Kwaliteitsbeeld 2024

De Vijverhof



Inhoud

Voorwoord	3
De Vijverhof in Cijfers & Highlights	4
Kwaliteit van zorg	5
Kwaliteit van werk	12
Kwaliteit van bedrijfsvoering	19
Vooruitblik 2025	21

Voorwoord

Beste lezers,

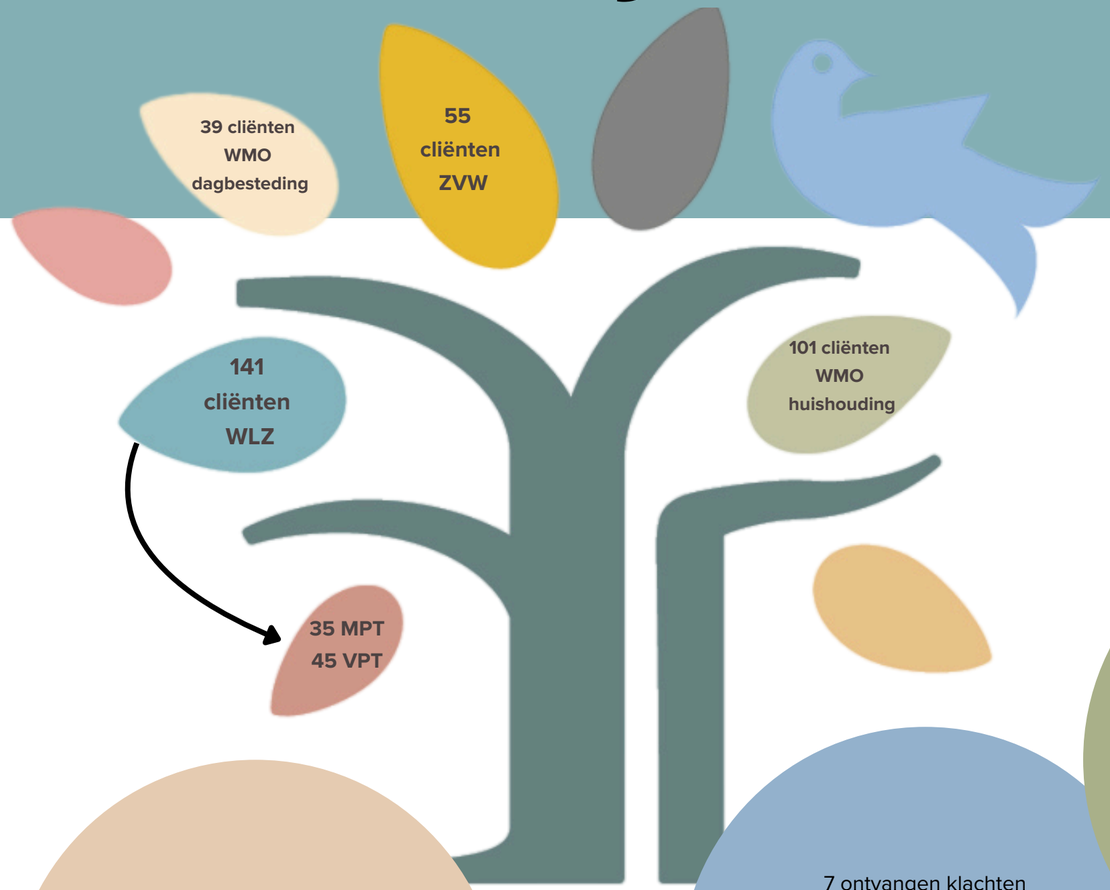
Dit jaar presenteren we ons kwaliteitsbeeld 2024 in een nieuwe stijl. Medewerkers en cliënten (ver)tellen hoe we in De Vijverhof met kwaliteit bezig zijn. We belichten dit vanuit drie pijlers, die ook centraal staan in onze strategie en plannen: kwaliteit van zorg, kwaliteit van werk en kwaliteit van bedrijfsvoering. Door te reflecteren op ons handelen werken we continu aan verbetering, en geven we alvast een vooruitblik op de toekomst.

Ik wens je veel leesplezier en hoor graag wat je ervan vindt!

Wouter Groot
Bestuurder



De Vijverhof in Cijfers & Highlights



265 medewerkers 174,15 FTE
181 Aantal vrijwilligers (peildatum 1-12)

7 ontvangen klachten
Bij klachtenfunctionaris Peter Versloot: Klachten komen soms via een omweg, via de directie. Alle klachten zijn zorgvuldig behandeld en grotendeels naar tevredenheid afgehandeld.

6 medewerkers hebben een beroep gedaan op de externe vertrouwenspersoon
Bij vertrouwenspersoon Ria Valk: Meedenken klinkt als een wat passieve rol, maar blijkt in de praktijk vaak een belangrijk stukje in een heel ingewikkelde puzzel. Een aandachtspunt blijft contact met OR. De afspraak is dat we in 2025 elkaar minimaal 2x spreken

5x een GOED, of te wel een Georganiseerd Overleg Ethische Dilemma's
GOED wordt begeleid door een externe ethicus. De volgende thema's zijn behandeld: Veiligheid en agressie, Alcohol, Informatie aan familie, Ouderenmishandeling, Discriminatie.

De Vijverhof krijgt een gemiddelde van een 7,8 van WLZ cliënten (Cliënten 7,7 vertegenwoordigers een 8)

De Vijverhof krijgt van ZVW cliënten een 8 en de medewerkers zelfs een 8,3

Decubitus in 2024 van 16 naar 2% door de inzet van innovatieve hybride matrassen. De resultaten van het onderzoek uitgevoerd door onze collega Marisca leest u in het Nederlands Tijdschrift voor Wondzorg https://www.ntvw.nl/opening/de-impact-van-hybride-matrassen-op-kwaliteit-efficientie-en-kosten-van-decubituszorg/

Advanced care planning 100%!

Prezo audit met vlag en wimpel behaald! De aandachtpunten omtrent deskundigheidsprofielen en het afmaken van de PDCA-cyclus uit de vorige audit zijn goed opgepakt en niet langer aandachtspunten!

3 x per jaar gaan we specifiek met onze cliënten in gesprek over de tevredenheid over de voeding uit onze eigen keuken.

