenties van leiderschap als fundament. Het leiderschapsprogramma is erop gericht om de medewerker een zo mooi mogelijk reis door onze organisatie te laten maken.



De beste leider zit in mijzelf
(in potentie) is alles er al

7even!



Ik ben congruent
Beeld en geluid zijn in lijn



Ik presteer en ik lever
Resultaat en consequenties



Ik zie, luister en doe
Er echt zijn en het vervolg laten zien



Ik geloof dat mensen deugen
Positief mensbeeld - uitgaan van wat er al is



Ik sta voor vakmanschap
Eisen van het vak & verantwoording voor eigen handelen



Ik ga grenzen en hiërarchie voorbij
Vrijmoedig en vanuit vertrouwen



1.5 Kernthema 5: rol en invloed in de zorgketen

Het gegeven dat Espria als systeemspeler een belangrijke rol speelt in en invloed heeft op de regionale ketenzorg, heeft raakvlakken met Sustainable Development Goal 17: Partnerschappen om doelstellingen te bereiken.



1.5.1 Visie op rol en invloed in de zorgketen

Espria is een ketenpartner met een primaire oriëntatie op samenwerking. Door onze 7x24-uurs beschikbaarheid, ook in dunbevolkte gebieden, in combinatie met een brede expertise maken ons een 'systeemorganisatie'. We leveren een belangrijke bijdrage aan een brede sociale infrastructuur en bieden een vangnet voor degenen die uit balans raken. De oriëntatie is dat we de dingen zelf doen die we zelf goed kunnen en dat we samenwerken met anderen op domeinen waar we niet actief zijn.

1.5.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Espria bevordert stelselmatig de domein overstijgende samenwerking door enerzijds de organisatiestructuur zelf, waarin zorgorganisaties met verschillende expertises elkaar gemakkelijk kunnen vinden. Daarnaast is de rol van de Espria Ledenvereniging een bijzondere wijze waarop Espria invulling geeft aan haar rol in de zorgketen.

ESPRIA LEDENVERENIGING

Espria Ledenvereniging is een organisatie die producten en diensten levert voor informele zorg die een aanvulling bieden voor burgers en de Espria-zorgorganisaties in de regio. De Ledenvereniging werkt nauw samen met Espria en haar zorgorganisaties. Het verrijkte palet aan zorgdiensten dat de Ledenvereniging en Espria als propositie aanbieden in de regio's waarin zij actief

zijn, vergroot de kracht voor beide organisaties. De Espria Ledenvereniging bedient en levert diensten waaronder het gratis uitlenen van krukken, korting in de thuiswinkel, cursussen EHBO en digitale vaardigheid, een training Brein in Beweging, diensten zoals kapper en audicien aan huis, hulp bij keukentafel-gesprekken, woonscans en kortingen bij diverse zorgverzekeraars. Het lidmaatschap van de Ledenvereniging bedraagt iets meer dan twee tientjes per jaar en biedt daarmee een laagdrempelig platform voor al haar leden, ruim 300.000 huishoudens. Hiertoe behoren ook cliënten, medewerkers, en leden van de cliëntenraden van de Espria zorgorganisaties.



De Espria Ledenvereniging wil een verbindings- en activatierol spelen zodat onze leden langer zelfstandig thuis kunnen leven. Een mooi voorbeeld is ons 'Slimste Huis' in Alkmaar. Dit huis is dé plek om te ervaren wat een slimme inrichting en thuishetchnologie (domotica) kunnen betekenen voor zelfredzaamheid. Want kleine aanpassingen bieden soms de oplossing voor een groot probleem. Met de diversiteit van haar diensten fungeert Espria Ledenvereniging als verbinder en aanjager voor haar leden.

Erik Wijnhof, directeur espria ledenvereniging





Via een Kansbaan naar een vast contract

Gezelligheid en verbinding in buurtrestaurant SOOZ

We zijn op bezoek bij SOOZ in Veendam en ontmoeten Roxanne Veenstra en Wiebo Hulzebos, beide werkzaam bij het buurtrestaurant SOOZ. In 2019 startte Zorggroep Meander in Oost-Groningen met Project SOOZ, een concept waarbij de woonservicecentra voorzien worden van een volwaardig restaurant. Inmiddels zijn er vier locaties (Vlagtwedde, Veendam, Ter Apel en Musselkanaal) waar (buurt)bewoners elkaar kunnen opzoeken en gezelligheid vinden. Meander biedt met het project tevens werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Kansbanen bij SOOZ

Via Stichting Kansbanen biedt Zorggroep Meander werkgelegenheid en contracten aan (jonge) mensen in Oost-Groningen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Via een Kansbaan werkt een deelnemer stelselmatig aan het vergroten van hun zelfredzaamheid en het vergroten van zijn of haar werknemersvaardigheden, zodat zij een betere aansluiting krijgen op de reguliere arbeidsmarkt. Leren van eigen ervaringen, daar draait het om.

SOOZ

SOOZ is een ontmoetingspunt voor bewoners van het woonservicecentrum Breehoorn én bewoners van de wijk Sorghvliet in Veendam. SOOZ staat voor vers en ambachtelijk koken en daar genieten zo'n 100 bewoners en 20 gasten iedere dag van. Naast de restaurantfunctie biedt het centrum diverse activiteiten aan waaronder middagen voor muziek, toneel en biljart. Ook organiseert het centrum bingo avonden en ieder jaar een buurt-barbecue waar vrijwilligers uit de buurt graag hun steentje aan bijdragen.



De samenwerking tussen Stichting Kansbanen en SOOZ is succesvol. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen de gelegenheid gedurende drie jaar zoveel mogelijk werkervaring op te doen, waarna zij kunnen doorstromen naar een reguliere baan.

Van een Kansbaan naar een vast contract

Roxanne is keukenhulp in het restaurant van SOOZ. Zij is vanuit een Wajong¹ uitkering via Kansbanen aan de slag gegaan in het restaurant. Roxanne is 30 jaar en woont samen met haar partner.

¹Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten is een Nederlandse volksverzekering.u een arbeidsbeperking



Roxanne doet allerlei werkzaamheden in de keuken, waaronder broodjes maken, groente snijden en zelfs hele maaltijden koken. Zij vindt het werken met gezonde en verse producten heel belangrijk. In het verleden heeft Roxanne gewerkt bij een hotel en een fastfood restaurant, maar dat paste toch minder bij haar.

Voor Roxanne is 'duurzaamheid' vooral goed omgaan met de natuur. 'Van de natuur moet je afblijven' zegt Roxanne. 'Want de natuur opsnuiven is zo heerlijk, zo fijn'.

Bij SOOZ is zij helemaal op haar plek. Vanaf het begin voelde zij zich welkom en geliefd. Roxanne noemt vooral het fijne contact met de bewoners en haar collega's als belangrijkste redenen om iedere dag met heel veel plezier naar haar werk te gaan.

Chefkok Wiebo is zeer tevreden over Roxanne. 'Toen Roxanne bij ons binnenkwam was zij een verlegen meisje met niet zoveel zelfvertrouwen. Gaandeweg is zij gegroeid in haar kunnen en daarom hebben wij haar een vast contract aangeboden. Haar specialiteit is het geheel zelfstandig maken van macaroni en daar is zij terecht trots op' zo meldt Wiebo. 'Want dat zijn toch de beginselen van de werkzaamheden van een kok, dus wie weet gaat zij zich in de toekomst nog in die richting ontwikkelen'.

Duurzame maatregelen voor de locatie

Wiebo vindt het van groot belang dat Espria zoveel aandacht besteedt aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Op de valreep heeft hij nog een paar tips voor de afdeling Huisvesting. Op alle daken van ons woonzorgcentrum kun je prima zonnepanelen leggen en je zou in het hele pand LED-verlichting kunnen aanbrengen.

Maar ook in zijn keuken ziet hij nog voldoende mogelijkheden om de bedrijfsvoering te verduurzamen; bijvoorbeeld door een betere afvalscheiding te implementeren.



Toen ik bij SOOZ begon was ik een klein vogeltje maar hier ben ik gegroeid tot een mooie zwaan.

Roxanne Veenstra, keukenhulp sooz breehorn

SOOZ: inclusiviteit en community building

Met SOOZ draagt Espria bij aan de inclusieve samenleving door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ontwikkelkansen te bieden die hen kunnen toe leiden naar betaald werk. Daarnaast biedt het concept een ontmoetingsplek voor bewoners en voor mensen uit de wijk. Daarmee draagt SOOZ ook bij aan community building in Veendam; het is echt een win-win situatie.



1.5.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

Toepassing van slimme zorg

Om 24/7 de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bieden die aansluit bij de levenslijn van de cliënt, en waar nodig ook over de zuilen van de zorg, is de inzet van slimme zorgtechnologie onontbeerlijk.

Daarom investeren wij fors in digitalisering en eHealth. Een greep uit de eHealth toepassingen die beschikbaar zijn en/of onderzocht worden:

● **Beslisondersteuning en keuzehulp**

- Fietslabyrint: een systeem waarmee mensen interactieve fietstochten kunnen maken door steden en natuurgebieden via een beeldscherm dat is aangesloten op een hometrainer.
- Silverfit: interactieve digitale spellen waarmee het bewegen wordt gestimuleerd.
- Medido: Een medicijn dispenser die cliënten eraan herinnert om de juiste medicatie op het juiste moment in te nemen.
- De Online sociale kaart waarmee dichtbij de cliënt passende hulp kan worden gevonden.

