

Bestuursverslag bij Jaarrekening 2019

1 Pento

De vier audiologische centra in Amersfoort, Hengelo, Leeuwarden en Zwolle en de gezinsbegeleidingsdienst midden-oost Nederland zijn op 29 december 2006 samengegaan onder de naam Pento. De op die datum opgerichte Stichting Pento functioneerde als bestuursstichting van de werkmaatschappijen; in 2014 zijn de individuele stichtingen opgeheven en vallen alle activiteiten onder Stichting Pento.

In 2009 zijn de instellingen in Apeldoorn en Assen zelfstandige audiologische centra geworden, met eigen WTZi-toelating. Pento was daarnaast tot en met 2016 medebestuurder van Stichting Audiologisch Centrum Utrecht, tezamen met Koninklijke Auris Groep te Gouda en NSDSK te Amsterdam. Op 1 januari 2017 is Stichting Audiologisch Centrum Utrecht geheel onder besturing van Pento gekomen en een jaar later, op 1 januari 2018, is door fusie de rechtspersoon verdwenen en is als locatie opgegaan in Stichting Pento.

Pento kent een Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht is belast met het toezicht houden op alsmede het adviseren van het Bestuur. De Raad van Bestuur stuurt rechtstreeks de directeurs van de werkmaatschappijen aan. Bij de (inrichting van de) organisatie zijn de principes van Health Care Governance bepalend. Stichting Pento is statutair gevestigd in Zwolle. Zij houdt kantoor in Apeldoorn.

2 missie en visie

In 2019 is een nieuw beleidsplan opgesteld voor de periode 2020-2025. Dat plan noemen we AGENDA20-25. De missie is daarin verwoord in *Waarom, Hoe en Wat*:

Waarom - Het is onze maatschappelijke opdracht om te bevorderen dat mensen met een gehoor- of taalbeperking tot maximale zelfontplooiing kunnen komen en kunnen meedoen. In alles wat we doen zijn wij erop gericht om hen dat te laten bereiken.

Hoe - Wij werken in interdisciplinaire samenstelling, met de beste professionals, met evidence based en practise based methoden, op onafhankelijke wijze, in samenspraak met de cliënt en zijn omgeving en zoveel mogelijk thuisnabij. We zijn gericht op een efficiënt werkproces.

Wat - Wij bieden uitgebreide diagnostiek, advisering, begeleiding en behandeling bij mensen met vragen op het gebied van gehoor, taal en spraak. Dat doen we vanuit een aantal hoofdlocaties en nevenvestigingen met een compleet en samenhangend aanbod.

In de AGENDA20-25 is een uitdaging geformuleerd, zijn de leidende principes beschreven en is een uitwerking opgenomen van de belangrijkste thema's in speerpunten. Samengevat komt AGENDA20-25 hier op neer:

We kiezen voor versterking van ons hoogspecialistisch profiel.

We kiezen voor uniformering waar dat mogelijk en wenselijk is.

We gaan door met het vestigen en versterken van een innovatief klimaat.

Aan ict geven we hoge prioriteit.

We maken werk van duurzame inzetbaarheid.

Met aandacht voor preventie nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

We werken met jaaractieplannen die tot stand komen in samenspraak met teams en vakgroepen. Deze plannen worden elk jaar geëvalueerd en bijgesteld voor het volgende jaar. Op die manier verwachten we een betere borging te hebben van de 'pdca-cyclus' (niet alleen *plan-do* maar juist ook *control-act*).

3 over Pento

Pento is er voor iedereen die problemen heeft op het gebied van gehoor, taal en/of spraak. Pento doet onderzoek, adviseert en begeleidt deze mensen en de mensen in hun omgeving. Pento biedt tweedelijns zorg - om voor hulp in aanmerking te komen is een verwijzing nodig van bijvoorbeeld de huisarts of kno-arts. Een aantal mensen kampt al lang met problemen; voor sommige van hen is Pento de laatste strohalm.

Pento biedt hulp vanuit audiologische centra in Noord-, Oost- en Midden-Nederland. Een apart onderdeel van de zorg is de Vroegbehandeling. Daartoe behoren gezinsbegeleiding en behandelgroepen voor kinderen met gehoorproblemen en/of taalontwikkelingsstoornissen.