Nieuwe samenwerkingen in 2024: IJsselland ziekenhuis, Algemeen Klinisch Laboratorium



Kwaliteit van zorg

Introductie kwaliteitskompas
Met de introductie van het kwaliteitskompas hebben we bij De Vijverhof opnieuw gekeken naar de kwaliteit van zorg en zijn we actief met het kompas aan de slag gegaan. We hebben ervoor gekozen om niet langer te werken met kwaliteitsverpleegkundigen, maar met teamrollen. Elk team heeft meerdere rollen, zoals voeding en wondzorg, continentiezorg, tillen en transfers, voorraadbeheer, medicatieveiligheid, werkplezier, HIP, WZD en kwaliteit. Het kwaliteitsteam fungeert als verbindende schakel tussen al deze rollen.

Binnen dit kwaliteitsteam hebben we onszelf de vraag gesteld: Wat betekent kwaliteit van zorg voor De Vijverhof? Vanuit deze vraag hebben we ons eigen kwaliteitskompas ontwikkeld, waarin autonomie centraal staat en de focus ligt op de kwaliteit van bestaan. Vanaf 2025 zullen we volgens dit kompas werken.

Het leren kennen van onze cliënten
Voor elke cliënt zijn verschillende officiële gesprekken gepland, zoals het inhuizingsgesprek bij aankomst en de evaluatiegesprekken over het ondersteuningsplan. Maar écht leren kennen doen we onze cliënten vooral tijdens informele, open gesprekken. Hier krijgen we vaak meer inzicht dan in een inhuizingsgesprek, dat toch een zekere spanning met zich meebrengt. Deze open gesprekken nodigen bewoners en hun naasten uit om meer te vertellen over hun leven vóór ze bij ons kwamen wonen: hun gewoontes, hobby's, favoriete muziek en wat ze prettig vonden of juist niet.

Chequita Landus, EVV-er:
"Zo is er een bewoner geweest die dol was op de muziek van ABBA. Toen zij een moeilijke tijd doormaakte en wij de ABBA muziek voor haar hadden opgezet leefde zij helemaal op."

Dit geldt ook voor cliënten die thuis zorg ontvangen via de ZVW of WLZ. Tijdens het intakegesprek worden de wensen en behoeften van de cliënt in kaart gebracht. Zowel de cliënt als diens netwerk wordt actief betrokken bij het zorgproces door met elkaar in gesprek te gaan. Samen stellen we het zorgplan op, waarbij alle behoeften worden meegenomen. Beslissingen worden gezamenlijk genomen en afgestemd op de individuele situatie.

Bij De Vijverhof bieden we zowel thuiszorg als WLZ-zorg, zowel extramuraal (MPT en VPT) als intramuraal. In 2024 hebben we ervoor gekozen om over te stappen op één plan en één methodiek voor alle verschillende zorgvormen. Dit vermindert niet alleen de administratieve lasten, maar zorgt ook voor een warme overdracht. Doordat zorgplannen niet opnieuw hoeven te worden opgesteld bij een overgang van extramurale naar intramurale zorg, blijft er meer tijd over voor medewerkers om de bestaande dossiers goed door te nemen. Zo kunnen zij het open gesprek aangaan met cliënten en hen écht goed leren kennen.

Marisca Peters, EVV-er extramurale WLZ zorg:
“Cliënten voelen zich sneller vertrouwd, doordat we nu sneller de juiste aandacht en zorg kunnen geven.”

Daarnaast helpt de gekozen MIKZO-methodiek ons om vanaf de allereerste ondersteuning persoonsgericht te werken. Steeds meer medewerkers raken vertrouwd met deze methodiek, al merken we dat het nog wennen kan zijn. Daarom is het belangrijk om blijvend aandacht te besteden aan de methodiek en de bijbehorende procesafspraken.

Chequita Landus, EVV-er:
“Als EVV-er vind ik het belangrijk om onze bewoners goed te leren kennen en familie ook te ondersteunen waar het nodig is.”

Het leren kennen van onze cliënten betekent ook weten wat zij lekker vinden en graag willen eten. Dit geldt niet alleen voor onze intramurale cliënten, maar ook voor extramurale cliënten die thuis een maaltijd gebruiken. Omdat we nog steeds onze eigen keuken hebben waarin we de maaltijden bereiden, kunnen we goed inspelen op de wensen van onze cliënten.

Vincent Wijers, teamleider food: “In de Vijverhof werken we in de keuken met XLFood. In dit voedingsprogramma kunnen we op individueel niveau aangeven wat de specifieke dieet wensen zijn van onze gebruikers van de maaltijden. Alle gebruikers die thuis een maaltijd gebruiken van de Vijverhof staan in ons voedingssysteem en krijgen altijd een individuele maaltijd box waar diëtiek, consistentie of voorkeur is meegenomen.”

Ik kan meer mezelf zijn

Naar een verpleeghuis gaan, is niet leuk, maar Margriet de Graaf ziet veel voordelen van wonen in De Vijverhof. “Thuis kon ik alleen nog op bed worden gewassen. Hier ga ik weer lekker onder de douche. Heerlijk! én ik kan nu lekker laat naar bed. Thuis lag ik er, vanwege de planning van de thuiszorg, vaak al om half tien in. Nu mag ik zelf bepalen hoe laat ik naar bed wil. Dat is meestal als de nachtdienst er is, rond twaalven. Ik ben echt een avondmens, dus ik kan hier nu meer mezelf zijn. De zorg hier draait om ons leven, dat is heel fijn.

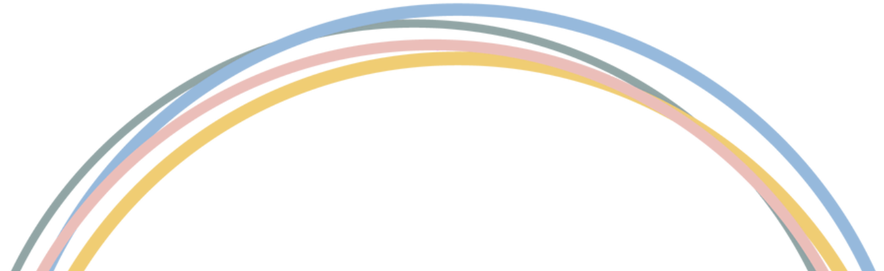


Evalueren
We evalueren niet alleen de ondersteuningsplannen van cliënten, maar ook onze eigen plannen. Voor de ondersteuningsplannen wordt een officieel evaluatiemoment ingepland: intramuraal minimaal twee keer per jaar en extramuraal ten minste één keer per jaar. In de praktijk hangt dit af van veranderende omstandigheden. Zodra de situatie van een cliënt verandert, wordt het plan geëvalueerd en aangepast.
De EVV'er heeft hierin de regie, maar nodigt alle collega's die bij de cliënt betrokken zijn uit voor de evaluatie, zodat het een multidisciplinaire bespreking wordt.

