



De Wulverhorst beweegt!

DE WULVERHORST

Jaarverslag 2022

d.d. 10 mei 2023

versie: definitief



Inhoudsopgave	Pagina
0. Inleiding	3
1. Profiel van De Wulverhorst	5
2. Personeel	7
3. Kwaliteit en veiligheid	11
4. Doorontwikkeling bedrijfsvoering	23
5. Maatschappelijk ondernemen	26
6. Toezicht, bestuur en medezeggenschap	28
7. Financieel	32
8. Toekomst en ambities	37

Afkortingenlijst	
ABR	Antibioticaresistentie
ACP	Advance Care Planning
AIV	Advies, instructie en voorlichting
AOIC	Administratieve organisatie en interne controle
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CR	Cliëntenraad
ECD	Elektronisch cliëntendossier
ELV	Eerstelijnsverblijf
EVV	Eerstverantwoordelijk Verpleegkundige/Verzorgende
FG	Functionaris gegevensbescherming
GALA	Gezond en Actief Leven Akkoord
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen)
HH	Huishoudelijke hulp
HRM	Human Resource Management
IPC	Infectiepreventiecommissie
IVVU	Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht
IZA	Integraal Zorgakkoord
KBO/PCOB	Samenwerkingsverband tussen de ouderenbonden Unie KBO (Katholieke Bond van Ouderen) en PCOB (Protestants Christelijke Ouderenbond)
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding incident cliënt
MIM	Melding incident medewerker
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
MPT	Modulair pakket thuis
MUIZ	Meldpunt voor Uitbraken Infectieziekten & BRMO
NHC	Normatieve huisvestingscomponent
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn
OR	Ondernemingsraad
PGB	Persoonsgebonden budget
PREM	Patient Reported Experience Measure, landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten
RCT	Regionaal Coördinatie Team
RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RvT	Raad van Toezicht
SNIV	Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen
TAZ	Programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn
VG	Verstandelijk Gehandicapten
VPT	Volledig pakket thuis
VVAR	Verpleegkundige en verzorgende adviesraad
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet zorg en dwang
WOZO	Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
ZCC	Zorg Coördinatie Centrum
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket

0. Inleiding

In dit kwaliteitsjaarverslag 2022 van De Wulverhorst doen wij u verslag van onze resultaten en ontwikkelingen in 2022. Een paar tip ik hier graag vast aan.

Er ligt weer een goed jaar achter ons. Ondanks dat corona nog steeds rondwaarde in het land en soms ook bij ons, hebben onze bewoners en onze collega's dit goed doorstaan. Onze infectiepreventie-commissie is enorm geprofessionaliseerd en uiterst alert. Dat heeft ertoe geleid dat belastende maatregelen voor onze bewoners en medewerkers tot het minimum konden worden beperkt. Het is ontzettend fijn dat we nu begin 2023 kunnen concluderen dat corona teruggebracht is naar de standaard protocollen die gelden bij ernstige luchtweginfecties. Wij kunnen onverwachtse calamiteiten aan. Of het nu gaat om infectie-uitbraken, brand of cybersecurity, onze crisisorganisatie staat. We blijven dan ook alert en jaarlijks oefenen.

Landelijke ontwikkelingen

Andere ontwikkelingen dienen zich inmiddels aan die van grote invloed kunnen zijn op De Wulverhorst. Zo zijn er door het ministerie verschillende programma's gestart die invloed hebben op De Wulverhorst en zijn samenwerkingspartners: het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), het Integraal Zorgakkoord (IZA), het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het Programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ). Deze plannen zorgen voor enorm veel bestuurlijke drukte in de regio's en acties om de vele beschikbaar gestelde eenmalige middelen binnen te halen. De Wulverhorst heeft de benodigde transformatie van de zorg al in gang gezet. Dichtbij burgers, deskundig, versterken van de community, zo lang mogelijk regie en zelfstandig en geen personeel dat niet in loondienst is (behalve behandeldienst). Het kenmerkt De Wulverhorst.

Lokale ontwikkelingen

De Wulverhorst kent nog steeds geen leegstand. Sterker nog, de wachtlijst groeit en groeit. Ook de "wachtlijst" voor mensen zonder indicatie groeit explosief. 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.

Ons Touwteam richt zich samen met de professionals op het voorkomen van zware zorg. Preventie en vroegsignalering zijn hierin cruciaal. Doordat De Wulverhorst een breed dienstenaanbod heeft en bij veel inwoners uit Oudewater over de vloer komt, levert zij hierin een belangrijke bijdrage. Samen met de gemeente, het Stadsteam, de 1^e lijn, overige partijen als KBO/PCOB, de Zonnebloem en de woningcorporatie, stimuleren wij samenredzaamheid!

Uitbreiding

De bouw van het project De Schuylenburcht is gestart in 2022. Vijfentwintig plaatsen erbij! We gaan een innovatieve woonomgeving creëren die mensen uitdaagt zo zelfstandig mogelijk samen te leven. Uiteraard met deskundige ondersteuning dichtbij. Intergenerationeel wonen met volledige inclusie! Met intergenerationeel bedoelen we: verschillende generaties bij elkaar. We gaan tevens een ontmoetingscentrum realiseren samen met omwonenden. Een combinatie van dagbesteding, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bewoners en omwonenden van De Schuylenburcht. Een sterke community die Samen redzaam is! Oplevering wordt het eerste halfjaar van 2024 verwacht. Daarnaast is het Stadskantoor ons gegund! Dus samen met de woningbouwvereniging, Habion en de gemeente ontwikkelen we een mooie, eigentijdse woonvorm voor mensen met dementie. Oplevering staat gepland voor 2025.

De paters uit Haastrecht hebben hun intrek genomen in de Kapellestraat in Oudewater. Een prachtige wooneenheid in het oude nonnenhuis tegenover de katholieke kerk. De medewerkers van de paters zijn bij ons in dienst gekomen.

Wendbaar

Onze omvang, onze kwaliteit van dienstverlening en onze naamsbekendheid helpen ons om snel, flexibel en adequaat op een veranderende samenleving in te spelen. De Wulverhorst zet zich actief in om de zorginfrastructuur op de langere termijn eigentijds, innovatief en betaalbaar voor Oudewater te behouden. We denken daarbij integraal en domeinoverstijgend. Wij vragen ons continu af wat wij kunnen bijdragen aan de gezondheid van inwoners van Oudewater, ook als mensen door hun hoge leeftijd of vanwege een andere hulpvraag een beroep moeten doen op ondersteuning of zorg.

Tot slot

We hebben het weer goed gedaan samen. Opnieuw hebben afgelopen december 2022 ons GOUDEN KEURMERK verlengd. Een initiële audit van maar liefst 5 auditoren hebben ons een dag lang minutieus onder de loep genomen. Conclusie: opnieuw een welverdiend gouden keurmerk.

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs
Bestuurder



1. Profiel van De Wulverhorst

Wie zijn wij?

De Wulverhorst, onderdeel van de Stichting Zorg en Welzijn Oudewater, is een brede lokaal georiënteerde organisatie voor zorg en welzijn in de gemeente Oudewater. Met circa 250 medewerkers is De Wulverhorst een van de grootste werkgevers van Oudewater. Ongeveer tweederde van onze medewerkers is afkomstig uit de gemeente en de directe omgeving. De Wulverhorst is een woonzorgcentrum met een flinke poot thuiszorg en ondersteuning voor mensen die thuis wonen. Er zijn verschillende behandelaars werkzaam die via Novicare worden ingehuurd. De intramurale zorg en de verpleeghuiszorg thuis vallen onder de Wet langdurige zorg (Wlz). We vallen voor dit onderdeel onder het Zorgkantoor Zilverenkruis, regio Utrecht. De thuiszorg valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de geleverde huishoudelijke hulp onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Oudewater is een overzichtelijke gemeente en een hechte gemeenschap in het Groene Hart. 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

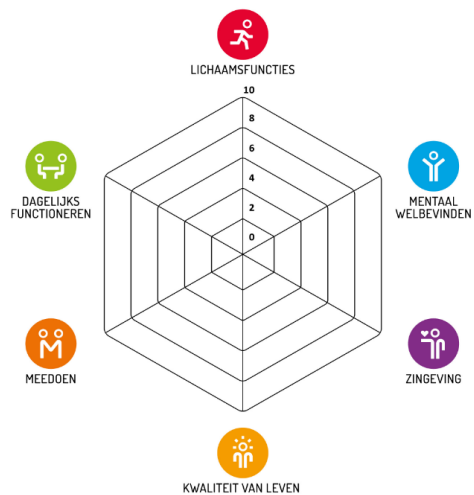
Wij dragen bij aan de persoonlijke levenskwaliteit van cliënten met professionele ondersteuning in wonen, welzijn en zorg. Iedere cliënt is een uniek mens dat zijn leven zelf richting geeft.

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 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.