4 aanbod Audiologie

Pento is gespecialiseerd in onderzoek, advies, revalidatie en begeleiding bij gehoorproblemen bij kinderen en volwassenen. Ook doet Pento onderzoek naar de oorzaak van taal- en spraakachterstanden bij kinderen. Pento werkt met interdisciplinaire teams. Dat houdt in dat er vanuit verschillende invalshoeken naar hetzelfde probleem wordt gekeken en adviezen tot stand komen via interdisciplinair overleg. Het team bestaat onder meer uit klinisch fysisch-audiologen, audiologieassistenten, logopedisten, psychologen/orthopedagogen en maatschappelijk werkers. Pento heeft bovendien als taak om de gevolgen van (blijvend) gehoorverlies zo veel mogelijk te beperken. Dat kan

bijvoorbeeld door advies over (hoor)apparatuur, het adviseren van spraakafzienles en het begeleiden bij de school- of werkkeuze.

5 Vroegbehandeling

Pento Vroegbehandeling biedt behandeling en begeleiding aan kinderen met een auditieve en/of communicatieve beperking en aan het gezin en de omgeving waarin het kind opgroeit. Teams van medewerkers bestaan uit onder meer gezinsbegeleiders, logopedisten, orthopedagogen/psychologen, gebarendocenten, maatschappelijk werkers, pedagogisch medewerkers en klinisch fysicus-audiologen. De medewerkers van de Vroegbehandeling bieden voorlichting, diagnostiek, individuele behandeling/ begeleiding (ook thuis), speciale behandelgroepen en cursussen voor ouders.

6 Aanvullend aanbod

Naast het standaard aanbod, heeft Pento een aantal bijzondere diensten:

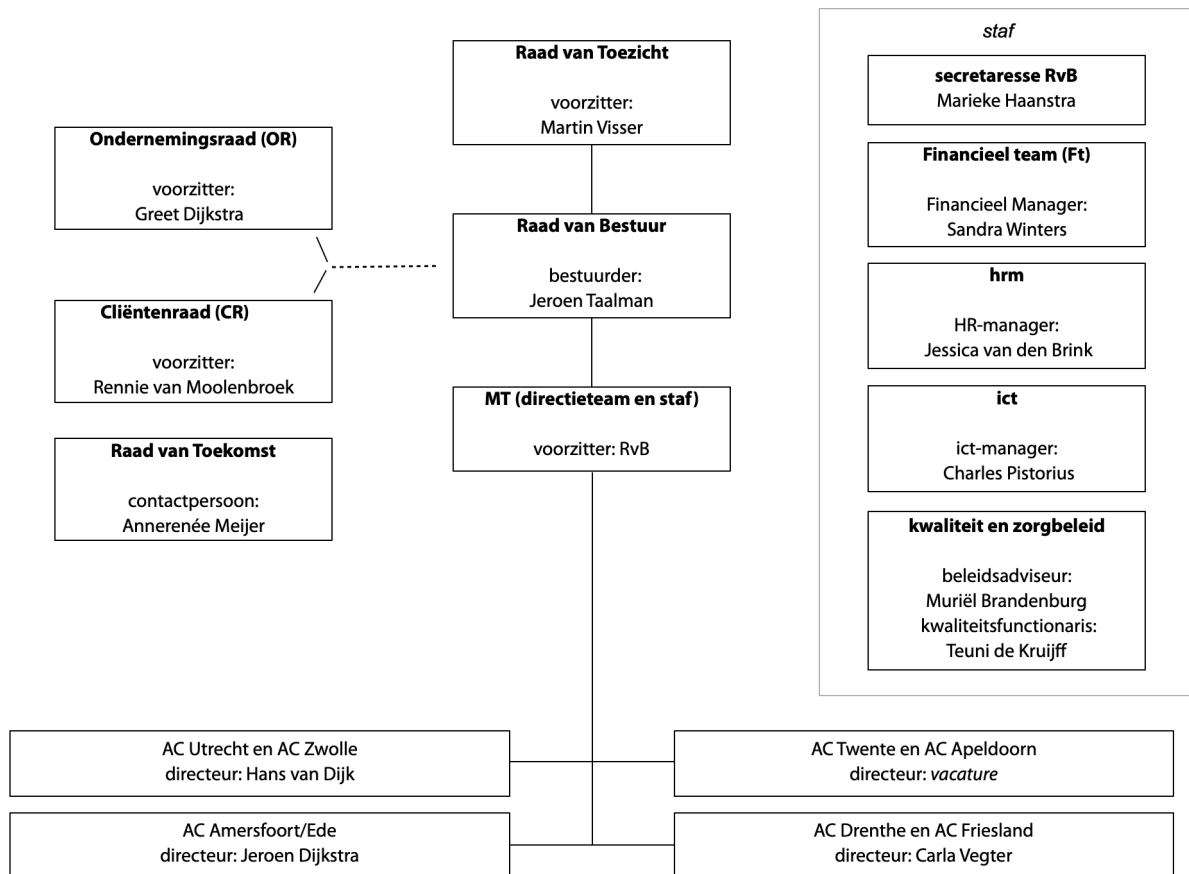
- onderzoek van en advies bij duizeligheidsklachten (AC Amersfoort en AC Drenthe)
- diagnostiek en behandeling van dyslexie (regio Friesland, regio Overijssel)
- cognitieve gedragstherapie voor cliënten met (ernstige) tinnitus, CBT4T (AC Utrecht)
- expertise op het gebied van gehoor en arbeid (diverse ac's)