Rapportages spelen een belangrijke rol bij de evaluatie. We zien dat er steeds beter wordt gerapporteerd op de gestelde doelen, mede dankzij de aanschaf van extra iPads. Dit maakt rapporteren eenvoudiger. Door het gebruik van iPads lezen woonondersteuners vaker mee in de plannen van cliënten, waardoor ze beter kunnen anticiperen op hun gedrag. Voorheen werd deze informatie vooral mondeling gedeeld; nu rapporteren zij zelf.

Sanne de Kwant, Wijkverpleegkundige: "Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast, afhankelijk van de veranderende situatie."

Bezoek van de IGJ
Op 8 april kregen we onverwacht bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Tijdens dit bezoek zagen de inspecteurs dat zowel het management als de zorgverleners zich toetsbaar, transparant en lerend opstelden.



De inspectie concludeerde dat we de meeste zaken goed op orde hebben. Eén aandachtspunt was het methodisch werken. Doordat we op dat moment al bezig waren met veranderingen in ONS, de herinrichting en de implementatie van de MIKZO-methodiek, had de inspectie voldoende vertrouwen in onze aanpak om de kwaliteit en veiligheid van zorg te borgen. Hierdoor vonden de inspecteurs vervolgtoezicht niet nodig. Al met al een zeer positief bezoek!

Samenwerken
Bij De Vijverhof hechten we veel waarde aan samenwerking om de best mogelijke ondersteuning en zorg aan onze cliënten te bieden. Dit betekent samenwerken met het informele netwerk van de cliënt, maar ook met verschillende disciplines binnen de zorgverlening. Het is belangrijk om de zorgvraag goed af te stemmen op de zorgvrager en de risico's zorgvuldig in te schatten. Dit geldt zowel voor de extramurale als de intramurale zorg.

Intramuraal is zorg 24 uur per dag op afroep beschikbaar: binnen 30 minuten fysiek aanwezig of direct bereikbaar via telefoon of alarmering. Extramuraal is de huisarts via de gebruikelijke kanalen bereikbaar en is er altijd een verpleegkundige beschikbaar die binnen 30 minuten op locatie kan zijn of direct telefonisch te benaderen is.

Hieronder beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van samenwerking in 2024.

Samenwerken met informele zorg
Afgelopen jaar hebben we grote stappen gezet in de samenwerking met de informele zorg, zoals mantelzorgers, familie, vrienden, buren en vrijwilligers. Door deze samenwerking ontstaat een sterker netwerk rondom onze bewoners, wat bijdraagt aan hun welzijn. Iedereen kan hierin een waardevolle rol spelen.

Om deze samenwerking te versterken, hebben we familiebijeenkomsten georganiseerd waarin we onze nieuwe visie en missie hebben gedeeld, met een focus op de rol van informele zorg. Dit leidde tot waardevolle gesprekken en inzichten. We bespraken hoe we deze samenwerking verder kunnen vormgeven, ondanks ieders volle agenda.

Tijdens inhuizingsgesprekken delen we een activiteitenplacemat, waarin we taken en activiteiten voorstellen die het netwerk van bewoners kan overnemen of ondersteunen. Soms is een simpel gesprek – "Wat zou u kunnen betekenen?" – al genoeg om nieuwe mogelijkheden te ontdekken. Wel zien we nog ruimte voor verbetering in het vastleggen van afspraken met mantelzorgers in het ondersteuningsplan.

De vraag naar zorg groeit, en de hulp van vrienden, familie en vrijwilligers wordt steeds belangrijker. Voor mantelzorgers en vrijwilligers is het dan fijn om de juiste kennis en vaardigheden te hebben. Leernetwerk De Driehoek biedt hiervoor ondersteuning: het netwerk helpt mantelzorgers en vrijwilligers met kennis, vaardigheden en ontmoetingsmogelijkheden, afgestemd op hun behoeften. Hierdoor kunnen zij beter bijdragen aan de zorg, zowel thuis als in het verpleeghuis.

Daarnaast hebben we trainingen gegeven aan EVV'ers over de samenwerking met informele zorg. Hierbij kwamen onderwerpen aan bod zoals: Hoe ziet een goede samenwerking eruit? Wat levert het op? Hoe zorg je voor gelijkwaardigheid? Ook bespraken we wat naasten kunnen en mogen doen en hoe zij doorverwezen kunnen worden naar Leernetwerk De Driehoek.

Tot slot is het beleid Mantelzorg aangepast om beter aan te sluiten bij deze ontwikkelingen.

Kim van Leeuwen, Medewerker Welzijn: “We zijn dankbaar voor de groeiende betrokkenheid van het netwerk van de bewoners die bijdragen aan activiteiten en dagelijkse ondersteuning, ook de groep vrijwilligers is flink gegroeid, dit zorgt ervoor dat bewoners meer aandacht krijgen, zowel in groepen als één op één en dat zij meer sociaal contact hebben.”

Leernetwerk de driehoek staat voor samenwerking tussen
1) de cliënt,
2) mantelzorgers en vrijwilligers en
3) de zorgmedewerkers.

De Vijverhof werkt in dit netwerk samen met andere partijen uit de regio:
Aafje, Cedrah, Lelie zorggroep en De Zellingen.
www.leernetwerkdedriehoek.nl

Bekijk hier het interview met een vrijwilliger **en een bewoner**

Betrokkenheid tussen familie en zorgpersoneel is essentieel, omdat dit zowel de bewoners als de medewerkers ten goede komt. Via de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) Caren kunnen bewoners en hun naasten meelezen met de rapportages van medewerkers. Dit zijn echter vooral verslagen over (zorg)doelen.

Toch doen we veel meer dan alleen (medische) zorg leveren. We organiseren tal van welzijnsactiviteiten, zowel op de afdelingen als daarbuiten. Omdat familie hier doorgaans weinig van meekrijgt, hebben we afgelopen jaar Familienet geïntroduceerd. Dit platform biedt familieleden de mogelijkheid om in te loggen en via foto's, filmpjes en verhalen mee te leven met hun dierbare. Medewerkers delen hier updates over georganiseerde activiteiten, en familieleden kunnen ook zien welke activiteiten gepland staan.

Bijna 100% van de familie en naasten heeft zich al aangemeld, waardoor zij nu meer inzicht hebben in het sociale leven van hun dierbare.

Een belangrijke meerwaarde van Familienet is dat het de familieparticipatie bevordert!