Kernwaarden

Hartelijk, deskundig en dichtbij geven richting aan onze missie en visie.



1.1 Ons zorgaanbod

De Wulverhorst is de grootste aanbieder van zorg met verblijf binnen de sector verpleging, verzorging en thuiszorg in Oudewater. De diensten zijn ook buiten het woon- en zorgcentrum beschikbaar: in de wijk en alle woongemeenschappen.

Binnen de gemeente Oudewater nemen wij een belangrijke plaats in binnen de sociale infrastructuur. We werken nauw samen met andere partijen in het veld van zorg en welzijn en burger/vrijwilligersinitiatieven (KBO/PCOB) die ook binnen De Wulverhorst actief zijn.

We bieden ruimte aan 42 somatische cliënten (ZZP 4, 6 en 8), 24 psychogeriatric cliënten (Wzd-afdeling; ZZP 5 en 7) en vier appartementen voor kortdurende opnames (ELV en respijtzorg). De Wulverhorst biedt zowel intramurale als extramurale zorg: volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT), thuiszorg en huishoudelijke verzorging.

In De Wulverhorst wonen ook mensen met een verstandelijke, dan wel lichamelijke beperking. Deze mensen komen allemaal uit Oudewater en voor hen is het van groot belang om in hun eigen omgeving zorg en begeleiding te ontvangen. In 2021 hebben we met het Zorgkantoor afgesproken dat we deze zorg ook mogen declareren in de sector Verstandelijk Gehandicapten (VG).

Keuzevrijheid

Ondersteuning bieden we zoveel mogelijk thuis, in de vertrouwde omgeving. Wanneer dit niet meer kan, zetten we alles op alles om mensen in De Wulverhorst de zorg en ondersteuning te geven die nodig is. Alle

mensen met een chronische zorg- en begeleidingsvraag voor kort- of langdurige zorg thuis, zijn van harte welkom en kunnen gebruik maken van diverse diensten, activiteiten of meedoen als vrijwilliger of mantelzorger. Keuzevrijheid en eigen regie staan daarbij voorop.

Er is ook aandacht voor het netwerk van de cliënt. De mantelzorger wordt overal bij betrokken, activiteiten worden aangeboden en er is een restaurant voor zowel bewoners als mensen uit de wijk. De Wulverhorst heeft contracten met een externe mantelzorgmakelaar, cliëntvertrouwenspersoon (Zorgstem voor cliënten in het kader van de Wet zorg en dwang en Quasir), medewerkers vertrouwenspersoon (QS Gezondheidsmanagement) en klachtbemiddeling (Quasir).

Vrijwilligers

Inwoners van Oudewater weten de ouderenadviseur/relatiebeheerder van De Wulverhorst goed te vinden. Er zijn ruim 200 vrijwilligers actief binnen De Wulverhorst. De grootste groep vrijwilligers is ouder dan 65 jaar. Het zijn actieve senioren die graag iets betekenen voor een ander. Het bereik van senioren in Oudewater vanuit De Wulverhorst is groot. We hebben twee vrijwilligerscoördinatoren in dienst die hen ondersteunen en faciliteren. De Wulverhorst kent een actieve steunstichting: De Stichting Vrienden van De Wulverhorst.

Zorg dichtbij

De keuken van De Wulverhorst verzorgt naast maaltijden ook elke maand een aanschuifdiner in de regio. Deze diensten zijn niet alleen belangrijk voor het totale dienstenaanbod van De Wulverhorst, maar essentieel voor het verlenen van zorg **dichtbij** en binnen de Oudewaterse gemeenschap. De inzet wordt geleverd door 245 medewerkers en de ruim 200 vrijwilligers.

Keurmerk

We zijn zowel intramuraal als extramuraal in het bezit van het Gouden Keurmerk van Perspekt. Daarnaast is De Wulverhorst in bezit van een keurmerk gecertificeerd door HCN: HACCP, en het bronzen keurmerk van Green Deal. Een uitgebreid profiel vindt u op onze website: www.wulverhorst.nl/over-ons/.

2. Personeel

2.1 Formatie

In tabel 1 is een overzicht weergegeven van het aantal fte en medewerkers per contractsoort. Het totaal aantal medewerkers is gestegen (+15 personen) t.o.v. eind 2022. Ten opzichte van 2021 is een kleine daling te zien in het aantal fulltimers. Dat is van 8 naar 6 terug gegaan. Het aantal parttimers is wel flink gestegen van 137 naar 151. En ook bij de oproepkrachten is een stijging te zien. Mooi is dat de stijging vooral bij de zorgfuncties heeft plaatsgevonden. Vanzelfsprekend schommelt het aantal stagiaires door het jaar heen. In februari 2023 is het aantal stagiaires alweer meer dan verdubbeld naar 15.

We anticiperen op de nieuwbouwlocaties, door nu al mensen met daarop aansluitende opleidingsniveaus aan te nemen en op te leiden.

Tabel 1. Aantal fte en medewerkers per contractsoort, in loondienst (peildatum 31-12-2022)

Totalen	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal
TOTAAL IN DIENST	107,27	250	23,61	82	83,67	168
Fulltime	6	6	1	1	5,11	5
Parttime	92,28	151	19,22	33	73,06	118
Min-Max	8,22	17	2,72	6	5,50	11
Oproep	0	68	0	34	0	34
Stagiaires	0	7	0	7	0	0
Vakantiehulp	0	0	0	0	0	0
Totaal zorgfuncties (incl. HH, excl. stagiaires & vakantiekrachten)	93,12	212	19,13	62	73,29	150
Totaal overig (excl. stagiaires & vakantiekrachten)	14,15	29	3,78	13	10,38	27

Tabel 2. In- en uitstroomcijfers per contractsoort

In- en uitstroom	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	aantal
INSTROOM TOTAAL	24,69	111	19,78	98	4,92	13
Fulltime	1	1	1	1	0	0
Parttime	22,58	40	17,67	30	4,92	10
Min-Max	0,44	2	0,44	2	0	0
Oproep	0	43	0	40	0	3
Vakantiekrachten	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	24	0	24	0	0
UITSTROOM TOTAAL	19,88	99	8,38	72	11,5	27
Fulltime	2	2	0	0	2	2
Parttime	16,71	28	8,38	13	8,33	15
Min-Max	1,17	2	0	0	1,17	2
Oproep	0	37	0	29	0	8
Vakantiekrachten	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	30	0	30	0	0

In- en uitstroom

De in- en uitstroom van medewerkers was in 2022 licht positief (zie tabel 2). In totaal zijn er meer mensen bij De Wulverhorst gekomen dan er zijn vertrokken. In de categorie 'onbepaalde tijd' zijn er meer mensen uitgestroomd dan ingestroomd. We starten bijna altijd met een jaarcontract en gaan dan over naar een contract voor onbepaalde tijd. Bij de oproepkrachten en stagiaires zit een groot verloop. Voor de

stagiaires is dit een normale zaak. Maar ook bij de oproepkrachten is dit verklaarbaar. Er zijn veel jongeren die een periode bij De Wulverhorst komen werken op een bijbaan. Van die groep vertrekken mensen vanwege studie.

2.2 Deskundigheid

Kwalificatieniveau zorgfuncties

Het kwalificatieniveau van de medewerkers (tabel 3) in 2022 laat een mooi beeld zien. Het aantal medewerkers met niveau 2 is licht gestegen, niveau 3 is gelijk gebleven. Maar vooral mooi dat niveau 4 toegenomen is. Uit de kolom 'in opleiding tot' blijkt dat er in 2023 nog meer mensen een hoger niveau gaan bereiken. Bijvoorbeeld 6 van de 87 niveau 1 medewerkers zijn in opleiding tot niveau 2.

Tabel 3. Aantal fte/medewerkers per kwalificatieniveau zorgfuncties

Kwalificatieniveau zorgfuncties	Totaal		In opleiding tot	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal
Niveau 1	28,01	87		
Niveau 2	12,47	25	4,33	6
Niveau 3	17,22	36	5,03	7
Niveau 4	19,22	29	7,33	9
Niveau 6	6	8	0,78	1
Niveau 7	0,9	1		

In 2022 hebben medewerkers verschillende trainingen gevolgd:

- Er is gestart met de training omgaan met agressie voor alle medewerkers van De Wulverhorst. Deze training bestaat uit 4 (2 voor net zorgmedewerkers) dagdelen inclusief oefenen met een trainer.
- 2 medewerkers hebben de scholing Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie gevolgd. Hierdoor zijn er inmiddels 3 medewerkers met deze specialisatie werkzaam.
- 2 medewerkers hebben de scholing casemanager dementie voltooid; er zijn nu 2 gediplomeerde casemanagers.
- Voor medewerkers wonen (nu assistent medewerker zorg en welzijn) en medewerkers tuinzaal is de scholing omgang dementie gegeven.
- De Wulverhorst werkt samen met REIN, het online leerplatform. Dit biedt alle medewerkers e-learningen en verdiepingsstof. Onze zorgmedewerkers die de verplichte verpleegtechnische handelingen moeten aftoetsen (1 keer per 3 jaar) volgen eerst de e-learning hierover.
- Het verpleegtechnische team heeft bijscholing gekregen op een aantal specifieke handelingen zoals omgaan met dwarslaesie en werken met een PIC lijn.
- De receptie medewerkers hebben een training klantgerichtheid gevolgd.
- 8 medewerkers zijn als assessor geschoold. Een assessor mag medewerkers aftoetsen en examineren in de praktijk.
- Een aantal medewerkers huishoudelijke ondersteuning hebben een EHBO-cursus gevolgd.
- De apotheek heeft 22 gediplomeerde medewerkers een les medicatieveiligheid gegeven.
- 3 coördinerend verpleegkundigen hebben de scholing tot verpleegkundig kwaliteitscoach afgerond.

