



De Wulverhorst

Zo gewoon mogelijk, deskundig als het moet

(Kwaliteits)Jaarverslag 2024

Datum: 28 april 2025

Versie: definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Profiel van De Wulverhorst	6
3. Personeel	7
4. Terugblik op speerpunten	12
4.1 Samenredzaamheid	12
4.2 Versterken infrastructuur Oudewater	13
4.3 Passende ondersteuning en zorg	15
4.4 Vergroten capaciteit	17
4.5 Een innovatieve werkplek	18
5. Doorontwikkeling en bedrijfsvoering	22
5.1 Facilitair	22
5.2 Kwaliteit en veiligheid	23
6. Maatschappelijk ondernemen	30
7. Toezicht, bestuur en medezeggenschap	33
7.1 Cliëntenraad (CR)	33
7.2 Ondernemingsraad (OR)	35
7.3 Verpleegkundige en verzorgenden adviesraad (VVAR)	36
7.4 Raad van toezicht	37
8. Financieel	38
9. Toekomst en ambities	38
10. Bijlagen	41
Bijlage A: Afkortingenlijst	41



1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van De Wulverhorst. Hierin doen wij verslag van onze resultaten en ontwikkelingen in 2024.

De Wulverhorst is een stabiele organisatie. Dit terwijl de omgeving turbulent is. Zowel binnen het verzorgingsgebied van De Wulverhorst, de gemeente Oudewater, als in het landelijke domein van wonen, zorg en welzijn.

Onze speerpunten voor 2024 waren:

- Samenredzaamheid
- Versterken infrastructuur Oudewater
- Passende ondersteuning en zorg
- Vergroten capaciteit
- Een innovatieve werkplek

Highlights 2024

De deuren van Schuylenburcht zijn in oktober 2024 geopend! Na een jarenlange voorbereiding zijn wij blij om te vermelden dat we daar aan 25 cliënten VPT (Volledig Pakket Thuis) zorg aan huis mogen leveren, maar dat we ook een prachtig ontmoetingspunt hebben neergezet voor zowel de bewoners van Schuylenburcht als omwonenden en andere inwoners van Oudewater!

Daarnaast hebben we een prachtige samenwerking met het Hospice gehad, dat in de laatste 4 maanden van het jaar 2 kamers van ons heeft gebruikt in De Wulverhorst en hebben we weer mooie stappen gemaakt in de beweging van gezonde gemeenschap en zijn we aangesloten bij Reable Nederland!

Landelijke ontwikkelingen

De landelijke ontwikkelingen vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA) en het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) vragen heel veel bestuurlijke aandacht. Denk hierbij aan de inzet om binnen de zorg echelons de beweging naar voren te laten maken en sectoren met elkaar te verbinden. Aandacht die zich tot op heden niet laat vertalen tot meer en eenvoudiger zorg. Het tegendeel. De puzzel lijkt complexer te worden. De discussies aan de diverse bestuurlijke tafels overziend, stellen ons gerust. Met name omdat De Wulverhorst de benodigde transformatie van zorg al jaren geleden in gang heeft gezet. Dichtbij burgers, deskundig, versterken van de community, zo lang mogelijk regie en zelfstandig. Het is meer dan betreurenswaardig dat heel veel geld dat in het IZA beschikbaar komt tot op heden niet leidt tot een betere bekostiging van de uitvoerende zorg. In onze optiek moet dat wel. Het kenmerkt De Wulverhorst.

Ondanks de kostenstijgingen zijn we in 2024, met heel hard werken van iedereen, financieel gezond geëindigd. Van nature zijn we conservatief in het begroten en conservatief in het uitgeven van geld. Dit legt ons geen windeieren. Ons positieve resultaat hangt daar dan ook deels mee samen. Het andere deel wordt veroorzaakt door eenmalig meevallers. Zie daarvoor ook de jaarrekening en de daarbij horende toelichting.

Lokale ontwikkelingen

De Wulverhorst kent **geen leegstand**. Ook het afgelopen jaar is onze wachtlijst weer gegroeid. Ook de "wachtlijst" voor mensen zonder indicatie blijft toenemen. We zien wel de vraag veranderen. Mensen ook met een indicatie blijven liever langer samen met een eventuele partner en zo lang mogelijk zelfstandig. Dat is begrijpelijk. Wij als Wulverhorst faciliteren dit ook van harte met diverse diensten aan huis indien nodig. Dit weerspiegelt de enorme betekenis van De Wulverhorst voor de Oudewaterse samenleving. Hartelijk, deskundig en dichtbij. We streven naar levendigheid in ons huis. Dat doen we door mensen van verschillende zorgzwaarten en begeleiding samen te laten leven. Mensen kunnen dan weer een netwerk opbouwen, iets voor elkaar en De Wulverhorst betekenen, zoals activiteiten organiseren, taalmaatje zijn of de post rondbrengen. Dit betekent voor medewerkers dat het niet alleen maar zware zorg is. Dat maakt het werk veelzijdig en langer vol te houden. En

hebben zowel bewoners als medewerkers samen ook nog echt plezier! Een beetje gekkigheid af en toe hoort daarbij.

Het **Touwteam** heeft zich in 2024 doorontwikkeld. Het Touwteam draagt veel bij aan preventie en vroegsignalering. Dit in nauwe samenwerking met onze professionals. We voorkomen op deze wijze zware zorg of stellen deze zo lang mogelijk uit. Dat doen we natuurlijk niet alleen. Samen met de gemeente, het Stadsteam, de 1e lijn, overige partijen als OBO, de Zonnebloem en de woningcorporatie, stimuleren wij samenredzaamheid! Domein overstijgend werken is hierbij het credo. Inmiddels zijn er ook buurt coördinatoren als voorloper op Het Touwteam. In een aantal wijken/buurtten van Oudewater zijn we dit gestart op initiatief van de Denktank 'Samen zorgen voor elkaar'. Doel is om in elke wijk/buurt een buurt coördinator te vinden die mensen verbindt en zorgt voor kennen en gekend worden. We zijn blij en trots op de inbreng van de inwoners van Oudewater.

Uitbreiding

Het project Schuylenburcht is afgerond en 25 cliënten wonen, naast 44 andere bewoners zonder zorgvraag, in volle tevredenheid op hun nieuwe plek. Naast de appartementen is er ook een ontmoetingscentrum. Een combinatie van dagbesteding, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bewoners en omwonenden van Schuylenburcht. Een sterke community die samenredzaam is, daar werken we aan!

Het volgende project waar we hard mee bezig zijn is het Stadskantoor. De herontwikkeling van het Stadskantoor is aan De Wulverhorst gegund. Het taxatie- en aankoopproces is afgerond. We hopen de deuren van het Stadskantoor begin 2027 te openen!

Directiebeoordeling

Bereikt De Wulverhorst met het kwaliteitsmanagement de beoogde resultaten? In plaats van een aparte directiebeoordeling, kiest De Wulverhorst er dit jaar voor om de directiebeoordeling op te nemen in het voorliggende jaarverslag. Een logische plek, omdat in het jaarverslag het voorgaande jaar geëvalueerd wordt, en veel onderwerpen uit de directiebeoordeling, al terugkomen in het jaarverslag (ontwikkelingen, cliënttevredenheid, audits, etc.).

Aanvullend op de onderwerpen die elders in het jaarverslag al terugkomen:

- Cliënten zijn tevreden over de zorg die zij ontvangen. Een belangrijke indicator dat onze professionele inzet gewaardeerd wordt.
- De meeste acties uit het Continu Verbeterplan lopen volgens planning. Projecten die achterlopen zijn onder de aandacht. De lijntjes binnen de organisatie zijn kort, men weet elkaar te vinden.
- De tussentijdse rapportages (en analyses) bieden structuur in het monitoren, evalueren en waar nodig bijstellen van doelen. Hiermee wordt op organisatieniveau de PDCA-cyclus geborgd.
- Samenwerkingen met partners en leveranciers verlopen over het algemeen naar tevredenheid. Uit de leveranciersbeoordelingen zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen.
- De raad van toezicht is tevreden over de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van zorg en de aansturing binnen de organisatie.
- Greendeal en hygiëne codes opnieuw bekrachtigd!
- Interne audits verlopen uitstekend.

Op basis van bovenstaande bevindingen concluderen wij dat ons kwaliteitssysteem naar behoren functioneert.



Tot slot

We hebben het weer goed gedaan samen. Opnieuw hebben we in november 2024 ons GOUDEN KEURMERK verlengd! Maar ook ontvingen we in 2024 de complimenten van de arbeidsinspectie. Zij hebben in 2023 een cultuuronderzoek gedaan dat in 2024 is geëvalueerd.

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs
Bestuurder



2. Profiel van De Wulverhorst

Wie zijn wij?

Met haar voeten stevig geworteld in de gemeente Oudewater, is De Wulverhorst er voor alle inwoners die zorg of begeleiding nodig hebben. We zijn er voor ouderen, maar net zo goed voor jongeren en iedereen daartussen. Dat doen we niet alleen! We werken actief samen met onze partners als Oudewater Vitaal, Netwerktafel ouderen, Dementievriendelijk Oudewater, Hospice, Stadsteam Oudewater, De Woningraat, Hotel Broeck en de gemeente Oudewater.

De Wulverhorst is onderdeel van de Stichting Zorg en Welzijn Oudewater. Oudewater is een overzichtelijke gemeente en een hechte gemeenschap in het Groene Hart van de provincie Utrecht. De ruim tienduizend inwoners zijn van oudsher sterk op elkaar gericht, honkvast en gehecht aan de eigen intieme omgeving. Mensen kennen elkaar en zijn nauw betrokken bij het sociale leven.

Onze missie

Wij dragen bij aan de persoonlijke levenskwaliteit van cliënten door het leveren van professionele ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Hierbij zien en benaderen wij elke cliënt als een uniek persoon die zelf richting geeft aan zijn of haar leven.

Onze visie

Wij respecteren het recht van elk mens om zijn leven vorm en inhoud te geven en daarover de regie te hebben. Onze omgangsvormen en werkhouding sluiten hierop aan.

Wij stemmen onze ondersteuning af op de mogelijkheden en wensen van onze cliënt. Daarbij zijn ook familie en mantelzorgers gelijkwaardige partners. Een relatie op basis van wederzijds respect en vertrouwen is van essentieel belang om te zorgen dat de cliënt zich veilig en thuis voelt. We gaan uit van “zorgen dat ... in plaats van zorgen voor”.

Wij werken vanuit het gedachtegoed positieve gezondheid. Hierbij zien wij gezondheid als het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren in het licht van sociale, fysieke en emotionele uitdagingen in het leven. In 2024 zijn we ook lid geworden van Reable Nederland. Het reablement gedachtegoed zal vanaf 2025 een grote rol binnen de organisatie krijgen. Door middel van reablement leren wij de cliënten zichzelf weer te helpen, zodat er geen zorg over wordt genomen, maar de cliënt weer zijn eigen mogelijkheden ten volle benut en zorg mogelijk overbodig is!

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden hartelijk, deskundig en dichtbij geven richting aan onze missie en visie.

Doelgroep

De Wulverhorst heeft 70 appartementen, waarvan 24 plekken kleinschalig wonen voor psychogeriatrische cliënten (Wzd-afdeling; ZZP 5 en 7) zijn en vier appartementen voor kortdurende opnames (Eerstelijnsverblijf-ELV en respijtzorg). Ook wonen er mensen met een verstandelijke, dan wel lichamelijke beperking (per 2024 aparte zorginkoop). De Wulverhorst biedt zowel intramurale zorg als zorg thuis. Zorg thuis omvat het Volledig Pakket Thuis (VPT, ook Wzd), Modulair Pakket Thuis (MPT), wijkverpleging en huishoudelijke verzorging.

In oktober 2024 is Schuylenburcht opgeleverd. Dit complex bevat 69 appartementen, waarvan 25 appartementen worden bewoond door mensen met een Wlz indicatie (waarvan 6 een VG indicatie en een 19 VV indicatie). Zij huren zelfstandig de woning, maar ontvangen middels VPT de zorg van De Wulverhorst.

De keuken van De Wulverhorst verzorgt naast maaltijden ook elke maand een aanschuifdiner in de regio.

3. Personeel

Met circa 278 collega's is De Wulverhorst een van de grootste werkgevers van Oudewater. Ongeveer tweederde van onze collega's is afkomstig uit de gemeente en de directe omgeving. Behandelaars huren we in via Novicare. Daarnaast zijn er ruim 250 vrijwilligers actief voor De Wulverhorst. We hebben twee vrijwilligerscoördinatoren in dienst die hen ondersteunen en faciliteren. De Wulverhorst kent een actieve steunstichting: De Stichting Vrienden van De Wulverhorst.

3.1 Reflectie op de balans tussen de te verlenen zorg en de daarvoor noodzakelijke personeelssamenstelling

In ons **strategisch personeelsbeleid 2022-2025** staat beschreven welke HRM-thema's en HRM-instrumenten een rol spelen en van belang zijn om De Wulverhorst in haar ambities te ondersteunen. Naast de uitbreiding naar andere sectoren, uitdagingen op de arbeidsmarkt en digitalisering betreft dit voornamelijk de verdiepingsslag richting taakvolwassen professionele collega's zoals beschreven in 'Op weg naar taakvolwassen teams'.

De visie van De Wulverhorst met betrekking tot het personeelsbeleid, is dat wij een goede, aantrekkelijke werkgever willen zijn.

In 2024 hebben we vooral gewerkt aan het uitbreiden van het personeelsbestand vanwege de start van het nieuwe team op Schuylenburcht. We zijn er goed in geslaagd om een combinatie te maken van nieuwe medewerkers die instromen bij De Wulverhorst en interne collega's die een nieuwe uitdaging wilde hebben. Daarnaast zijn er meerdere mensen aangetrokken die nog niet in de zorg actief waren, maar door de functie assistent Zorg en Welzijn wel de stap naar de zorg konden maken. Een deel daarvan is zelfs na enkele maanden een zorgopleiding gaan volgen.

Door het nieuwe team op Schuylenburcht en door de uitbreiding van het VPT team is de organisatie in 2024 gegroeid van 114 Fte naar 118,74 Fte.

3.1.1 Leren en ontwikkelen

Ook in 2024 kenmerkt De Wulverhorst zich als leerorganisatie. We hebben ons de afgelopen jaren ontwikkeld als een leerorganisatie waarbij de BBL leerlingen diverse facetten van de zorg kunnen meemaken. De leerling krijgt de mogelijkheid om op de onderdelen Thuiszorg, Intramurale zorg, VPT en Kleinschalig Wonen, kennis en ervaring op te doen en zo breed opgeleid te zijn.

Er is in 2024 weer veel ingezet op leren en ontwikkelen. Dit betreft het bijleren en ontwikkelen van onze bestaande medewerkersgroep om vakbekwaam te blijven maar ook om op specifieke onderwerpen te kunnen specialiseren, of beter in te kunnen spelen op de huidige en toekomstige ontwikkelingen in onze sector. Daarnaast zijn ook weer veel nieuwe collega's met een werken-leren traject gestart: BBL leerplekken voor Helpende, Verzorgende IG en Verpleegkundige. De Wulverhorst slaagt er goed in de leerplekken in te vullen en daarmee ook te voorzien in de gewenste personeelsbehoefte. Mooi is dat diverse medewerkers intern zijn geschoold op een hoger deskundigheidsniveau. Bijvoorbeeld medewerkers die starten als assistent Zorg en Welzijn die de opleiding Helpende volgen, maar ook andere medewerkers die al helpende/verzorgende of verpleegkundige zijn en die een opleiding volgen voor 1 niveau hoger.

Tot slot hebben we in de teamoverleggen ook veel aandacht voor leren en ontwikkelen. Zo nodigen we op basis van signalen experts uit om iets over een bepaald onderwerp te vertellen (afgelopen jaar bijvoorbeeld de apotheek uitgenodigd over medicatieveiligheid), zijn er klinische lessen (afgelopen jaar bijv. over tiltechnieken), bespreken we soms artikelen in vakbladen, wordt er een terugkoppeling gegeven over bezochte congressen en is er als het nodig is een moreel beraad. Ook worden de 'standaard' zaken besproken als Melding Incident Cliënt (MIC) meldingen, uitkomsten van audits en eventuele verbeterpunten, individuele casuïstiek.

3.1.2 Werknemerschap

Wij verwachten ook goed werknemerschap van onze medewerkers. Uitgangspunt bij De Wulverhorst is 'samen en apart'. Met elkaar wordt de missie waargemaakt. Kernwaarden hierbij zijn 'hartelijk, deskundig en dichtbij'. Dat betekent niet dat iedereen dezelfde taken heeft en overal verantwoordelijk voor is. De taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld. Ze maken onderdeel uit van een functie. Er wordt samengewerkt om een geheel te vormen, maar iedere collega is ook persoonlijk aanspreekbaar op het uitvoeren van een functie.