● **Van data naar informatie**

- Er vindt een pilot plaats met slim incontinentiemateriaal waarmee met een sensor in het continentiemateriaal de urineverzadiging wordt gemeten die de zorgmedewerker op de smartphone te zien krijgt, waardoor betere zorg op maat kan worden geleverd.
- Via een tevredenheidsonderzoek op een digitale zuil kunnen patiënten op een laagdrempelige manier feedback geven waar snel op kan worden ingespeeld.

● **Uitwisseling van informatie**

- Hogenood App: een app waarmee direct het dichtstbijzijnde toegankelijke (rolstoeltoegankelijke) toilet kan worden gevonden.
- Smart glasses (augmented reality): telefoonbrillen waarmee een arts op afstand kan meekijken en praten met de verpleegkundige die de bril op heeft bij de cliënt.
- Traumabehandeling met 3MDR: 3MDR wordt ingezet bij mensen met een trauma ontstaan tijdens de uitoefening van hun beroep. De behandeling is een combinatie van virtual reality, Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR), muziek en lopen op een loopband.

Samenwerkingsverbanden in de keten

Wij fungeren als systeemspeler in de regio's waarin wij actief zijn. Hieronder beschrijven wij een aantal samenwerkingsverbanden tussen zorgorganisaties van Espria en ketenpartners.

● **Samenwerking bij nachtzorg in Drenthe en regio Gelderse Vallei**

Verschillende thuiszorgorganisaties leveren (ongeplande) nachtzorg in Drenthe. In plaats van dat iedereen met eigen verpleegkundigen en verzorgenden rondrijdt en maar deels gevulde diensten draait, werken we als thuiszorgaanbieders samen om alle ongeplande zorg efficiënt te verlenen. Zodat er niet in één straat drie verschillende organisaties langs cliënten hoeven. Om de proef te starten heeft een aantal partijen, waaronder Icare, het voortouw genomen. De Autoriteit Consument en Markt heeft toestemming gegeven om voor dit project de geldende marktregels onder bepaalde voorwaarden los te laten. Zo is er geen sprake van overname van cliënten, en iedere zorgaanbieder kan meedoen met de proef.

Daarnaast is in de regio Gelderse Vallei vanuit een heldere visie op zorg en vergelijkbaar traject gestart. De visie luidt: de nacht is om te slapen, zorg in de nacht is vrijwel altijd op te lossen door hulpmiddelen en techniek in te zetten



behalve in de palliatieve fase. Er blijft dan 's nachts heel beperkte maar vooral complexe acute verpleegkundige zorg over. Hierin kan mogelijk ook een deel acute zorg van de huisarts overgenomen worden, omdat die zorg goed door verpleegkundigen is op te lossen. In de nacht zetten we als Icare, samen met Santé-partners, dan ook verpleegkundigen – met geschoolde chauffeur – in om de acute nachtzorg uit te voeren namens meerdere zorgorganisaties. Na de eerste pilotfase met de samenwerkende coalitie (Opelle en Vidente naast Icare en Santé-partners) kunnen begin 2021 ook andere zorgorganisaties als abbonementhouder aansluiten.

● **Expertise bundelen in de ouderenzorg**

Om de (sub)acute ouderenzorg goed te borgen, werken regionale ketenpartners veel samen. Zo heeft Evean samen met andere VVT organisaties in de regio Zaanstreek een aanmeldportaal subacute ouderenzorg opgericht. Via één centraal telefoonnummer is subacute ouderenzorg dag en nacht beschikbaar. Evean heeft het initiatief genomen in het afstemmen met belanghebbenden, het vastleggen van werkafspraken, en de afstemming met zorgverzekeraars.

● **Kennisdeling bij Dementie in regionale netwerken**

Icare is in alle regio's lid en/of mede-initiatiefnemer in het netwerk Dementie. In deze regio's vervullen casemanagers dementie en dementieverpleegkundigen van Icare de rol van dragers. Zorggroep Meander brengt de eigen expertise in bij het regionale Dementie Netwerk in de gemeente Veendam. Dit is een samenwerking met de gemeente en welzijnsorganisatie Compaen met als doel betere zorg en ondersteuning te verlenen aan mensen met dementie.



Een mooi voorbeeld van ondersteunende zorgtechnologie is het elektronisch patiënten / cliëntendossier. Daar waar je 6 á 7 jaar geleden bij de mensen thuis op zoek moest gaan naar een papieren dossier dat ergens lag, heb ik nu binnen een paar klikken alle gegevens die ik nodig heb. Dat werkt fantastisch en betekent een enorme tijdwinst.

Monique van soelingen, wijkziekenverzorgende



● **Slimmere nachtzorg met hulp van sensoren**

In 2019 startten Icare, Zorgcentrale Noord (ZCN) en Espria Ledenvereniging de proef 'Slimme nachtzorg'. Wijkverpleegkundigen van Icare bekeken welke klanten voor de proef in aanmerking kwamen. Kwetsbare cliënten die alleen wonen en kans lopen om 's nachts te dwalen of te vallen als ze uit bed gaan, zijn uitgenodigd voor de proef.

Met nieuwe technologie kunnen we nachtzorg nog beter, efficiënter en slimmer leveren. Cliënten krijgen sensoren (Persoonsalarm Smart) in hun woning en een bedmat (bedsensor). Deze sensoren registreren activiteiten en bewegingen. Het normale leefpatroon van de cliënt wordt in de software geprogrammeerd. Bij afwijkingen die kunnen wijzen op een calamiteit, bijvoorbeeld een val of dat de cliënt gaat dwalen, krijgt ZCN een alarm. ZCN stuurt een melding naar de verpleegkundige van Icare. Die hoeft nu dus alleen naar cliënten als er mogelijk iets aan de hand is.



1.6 Kernthema 6: milieu

Dit ISO 26000 thema heeft raakvlakken met de Sustainable Development Goal 7 Betaalbare en duurzame energie. Espria heeft maatschappelijk verantwoord ondernemen ingebed in de meer-jarenstrategie en rapporteert hierover, onder andere met deze Zelfverklaring ISO 26000. Hiermee geven wij vorm en inhoud aan Sustainable Development Goal 13 Klimaatactie.



1.6.1. Visie op milieu

Een gezonde leefomgeving is onlosmakelijk verbonden met onze kernmissie: de zorg voor kwetsbare mensen. De Espria visie op positieve gezondheid betekent daarmee ook een visie op positieve invloed op ons milieu. Immers heeft onze leefomgeving een grote invloed op gezondheid. Groene omgevingen hebben positieve invloed op welzijn en weerstand van mensen. Schone lucht maakt longen weerbaarder voor infecties. Licht, lucht en groene ruimte dragen bij aan psychisch welzijn van mensen in verblijfssettings en zorgwerknemers. Daarmee is aandacht voor een duurzaam handelen op milieu aspecten ook een integraal onderdeel van een toekomstbestendige zorgsector. Met name het doel om het welzijn voor toekomstige generaties te waarborgen, betekent een proactief beleid op gezondheid bevorderende leefomgevingen. Espria vindt dat zij met haar handelen een positieve bijdrage moet leveren aan een gezondheid-bevorderende leefomgeving.

1.6.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Green Deal

Espria heeft in 2020 de Green Deal duurzame zorg 2.0 getekend en een belofte

gedaan om zich op de vier pijlers van duurzame zorg in te zetten. Dit zijn: reductie van medicijnen in afvalwater, reduceren van CO₂ uitstoot met 49% in 2030 en 95% in 2050, circulair werken en bevorderen van een gezondheid bevorderende leefomgeving. Deze ambities bieden een kader voor het beleid Espria-brede activiteiten zoals gezamenlijke inkoop en vastgoedbeleid. Deze worden hieronder verder toegelicht.

Inkoop

Espria ziet maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) als onderdeel van een gezonde bedrijfsvoering. MVO gaat over bewust keuzes maken. De ambitie is om een positief bij te dragen aan duurzaamheid. Dat betekent dat de invloed van onze activiteiten rekening houden met de balans mens en milieu. In het bijzonder hecht Espria waarde aan de thema's cliënt, medewerker en klimaat. Bovendien onderschrijft Espria met het tekenen van de Green Deal duurzame zorg de daarin opgenomen duurzame doelstellingen. Dit zijn onder andere: reductie van CO₂ uitstoot, circulaire bedrijfsvoering, reduceren van medicatie in afvalwater en bevorderen van gezonde leefomgevingen. Espria zal bij elke opdracht stilstaan bij de mogelijkheden van Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) en afhankelijk van aard en omvang van de opdracht in meerdere of mindere mate hieraan invulling geven op de volgende manieren.