Leren en werken

Leren en ontwikkelen is altijd al een uitgangspunt geweest van De Wulverhorst. De Wulverhorst wil een lerende organisatie zijn waarbij met de medewerkers verder wordt toegewerkt naar 'taakvolwassenheid'. Uitgangspunt hierbij is dat medewerkers ruimte krijgen voor de uitoefening van hun vak. Nieuwe ideeën en collectieve ambities worden hierbij constant aangemoedigd. Fouten maken mag of is soms zelfs noodzakelijk om naar een nieuwe balans te komen! De lerende organisatie is flexibel en kan inspelen op veranderingen.

In 2022 is hier flink werk van gemaakt. Er zijn meer leer-werkplekken ontstaan en er zijn meer medewerkers gestimuleerd om door te leren. Er is veel interesse in BBL plekken bij De Wulverhorst waardoor we deze plekken goed gevuld krijgen.

Ook voor mensen met meer of mindere afstand tot de arbeidsmarkt zijn mogelijkheden ontstaan. Samen met Ferm Werk wordt gekeken of mensen via een voortraject of werkervaringsplaats een zinnvolle rol kunnen vervullen. Dit varieert van medewerkers met een arbeidsbeperking die bij De Wulverhorst werken in het kader van een zinnvolle dagbesteding tot mensen die weer arbeidsritme moeten opdoen en vervolgens een zorgopleiding kunnen oppakken.

De Wulverhorst heeft in 2022 actief deelgenomen aan de banenmarkt van Ferm Werk (gericht op de doelgroep mensen met afstand tot de arbeidsmarkt) en de banenmarkt van de GGD Midden Nederland.

2.3 Verzuim

Het ziekteverzuim (exclusief zwangerschap gerelateerd verlof) kwam over 2022 uit op 6,7%. Dit is lager dan het ziekteverzuim in 2020 (7,1%) en 2021 (8,5%), maar nog wel hoger dan voor corona (2019: 5,1%). Dit laat zien dat we in 2022 dus op de goede weg zijn, maar nog steeds een hoger gemiddeld verzuim hebben dan voor de coronapandemie.

Simon Koning, HR-adviseur

Het is mooi om te zien dat er vanaf het 2^e kwartaal een sterke daling was van het verzuim. Corona was grotendeels weg. Dit gaf ruimte. Aandachtspunt is een kleine groep medewerkers die vrij frequent ziek uitvalt. Er wordt gekeken naar de belasting door roosters en voldoende balans werk en privé.

In 2022 zijn we erin geslaagd om voldoende medewerkers aan te trekken. De arbeidsmarkt is niet eenvoudig, maar de goede reputatie van de Wulverhorst en de mogelijkheden voor het volgen van een BBL-opleiding of verdere ontwikkeling zorgen dat er instroom is.

Tabel 4. Ziekteverzuimpercentage per kwartaal per afdeling

Afdeling	Q1	Q2	Q3	Q4
Management & staf algemeen	2,2	0	0,57	0,22
Administratie (FA en CA)	14,29	0	0,81	0,40
Huishouding facilitair	9,21	5,57	0,00	6,94
Receptie	0	0,00	1,40	4,35
Keuken	9,93	1,94	1,73	2,14
Huishoudelijke zorg (Wmo)	13,06	13,15	8,84	6,65
Stadskantoor	22,22	16,85	1,45	0,00
Welzijn/Tuinzaal	1,72	8,10	7,82	10,38
Broeck Hotel	0,00	0,00	1,09	0,00
Intramurale zorg	14,36	8,55	3,02	6,79
Thuiszorg	7,76	5,08	3,35	3,18
Kleinschalig wonen	12,29	7,61	4,39	5,92
Totaal	10,69 %	7,07 %	4,00 %	5,29 %

Nieuwe Arbodienst

Sinds begin 2022 werkt De Wulverhorst met de arbodienst MasterArbo. Deze samenwerking verloopt prima. Door corona verliepen veel van de contacten tussen medewerkers en arbodienst online. Inmiddels komen medewerkers weer vaker persoonlijk op het spreekuur van de bedrijfsarts op hun locatie in Zeist. We werken eraan dat de bedrijfsarts, regelmatig op locatie van De Wulverhorst is.

2.4 Evaluatie ontwikkeldoelen personeelssamenstelling 2022

Gezondheidsbeleid in relatie met verzuim

Het verzuim in 2022 ging in vergelijking met de jaren daarvoor best goed. Toch zijn er nog een aantal aandachtspunten op het gebied van gezondheid. Er is in het laatste kwartaal van 2022 gestart met de implementatie van MobileCare. Dit gaat over het inzetten van zorgtechnologie in de thuiszorg. Dit heeft ten doel om de werkbelasting voor de medewerker te verlagen en uiteraard het langer zelfstandig thuis kunnen wonen van onze cliënten te bevorderen. Een ander aandachtspunt is het verbeteren van het rooster voor medewerkers. Er is gestart met verbeteracties met ONS en met externe training voor onze roosteraars. Doel is een rooster dat minder wisselt en waarbij medewerkers voldoende herstel hebben.

Ontwikkelgesprekken met medewerkers

De groei en bloei gesprekken zijn in 2022 gevoerd. We hebben samen met de Ondernemingsraad en de Verpleegkundige adviesraad geëvalueerd. Hier zijn een paar kleine aanpassingen uit voortgekomen die nu worden verwerkt in het gespreksformulier.

Instroom mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

De goede samenwerking met Ferm Werk is in 2022 voorgezet. Hierdoor hebben we een aantal medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt kunnen laten instromen.

2.5 Wachtlijst

In 2022 hebben wij onze wachtlijst geactualiseerd. Op de wachtlijst cliënten is het aantal cliënten van buiten de gemeente Oudewater duidelijk gedaald. Deze groep valt wat buiten ons gezichtsveld. Na een contactronde blijkt er een aantal wachtenden al elders geplaatst te zijn of inmiddels overleden. De huidige wachttijd wordt geschat op 24 maanden, maar deze cijfers bieden geen garantie voor de toekomst.

Op de lijst van mensen zonder indicatie is er een flinke groei van aanmeldingen te zien. Cliënten van 75+ zijn door berichtgeving in het nieuws en van informatie van bekenden bewust geworden van de lange wachtlijsten en weinig beschikbare plaatsen en denken meer vooruit en willen zekerheid voor de toekomst. Echter kunnen cliënten op de wachtlijst zonder geldige CIZ-indicatie geen aanspraak maken op een opname in een verpleeghuis.

Afdeling	Aantal			
	31-12-21	31-05-22	30-9-22	31-12-22
Intramuraal	79	85	92	80
Waarvan kleinschalig	29	33	36	34
Waarvan andere afdelingen	50	52	56	46
Zonder indicatie	63	86	97	116
Totaal op de wachtlijst	142	171	189	196
<i>Subtotaal wachtenden met specifieke voorkeur voor De Wulverhorst</i>	45	41	52	48
Waarvan cliënten die in afwachting van opname elders wonen	4	4	5	13
Waarvan cliënten met overbruggingszorg	38	35	47	35
Waarvan actief wachtenden	3	2	0	0

Om mantelzorgers van cliënten op de wachtlijst tijdelijk te ontlasten, hebben we respijtzorg geboden. Inmiddels zijn er enkele vaste klanten, die op afspraak bij ons komen logeren.

3. Kwaliteit en veiligheid

De Wulverhorst kiest nadrukkelijk voor een schaal waarop mensen elkaar kennen en gezamenlijk integrale zorg bieden aan mensen met langdurige zorg intra- en extramuraal. Op deze manier kunnen wij van betekenis blijven en maatwerkoplossingen bieden. Wij evolueren naar een toekomstbestendige integrale zorgorganisatie, die samen met het lokale netwerk de knelpunten van de vergrijzing en de langdurige zorg het hoofd biedt.