3.2 HRM

Aard van de aanstellingen

In 2024 was 86,55% van de medewerkers werkzaam in een zorgfunctie. 13,5% van de medewerkers werkte niet in een zorgfunctie. Een deel daarvan echter werkt bijvoorbeeld in de keuken aan de verse en gezonde maaltijden van onze verpleeghuisbewoners. Dit is een belangrijk onderdeel van welzijn en gezondheid.

Het aantal stagiaires is een momentopname. Door het jaar heen komen en gaan er meerdere stagiaires. Dit doordat sommige stages maar enkele weken duren en omdat er verschillende startmomenten zijn. Over het hele jaar 2024 zijn er veel meer stagiaires bij De Wulverhorst geweest dan de 14 die in de tabel worden genoemd.

Tabel 3.1: Aard van de aanstellingen (peildatum 31-12-2024)

Totalen	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal
TOTAAL IN DIENST	118,74	283	21,93	86	96,81	197
Fulltime	7,11	7	2	2	5,11	5
Parttime	111,08	189	19,93	34	91,15	155
Min-Max	0,56	1	0	0	0,56	1
Oproep	0	72	0	36	0	36
Stagiaires	0	14	0	14	0	0
Vakantiehulp	0	0	0	0	0	0
Totaal zorgfuncties (incl. HH, excl. stagiaires & vakantiekrachten)	102,78	223	17,9	53	84,88	170
Totaal overig (excl. stagiaires & vakantiekrachten)	15,96	47	4,03	17	11,93	27

* De medewerkers die parttime werken, werken gemiddeld 3 dagen per week.

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Ten opzichte van 2023 is het aantal medewerkers in 2024 met een niveau 2 en 3 diploma met circa 20% gestegen. Het aantal verpleegkundigen (niveau 6) is gelijk gebleven. Er zijn momenteel nog een aantal leerlingen niveau 4 die de komende 2 jaar het diploma verpleegkundige gaan afronden.

Tabel 3.2: Aantal fte/medewerkers per kwalificatieniveau zorgfuncties (peildatum 31-12-2024)

Kwalificatieniveau zorgfuncties	Totaal		In opleiding tot	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal
Niveau 1	30,16	110		
Niveau 2	13,66	31	3,77	5
Niveau 3	32,54	55	5,54	7
Niveau 4	16,39	27	4,12	5
Niveau 6	5,55	8	1,72	2
Niveau 7	0,9	1		

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim (exclusief zwangerschap gerelateerd verlof) kwam over 2024 5,77%. Dit is lager dan het ziekteverzuim van 2023 (6,64%). Het doel voor 2024 was om het verzuim nog verder terug te brengen naar 5%. Dit is niet helemaal gelukt, maar we zitten op de goede weg en zitten ruim onder het landelijk gemiddelde in onze sector (9,07%: cijfers Vernet). Voor 2025 hebben we een realistisch streefdoel gesteld om het verzuim terug te dringen naar de 5%.

Tabel 3.3: Ziekteverzuimpercentage in 2024, per kwartaal per afdeling

Afdeling	Q1	Q2	Q3	Q4	heel 2024
Management & staf algemeen	0,43	0,12	0,39	0,28	0,3
Administratie (FA en CA)	2,55	0,00	0,00	0,00	0,63
Huishouding facilitair	0,00	0,00	0,00	8,37	2,1
Receptie	1,41	0,00	1,86	1,16	1,11
Keuken	2,36	2,18	0,46	2,34	1,83
Huishoudelijke zorg (WMO)	2,84	5,34	4,24	13,52	6,59
Stadspunt	2,20	0,73	2,54	0,00	1,37
Welzijn/Tuinzaal	3,96	3,84	5,34	2,17	3,79
Broeck Hotel	1,65	0,00	0,00	0,00	0,37
Intramurale zorg	4,68	1,87	0,81	1,89	2,3
Thuiszorg	5,03	10,79	13,84	8,39	9,56
Kleinschalig wonen	12,20	11,06	12,12	10,82	11,28
VPT	0,00	4,74	1,73	10,9	5,28
Totaal	5,87	5,51	5,52	6,19	5,77%

In-, door- en uitstroom

Het is De Wulverhorst in 2024 goed gelukt om meer instroom dan uitstroom te realiseren. We hebben veel nieuwe mensen gevonden die bij onze organisatie zijn komen werken. Maar nog belangrijker is dat we onze uitstroom hebben weten te beperken. Door de goede sfeer, verbondenheid met elkaar en door medewerkers doorgroeimogelijkheden te bieden slagen we erin werknemers perspectief te bieden.

Tabel 3.4: In- en uitstroom 2024 per contractsoort (peildatum: 31-12-2024)

In- en uitstroom	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal
INSTROOM TOTAAL	17,13	84	14,9	80	2,22	4
Fulltime	0	0	0	0	0	0
Parttime	17,13	29	14,9	26	2,22	3
Min-Max	0	0	0	0	0	0
Oproep	0	34	0	33	0	1
Vakantiekrachten	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	21	0	21	0	0
UITSTROOM TOTAAL	12,28	88	8,83	74	3,44	14
Fulltime	0	0	0	0	0	0
Parttime	12,28	19	8,83	13	3,44	6
Min-Max	0	0	0	0	0	0
Oproep	0	38	0	30	0	8
Vakantiekrachten	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	31	0	31	0	0

3.3 Ontwikkeling leren en werken

De Wulverhorst als leerorganisatie

De Wulverhorst is zeer succesvol met het leerprogramma. Hier werken we hard aan door bijvoorbeeld goed in beeld te zijn bij de Hogescholen en ROC's in de omgeving. De opleiders van De Wulverhorst gaan regelmatig naar werkveld overleggen en de leerlingen weten massaal de opleidingsplekken van de organisatie te vinden.

De Wulverhorst is al langere tijd succesvol op het terrein van leerplekken en het begeleiden van leerlingen en stagiaires. De aantallen zijn de afgelopen jaren licht toegenomen. Mooi is dat BBL-leerlingen meestal na afronding van de opleiding bij De Wulverhorst blijven werken.

De Wulverhorst presenteert zich als lerende organisatie. De BBL leerlingen volgen een leerreis door De Wulverhorst, zodat alle facetten van het werken in de VVT worden doorlopen. Dit alles gebeurt onder begeleiding van goed opgeleide werkbegeleiders en onder regie van de praktijkopleiders.

Overzicht BBL studenten:

- 2 HBO-V
- 8 Verpleegkunde: waarvan 2 gediplomeerd, 2 zijn er gestopt, 1 is in verlenging
- 5 Verzorgende IG, waarvan 1 is overgestapt naar Helpende Zorg & Welzijn
- 7 Helpende Zorg & Welzijn (Plus): waarvan er 3 gediplomeerd zijn.
- 1 Maatschappelijke Zorg
- 1 Sociaal Werker
- 4 GVP, waarvan 1 gestopt.

Overzicht van BOL studenten:

- 1 Kok (2e jaars)
- 2 Entree (1e jaars)
- 3 Helpende Zorg & Welzijn/ Servicemedewerker
- 2 Verzorgende IG, waarvan 1 in februari is overgestapt naar BBL-traject bij ons
- 23 Verpleegkunde
- 5 Maatschappelijke Zorg
- 3 HBO-V

In het bovenstaande overzicht zijn ook de 15 stagiaires die in 2023 al gestart meegenomen. Deze stagiaires liepen bij het hele schooljaar stage. En 16 stagiaires die in 2024 gestart, lopen tot begin 2025 stage of einde schooljaar.

Naast de BBL en de BOL studenten, krijgen wij ook aanvragen voor maatschappelijke stages. We hebben dit jaar 28 scholieren kunnen helpen. De aantal uren waren gevarieerd van 2,5 uur tot 78 uur.

Onderhouden van de professionele deskundigheid en deskundigheidsontwikkeling

Alle medewerkers hebben in 2022/2023 een basiscursus gevolgd over grensoverschrijdend gedrag (gegeven door Blanco). In 2024 is er gestart met een opfrustraining van deze cursus. Hierin wordt onder andere cirkel van invloed en betrokkenheid uitgelegd. Twee teams die in 2022 zijn gestart, hebben in 2024 de cursus afgerond. De overige teams ronden de cursus medio 2025 af.

Het nieuwe team van Schuylenburcht heeft in 2024 de basiscursus gevolgd.

De Wulverhorst gebruikt een e-learning platform (REIN) en er worden trainingen georganiseerd. In 2025 streven we naar meer eigen regie van de medewerkers op welke bijscholing zij doen. De focus ligt op eigen verantwoordelijkheid in het vak. Een beperkt aantal modules blijft verplicht. De voorbereidingen hierop zijn getroffen en de nieuwe aanpak is goedgekeurd in het coördinatorenoverleg. De VVAR en OR moeten deze aanpak ook goedkeuren. De uitrol vindt de komend jaar plaats.

Ook voor de medewerkers die al gediplomeerd zijn, faciliteren wij goed om vakbekwaam te blijven en bieden wij hen mogelijkheden om nieuwe zaken te leren. Zo kan men aangeven om trainingen te gaan volgen. Dit gaat van verpleegtechnische vaardigheden tot een Reablement inspiratie bijeenkomst tot

klinische lessen. Om bekwaam te blijven, ondernemen de medewerkers zelf ook actie om de handelingen te oefenen. Een aantal medewerkers zijn ook naar congressen geweest.

Hieronder een overzicht van bij- en nascholingen die zijn aangeboden:

- Assessorentraining
- Werkbegeleidingstraining
- Gebruik van glijzeilen
- Leer je brein kennen
- BHV
- Schoonmaakonderhoud
- SDB
- Klinisch les dementie
- Klinisch les inhalatorgebruik
- Gedragsland
- VVAR trainingen
- Palliatieve zorg

In november is er door REIN een digitale enquête afgenomen onder alle medewerkers over het gebruik van REIN. Dit om het aanbod en dienstverlening nog beter kunnen optimaliseren. De uitkomsten van deze enquête worden nog verwerkt.

4. Terugblik op speerpunten

4.1 Samenredzaamheid

Zorgen voor elkaar, dat doen we bij De Wulverhorst samen. Samen met familieleden, vrienden, kennissen en burens, mantelzorgers, vrijwilligers, lokale ondernemers en zorgprofessionals. We gaan het gesprek aan met de cliënt. Luisteren naar de wensen en bespreken de mogelijkheden. Alles is gericht op zo gewoon mogelijk en bijzonder waar het moet.

Onze inzet is om mensen te ondersteunen bij het zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven en hiermee langer thuis te blijven wonen. Daar is soms tijdelijke of langdurige ondersteuning voor nodig. Waar mogelijk werken wij toe naar herstel van leven en zelfredzaamheid (reablement), om mensen weer onafhankelijk te maken van zorg. Waar dat niet lukt, zorgen we samen voor elkaar (samenredzaamheid).

Hieronder staat beschreven wat we per doel hebben behaald:

Het extra ondersteunen van de informele zorg

We vinden het belangrijk dat cliënten, naasten, mantelzorgers en vrijwilligers via e-learnings informatie kunnen vinden over ziektebeelden, zorggerelateerde handelingen en vaardigheden. In oktober 2023 is gestart met een nieuw onderdeel in REIN (onze E-learning aanbieder) specifiek voor mantelzorgers en vrijwilligers. In 2024 hebben we de login gemonitord en het aantal stijgt geleidelijk. Omdat we de aantallen wat tegen vonden vallen, is er in juli/ augustus een enquête afgenomen onder de vrijwilligers en mantelzorgers. Hieruit bleek dat 30% REINHelpt al kent. Deze mensen beoordelen REINHelpt met een cijfer 8 en 100% beveelt REINHelpt aan. Om REINHelpt meer bekend te maken, is er een informatiefolder ontwikkeld die opgenomen is in het informatiepakket dat een cliënt ontvangt bij opname. Ook is de folder verspreid onder de bestaande mantelzorgers en informeren de vrijwilligersscoördinatoren de vrijwilligers over ReinHelpt. Het aantal Logins is hiermee wel iets gestegen.

Tabel 4.1: aantal logging op REINHelpt 2024

REINHelpt	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec
Logins	11	17	16	12	7	17	18	15	26	21	25	26
Pageviews	Totale bekeken pagina's: 1941											

Het versterken van de relatie informele – formele zorg

Om de relatie tussen de informele en formele zorg te vergroten zijn er in 2024 veel scholingen voor zorgprofessionals en vrijwilligers aangeboden en gevolgd.

Naast scholing zijn er voor de vrijwilligers ook informatieavonden georganiseerd. Op deze manier willen we in combinatie met REINHelpt onze vrijwilligers ook goed informeren en scholen.

In 2024 hebben we de werkwijze 'wat draagt familie of bewoner bij' voor nieuwe bewoners geëvalueerd. Sinds het begin van 2024 hebben we de volgende stappen ondernomen om familie en bewoners meer te betrekken bij de zorg:

- Bij het intakegesprek wordt de vraag aan de familie/mantelzorger van de cliënt gesteld: "Welk aandeel in de zorg kunnen wij van de familie verwachten?" Dit wordt besproken en vastgelegd op de zorgkaart (onderdeel van het zorgplan)
- Elk half jaar wordt tijdens het Multidisciplinair Overleg (MDO)/Cliëntbespreking de inzet en werkzaamheden van de mantelzorger opnieuw besproken en vastgelegd.
- Vier keer per jaar heet de bestuurder, een lid van de cliëntenraad en een coördinerend verpleegkundige de nieuwe bewoners en hun familie welkom. Tijdens deze bijeenkomst wordt ook de rol van de mantelzorger besproken.

- We organiseren jaarlijks de soep- en sopdag waar familie een halve dag langs komt om de kamer grondig schoon te maken. Tijdens de lunch (soep) wordt altijd een inhoudelijk thema besproken. De dag staat ook in het teken van gezelligheid en elkaar leren kennen!
- Vanuit opleidingen is digitale scholing aangeboden in de vorm van REINHelpt. Dit is te vinden in de leeromgeving voor vrijwilligers, mantelzorgers en cliënten.

Tot slot hebben we in oktober een interne audit uitgevoerd waar de informele zorg centraal stond. Het doel van de audit was om inzicht krijgen in de samenwerking tussen de formele en informele zorg.

Goede punten die naar voren kwamen:

- Cliënt en vrijwilliger ervaren goed contact, goede steun en waardering.
- EVV-ers geven aan dat samenwerking met het netwerk van cliënten over het algemeen goed verloopt.

Tijdens het coördinatorenoverleg zijn de uitkomsten en aanbevelingen besproken en de volgende verbeterpunten zijn/ worden opgepakt:

- Folder/ Informatie REINHelpt voor naasten wordt opgenomen in het welkomstpakket dat nieuwe bewoners/cliënten ontvangen (opgepakt)
- EVV-er verantwoordelijk om afspraken rondom informele zorg goed vast te leggen en te communiceren met de naasten/mantelzorgers, zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht
- 1 keer per jaar voeren de coördinatoren een steekproef uit in de dossiers om te kijken of afspraken rondom informele zorg goed zijn vastgelegd. Coördinatoren besteden aandacht aan informele zorg in teamoverleggen.
- Tijdens soep en sopdag voorlichting geven over informele zorg en het bespreken van verwachtingen over en weer.

Burgerkracht en- inspraak vergroten

De Wulverhorst vindt het van belang dat de inwoners van Oudewater meedenken over de zorg van de toekomst. Wie kan er nou beter aangeven hoe we de zorg vorm willen geven dan zij? Sinds 2023 heeft De Wulverhorst een Denktank 'Samen zorgen voor elkaar'. Dit is een groep bewoners uit Oudewater die zich onder andere bezig houdt met zorgzame buurten. Centraal daarbij staat: Wat hebben we nodig als gemeenschap om ons beter voor te bereiden op de toekomst? Hoe zorgen we dat we naar elkaar omkijken? Hoe kunnen we hulp vragen en hulp bieden? Kortom: ons ontwikkelen naar de zorgzame gemeenschap.

Plusminus drie keer per jaar is er een overleg met de Denktank. In de bijeenkomst van 18 maart jl. kwam naar voren dat drie deelnemers het initiatief hebben genomen om een pilot te starten ten aanzien van buurtcoördinatoren. Deze ambassadeurs ontvangen kleine hulpvragen van medewijkbewoners en proberen hier dan een andere wijkgenoot aan te koppelen om te helpen. Zij maken hierbij gebruik van een buurtapp. Het doel van De Wulverhorst is om de Denktank steeds verder te laten ontwikkelen en uit te breiden in de gemeenschap van Oudewater. De tweede bijeenkomst is gecombineerd met de themabijeenkomst met Birgit Oelkers op 25 september. Tot slot is er in de bijeenkomst van december 2024 gesproken hoe we de buurt kunnen betrekken bij Schuylenburcht en is er een terugkoppeling gegeven van de bijeenkomst van de NVTZ (De Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn), waar 2 leden van de Denktank heen zijn geweest. Ze werden uitgenodigd voor de ervaringsmarkt waar ze stonden tussen andere initiatieven uit de regio. Het thema van de bijeenkomst was: 'Toezicht in de samenleving en zorgzame gemeenschap'.