- bij marktverkenning of -consultatie inventariseren wij wat de markt te bieden heeft op het gebied van duurzaamheid en welke kosten daaraan verbonden zijn;
- wij hebben duurzaamheids- en sociale criteria opgenomen in het programma van eisen;
- wij selecteren leveranciers die voldoen aan de gestelde duurzaamheids- en sociale criteria;
- wij hanteren gunningscriteria die duurzaamheid belonen;
- wij controleren of de leverancier de afspraken ten aanzien van duurzaamheid en sociale aspecten daadwerkelijk nakomt.



Espria streeft ernaar om in 2030 te voldoen aan de klimaatakkoord doelstellingen. Om hieraan een serieuze bijdrage te leveren werken wij systematisch en gefaseerd toe naar 100% duurzame inkoop in 2030.

De huidige overeenkomst voor afvalverwerking liep af. Dat gaf Espria de kans om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) voor het eerst mee te nemen als eis voor het inkoopproject. Dit is afgestemd met de Experttafel Facilitair en de deelnemers van het projectteam. De MVO-programmamanager heeft deelgenomen aan het projectteam om zodoende MVO te borgen. Zo is er een apart hoofdstuk in de offerteaanvraag gewijd aan MVO eisen, wensen en vragen. Kijk voor meer informatie op [onze website](#) en naar dit [filmpje op YouTube](#).

Renewi gaat direct bij de aanvang van het contract aan de slag met de MVO doestellingen van Espria. Daarnaast zal zij in het eerste jaar na contractering alle locaties van Espria bezoeken om de inzameling en dienstverlening te optimaliseren. Zij is daarbij proactief in advisering over MVO maatregelen. De pilotlocaties afvalscheiding (ondersteuning Green Zorg) zijn bekend en de eerste afspraken zijn gemaakt. Op de locaties worden wastelabs opgezet. Zoals ook in de presentatie is opgenomen gaan we samen met de leverancier en de medewerkers op de werkvloer onderzoek doen naar de afvalsortering om inzicht te krijgen in de afvalstromen en bewustwording te creëren. Bij deze locaties wordt een projectplan opgesteld en voorstel gedaan voor interne en externe inzamelmiddelen. Daarna zal er samen met Renewi uitvoering worden gegeven aan het plan en zal de communicatie ook op gang komen.



De inkoopafdeling moet de drijvende en motiverende factor worden. Interne afstemming tussen inkoop en de business en samenwerking met externe partijen zijn randvoorwaarden voor een geslaagd MVI-traject. Hierin speelt de inkoper een centrale rol.

Mieke Rutterkamp, manager inkoop, ssc facilitair



Facilitaire ondersteuning van de zorg

Het SSC Facilitair heeft een belangrijke ondersteunende rol in de zorg voor cliënten. De facilitaire medewerkers zorgen ervoor dat alle facilitaire processen goed verlopen en zijn gericht op de maximale ondersteuning van professionals, zodat zij hun werk goed kunnen doen. De gezamenlijke doelstelling daarbij is zorgdragen voor een gastvrije, veilige, goed onderhouden en schone leefomgeving voor cliënten en medewerkers. Bij het Facilitair Bedrijf Espria werken ongeveer 500 medewerkers met uiteenlopende vakkennis, werkzaamheden en achtergronden. Zij verrichten werkzaamheden op het gebied van huishouding, receptie, BHV & Veiligheid, textielverzorging, eten en drinken, logistiek, techniek, beheer en onderhoud. Zorgorganisatie Eveen heeft een eigen facilitair team dat samenwerkt op strategisch en tactisch niveau met het SSC Facilitair.

Bij het SSC Facilitair is maatschappelijke verantwoordelijkheid bijna als vanzelfsprekend verweven in onderdelen van de bedrijfsvoering, zoals:

- De participatie van cliënten door de jarenlange samenwerking met De Trans en GGZ Drenthe;
- Het concept van 'one stop shopping' waarbij zorgverlening wordt gecombineerd en één zorgprofessional één keer bij de klant langskomt. Dit vermindert gereden kilometers;



- Op het dak van locatie Korenmaat liggen zonnepanelen;
- De repro-activiteiten besteden wij uit aan DAAT en deze worden uitgevoerd met en door cliënten GGZ (cliëntparticipatie);
- Door goede planning optimaliseren wij onze rijroutes en verminderen daarmee het aantal gereden kilometers;
- In onze wasserij gebruiken wij duurzame wasmiddelen;
- Onze samenwerking met duurzaam groenbedrijf Donker Groen voor onderhoud van onze groene buitenruimte;
- Passende inzet van kleine verpakkingen in plaats van grootverpakkingen zodat afdelingen afgestemde hoeveelheden van producten ontvangen en er veel minder verspilling optreedt.

Onze ambitie is om MVO explicieter als rode draad binnen het SSC Facilitair te borgen. Daarvoor hebben wij speerpunten opgenomen in ons jaarplan en geborgd in onze MT jaarcyclus. Ook hebben we een aandacht functionaris MVO aangesteld.

Deze duurzaamheidsambassadeur levert een actieve bijdrage aan de MVO uitgangspunten, gaat gericht uitvoering geven aan de MVO thema's samen met de betreffende collega's, en helpt ons alert te zijn op aanvullende mogelijkheden voor verduurzaming van het SSC Facilitair. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld voeding (vleesvervangers, regionale streekproducten, CO₂ uitstoot), transport (elektrisch rijden, routes efficiënt indelen) en wasserij (het was-proces efficiënter inrichten door energie- en waterbesparing).

Vastgoed

Onze visie op vastgoed is dat deze in dienst van de zorg. We hebben een overkoepelend strategisch vastgoedkader opgesteld van waaruit de zorgorganisaties gaan werken. De zorgorganisaties hebben grote verschillen in taakgebied, omvang en locaties, waardoor een gezamenlijke aanpak een uitdaging is. Het is onze ambitie aanscherping te maken in ons vastgoedkader en de regionale en lokale uitvoering voor wat betreft duurzaamheid.



Ons Expertisecentrum Zorg & Wonen staat in dienst van de zorgorganisaties van Espria.

Het centrum draagt bij aan een positieve en gezonde leefomgeving voor de cliënt. Uitgangspunt is om te komen tot duurzame innovatieve en efficiënte huisvestingsoplossingen, die nodig zijn voor de zorg van de toekomst.

Ronald Goos, manager vastgoed espria



De Espria-brede uitgangspunten met betrekking tot duurzaam vastgoed zijn:

- Espria zich heeft geëngageerd aan de Green Deal Duurzame Zorg;
- De vastgoed portefeuille is geïnventariseerd en het (duurzaamheids)beleid voor de komende jaren is vastgesteld;
- Bij nieuwbouw wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan duurzame, niet fossiele energiebronnen;
- Bij nieuwbouw en verbouw moeten zoveel mogelijk duurzame materialen worden gebruikt; zoals baksteen, FSC hout en zink;
- Gebouwen dienen zo flexibel te worden gebouwd dat we ze niet meer hoeven af te breken; van verpleeghuis omkatten naar eenpersoonsappartementen (re-purpose);
- Waar mogelijk passen wij groene daken toe voor isolatie en de binding van fijnstof, wateropvang en isolatie.

Iedere zorgorganisatie heeft een lange termijn huisvestingsplan. In het verlengde hiervan wordt een lange termijn onderhoudsplan opgesteld. Daarbinnen besteden we steeds meer aandacht aan duurzaamheid. Deze plannen vormen belangrijke input voor het (meerjaren) vastgoed investeringsplan.



Het vastgoed van de verschillende zorgorganisaties laat zich als volgt typeren:

- GGZ Drenthe; divers vastgoed van woningen, poliklinieken, klinieken, kantoren
- De Trans, woningen, dagbesteding en kantoren;
- Icare verpleeghuizen, dagbehandeling, kantoren, extramurale thuiszorglocaties;
- Zorggroep Meander: verpleeghuizen, dagbehandeling, kantoren, extramurale thuiszorglocaties;
- Eveen: verpleeghuizen, dagbehandeling, kantoren, extramurale thuiszorglocaties;
- Zorgcentrale Noord (ZCN) en Icare JGZ beschikken over relatief weinig vastgoed.

1.6.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

CO₂ - reductie

Espria heeft in 2020 een portefeuilleroutekaart CO₂ - reductie opgesteld voor wat betreft de CO₂ -emissie ten gevolge van het gebruik van aardgas en elektriciteit. De doelstellingen zijn:

- Reduceren van het energieverbruik (gas en elektra);
- Zoveel als economisch haalbaar van het gas af;
- Inzetten op duurzame energie door gebruik van zonne-energie, warmtepompen, warmte koude opslag (WKO) en/ of aansluiting op een duurzaam warmtenet.

Met bovengenoemde maatregelen streven wij ernaar te voldoen aan de doelstellingen van het in 2015 in Parijs gesloten Klimaatverdrag om de opwarming van de aarde te beteugelen. In dit akkoord is afgesproken om in 2030 en 2050 een reductie van de CO₂ - uitstoot te bewerkstelligen van respectievelijk 50% en 100%.

Met als ijk-jaar 2018 hebben wij de nul-situatie in kaart gebracht met betrekking tot ons verbruik van gas, warmte en elektriciteit. Voor de informatieplicht in het kader van de Energy Efficiency Directive (EED) hebben wij voor 47 panden vastgesteld dat wij de erkende maatregelen voor energieverbruik (EML) moeten treffen. Hiermee zijn te nemen maatregelen voor energiebesparing qua kosten, de te realiseren besparingen en de milieuwinst voor de komende 5 jaar goed in beeld.

