

**Kwaliteitsbeeld cluster VVT
Riwis Zorg & Welzijn
2024-2025**



Inhoud

1 Profiel van de organisatie.....	4
1.1 Visie	4
1.2 Riwis Zorg & Welzijn.....	4
1.3 Cluster Ouderen	4
1.4 Medewerkers.....	6
2 Terugblik op 2024	7
2.1 Autonomie en verantwoordelijkheid	7
2.2 Geloof in eigen kunnen.....	7
2.3 Huisvesting	8
3. Toekomst: 2025-2028	9
3.1 Wij organiseren netwerkzorg samen met onze cliënten.....	9
3.2 Mensen willen graag bij ons werken.....	10
3.3 Technologie is een integraal onderdeel van ons werk.....	10
3.4 Wij zijn toekomstbestendig	11
4. Inzicht in kwaliteit	12

Voorwoord

Sinds 1 juli 2024 is het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ opgenomen in het register van het Zorginstituut van Nederland. Dankzij het Generiek kompas is het voor zorgorganisaties in de ouderenzorg mogelijk om via een kwaliteitsbeeld integraal te laten zien hoe zij werken aan kwaliteit van zorg en ondersteuning: voor cliënten in de wijk, cliënten die tijdelijk verblijven en bewoners die wonen op een locatie. Het uitgangspunt is de zorgvraag en niet meer de plek waar cliënten ondersteuning en zorg krijgen.

Kwaliteitsbeeld Riwis Zorg & Welzijn VVT 2024-2025

In dit kwaliteitsbeeld schetsen we de kwaliteit van ons werken op basis van het Generiek kompas en onze strategiekaart¹. De titel van het Generiek kompas: ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ sluit nauw aan bij onze strategiekaart met de beweging naar “Werken volgens de bedoeling” en ons motto ‘Geloof in eigen kunnen’.

Het maken van zo’n beweging gaat niet in één keer, maar in fasen. Daarom gaan we in 2025 iedereen, medewerkers, vrijwilligers en naasten, betrekken bij deze beweging die we samen moeten en gaan maken. Veranderen is lastig, spannend, maar ook uitdagend, maar door te werken vanuit de ambities van de strategiekaart 2025-2028 en inspiratie vanuit “werken vanuit de bedoeling” gaan we deze weg in!

Monitoring

Het monitoren van de toekomstplannen van het cluster VVT voor 2025 vindt plaats aan de hand van de interne kaderbrief 2025 en de Strategiekaart 2025-2028. We nemen medewerkers, interne gremia en externe stakeholders mee in de voortgang door middel van de tertiaalrapportages en mondelinge toelichting tijdens vergaderingen en themabijeenkomsten.

Het terugkijken op het jaar 2024 is gebaseerd op jaarplan Cluster Ouderen 2024 en bijbehorend meerjarenplan Riwis 2020-2024. Toetsing vindt in 2025 plaats door middel van interne audits op de verschillende onderwerpen. Daarnaast toetsen we ook aan de hand van de Ervaringsmeting Generiek Kompas, die we in 2025 gaan invoeren.

¹ Zie strategiekaart Riwis 2025-2028

1 Profiel van de organisatie

1.1 Visie

Riwis heeft de visie “Geloof in eigen kunnen”. Deze visie is diep verankerd in onze organisatie en geldt voor zowel de medewerkers als de cliënten en is ook het fundament voor onze beweging vanuit werken volgens de bedoeling.

In 2025 gaan we volop door op de beweging naar werken van uit de bedoeling en richten we ons op de kern van onze clientbelofte

1.2 Riwis Zorg & Welzijn

Riwis Zorg & Welzijn ondersteunt mensen met psychische, sociale of lichamelijke beperkingen bij een zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk leven. Daarbij staat het ontdekken en gebruik maken van het eigen kunnen voorop. Samen met de cliënt en de mensen die voor hen belangrijk zijn, werken we aan een gezond leven, je prettig voelen, veilig en plezierig wonen en meedoen aan de samenleving. We vertrouwen in het eigen kunnen van onze medewerkers. We bieden hun de ruimte zaken goed en snel te regelen in het belang van cliënten. Onze ruim 800 medewerkers, 150 vrijwilligers en tientallen stagiairs begeleiden en verzorgen meer dan 1200 cliënten. We bieden verzorging en verpleging, thuiszorg (VVT), GGZ-begeleiding en diensten op het gebied van welzijn. Ons aanbod is gericht op jongeren, gezinnen, volwassenen en ouderen.