4.2 Versterken infrastructuur Oudewater

De Wulverhorst kiest er zeer bewust voor een onderdeel te zijn van de lokale gemeenschap en werkt daarom actief samen met de partners in de stad. Daarnaast nemen wij actief deel aan verschillende lokale overleggen om de samenwerking tussen het medische en het sociaal domein te bevorderen, zoals het Stadsteam (sociaal domein en jeugdzorg), het wijkverpleegkundig overleg etc. In 2024 hebben we ons ook ten doel gesteld om de infrastructuur van Oudewater op verschillende manieren te versterken. Hoe we dat aanpakken, leest u in de volgende paragrafen.

Versterken van gedeeld eigenaarschap met de gemeenschap

De Wulverhorst wil graag een centraal punt zijn voor alle bewoners van Oudewater. Wij willen een plek zijn waar alle mensen elkaar kunnen treffen, ongeacht hun leeftijd, afkomst en hulpvraag. We willen het omkijken naar elkaar stimuleren en werken er hard aan om mensen samenredzaam te maken. Op dit moment heeft De Wulverhorst drie locaties waar mensen elkaar kunnen treffen, te weten de Tuinzaal en het Trefpunt in De Wulverhorst zelf en het ontmoetingspunt in Schuylenburcht. Deze laatste heeft in oktober haar deuren geopend en de cliënten van het Stadkantoor (waar dagbesteding werd geleverd) zijn naar Schuylenburcht verhuisd.

De Wulverhorst wil ook nieuwe vormen van ontmoeting en zingeving onderzoeken. Het doel is dat het ontmoetingspunt een ruimte is waar bewoners van Schuylenburcht, omwonenden en mensen die gedurende de dag begeleid worden door professionals samen kunnen komen om elkaar te ontmoeten. Het ontmoetingspunt heeft een open karakter, de activiteiten en bijeenkomsten zijn voor en door iedereen. Niemand wordt dus uitgesloten, tenzij het fysiek niet meer in de ruimte past. We willen op termijn van het ontmoetingspunt een bruisend centrum maken waar mensen elkaar ontmoeten en elkaar leren kennen. De Wulverhorst werkt aan het versterken van de samenredzaamheid in de gemeenschap.

Het Zorg thuis team uitbreiden en zorgtechnologie verder uit te rollen

Zorgtechnologie heeft sinds 2023 specifiek aandacht in de thuiszorg en in het VPT-team. We blijven ons ontwikkelen op de inzet van zorgtechnologie en gebruiken dan ook al veel, zoals: medicijndispensers, beeldbellen, GPS horloges, Mobiele personen alarmering (alarmering met GPS en valdetectie), slimme weegschaal die de gegevens digitaal doorzet naar het dossier van de cliënt en tot slot BBrain (dementie klok). Deze klok zorgt ervoor dat de familie de agenda kan beheren van de cliënt. Doordat het een pratende klok is, wordt de cliënt tijdig geïnformeerd over de afspraken van de dag. Daarnaast kan je met de BBrain beeldbellen en foto's delen van familie naar de cliënt toe

Netwerkversterking

De Wulverhorst participeert in verschillende netwerktafels om zo goed op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in Oudewater en om de samenwerking te bevorderen. Hieronder zijn de netwerken waaraan De Wulverhorst deelneemt en in grote lijnen wat er is gebeurd.

- Netwerktafel ouderen

Er zijn 4 bijeenkomsten geweest van de netwerktafel ouderen en ook dit jaar stonden verschillende thema's op het programma. Zo is er een draaischijf gemaakt door de gemeente om hulpverlening en ondersteuning in Oudewater makkelijker te vinden; gesproken hoe Oudewater dementie vriendelijker gemaakt kan worden; informatie verstrekt over de Groene Hart pas die per 1 januari wordt geïntroduceerd; en is respijtzorg onder de aandacht gebracht en is er een workshop georganiseerd voor vrijwilligers.

- Oudewater vitaal

Oudewater Vitaal is verantwoordelijk voor een goede naleving van het Vitaliteitsakkoord. In dat kader zit Het Touwteam/ De Wulverhorst in de regiegroep van het Vitaliteitsakkoord, samen met een vertegenwoordiging van de gemeente, het Stadsteam, de GGZ, fysiopraktijk Mastwijk, Richard Proost sport en uiteraard Oudewater Vitaal. Deze regiegroep komt ongeveer 4 keer per jaar bijeen.

Het Touwteam heeft samen met een fysiotherapeut, de gemeente en Oudewater Vitaal jaarlijks de vitaliteitsmarkt georganiseerd. We hebben Het Touwteam wederom onder de aandacht kunnen brengen, mede ook doordat wij in de organisatie zaten. Tevens was er veel ontmoeting tussen de 29 deelnemende organisaties onderling.

- Dag van de Mantelzorgwaardering

Op vrijdag 8 november vond de jaarlijkse Dag van de Mantelzorger plaats. Deze wordt georganiseerd door het Stadsteam, in opdracht van de gemeente. De Wulverhorst is hier altijd ruim vertegenwoordigd, zo ook dit jaar. Ook zijn hier een aantal andere netwerkpartners, zoals de Mantelzorg makelaars, Case

managers Dementie en Careyn aanwezig, naast natuurlijk een enorme groep mantelzorgers uit de gemeente Oudewater. Er is vooral veel ruimte om met elkaar in gesprek te gaan en te horen wat er zoal onder mantelzorgers leeft.

- **Project Brede Dijk**

De gemeente Oudewater heeft begin oktober aan Het Touwteam van De Wulverhorst gevraagd om te kijken hoe wij meer verbinding in de wijk Brede Dijk tot stand kunnen brengen. Om tot een plan te komen is er met veel lokale partijen, zoals De Woningraat, de buurt bemiddeling, politie en handhaving, Het Stadsteam en de gemeente gesproken om tot een beeld en een plan van aanpak te komen. Dit project loopt nog steeds. Er is inmiddels een voorstel bij alle betrokken partijen neergelegd, dat ook in het college besproken is. Een vervolgspraak met de brede kerngroep staat gepland voor 19 februari 2025.

- **Dementievriendelijk Oudewater**

Met betrekking tot Dementievriendelijk Oudewater is er door de casemanagers dementie samen met het Stadsteam, Careyn en Alzheimer Nederland gewerkt om het project *Dementievriendelijk samenleven* verder vorm te geven voor Oudewater. Hierbij zijn verschillende ondernemers, vrijwilligersorganisaties en verenigingen in kaart gebracht die worden uitgenodigd om deel te nemen aan de training Dementievriendelijke samenleving. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de gelden uit het Sociaal akkoord. Bij de vitaliteitsmarkt in september wordt er aandacht gevraagd voor dit project, aangezien het de dag erna Wereld Alzheimer dag is. De casemanagers dementie van De Wulverhorst hebben een stand met informatie. Ook Alzheimer Nederland heeft een stand met informatie over het project.

De Wulverhorst is sinds 2023 officieel Het Alzheimer Café. Elk jaar worden er meerdere bijeenkomsten in de Tuinzaal van De Wulverhorst georganiseerd. Iedere bijeenkomst is er een ander thema waarvoor een gastspreker wordt uitgenodigd. De thema's die in de afgelopen 4 bijeenkomsten zijn behandeld zijn: Levenstestament, verschillende vormen van dementie, de geheugenpoli en gezonde leefstijl.

In augustus is er het jaarlijkse aanschuifdiner geweest. Met ongeveer 25 deelnemers was dit diner wederom een groot succes. Het doel van dit diner is in contact komen met lotgenoten.

- **Samenwerking Hospice**

Jasmijn zorg levert in onderaannemerschap van De Wulverhorst palliatieve zorg in het Hospice. Het Hospice is het laatste kwartaal van 2024 gesloten geweest vanwege een verbouwing. Met het bestuur van het Hospice en Jasmijn zorg is afgesproken dat zij gebruik mogen maken van de 2 ELV kamers van De Wulverhorst, zodat zij hun zorg kunnen blijven leveren. Dit is naar volle tevredenheid van alle partijen goed verlopen.

- **Greenspot Oudewater**

Er is een burgerinitiatief samen met de bestuurder van De Wulverhorst tot groenonderhoud in Oudewater. Daar waar dit ontmoeting raakt participeert Het Touwteam van De Wulverhorst. Het Touwteam faciliteert indien nodig met het systeem van matching en verbindt mensen met elkaar in het kader van ontmoeting. De Wulverhorst participeert niet meer via aanwezigheid bij elke vergadering. De groep van het burgerinitiatief is inmiddels flink gegroeid en aan het bestendigen.

4.3 Passende ondersteuning en zorg

De Wulverhorst is er voor alle Oudewaterenaren die ondersteuning of zorg nodig hebben. Om nog betere passende ondersteuning en zorg te bieden, zijn we in 2023 onder andere aan de slag gegaan met het opzetten van een VPT-team in de wijk. Ook zijn de eerste stappen gezet om een eigen palliatief team op te zetten, met vrijwilligers die mensen kunnen ondersteunen in de palliatieve fase. Tot slot hebben we ook Het Touwteam van De Wulverhorst, waar bewoners van Oudewater een hulpvraag neer kunnen leggen, wat deze ook is. Het Touwteam doet vervolgens zijn best om iemand of een organisatie te vinden die perfect past bij de hulpvraag. De Wulverhorst heeft oog voor passende zorg, hieronder is te lezen hoe we daar in de 2024 verder invulling aan hebben geven.

Het VPT-team stevig in haar schoenen zetten

Inmiddels draait het VPT-team ruim een jaar. Er is begin 2024 een enquête naar de contactpersonen van VPT-cliënten gegaan om de tevredenheid te meten. De enquêtes zijn zeer positief ingevuld.

Met een 5-punts score is er gevraagd om een score te geven op de volgende punten: Persoonlijke aandacht voor de cliënt, Zorg op maat, Kwaliteit van leven, Aansluiting bij mantelzorg en tot slot Onrust/ onbegrepen gedrag.

De uitvraag is ingevuld door 100% van de cliënten (toen 6 cliënten in zorg). Er zijn 2 open vragen gesteld, waaruit ook voornamelijk positieve reacties uit kwamen.

Op dit moment wordt er hard gewerkt om het VPT team uit te breiden, waardoor ook de VPT zorg in de wijk breder geleverd kan worden. Er kan met een extra team gestart worden, zodra er nieuw personeel is aangetrokken. Sinds begin september staat er een vacature open.

Inrichten van het palliatief team

De ambitie van De Wulverhorst is om een palliatief team in de wijk neer te zetten. Op dit moment is het nog onduidelijk hoe we dit willen vorm geven, maar het zal in ieder geval in samenwerking met Jasmijn zorg worden gedaan. In 2025 zal hier actie op worden ondernomen

Doorontwikkelen van Het Touwteam

In het driejarenplan dat eerder dit jaar is geschreven, wordt de focus op de volgende punten gelegd:

1. Het vergroten van ons bereik.
2. Het effectief samenwerken met informele en formele partners.
3. Het gemeenschapsgevoel vergroten.

De vitaliteitsmarkt heeft bijgedragen aan al deze drie doelen. Verder is Het Touwteam, in samenwerking met de Denktank, een initiatief gestart, waarin buurtcoördinatoren de zorgzaamheid in de wijk/ buurt proberen te stimuleren. Zij zijn het aanspreekpunt voor mensen met een (kleine) hulpvraag en de verbinder tussen mensen in de wijk. Ook hebben zij een korte lijn met Het Touwteam, voor de situaties die meer aandacht/ specialisme vragen. De ambassadeurs zijn de oren en ogen in de buurt en momenteel zijn er in 3 buurten een ambassadeur. Aangezien het initiatief positief wordt ontvangen, zal het initiatief in 2025 in meer wijken worden uitgerold.

Na een bezoek aan een huisartsenoverleg weten de POH-ers van de huisartsen Het Touwteam steeds beter te vinden en neemt het aantal verwijzingen vanuit hen toe.

Herstarten van het verpleegtechnisch team

Begin 2024 heeft de coördinator intramurale zorg collega's benaderd of zij interesse hebben om aan het verpleegtechnisch team deel te nemen. Het doel van dit team is om ervoor te zorgen dat cliënten vanuit het ziekenhuis, of ELV bedden naar huis kunnen en gepaste technische zorg kunnen ontvangen die het thuiszorgteam niet kan leveren. Ook kan het team ingeschakeld worden door de huisartsen. De afgelopen periode is er geïnvesteerd om bij huisartsen en transferverpleegkundigen te kennen te geven dat wij deze zorg leveren. De aanvragen beginnen iets toe te nemen, maar het blijft van belang om het verpleegtechnisch team onder de aandacht te brengen bij externe partijen. Om die reden heeft de coördinator intramurale zorg eind september weer een overleg gevoerd met de transferverpleegkundigen van het Groene Hart ziekenhuis. In 2025 zal het van belang blijven om het team op de kaart te zetten bij externe partijen.

Avond-Nacht-Weekend (ANW) zorg

We hebben ons het doel gesteld om ANW zorg een integraal onderdeel te maken van de thuiszorg en het VPT. Wanneer er in de nacht bij de VPT-cliënten zorg nodig is, wordt dit op dezelfde wijze geleverd als in de thuiszorg en dit verloopt goed. De Wulverhorst heeft zijn contract voor onplanbare zorg bij de verzekeraars VGZ en Zilveren Kruis Achmea voor 2024 behouden.

Ontwikkeling van het behandelteam

In juni 2024 is er een nieuwe arts in opleiding tot specialist ouderengeneeskunde (AIOS SO) gestart en in november is er een psycholoog in opleiding onder begeleiding van een psycholoog van Novicare gestart. De Wulverhorst is een goede opleidingsplek, omdat het een bestendige organisatie is met een goed opleidingsklimaat.

Bewustwording in de gemeenschap over ouder worden

De Wulverhorst vindt het van belang om bij de inwoners van Oudewater bewustzijn te creëren over de veranderingen die bij het ouder worden horen, zodat mensen zich daar actief op kunnen voorbereiden. De aankomende jaren gaat er veel gebeuren op het gebied van de gezondheidszorg. Het is allemaal niet meer zo vanzelfsprekend dat de zorg er is en dat de cliënt harde eisen kan stellen aan de zorg. Door de groei van het aantal ouderen, groeit de vraag naar zorg. Maar het aantal zorgprofessionals neemt landelijk af en er wordt financieel steeds meer bezuinigd. Bij De Wulverhorst hebben we nog geen last van tekorten op het gebied van personeel, maar we zien de zorgvraag wel steeds meer stijgen. We zullen de zorg dus anders moeten gaan leveren en de mensen moeten nadenken wat ze zelf nog willen. De bestuurder van De Wulverhorst schrijft eens per 2 á 3 maanden een column in de IJsselbode, waarin ze ook de bewoners van Oudewater bewust probeert te maken van de veranderingen in de zorg. Denk hierbij aan hoe je later wilt wonen, wat kan je zelf nog doen, de nut en noodzaak van een sociaal netwerk om je heen. Daarnaast heeft De Wulverhorst deel genomen aan verschillende podcasts (Mag ik je kussen; Van zorg naar gewoon leven; Bureauvijftig en Natuurlijk veranderen) waar dit thema centraal stond.

Ook in de zorglevering zie je terug dat we de cliënten in hun eigen kracht zetten. We hanteren hierbij de stelregel zelf als het kan, thuis als het kan en met hulp van zorgtechnologie waar mogelijk. De Wulverhorst zal stimuleren dat de cliënt een onderdeel blijft van de maatschappij. Dat hij/zij actief blijft daar waar gewenst en mogelijk. Ons doel is om de cliënt zoveel mogelijk in zijn/haar kracht te zetten en uit te gaan van wat iemand nog wel kan! Hierbij wordt ook gekeken wat iemand voor een andere bewoner kan doen. De Wulverhorst heeft zich per 1 augustus 2024 aangesloten bij Reable Nederland en is er in november een inspiratiebijeenkomst georganiseerd voor een dwarsdoorsnede van de organisatie. Denk hierbij aan staf- en zorgmedewerkers, toezichthouders, vrijwilligers en ook een huisarts uit de stad. In 2025 zullen de medewerkers starten met de opleiding Reablement.