7 Locaties

Pento heeft acht audiologische centra met een volledig aanbod. De hoofdlocaties zijn in Amersfoort, Apeldoorn, Assen, Ede, Hengelo, Leeuwarden, Utrecht en Zwolle. Daarnaast werkt Pento onder meer vanuit Deventer, Meppel, Steenwijk, Winterswijk en Zutphen.

Naast deze locaties is er een centraal bureau in Apeldoorn. Daarin zijn de staffuncties samengevoegd. Het centraal bureau is tevens een ontmoetings-/vergaderlocatie.

Organigram (situatie per 1 september 2020)



8 Toezicht en Bestuur

Er zijn recent enkele wijzigingen in het organigram. Het directieteam is verkleind naar vier leden. Elke directeur stuurt twee locaties aan. Berrie Stam en Michael Heil zijn rond de jaarwisseling 2019/2020 uit dienst gegaan. Nanda Duin was directeur van AC Friesland maar nam waar in AC Apeldoorn en AC Twente in de periode januari - augustus 2020. Vanaf september 2020 treedt zij terug als directeur en gaat zij zich op haar eigen ondernemerschap richten. We blijft zijn nog een aantal maanden aan Pento verbonden en zet zij zich in voor de uitvoering van de speerpunten van AGENDA20-25.

De directieteamvergaderingen zijn MT-vergaderingen geworden, dus met vaste aanwezigheid van de stafmanagers. De vacature voor beleidsadviseur is ingevuld door Muriël Brandenburg

De samenstelling van de Raad van Toezicht is zodanig dat verschillende relevante expertises beschikbaar zijn (bestuurskundig, audiologisch, juridisch, financieel). Voorzitter is Martin Visser. In 2019 zijn twee nieuwe leden benoemd: Michaël Lansbergen en Jankees Cappon. We namen afscheid van Ad Snik en Bas Verheij die beiden aftraden en vanwege hun termijnen niet benoembaar waren. De Raad bestaat thans uit vijf leden en kent een financiële auditcommissie die frequent bijeenkomt en een auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid die twee- tot driemaal per jaar bijeenkomt.

De Raad van Toezicht vergaderde in 2019 viermaal. De juni-vergadering stond grotendeels in het teken van zelfevaluatie. Dat gebeurde onder externe begeleiding. De september-vergadering vond plaats in AC Drenthe en had tevens het karakter van een werkbezoek.

De Raad van Bestuur behelst een formatie van 1.0 fte. Enig lid en voorzitter is Jeroen Taalman.

9 Directies

De instellingen worden aangestuurd door directeuren. Zij zijn integraal verantwoordelijk voor de eigen locatie en hebben daarnaast een Pentobrede verantwoordelijkheid en inzet bij diverse aandachtsgebieden en projectdossiers. Het directieteam vergadert maandelijks onder voorzitterschap van de bestuurder. In het directieteam wordt het algemeen beleid voorbereid en bepaald. Vakinhoudelijke ontwikkelingen worden tevens vanuit het directieteam geïnitieerd en aangestuurd. Minimaal eenmaal per jaar is er een ontmoeting met de Raad van Toezicht, met de Ondernemingsraad en met de Cliëntenraad.

In 2019 is een begin gemaakt met de invoering van een kleiner directieteam. Er zijn nu vier directeuren die elk twee locaties aansturen. Eind 2020 hopen wij een directievacature te hebben ingevuld zodat het team op sterkte is.

De vergaderingen van het directieteam worden voortaan volledig bijgewoond door de stafmanagers. We spreken daarom niet meer van het 'Dt' maar van het 'MT'.

10 Centraal Bureau

De aansturing van de decentrale teams van de Vroegbehandeling is ondergebracht bij de directeuren. De cliëntenadministratie is onder gebracht onder het centraal bureau.