We ontwikkelen een organisatiedashboard voor onze CO₂ voetafdruk. Hierin presenteren wij de ontwikkelingen van energieverbruik, de inzet van hernieuwbare energie en de te realiseren CO₂ emissie reductie op concernniveau.

In de 'Portefeullieroutekaart CO₂ reductie vastgoed Stichting Espria' zijn de erkende maatregelen verwerkt ten aanzien van investeringen en besparingen en het effect op de CO₂ voetafdruk van het concern. De routekaart beslaat naar schatting ruim 80% van de totale vastgoed portefeuille van Espria.

Duurzame zorglocaties

- **Icare: Altingerhof in Beilen**
 - Dit nieuwe pand is all electric uitgevoerd. PV panelen leveren de stroom voor de warmtepompen. Het pand is energie-opwekkend, dat wil zeggen dat het gebouw meer energie produceert dan het zelf nodig heeft.
 - De voor de bouw gebruikte materialen zijn opgenomen in Madaster, het materialenpaspoort waarin alle in het pand verwerkte materialen zijn opgenomen waardoor de waarde van deze materialen (ook op langere termijn) bekend is;
 - Het oude Altingerhof is gesloopt door een aannemer die de afgevoerde materialen voor 90% heeft recycleert;
 - Het pand is zodanig ontworpen dat dit zorgpand eenvoudig kan worden omgebouwd naar 2-kamer appartementen en als sociale huurwoning kan worden verhuurd;



- Het pand heeft kenmerken van Breeam (een duurzaamheidskeurmerk voor het realiseren van duurzame gebouwen met minimale milieu-impact) en de WELL Building Standard (een standaard om de gezondheid en productiviteit van gebruikers te bevorderen).

● **GGZ Drenthe: Nijlandsborg in Assen**

Dit is een bestaand gebouw, ontworpen op antroposofische grondslag.

- Het pand heeft een 'healing environment', waarbij de binnentuin 'binnen' en 'buiten' op organische wijze met elkaar verbindt;
- Het pand heeft een sedum dak voor isolatie en de opvang van fijnstof;
- Het pand heeft een warmte / koude opslag;
- In het pand zijn kleuren toegepast die passen bij een helende omgeving (daglichtinval en zachte, prikkelarme kleurtinten).

Evean-portefeuille

In 2021 zijn wij begonnen met de verduurzaming van onze panden en in 2022 zullen vrijwel alle maatregelen die op een zelfstandig moment moeten worden uitgevoerd, zijn afgerond. Vanuit de Erkende maatregelen voor energiebesparing (EML) zijn wij verplicht alle verlichting die langer dan acht uur per dag brandt te vervangen. Echter, wij hebben besloten alle verlichting te vervangen door LED-verlichting.

De verplichte energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van 5 jaar of minder voert Evean uit via haar Lange Termijn Onderhoudsplan (LOTP), bij renovatie of bij nieuwbouw. Indien erkende maatregelen een gunstige terugverdientijd hebben dan voeren wij deze eerder uit dan op een natuurlijk moment.



Naam locatie	Erkende maatregelen
Eduard Douwes Dekker, Amsterdam	80% van de verlichting is LED verlichting, de lucht-behandelingskasten hebben energiebesparende motoren en de warmwatervoorziening is duurzaam
De Kimme, Amsterdam	LED verlichting is grotendeels geïnstalleerd, afronden in 2022
Twiskehuis, Amsterdam	LED verlichting is grotendeels geïnstalleerd, afronden in 2022
Henriette Roland Holst, Amsterdam	80% van de verlichting is LED verlichting, er zijn energiezuinige motoren geplaatst in de luchtbehandelingskasten, er zijn HR-ketels geplaatst en de locatie maakt gedeeltelijk gebruik van stadswarmte
Erasmushuis, Zaandam	Dit pand heeft een Warmte Koude Opslag voor vloerverwarming en koeling en maakt gebruik van warmtepompen
Nieuw Groenland, Zaandam	De centrale verwarmingsketels zijn vervangen door HR-ketels en 75% van de verlichting is LED
Oostergouw, Zaandam	Dit pand heeft een Warmte Koude Opslag en er zijn in 2021 643 zonnepanelen geïnstalleerd die in 2022 in bedrijf zullen gaan. De verwachte opbrengst is 200.000 kWh per jaar.
Swaensborch, Monnickendam	De verlichting is volledig LED
Lishof, Oostzaan	In 2022 zal alle verlichting worden vervangen door LED verlichting
Acht Staten, Wormerveer	Alle verlichting is vervangen door LED verlichting
Rietvelden, Wormerveer	De drie panden van deze locatie hebben een Warmte Koude Opslag en een warmtepomp die kunnen verwarmen en koelen. Alle verlichting is vervangen door LED verlichting..
Guisveld, Zaandijk	De verlichting is volledig LED
Rosariumhorst, Krommenie	De verlichting is volledig LED
Westerwatering, Zaandam	In 2022 zal alle verlichting worden vervangen door LED verlichting
Waterlandplein, Purmerend	De verlichting is volledig LED

Voor de locaties Korthagenhuis in Amsterdam en Festina Lente I in Assendelft zijn geen erkende maatregelen doorgevoerd omdat deze panden in de komende jaren zullen worden afgebroken.



1.7 Kernthema 7: bestuur van de organisatie

1.7.1. Visie op bestuur

Espria heeft gekozen voor een besturingsmodel met een Groepsraad waarin de tweekoppige Raad van Bestuur en de (non-statutaire) directeuren van de zorgorganisaties en de ondersteunende diensten zitting hebben. De directies van de zorgorganisaties, die zitting hebben in de Groepsraad, zijn integraal verantwoordelijk voor de besturing van de eigen zorgorganisatie.

Stichting Espria is de bestuurder van alle groepsmaatschappijen en wordt op haar beurt bestuurd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is statutair eindverantwoordelijk voor Espria als geheel en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

Nieuw bestuurslid

Eind 2021 is John Kauffeld op pensioengerechtigde leeftijd afgetreden als voorzitter van de raad van bestuur. Per 1 januari 2022 is Ria Stegehuis als nieuwe bestuursvoorzitter van Espria aangetreden.

1.7.2 Wijze waarop invulling wordt gegeven op beleidsniveau

Advisering door experttafels

Stafmatige activiteiten, advisering over concernbeleid en het beleid van de zorgorganisaties, zijn binnen Espria onderling nauw verbonden. Om consistentie, effectiviteit en efficiëntie te realiseren op bepaalde vakgebied zijn functionele experttafels in het leven geroepen.

Sommige tafels hebben een permanent karakter, gegeven het duurzame belang van het onderwerp. Er kunnen ook tafels op projectmatige basis worden ingesteld. Deze tafels adviseren op een specifiek onderwerp binnen een afgesproken tijdraam. De tafels adviseren aan de Groepsraad. De verbinding met de tafels wordt onderhouden door ten minste één lid van de Groepsraad. Deelname aan de tafel vindt zowel plaats op grond van functie als op grond van competentie en bijzondere betrokkenheid. Per tafel is in goed overleg met de

deelnemers een kader omschreven, waarin afspraken met betrekking tot de doelstellingen en het functioneren van de tafels worden vastgelegd.

Raad van Commissarissen

De keuze voor een 'platte' organisatie komt ook tot uitdrukking door de werkwijze van de Raad van Commissarissen. De commissarissen vervullen hun rol vanuit nabijheid. Vanuit de Raad van Commissarissen is iedere commissaris, behalve de voorzitter, voor één van de zorgorganisaties aandachtscommissaris. Deze aandachtscommissaris wordt door de groepsmaatschappij extra geïnformeerd over zaken binnen die zorgorganisatie en neemt deel aan bijvoorbeeld de bespreking van het jaarplan en de begroting. Hij of zij wordt tevens uitgenodigd als eerste onder zijns gelijken voor belangrijke evenementen binnen de groepsmaatschappij. De Raad van Commissarissen telt commissies, voor de onderwerpen remuneratie, kwaliteit & veiligheid, digitalisering en de audit commissie.

Medezeggenschap

Medezeggenschap is een middel om de belangen van cliënten en medewerkers te behartigen. Hierdoor kan Espria haar cliëntgerichte zorg verbeteren én zorgdragen voor inspraak bij en draagvlak voor beslissingen, en vertrouwen tussen cliënten, medewerkers en management. De medezeggenschap van zowel cliënten als medewerkers is bij Espria gelaagd georganiseerd.

Cliëntenraad

De medezeggenschapstructuur voor cliënten is binnen Espria op drie niveaus georganiseerd. Voor de CCR Espria staat het belang van de cliënten van Espria altijd voorop. Bij alle advies- en instemmingsaanvragen zal de CCR zich dan ook afvragen welke consequenties en meerwaarde een voorgenomen besluit van de RvB heeft voor de cliënt van Espria.