Tot slot vindt De Wulverhorst het van belang dat we als gemeenschap nog meer naar elkaar omkijken. We willen werken naar een zorgzame gemeenschap, omdat als we naar elkaar omkijken mensen niet in een sociaal isolement komen te zitten. Daarnaast kan een deel van de (professionele) zorgvraag ook voorkomen/ opgepakt worden met informele zorg. Naast de buurtcoördinatoren en Het Touwteam, willen we de inwoners, ondernemers, gemeente, huisartsen, kerken en verenigingen van Oudewater inspireren over het concept zorgzame gemeenschappen. Om die reden hebben we Marcel Canoy in het voorjaar uitgenodigd om een lezing te geven over het belang van een zorgzame gemeenschap en is in het najaar Birgit Oelkers geweest die ons heeft geïnspireerd om een stap verder te zetten over hoe je een zorgzame gemeenschap van de grond kan krijgen. Beide bijeenkomsten zijn zeer goed bezocht en ontvangen!

4.4 Vergroten capaciteit

De wachtlijst bij De Wulverhorst voor mensen met en zonder indicatie blijft hoog. Om alle Oudewaterenaren de ondersteuning en zorg te kunnen blijven bieden die zij nodig hebben is het nodig om meer capaciteit te creëren. We zetten in op preventie, onder andere door gedifferentieerd wonen aan te bieden. Dit biedt mogelijkheden om voor elkaar te zorgen in de directe omgeving. Maar als thuis wonen echt niet meer lukt is er een diversiteit aan geschikte woningen nodig en daarom zijn wij bezig met uitbreidingsplannen van enkele locaties.

Preventie

De Wulverhorst hecht eraan dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Om dit te bereiken is het ook van belang om mensen al vroeg in het oog te krijgen (door bijvoorbeeld de buurtcoördinatoren, voorlichting aan ondernemers en inwoners van Oudewater door de casemanager dementie) en hebben we al jarenlang een goede samenwerking met de verschillende partijen in Oudewater. Huisartsen kunnen een beroep doen op de specialist ouderengeneeskunde van De Wulverhorst en we zoeken aansluiting bij Ouderengeneeskundig Netwerk Utrecht eerstelijns (ONUe). Vanaf 2025 worden we voor een jaar toegelaten als aspirant lid, waarna mogelijk tot een definitief lid van ONUe.

Schuylenburcht:

Schuylenburcht is een appartementencomplex met 69 woningen. In 25 van deze woningen wonen sinds oktober 2024 mensen met een Wlz-indicatie en levert De Wulverhorst de zorg levering in de vorm van een VPT. Om inclusiviteit te creëren is er voor gekozen om zorg te leveren aan twee verschillende doelgroepen, mensen met een ondersteuningsvraag en een verstandelijke beperking (VG) en ouderen met een zorg- en ondersteuningsvraag (VV, somatisch en/of psychogeriatrisch (dementie)). In totaal wonen 6 jongeren met een VG indicatie en 19 bewoners met een Wlz VV indicatie. Medio november is het pand, samen met de Woningraat, feestelijk geopend.

Stadskantoor

De herontwikkeling van het Stadskantoor is aan De Wulverhorst gegund. Het taxatie- en aankoopproces is afgerond. Momenteel zijn Habion en de gemeente druk bezig met het vormgeven van het contract. In verband met de arbeidskrapte bij de gemeente duurt dit langer dan gewenst. We hopen begin 2027 de deuren van het nieuwe Stadskantoor te openen en 24 PG-cliënten in zorg te hebben. Ter inspiratie hebben we een bezoek gebracht aan Living-In in Hilversum.

Oranjepark

Oranjepark 1: appartementen worden voortaan eerst aan mensen van onze wachtlijst aangeboden. Deze zijn bestemd voor mensen die in aanmerking komen voor midden huur. Zodra er een appartement vrij komt, wordt er op de wachtlijst gekeken of daar een geschikte kandidaat tussen staat. Momenteel staan er nog 8 cliënten op de wachtlijst.

Oranjepark 2: er wordt een nieuw stedenbouwkundig plan ontwikkeld. We verwachten de aankomende jaren hier geen verdere ontwikkelingen op.

Hotel Broeck

Er is een goede samenwerking tussen Broeck en De Wulverhorst. Dit werd door de ondernemers bevestigd die aanwezig waren bij het overleg van de RvT met de RvB van De Wulverhorst op 16 december. Als een deelnemer van de dagbesteding bij Broeck niet passend is, wordt bekeken of er doorstroming naar De Wulverhorst mogelijk is of andersom.

Per 1 januari 2024 zijn de deelnemers uit de keuken van Broeck naar de cateringkeuken van de Dijketelg in Papekop gegaan (we zijn bezig met een overeenkomst met de Dijketelg). Dit omdat er in de cateringkeuken meer structuur geboden kan worden en de ruimte groter is en dus een veiligere omgeving voor de deelnemers is.

Het aantal mensen met dagbesteding is in 2024 gestegen van 14 naar 17 cliënten in december. We zien we dat er steeds meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij De Wulverhorst en samenwerkingspartners werken. Dit is soms op de dagbesteding, soms een subsidiebaan maar soms ook gewoon betaald werk. Inclusie is vanzelfsprekend en heeft ook een positief effect op de arbeidskrapte van zorgprofessionals

4.5 Een innovatieve werkplek

Een goede werkplek voor onze collega's is van cruciaal belang. Zij verdienen het om op een fijne werkplek te werken, maar het is ook van belang om een aantrekkelijke werkgever te zijn voor potentieel nieuwe collega's. In 2024 hebben we ons verder ontwikkeld en geprofileerd als leerorganisatie voor Oudewater en de regio. Dit hebben we gedaan door ons in te zetten op de volgende onderwerpen

Goed werkgeverschap

De ureninzet van de OR en VVAR is herijkt. Zo hebben o.a. de voorzitters 4 uur in de maand extra tijd gekregen om hun rol beter uit te kunnen oefenen. Daarnaast heeft de OR een training Communicatie met de achterban gevolgd waarin de leden hebben geleerd hoe ze beter kunnen communiceren met de achterban en hoe ze hun zichtbaarheid kunnen vergroten. Naar aanleiding van de training is er een filmpje gemaakt van de OR, een flyer opgesteld en tot slot wordt er in elk teamoverleg gevraagd of er nog input is voor de OR.

Verder is er in september 2023 de Nederlandse Arbeidsinspectie bij De Wulverhorst langs geweest voor een Cultuuronderzoek Psychosociale Arbeidsbelasting. Het bezoek verliep goed en naar aanleiding van enkele verbeterpunten is er een verbeterplan opgesteld dat in januari 2024 is voorgelegd aan de Arbeidsinspectie. Zij waren erg positief over onze plannen, zo zijn de volgende zaken opgepakt: Tilthermometer is uitgevoerd; er zijn nieuwe tiltrainingen geregeld; verbeteren van de communicatie; verbeteren van de roosters (dit was vooral een punt van de thuiszorg) en houden van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) (wordt in 2025 afgenomen). In november is de Arbeidsinspectie weer langs geweest voor een laatste bezoek en ook hier waren zij enthousiast over de genomen acties. Het onderzoek is afgerond.

Leren en ontwikkelen

Zie hoofdstuk 3 voor meer informatie over het leren en ontwikkelen

Innovatie

- **Informatieveiligheid**

In de huidige digitale wereld is de extra beveiliging van IT-systemen van cruciaal belang. Om de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van onze gegevens te waarborgen, hebben wij geavanceerde beveiligingsmaatregelen, genaamd CrowdStrike, genomen in de eerste 5 maanden van 2024. CrowdStrike biedt uitgebreide bescherming tegen een breed scala aan cyberdreigingen, waaronder malware, ransomware en phishing-aanvallen. Naast de implementatie van CrowdStrike is er een strategische samenwerking opgezet met EYE Cybersecurity, een toonaangevende cybersecurity partner. EYE Cybersecurity is verantwoordelijk voor de continue monitoring van de door ons beheerde server systemen. Tot slot worden er regelmatig beveiligingsaudits uitgevoerd.

In september is er een AVG audit uitgevoerd. Naar aanleiding van deze audit zal er een strikter beleid komen ten aanzien van de AVG. Zo krijgen alle medewerkers in 2025 onder andere een training over cyberbeveiliging op AVG-gerelateerde zaken.

In het laatste kwartaal van 2024 is er een werkgroep gestart om een praktische en haalbare aanpak te ontwikkelen voor de voortdurende borging van de wettelijke eisen op het gebied van informatiebeveiliging vanuit de NEN7510, NIS2 en AVG. De NIS2-regeling vertoont parallellen met de AVG-wetgeving rondom privacy en de NEN7510 richtlijnen binnen de zorg. Samen vormen deze de basis voor veilig werken in een wereld waarin cyberonveiligheid een steeds grotere rol speelt.

- **Digitaliseringsagenda (in regionaal verband met de IVVU)**

Binnen de IVVU vindt besluitvorming plaats over aansluiting van de IVVU bij Trijn. Trijn is de regionale samenwerkingsorganisatie (RSO) voor alle zorg- en welzijnsorganisaties in de regio Utrecht – Amersfoort. Trijn maakt samen met alle zorg- en welzijnsorganisaties in de regio heldere afspraken over digitale gegevensuitwisseling, zorgcommunicatie en databeschikbaarheid. Dit is in de ALV vergadering van medio juni in IVVU-verband bekrachtigd. Digitalisering wordt dan regionaal en domein overstijgend met de aangesloten partijen opgepakt.

- **Strategisch ICT-plan in relatie tot zorgdomotica en een toekomstige infrastructuur voor alle (nieuwe) locaties**

We sluiten aan bij het INOU netwerk van de IVVU en liften daar mee op de ingezette innovaties. Daarnaast is er een projectleider ICT aangenomen die gaat onderzoeken hoe en in welke vorm we verder met onze basisinfrastructuur t.a.v. ICT om moeten gaan.

- **In 2024 3 nieuwe zorgtechnologieën/initiatieven implementeren**

De Wulverhorst gebruikt MobileCare bij de zorglevering. Binnen dit pakket kunnen we gebruik maken van ongeveer 25 E-health hulpmiddelen. Sinds januari 2024 gebruiken we ook de Docell medicijndispenser, omdat de Medido niet meer in het standaardpakket zit van MobileCare. Door andere alternatieven uit te proberen, blijven we kritisch op de beste mogelijkheden voor onze cliënten.

In het inkoopbeleid van Zilveren Kruis Zorgkantoor staat opgenomen dat elke zorgaanbieder minimaal drie bewezen nieuwe innovaties/ initiatieven moet implementeren. De Wulverhorst werkt aan de volgende innovaties:

Druppelbril

In de Thuiszorg wordt al gebruik gemaakt van de druppelbril. We hebben mee gewerkt aan een IVVU regio breed project over de voorlichting en gebruik van de druppelbril. Door in alle domeinen de juiste voorlichting aan de cliënt te geven over de druppelbril, hopen we dat deze vaker wordt gebruikt en geaccepteerd door de cliënt.

De intramurale afdeling is ook enthousiast over de druppelbril en zij kijken dan ook bij de intramurale cliënten of zij gebruik kunnen maken van de druppelbril, om zo de zelfregie te vergroten. De enige cliënten in de wijkverpleging die nog geen gebruik maken, zijn de cliënten die dit niet kunnen, bijv. vanwege dementie, Facioscapulohumerale spierdystrofie(FSHD) of gebruiken we het als controle moment in de palliatieve fase.

Spraakgestuurd rapporteren

We zijn in Schuylenburcht en het VPT team in de wijk gestart met spraakgestuurd rapporteren, omdat wij naar aanleiding van een presentatie van Attendi en ervaringen van andere organisaties enthousiast zijn geworden over het product. De medewerkers hebben een training gevolgd en werken nu met de nieuwe wijze van rapporteren. In 2025 willen we deze wijze van rapporteren ook bij de intramurale teams en in de wijkverpleging uitrollen.

Schuylenburcht

De derde innovatie is Schuylenburcht. Dit is een sociale innovatie op het vlak van wonen. Dergelijke innovaties/ initiatieven worden ook goedgekeurd door het zorgkantoor.

- **Zorg Coördinatie Centrum Utrecht en Gouda**

Focus op real time inzicht in capaciteitsvraagstukken in vooral het Utrechtse. Zuid-Holland is minder voortvarend aan de slag. Dit is een van de projecten uit de MTA (meerjarige transitieagenda) van de IVVU. De Wulverhorst wordt, daar waar nodig, als essentiële zorgaanbieder om input gevraagd.

- **Sociale innovaties (zie ook eerdere speerpunten)**

De Wulverhorst vindt het van belang dat de cliënt zo zelfredzaam mogelijk blijft/ wordt. Zo hebben we ons verdiept in het thema Reablement. We zijn naar een bijeenkomst van het Zilveren Kruis geweest over dit thema en de VVAR heeft een training gevolgd. Daarnaast is De Wulverhorst sinds augustus 2024 lid van Reable Nederland.

Door lid te zijn geworden van Reable Nederland ontvangt De Wulverhorst hulp bij het werken met het reablement gedachtegoed. Zowel door middel van professionele coaches, als door onderlinge kennisuitwisseling met andere zorgaanbieders op het gebied van reflectie op bestaande werkwijzen, onderlinge kennisdeling, onderlinge inspiratie over het nieuwe gedachtegoed en het creëren van gezamenlijk draagvlak bij stakeholders. In november is er een startbijeenkomst geweest en in 2025 starten we intern met de opleiding.

Duurzaamheid

De klimaatcrisis is de grootste bedreiging voor de volksgezondheid. Klimaatverandering en milieuverontreiniging leiden tot steeds meer en andersoortige zorgvragen zoals hittestress of infectieziekten. In Nederland is de zorgsector verantwoordelijk voor 7% van de uitstoot broeikasgassen, 4% van het afval en 13% van het grondstoffengebruik. Met het leveren van zorg

draagt de zorgsector dus bij aan de klimaatcrisis. Daarom werken ook wij aan 'duurzame' zorg en hebben wij de Green Deal 3.0 ondertekend.

Opnieuw is het gelukt om de audit te behalen voor het bronzen keurmerk van de Milieuthermometer zorg voor de komende 3 jaar.

Daarnaast zijn we in overleg met Habion om de CO2 routekaart te actualiseren. En gaat de facilitair coördinator regelmatig naar bijeenkomsten in de provincie Utrecht (kenniscommunity duurzame zorg en benchmarkgroep langdurige zorg).

In overleg met Habion is een legplan opgesteld en goedgekeurd voor het plaatsen van 300 zonnepanelen op het platte dak van De Wulverhorst. De verwachting is dat de zonnepanelen in het voorjaar van 2025 worden geplaatst.

Tot slot heeft De Wulverhorst ook mee gedaan met de landelijke campagne Zorg voor Energie, waar we intern aandacht hebben gegeven aan de bewustwording rondom het gebruik van energie. Dit hebben we gedaan door oa. posters op te hangen, placemats te maken om het gesprek over het onderwerp op gang te brengen, kletsputten etcetera.

5. Doorontwikkeling en bedrijfsvoering

5.1 Facilitair

5.1.1 Keuken

De keuken is in de lente gestart met een 3^e menu suggestie, een volledig vegetarisch menu. Het aantal afnemers onder Tafeltje Dekje is ook in 2024 weer gestegen. Hierdoor hebben we in overleg met de vrijwillige coördinatoren van de ridders de route enigszins aangepast.

Ook de maandelijkse aanschuifdiners blijven een succes. Veel mensen geven zich direct weer op voor de volgende editie, wanneer ze afrekenen. Aantallen van 100 aanmeldingen is geen uitzondering. De aantallen bij de aanschuifdiners in de regio (Linschoten en Montfoort) blijven stabiel.

Opnieuw zijn we met hoge cijfers beoordeeld voor de HACCP (voedselveiligheid). De keuken met een 9,3 en de Tuinzaal en het winkeltje met een 9,8. In de spoelkeuken is een afzuigkap geplaatst, zodat de ventilatie beter op orde is. Voorheen was het er vaak vochtig en erg warm, maar dat is nu sterk verbeterd.

De spoelkeukenmedewerkers hebben een schoonmaaktraining van Meiko gehad voor de vaatwasmachine.

Doordat wij de overeenkomst met Huuskes (leverancier voedingsmiddelen) voor 5 jaar hebben verlengd, hebben we tevens afspraken gemaakt over opleidingsmogelijkheden. Het bedrijf Threewise gaat voor ons de training verzorgen op het gebied van voedselveiligheid en duurzaam eten en drinken. Hierbij sluit een kok, een tuinzaalmedewerker en medewerkers Wonen van KSW aan. De training stond gepland voor september/ oktober jl., maar door personeelskrapte is dit doorgeschoven naar januari/ februari 2025.