11 Kwaliteit en zorgbeleid

De functie manager Kwaliteit & Zorgbeleid is vervallen en er is een beleidsadviseur aangesteld. De beleidsadviseur houdt korte lijnen met kwaliteitsfunctionaris en de overige stafmanagers.

12 Financieel team

De financiële administratie vindt grotendeels plaats op het centraal bureau in Apeldoorn. Op de locaties vinden de vastleggingen van de verrichtingen plaats. De overige werkzaamheden, inclusief zorgverkoop, begroting, managementrapportages en debiteurenbeheer, vinden dus centraal plaats.

13 Ondernemingsraad (OR)

Er is een maandelijks voortgangsoverleg tussen OR en bestuurder. Minimaal eenmaal per jaar is er daarnaast een ontmoeting tussen OR en een delegatie van de Raad van Toezicht en tussen OR en directieteam. De OR heeft in 2019 onder meer de volgende onderwerpen behandeld: AGENDA20-25, herziening functiegebouw, wijzigingen directieteam, vertrek directeur AC Zwolle, duurzame inzetbaarheid, aanpak verzuim, reiskostenregeling, generatiebeleid, videoconferencing, digitalisering personeelsinformatiesysteem en informatiebeveiliging (avg).

De OR bestaat momenteel uit negen leden. Voorzitter van de OR is Greet Dijkstra, vice-voorzitter Marjan Groot. Er zijn enkele commissies die zich richten op belangrijke thema's. De OR laat zich ondersteunen door een ambtelijk secretaris.

14 Cliëntenraad (CR)

De Cliëntenraad bestaat uit zeven leden. In 2019 is, met succes, hard gewerkt om de cliëntenraad weer op sterkte te krijgen.

In 2019 kwam de cliëntenraad vijfmaal bijeen voor eigen overleg en voor overleg met de bestuurder. Een van deze bijeenkomsten was tevens een werkbezoek op een van de locaties. Onderwerpen die in de overlegvergaderingen onder meer aan de orde kwamen waren: wmcz, AGENDA20-25, privacy-reglement, cliënttevredenheidsonderzoek, wachttijden, werving nieuwe RvT-leden en financiële ontwikkelingen. Voorzitter van de CR is Rennie van Moolenbroek.

15 Financiering - ontwikkelingen

Voor 2019 en 2020 zijn voor de audiologie weer afspraken gemaakt met alle zorgverzekeraars over prijs en volume (Zvw, MSZ). Hoewel de groeimogelijkheden beperkt blijven zijn de budgetten meer in lijn met de werkelijke productie in vergelijking met eerdere jaren.

Het beleid van Pento is er sinds 2017 expliciet op gericht geen substantiële overproductie meer te realiseren. Zorgverzekeraars die te weinig zorg inkopen krijgen geleverd conform afspraak. In 2019 hebben zich echter geen (grote) problemen voorgedaan.

Bij de Vroegbehandeling (ook Zvw, maar een andere prestatie: ZG) zijn inmiddels afspraken gemaakt voor 2020. Het inkoopproces is goed verlopen. Per 2020 is er een nieuwe bekostiging voor de ZG. Dat was een spannende overgang, maar op basis van de eerste maanden is er vertrouwen in een goede aansluiting van productie en bekostiging.

Corona

In maart 2020 werd ons land getroffen voor het COVID-19-virus. Vanaf half maart tot begin mei zakte daardoor bij Pento de productie in tot minder dan 15% van wat normaal zou zijn. Vanaf mei konden weer meer activiteiten worden opgepakt. In juli was de productie gemiddeld zo'n 80%.

De ac's vallen onder de MSZ-accent-regeling. Dat betekent dat de omzet in 2020 grotendeels gegarandeerd is. We zullen als gevolg van de coronacrisis mogelijk verlies leiden (nog afhankelijk van de uitwerking van de zgn hardheidsclausule), maar het voortbestaan van de organisatie is niet in gevaar. Ook hoeven er geen medewerkers te worden ontslagen.

Voor de Vroegbehandeling (ZG) is een technische aanpassing in de registratieregels doorgevoerd waardoor de omzet ook grotendeels gegarandeerd is.

Een eventuele 'tweede golf' en aanhoudende beperkingen na 2020 kunnen opnieuw onzekerheden met zich meebrengen. Hierover blijft Pento intensief contact houden met branche-organisatie FENAC, NVZ en ZN.

Deze jaarrekening wordt vanwege deze bijzondere omstandigheden later dan in vorige jaren gedeponereerd.