Voor de leden van de CCR Espria zijn vertrouwen in, respect hebben voor elkaar en eerlijkheid, uitgangspunten van waaruit de CCR handelt. De leden



van de CCR weten elkaar te vinden en maken gebruik van elkaars expertise en versterken de onderlinge binding. Afhankelijk van het onderwerp is de rol van de CCR proactief, passief of reactief.

Centrale Cliëntenraad Espria

De cliëntenraden op groepsmaatschappijniveau zijn hierin vertegenwoordigd. Bespreking van zaken op strategisch niveau en onderwerpen die twee of meer zorgorganisaties raken.

Cliëntenraad op groepsmaatschappijniveau

De lokale raden zijn hierin vertegenwoordigd. Bespreking van beleidsmatige en tactische zaken en onderwerpen die twee of meer huizen van een zorgorganisatie raken.

Lokale Cliëntenraden (per locatie/wijk/divisie van de zorgorganisatie)

Medezeggenschap dicht bij de cliënt. Bespreking van zaken die de cliënt direct raken (operationeel niveau).



De CCR vindt het onderwerp Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk voor de cliënten van Espria. Want wij staan midden in de maatschappij en hebben een voorbeeldfunctie als het gaat om de zorg voor onze cliënten en de omgeving (de omwonenden, de buurt en de samenleving) waarin wij opereren. Op het gebied van milieu is er veel te doen voor Espria, bijvoorbeeld door duurzame afvalverwerking en vermindering van afval, tegengaan voedselverspilling, duurzaam energie- en watergebruik en duurzaam bouwen. Espria zet duurzame stappen en de CCR is graag bij betrokken en denkt mee over mogelijkheden ter verbetering.

Margo Kooijman, lid centrale cliëntenraad espria



Ondernemingsraad

De Centrale Ondernemingsraad (COR) van Espria bestaat uit 13 leden. Een voorzitter en vice-voorzitter vormen het dagelijks bestuur en zij worden ondersteund door 2 ambtelijke secretarissen die geen lid zijn van de COR. De 13 leden worden gekozen uit de ondernemingsraden van de zorgorganisaties. De COR heeft één vaste commissie; de commissie Financieel-Strategisch beleid. Daarnaast zijn er werkgroepen voor o.a. duurzame inzetbaarheid, medezeggenschap statuut en digitale strategie.



Als Centrale Ondernemingsraad – waar zeer betrokken mensen in zitten – zagen wij in de verslagen van Groepsraad regelmatig onderwerpen terugkomen die wij hadden besproken met de raad van bestuur. Dan voel je je als COR echt serieus genomen.

Monica Koster, voorzitter centrale ondernemingsraad





De COR voert twee keer per maand overleg; waarvan één keer met de raad van bestuur. Daarnaast heeft de COR twee keer per jaar overleg met de voorzitter en een lid (op voordracht van de COR) van de raad van commissarissen. In 2021 hebben wij besloten om 3 op de 4 vergaderingen online te doen en één vergadering live te houden. Enkele van de belangrijkste gespreksonderwerpen binnen de COR zijn het duurzaam (strategisch) personeelsbeleid en medewerkersparticipatie. Het thema personeelsbeleid heeft top prioriteit vanwege de relatief hoge verzuimcijfers. En de filosofie is dat het boeien en binden van medewerkers, automatisch ook resulteert in het bieden van goede zorg aan de cliënt.

1.7.3 Wijze waarop invulling wordt gegeven op operationeel niveau

In 2021 liep de coronacrisis helaas het hele jaar nog door. Dit vergde veel extra inspanningen van veel medewerkers, waarvan velen ook zelf werden besmet of in quarantaine moesten vanwege besmette naasten. Een pittig jaar waarin veel lastige puzzels moesten worden gelegd, bijvoorbeeld:

- Hoe kunnen we zo veilig mogelijk op een goede manier zorg blijven bieden aan onze klanten?
- Hoe krijgen we onze roosters rond, ondanks het hoge ziekteverzuim?
- Hoe houden we aandacht voor elkaar als iedereen op zijn eigen eilandje moet werken en we elkaar nauwelijks zien?
- Hoe komen we aan voldoende medewerkers met de juiste kwalificaties?
- Hoe zorgen we dat mensen graag bij (een groepsmaatschappij van) Espria (blijven) werken? Wat vraagt dat van Espria als werkgever?
- Hoe geven we de medezeggenschap voor het Facilitair Bedrijf op een goede manier vorm?

De Ondernemingsraad heeft in 2021 meegedacht met en is betrokken geweest bij diverse interne stakeholders en Espria werkgroepen

- Verpleegkundige Adviesraad (VAR);
- Centrale Cliëntenraad Espria (CCR);
- Espria-brede werkgroep Duurzame inzetbaarheid;
- werkgroep Digitaal aan Zet;
- werkgroep merkenbeleid Espria;
- werkgroep medezeggenschapsstatuut



Integratie van MVO binnen de organisatie

02

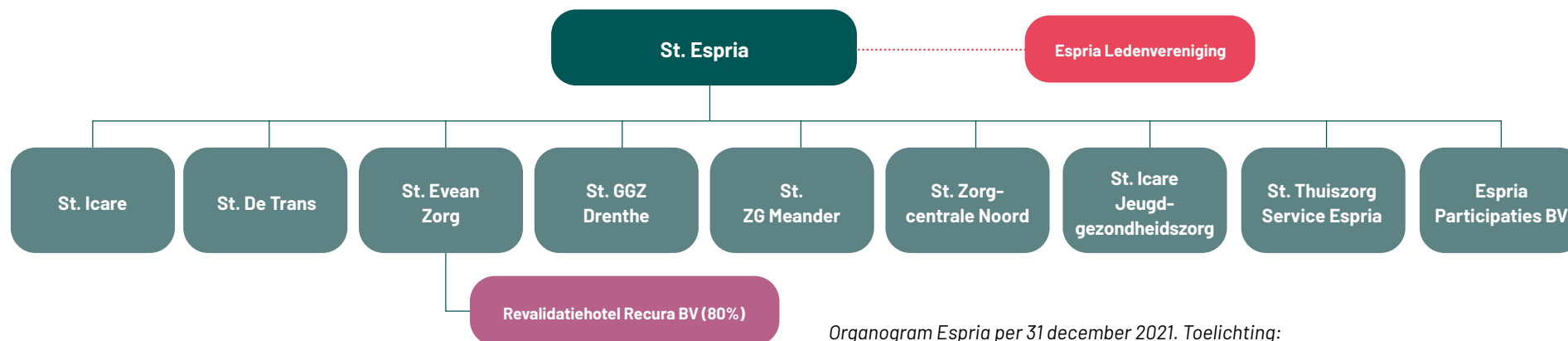




2.1 Profiel en structuur van Espria

Stichting Espria is een zorgconcern met meerdere zorgorganisaties en ondersteunende bedrijfsonderdelen. De zorgorganisaties bieden verpleging, verzorging, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en zorg op afstand door technologie. Met als uitgangspunt 'beter door samen' stellen onze

zorgorganisaties hun inhoudelijke expertise in dienst van elkaar en daarmee van de cliënt. Zo'n 17.000 (zorg)professionals en meer dan duizend vrijwilligers leveren dit brede aanbod aan zorg aan kwetsbare mensen in Noordoost, Midden en Noordwest Nederland; ook in de dunbevolkte regio's van Nederland. Espria is als systeemspeler een 'nutsbedrijf' voor de zorg.



Organogram Espria per 31 december 2021. Toelichting:

Verticale lijnen verwijzen naar bestuurlijke verhoudingen m.u.v. de lijnen naar BV's: daar duidt een verticale lijn op aandeelhouderschap in een BV. Alle Espria entiteiten zijn statutair en feitelijk gevestigd in Nederland.



2.2 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer van Espria

Espria is zich er van bewust dat zij als systeemspeler een belangrijke algemeen voorzienende functie vervult in de zorg in de regio's waarin zij actief is. Daarnaast willen wij- alleen al vanwege onze omvang - merkbare positieve invloed uitoefenen op de maatschappij op het gebied van milieu en de ontwikkeling van een circulaire economie. Daarom heeft Espria voor de korte termijn aantal specifieke duurzaamheid thema's benoemd: cliënten, medewerkers en klimaat.

Om deze thema's operationeel vorm te geven is gekeken naar welke activiteiten strategische meerwaarde hebben van Espria brede samenwerking, waar de impact het grootst is en met welke activiteiten meervoudige meerwaarde op deze drie thema's kan worden behaald. De speerpunten voor 2022 op basis van deze criteria zijn:

- Inkoop
- Vastgoed
- Voeding
- Vervoer

2.3 Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)

Een organisatie behoort bij het nemen van beslissingen zorgvuldig te zijn, door van tevoren na te gaan welke (negatieve) gevolgen deze beslissingen kunnen hebben voor maatschappij, milieu en economie. Dit met als doel negatieve effecten te vermijden of te beperken. Dit heet gepaste zorgvuldigheid. Espria

onderkent haar maatschappelijke waarde en realiseert zich dat zij gegeven haar omvang een voorbeeldfunctie heeft in de (zorg)keten. Gepaste zorgvuldigheid passen wij toe door de richtlijn ISO 26000 volgen en daarmee ook een aantal ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de Verenigde Naties adresseren.