5.1.2 Schuylenburcht

In september 2024 is de oplevering geweest van de ontmoetingsruimte van Schuylenburcht. De ruimte is mooi ingericht en inmiddels ook voorzien van akoestische panelen aan het plafond. De 25 appartementen voor scheiden wonen/ zorg, die zijn toegewezen aan cliënten met een indicatie, hebben allemaal een deurcilinder van Clavisio gekregen. Hiermee is het mogelijk dat de zorgmedewerkers van De Wulverhorst toegang krijgen tot deze appartementen via een app op de mobiele telefoon. In oktober is de ruimte in gebruik genomen door het verpleegkundig team en de dagbesteding. In november is er een feestelijke opening geweest die verzorgd is door de Woningraat in samenwerking met De Wulverhorst. Hiervoor is er op het terrein (tussen de woontorens in) een grote tent geplaatst. Na de officiële openingshandeling was er tijd voor een hapje en drankje.

5.1.3 Meubilair

Drie kamers op de 3^e etage (kamer 301, 302 en 304) die gebruikt worden voor kort durende opnames, zullen opgeknapt worden. De ruimtes worden geschilderd, nieuwe pvc vloer en voorzien worden van nieuw meubilair. Op de voordeuren komt een mooie sticker met een herkenbaar beeld uit Oudewater. Het oude meubilair wordt verwijderd.

Daarnaast hebben we in 2024 geïnvesteerd in nieuw terrasmeubilair voor in de binnentuin, het terras aan de Tuinzaal en voor Schuylenburcht.

5.1.4 Nieuwe Bedrijfskleding

We hebben nieuwe dienstkleding voor alle zorgmedewerker besteld. Helaas heeft de levering van de kleding veel langer op zich laten wachten, dan verwacht. De gekozen stofkleur was langere tijd niet leverbaar, waar men ook niet kon starten met de productie hiervan. De kleding wordt nu verwacht begin januari 2025. Tevens hebben de medewerkers van de huishoudelijke hulp ook allemaal nieuwe soft shell jassen ontvangen, zodat ook zij goed zichtbaar zijn in de wijk.

5.1.5 Zorgtechnologie

In 2025 zullen we keuzes maken om o.a. het verpleegoproepsysteem en de telefooncentrale te vervangen. Het huidige systeem is ruim 10 jaar oud en aan vervanging toe. De overeenkomst met Ascom is beëindigd per 31-12-2024. We zijn nu een servicecontract met IP-care aangegaan voor de duur van 1 jaar, zodat wij in de tussenliggende tijd een keuze kunnen maken voor het

verpleegoproepproefstelsysteem en leefcirkels. Alle service en storingsverzoeken moeten nu gemeld worden bij IP-care. Deze partij is goed bekend met de Ascom apparatuur.

5.2 Kwaliteit en veiligheid

5.2.1 Audits

De Wulverhorst hecht grote waarde aan het waarborgen van kwaliteit en veiligheid. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht op basis van de PREZO-normen. Met het PREZO-kwaliteitssysteem en de jaarlijkse audits blijven wij ons nog verder verbeteren en onze prestaties borgen in de organisatie. De Wulverhorst is in bezit van het PREZO Gouden Keurmerk. In november 2024 heeft een audit door Perpekt plaatsgevonden met de focus op de informele zorg. Wederom met een mooi resultaat, wij hebben voor de 12^e keer goud behaald!

In 2024 zijn er, naast de externe Prezo audit, nog 6 audits afgenomen. In oktober is er een interne audit m.b.t. informele zorg afgenomen. De verbeterpunten uit de audit zijn besproken in het coördinatorenoverleg. Daarnaast is er een externe audit afgenomen door de gemeente bij de WMO dagbesteding, een audit AVG, audit hygiëne, eindaudit van de arbeidsinspectie en de accountantscontrole.

Al deze audits laten zien dat De Wulverhorst in control is. De eventuele verbeterpunten zijn besproken in het coördinatorenoverleg en verbeterpunten opgesteld en geïmplementeerd.

5.2.2 Generiek kompas

Sinds juli 2024 is het generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' geïntroduceerd. Voor verslagjaar 2025 krijgen verpleeghuiszorg en wijkverpleging allebei één gezamenlijk instrument om de cliëntervaring te meten. Voor het jaar 2024 leveren we voor de Wijkverpleging nog de PREM cijfers aan en voor verpleeghuiszorg de Cliëntervaringsscore. De verplichte indicatoren op basisveiligheid, personeelssamenstelling en de minimaal twee keuze-indicatoren zijn te komen te vervallen.

De PREM gegevens zijn aangeleverd bij Mediquest en de data voor de verpleeghuiszorg bij DESAN. Daarnaast wordt het jaarverslag gepubliceerd op onze website.

5.2.3 Cliëntervaringsscore

De Wulverhorst vindt de ervaring van haar cliënten erg belangrijk. Cliënten kunnen hun ervaringen kenbaar maken via:

- De zorgverlener
- Tijdens de zorgplanbespreking (MDO)
- ZorgkaartNederland.nl
- Thuiszorg: de PREM vragenlijst
- Rode en groene kaarten in de hal

Woon- en zorgcentrum: in 2024 zijn er 4 reviews op ZorgkaartNederland geplaatst, met gemiddeld een 9,0. Ondanks verschillende pogingen het aantal reviews te verhogen (flyers, nieuwsbrieven, animatie ZorgkaartNL op kabelkrant geplaatst, button op website, mondelinge vraag in MDO, etc.), is dit niet gelukt. Om toch een goed beeld te krijgen van de cliënttevredenheid is vanaf 2023 tijdens het tweejaarlijkse MDO, aan cliënten van intramuraal en kleinschalig wonen (KWS) de vraag gesteld hoe zij de zorg- en dienstverlening van De Wulverhorst ervaren.

Wijkverpleging: In 2024 hebben 40 cliënten de PREM vragenlijst ontvangen. De PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten. De ingevulde vragenlijst kon de cliënt retour sturen naar Mediquest, die de vragenlijsten verwerkt en wanneer daar toestemming voor gegeven is, doorlevert aan ZorgkaartNederland. Op ZorgkaartNederland zijn er in 2024 19 waarderingen bijgekomen, met een gemiddeld cijfer van een 8,9 (2022 en 2023: 8,7).

Naast de waarderingen op ZorgkaartNederland voeren wij ook nog cliënttevredenheidonderzoeken uit. De Cliënttevredenheid wordt per doelgroep op verschillende manieren gemeten:

- Casemanagement: in de zomer van 2024 is gestart met de uitvraag van tevredenheid onder cliënten die casemanagement dementie ontvangen en hun naaste/mantelzorger. Er zijn tot nu toe 4 vragenlijsten retour ontvangen, met een gemiddeld cijfer van een 8,8. De caseload van de 2 casemanagers is op dit moment ongeveer 40 cliënten per persoon.
- Dagbesteding: in 2023 is een enquête voor de dagbesteding gestart. Van de 45 uitgezette enquêtes, zijn er 15 retour ontvangen. Gemiddeld wordt de dagbesteding gewaardeerd met een 8,9. Cliënten geven onder andere aan zich op hun gemak te voelen bij hun begeleider. De beschikbare tijd van de begeleider werd 2x genoemd als aandachtspunt. Sinds 2024 is een evaluatievragenlijst in zorgdossier ONS opgenomen. Tot op heden hebben 3 cliënten van Broeck deze ingevuld, zij scoren de dagbesteding met gemiddeld een 8,7 en de begeleiding met een 9,0. Cliënten geven aan zich veilig te voelen op de locatie.
- Huishoudelijke zorg: de enquête voor huishoudelijke zorg is uitgevoerd in 2023 (gemiddeld cijfer: 8,9), en zal in 2025 opnieuw worden uitgevoerd.
- Intramuraal en kleinschalig wonen: tijdens de tweejaarlijkse evaluatie van zorg (MDO) wordt een cijfer gevraagd voor de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Van november 2023 t/m september 2024, is 89 keer tijdens het MDO de tevredenheid gescoord door een cliënt en/of naasten. Cliënten/naasten geven de zorg- en dienstverlening gemiddeld een 8,2. Cliënten en naasten vinden de zorg vriendelijk, liefdevol en respectvol. Deze resultaten komen overeen met de vorige analyse. Aandachtspunten die meerdere keren benoemd zijn door cliënten/naasten:
 - Verschil in werkwijze tussen medewerkers, de ene keer beter dan de andere.
 - Lang wachten op hulp na alarmering. Cliënten geven aan dat het fijn zou zijn te weten hoe lang er ongeveer gewacht moet worden.
- VPT: uit de enquête en MDO-uitvraag onder 7 VPT-clianten blijkt dat zij de zorg waarderen met een 8,7.
- Algemeen: via verschillende manieren worden cliënten en vertegenwoordigers gestimuleerd om op ZorgkaartNederland hun ervaringen te registreren. Toch blijft het aantal reviews laag. In 2024 zijn er tot nu toe 2 reviews geplaatst, met een gemiddeld cijfer van een 9,3.

In 2024 is er 1 klacht binnengekomen bij de huishoudelijke zorg. Het gesprek is gevoerd met de naasten van de cliënt en er is een gepaste oplossing gevonden

5.2.4 (On)vrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg grijpt in op het leven en de integriteit van de cliënt. Daarom is De Wulverhorst terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg en wordt onvrijwillige zorg zorgvuldig toegepast bij cliënten. Ook afgelopen jaar zijn er zorgvuldig afgewogen middelen ingezet bij cliënten waarbij vrijwillige zorg onvoldoende geleverd kon worden, zodanig dat er een ernstig nadeel ontstond. De middelen zijn ingezet met als doel het ernstig nadeel op te heffen. De ingezette maatregelen zijn genomen op basis van de afgesproken procedure die binnen De Wulverhorst is opgesteld, met ingedachte het stappenplan van Vilans.

De Wulverhorst biedt in 2024 zorg aan 71 cliënten bij de maximale bezetting. Hiervan waren er in dit jaar 38 cliënten met een artikel 21 (wet zorg en dwang). In 2024 is er in totaal bij 7 verschillende cliënten een stappenplan ingevuld. Dit is vergelijkbaar met het jaar 2023. Echter is de inzet van onvrijwillige zorg anders. Bij 6 cliënten ging het om onvrijwillige zorg, namelijk zorg onder dwang en het verdekt toedienen van medicatie. Dit ging in het jaar 2023 om 3 cliënten. Bij de inzet van psychofarmaca was er geen sprake van verzet, en is valt dit dus onder de categorie vrijwillig volgens stappenplan.

Maatregel	Ingezet bij aantal cliënten
Verdekt medicatie toedienen	1
Psychofarmaca bij onrust	3
Zorg onder dwang	5

We zien dat er in 2024 acht verschillende registraties van onvrijwillige zorg zijn gemaakt bij zeven verschillende cliënten. Dat is in zijn totaal precies hetzelfde aantal registraties als het jaar daarvoor. Echter zijn er in 2024 vier cliënten meer met een artikel 21 opgenomen geweest dan in het jaar 2023. Als er gekeken wordt naar de procentuele inzet ten aanzien van de volledige Wlz zorg die binnen de Wzd geregistreerde accommodatie is geleverd, is er te zien dat er in de maanden maart en juni iets meer is ingezet dan het jaar daarvoor. Daartegenover is te zien dat dit lager is geworden in december.

Enkel de zorg onder dwang en het verdekt toedienen van medicatie valt onder de echte onvrijwillige zorg, dat is hetgeen waartegen de cliënt zich heeft verzet. De psychofarmaca buiten de richtlijn was ook vrijwillig volgens het stappenplan. Drie van de acht registraties zijn gemaakt vanwege psychofarmaca. Deze psychofarmaca wordt ingezet buiten de richtlijnen. Echter is deze medicatie wel het best passend bij deze cliënten. Er is hier dus gekozen voor de meest adequate behandeling voor de cliënt, wetende dat dit betekent dat we hierbij het stappenplan in moeten gaan. Hierbij toont de cliënt of vertegenwoordiger geen verzet voor gebruik van deze medicatie, maar is er wel een zorgvuldige controle op inzet hiervan. Aantallen hiervan zijn apart verwerkt en worden dus niet meegeteld in het percentage onvrijwillige zorg.

In 2024 is een grote daling geweest op de inzet van psychofarmaca wat buiten de richtlijnen valt ten aanzien van het jaar 2023. Deze trend was het jaar daarvoor ook al zichtbaar. Hiermee wordt aangetoond dat er echt kritisch gekeken wordt naar de inzet hiervan. Waar er in 2023 in de zomermaanden een piek zat qua inzet van psychofarmaca, is dat in 2024 juist gedaald naar geen inzet van psychofarmaca. Dit is mogelijk te wijden dat net voor de zomer een aantal cliënten met sterk onbegrepen gedrag zijn overleden.

Met de doelgroep waarmee we te maken hebben, zal er altijd een schommeling te zien zijn bij de inzet van onvrijwillige zorg. Dat zou een goed teken moeten zijn, want daaruit blijkt dat er steeds goed bekeken wordt of afbouw mogelijk is.

De Wzd-commissie kijkt mee op de achtergrond en bespreekt vraagstukken met elkaar. Daarmee kunnen leden van deze commissie de zorgmedewerkers begeleiden en ondersteunen tijdens de uitvoering van de wet. Door het volgen van het stappenplan, de Wzd-intervisies en scholing blijft de bewustwording van het begrip “nee tenzij” doorgedrongen en wordt er steeds opnieuw gezocht naar alternatieven.

Ons beleid richt zich op het voorkomen van onvrijwillige zorg. We zijn gaan werken volgens de normen van fixatievrije zorginstelling en richten ons, vanuit het gedachtengoed van positieve gezondheid, op preventie. Hierdoor sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de wensen van de cliënt. Onvrijwillige zorg wordt pas geleverd als het echt niet anders kan (wanneer er een ernstig nadeel aanwezig is). Dit jaar is er wegens een calamiteit met vaatwastabletten, een nieuwe huisregel ingesteld. Daarbij wordt er gesteld dat de lades waar een slot op zit in de woningen van KSW, op slot zitten wanneer er geen toezicht is op de woning.

In 2024 heeft de Coördinerend verpleegkundige (CVP) Wzd één signaal afgegeven, m.b.t. de SOK (Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling), waarbij De Wulverhorst is aangesloten. De SOK heeft op dit signaal gereageerd, waarna dit kon worden afgesloten.

Wat hebben we gedaan om vrijwillige zorg te voorkomen/ terug te dringen? Verzorgenden bespreken met de psycholoog en arts een passende benaderingswijze tijdens de structureel ingezette gedragsvisite. Er wordt op team niveau, samen met de psycholoog, benaderingsafspraken gemaakt

tijdens de vast geplande omgangs-overleggen. In 2024 zijn er 3 leerlingen gestart met de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric). Hiermee wordt er gestreefd om onbegrepen gedrag snel te signaleren en vroegtijdig passende zorg in te kunnen zetten om escalaties te voorkomen. Zij organiseren ook klinische lessen en informatie bijeenkomsten voor vrijwilligers en naasten.

Om te blijven leren en ook te leren van elkaar, hebben we de intervisie m.b.t. Wzd ingezet met verschillende leden uit verschillende teams. Hierdoor wordt er kennis gedeeld over de muren van het team heen en wordt er geleerd van elkaar. Tijdens de intervisie lopen we met elkaar het stappenplan door.

Bij deze bespreking worden medewerkers van collega zorgaanbieder Futura ook uitgenodigd en zitten er verschillende disciplines en afgevaardigden van de zorgteams met elkaar aan tafel met als doel:

- Casus van onvrijwillige zorg te evalueren en zo snel mogelijk weer af te bouwen.
- Om te leren van elkaar
- Versterken van samenwerking.

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) heeft De Wulverhorst, middels een brief, een terugkoppeling gegeven over het afgelopen jaar. In 2024 heeft de CVP Wzd vier locatiebezoeken verricht aan De Wulverhorst en ervaart ze dat ze hartelijk ontvangen wordt door bewoners en medewerkers. Er wordt goed meegedacht door de medewerkers en iedereen ervaart dat ze er voor open staat om in gesprek te gaan. Het valt de CVP Wzd op dat veel medewerkers die zij spreekt op de hoogte zijn van de Wet Zorg en Dwang. Aan de hand van algemene voorbeelden geeft de CVP Wzd uitleg over de ondersteuning die zij kan bieden aan bewoners en vertegenwoordigers. Op de website van De Wulverhorst staat algemene informatie over de Wet Zorg en Dwang én de CVP Wzd. Deze informatie bevordert de vindbaarheid van CVP Wzd en het maakt concreet welke ondersteuning geboden kan worden.

In 2024 heeft de CVP Wzd geen vragen ontvangen van cliënten en of vertegenwoordigers.

5.2.5 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

MIC staat voor Melding Incidenten Cliënten. Een MIC-melding is een melding die te maken heeft met incidenten, fouten of bijna-ongelukken rondom de cliënt. De medewerker maakt een melding als dit (bijna) voorkomt.