De Wulverhorst werkt volgens de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg, Wijkverpleging, Gehandicaptenzorg, Dementie en Palliatieve Zorg. Ieder jaar stellen wij een Kwaliteitsplan op. In dit hoofdstuk blikken wij terug op de doelen uit het Kwaliteitsplan 2022. Daarnaast hebben wij een strategisch beleidsplan 2018 – 2021, als kompas voor onze zorg- en dienstverlening. Dit strategisch beleidsplan is in 2021, in samenspraak met de medezeggenschapsorganen, voor 2 à 3 jaar verlengd.

3.1 Groei wijkteam in Zw cliënten en tijdige doorstroom naar de Wlz met passende zorg thuis

Uitbreiding van passende huisvesting

In 2022 hebben wij verdere voorbereidingen getroffen voor 3 nieuwe locaties: Schuylenburcht, Oranjepark en Stadskantoor.

- Er is gestart met de eerste werkzaamheden voor de bouw van Schuylenburcht. In Schuylenburcht zullen 25 appartementen in gebruik genomen worden door mensen die op de wachtlijst van De Wulverhorst staan. In samenwerking met De Woningraat (Woningbouwvereniging Oudewater) bereiden we de inrichting van de centrale ontmoetingsruimte voor. Het ontmoetingscentrum zal vorm krijgen in het nieuw te bouwen appartementencomplex 'de Nieuwe Schuylenburcht' aan de Hekendorpweg 2. In het ontmoetingscentrum zullen ook cliënten van de dagbesteding terecht kunnen.
- De ontwikkeling van het Oranjepark laat nog wat langer op zich wachten vanwege nieuwe stedenbouwkundige plannen die door de gemeenteraad worden gevraagd.
- De gemeente Oudewater heeft de procedure voor het Stadskantoor opnieuw moeten doen. In december hebben we voorbereidingen getroffen om begin 2023 samen met Habion opnieuw onze plannen in te dienen. Inmiddels is bekend dat het project aan De Wulverhorst is gegund.

Taskforce wonen en zorg

In 2022 hebben de bestuurders en raden van Toezicht/Commissarissen van De Woningraat en De Wulverhorst en de wethouder Ruimte van Oudewater met ondersteuning van de Taskforce wonen en zorg een woonzorgvisie geformuleerd. Deze woonzorgvisie stimuleert versnelling van de besluitvorming rondom bestaande projecten en verbreding van het aanbod wonen met zorg in Oudewater. Voor de raadsverkiezingen in 2022 hebben we een concreet plan van aanpak opgeleverd, dat kon rekenen op commitment van de gemeenteraad. Deze is in het vierde kwartaal van 2022 besproken met de raad en het nieuwe college. In 2023 hopen we het uitvoeringsprogramma te kunnen starten.

ZorgThuis team en Thuisbegeleiding

Eind 2022 ontvingen 50 cliënten Wlz-zorg thuis middels een modulair pakket thuis (MPT) of volledig pakket thuis (VPT), een toename van 35% (+13) t.o.v. 2021. Daarom zijn wij naast een team wijkverpleging, gestart met het inrichten van een team ZorgThuis. Dit team wordt in 2023 verder ingericht. Het team ZorgThuis wordt gevormd door onder andere collega's welzijn en huishoudelijke zorg in de functie van Thuisbegeleiders. Dit versterkt de integraliteit van de zorgverlening. Daarnaast hopen wij zo het spanningsveld tussen de verwachte groei van de zorgvraag en krapte aan personeel (deels) op te vangen.

De thuiszorg is verschillende projecten in de wijk gestart met het oog op het leveren van de passende zorg thuis. Zo zijn bijvoorbeeld de wijkverpleegkundigen in het eerste half jaar gestart met het voeren van advies, instructie en voorlichting (AIV) gesprekken. Dit doen zij op vraag van de cliënt, de huisarts of naasten, maar ook proactief bij iedere cliënt met alarmering zonder zorg. Cliënten met een

volledig pakket thuis (VPT) krijgen hun “boodschappen” thuisbezorgd met de maaltijd van Tafeltje Dekje. Dit wordt gefinancierd vanuit de Wlz en is georganiseerd in samenwerking met de keuken. Ook zijn er vaste aanspreekpunten voor cliënten en medewerkers. Naast een Eerstverantwoordelijk Verpleegkundige/Verzorgende (EVV-er) heeft nu ook elke cliënt zijn/haar eigen wijkverpleegkundige. De thuiszorgmedewerkers zijn verdeeld onder de wijkverpleegkundigen. Zo zijn de wijkverpleegkundigen beter op de hoogte van lopende afspraken en de gang van zaken.

Touwteam

In 2022 bestond het Touwteam uit 235 vrijwilligers. Dit aantal blijft constant. Via huisbezoeken zijn de diverse (hulp)vragen van mensen onderzocht. Steeds meer mensen weten het Touwteam rechtstreeks te vinden, zonder tussenkomst van andere Oudewaterse partijen. In 2022 heeft het Touwteam onder andere geholpen bij:

- Hulpvragen van ouderen
- Hulpvragen van mantelzorgers, om hen te ontlasten
- Hulpvragen op het gebied van participatie van een kind met een handicap. Hoewel dat gaat om een handvol mensen, geeft aan dat de vraag zich verbreed in het hele terrein van zorg en welzijn.
- Ondersteuning bij de organisatie van informele hulpverlening aan Oekraïense vluchtelingen.
- Vragen vanuit andere steunsystemen. Het Touwteam is al ver ontwikkeld en dus komen anderen graag ervaring opdoen. Maar we leren ook van ervaringen van anderen en bijvoorbeeld doordat een training in het voeren van vraaggesprekken is gevolgd.

Ouderenadviseur en cliëntondersteuning in positie

In 2022 hebben wij de functie van ouderenadviseur /relatiebeheerder beter op de kaart gezet via de website, IJsselbode, Stadsteam en allerlei bijeenkomsten waarbij zij zichzelf actief heeft gepresenteerd. Inwoners uit Oudewater kunnen bij de ouderenadviseur terecht voor advies om langer thuis te kunnen blijven wonen, de weg te vinden om een passende woning te vinden, etc. De ouderenadviseur maakt onderdeel uit van het Stadsteam en is een verbindende schakel tussen het Stadsteam en De Wulverhorst. In 2023 gaan wij de ingeslagen weg vervolgen.

Casemanager dementie in positie

In 2022 lag onze focus op het positioneren van onze casemanagers naast de casemanager van Careyn. Dit hebben wij gedaan door gezamenlijk overleg met huisartsen, Stadsteam en wijkverpleegkundigen van verschillende organisaties. In een artikel in de IJsselbode is toegelicht wat een casemanager is en wie wat doet. Ook zijn er 2 casemanagers dementie opgeleid.

Preventie

De ouderenadviseur en de coördinatoren van het Touwteam hebben (potentiële) mensen die zorgbehoevend zijn/worden in beeld. Om tijdig preventief acties te kunnen inzetten is er nu een regulier tweewekelijks multidisciplinair overleg tussen de ouderenadviseur, casemanager, wijkverpleegkundige en coördinatoren van het Touwteam. Doel daarvan is om door goede afstemming het aantal hulpverleners te beperken en dubbele inzet te voorkomen. Zo werken we aan passende zorg en zorg op de juiste plek.

3.2 Optimaal inzetten op beschikbare middelen voor de klant

Taakvolwassen teams

De ontwikkeling naar taakvolwassen teams is een meerjarentraject. We werken toe naar toenemende zelfstandigheid en regelruimte voor de professionals. In taakvolwassenteams is er duidelijkheid over de rollen, taken en verantwoordelijkheden. Teams worden in dit traject, wanneer gewenst, ondersteund door een externe coach. De eerste fase van het traject, het invoeren van “Groei en Bloei”-gesprekken, is in 2021 afgerond. In oktober 2022 is een driejarige training gestart voor alle teams. Centraal daarin staan persoonlijk leiderschap, teamontwikkeling en omgaan met agressie en ongewenst gedrag. Kortom, vaardigheden die aan de basis staan voor teamvolwassenheid. De eerste reacties op de training zijn positief. Daarnaast zijn intramuraal alle taakrollen belegd en is extramuraal door ThuiszorgPlanners onderzoek gedaan naar knelpunten in het (basis)rooster, waarna verbeteracties zijn uitgezet. Dit traject loopt door in 2023.