De scope van dit kwaliteitsbeeld beperkt zich tot het cluster VVT van Riwis. Riwis VVT is diepgeworteld in de samenleving van de gemeente Brummen. De locaties De Beekwal in Eerbeek en Tolzicht in Brummen zijn vaste waarden in de lokale gemeenschap. Vele generaties hebben hier hun oude dag doorgebracht, zijn er vaak op bezoek geweest bij familie en bekenden, of hebben er gewerkt als beroepskracht, stagiaire of vrijwilliger. Binnen het cluster VVT krijgen 179 cliënten zorg op basis van de WLZ. Hiervan krijgen 126 cliënten zorg in de intramurale setting en hebben 53 cliënten een VPT.

1.3 Cluster Ouderen

Woonzorglocatie Tolzicht

Deze is gevestigd aan de Burgemeester de Wijslaan 35 in Brummen en is in 2023 is uitgebreid gerenoveerd:

- 31 intramurale appartementen met WLZ zorg waarvan 4 appartementen geschikt zijn voor echtparen
- 1 appartement voor eerstelijnsverblijf (kortdurend verblijf)
- Dagbesteding voor ongeveer 10 cliënten uit de buurt
- 20 appartementen voor verpleeghuiszorg, ongeveer 10 voor bewoners met psychogeriatrische- e en 10 voor bewoners met somatische beperkingen
- 50 in pandige appartementen (aanleun) waar wisselend WLZ zorg in de vorm van een VPT of ZWV zorggeboden wordt



Locatie Tolzicht

Locatie de Beekwal

Deze is gevestigd aan de Derickxkamp 27 in Eerbeek in gemeente Brummen. Hier bevinden zich:

- 46 intramurale appartementen met WLZ zorg, waarvan 1 appartement geschikt is voor echtparen
- 1 appartement voor eerstelijnsverblijf (ZVW)
- Dagbesteding voor ongeveer 8 cliënten uit de buurt
- 16 appartementen voor verpleeghuiszorg voor bewoners met psychogeriatrische of somatische beperkingen

In 2025 wordt de eerste fase van een volledig nieuwe locatie De Beekwal opgeleverd. De hele nieuwbouw zal met in totaal 79 appartementen 13 extra appartementen opleveren.



Locatie Beekwal

Thuiszorg

Riwis Zorg & Welzijn levert tevens thuiszorg in de aangrenzende aanleunwoningen van bovengenoemde locaties en in de dorpen. Er zijn thuiszorgteams in Brummen en Eerbeek. Onze thuiszorgteams hebben in 2024 bij 167 ZVW cliënten zorg geleverd en levert tevens de WLZ zorg aan bewoners met VPT en MPT, zowel in geclusterde vorm in het Tolhuijs als in het dorp bij de cliënten thuis.

1.4 Medewerkers

In onze VVT werken in totaal 270 medewerkers. Enkele functies, zoals administratieve medewerkers (planners) en coördinator B (adviseurs informele zorg) en praktijkbegeleiders werken in ons cluster en niet centraal op het hoofdkantoor van Riwis. Wij vinden het belangrijk dat deze mensen dicht bij onze dagelijkse praktijk en de teams staan. Aantal medewerkers per functie in percentage van de gehele formatie, meting maart 2025.