Binnen De Wulverhorst maakt de MIC-commissie ieder kwartaal een analyse van alle incidenten en calamiteiten en onderzoekt welke mogelijke oorzaken voorkomen kunnen worden, met als doel het bespreekbaar maken en leren van incidenten en bijna-incidenten. Op hoofdlijnen inventariseren we oorzaken en zetten oplossingsgerichte acties uit. Zo kunnen we leren van elkaar en de kwaliteit van zorg verbeteren. De MIC-meldingen worden gemonitord via de tussentijdse rapportages. De leden van de MIC-commissie moedigen medewerkers aan om incidenten te melden.

In 2024 is er op alle afdelingen aandacht geweest voor het melden van zowel cliënt- als medewerkers incidenten. In elk teamoverleg worden de MIC-meldingen besproken. Het aantal valincidenten (291) is toegenomen t.o.v. 2023 (212). Wellicht heeft dit te maken door het toegenomen aantal cliënten (o.a. vanuit het VPT-team en de Schuyenburcht). In verhouding zijn de meeste valincidenten gemeld op Kleinschalig Wonen (KSW) maar ook in de thuiszorg. Nu is het op KSW vaak uit te leggen aan de kwetsbare doelgroep. De stijging in het aantal meldingen in de thuiszorg, is omdat er mogelijk vaker een melding wordt gemaakt. Dat is een goede ontwikkeling! De thuiszorg heeft als uitdaging meegekregen om bij valincidenten de huisarts en andere disciplines in te gaan zetten om deze cliënten te screenen om eventueel vallen te kunnen voorkomen. Daarnaast wordt er in de advanced care gespreken bij de intake ook het valrisico met de familie besproken.

De medicatie- incidenten zijn iets gestegen (151 t.o.v. 128 in 2023). Dit heeft waarschijnlijk betrekking op een andere formatie inzet van medewerkers op KSW en de cliënten die in deze tijd voor wat meer

onrust zorgde (zie je ook op overige meldingen KSW). Naar aanleiding van de incidentmeldingen zijn verschillende verbeteracties uitgezet.

In 2023 is er een VPT team in de wijk gestart. Vanaf oktober 2023 is de VPT losgekoppeld van de wijkverpleging. Incidenten die gemeld zijn vanuit het VPT-team worden sindsdien apart besproken tijdens de MIC-vergaderingen. Ook is Schuylenburcht dit jaar gestart en sinds oktober ook begonnen met de MIC-analyse. De aantallen van de meldingen zijn dus niet direct te vergelijken met die van het jaar ervoor.

Tabel 5.2. Overzicht gemelde incidenten per afdeling in 2024

Afdeling	Type incident			
	Medicatie	Vallen	Overige	Totaal
Intramuraal	20	75	22	117
Kleinschalig wonen	67	84	116	267
Thuiszorg	37	98	4	139
VPT	24	19	3	46
Dagbesteding	0	0	1	1
Wmo	0	2	2	4
Schuylenburcht	3	13	0	16
Totaal	151 (2023: 128)	291 (2023: 212)	148 (2023: 108)	590 (2023: 448)

Tabel 5.3: Overzicht gemelde incidenten per maand in 2024

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Val	10	18	13	32	25	24	32	16	27	19	47	28	291
Medicatie	12	12	6	8	13	15	11	11	19	15	21	8	151
Overig	20	21	22	5	4	6	7	10	10	12	16	15	148
Totaal	42	51	41	45	42	45	50	37	56	46	84	51	590

Vanaf 2025 zullen we de MIC-meldingen anders vermelden. Zo zullen we agressie apart gaan vermelden en hier zullen we een nuance maken als er agressie tussen twee cliënten heeft plaats gevonden. Dan wordt dit apart vermeld. Dit doen wij ook, zodat we deze gemakkelijk kunnen melden aan de IGJ.

Ook de MIC-melding n.a.v. val-incidenten wordt weer aangepast om zo nog meer te sturen op goede triage.

We hebben afgelopen jaar 1 incident gehad van een dermate ernst dat we dit hebben gemeld bij de IGJ en door een onafhankelijke partij hebben laten onderzoeken. Dit onderzoek is goedgekeurd door de IGJ en afgerond.

5.2.6 Melding incidenten medewerker (MIM)

In 2024 zijn er 50 Meldingen Incidenten Medewerkers ontvangen, t.o.v. 75 in 2023. In de meeste gevallen is verbaal of fysiek geweld gerapporteerd. Doorgaans was er geen bijzondere opvolging of nazorg nodig. De MIM-meldingen worden gemonitord via de tussentijdse rapportages.

Er zijn in deze periode geen meldingen gedaan naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

5.2.7 Infectiepreventie

De infectiepreventiecommissie (IPC) komt vier keer per jaar bij elkaar. Indien nodig vindt er tussendoor overleg plaats met de leden onderling of met de bestuurder. Deze commissie bestaat uit aandachtsvelders vanuit het extramurale en intramurale team, de verpleegkundig specialist en de specialist ouderengeneeskunde. In het kader van leren en ontwikkelen is er een externe expert, een deskundige infectiepreventie van Unic Medical Services, bij deze overleggen aanwezig om ons te voorzien van actuele kennis en informatie.

In het IPC jaarplan stonden voor 2024 de volgende onderwerpen centraal:

1. Vier keer per jaar een IPC-vergadering waarbij de externe deskundige infectiepreventie (DI) aansluit.
2. Extra aandacht voor de schoonmaak op het gebied van infectiepreventie. Hiervoor geeft de DI een scholing in samenwerking met Ecolab.
3. Alle protocollen toetsen aan de landelijke (nieuwe) SRI protocollen en waar nodig herzien. Tegelijkertijd werken we aan een meer logische en toegankelijke indeling van de protocollen.
4. Het implementeren van een CRP metingen.
5. In het najaar worden alle afdelingen weer intern geauditeerd. Hierbij zal een (nieuwe) audit-app worden geïmplementeerd.

In 2024 heeft de infectiepreventiecommissie op verschillende manieren weer gewerkt aan een passend infectiepreventiebeleid binnen De Wulverhorst.

Algemeen

- Een aantal basis protocollen zijn weer herzien en opgenomen in het handboek. Voor een nieuw scabiës protocol wachten wij nog op landelijke publicaties, wat nog loopt via SRI en SKILZ.
- In mei is er een scholing geweest van Ecolab op het gebied van schoonmaak. We zijn aangemeld voor het schoonmaakproject vanuit het AMR netwerk en in 2025 volgt er een audit.
- In mei heeft de IPC tijdens de landelijke infectiepreventieweek weer verschillende activiteiten georganiseerd in De Wulverhorst. Er werd actief mee gedaan met o.a. een QUIZ en het WIE IS DE MOL-spel. Door het spel werd zichtbaar dat medewerkers het nog lastig vinden om elkaar aan te spreken op niet-hygiënisch handelen. Dit werd besproken in de teamoverleggen. De IPC zal het spel blijven oefenen met de teams, zodat ze ook leren om elkaar aan te spreken.
- In november is het CRP-apparaat gekomen in samenwerking met het St. Antonius ziekenhuis. Een aantal verpleegkundigen en CVP'ers hebben een instructie ontvangen vanuit een medewerker van het Antonius ziekenhuis. Tot nu toe is het apparaat nog weinig ingezet, vermoedelijk vanwege het zeer lage aantal luchtweginfecties de afgelopen maand.
- Vanwege een aangescherpt landelijke MRSA-protocol wordt het nu noodzakelijk om personeel te screenen op MRSA-dragerschap. Via HRM volgt een gesprek met onze bedrijfsarts wat zij hierin kunnen betekenen. Het gaat hierbij ook breder over de vraag wat zij kunnen betekenen bij uitbraken waarbij er medicatie aan personeel moet worden voorgeschreven.

Uitbraken / infecties

Uitbraken / infecties

In december was er een kleine maag-darminfectie uitbraak. Op KSW was er het kort noodzakelijk om bij een aantal bewoners isolatie maatregelen te treffen. Verdere verspreiding door het huis is beperkt gebleven.

Tot slot hebben we een terugkoppeling van de antibiotica-module ontvangen. Het gaat dan om alle voorgeschreven antibiotica binnen De Wulverhorst over het jaar 2024. Het algemene beeld is dat op alle vlakken de voorschrijfcijfers onder het landelijke gemiddelde liggen. De cijfers zullen verder worden besproken in een medisch / huisarts overleg.

RZN-ABR Utrecht

In april hebben leden van de IPC weer een netwerkbijeenkomst van het AMR netwerk (voorheen ABR netwerk) bezocht. De verpleegkundig specialist is opnieuw gecontracteerd voor 1 jaar (2024) als projectleider bij het AMR netwerk. In november 2024 is er weer een bijeenkomst geweest voor verpleeghuizen in de regio Utrecht.

Bezetting

Afgelopen juli heeft de vaste deskundige infectiepreventie na 5 jaar betrokkenheid vanwege pensionering afscheid genomen. Er is een opvolger gevonden en deze is reeds gestart.

Auditering

In december zijn alle afdelingen bezocht voor een audit infectiepreventie. Hierbij is voor de eerste keer gebruik gemaakt van de Audit App. De uitkomsten van de audit en eventuele verbeterpunten zullen in het eerste IPC overleg van 2025 besproken worden. Het gebruik ervan is nog wennen maar dit blijft onder evaluatie in 2025.

Monitoring

In februari ontvingen we de terugrapportage van de prevalentiemeting van het Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen (SNIV)-meting. Bij die meting was het antibiotica-gebruik net iets hoger met de landelijke vergelijking én het aantal infecties lager. De verklaring hiervoor zit hem in het verhoudingsgewijs hoger aantal antibiotica onderhoudskuren. In april 2024 is er weer een meting uitgevoerd en de uitkomsten van deze meting laten zien dat we dit keer laag op infecties scoren en iets onder het gemiddelde wat betreft antibiotica gebruik (6.9% versus landelijk 8.5%). In het najaar is er weer een meting uitgevoerd. De terugkoppeling hiervan ontvangen wij nog.

Thema's voor 2025

Het jaarplan voor 2025 is vastgesteld en de volgende onderwerpen staan centraal:

- De IPC gaat onderzoeken of we kunnen deelnemen aan een kwaliteitproject vanuit het AMR Zorgnetwerk rondom de schoonmaak.
- Interne audits herhalen
- Invullen van de landelijke infectiepreventie week 2025
- Interne scholingen verzorgen (PBM)
- Oefenen op een uitbraak met de IPC (Scabiës)

6. Maatschappelijk ondernemen

Het uiteindelijke doel van maatschappelijk ondernemen is een positieve bijdrage te leveren aan mens en milieu. Landelijke programma's in de zorg willen de zorg dichterbij de mensen brengen en stellen, in ieder geval in woord de mens centraal. De Wulverhorst zet al vanaf 2017 in op het versterken van de lokale samenleving: samenredzaam zijn, een leuk en gelukkig leven in je eigen wijk of gemeenschap met je eigen netwerk om je heen etc.

Dat betekent dat onze primaire opdracht is om samen met andere (lokale) partijen een zorginfrastructuur te behouden die daaraan bijdraagt. De Wulverhorst kent een wachtlijst van mensen met en zonder indicatie. Tegelijkertijd heeft De Wulverhorst ook in 2024 geen uitzendkrachten en ZZP'ers in de zorg ingezet. De kracht van lokaal, dichtbij en deskundig laat zich hier uitbetalen.

In onze locaties kiezen we daarom voor een woongemeenschap waar mensen met lichte en zware zorgvragen samen leven. Op deze manier blijft het leefklimaat levendig en gezellig, kunnen mensen elkaar blijven helpen en dus gewoon een zinvolle bijdrage blijven leveren. Zo gewoon mogelijk! Zorgmedewerkers hebben hierdoor niet alleen te maken met "zware" zorg waardoor zij meer afwisseling in hun werk kunnen hebben, samen meer plezier hebben en het langer volhouden. De veelzijdigheid van de doelgroep geeft uitdaging en voor een ieder wat wils. We zien dat ook bewoners en familie van onze locaties steeds meer zelf een bijdrage leveren als het kan. Niet alleen omdat het moet, maar vooral omdat het ook gewoon leuk is.

Naast ouderen hebben we ook bewoners met een verstandelijke beperking in de zorg die ook van grote waarde zijn voor de organisatie. Zo zorgen zij voor een mooie dynamiek in de organisatie en vinden zij het hartstikke leuk en fijn om mee te helpen/werken in de organisatie. Daarnaast helpen wij ook cliënten met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Ook buiten onze locatie, in de wijk en de Oudewaterse gemeenschap hebben we een zelfde werkwijze. Vanuit onze maatschappelijke opdracht bieden wij steun in nabijheid aan. Zowel in onze huizen als bij de mensen thuis. De buurtcoördinatoren en ons Touwteam in de frontlinie dat mensen helpt langer zelfstandig te zijn, regie te houden. Met behulp van vele enthousiaste en trouwe vrijwilligers leven zij het leven op een wijze die bij hen past. Wij zorgen voor (nieuwe) sociale verbindingen waarbij de Oudewaterse ondernemers eveneens een belangrijke rol spelen. Soms met ondersteuning van professionals, soms met wat aanpassingen in huis of in het leven, maar wel in vertrouwen dat er een sociaal en zorgvangnet is voor het steuntje in de rug of als het echt niet meer gaat, begeleiding naar een passende omgeving. Verderop in dit hoofdstuk is te lezen met wie wij allemaal regionaal samenwerken om ervoor te zorgen dat de mensen in Oudewater zo goed en gezond mogelijk oud kunnen worden. De uitdrukking 'Van, voor en door Oudewater' blijft iets waar wij naar blijven handelen!

Niemand kan de enorme maatschappelijke uitdagingen alleen aan. Daarom sluiten we nauw aan bij diverse projecten in de regio oftewel het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht (IVVU). De bestuurder van De Wulverhorst is sinds november 2022 voorzitter van deze vereniging voor verpleging en wijkverpleging. Daarnaast zijn we actief lid van het zorgnetwerk Antibioticaresistentie (ABR). De bestuurder is voorzitter van de stuurgroep en de verpleegkundig specialist is lid van het regionaal coördinatie team (RCT).

Leren van elkaar is cruciaal. We zijn daarom ook aangesloten bij REIN. Een leerplatform waarin veel kennis kan worden gehaald en uitgewisseld. Maar ook in onze lerende netwerken in Utrecht West (Maria Dommer, Vechtstreken en Vecht en IJssel), de Berg en Bosch kring (verschillende kleinere organisaties uit het land waaronder het Wassenaarpark, Vechtstreken, Mr. L.E. Visserhuis e.a.), VVT bestuurders (Huis ter Leede, Koperhorst, Maria Dommer, Bartholomeus, St. Pieters en Bloklands Gasthuis). Zo hebben de RvT en RvB van Bartholomeus Gasthuis en De Wulverhorst onder leiding van Aad Koster (NVTZ) een gezamenlijke opleidingsdag gehad over toezicht in de zorg.

Burgerschap

Burgerparticipatie vindt De Wulverhorst erg belangrijk. Burgers zijn immers het netwerk en onze toekomstige cliënten. Hoe ziet de toekomst eruit, wat willen mensen dan aan zorg en begeleiding ontvangen of wat willen ze bijdragen. De Wulverhorst heeft naast de formele medezeggenschap sinds 2023 een Denktank Samen zorgen voor elkaar. Dit is een groep bewoners (ongeveer 20 personen jong en oud) uit Oudewater die zich onder andere bezig houdt met zorgzame buurten. Centraal daarbij staat: Wat hebben we nodig als gemeenschap om ons beter voor te bereiden op de toekomst? Hoe zorgen we dat we naar elkaar omkijken? Hoe kunnen we hulp vragen en hulp bieden? Kortom: ons ontwikkelen naar de zorgzame gemeenschap.

De Wulverhorst bouwt verder aan zijn lokale positie

De verbinding tussen de informele zorg en de formele zorg is geworteld. Het Touwteam is inmiddels niet meer weg te denken en ook de brede generalistische rol wordt gezien en herkend. Minister Helder bracht ons dan ook een bezoek vanuit de coalitie van Zorg naar gewoon leven als een goed voorbeeld voor velen. We participeren in Nederland zorgt voor Elkaar. We zitten in een Europees netwerk voor Blendend learning en we worden veel gevraagd binnen diverse gremia om onze rol en positie toe te lichten. We hebben diverse bijeenkomsten belegd waarbij de ontwikkeling van een zorgzame gemeenschap centraal staat. Zowel op burger-professioneel niveau, als op bestuurlijk niveau. Inmiddels hebben we de voorbereidingen tot een coöperatie ingezet in samenwerking met Notaris Oudewater. In het eerste kwartaal van 2025 ronden we onze meerjarenstrategie af en hiermee bestendigen we de ingeslagen weg.