Maritha Kosten, Verzorgende IG: "Familie heeft door betrokkenheid meer zin en tijd om mee te helpen met activiteiten, komen zelf met leuke ideeën en de saamhorigheid lijkt al veel groter op de afdeling als familieleden elkaar maar ook het personeel tegenkomen op de gang."

De Driehoek
LEERNETWERK
VOOR MANTELZORGERS
& ZORGVRIJWILLIGERS



De dochter van een bewoner bracht de traditie van versgebakken knijpertjes naar de bewoners op de afdeling.

Samenwerking in de keten met het IJsselland Ziekenhuis
Dankzij de samenwerking met het IJsselland Ziekenhuis heeft De Vijverhof toegang tot 24-uurs laboratoriumdiagnostiek en medisch advies. Dit draagt bij aan de kwaliteit van zorg en zorgt ervoor dat bewoners diagnostische zorg kunnen ontvangen op hun vertrouwde woonlocatie.

Daarnaast bevordert deze samenwerking de directe communicatie tussen de specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundigen van De Vijverhof en de artsen-microbioloog en klinisch chemici van het ziekenhuis. Dit resulteert in korte lijnen en efficiëntere zorgverlening.

Voor het volledige artikel klik hier.

Innovatie
Ook op het gebied van innovatie is er veel gebeurd. Innovatieve oplossingen helpen mensen langer zelfstandig thuis te wonen. Een prachtig voorbeeld hiervan is Huis van (N)U, een initiatief dat tot stand is gekomen met IZA-gelden vanuit het samenwerkingsverband Capelle Krimpen Verbonden*.

Huis van (N)U
In een volledig ingericht appartement maakten meer dan 350 bezoekers kennis met slimme hulpmiddelen en technologieën die zelfstandig en veilig wonen ondersteunen. Van eenvoudige oplossingen, zoals een veilige waterkoker en een automatische gordijnopener, tot geavanceerde technologieën zoals digitale medicijndispensers en beeldzorg. Bezoekers kregen persoonlijk advies en konden de producten zelf ervaren.
Naast praktische ondersteuning bood het project ook sociale activatie door bezoekers te informeren over activiteiten in de omgeving.

Jeroen Verveer, innovatiecoach: “Bijzonder waren de persoonlijke verhalen, zoals van een bezoekster met Parkinson die dankzij een klein speakertje weer duidelijk kon communiceren. Het Huis van (N)U laat zien hoe een combinatie van technologie en persoonlijke aandacht het leven van ouderen kan verrijken.”



Inzet van technologie
Afgelopen jaar hebben we een belangrijke stap gezet in de gestructureerde inzet van technologie in de thuiszorg. Denk hierbij aan digitale medicijndispensers, radartechnologie en andere hulpmiddelen die cliënten helpen met meer vertrouwen en zelfstandigheid thuis te blijven wonen.

* Het samenwerkingsverband Capelle Krimpen verbonden bestaat uit de organisaties: Aafje, Humanitas, Welzijn Capelle, Lelie zorggroep, IJsselland ziekenhuis, Havensteder, De Vijverhof, Gemeente Krimpen aan den IJsel, Gemeente Capelle aan den IJssel, De Zellingen, Cedrah en Contourdetwern. Vanaf Q2 2025 stopt deze subsidie en gaat De Vijverhof zelfstandig veder met het Huis van (N)U.

Deze technologieën hebben niet alleen de kwaliteit van zorg verbeterd, maar ook de werkdruk van medewerkers verlicht.

Ook binnen onze intramurale afdelingen heeft technologie een positieve impact gehad:

- De inzet van de WOLK heeft geleid tot een afname van (de gevolgen van) valincidenten.
- De Somnox heeft cliënten op de PG-afdelingen geholpen te ontspannen en beter te slapen, wat resulteerde in rustigere nachten en minder onrust overdag.
- Robotkatten boden comfort aan PG-cliënten en zorgden voor meer ontspanning.

Niet alle innovaties zijn technisch van aard. Zo heeft onze eigen handwerkclub Friemelmouwen gemaakt, die mensen met dementie helpen om hun friemelbehoefte te vervullen zonder aan hun kleding te trekken. Daarnaast zorgden hittesjaals voor verkoeling bij medewerkers tijdens warme dagen. De inzet van druppelbrillen hielp cliënten om zelfstandig hun ogen te druppelen, waardoor ze minder afhankelijk werden van zorgmedewerkers en de werkdruk afnam.

Bij innovatie blijft het altijd een balans vinden. Nieuwe technologieën zijn nodig, maar medewerkers moeten ook de ruimte krijgen om hiermee vertrouwd te raken. Het borgen en verder opschalen van innovaties blijft daarom een aandachtspunt.



Medezeggenschap
Bij De Vijverhof onderhouden we nauw contact met onze Cliëntenraad (CR). Jaarlijks vinden er minimaal zes besprekingen plaats tussen de voltallige CR en de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft de voorzitter van de CR eens in de twee weken overleg met de Raad van Bestuur, en indien nodig vaker. Ook is er jaarlijks contact met de Raad van Toezicht.

Mevrouw Verheijen, lid CR:
“De vergaderingen met het bestuur kenmerken zich door transparantie en wederzijds vertrouwen.”

De CR van De Vijverhof is een actieve raad die haar input niet alleen uit overleg, maar ook direct van de werkvloer haalt. Leden van de CR bezoeken regelmatig de afdelingen en spreken met medewerkers. Daarnaast worden zij ook aangesproken door cliënten, familie en medewerkers. Op deze manier krijgen zij waardevolle inzichten en signalen die, indien nodig, worden ingebracht tijdens vergaderingen.

Uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering. De CR signaleert met name verbeterpunten in de communicatie tussen verschillende diensten, zowel binnen als buiten de afdelingen, en tussen medewerkers onderling. Momenteel bestaat de CR uit leden die zelf geen cliënt zijn, maar betrokken zijn als familielid, mantelzorger, bezoeker, wettelijk vertegenwoordiger of vrijwilliger. Daarom is de CR actief op zoek naar één of meerdere cliënten die hun kennis en ervaring willen inzetten als lid van de raad.



Een fijne (woon)omgeving
Bij De Vijverhof maken we de beweging van zorg naar leven, waarbij het welbevinden van onze bewoners vooropstaat. Een prettige woonomgeving speelt hierin een belangrijke rol. Daarom hebben de Brasserie en de Plaza een eigentijdse, vernieuwde uitstraling gekregen, passend bij de inrichting van de etages in het verpleeghuis.