Aantal medewerkers per functie		
Functie	Aantal	%
Administratief medewerker A	4	1,5%
Adviseur A	1	0,4%
Adviseur B	1	0,4%
Adviseur C	1	0,4%
Casemanager dementie	2	0,7%
Coördinator B	4	1,5%
Facilitair medewerker C	6	2,2%
Facilitair medewerker D	2	0,7%
Helpende A	44	16,3%
Helpende B	13	4,8%
Helpende C	77	28,5%
Manager A	1	0,4%
Praktijkbegeleider	3	1,1%
Receptioniste/telefoniste	3	1,1%
Regieverpleegkundige	3	1,1%
Secretaresse	1	0,4%
Teamleider	5	1,9%
Verpleegkundige (waarvan 8 HBO)	24	8,9%
Verzorgende A	43	15,9%
Verzorgende B	32	11,9%
Eindtotaal	270	

2 Terugblik op 2024

Terugkijkend op het jaar 2024 hebben we als cluster VVT van Riwis Zorg & Welzijn ingezet op een aantal pijlers met bijbehorende acties. Hieronder volgt een overzicht van de pijlers met acties.

2.1 Autonomie en verantwoordelijkheid

Leiderschapstraject

In 2024 hebben alle leidinggevenden, inclusief het gehele MT, deelgenomen aan een leiderschapstraject. Doel was om hen mee te nemen in de beweging om te werken vanuit de bedoeling en hun teams hierin te ondersteunen. Het gaat vooral in het stimuleren van teams en individuele medewerkers om zelf initiatieven te nemen, te handelen vanuit eigen regie, en teamverantwoordelijkheid te nemen voor de gestelde doelen.

Opleiden

Riwis VVT staat al jaren bekend om de goede scholing en begeleiding. We bouwen verder aan vakmanschap. We gaan zoveel mogelijk zelf opleiden, het realiseren van een eigen skillslab en begeleiden van medewerkers hierbij. Om de formatie op orde te houden gaan we meer niet-zorg geschoolde medewerkers werven en binnen de organisatie in samenwerking met onder andere Saxion Hogeschool opleiden.

Inzetbaarheid

Vanuit de gedragsmatige visie, die door alle leidinggevende uitgedragen wordt, ondersteunen we medewerkers bij het regie nemen op hun eigen inzetbaarheid. Hiertoe krijgen alle leidinggeven en alle medewerkers sessies om de inzichten op inzetbaarheid zich eigen te maken en verder in de teams vorm te geven. Dit gaat niet alleen over medewerkers die in het verzuim zitten, maar ook vooral om verzuim te voorkomen. Als medewerkers lekker werken, zich ontplooiën naar eigen kunnen en er geen barrières zijn in een team, kan de energie stromen. Preventieve gesprekken met de teams en individuele medewerkers kan zorgen dat medewerkers in de 'groene bol' blijven. Het gemiddelde verzuimpercentage in de VVT was in 2024 8.3%

2.2 Geloof in eigen kunnen

Bejegeningsplannen

Onze bewoners laten een steeds complexer beeld zien. Voor cliënten met een ZZP 5 (maar mogelijk ook andere categorieën) zijn we gestart met het maken van persoonlijke (GVP) plannen voor een persoonlijke aanpak van hun dementiële situatie. Zo kunnen we beter aan familie en bijvoorbeeld de huisarts laten zien welke doelen er daarop zijn en wat de bejegening van eenieder vraagt.

Informele zorg

We zijn ervan overtuigd dat de samenwerking tussen informele zorg vrijwilligers en mantelzorgers) een win-win situatie kan en moet zijn. Ook dit zal in de toekomst noodzakelijk zijn. Riwis heeft zich hier in 2024 intensief op voorbereid. Alle teams hebben gesprekken gehad met onze functionarissen informele zorg, voorbeeld filmpjes in verbinding maken met en inzet van familie en vrijwilligers zijn getoond. Familieavonden zijn georganiseerd en een inspiratiegroep bestaande uit mantelzorgers heeft veel goede voorstellen gedaan. Eén daarvan is ook geïmplementeerd; een kaart waarmee zorgmedewerkers en familie gemakkelijker het gesprek kan voeren over hun betrokkenheid en inzet bij de zorg voor hun familielid. Dit heeft daadwerkelijk geresulteerd in meer nabijheid en hulp van familie.