2.4 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

In de samenwerkingsstrategie van ons concern zitten diverse aanknopingspunten op basis waarvan wij durven te stellen dat maatschappelijk verantwoord ondernemen voor een groot deel is geïntegreerd in de besturingsprocessen, systemen en procedures van Espria.

Enkele elementen van deze borging in onze organisatie:

- Het ontwikkelingsprogramma 'Merkbaar Beter' dat als samenhangende aanpak over de zuilen van de zorg heen opereert, in aansluiting op de levenslijn van de cliënt;
- Het programma 'Mens en Arbeid' waarin we vorm en inhoud geven aan goed werkgeverschap, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en dienend leiderschap;
- Digitalisering, waarbij Espria met behulp van E-health toepassingen zorg op afstand (de juiste zorg op de juiste plek) en samenwerking in de keten bevordert.

Teneinde het momentum voor de verduurzaming van de strategie te versterken hebben wij een implementatiestructuur voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ingericht. Deze structuur is als volgt opgebouwd:

- De voorzitter van de Raad van Bestuur is portefeuillehouder maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Een Programma manager Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is vanuit het concern verantwoordelijk voor de integratie van het thema binnen de gehele organisatie;
- Iedere zorgorganisatie heeft een MVO-functionaris die als interne ambassadeur functioneert;
- Een directeur van één van de zorgorganisaties is portefeuillehouder milieu;
- Als systematiek voor de stapsgewijze verduurzaming van de strategie is gekozen voor de MVO-kapstok van de ISO26000 richtlijn voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties.

Ieder jaar worden de acties waarmee invulling wordt gegeven aan de stapsgewijze verduurzaming van de bedrijfsprocessen conform de ISO 26000 richtlijn tegen het licht gehouden.

Ambities voor het MVO-programma

Espria heeft als doelstelling om maatschappelijk verantwoord ondernemen explicieter in de meer-jarenstrategie te verweven, zodat dit op een hoger ambitieniveau in het DNA van onze organisaties geborgd wordt.

Waarbij de kernthema's en issues van de richtlijn voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties ISO 26000 als kapstok zullen fungeren.

Naast de invulling op beleid en operationeel vlak – beschreven in hoofdstuk 1- zijn in 2020 al resultaten behaald op het strategische programma MVO.

Opbrengsten van het strategische MVO-programma 2021

- Espria is in 2021 als proactieve partner toegetreden tot duurzame netwerken; waaronder de ronde tafel circulariteit en circulair incontinentiemateriaal (georganiseerd door VWS), het netwerk duurzaamheidscoördinatoren van Actiz en het Winning Team duurzaamheid van de Nederlandse GGZ;
- Espria is in 2021 de dialoog over maatschappelijk verantwoord ondernemen gestart met externe partijen; waaronder de mede-organisatie van de webinar 'zorg op afstand' voor facilitair managers in de zorg;
- Op initiatief van Espria en een collega zorginstelling is een co-workingspace voor de langdurige zorg ingericht voor duurzaamheidsmanagers van collega-zorginstellingen.
- Er zijn thema-avonden over MVO gehouden met de Raad van Commissarissen, de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Ondernemingsraad;



- Wij hebben in 2021 het thema MVO verankerd in al onze experttafels en we hebben een communicatiestrategie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen opgezet en geïmplementeerd (zie ook 2.6);
- De ontwikkeling en implementatie van diverse vormen van digitaal behandelen; waaronder het op afstand monitoren van long-covid patiënten door de Zorgcentrale;
- GGZ Drenthe is partner geworden van de Groene GGZ-beweging. Deze beweging integreert de natuur in de behandeling van cliënten door beweegroutes op de zorgparken aan te leggen waar ook omwonenden gebruik van kunnen maken ('sociaal groen');
- Espria heeft klankbordgroepen met haar medewerkers gehouden waarin zij konden aangeven op welke wijze de organisatie de medewerkers kan ondersteunen;
- In 2021 heeft Espria een digitaal platform ingericht, het 'Vitaliteitsplein', waar medewerkers tips & trucs, zelfhulpmodules en webinars over uiteenlopende onderwerpen kunnen vinden;
- Espria heeft speciale afvalcontainers ingezet om de gebruikte Corona beschermingsmiddelen verantwoord af te voeren. Dit was een systeem met controles op de juiste verwerking van het afval;
- Evean heeft haar panden grotendeels voorzien van Ledverlichting; in totaal zijn in 2021 9.920 armaturen vervangen door Ledverlichting;
- Op diverse organisatieniveaus hebben wij een interne dialoog over MVO geïnitieerd; bijvoorbeeld door dialogen in de groepsraad en bij vergaderingen van de management teams;
- De uitgangspunten voor maatschappelijk verantwoord inkopen zijn door de Experttafel Facilitair vastgesteld en deze zijn als eisen meegenomen in de nieuwe overeenkomst voor de afvalverwerking.

Wij tekenen aan dat de verdere verduurzaming van de strategie van een concern van de omvang van Espria een stapsgewijs proces is, dat wij zorgvuldig en gestructureerd zullen doorlopen.

Voor het jaar 2022 en de jaren daarna hebben wij de volgende doelstellingen vastgesteld:

- De vakgroep Vitaliteit zal in 2022 een campagne rond Financieel Fit! organiseren voor medewerkers, waarbij een geldcoach en budget coach in zal gaan op de financiële gevolgen van grote veranderingen in het leven zoals een scheiding of met pensioen gaan;
- Espria gaat meedoen met een project om voedselverspilling tegen te gaan, geïnitieerd door de stichting Samen Tegen Voedselverspilling en Achmea;
- De afdeling Inkoop zal de vastgestelde duurzaamheids- en sociale criteria in 2022 opnemen in alle programma's van eisen voor leveranciers. Wij zullen gunningscriteria implementeren die duurzaamheid belonen en de inkopers gaan controleren of de leveranciers de gemaakte afspraken nakomen;
- Gegeven de hoge prijzen voor energie zullen wij veel aandacht geven aan de technische verduurzaming van de gebouw gebonden installaties van onze panden, o.a. door de inzet van energiezuinige apparatuur;
- In 2022 zal Evean de installatie van Ledverlichting in al haar panden afronden.



2.5 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Espria monitort de stapsgewijze verduurzaming van haar bedrijfsprocessen door:

- De jaarlijkse voortgang op MVO – zoals hier volgens de richtlijn 26000 geïnventariseerd – te publiceren in het jaarverslag
- Het opstellen van een portefeuilleroutekaart CO₂-uitstoot reductie;
- De borging van concernresultaten op thema-niveau door de experttafels;
- Het monitoren van o.a. de cliëntentevredenheid, medewerkerstevredenheid en de naleving van de privacywetgeving door interne inspecteurs.

2.6 MVO Communicatie en rapportage

Op concernniveau communiceert Espria via diverse interne- en externe communicatiekanalen over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

Interne communicatie

Espria heeft een intranet waarop voor het overkoepelende thema MVO een aparte pagina is ingericht. Daarnaast bestaan er aparte pagina's voor de (duurzame) samenwerkingsprogramma's Merkbaar Beter, Mens en Arbeid en het Vitaliteitsplein.

Externe communicatie

Door de publicatie van de Zelfverklaring ISO 26000 met ingang van het rapportagejaar 2020, verklaren wij dat wij de richtlijn NEN-ISO 26000:2010, Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties toepassen en dit jaarlijks te zullen onderzoeken en beoordelen aan de hand van het proces beschreven in NPR 9026+C1:2012. Wij verklaren de principes en richtlijnen van NEN-ISO 26000:2010 toe te passen en te borgen dat dit bij voortduring het

geval zal zijn. In het kader van deze zelfverklaring onderzoekt en beoordeelt Espria jaarlijks de uitwerking van de gemaakte keuzes ten aanzien van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op de volgende gebieden:

- Onderschrijven en toepassen van de zeven principes van MVO
- Identificeren en betrekken van stakeholders
- De zeven MVO-kernthema's
- Integratie van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen de organisatie

Green Deal

Espria heeft de Green Deal Duurzame Zorg ondertekend en verklaart daarmee publiekelijk dat zij de vier pijlers CO₂ uitstoot reductie, medicijnresten uit het afvalwater, circulair werken en een gezondheid bevorderende omgeving onderschrijft.



Bijlagen





Bijlage 1 De zeven principes van MVO

De zeven principes van de ISO 26000 richtlijn zijn de 'ethische bril' waarmee wij kijken naar onze MVO-kernthema's. Deze principes zijn:

1 rekenschap afleggen

2 transparantie

3 ethisch gedrag

4 stakeholder identificatie en – betrokkenheid

5 respect voor wet- en regelgeving

6 respect voor internationale gedragsnormen

7 respect voor mensenrechten

1 Rekenschap afleggen

Het ministerie van VWS heeft de Regeling Verslaggeving WTZi vastgesteld. Op basis van deze regeling legt Espria haar jaarverantwoording af. Daarnaast legt Espria rekenschap af middels haar openbare Jaarverslag waarin de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Meerjarenstrategie
- Kwaliteit van zorg
- Medewerkers
- Bedrijfsvoering
- Financieel beleid

Met deze MVO rapportage (Zelfverklaring ISO 26000) tenslotte, legt Espria verantwoording af over beleidskeuzes en activiteiten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

2 Transparant zijn

Espria streeft naar transparantie in haar communicatie over al haar activiteiten en besluiten. Op de website van ons concern is de informatie over de reglementen van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur, de ondersteunende bedrijfsonderdelen Shared Service Center en Facilitair Bedrijf, de cliëntenraden, Espria Ledenvereniging, jaarverslagen en de klokkenluidersregeling publiekelijk toegankelijk.