Vermogensniveau

Het eigen vermogen is met € 639.000 afgenomen van € 9,8 miljoen ultimo 2018 naar € 9,2 miljoen ultimo 2019.

Het vermogen dient onder meer als buffer voor het opvangen van financiële tegenslagen. De belangrijkste risico's/aandachtspunten die voor Pento kunnen worden onderkend zijn: toenemende druk op de voor de zorg beschikbare financiële middelen en consequenties van dalende tarieven in de komende jaren.

Pento hanteert een richtlijn voor het minimale weerstandsvermogen van €3,75 miljoen (ca 20%), gebaseerd op een risico- en impactanalyse die in 2017 is opgesteld.

Solvabiliteit en liquiditeit

De solvabiliteit (verhouding eigen vermogen/totaal vermogen), neemt ultimo 2019 ten opzichte van 2018 af met 2,3% (en bedraagt eind 2019 56,6%). Met uitsluiting van bestemmingsreserves bedraagt de ratio 50,3%. Pento voldoet hiermee (ruim) aan de eigen minimumnorm en ook de vooruitzichten voor 2020/2021 zijn wat dat betreft gunstig.

Vanaf 2017 wordt de vermogenspositie ook uitgedrukt in relatie tot de bedrijfsopbrengsten. Deze ratio laat een stabiel beeld zien.

De liquiditeit is ruim voldoende voor de lopende verplichtingen.

Bestemmingsreserves

Pento reserveert middelen voor een aantal lopende en voorziene projecten die essentieel zijn voor de uitvoering van AGENDA20-25. De bestemmingsreserve bedraagt totaal € 1,04 miljoen en adresseert Leren en ontwikkelen, Pentolab, Slimmer werken, ict en vervanging bij langdurig verzuim.

16 Kwaliteit

Pento (ac's en Vroegbehandeling) heeft sinds 2011 een ISO-certificering (CIIO ISO 9001:2008 conform Maatstaf Zorg 2009). Alle ac's voldoen hiermee tevens aan de criteria van het FENAC-kwaliteitskader. Het Strategisch beleid (2015-2019) en AGENDA20-25 sluiten hierop aan, net als de onderliggende locatie- en teamjaarplannen. In najaar 2019 volgde weer een tussentijdse herbeoordeling conform de nieuwe norm ISO 9001:2015, met positief resultaat.

Periodiek wordt een Risico-inventarisatie en -evaluatieonderzoek (RI&E) uitgevoerd. Onderdeel van dit onderzoek is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (mto). Dit onderzoek vond voor het laatst plaats in 2018. Het onderzoek had een bredere scope: de (duurzame) inzetbaarheid en het zgn. werkvermogen van medewerkers wordt beoordeeld. Er is een hoge tevredenheid bij medewerkers. Aandachtspunten waren werkdruk (beleving) en behoefte aan duidelijkheid over de koers van de organisatie. Wat dat laatste betreft is er goede vertaling in (het traject van) AGENDA20-25. Het mto wordt overigens vervangen door continue en systematische aandacht binnen het speerpunt duurzame inzetbaarheid.

Het cliënttevredenheidsonderzoek (cto) werd uitgevoerd met de PREM-methodiek ('Patient Related Experience Measure'), die tot stand is gekomen in samenwerking met patiënt-/ cliëntorganisaties en branchebreed is ingevoerd. Het is een doorlopend onderzoek waarvan

de resultaten minstens vier maal per jaar worden besproken. De uitkomsten zijn over het algemeen heel positief, cliënten waarderen deskundigheidsniveau en bejegening. De wachttijden zijn steeds wel punt van aandacht.

17 Externe samenwerking

Versterking door samenwerking is een belangrijk kenmerk van de wijze waarop Pento zich opstelt. Ketenpartners zullen moeten worden gevonden om de gehele zorgketen te vormen. Pento bedient niet zelf de gehele keten, maar doet dat met partners.

Pento heeft een duidelijk en herkenbaar productaanbod met een sterke ac-signatuur. Haar positie wordt versterkt door kwaliteitsverbetering, innovatie en samenwerking.

De brancheverenigingen FENAC (audiologie), SIAC (ZG-zorg) en Siméa (onderwijs) hebben hun plannen om samen te gaan tot één nieuwe brancheorganisatie in de ijskast gezet. Dat bleek helaas een brug te ver. De focus ligt nu op de inhoudelijke samenwerking en gezamenlijke ondersteuning. Pento draagt hier actief aan bij en zal zich blijven inzetten om uiteindelijk verder te integreren.

namens directie en bestuur

Jeroen Taalman
september 2020