Digitale ondersteuning

We hebben in 2024 een digitale strategie ontwikkeld, waarbij we vooral willen dat de client door die innovaties meer regie en ondersteuning ervaart. De medewerkers krijgen ook tools die hun werk ondersteunen en zo zijn we aan de slag geweest met een pilot spraakgestuurd rapporteren in de onze thuiszorg. We zijn goed op weg om jaarlijks enkele innovaties te implementeren. Waar mogelijk onderzoeken we extra financiering voor deze innovaties.

Zelfstandig en Vertrouwd Thuis

Riwis levert aan ruim 30 cliënten een geclusterde vorm van Volledig Pakker Thuis. Conform de landelijke beweging en de wensen van het zorgkantoor willen we ook onze bijdrage leveren om cliënten zo lang mogelijk thuis in hun wijk te laten wonen, zelfstandig en vertrouwd. E-learning's uit het traject "Langer Thuis" in de thuiszorg zijn hierin belangrijk. Medewerkers worden ondersteund om dit zelfstandig in hun team op te pakken en aan te geven waar ze ondersteuning/opleiding nodig hebben.

2.3 Huisvesting

Nieuwe Beekwal

De daadwerkelijke bouw van fase 1 start begon in kwartaal 2 van 2024. Het is een prachtige lokale samenwerking tussen woningcorporatie, zorgorganisatie en aannemers. We hebben in 2024 de zorgteams voorbereid op de komende nieuwe situatie. In dit nieuwe gebouw – met grotere appartementen(45m2) zal het zo moeten zijn dat bewoners de ervaring hebben dat ze er wonen en niet dat ze opgenomen zijn. Zo gewoon als thuis. Dus persoonsgerichte en kleinschalige zorg, met veel inbreng van informele zorg.

VPT in de Wijk

Dat betekent dat we ons naast onze succesvolle geclusterde VPT's in 2024/2025 ontwikkeld hebben naar het leveren van VPT en MPT in de wijk. Dit is een langzaam leerproces, waar het vooral ook belangrijk is dat we partners (onder andere huisartsen en collega organisaties) meenemen en nog beter aan het begin van een zorgbehoefte in kunnen stappen.

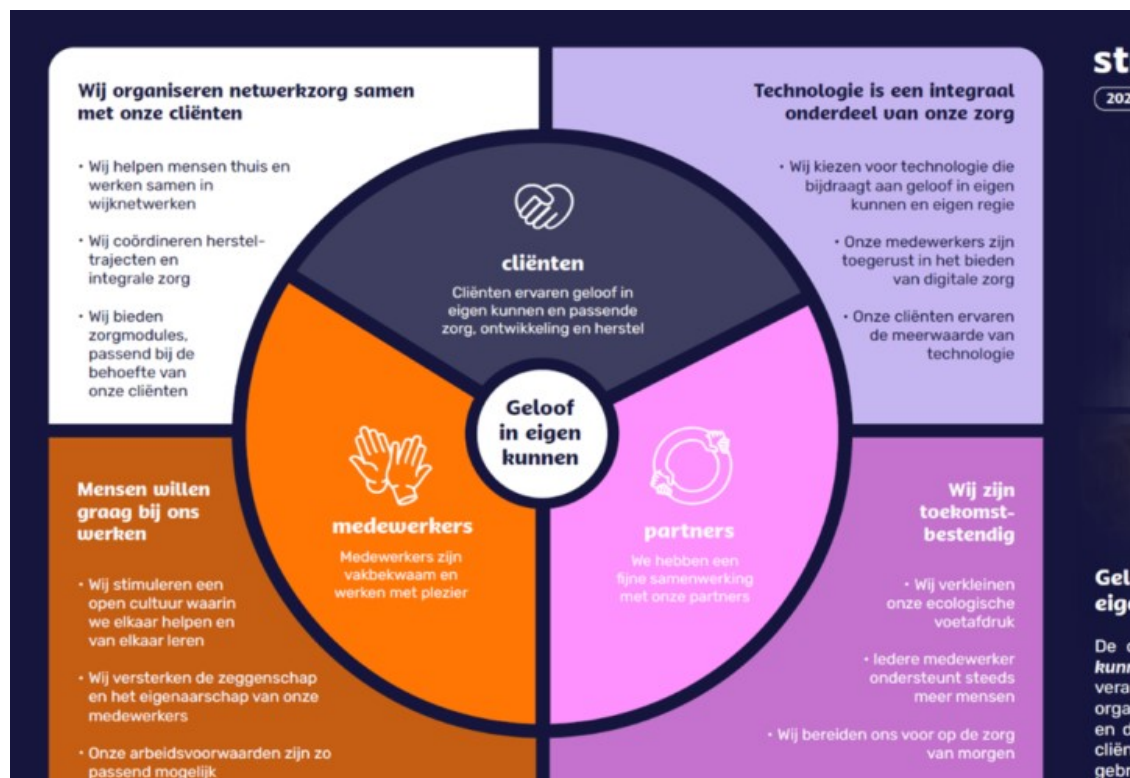
24-uurs zorg in Klarenbeek en/of Loenen (VPT)