3 Ethisch gedrag vertonen

Ethisch gedrag van een organisatie impliceert o.a. zorgzaamheid voor mensen, waarbij het gedrag van die organisatie is gebaseerd op waarden zoals oprechtheid, rechtvaardigheid en integriteit. Wij vertalen dat vanuit onze missie waarin wij uitdragen dat wij ons richten op kwetsbare mensen.



Het is ons doel om ook kwetsbare mensen zo lang mogelijk zelfstandig en liefst in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren. Hierbij is het welbevinden van onze cliënten en patiënten het uitgangspunt. Deze positieve impact voor cliënten en hun families willen we duurzaam realiseren en borgen. Uitgangspunten bij onze zorgverlening zijn:

- De cliënt heeft samen met de professional de regie op het zorgproces.
- De focus ligt op herstel van eigen kracht en gezondheidsbevordering en op thuis bij eigen naasten.
- We richten ons op welbevinden in plaats van op ziekte en gebrek.

Door onze omvang en onze variëteit in portfolio, zijn we in staat een integraal aanbod vanuit een centrale regie aan kwetsbare doelgroepen te bieden. Onze 7x24-uurs beschikbaarheid, ook in dunbevolkte gebieden, biedt een vangnet voor diegenen die toch uit balans raken. Wij doen die dingen zelf die we goed kunnen en we werken samen met anderen op domeinen waarin we niet actief zijn. Bovenal willen we een ketenpartner zijn met een primaire oriëntatie op samenwerking.

4 Respect voor de belangen van stakeholders

Voor het maken van de juiste (strategische) keuzes en het snel kunnen inspelen op veranderingen in de zorgketen vindt Espria een externe focus noodzakelijk. Wij hebben onze belanghebbenden (stakeholders) in kaart gebracht en betrekken hen zoveel mogelijk bij ons beleid. Zie [Bijlage 2](#) voor een overzicht van de stakeholders van Espria.

5 Respect voor wet- en regelgeving

Espria opereert als zorginstelling binnen alle voor haar relevante wetgeving, waaronder:

- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)

- Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi)
- Wet Langdurige Zorg (WLZ)
- Wet zorg en dwang (Wzd)
- Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz)
- Wet BIG
- Jeugdwet

Daarnaast voldoet Espria onder meer aan de kwaliteitskaders:

- Governancecode Zorg;
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg;
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg;
- Kwaliteitsstatuut GGZ;
- Landelijk Professioneel Kader Jeugd.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houden toezicht op de naleving van de wetgeving.

6 Respect voor internationale gedragsnormen

De internationale gedragsnormen met betrekking tot de activiteiten van Espria zijn verweven in de Nederlandse wet- en regelgeving waar wij aan moeten voldoen. Dit betreft o.a. de internationale gedragsnorm over de behandeling van werknemers zoals vastgelegd in de International Labour Organization (ILO) Conventies voor de Rechten van Werknemers.

7 Respect voor mensenrechten

Espria onderschrijft de Universal Declaration of Human Rights, waarmee zij schending van mensenrechten (uitbuiting, discriminatie, achterstelling van kwetsbare groepen, schending van culturele rechten en arbeidsrechten) uitsluit.

Daarnaast heeft Espria interne inspecteurs die belast met het dagelijks toezicht op de privacybescherming van cliënten, een systeem voor het melden van incidenten en een klachtenprocedure.



Bijlage 2 Identificeren en betrekken van stakeholders

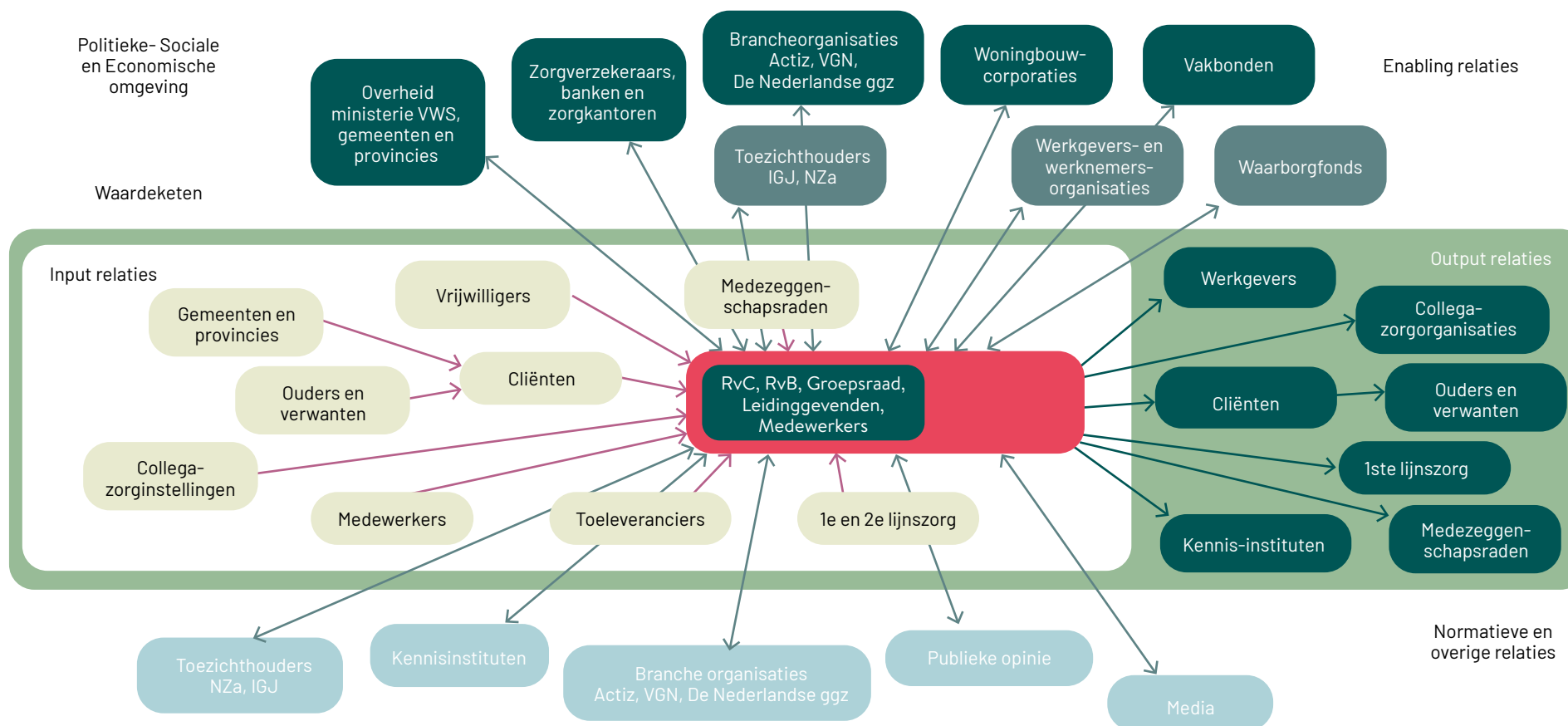
Waardeketen en invloedssfeer

Espria onderkent het belang van overleg met stakeholders. Raadpleging van stakeholders maakt een vast onderdeel uit van de beleidscyclus en vormt een rode draad in dit rapport.

Espria onderscheidt vier groepen stakeholders:

- functionele input relaties: stakeholders die input leveren voor het primaire proces
- functionele output relaties: stakeholders die output ontvangen vanuit het primaire proces
- enabling relaties: voorwaardenscheppende stakeholders
- normatieve en overige relaties: stakeholders die het functioneren van de organisatie (direct en indirect) mogelijk maken

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de stakeholders van Espria





Toelichting stakeholders

Functionele input relaties

Informele zorg neemt in betekenis toe en daarmee de noodzakelijkheid voor de betrokkenheid van o.a. vrijwilligers. Deze stakeholders leveren directe input voor het primaire proces van de organisatie.

- Cliënten en patiënten vormen het bestaansrecht van Espria.
- Voor Espria is het van groot belang dat verwanten betrokken en tevredenheid zijn over de geleverde zorg.
- Medewerkers zijn van doorslaggevend belang voor de kwaliteit van het zorgproces.
- De vrijwilligers in het netwerk van de cliënt bieden aanvullende ondersteuning.
- De Cliëntenraad levert op landelijke, regionaal en lokaal niveau waardevolle input voor het beleid van Espria.
- De Ondernemingsraad bespreekt op landelijk- en regionaal niveau de ontwikkelingen in de organisatie en het medewerkersbeleid met de Raad van Bestuur.
- Gemeenten & provincies:
 - Gemeenten hebben een belangrijke rol bij de jeugdzorg, werk en inkomen (o.a. dagbesteding), zorg aan langdurige zieken en ouderen.
 - Provincies zijn belangrijk voor het verlenen van vergunningen.
- Kennisinstituten doen in samenwerking met Espria onderzoek binnen vastgestelde domeinen. Denk aan universiteiten, hogescholen en andere kennisorganisaties. Studenten lopen (afstudeer)stages bij Espria.
- Bedrijven en toeleveranciers maken de zorg voor de cliënt mogelijk.