Om welzijn nog beter te kunnen faciliteren en te voldoen aan de huidige normen voor dagbesteding, is ontmoetingsruimte De Merel verbouwd en uitgebreid. Hiermee creëren we een ruimte met de juiste voorzieningen, waar bewoners en bezoekers zich welkom en op hun gemak voelen.

Daarnaast werken we verder aan de ontwikkeling van het concept De Vijverhof Next. Hiervoor hebben architecten een voorlopig ontwerp gemaakt voor de gewenste nieuwbouw. In overleg met de gemeente is inmiddels gestart met het definitieve ontwerp, waarin ontmoeten centraal staat. De toekomstige bewoners van deze community dragen allemaal, naar eigen vermogen, bij aan het gezamenlijke leefklimaat.





Kwaliteit van werk

Leren en ontwikkelen
Bij De Vijverhof geloven we dat kwaliteit van werk direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en daarmee aan de kwaliteit van leven voor onze cliënten. Daarom staat de medewerker bij ons op nummer 1, terwijl de cliënt centraal blijft staan. Het is belangrijk dat iedereen zich hier welkom en gewaardeerd voelt!

Leren en ontwikkelen is een continu proces dat op alle niveaus binnen de organisatie plaatsvindt. In 2024 hebben we voor het eerst gewerkt met drie centrale thema's: Veiligheid, De cliënt centraal en Medewerker op 1. Bij de thema's De cliënt centraal en Medewerker op 1 hebben we voor het eerst ook alle 'levensreizigers' betrokken—waaronder huurders, mantelzorgers, vrijwilligers, cliënten en niet-zorgmedewerkers. Zij konden deelnemen aan activiteiten zoals de film Human Forever over dementie, een klinische les over Parkinson en de mondzorgdag.

Hoewel we merken dat vrijwillige leeractiviteiten minder vaak bezocht worden door medewerkers, zetten we in op het aantrekkelijker maken van leren. Zo organiseerden twee teamleiders voor alle afdelingen een interactieve 'Wie is de Mol'-activiteit rondom het thema hygiëne binnen het kader van Veiligheid. Daarnaast worden trainingen ook afgestemd op de wensen van medewerkers, zoals de populaire training over Weerbaarheid.

Daniëlle Doest, Opleidingscoördinator: "Naast het al bestaande VRH-profiel in het LMS, is er voor zorgmedewerkers per functie een basisprofiel ontwikkeld, hierdoor kunnen we gerichter inspelen op wat waar nodig is en met meer gebruik van werkplekleren."

We hebben aan 59 (snuffel)stagiaires een stageplek geboden. Er zijn continu 16 medewerkers die een BBL traject volgen.

In 2024: De eerste 2 BBL-ers met een verkorte opleiding VIG hebben hun diploma gehaald!

BIG-toetsers, toetsten elkaar onderling af, sinds dit jaar worden hiervoor externe toetsers ingezet ter borging van de kwaliteit en objectiviteit en een frisse blik.

Voor de flexpool was een inhaalslag nodig op het gebied van bevoegd- en bekwaamheid. Dankzij de inzet van een flex-verpleegkundige die specifiek aan dit thema is verbonden, hebben we hierin aanzienlijke vooruitgang geboekt.

Sanne de Kwant, Wijkverpleegkundige: “Binnen de wijkverpleging blijven wij de zorgprofessionals opleiden en ondersteunen. Medewerkers worden gefaciliteerd om te blijven leren en ontwikkelen. Niet alleen over vaktechnische kennis maar ook over communicatieve vaardigheden of de nieuwste ontwikkelingen binnen de zorg. Zo wordt er binnen de extramurale zorg steeds meer thuiszorgtechnologie ingezet om de kwaliteit van zorg te verbreden. Bij de inzet van deze middelen blijven cliënten zo zelfredzaam mogelijk”.

Leren van prisma-onderzoeken
Als lerende organisatie hecht De Vijverhof veel waarde aan continue verbetering. Daarom hebben dit jaar meerdere medewerkers een prisma-training gevolgd. Hiermee zijn zij in staat om op een gestructureerde manier onderzoek te doen naar incidenten en/of calamiteiten. Door meerdere medewerkers op te leiden, beschikken we altijd over onafhankelijke onderzoekers en is de kennis binnen de organisatie beter geborgd.

De kracht van een prisma-onderzoek is dat het inzicht geeft in hoe een incident of calamiteit heeft kunnen gebeuren. Op basis van deze inzichten kunnen we gericht verbeteringen doorvoeren om herhaling te voorkomen en de veiligheid te vergroten.

Toch merken we dat het uitvoeren van deze onderzoeken door medewerkers nog als spannend wordt ervaren. Het wordt nog niet altijd gezien als een kans om te leren en te verbeteren. Hier ligt een duidelijke verbetermogelijkheid: het creëren van een cultuur waarin onderzoek vooral wordt gezien als een leermoment in plaats van een beoordeling.

AnneMarie Azzaro, Teamleider: “We melden om ons te verbeteren.”



Samen leren met andere organisaties
Samen leren doen we niet alleen via Leernetwerk De Driehoek voor mantelzorgers en vrijwilligers, maar ook binnen ons eigen lerend netwerk. Hierin werken we samen met andere ouderenzorgorganisaties zoals De Zellingen, Sonneburgh en Lelie.

Dit jaar hebben deze organisaties een werkbezoek gebracht aan De Vijverhof, waarbij we onze kennis en ervaringen hebben gedeeld over het thema ‘Opendeuren’. We hebben uitgelegd hoe wij hiermee omgaan en hoe we de leefcirkels van cliënten bepalen. Onze gasten vonden het bezoek zeer waardevol en reageerden enthousiast. De open manier waarop wij onze werkwijze deelden, werd als bijzonder positief ervaren.

Vilans heeft bij De Vijverhof opnames gemaakt over Open deuren bij De Vijverhof, bekijk hier.

Medewerker op 1

Bij De Vijverhof geloven we dat het welzijn van onze medewerkers de basis vormt voor de beste zorg aan onze bewoners. Daarom hebben we in 2024 bewust ingezet op het thema ‘Medewerker op 1’.

Tijdens de kick-off van deze themamaanden werden onze medewerkers verrast door de complimentenmakers, die hen oprechte waarderingen gaven als blijk van dank voor hun inzet. Daarnaast gingen leden van het managementteam persoonlijk langs bij de teams om tijdens een kop koffie te luisteren naar wat medewerkers écht belangrijk vinden.