In Klarenbeek is Riwis Zorg & Welzijn betrokken bij het initiatief van een burgerbeweging voor een woonzorg locatie. Hiertoe is al een intentieverklaring door lokale partijen getekend.

3. Toekomst: 2025-2028

Voor de jaren 2025 tot en met 2028 hebben medewerkers, Cliëntenraad, OR en Raad van Toezicht een nieuwe meerjarenstrategie ontwikkeld. Deze strategie bestaat uit 4 ambities met elk 3 doelen. De doelen wordt geconcretiseerd in bouwstenen op cluster- en teamniveau.

In dit kwaliteitsbeeld hebben we de 4 ambities uit de strategiekaart uitgewerkt voor het cluster VVT. We zien dat deze beweging en plannen heel goed aansluiten op het Generiek Kompas.



Riwis strategiekaart 2025-2028

3.1 Wij organiseren netwerkzorg samen met onze cliënten

Cliënten leiden hun leven zo veel mogelijk vanuit hun eigen behoeften en waarden. Hier sluiten wij op aan. We werken vanuit 'de bedoeling', waarbij de zorgprofessionals en de teams loskomen vanuit de vaste patronen en nog meer aansluiten bij wat echt belangrijk is voor de cliënt.

De persoonlijke begeleidingsplannen wordt steeds belangrijker en ook huiskamermedewerkers, familie en vrijwilligers worden bij de doelen betrokken. We benadrukken de focus op een fijne dag en integreren daarvoor informele- en netwerkzorg.

We gaan samen nog meer leren over zingeving en bejegening. Onze functionarissen zingeving en informele zorg spelen een belangrijke rol in de zorgteams om ons er steeds meer van bewust te maken dat de activiteit op zich niet zo belangrijk is, maar de beleving daarvan wel. Dit heeft ook een direct verband met de zingeving die onze medewerkers in hun werk ervaren en waarom zij graag in de zorg blijven werken.

Tevens nemen we deel aan Dedicated (gesubsidieerd vanuit ZonMw), een praktische interventie methode waardoor medewerkers beter toegerust zijn voor het bieden van palliatieve zorg bij mensen met dementie.

Het persoonlijke netwerk is erg belangrijk voor het welbevinden een cliënt. Onze voorkant zorg (oa casemanagement en zorgtoeleiding) is er dusdanig op ingericht dat dit netwerk vanaf het begin zoveel behouden en betrokken wordt. In 2025 willen we 10 cliënten ondersteunen met MPT of VPT in hun thuissituatie.

Van zorg naar leven betekent ook dat een cliënt zo lang mogelijk in zijn of haar eigen huis blijft wonen. Wij gaan in gesprek met bijvoorbeeld onze collega's van welzijn en de gemeente om hier voorwaarden voor te scheppen.