Functionele output relaties

Deze stakeholders ontvangen output vanuit het primaire proces.

- Cliënten zijn de directe ontvangers van zorg en dienstverlening.
- De Cliëntenraad is een formeel orgaan voor de belangenbehartiging van cliënten (direct) en verwanten
- Voor verwanten van cliënten is een goede kwaliteit van zorg van groot belang.
- Werkgevers (bijvoorbeeld leveranciers) nemen cliënten in dienst en stellen leer- en opleidingsplaatsen voor cliënten beschikbaar.
- Kennisinstituten zoals scholen, universiteiten en andere kennisorganisaties kunnen (wetenschappelijk) onderzoek doen samen met Espria.
- Eerste- en tweedelijnszorg zijn belangrijke partners voor de kwaliteit van de transmurale zorgpaden voor de cliënt. Denk aan eerstelijnszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen, organisaties voor thuiszorg en ziekenhuizen.



Toelichting stakeholders (vervolg)

Enabling relaties

Deze stakeholders zijn voorwaardenscheppend.

- Banken, zorgverzekeraars en zorgkantoren scheppen financiële voorwaarden voor Espria om te kunnen opereren.
- Brancheorganisaties VGN, Actiz en de Nederlandse GGZ vertegenwoordigen Espria in de politiek.
- Kennisinstituten werken nauw samen met Espria voor wetenschappelijke toetsing van beleidsinitiatieven.
- Het Ministerie van VWS is verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving.
- Werkgevers- en werknemersorganisaties behartigen de belangen van Espria als werkgever en die van de medewerkers.
- Gemeenten en provincies hebben belang bij het goed functioneren van Espria als belangrijke maatschappelijke organisatie.
- Toezichthoudende organen (zoals IGJ) scheppen vanuit hun wettelijke opdracht mede de voorwaarden waaronder Espria moet opereren.
- Woningbouw coöperaties bieden huisvesting aan cliënten.
- Bewoners en omwonenden uit de omgeving van locaties van Espria worden betrokken bij het sociale netwerk rondom de cliënten. Daarmee maken zij het zelfstandig wonen van cliënten mogelijk.
- Waarborgfonds

Normatieve en overige relaties

Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen gaat het zowel om het nemen van verantwoordelijkheid, als om het afleggen van rekenschap over het doen en laten van een organisatie. Dat zorgt ervoor dat organisaties een mandaat van hun omgeving krijgen om te kunnen blijven opereren ('license to operate'). Voor Espria spelen onderstaande stakeholders hierbij een belangrijke rol.

- Toezichthoudende organen houden toezicht op het functioneren van Espria. Denk hierbij aan Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), IGJ, Arbeidsinspectie, Inspectie voor de Leefomgeving of Voedsel en Warenautoriteit.
- De kennisinstituten doen (wetenschappelijk) onderzoek, fungeren als klankbord en bieden nieuwe (wetenschappelijke) kennis en inzichten.
- De media spelen een belangrijke rol bij de positionering en profilering van Espria.
- Brancheorganisaties VGN, Actiz en GGZ Nederland zijn overlegorganen en klankborden voor de zorginstellingen in Nederland.
- Collega-zorginstellingen vormen een klankbord voor Espria en voor derden.
- De publieke opinie is een belangrijke factor bij de 'license to operate' van Espria. Dit geldt met name bij incidenten met cliënten en patiënten.



Bijlage 3 Sustainable Development Goals

De 17 Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties zijn duurzame doelstellingen om onze wereld te transformeren. Het zijn primair doelstellingen voor landen (op macroniveau) maar zijn – soms indirect – ook van toepassing op organisaties en individuen.

Bij ieder ontwikkelingsdoel noemen we het betreffende ISO 26000 kernthema dat de daar het meeste raakvlak mee heeft.



GOAL 1. GEEN ARMOEDE (* CLIËNTEN/PATIËNTEN, MENSENRECHTEN, MEDEWERKERS)
Beëindig armoede overal en in al haar vormen.



GOAL 2. GEEN HONGER (* BESTUUR, GEMEENSCHAP, MILIEU)
Beëindig honger, bereik voedselzekerheid en verbeterde voeding en promoot duurzame landbouw.



GOAL 3. GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN (* CLIËNTEN/PATIËNTEN, MENSENRECHTEN, MEDEWERKERS)
Verzeker een goede gezondheid en promoot welzijn voor alle leeftijden.



GOAL 4. KWALITEITSONDERWIJS (* BESTUUR, GEMEENSCHAP)
Verzeker gelijke toegang tot kwaliteitsvol onderwijs en bevorder levenslang leren voor iedereen.



GOAL 5. Gender gelijkheid (* CLIËNTEN/PATIËNTEN, MENSENRECHTEN, MEDEWERKERS)
Bereik gendergelijkheid en empowerment voor alle vrouwen en meisjes.



GOAL 6. SCHOON WATER EN SANITAIR (* MILIEU, BESTUUR)
Verzeker toegang tot duurzaam beheer van water en sanitaire voorzieningen voor iedereen.



GOAL 7. BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE (* MILIEU, CLIËNTEN / PATIËNTEN)
Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.



GOAL 8. EERLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI (* ZORGKETTEN, GEMEENSCHAP, MEDEWERKERS, PATIËNTEN / CLIËNTEN)
Bevorder aanhoudende, inclusieve en duurzame economische groei, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen.



GOAL 9. INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR
Bouw een veerkrachtige infrastructuur, bevorder inclusieve en duurzame industrialisering en stimuleer innovatie.



GOAL 10. ONGELIJKHEID VERMINDEREN (* MENSENRECHTEN, BESTUUR)
Dring ongelijkheid in en tussen landen terug.



GOAL 11. DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN (* MENSENRECHTEN, GEMEENSCHAP, MILIEU)

Maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam.



GOAL 12. VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE (* BESTUUR, ZORGKETEN, MILIEU)

Verzeker duurzame consumptie- en productiepatronen



GOAL 13. KLIMAATACTIE (* BESTUUR, MENSENRECHTEN, MILIEU)

Neem dringend actie om de klimaatverandering en haar impact te bestrijden.



GOAL 14. LEVEN IN HET WATER (* MENSENRECHTEN, ZORGKETEN, MILIEU)

Behoud en maak duurzaam gebruik van oceanen, zeeën en mariene hulpbronnen.



GOAL 15. LEVEN OP HET LAND (* MENSENRECHTEN, ZORGKETEN, MILIEU)

Bescherm, herstel en bevorder het duurzaam gebruik van ecosystemen op het vasteland, beheer bossen duurzaam, bestrijd woestijnvorming, stop landdegradatie en draai het terug en roep het verlies aan biodiversiteit een halt toe.



GOAL 16. VREDE, JUSTITIE EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN (* BESTUUR, ZORGKETEN, MENSENRECHTEN)

Bevorder vreedzame en inclusieve samenlevingen met het oog op duurzame ontwikkeling, verzeker toegang tot justitie voor iedereen en bouw op alle niveaus doeltreffende, verantwoordelijke en toegankelijke instellingen uit.



GOAL 17. PARTNERSCHAPPEN OM DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN (* BESTUUR, MENSENRECHTEN, GEMEENSCHAP, ZORGKETEN)

Versterk de implementatiemiddelen en revitaliseer het wereldwijd partnerschap voor duurzame ontwikkeling.

**Corresponderende kernthema's van de richtlijn voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties ISO 26000.*



COLOFON

Noot voor de lezer

Waar in deze rapportage cliënten staat bedoelen we ook patiënten, bewoners, klanten en kinderen en hun ouders of verzorgers zoals in verschillende sectoren of zorgorganisaties gebruikelijk is.

Stichting Espria

Altingerweg 1

8411 PA Beilen

088 38 33 488

communicatie@espria.nl

Het concern Espria verleent zorg aan kwetsbare mensen. De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en zorg op afstand middels technologie. Wat onze circa 17.000 collega's bindt, is het hart voor onze cliënten voor wie het dagelijks leven niet altijd vanzelfsprekend vloeiend verloopt. Het is ons doel om ook kwetsbare mensen zo lang mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren.

Hierbij is het welbevinden van onze cliënten het uitgangspunt. Deze positieve impact voor cliënten en hun naasten willen we op een duurzame manier bereiken.

Juni 2022

In samenwerking met: Constantis adviseurs voor duurzame strategie BV



espria

de Trans 

icare 

evean 

 ggz Drenthe
psychische gezondheidszorg

zorggroep
meander

espria
ledenvereniging

icare
huisgezondheidszorg

connect.
zorg 
Partner van
Zorgcentrale Noord (ZCN)

 ZCN
Zorgcentrale Noord

icare
ethische begeleiding