In november organiseerden we een informatiemarkt, waar medewerkers terecht konden met al hun vragen over werk en welzijn. Hier kregen zij informatie over trainingen, begeleiding en alle mogelijkheden die wij als organisatie bieden om het werk nog prettiger te maken.

We sloten het jaar traditiegetrouw af met een kerstborrel, waarbij medewerkers hun eindejaarsgeschenk konden ophalen. Tijdens deze gezellige afsluiting werden zij letterlijk bediend door hun leidinggevenden — een symbolisch gebaar van waardering voor hun tomeloze inzet gedurende het jaar.



Wat leeft er bij medewerkers?
Omdat we bij De Vijverhof de medewerker op 1 zetten, vinden we het ontzettend belangrijk om te weten wat er écht leeft onder onze collega's. Dit jaar hebben we de uitvraag op een vernieuwende manier aangepakt, met behulp van Zuster Suze in samenwerking met Facit.

Zuster Suze is een zuil met een beeldscherm waarop medewerkers op een laagdrempelige manier anoniem vragen konden beantwoorden. Denk aan vragen als:

- "Wat maakt jouw werkdag geslaagd?"
- "Hoe ervaar je de personeelsruimte?"
- "Hoe ontvang je het liefst informatie?"



Na het invullen van de zuil ontvingen medewerkers soms aanvullende verdiepingsvragen per mail. Dankzij deze methode kregen we waardevolle en diverse inzichten, waarop het managementteam (MT) direct heeft gereageerd.

Hoewel deze werkwijze positief ontvangen werd, bleek de wekelijkse frequentie te intensief. Het was lastig om steeds snel en adequaat te reageren op alle input. Medewerkers gaven daarnaast aan dat zij behoefte hebben aan meer persoonlijke vormen van feedback, bijvoorbeeld door gezamenlijke lunchmomenten.

Dit signaal hebben we direct opgepakt door de introductie van koffiemomenten. Tijdens deze laagdrempelige bijeenkomsten is er ruimte voor open gesprekken tussen medewerkers en het MT.

Zo blijven we continu werken aan een omgeving waarin medewerkers zich gehoord, gewaardeerd en betrokken voelen.



In 2024 zijn er belangrijke stappen gezet om zowel de onboarding van nieuwe medewerkers als de duurzame inzetbaarheid van het bestaande team te verbeteren. Voor beide thema's zijn meerjarige plannen opgesteld, die doorlopen in 2025.

Onboarding
Nieuwe medewerkers vormen de toekomst van De Vijverhof. Daarom werken we aan een gestroomlijnd onboardingproces waarin nieuwe collega's zich snel thuis voelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Duurzame Inzetbaarheid
Een belangrijk speerpunt in 2024 was het aanpakken van verzuim. Dankzij de inzet van onze nieuw aangetrokken HR-adviseur zagen we duidelijke verbeteringen in de aanpak van verzuimgesprekken:

- Hogere frequentie van gesprekken
- Meer diepgang in de gesprekken, gericht op preventie en ondersteuning

Hoewel we positieve stappen hebben gezet, hebben we het gestelde doel van een gemiddeld verzuim van 8% nét niet gehaald. Het jaar werd afgesloten met een gemiddelde van 8,83%

In 2025 zetten we ons in om dit percentage verder te verlagen door:

- Nog meer focus op preventie en vroegtijdige signalering
- Het versterken van vitaliteitsprogramma's
- Verdere verbetering van de begeleiding bij langdurig verzuim

Samen bouwen we aan een gezonde, betrokken en toekomstbestendige organisatie.

Onaangekondigd bezoek Arbeidsinspectie
Het aangekondigde bezoek van de Arbeidsinspectie was een mooi toetsmoment. De conclusie van de inspectie was dat we voldoen aan de Arbowet, dat we met de juiste dingen bezig zijn en goede stappen aan het zetten zijn.

Als aandachtspunt hebben we meegekregen het beter in kaart brengen van mogelijke risico's van psychosociale arbeidsbelasting en het maken van een plan van aanpak om belasting te verminderen. Hier gaan we nu mee aan de slag.

We hebben het bezoek als een leerzame en inspirerende dag ervaren.

Ondersteunen van (zorg)medewerkers

In 2024 hebben we aanzienlijke stappen gezet om projectmatig werken en het roosteren en plannen binnen De Vijverhof te verbeteren. Daarnaast is het ECD (ONS) heringericht.

Roosteren en plannen
Onze focus lag op het implementeren van een nieuw roosterbeleid, de overgang naar een efficiënter roosterprogramma (ONS Nedap) en de versterking van de samenwerking tussen verschillende afdelingen, waaronder het Planbureau en teamleiders.

Voorheen waren er inefficiënties, zoals dubbele administraties en het gebruik van niet-gebruiksvriendelijke systemen. Deze uitdagingen zijn grotendeels opgelost door de overstap naar ONS Nedap.



Het roosterbeleid is nu afgestemd op de zorgvraag van cliënten, waarbij we streven naar continuïteit en bekende gezichten voor de cliënten. Tegelijkertijd zijn de systemen en processen ontworpen om overbezetting en tekorten te voorkomen en een balans te vinden tussen werk- en privébehoeften van medewerkers.

Jeremy Hansen, Teamleider plan- Flexbureau: “Door verbeterde processen en een gebruiksvriendelijker roosterprogramma is het eigenaarschap van medewerkers over hun roosters vergroot, wat hun werkplezier ten goede komt”.

Het nieuwe roosterbeleid draagt ook bij aan de optimale personeelsmix. In ONS hebben we veel beter inzicht op wat we daadwerkelijk nodig hebben aan medewerkers/ functies. De personeelsmix zit verwerkt in de dienstbehoeften die door de teamleiders in kaart zijn gebracht en verwerkt in een basisrooster. Dit wordt regelmatig geëvalueerd op basis van wat cliënten aan zorg nodig hebben en het verloop van cliënten. Het roosterbeleid draagt zo niet alleen bij aan de continuïteit van zorg, maar ook aan kostenbeheersing en medewerkerstevredenheid.

Hoewel de basis is gelegd, is er nog werk te verrichten om alle teamleiders volledig te betrekken en consistentie in de uitvoering te waarborgen, ook verzuim en de borging van kwaliteit binnen de flexpool blijven een aandachtspunt. Daarnaast kunnen de koppelingen tussen de verschillende systemen nog verder verfijnd worden om foutmarges verder te minimaliseren.

Projectmatig werken

Om medewerkers beter te kunnen ondersteunen in projectmatig werken zijn er verschillende hulpmiddelen en beleid op projectmatig werken ontwikkeld. De teamleiders en enkele andere medewerkers die met name de rol van projectleider op zich zullen nemen hebben een training gehad.