Domotica en technologie

Digitalisering is een van de afspraken uit het Integraal Zorgakkoord. Om de zorg toegankelijk te houden zullen we onder andere moeten inzetten op innovatie en technologie. De Wulverhorst heeft in de afgelopen jaren geëxperimenteerd met verschillende technologieën. Toch werden digitale hulpmiddelen nog relatief weinig gebruikt. Veel cliënten zijn niet digitaal onderlegt en staan hier niet voor open. Maar ook bij zorgverleners is er een drempel. Om meer draagvlak te creëren is een cliënt geïnterviewd om te vertellen over haar positieve ervaringen met domotica. Daarnaast is besloten om een contract aan te gaan met MobileCare, om het gebruik laagdrempeliger te maken. MobileCare levert vele digitale innovaties waarvoor per gebruiker en niet per hulpmiddel betaald hoeft te worden. Bovendien zijn het veelal zogenaamde plug-and-play toepassingen waardoor er niet geïnvesteerd hoeft te worden in een nieuwe infrastructuur. MobileCare begeleidt het wijkteam, en als de applicatie toch niet past bij de cliënt, dan kan die eenvoudig ingewisseld worden voor een applicatie die beter past. Een ander voorbeeld van digitalisering is het open deurenbeleid. De deuren van kleinschalig wonen zijn in 2022 opengegaan. Soms verlaat een bewoner alleen de afdeling en gaat naar buiten. Deze wordt dan weer vriendelijk terug begeleid. De grotere vrijheid werkt en heeft niet geleid tot incidenten.

Innovatie

De Wulverhorst participeert in regionale samenwerking vanuit de vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht (IVVU) door deel te nemen aan verschillende expertgroepen / ontwikkel / implementatietrajecten zoals bedsensoren en technologie bij vrijheid/veiligheid. De bijeenkomsten waren gericht op kennisuitwisseling met andere organisaties en ondersteuning bij implementatie. Vanuit de eerste groep (bedsensoren), is veel relevante kennis opgedaan. De tweede groep is niet goed van de grond gekomen. Voor 2023 wordt er opnieuw gekeken bij welke relevante trajecten vanuit de IVVU wij kunnen aansluiten.

Daarnaast hebben wij ook in 2022 mooie stappen gezet in het innovatieve project “Belevingsgerichte gangen”. Dit project wordt ondersteund door De Stichting Vrienden van De Wulverhorst. Het doel van dit project is “het creëren van beleefplekken op de rondgang waardoor onze bewoners uitdaging en realistische herkenbaarheid op de rondgang beleven, waarmee zij op een prettige en passende wijze geprikkeld worden, en waarmee hun daginvulling prettiger wordt”. In de 1^e fase van het project in 2022 is het ontwerp voor de gangen afgerond. De ramen in de rondgang zijn beplakt met stickers in diverse bloemenprinten en zijn er foto's gemaakt van herkenbare geveltjes uit de binnenstad van Oudewater. De geveltjes zijn naast elkaar geplakt op folie, waardoor het net lijkt alsof men een ommetje maakt door het oude centrum van Oudewater. Daarnaast zijn de deuren van ieder huisje met een separate kleur beplakt, wat de herkenbaarheid van de eigen woning vergroot.

Ten slotte is er nog een klein project geweest waarbij een promovenda uit Brazilië via het uitwisselingsprogramma ‘Vamos Schipluiden’ een promotieonderzoek heeft afgerond binnen De Wulverhorst. Hierbij werd gebruik gemaakt van FitBit horloges en een speciaal ontwikkeld IT-programma met als doel om ouderen op afstand te kunnen monitoren op gezondheidsniveau. Er was onder bewoners veel enthousiasme voor de FitBit. Het doel qua aantal deelnemers werd binnen de beschikbare periode van 3 maanden behaald. Daarnaast werd het mogelijk voor De Wulverhorst om dit programma ná vertrek van de promovenda te blijven gebruiken. Incidenteel wordt dit nu ingezet bij bewoners, op initiatief van behandelaren en/of de verpleging. De belangrijkste indicatie voor het inzetten van de FitBit is om het slaappatroon te monitoren.

3.3 Tijdig passende zorg

Tijdig passende zorg leveren betekent voor ons dat we ons verder ontwikkelen op het terrein van welzijn en dementiezorg. De opgave om ‘tijdig passende zorg te leveren’ spitst zich toe op het stimuleren en verbeteren van motoriek en mobiliteit. Hier zet onder andere het beweegteam zich voor in.

Beweegteam

Doel van het beweegteam is om uitvoering te geven aan het thema bewegen door breed gedragen en laagdrempelige interventies in te zetten. Het beweegteam kwam eind februari 2022 als start bij elkaar. Daarna kwam het team circa elke 3 tot 4 weken bij elkaar tot de zomer. In die tijd werd er een werkplan opgesteld en aan doelen gewerkt. Doelen waren o.a.: het bevorderen van multidisciplinaire samenwerking, bewegen binnen de zorgteams stimuleren, bewustwording van belang van bewegen voor

bewoners en medewerkers, bevorderen van vaardigheden van medewerkers en samenwerking met familie/ mantelzorg.

Om deze doelen te bereiken heeft het beweegteam verschillende acties uitgevoerd:

- Organisatie van een mooie bijeenkomst voor bewoners en medewerkers om het bewegen en het plezier daarin te stimuleren. Er was over en weer veel enthousiasme. De dag werd geopend door de cliëntenraad.
- Voorafgaan aan deze dag werd er een uitgebreide beweegbrief rondgestuurd zowel intern als extern.
- Een workshop voor de zorgteams van kleinschalig wonen, gegeven door een (bekende) bewegegoog. Daarin was er aandacht hoe je bewoners op laagdrempelige wijze kunt stimuleren om te bewegen.
- Een presentatie over bewegen voor de cliëntenraad en bewegen is besproken op de familieavonden.
- Een innovatiewens (Beeldscherm op fiets) is opgenomen in het Project Kleinschalig Wonen.

De Wulverhorst is aangesloten bij Oudewater Vitaal. Samen met andere lokale organisaties proberen we de leefstijl van de inwoners van Oudewater te verbeteren waarbij plezier voorop staat. Voor 2023 is een Vitaliteitsakkoord opgesteld.

Ook zijn er verschillende (muzikale) activiteiten georganiseerd om bewegen te stimuleren, zoals een dansmiddag. Er is aansluiting gezocht bij de Zonnebloem, van waaruit vrijwilligers individueel wandelen met bewoners. Daarnaast is op dagbesteding Broeck een structurele, wekelijkse fysioles voor cliënten gestart.

Communicatie bij dementie

Ook was in 2022 het vergroten van kennis over de dementiezorg en het optimaliseren van de communicatie een belangrijk aandachtspunt. Er heeft scholing plaatsgevonden over visie en methodiek op communicatie bij dementie. Deelnemers waren erg tevreden over de scholing.

Ook is deelgenomen aan het onderzoeksproject CommuniCare, van de Hogeschool Utrecht. Het doel van het onderzoeksproject is om de communicatie tussen personen met afasie, naasten en zorgprofessionals te verbeteren. Veel zorgprofessionals gaven aan dat deze interventie wellicht ook bruikbaar is om de communicatie met mensen met dementie te verbeteren. In het onderzoek wordt geanalyseerd welke ervaringen zorgprofessionals hebben met de communicatie met mensen met dementie en welke wensen en behoeften zij hebben om de communicatie te verbeteren. Op basis van de eerste positieve resultaten is besloten het onderzoek te vervolgen. Dit gebeurt wellicht in De Wulverhorst. Voor ons biedt dit meerwaarde omdat teams geschoold en gefaciliteerd worden. Om dit implementatieonderzoek te kunnen uitvoeren is er een projectvoorstel ingediend vanuit de Hogeschool bij hun regieorgaan. In april 2023 wordt bekend gemaakt of dit gehonoreerd wordt.

In 2022 hebben de dagbestedingscoaches een conceptplan opgesteld om meer persoonsgericht te gaan werken. Dit plan is met alle betrokken medewerkers besproken en vanaf begin 2023 uitgerold.

We zien in 2022 de mooie ontwikkeling dat bewoners elkaar meer helpen dan voorheen. Ze organiseren bijvoorbeeld zelf activiteiten zoals een sjoelcompetitie, doen zelf boodschappen, helpen bij rondbrengen van de was en de post of halen lekkernijen voor anderen (snert bij koeienmarkt).

3.4 Goede coördinatie binnen het zorglandschap

De Wulverhorst ligt op het grensvlak van de provincie Utrecht en Zuid-Holland. Zij heeft zich daarom aangesloten bij het Zorg Coördinatiecentra Midden-Nederland en Zuid-Holland. In samenhang met de ontwikkelingen in de acute zorg keten, heeft in 2022 het ELV coördinatiecentrum zich in Utrecht en Zuid-Holland ontwikkeld naar een Zorg Coördinatie Centrum (ZCC).

Vanuit De Wulverhorst (verpleegkundig specialist) en Novicare (specialist ouderengeneeskunde) participeren wij in het regionaal coördinatie team (RCT) van het zorgnetwerk antibioticaresistentie (ABR). De bestuurder is voorzitter van dit zorgnetwerk. Doel is en blijft het opbouwen van een netwerk binnen de regio en het ontplooiën van activiteiten gericht op infectiepreventie en antibioticaresistentie met name in

de langdurige zorg. Een lid van de commissie is aanwezig geweest bij de eerste netwerk bijeenkomst van het ABR netwerk. De verpleegkundig specialist is in 2022 gecontracteerd door het RZN-ABR netwerk als projectleider ouderenzorg. In de laatste maanden van 2022 heeft de verpleegkundig specialist als nieuwe projectleider Verpleeghuiszorg een eerste netwerkbijeenkomst georganiseerd voor leden van een infectiepreventiecommissie binnen de regio.