Daarnaast zijn er lokaal verschillende samenwerkingsverbanden waarin De Wulverhorst actief is om uitstekende coördinatie van zorg te laten plaatsvinden. Het betreft de volgende multidisciplinaire verbanden:

- Stadsteam (sociaaldomein en jeugdzorg);
- Wijkverpleegkundigen overleg tussen Careyn en De Wulverhorst;
- Medisch overleg met huisartsen, specialist ouderengeneeskunde (SO) en 2^e lijns behandelaren
- Palliatief overleg door huisartsen en wijkverpleging;

Met al deze vormen van samenwerking bevorderen wij de samenwerking tussen medische en sociaal domein en tussen de Zvw en Wlz. Daarnaast is de bestuurder betrokken bij de gesprekken rondom de invulling van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het Integraal Zorg Akkoord (IZA).

Regionale samenwerking

Op regionale schaal wordt in verschillende verbanden nauw samengewerkt. Samen met De Vechtstroken is bijvoorbeeld een opleidingsplaats voor een specialist ouderengeneeskunde tot stand gekomen. Daarnaast zijn we gestart met een opleidingsplaats voor een GGZ-psycholoog. Daarnaast is het IZA Regiobeeld uitgebracht. Het regiobeeld vormt de basis voor het regioplan en dient als hulpmiddel om het regionale gesprek hierover te starten. Het regiobeeld vormt de basis voor het regioplan en dient als hulpmiddel om het regionale gesprek hierover te starten. In het regioplan stellen de regionale zorgpartijen vast wat de belangrijkste prioritaire opgaven zijn en staan de afspraken hoe deze gezamenlijk worden aangepakt. Op hoofdlijnen herkenden we ons in de belangrijkste conclusies en het beeld. Onder meer het belang van informele zorg komt nadrukkelijk naar voren.

Daar waar relevant participeren wij actief mee in regionale projecten die vanuit de IZA of IVVU voortvloeien.

De volgende projecten spelen er vanuit de IZA in regio Utrecht West:

- Steunsystemen: IVVU reablement en gemeenschapskracht
- Hechte wijkverbanden: sterke basis in de wijk IZA Programmalijn 1
- Actief langer thuis: gezond ouder worden IZA Programmalijn 2
- Transformatie palliatieve zorg Midden Nederland: regionaal
- Kortdurend verblijf: regionaal

- Onue: IVVU langer thuis
- Maatwerktraject ketenzorg dementie: regionaal

Overzicht lokaal/regionaal/landelijk samenwerkingspartners:

- Antibioticaresistentie (ABR) Zorgnetwerk Utrecht
- ActiZ en ActiZ kleine leden
- Alzheimercafé
- Bedrijven Vereniging Oudewater (BVO)
- Dementieketen Utrecht West
- Facilitair Netwerk Zorg
- Green Deal
- IVVU
 - Bestuur
 - Innovatie
 - Steunsystemen (bestuurder en coördinator)
 - Wonen en zorg (bestuurder en coördinator facilitair)
- Lerend netwerk Vechtstreek, Maria Dommer en Vecht en IJssel
- Lerend netwerk Maria Dommer, Bartholomeus, de Koperhorst en Huis ter Leede
- Palliatieve zorg keten Utrecht West
- RAAT/Utrechtzorg
- Regionaal bestuurlijk overleg Utrecht West
- Stadsteam Ouderenadviseur
- Stuurgroep eerstelijns coördinatiecentrum Utrecht
- Touwteam
- Utrechtzorg: Digicoaches

7. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

De Wulverhorst streeft ernaar de medezeggenschap goed te organiseren met het oog op onze kernwaarden: hartelijk, dichtbij en deskundig. De CR, OR en de VVAR zijn de pijlers voor deze medezeggenschap.

7.1 Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad (hierna: CR) is ingesteld om de belangen van de cliënten van de Wulverhorst te behartigen. Hij overlegt daartoe met de bestuurder en denkt mee over onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten in de ruimste zin des woords. Daarbij wordt ook in de regio en landelijk overlegd. Een belangrijke taak is ook om zaken die niet goed verlopen of die verbetering behoeven, te signaleren en aan de orde te stellen.

De samenstelling van de CR is als volgt:

Johan Treur	voorzitter
Henk Haverkamp	vicevoorzitter
Noor Lucassen	secretaris
Arie Bax	lid
Derk Bogema	lid
Césanne Kolfshoten-Snelders	lid
Gerda van Rooijen	lid
(vacature) *)	
Anne-Marie Schoonhoven	bestuurssecretaris/ notulist

Door haar ziekte zal mevr. Snelders helaas voorlopig haar functie niet kunnen uitvoeren.

*) December jl. is de heer Arend Vredenburg voorlopig toetgetreden als lid van de CR. Hij zal in een later stadium een besluit nemen omtrent zijn toetreden.

Reguliere vergaderingen.

De CR heeft in 2024 zes vergaderingen gehouden. Twee keer in aanwezigheid van een of twee leden van de Raad van Toezicht. De CR heeft zich gebogen over de navolgende onderwerpen:

- De informatiebrochure voor nieuwe bewoners. De tekst is vastgesteld voor 2024. De komende editie zal worden geüpdatet.
- Het beleid informele zorg. Dit is de vervanger voor het mantelzorgbeleid. Bij de intakegesprekken zal worden getracht familie en mantelzorgers zoveel mogelijk in te schakelen, ter verlichting van de professionals.
- De “procedure zorg rond overlijden intramuraal en KSW” is vastgesteld.
- In geval van ziekte van bewoners worden i.h.a. geen mededelingen gedaan. Eventueel kunnen met instemming van de betrokkenen de tafelgenoten worden geïnformeerd.
- Als indicatoren voor 2023 heeft de CR gekozen voor: 1. Medicatiereview en 2. Terugdringen vrijheidsbeperking.
- Het jaarverslag en de jaarrekening 2023 van De Wulverhorst zijn besproken met de CR. De jaarrekening is gelukkig met een positief saldo afgesloten. Beide items krijgen instemming van de CR.
- Schuylenburcht is opgeleverd in september en officieel geopend op 28 november. De dagopvang in het Stads Kantoor is hier heen verhuisd. De voor de Wulverhorst bestemde 25 appartementen zijn in een gebouw geconcentreerd. De CR zal inzage krijgen in het zorg- en ondersteuningsplan alsmede van de totale personeelsbezetting. Het blijkt dat voor de toekenning van de woningen strenge en inkomensafhankelijke regels worden gehanteerd. De zorg zal het karakter krijgen van een VPT-pakket.
De toekomst voor verpleeghuizen is dat de zorg zwaarder zal worden omdat er geen tehuizen meer mogen worden gebouwd. Wellicht kan met de verbouwing van het Stads Kantoor met deze verzwaren rekening worden gehouden. Hier komen mensen met dementie te wonen.
De CR heeft op 12 november een rondleiding gekregen in het nieuwe complex en daarbij is vooral gesproken met de nieuwe bewoners. Dat was een heel positieve ervaring.
- De voortgang van de nieuwbouw wordt verder op de voet gevolgd.
- Door de CR. is een adviesaanvraag m.b.t. vergoeding voor de maaltijden en waskosten voor de bewoners van Schuylenburcht goedgekeurd.

- Eveneens heeft de CR met een adviesaanvraag voor inschrijving van De Wulverhorst bij Reable Nederland ingestemd. Deze is inmiddels gehonoreerd.
- Mw. Valkenburg heeft ons geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom het beleidsplan rechtsbescherming Wzd. Er is niet veel veranderd sinds de invoering. Als er beperkende maatregelen moeten worden genomen, wordt tevens een evaluatiemoment afgesproken. Het beleidsplan zal t.z.t. aan de CR-leden worden toegezonden.
- De CR is geïnformeerd over de pilot “Sprakgericht rapporteren”. Deze zal over ca een half jaar worden geëvalueerd. Verwacht wordt dat dit project zal bijdragen aan verlichting van de werkzaamheden.
- In een extra overleg op 20 augustus is door mevr. Jacobs de eerste versie van het strategisch meerjarenplan 2025-2028 toegelicht. De titel is: “Gewoon doen”. Het voornemen is het huidige beleid voort te zetten, waarbij de focus ligt op het behouden van de zelfstandigheid van de cliënt. We blijven doen waar we goed in zijn, zonder uitbreiding. De gedachte is om uiteindelijk tot een coöperatie te komen. In het kader van een zorgzame gemeenschap wordt al in deze richting toegewerkt. Daarbij zal de infrastructuur binnen Oudewater moeten worden behouden. Het concept zal met alle betrokken geledingen van De Wulverhorst worden besproken. Na verwerking van de resultaten zal de nieuwe versie opnieuw ter discussie worden gesteld waarna de beslisfase van start gaat.

Overige punten/overleggen/bijeenkomsten

- Tijdens de regionale bijeenkomst LOC is gesproken over de medezeggenschap in de situatie van gescheiden woon en zorg. Daarbij waren enige leden aanwezig.
- Bezoek minister Helder op 25 maart. Hierbij hebben mevr. Gerda van Rooijen en dhr. Arie Bax een bijdrage geleverd. De minister is op de hoogte gesteld van het reilen en zeilen en de verwachtingen van de zorg in het algemeen (zorgkantoor) en bij De Wulverhorst in het bijzonder. Zij heeft zich positief uitgelaten over het geheel.
- Eveneens op 25 maart is in de Tuinzaal een werksessie gehouden over de “zorgzame gemeenschap”. Hierbij waren vooral bewoners uit Oudewater aanwezig. Gesproken is over de toekomst van de zorg voor ouderen waarbij de nadruk is gelegd op het zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Getracht is duidelijk te maken dat het wenselijk is te komen tot een zorgzame samenleving, waarbij familie, burens en mantelzorgers bij de zorgverlening worden ingeschakeld. Hierbij is gebruik gemaakt van de ideeën en initiatieven van de Denktank. Een lid van de CR zal bij een volgende sessie van de Denktank aanschuiven. Deze bijeenkomst heeft een vervolg gekregen op 26 september en is als erg positief overgekomen.
- Op 22 april hebben enkele leden van de cliëntenraad deelgenomen aan een bijeenkomst in Zeist over Reablement, georganiseerd door Zilveren Kruis Zorgkantoor. Dat was een zeer inspirerende en intensieve bijeenkomst, gewijd aan “het behouden van de regie over je eigen leven” en “het langer actief thuis (LAT) zijn.” Een vervolg inspiratiebijeenkomst is door dhr. Johan Treur bijgewoond.
- Een deel van de CR is aanwezig geweest bij de informatieavond voor de toekomstige bewoners van Schuylenburcht op 21 mei en de bijeenkomsten voor nieuwe bewoners op 23 mei en 19 september.
- Op 12 juni is een bijeenkomst van het LOC “Educatie Zorg en Welzijn” door enige leden van de CR bijgewoond. Het thema is: “Een nieuwe generatie ouderen, langer thuis”. Deze bijeenkomst heeft weinig bijgedragen aan de inzichten van de CR.
- 18 juni heeft dhr. Johan Treur deelgenomen aan een bezoek aan LIVIN Hilversum. In dit project voor bejaarden huren de bewoners van Habion, maar regelt de gemeenschap zelf de gang van zaken. Enige ideeën voor de gezamenlijke ruimte zijn meegenomen voor ons project Schuylenburcht.
- 30 juli zijn opnamen gemaakt voor een podcast. Daaraan heeft dhr. Arie Bax meegewerkt.
- 18 september heeft een tweetal van de leden van de CR een rondleiding gegeven voor deelnemers aan de sponsorbijeenkomst van De Wulverhorst.
- Dd. 20 september is een LOC-bijeenkomst gehouden met als thema: “Zorg en Geld”. Deze bijeenkomst was informatief en leverde weinig nieuwe geluiden voor ons.
- Op 24 oktober hebben enige leden van de CR meegewerkt aan de audit van Prezo, waarbij de uitkomst -weer- met goud is beloond!
- De diverse tarieven worden aangepast volgens de reguliere index. Als hiervan niet wordt afgeweken, hoeft geen afstemming met de CR plaats te vinden.
- Omtrent informele zorg is gemeld dat de coördinatoren goed de vinger aan de pols houden.
- Het generiek kompas is nader toegelicht. De presentatie is aan de leden toegezonden.

- De Wulverhorst gaat een palliatief team opzetten. Dit in samenwerking met Jasmijn Zorg.
- Er zijn twee adviesaanvragen ontvangen: Strategische Koers 2025-2028 en begroting en sturing 2025.
De eerste is besproken geweest tijdens een aparte bijeenkomst.
De laatste heeft als doel meer sturing aan te brengen in het gedrag. Dit vereist enige toelichting.
De CR gaat akkoord met beide aanvragen.
- Gezocht wordt naar een opvolger voor het oproepsysteem. Dit vanwege de slechte service en hoge rekeningen van de huidige leverancier. Het streven is: invoering in 2026.
- De CR zal een bijdrage leveren voor het bijwerken van de afkortingenlijst.
- Door de Wulverhorst zal worden bezien in welke mate de bewoners een bijdrage kunnen leveren aan de afvalscheiding

7.2 Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad bestaat uit collega's die namens het personeel overleg voeren met de werkgever. De leden vormen komen uit zoveel mogelijk verschillende teams binnen De Wulverhorst. Wij overleggen over het ondernemingsbeleid in het algemeen en in het bijzonder over de personeelsbelangen. In 2024 is er één wisseling geweest van de betrokken leden, verder is de OR stabiel gebleven.

De samenstelling van de OR is als volgt:

• Voorzitter:	Ingrid Oskam	Intramuraal
• Secretaris:	Cindy Kroes	Casemanager dementie
• Lid:	Mary Burger	Kleinschalig wonen
• Lid:	Gonda van Doorn	Huishouding
• Lid:	John Oorschot	Intramuraal
• Lid:	Linda Venhof	Schuylenburcht
• Lid:	Jamie Wouters	Thuiszorg

In 2024 heeft de OR zich onder andere met de volgende onderwerpen bezig gehouden:

- Evaluatie Master Arbo
- Advies toetreding De Wulverhorst voor Reable Nederland
- Wisseling bezetting bestuur
- Voortgang nieuwe uniformen
- Voortgang van Schuylenburcht
- Plus- en minuren
- Meerjarenplan / strategische koers 2025-2028
- Overleg coördinerend verpleegkundige Kleinschalig wonen
- Zorgen dat notulen en andere documenten beter terug te vinden zijn op intranet. Heycom heeft geregeld dat er nu door een filter de documenten van de OR, CR etc. beter te vinden zijn voor de medewerkers van De Wulverhorst

Schuylenburcht

Gedurende heel 2024 is de OR meegenomen in de voortgang van project Schuylenburcht. In onze vergaderingen is de voortgang van het bouwproces én de werkwijze van het VPT-team Schuylenburcht meermaals belicht. Vanaf eind september tot begin december hebben de bewoners hun intrek genomen in de nieuwe appartementen. In het overleg met de bestuurder hebben wij meermaals om verduidelijking gevraagd van de voortgang, om hiermee ook de achterban op de hoogte te kunnen houden van de stand van zaken.

Strategische koers 2025-2028

Het derde en vierde kwartaal van 2024 is de OR meegenomen in het herijken van de strategische koers van De Wulverhorst. In meerdere fases hebben wij feedback gegeven over de voorgenomen koers. Er zijn inhoudelijke aandachtspunten benoemd, die door de bestuurder zijn meegenomen in de definitieve strategische koers. Wij hebben geconcludeerd dat de beschreven speerpunten haalbaar en realistisch zijn in een tijdsbestek van 4 jaar.

Roosteren over afdelingen heen

In november heeft de OR een intervisie bijeenkomst gehouden, waar het onderwerp 'roosteren over de afdelingen heen' centraal stond. Binnen De Wulverhorst is de wens ontstaan dat medewerkers op meerdere afdelingen inzetbaar zijn. Dit vergroot onze eigen flexibiliteit om verlof en ziektes op te kunnen vangen, waardoor we hopelijk in de toekomst ook zonder uitzendkrachten onze zorg kunnen blijven leveren. Wat ervoor nodig is om dit voorstel in te bedden in onze organisatie, zal de OR middels een initiatiefrecht uitwerken in de loop van 2025.

7.3 Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)

De VVAR heeft een adviserende rol voor de raad van bestuur op het gebied van kwaliteit van zorg en De VVAR zal daarnaast naar eigen inzicht thema's agenderen als deze de kwaliteit van de zorgverlening kunnen verbeteren.

De samenstelling van de VVAR is als volgt:

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| • Lennert van der Klis | voorzitter |
| • Paulien Hoogendoorn- Hofland | secretaris |
| • Rienke van Dam | vice-voorzitter |
| • Wendy Boom | lid |
| • Jolanda Blonk | lid |
| • Willeke Rijlaarsdam | lid |
| • Sidonne Spruijt | lid |
| • Greetje Kasius | lid |

Afgelopen jaar heeft de VVAR trainingen gevolgd om zich verder te ontwikkelen als commissie. Onderwerpen waren o.a. reflectie, evalueren, samenwerken met de RvB en positioneren. Naar aanleiding hiervan heeft de VVAR de missie opnieuw geformuleerd, met als resultaat dat deze nu duidelijker is voor de VVAR leden (en collega's).