Alle hulpmiddelen en het beleid zijn duidelijk op een speciale themapagina op het intranet geplaatst.

Het beleid is eind 2024 geëvalueerd. Het projectmatig werken werd nog als iets heel groots beschouwd, waardoor de hulpmiddelen ook niet altijd gebruikt werden omdat ze als te omvangrijk werden beschouwd. Op basis daarvan is het beleid aangepast en is er een verschil tussen grote en kleine projecten gemaakt. Ook zijn de hulpmiddelen aangepast en voor kleine projecten minder omvangrijk gemaakt. Het borgen van het gebruik van de hulmiddelen blijft een aandachtspunt.

Herinrichting ONS

Het doel van de herinrichting van ONS was om de zorgprocessen (administratief primair proces en direct aanverwante processen die vastgelegd worden in het ECD) en werkwijzen te vereenvoudigen, verduidelijken en voor de verschillende teams gelijk te trekken, waarmee zowel de efficiency als de kwaliteit van vastlegging van zorg in de cliëntdossiers wordt verbeterd.

Met medewerkers afgevaardigd vanuit de verschillende disciplines en teams is de nieuwe inrichting bepaald en zijn de processen en werkafspraken aangepast en/ of uitgeschreven. Omdat er naast de herinrichting ook gekozen is voor een nieuwe methodiek merken we dat er nog wel aandacht nodig is voor het werken langs die nieuwe methodiek en aangepaste processen. Dit kwam uit de eerste evaluatie in de vorm van een doorloop, waarin alle (nieuw)opgestelde processen en werkafspraken nog eens zijn doorlopen met medewerkers. Op basis van deze evaluatie zijn ook een aantal eerste kleine aanpassingen in de processen doorgevoerd. In 2025 zal het werken via de afgesproken methodiek, processen en werkafspraken gemonitord blijven worden. Om ervoor te zorgen dat alle processen en werkafspraken eenvoudig zijn te vinden is ook voor dit onderdeel een aparte thema pagina aangemaakt op het intranet waar alles te vinden is.

Samenwerking OR en De Vijverhof

Henk Dekkers, voorzitter OR: “De samenwerking tussen de Ondernemingsraad (OR) en de organisatie, inclusief het bestuur, verloopt zeer soepel. Er is sprake van een open en constructieve relatie, waarin wederzijds respect en vertrouwen centraal staan.”

De OR wordt vrijwel altijd (vroeg)tijdig betrokken bij lopende projecten, relevante processen en besluiten. Dit biedt ruimte voor een constructieve bijdrage en het meedenken over de richting van het proces waardoor de OR zich goed gehoord en gewaardeerd voelt.

In de uitzonderlijke situaties waarin de OR niet tijdig wordt betrokken, wordt dit bespreekbaar gemaakt en wordt er adequaat op gereageerd.
Deze positieve samenwerking vormt een solide basis om samen te blijven werken aan het belang van alle medewerkers en de organisatie als geheel.

Henk Dekkers, voorzitter OR: “Binnen de overleggen is alles bespreekbaar. Signalen die door de OR worden afgegeven, worden serieus genomen en leiden tot acties of verduidelijking waar nodig”.

De OR is zichtbaarder geworden binnen De Vijverhof, medewerkers weten de OR steeds beter te vinden, wat erop wijst dat het bewustzijn rondom de rol en het belang van de OR groeit. Door verder te investeren in zichtbaarheid en interactie met medewerkers, kan de OR een nog sterkere verbinding leggen tussen de organisatie en haar mensen.

Actieve PV

De PV is bij De Vijverhof heel actief in het verzinnen van leuke activiteiten met collega’s. Van etentjes tot kerststukjes, bingo’s en andere uitjes. Door deze activiteiten kunnen collega’s, naast de teamuitjes ook met andere collega’s buiten het eigen team samen met elkaar leuke dingen ondernemen. Waar collega’s zelf de helft bijdragen aan de PV doet De Vijverhof dit ook voor de andere helft voor alle medewerkers.



Kwaliteit van bedrijfsvoering

Zonder een goede bedrijfsvoering wordt het een stuk moeilijker om kwalitatieve zorg en een goed leven te bieden. Daarom is Kwaliteit van bedrijfsvoering een belangrijk thema binnen De Vijverhof. De focus lag hierbij op het op orde brengen van de basis. Verschillende processen die we wel doorlopen, zijn niet of onvoldoende vastgelegd. Daarnaast is er binnen bestaande processen ruimte voor verbetering.

Basisadministratie op orde

Herstructurering

De herstructurering van de organisatorische eenheden en de herindeling van de teams, zoals deze in 2023 zijn opgesteld, zijn in 2024 doorgevoerd.
Zo valt de teamleider (en dus het team) welzijn sinds 1 juni niet langer onder de manager facilitair, maar onder de manager Welzijn, Zorg en Behandeling. Daarnaast valt het team huishoudelijke hulp niet langer onder de teamleider non-food, maar onder de teamleider extramurale zorg. Deze en andere aanpassingen zijn gedaan om de samenwerking tussen verschillende teams te verbeteren. Natuurlijk vraagt een nieuwe structuur om een periode van gewenning voordat deze echt zijn vruchten afwerpt. Voor de teamleider welzijn geldt echter dat zij na een half jaar weer meer betrokken is bij zorggerelateerde casussen.

Susan Honkoop, teamleider Welzijn:
“Met mijn wijk gerelateerde netwerkbijeenkomsten kan ik meer de verbinding leggen met zorg!”

Door de herindeling van de organisatorische eenheden en het aanpassen van de systemen op deze nieuwe structuur is de basisadministratie op orde gebracht. De systemen zijn nu op elkaar afgestemd, waardoor er betere, betrouwbaardere en duidelijkere stuurinformatie beschikbaar is. Hierdoor is het ook makkelijker geworden om inzicht te krijgen in inkomsten en kosten en hierop te sturen.

Spendanalyse

De spendanalyse richtte zich voornamelijk op inkoop en contracten. Deze analyse is volledig afgerond en het 'laaghangend fruit' is inmiddels benut. Voor inkoop is een nieuw beleid opgesteld, dat in 2025 nog formeel vastgesteld moet worden. Ook het contractmanagement is herzien, waarbij nieuwe voorstellen zijn opgesteld die eveneens in 2025 goedgekeurd moeten worden.