3.5 Kwaliteit en veiligheid

3.5.1 Tevredenheid

Cliënttevredenheid

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

Intramuraal wordt voorafgaand aan de multidisciplinaire overleggen (MDO) gevraagd naar een cijfer voor de kwaliteit van leven van cliënten. Ook wordt gevraagd wat gedaan kan worden om het cijfer te verhogen. Zo kan na het MDO direct actie ondernomen worden wanneer er verbeterpunten zijn. Uit een steekproef van dossiers blijkt dat cliënten over het algemeen erg tevreden zijn. Vanaf 2023 wordt er tijdens het MDO ook een cijfer gevraagd voor de zorg- en dienstverlening. Tijdens het MDO wordt tevens aan cliënten en familieleden gevraagd om Zorgkaart Nederland in te vullen. Er zijn er in 2022 vijf waarderingen bij gekomen over het woon- en zorgcentrum met een gemiddeld cijfer van een 9,1 (2021: 8,6).

In 2022 hebben in de thuiszorg 70 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 2022 15 waarderingen bijgekomen voor de thuiszorg, met een gemiddeld cijfer van een 8,7 (2021: 8,4).

Er zijn geen “rode kaarten” ingediend door cliënten.

Klachten

Wij vinden het belangrijk in gesprek te gaan wanneer er klachten zijn. Het liefst rechtstreeks met de direct betrokkene en/of leidinggevende. Wanneer dit niet leidt tot het gewenste resultaat, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Daarnaast kunnen cliënten gebruik maken van een extern cliëntvertrouwenspersoon via Stichting Zorgstern. In 2022 zijn er geen klachten binnengekomen.

Medewerkerstevredenheid

In 2022 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Het MTO liet zien dat met name communicatie en werkdruk aandachtspunten zijn. De HRM-adviseur heeft in overleg met de coördinatoren en de OR het MTO in de teams besproken en vervolgstappen uitgezet.

Melding Incident Medewerker (MIM)

In 2022 is opnieuw onder de aandacht gebracht dat het belangrijk is om incidenten te melden die voor een medewerker of vrijwilliger schadelijk waren of schadelijk hadden kunnen zijn. Door de melding kan het risico op herhaling worden verminderd. Ook helpt het bij een goede opvang na een incident.

In 2022 zijn er 59 medewerkersincidenten gemeld. Ongeveer 63% (37) van de meldingen werd gedaan op kleinschalig wonen en de rest op intramuraal. Meestal ging het om verbale agressie.

Verhoudingsgewijs werd fysiek geweld relatief veel gemeld op kleinschalig wonen. Na een gebeurtenis is de melding zo snel mogelijk besproken met de coördinerend verpleegkundige of in voorkomende gevallen de coördinator van de vrijwilligers.

3.5.2 Leren en ontwikkelen

Leren en verbeteren is op alle niveaus terug te vinden binnen De Wulverhorst. Naast leren via de commissies, vinden we het belangrijk om ook van anderen te leren.

Opleidingsbeleid

Onze medewerkers zijn ons kapitaal. Met een strategisch personeels- en opleidingsbeleid zetten we in op het versterken van kerncompetenties die aansluiten op de (toekomstige) behoeften. Na bespreking in verschillende gremia is het concept aangescherpt en vastgesteld.

Audits

In 2022 zijn verschillende audits uitgevoerd op het gebied van persoonsgerichte zorg (externe PREZO-audit), infectiepreventie, steekproef dossiers, AOIC en documentbeheer. De verbeteracties worden gemonitord in de (kwartaal)overleggen.

Continuering lerend netwerk

We zijn aangesloten bij een lerend netwerk met andere zorgaanbieders binnen de regio Utrecht. In 2022 heeft er geen actieve samenwerking plaatsgevonden. Doel voor 2023 is om dit weer op te pakken, door bijvoorbeeld de mogelijkheden voor samenwerking op het gebied van audits te onderzoeken.

3.5.3 Certificering

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 december 2022 heeft een initiële audit plaatsgevonden door Perspekt, met zeer positief resultaat. Wij hebben voor de 10^e keer goud behaald en opnieuw het keurmerk gekregen!



3.5.4 Indicatoren basisveiligheid

Met elkaar hebben we de verantwoordelijkheid om in de dagelijkse praktijk, samen met collega's continu te werken aan verbetering van zorg. Eén van de hulpmiddelen is het regelmatig uitvoeren van metingen. De uitslag hiervan brengt in teams het gesprek op gang: wat vertelt deze uitkomst ons? Herkennen we ons in deze uitslag? Zien we een trend? Vinden we het goed genoeg of gaan we over tot actie?

Voor 2022 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid en minimaal twee keuze-indicatoren. De verplichte indicatoren zijn:

1. Advance Care Planning (ACP)
2. Bespreken medicatiefouten in team
3. Aandacht voor eten en drinken.

De Wulverhorst heeft daarnaast in samenspraak met de Cliëntenraad gekozen om de volgende keuze-indicatoren te meten: decubitus en continentie.

Afspraken worden samen met de cliënt/vertegenwoordiger twee keer per jaar multidisciplinair besproken en vastgelegd in het zorgplan. Persoonsgerichte afspraken zijn terug te lezen in de zorgkaart van de individuele cliënt. De basisindicatoren staan op dit moment bij alle cliënten beschreven in de zorgkaart.

De landelijke basisveiligheidsindicatoren zijn aangeleverd aan Zorginstituut Nederland. In deze paragraaf geven wij een korte toelichting op de gemeten indicatoren en belangrijke ontwikkelingen vanuit de verschillende commissies.

Advance care planning

In het kader van positieve gezondheid en persoonsgerichte zorg vinden wij het belangrijk dat de cliënt de regie behoudt over het eigen leven. Dus ook over de invulling van zijn laatste levensfase. Behalve over eventuele behandelvoorkeuren, wel of niet reanimeren, wordt ook besproken welke zorgen cliënt heeft en

waar hij of zij tegenaan loopt. In het gesprek gaan we na hoe we daar het beste in kunnen ondersteunen. Deze Advance Care gesprekken worden jaarlijks met de cliënten gevoerd.

Belangrijke afspraken worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier en elk half jaar geëvalueerd. Afgelopen jaar heeft er bij alle intramurale cliënten/naasten/betrokken een Advance Care gesprek plaatsgevonden door de huisarts, verpleegkundige of EVV'er. In de thuiszorg gaan wijkverpleegkundigen in gesprek met de huisarts over dossiervorming rondom ACP.

Medicatieveiligheid

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat doet niemand met opzet, maar we willen er wel graag van leren, en liever nog fouten voorkomen. In 2022 zijn 93 medicatiefouten gemeld in het huis. Dit zijn er 15 minder dan in het voorgaande jaar. In de thuiszorg waren dit er 42. Dit is bijna gelijk aan het voorgaande jaar. Medewerkers maken van een geconstateerde fout een melding in het meldingssysteem in ONS. Deze wordt afgehandeld door de aandachtsvelder, die ook lid is van de MIC-commissie (Melding Incident Cliënt), en besproken met de betrokkenen. Elk kwartaal bespreekt de MIC-commissie de aard van de meldingen en maakt hierop een analyse. Deze analyse wordt besproken met het team en de bestuurder, en met elkaar worden verbeteracties geformuleerd en ingezet.

Bij intramuraal heeft de dalende trend in het aantal medicatiefouten zich voortgezet. Het blijkt dat de tablets waarmee we het afgelopen jaar hebben gewerkt een goede ondersteuning zijn bij het registreren, controleren en toedienen van medicatie.

Binnen de thuiszorg zijn het aantal medicatie incidenten in 2022 bijna gelijk gebleven t.a.v. het voorgaande jaar, maar het aantal cliënten in de thuiszorg is gegroeid in 2022, waardoor procentueel gezien ook hier minder incidenten hebben plaatsgevonden.

Alle teams bespreken in elk teamoverleg de MIC-meldingen en eventuele oorzaken daarvan. Bijzonderheden en aandachtspunten worden beschreven in de notulen. Bij elk incident wordt de betreffende medewerker persoonlijk benaderd. De aandachtsvelders 'medicatieveiligheid' hebben opdrachtgegeven om bij elk team minimaal 2 keer per jaar een Prisma-light te houden op een medicatiefout. Dit wordt gemaakt aan de hand van de '5 times why' en de visgraat. De uitkomsten hiervan worden vervolgens besproken in het teamoverleg. Dit om meer aandacht te hebben voor fouten in het algemeen en om duidelijk te krijgen waardoor medicatiefouten kunnen ontstaan.