In een gezamenlijk domein-overstijgend IZA traject werken we intensief aan het daadwerkelijk waarmaken van de gezamenlijke transitieopdracht in Brummen. Ook zijn we actief betrokken bij diverse regionale netwerken.

Zowel binnen onze zorgunits, waar behandelzorg samen met Zorggroep Apeldoorn geleverd wordt, als regionaal (casemanagement, netwerk dementie, geriatrie en palliatieve zorg, geheugensteunpunt dementie, samenwerkingen met wijkorganisaties zoals Verian, Sensire en Buurtzorg) weten we elkaar steeds beter te vinden en werken we aan netwerktafels samen aan verbeterings- en samenwerkingstrajecten. Een mooie ontwikkeling voor Riwis is dat we vanaf 2025 een SOG arts eerstelijnszorg van Zorggroep Apeldoorn kunnen consulteren voor onze intramurale afdelingen. Dit kan via de huisarts of vanuit onszelf.

3.2 Mensen willen graag bij ons werken

We helpen medewerkers om meer te kijken vanuit leven en minder vanuit zorg. We vragen medewerkers wat hiervoor nodig is. We onderzoeken of een intern overstijgend team van hoger geschoolde (VIG+VPK) ingezet kan worden, die de meest complexe zorg verleent.

Riwis VVT is sterk in opleiden. We kunnen jaarlijks veel medewerkers helpen hun ambities waar te maken en beter te worden in hun vak. Onze medewerkers worden regelmatig bij Zuster55 getoetst op hun bekwaamheid. We leiden op tot helpende, verzorgende, VIG, GVP, EVV, (HBO)Verpleegkundige. Een mooie ontwikkeling is ook dat we mensen zonder zorgachtergrond rekruteren en zelf een praktische opleiding voor helpende aanbieden. We ontwikkelen basiszorg modules voor familieleden van cliënten en informele hulpverleners.

Ook stimuleren we medewerkers en teams om te werken aan een open cultuur waarin we elkaar helpen en van elkaar leren. De leidinggevendenden zijn hiertoe in een leiderschapstraject toegerust en passen dit – soms ondersteund door een coach – toe in hun teams. Vanuit 'de bedoeling nemen wij onze collega's serieus en leren we elkaar waarderen. Ook wordt eigen verantwoordelijkheid hierin gestimuleerd. Deze eigen verantwoordelijkheid kan bijvoorbeeld naar voren komen bij het zelfroosteren dat sommige teams opgepakt hebben.

3.3 Technologie is een integraal onderdeel van ons werk

Wij kiezen voor technologie die bijdraagt aan geloof in eigen kunnen en eigen regie. Tevens draagt zorginnovatie bij aan toekomstbestendigheid van de zorg. We maken samen met de zorgmedewerkers keuzes uit bewezen technologieën. In 2025 werken we aan de implementatie van de Medido, ook in de intramurale setting, slimme incontinentiematerialen

en de verdere implementatie van spraakgestuurd rapporteren. Tevens is een keuze gemaakt voor robotschoonmaak, vooreerst in onze nieuwe Beekwal.

We rusten onze medewerkers toe in het bieden van deze innovaties middels interne trainingen on the job. Vanuit onze visie ondersteunen we medewerkers om ook de meerwaarde van de innovaties te kunnen begrijpen. Onze ervaring is overigens dat als ze zien dat het goed werkt voor onze bewoners, of henzelf, zij zeer gemotiveerd zijn.

Een belangrijk doel hierin is dat onze bewoners meerwaarde ervaren: hun leven wordt vergemakkelijkt, verrijkt en/of ze ervaren meer eigen regie.

Tevens willen we oa met zorginnovaties onszelf klaar maken voor de toekomst. We gaan in 2025 goed kijken naar onze manier van werken en de vaste patronen die er zijn.