AO/IC-processen

Alle beschikbare AO/IC-processen zijn uitgewerkt en gedocumenteerd. In 2025 worden deze processen getest en, waar nodig, aangescherpt.

Evalueren en reflecteren

Met ingang van 2024 is er een nieuw jaarplan opgesteld op basis van drie thema’s: kwaliteit van zorg, kwaliteit van werk en kwaliteit van bedrijfsvoering.

Dit plan bestaat uit verschillende kolommen waarin de doelstellingen en de bijbehorende acties worden beschreven.

Deze opzet helpt om de doelstellingen SMART te formuleren, waardoor het eenvoudiger wordt om te evalueren en te reflecteren op wat wel of niet is behaald en waarom. Het jaarplan is opgesteld op zowel concernniveau als afdelingsniveau.

Op concernniveau evalueert en reflecteert het MT elk kwartaal op de voortgang van de doelen. Dit gebeurt op een eenvoudige maar effectieve manier, met behulp van kleurcoderingen en een toelichting op de status en eventuele genomen maatregelen.
Ook de plannen van de (zorg)teams worden volgens deze methode opgesteld.

Elma Teunisse, Teamleider zorg 2e etage: "(...)het jaarplan wordt besproken met de collega's teamleiders daar een ieder dan weet waar je mee bezig bent en ieder kwartaal bespreken we de voortgang op de teamleidersoverleg (...). Zelf bespreek ik het jaarplan in teamvergadering (...). De voortgang bespreek ik ook op de teamvergaderingen. Dan maak ik ieder kwartaal een voortgangsrapportage in het jaarplan."

Nieuwe leden Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van HSB De Vijverhof heeft met ingang van 1 augustus 2024 twee nieuwe leden benoemd: Monique Tetteroo en Marc van Dijl. Met deze benoemingen is de raad weer volledig op sterkte.
Bij de werving van de nieuwe leden is specifiek gezocht naar kandidaten die, met hun kennis en ervaring, de verschillende aandachtsgebieden binnen de Raad optimaal kunnen invullen. Waar Marc van Dijl ervaring meebrengt op het gebied van ondernemerschap, financiën en governance brengt Monique Tetteroo met haar achtergrond in de Vastgoedsector veel kennis mee om De Vijverhof bij te staan in de realisatie van haar doelen en ambities omtrent huisvesting en de daar uit volgende transformatie die de organisatie toekomstbestendig maakt.

Marc van Dijl: "Graag wil ik vanuit een toezichthoudende rol en in dialoog met de betrokken partijen een bijdrage leveren aan een goede balans in tegenkracht, samenwerking en verbinding."



Monique Tetteroo: "Met mijn kennis van de woning- en zorgmarkt en mijn creativiteit en innovatief denken, wil ik vanuit een rol als lid van de RvT graag bijdragen aan de aanpak van dit belangrijke vraagstuk."

Vooruitblik 2025

Waar we in 2024 vooral hebben ingezet op het terugbrengen van de basis, zal 2025 in het teken staan van het verstevigen van die basis. Geen grote veranderingen, maar vooral het doorontwikkelen en verankeren van het solide fundament dat we samen hebben gecreëerd.

Alle plannen en voornemens hebben, direct of indirect, invloed op onze strategie en visie: "**Het is fijn om hier te zijn!**". Dit kan alleen gerealiseerd worden als we: **SAMEN** aan de slag gaan, **LEF** tonen en onze plannen en ambities op een **PERSOONLIJKE** én **PROFESSIONELE** manier aanpakken.

Kwaliteit van zorg
In 2025 bouwen we verder aan ons eigen kwaliteitskompas. De voorzitter van het kwaliteitsteam heeft een overkoepelend jaarplan opgesteld met daarin twee globale doelen voor De Vijverhof op het gebied van kwaliteit, zodat we onze focus behouden. Elk team krijgt daarnaast een eigen kompas, waarbij de doelen het noorden aangeven. Hoe zij hiernaartoe navigeren, staat beschreven in het jaarplan van het team, dat elk kwartaal wordt geëvalueerd. De acties om de doelen te behalen, worden uitgevoerd in samenwerking met de verschillende teamrollen.

De focus in 2025 ligt op het verder verstevigen van het methodisch werken, zowel binnen de organisatie als specifiek in het ECD. Daarnaast richten we ons op het versterken en borgen van de kwaliteit van zorg door het opzetten van een VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad), het waar mogelijk uitbreiden van het opendeurenbeleid naar maximale vrijheid voor cliënten en het openen van een palliatieve unit om ook in de laatste levensfase de juiste zorg te bieden.

We blijven inzetten op welzijn en het uitbreiden van technologie ter bevordering van de zelfredzaamheid van cliënten. Daarbij betrekken we de informele zorg intensiever, zowel in de thuisomgeving (thuis tenzij) als binnen de intramurale omgeving.

Kwaliteit van werk
Zowel de inzet van technologie als de betrokkenheid van informele zorg heeft ook invloed op de kwaliteit van werk, aangezien het de werkdruk van medewerkers kan verlagen. We willen dat het voor iedereen fijn is om hier te zijn, en dat omvat ook het creëren van een toekomstbestendig functiehuis met duidelijke kaders, zodat iedereen weet wat er van hen verwacht wordt en waar hun verantwoordelijkheid ligt.

Afgelopen jaar is het roosteren en plannen in ONS geïmplementeerd. In 2025 gaan we de samenwerking tussen de roosteraars en de teams verder verbeteren en ontwikkelen we het plan/flexbureau tot een adviesbureau dat zich richt op formatie- en capaciteitsvraagstukken.

Om de medewerker écht op de eerste plaats te kunnen zetten, gaan we verder met het versterken van leiderschap en bekijken we op een andere manier de secundaire arbeidsvoorwaarden. Ook zetten we door met het onboardingprogramma en duurzame inzetbaarheid. Daarnaast wordt het documentmanagementsysteem aangepakt en zal er een communicatiebeleid worden opgesteld en geïmplementeerd.

Kwaliteit van bedrijfsvoering
We zetten de koers voort waarbij we expliciet overstappen van cijfers naar sturing. Met behulp van de aangeschafte en in 2024 ingerichte dashboards worden maandelijkse rapportages gemaakt en geanalyseerd. De borging van de afdeling F&C is hierbij cruciaal; het gaat niet alleen om het vullen van de vacature(s), maar ook om het vastleggen van werkwijzen en het inwerken van medewerkers zodat zij elkaar kunnen ondersteunen. Daarnaast wordt er ingezet op het op peil brengen van de kennis en kunde van medewerkers.