In november 2022 heeft de apotheker een klinische les gehouden over "de gevolgen van de cliënt bij vergeten medicatie". Deze klinische les is zeer goed bezocht en is als zeer informatief ervaren.

Medicatiereview

Tijdens een medicatiereview kunnen arts en apotheker de medicatie van een patiënt met polyfarmacie (chronisch gebruik van medicatie) heroverwegen. Relevante aandachtspunten daarbij zijn overbehandeling (is de indicatie nog aanwezig?), onderbehandeling (wordt een indicatie niet of onvoldoende behandeld?) of ongewenste combinaties van geneesmiddelen.

Binnen De Wulverhorst hebben de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist, de apotheker, huisarts, coördinerend verpleegkundige en EVV'er het afgelopen jaar een formele medicatiereview uitgevoerd bij alle cliënten met een indicatie voor behandeling, en die langer dan zes maanden in De Wulverhorst wonen. Bij alle cliënten vindt elk halfjaar tijdens het MDO/Cliëntbespreking een medicatiereview plaats.

Aandacht voor eten en drinken

Bij ouderen zijn verschillende factoren aanwezig die van invloed kunnen zijn op het vanzelfsprekend eten en drinken. Gezonde voeding en voldoende drinken is belangrijk voor lichaam en geest en het is belangrijk dat daar aandacht voor is. Wanneer hier geen aandacht voor is, loopt een cliënt risico op ondervoeding. Om dit te voorkomen inventariseren we de mogelijke risico's van elke cliënt persoonlijk. Dit doen we elk halfjaar. Bij alle cliënten worden bijzonderheden/aandachtspunten en/of wensen beschreven op de zorgkaart. Zo nodig wordt er een extra doel aangemaakt in het zorgplan.

Vervolgens leggen we afspraken vast over de persoonlijke voorkeuren van de cliënt. De cliënt geeft aan waar zijn voorkeur ligt voor bepaald eten en drinken. We bespreken diëten, de substantie, de frequentie en hoeveelheid van eten en drinken, etenstijden en de plaats waar cliënt wil eten. Heel belangrijk is dat een voorkeur niet altijd wil zeggen dat iemand dan ook maar elke dag jam op zijn boterham krijgt. We vragen de cliënt per moment waar hij zin in heeft om te voorkomen dat de boterham met jam al klaar staat. Bij alle 74 cliënten zijn er afspraken gemaakt over voedselvoorkeuren, die zijn vastgelegd in het zorgdossier.

Elke week organiseert de kok een bakactiviteit waarbij cliënten (intramuraal en kleinschalig wonen 1 x per 2 weken) betrokken worden bij het koken. Op kleinschalig wonen wordt momenteel weer 2x in de week zelf eten gekookt. De cliënten die het leuk vinden helpen dan mee met de voorbereidingen.

In de wijk is er niet altijd zicht op wat cliënten eten en drinken. Wanneer er signalen zijn vanuit mantelzorgers of andere familieleden dat cliënten niet goed eten en drinken, dan wordt onderzocht wat er aan de hand is en hoe de cliënt zo nodig ondersteund kan worden.

Bij cliënten met een volledig pakket thuis komen wij langs om maaltijden en drinken klaar te zetten. Soms schakelen wij vrijwilligers vanuit De Wulverhorst in om met cliënten te gaan koken of bijvoorbeeld pannenkoeken te bakken. Dit gebeurt bij de cliënten die hier behoefte aan hebben, maar waarbij niemand dit met die cliënt kan gaan doen. Hiermee dragen wij bij aan het welzijn van de cliënt.

Decubitus

De Wulverhorst voert bij de inhuizing van nieuwe (intramurale) cliënten, binnen maximaal 6 weken na inhuizing, een risicosignalering uit volgens de profiellijst risicosignalering. Bij alle inwonende cliënten wordt dit vervolgens 2 keer per jaar herhaald, of eerder wanneer dit nodig wordt geacht. Voor de extramurale cliënten wordt de risicosignalering alleen ingevuld als er problemen zijn op bepaalde gebieden. De prevalentie van decubitus wordt gemonitord via de tussentijdse rapportages. In 2022 scoorden van de 74 cliënten rond de 30 cliënten risico op huidletsel, waarvan er bij twee cliënten decubitus is vastgesteld. Bij beide cliënten zijn de arts en de ergotherapeut betrokken.

Continëntie

Passende continëntiezorg is essentieel voor het comfort en welbevinden van de cliënt. Het dragen van niet passend materiaal kan zorgen voor ongemak en onnodig huidletsel veroorzaken. Daarom bespreken we met de cliënt/vertegenwoordiger de voorkeuren en gewoontes rondom de toiletgang. We denken na over de manier waarop de cliënt ondersteund wil worden, zodat de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig naar het toilet kan. Bij alle cliënten wordt continëntie beschreven op de zorgkaart. Bij incontinentie wordt een doel geformuleerd in het zorgplan. Het risico hierop wordt elk halfjaar gemeten en eventuele problemen worden halfjaarlijks besproken tijdens het multidisciplinair overleg/de cliëntbespreking. Ook in de wijk wordt voorlichting en advies gegeven over het dragen van passende incontinentiemateriaal. Tijdens een cliëntbespreking wordt dit ook besproken indien er sprake is van incontinentie bij de cliënt.

(on)Vrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychiatrische aandoening (zoals dementie). De kern van de Wet Zorg en Dwang is 'nee, tenzij'. 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 in 2022 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 in gedachte het stappenplan van Vilans.

Analyse onvrijwillige zorg registraties

De Wulverhorst bood in 2022 zorg aan 82 cliënten bij de maximale bezetting. Hiervan waren er 36 cliënten met een artikel 21 van de Wzd en 1 cliënt met een rechterlijke machtiging. In totaal is er bij 8 verschillende cliënten een stappenplan ingevuld. Bij 2 cliënten ging het om onvrijwillige zorg, namelijk zorg

onder dwang. Bij de positioneringsgordel, psychofarmaca en de dwaaldetector was er geen sprake van verzet; dit valt daarom onder de categorie vrijwillig volgens het stappenplan.

Tabel. Ingezette maatregelen in 2022

Maatregel	Ingezet bij aantal cliënten
Positioneringsgordel in rolstoel	1
Psychofarmaca bij onrust	5
Zorg onder dwang	2
Dwaal detector	1

Wat wij zien in 2022 is dat negen verschillende registraties van onvrijwillige zorg zijn gemaakt bij acht verschillende cliënten. Dat zijn drie registraties minder dan vorig jaar. In wezen is alleen de zorg onder dwang echte onvrijwillige zorg, dat is het enige waartegen de cliënt zich heeft verzet. De positioneringsgordel was vrijwillig volgens het stappenplan, de cliënt heeft zich nooit verzet. Ook de psychofarmaca buiten de richtlijn en de dwaaldetector waren vrijwillig volgens het stappenplan.

Het eerste half jaar van het jaar 2022 blijft de ingezette onvrijwillige zorg vrij stabiel. Vanaf het tweede half jaar is er te zien dat hier wat verandering in komt en er wat schommelingen zitten in de registraties. Er zijn in 2022 drie registraties gestopt door overlijden van de cliënt, echter zijn er ook twee registraties gestopt vanwege kritische evaluaties en inzet van nieuwe alternatieven. Hiermee is te zien dat er goed gewerkt wordt volgens het stappenplan.

Wat verder opvalt is dat er in 2022 meer psychofarmaca is ingezet dan in 2021. Vijf van de negen 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 in het overzicht hierboven. Deze worden dus niet meegeteld in het percentage onvrijwillige zorg. Het verschil in aantal ingezette onvrijwillige zorg in percentage t.a.v. 2021 is het grootst in het laatste half jaar. Zo is er te zien dat we in 3e kwartaal dit jaar een percentage hoger zitten met de ingezette onvrijwillige zorg en in het laatste kwartaal we juist lager zitten met de ingezette onvrijwillige zorg. 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. 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. Door het volgen van het stappenplan, casusbespreking en scholing blijft de bewustwording van het begrip “nee tenzij” doorgedrongen en wordt er steeds opnieuw gezocht naar alternatieven. De coördinerend verpleegkundige-wzd geeft aan dat er verschillende medewerkers zijn die niet goed weten wat deze functie inhoudt. Dit wordt dan tijdens locatiebezoek alsnog besproken met desbetreffende medewerkers. Onwetendheid is te verklaren door verloop van medewerkers. Hier houden we in 2023 aandacht voor.