Inhoudelijk is met elkaar gesproken over de gang van zaken rondom het schouwen van overleden bewoners buiten de 'kantooruren'. Aanleiding hiervan was een ingekomen mail van een collega. Vanuit de zorg wordt het niet schouwen in de nacht als een soms lastige situatie ervaren met impact op de kwaliteit van zorg in de laatste fase voor onze bewoners. De VVAR wil verder onderzoeken hoe het proces rondom het schouwen of afleggen (in de nacht) anders zou kunnen waardoor de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden.

Reablement: Een aantal leden van de VVAR sluiten aan bij de reablement trainingen in 2025.

We bespraken ook met elkaar dat we een andere functiemix zien ontstaan op de afdelingen. Uiteraard hebben landelijke ontwikkelingen rondom tekort in verzorgenden en verpleegkundigen hier mee te maken. We zien nu ontstaan dat er lager geschoold personeel op de afdeling loopt, maar hoe borg je de kwaliteit van zorg dan op een goede manier? Hoe borg je dan dat er nog steeds goede zorg geleverd wordt, zodat er voor iedereen een veilig gevoel is?

In 2025 willen we onderzoeken of wij kunnen aansluiten bij een project vanuit de IVVU welke als onderwerp heeft 'werken met een andere functiemix'.

Tijdens de vergadering in december ontving de VVAR een toelichting van de bestuurssecretaris over Het Generiek Kompas. Dit is het nieuwe kwaliteitskader voor de langdurige zorg. De samenleving verandert en de zorg verandert mee. Het kompas biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van de zorg daarin. Het kompas is er ook om te zorgen dat de professionals voldoening uit het werk halen en mantelzorgers zorgen op een manier die bij hen past. Als VVAR zullen wij hierbij betrokken blijven.

Inhoudelijk heeft de VVAR zich in 2024 bezig gehouden met de volgende thema's:

- 'Beter Laten Lijst' van de V&VN, hier kwamen geen opvallende zaken naar voren voor De Wulverhorst

- 'Richtlijn Mantelzorg' van de V&VN
- Adviesaanvraag lidmaatschap Reablement waarover wij positief hebben geadviseerd
- Strategisch beleid 2025-2028. De VVAR heeft schriftelijk hier een positief advies op gegeven, met wel een aantal opmerkingen / vragen. Inmiddels heeft de VVAR hier een schriftelijk antwoord op ontvangen vanuit de bestuurder en zullen we dit verder mondeling bespreken tijdens een volgende VVAR vergadering.

Tot slot is er afscheid genomen van een lid, aangezien zij elders is gaan werken. Op dit moment is er nog een openstaande VVAR-vacature voor de afdeling Kleinschalig Wonen.

7.4 Raad van toezicht

De Raad van Toezicht van De Wulverhorst legt via een apart "Verslag interne toezichthouder Stichting Zorg & Welzijn Oudewater", verantwoording af over zijn handelen en de resultaten van zijn handelen over het boekjaar 2024. De Governance Code Zorg 2022 is het uitgangspunt in de uitwerking van deze maatschappelijke verantwoording. In het verslag zijn de samenstelling van de Raad van Toezicht, het rooster van aan- en aftreden, de scope van het intern toezicht, vergaderingen, besluiten en samenwerking met de Raad van Bestuur toegelicht. De samenwerking en communicatie met de Raad van Bestuur is effectief en transparant. Daarnaast wordt gereflecteerd op de rol als toezichthouder, strategisch partner, werkgever, ambassadeur en het eigen functioneren. Zo heeft de RvT in december 2024 nog haar 'Toezichtvisie en -kader Raad van Toezicht De Wulverhorst' aangepast en op de website van De Wulverhorst gepubliceerd.

8. Financieel

Het boekjaar 2024 sluit af met een positief resultaat. Achteraf is 2024 in financiële zin een stabiel jaar geweest. Echter stond de organisatie aan het begin van 2024 toch best voor een paar uitdagingen. Er was een sluitende begroting opgesteld en een jaarplan gepresenteerd, maar met de aangekondigde bezuinigingen van de overheid bleef het toch even afwachten of de organisatie “de financiële koers” kon volgen. Daarnaast stond er aan het einde van het derde kwartaal een opening gepland van de locatie Schuylenburcht (scheiden wonen/ zorg), die tijdig bemenst moest worden in zowel bezetting van cliënten als in medewerkers.

De personeelskostenratio (totale personele kosten/ som der bedrijfsopbrengsten) van de stichting was in vergelijking met de benchmark de afgelopen jaren te hoog. Echter zien we de afgelopen jaren door de arbeidskrapte en verdere toepassingen van de loonindexen dat deze ratio stijgt.

Afgelopen jaren streefde de stichting al naar een betere mix op de verschillende deskundigheden en door de opening van Schuylenburcht kon de ratio toch neerwaarts worden bijgesteld, zonder daarmee verder af te doen aan de kwaliteit van zorg. Een groot deel van de roosters/ planning werd met de uren van het bestaande personeel ingevuld en de werving van “nieuw” personeel kon beperkt blijven. Enerzijds een leuke, spannende situatie voor medewerkers met een “nieuw team” en een andere cliëntgroep. Anderzijds ook spannend voor de overige medewerkers met de vraag of de huidige roosters dan nog wel rond kwamen en de werkdruk niet onnodig zou gaan stijgen. De overgang is natuurlijk en soepel verlopen en het is de verdienste van de roosteraars/ planners die de puzzel hebben weten te leggen om langzaam de diensten van de oude situatie aan de diensten van de nieuwe situatie aan te passen.

Ten aanzien van de aangekondigde bezuinigingen werden deze halverwege het boekjaar door de overheid teruggedraaid. Ook moest het landelijke inkooprichttariefpercentage door een rechterlijke uitspraak met +0,5% worden verhoogd. Lange tijd was het onbekend of de tariefstijgingen ook uit de contracteerruimte van het zorgkantoor betaald konden worden, of dat er alsnog een budgetkorting zou worden doorgevoerd. Stichting Zorg & Welzijn voerde een consistent beleid vanuit haar bedrijfsvoering en heeft zich niet laten afleiden door al deze onzekere factoren. Samengevat kunnen we dus concluderen dat de opbrengsten halverwege het jaar zijn toegenomen en dat door een goede kostenbeheersing er een mooi resultaat is behaald.

VPT-team/ Schuylenburcht

Doordat van het zorgkantoor cliënten met een indicatie VV ZZP4 niet meer automatisch opgenomen mochten worden in het verpleeghuis, was er in de begroting 2024 rekening gehouden met een groei van het aantal cliënten VPT- in de wijk. Deze groei is echter in de wijk uitgebleven. Het aantal VPT-clianten in de wijk bleef constant.

Hoewel er aan het einde van het jaar wel een groei is gerealiseerd in het aantal VPT-clianten, is deze groei hoofdzakelijk toe te schrijven aan de opening van de locatie Schuylenburcht (scheiden wonen/ zorg).

Voorafgaand aan de opening van de nieuwe locatie verliep de zorg op initiatief van deze cliënten via de zorgverzekeringwet of bleven cliënten vanwege de hogere eigen CAK-bijdrage bij de VPT de zorg ontvangen via de extramurale zorg. Na de opening van de locatie Schuylenburcht werden alsnog alle indicaties omgezet naar een VPT.

Subsidies

In 2024 ontving Stichting Zorg & Welzijn naast de diverse opleidingssubsidies (stagefonds, praktijkleren, sectorfonds) ook externe subsidies van fondsen en bedrijven voor de verdere inrichting van de tuin en het ontmoetingscentrum van Schuylenburcht. Stichting Zorg & Welzijn Oudewater had zelf al een budget ter beschikking gesteld voor de inrichting, maar door deze subsidies kon het meerdere boven budget en de extra's voor de toekomstige bewoners financieel worden gedekt.

IZA-subsidie

In 2023 is er door Stichting Zorg & Welzijn Oudewater een IZA-subsidie aangevraagd voor het professioneel opleiden van een HBO-wijkverpleegkundige en de verdere implementatie van zorgtechnologie. In 2024 werd dit project naar tevredenheid afgerond. Bij het IZA zijn de betreffende verantwoordingsdocumenten ingediend en goedgekeurd.

Financiële kengetallen

De financiële kengetallen zijn over de afgelopen 4 jaar goed te noemen. Intern heeft de stichting het streven een weerstandsvermogen aan te houden van 25%. Door de opening van de locatie Schuylenburcht is de omzet gegroeid en daalde daarmee het weerstandsvermogen. Er ligt een toekomstige opdracht om dit percentage weer naar het gewenste niveau te brengen. Ondanks dat is een percentage van 22,3% nog steeds "goed" te noemen. Ook de liquiditeit is op orde, waardoor de stichting alle investeringen uit eigen middelen heeft betaald en ook voor toekomstige investeringen vanuit de begroting 2025 geen langlopende verplichtingen hoeft aan te gaan.

	2024	2023	2022	2021
Resultaat	€ 302.271	€ 115.357	€ 158.740	€ 140.181
Eigen vermogen	€ 2.966.642	€ 2.664.371	€ 2.549.102	€ 2.390.362
Balans totaal	€ 4.918.440	€ 4.052.085	€ 4.190.556	€ 3.726.481
Vlottende activa (incl. liquide middelen)	€ 4.184.551	€ 3.350.168	€ 3.464.223	€ 3.001.804
Vlottende passiva	€ 1.628.115	€ 1.154.565	€ 1.115.448	€ 1.080.111
Som der bedrijfsopbrengsten	€ 13.196.823	€ 10.685.979	€ 10.468.121	€ 9.650.548
Totale personele kosten	€ 9.320.254	€ 74.670	€ 7.172.689	€ 6.611.448

	2024	2023	2022	2021
Resultaat	60,3%	65,8%	60,8%	64,1%
Weerstandsvermogen	22,5%	24,9%	24,4%	24,8%
Solvabiliteit	60,3%	65,8%	60,8%	64,1%
Rendement	2,3%	1,1%	1,5%	1,5%
Liquiditeitsratio	2,57	2,90	3,11	2,78
Personeelskostenratio	71%	72%	69%	69%

9. Toekomst en ambities

Strategische koers

Van augustus t/m november 2024 is de organisatie druk bezig geweest met het formuleren van de strategische koers 2025- 2028. De twee belangrijkste pijlers van deze strategisch koers zijn het verder werken aan een zorgzame gemeenschap en de beweging van zorg naar gewoon leven verder vorm te geven. De strategische koers is mede tot stand gekomen vanuit diverse bijeenkomsten met stakeholders en intern met de collega's en medezeggenschapsraden. De belangrijkste opbrengst hiervan is een breed draagvlak voor het verder uitbouwen van de community care, het versterken van de zorgzame gemeenschap en het Reablement-gedachtegoed verder uit te rollen binnen de organisatie. De verschillende stakeholders hebben allen de mogelijkheid gehad om input te leveren op de uitgangspunten. Vervolgens is er gewerkt aan een definitieve versie die in december 2024 is goedgekeurd door de OR, CR en de RvT.

Er wordt nog gewerkt aan een publieksversie die makkelijk en toegankelijk te lezen is. Deze wordt in het eerste kwartaal van 2025 opgeleverd en zal dan ook op de website van De Wulverhorst worden geplaatst.

De titel van de strategische koers 2025-2028 is: Gewoon doen! We kiezen ervoor om de ingeslagen weg te vervolgen en samen met onze partners verder te komen, ook al staat de wind soms stevig tegen. Ondanks alle uitdagingen gaan we het Gewoon doen! Daarnaast willen we zaken niet ingewikkelder maken dan ze zijn. Zorg en dienstverlening is meestal niet ingewikkeld, de wet- en regelgeving maken het ingewikkeld. Ook hier kiezen we om het niet ingewikkelder te maken dan het is, maar gewoon te doen.

Strategisch personeel - en scholingsbeleid

Naast het strategisch beleidsplan, hebben wij een strategisch personeelsbeleid 2021-2025 en strategisch opleidingsplan 2021-2025. Onze huidige organisatie-, functie- en overlegstructuur is zich voortdurend aan het ontwikkelen. Functiebeschrijvingen en aanscherping van onze bedrijfsprocessen vragen daarom een herziening: leeftijdsbewust personeelsbeleid (dus ook jonge vaders en moeders), inzet van voldoende en vakbekwaam personeel en een eigentijdse kijk op werving vraagt om een nieuwe visie. Wij dagen onze medewerkers uit om hiervoor creatieve oplossingen te bedenken én zich buiten de gebaande paden te begeven!

Kwaliteitsbeeld 2025

Sinds juli 2024 is het generiek kompas landelijk ingevoerd. Op basis van dit kompas moet elke organisatie voor 31 maart 2025 een kwaliteitsbeeld opstellen. De Wulverhorst kiest ervoor om het jaarplan 2025 en het kwaliteitsbeeld samen te voegen tot 1 document om de administratieve lasten te beperken. Deze nieuwe aanpak vergt meer tijd en daarom is er in overleg met de RvT en de CR afgesproken dat het jaarplan voor 31 maart 2025 wordt opgeleverd in plaats van december 2024.

De voortgang op de geformuleerde speerpunten uit dit kwaliteitsbeeld worden gemonitord in de tussenrapportages na 5-4-3 maanden.

Onze ambities en de toekomst

Onze ambitie uit 2024 loopt door in 2025: we blijven zelfstandig in het Oudewaterse en blijven (met iets meer middelen) vooral het goede doen. Dit betekent dat we ons in 2025 wederom met name richten op het bestendigen van projecten en ontwikkelingen die we de afgelopen jaren hebben ingezet. We willen het huidige niveau van kwaliteit van zorg en dienstverlening vasthouden en verbeteren waar nodig en we blijven het voortouw nemen in de zorgzame gemeenschappen in Oudewater. De langdurige zorg moet transformeren. Wij hebben er vertrouwen in dat dit ons samen gaat lukken!

10. Bijlagen

Bijlage A: Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
AIOS	Arts In Opleiding tot Specialist
ALV	Algemene ledenvergadering
AMR netwerk	Antimicrobiële resistentie
ANW	Avond Nacht Weekend
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BBL	Beroepsbegeleidende Leerweg
BHV	bedrijfs hulpverlener
BOL	Beroeps Opleidende Leerweg
BVO	Bedrijven vereniging Oudewater
CR	Cliëntenraad
CRP-meting	Geeft een aanwijzing over de aanwezigheid van een ontstekingsproces in het lichaam.
CVP	Coördinerend verpleegkundige
DI	Deskundige infectiepreventie
ELV	Eerstelijnsverblijf
EVV-er	Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige/ verzorgende
FA	Financiële Administratie
FSHD	Facioscapulohumerale spierdystrofie
GALA	Gezond en Actief Leven Akkoord
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
GPS	Global positioning system
GVP	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen)
HRM	Human Resource Management
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
INOu netwerk	Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht
IPC	Infectiepreventiecommissie
IVVU	Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht
IZA	Integraal Zorgakkoord
KSW	Kleinschalig wonen
LAT	Langer actief Thuis
LOC	Landelijke organisatie cliëntenraden
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding incident cliënt
MIM	Melding incident medewerker
MPT	Modulair pakket thuis
MRSA	Meticillineresistente Staphylococcus aureus
MTA	Meerjarige Transitieagenda
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn
OBO	Oudewaterse Bond voor Ouderen
ONUe	Ouderengeneeskundig Netwerk Utrecht eerstelijns
OR	Ondernemingsraad
PBM	Persoonlijke Beschermingsmiddelen
PDCA- cyclus	Plan Do Check Act-cyclus
PG	Psychogeriatrisch
POH	Praktijkondersteuner huisarts
PREM	Patient Reported Experience Measure, landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten
RAAT	Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten

RCT	Regionaal Coördinatie Team
REIN	E-learning platform
ROC	Regionaal Opleidingscentrum
RSO	Regionale Samenwerkingsorgaan
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SDB	Salarisadministratie
SKILZ	Stichting KwaliteitsImpuls Langdurige Zorg
SNIV	Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen
SO	Specialist Ouderengeneeskunde
SOK	Stichting onafhankelijke klachtenbehandeling
SRI	Samenwerkingsverband Richtlijnen Infectiepreventie
VPT	Volledig Pakket Thuis
VG	Verstandelijk Gehandicapten
VV	Verpleging en Verzorging
VVAR	Verpleegkundige en verzorgende adviesraad
V&VN	Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland
VVT	Verpleging Verzorging en Thuiszorg
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wzd	Wet zorg en dwang
WOZO	Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket
ZZP-er	Zelfstandige zonder personeel