3.4 Wij zijn toekomstbestendig

Om klaar te zijn voor de toekomst bouwt Riwis, samen met woningcorporatie Veluwonen aan een nieuwe Beekwal. In juni 2025 wordt de eerste fase, met 39 zorgappartementen, in gebruik genomen. Begin 2027 wordt fase 2 opgeleverd met nogmaals 39 appartementen. Momenteel wonen in de huidige Beekwal 65 cliënten (zowel zonder- als met behandeling). Dit aantal wordt dus met 13 uitgebreid naar 78, een groei van 20%.

In Klarenbeek zijn we gesprekken gestart met o.a. Veluwonen, de dorpsraden en de gemeente Apeldoorn over 24-uurs zorg. Loenen is een dorp zonder deze dienstverlening en Riwis onderzoekt hier of het mogelijk is om hier vastgoed te realiseren dat aan deze vraag kan voldoen.

Onze uitgebreide BI Tool wordt steeds meer gebruikt en afgestemd op de wensen van managers, teamleiders, maar ook om uiteindelijk voor bepaalde variabelen inzage te kunnen bieden aan onze medewerkers. Verder is Riwis constant bezig om alle benodigde maatregelen te nemen op het gebied van privacy en cyber-risico's. We willen leren met minder medewerkers meer cliënten kunnen helpen.

Ook leren we vanaf 2025 in de hele organisatie om onze ecologische voetafdruk te verkleinen en vragen we medewerkers mee te denken. We werken toe naar een goud certificatie van Vereniging Milieuplatform Zorgsector (MPZ).

4. Inzicht in kwaliteit

Binnen Riwis werken we met een Kwaliteit Management Systeem. We zijn al diverse jaren HKZ gecertificeerd volgens de norm VVT 2015. In 2025 zal er weer een hercertificeringsaudit plaatsvinden. Binnen dit gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem zijn vele kwaliteitsinstrumenten aanwezig die de kwaliteit meten en input geven aan verbeterplannen en daarmee aan de PDCA -cyclus. Hieronder staan de belangrijkste instrumenten weergegeven.

Instrument:	Beschrijving:
Audit HKZ door DNV	Ieder jaar worden de zorg- en ondersteunende processen geaudit door auditoren van DNV of ons opgezette KM nog voldoet aan de gestelde HKZ eisen en of de PDCA-cyclus nog effectief is. De resultaten van deze externe audit worden in de verbetercyclus van Riwis op alle niveau's indien nodig verbeterd.
Interne audits	Intern gecertificeerde auditoren controleren belangrijke kwaliteitsaspecten zoals hygiëne en zorgdossiers
PRIE	In 2024 is een PRIE-medicatieverstrekking uitgevoerd
Opleidingsbeleid	In het opleidingsplan worden de verplichte trainingen en deskundigheidsbevordering beschreven van onze medewerkers. Registratie hiervan gebeurt in het leersysteem LEO. Dit is het leermanagementsysteem van Riwis
BI tool	Hierin staan de belangrijkste KPI's.
Kwaliteitscommissie	De volgende kwaliteitscommissies zijn er: De verpleegkundig adviesraad (in oprichting), Infectiepreventiecommissie en een stuurgroep HR. Deze commissies bewaken en ontwikkelen de kwaliteit en inhoud van zorg.
Zenya	Het kwaliteitshandboek bevat protocollen en richtlijnen voor uitvoering van beleid en zorg. De ontwikkeling van dit instrument is in voortdurende ontwikkeling om zo ondersteunend mogelijk te zijn naar alle gebruikers.
Tevredenheidsmetingen	Meetinstrumenten zoals ZorgkaartNederland, PREM en ons MTO geven input aan de verbetercyclus en is een belangrijke aanjager voor verbetering van kwaliteit. Vanaf 2025 gaan we werken met de ervaringsmeter kompas Ouderenzorg.
Registratie afwijkingen (MIM/VIM)	In Zenya wordt gewerkt met de module Flow. Hierin worden de incidenten inzake cliënten en medewerkers geregistreerd
Verbeterregister	Het verbeterregister is een tool gekoppeld aan de vastgestelde PDCA-cyclus van Ried waarin alle kwaliteitsverbeteringen op team tot organisatieniveau worden opgenomen.