Deze (on)vrijwillige zorganalyse is tot stand gekomen aan de hand van de registraties in het ECD en de 3 maandelijkse analyse waarmee wij grip en overzicht behouden op onze werkwijze met betrekking op de Wzd. Deze Wzd-kwartaalanalyse wordt verwerkt in de 5-4-3 maandelijkse rapportage en het kwaliteitsjaarverslag. De verslagen waarin de analyse is opgenomen zijn besproken met de medezeggenschapsraden van De Wulverhorst zoals de cliëntenraad en de Raad van Toezicht. De medezeggenschap heeft de gelegenheid gekregen om op de analyse te reageren.

Wat hebben we gedaan om onvrijwillige zorg te voorkomen/terug te dringen
Verzorgenden bespreken met de psycholoog en arts een passende benaderwijze tijdens de structureel ingezette gedragsvisite. Er wordt op teamniveau, samen met de psycholoog, benaderingsafspraken gemaakt tijdens de vast geplande omgangsoverleggen. Er worden passende deskundigen gezocht bij de casus. Zo is er dit jaar na overleg met leverancier toch een aangepaste rolstoel ingezet die oorspronkelijk

niet vergoed werd, maar waarmee er wel een onvrijwillige zorg weg gehaald kon worden. Wanneer wij in uitzonderlijke gevallen niet tot een passende oplossing konden komen, hebben wij de expertise van de CCE ingeschakeld. In 2021 is het CCE betrokken geweest, van daaruit is er een plan gemaakt voor belevingsgerichte gangen. Dit plan is opgedeeld in fases. Fase 1 is in 2022 gerealiseerd, waarmee omgevingszorg op prettige wijze ondersteund wordt. Dit komt ten goede bij de verandering van gesloten naar open afdeling, waar we in december 2021 mee gestart zijn als pilot en wat inmiddels is omgezet naar vast beleid.

Leren van elkaar m.b.t. de Wzd

Om te blijven leren en ook te leren van elkaar hebben we de casusbesprekingen die in 2021 gestart zijn op team niveau voortgezet. In 2022 met de teams gemengd. Hierdoor wordt er kennis gedeeld over de muren van het team heen en wordt er geleerd van elkaar.

Tijdens de casusbespreking lopen we met elkaar het stappenplan door.

Bij deze bespreking worden medewerkers van collega zorgaanbieder FUTURA uitgenodigd en zitten er verschillende disciplines en afdelingen 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
- Intervisie bij moeilijke casussen

In oktober 2022 is er, in samenwerking met het Alzheimer Café, een informatieavond dementie georganiseerd over de wet zorg en dwang, voor zowel zorgvragers, mantelzorgers en zorgprofessionals.

Incidenten en calamiteiten

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 van bijna incidenten, fouten of bijna-ongelukken.

Binnen De Wulverhorst maakt de MIC-commissie per 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 leden van de MIC-commissie moedigen medewerkers aan om incidenten te melden. In 2022 is er veel aandacht geweest voor het melden van zowel cliënt- als medewerkersincidenten. Dit kan mogelijk de stijging verklaren in het totaal aantal incidenten. Ook zou de toename van de zorgzwaarte (hogere ZZP's) bijgedragen kunnen hebben aan de stijging van het aantal incidenten.

In 2022 zijn in totaal 481 MIC- meldingen ingevuld (2020: 511, 2021: 382).

Onderverdeeld in:

- Intramuraal 127 meldingen: 36 medicatie incidenten, 84 valincidenten en 7 overige incidenten.
- Op kleinschalig wonen waren het in totaal 257 MIC-meldingen: 84 valincidenten, 57 medicatie incidenten en 116 overige incidenten.
- In de thuiszorg zijn in totaal 97 meldingen geweest: 42 medicatie incidenten, 52 valincidenten en 3 overige incidenten.

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 2022 heeft de infectiepreventiecommissie op verschillende manieren weer gewerkt aan een passend infectiepreventiebeleid binnen De Wulverhorst.

- **Algemene zaken**

Vanuit de commissie heeft de voorzitter meegedaan aan de STIP trofee. Het interne auditsysteem is hierbij gepresenteerd tijdens een bijeenkomst met verschillende organisaties door het hele land. Tijdens het VVAR mini-symposium heeft de externe deskundige infectiepreventie een presentatie gegeven over hygiëne bij wondzorg. Daarnaast was de IPC aanwezig met de blauwe lamp waarbij collega's hebben geoefend met handhygiëne.

In oktober was er een landelijk infectiepreventieweek. In deze week zijn er leerzame filmpjes en tips geplaatst op het intranet. Daarnaast heeft de blauwe lamp op de verpleegkantoren gestaan om personeel te laten ervaren/oefenen met handhygiëne.

Er is gewerkt aan het aanpassen van protocollen i.v.m. de schoonmaak methodieken vanuit ECO-lab. Intern is er gesproken met elkaar over de hygiëne bij het gebruik van de Doff N Donner. Dit is een aantrekpunt voor steunkousen welke zowel binnenshuis als buitenshuis wordt gebruikt. Omdat de hygiëne niet goed te waarborgen is tijdens niet-cliënt gebonden gebruik wordt de cliënt / familie voortaan gevraagd om zelf voor een Doff N Donner te zorgen.
- **Audits**

De thuiszorg is extern geaudit in het eerste kwartaal. Hierbij kwamen aandachtspunten naar voren, maar over het algemeen gaf de externe deskundige een positief beeld. Enkele aandachtspunten zijn direct aangepakt, zoals het opruimen van extra voorraad. De verdere aandachtspunten zijn door de coördinerend wijkverpleegkundigen aangepakt via een verbeterplan.

Daarnaast is intramuraal voor de eerste keer intern ge-audit, waarna het intramurale team een terugkoppeling heeft ontvangen door leden van de IPC. Elk jaar herhaalt deze interne audit zich om zicht te krijgen of er een cyclus van verbetering plaatsvindt. Kleinschalig wonen is eind 2022 voor de 2e keer intern ge-audit. Over het algemeen leverde dit een positief beeld op, met een aantal aandachtspunten. De terugkoppeling zal nog plaatsvinden tijdens de eerst volgende teambijeenkomst.
- **Uitbraken / infecties / vaccinaties**

In maart is er op KSW een uitbraak van het norovirus geweest. Bewoners van twee woningen raakten besmet en deze werden gesloten (Uiver en Fuut). De uitbraak is hierbij gebleven. Tevens is in mei één woning (Fuut) bijna 2 weken in isolatie geweest door een COVID-19 uitbraak. Uit beide uitbraken kwamen leerpunten naar voren (o.a. op het gebied van diagnostiek en communicatie) die intern zijn besproken.

In de maanden juni t/m september is er één uitbraak geweest. Dit betrof meerdere COVID-19 gevallen. Conform de toen geldende richtlijnen zijn er maatregelen genomen om verdere verspreiding te voorkomen.

In augustus en november zijn er opnieuw COVID-vaccinatierondes aangeboden aan de bewoners. Dit betrof de 5e en 6e vaccinatie ronde sinds de start van de vaccinaties.

Daarnaast is ook de jaarlijkse influenza vaccinatie aangeboden aan de bewoners én personeel. Circa 60 medewerkers hebben zich laten vaccineren met de 'grieprik'.

De vaccinatiegraad onder de bewoners is tot nu toe altijd hoog, voor zowel COVID als influenza.
- **Monitoring**

In april en november is de Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen (SNIV)-meting weer uitgevoerd. De data terugkoppelingen door het RIVM laten een gemiddeld beeld zien qua infecties in vergelijking met landelijke cijfers. Bij MUIZ (Meldpunt voor Uitbraken Infectieziekten & BRMO) waren er in het laatste kwartaal inmiddels circa 30 instellingen binnen de regio aangesloten.

3.5.5 Overig

Werkprocessen ONS

In 2021 zijn alle zorg- en roosterprocessen geëvalueerd, met ondersteuning van Quattri. Een vertegenwoordiging van De Wulverhorst heeft samen met consultants van Quattri geïnventariseerd wat de huidige knelpunten zijn en hoe wij ONS slimmer kunnen inrichten en alles eruit kunnen halen wat erin zit. Hierop zijn 63 aanbevelingen geformuleerd voor het slimmer inrichten van ONS en het verbeteren van het gebruik van ONS. De verbeteringen betreffen het cliënt-, medewerker-, administratief- en beheerproces. In 2022 is een project gestart om de aanbevelingen op te pakken. De voortgang in dit project stagneerde. Een tussentijdse evaluatie heeft geleid tot het aanstellen van een andere projectleider en vaker overleg op locatie in plaats van op afstand. De projectdoelen zijn herijkt en in het 4^e kwartaal van 2022 heeft dit project een doorstart gemaakt.

4. Doorontwikkeling bedrijfsvoering

Voor de ontwikkelingen op het gebied van HRM, zie hoofdstuk 2, en digitalisering zie ook hoofdstuk 3.2.

4.1 Digitalisering en informatieveiligheid

Privacy en informatieveiligheid hebben ook in De Wulverhorst de aandacht. ActiZ heeft een routekaart opgesteld om organisaties te helpen om de NEN 7510 norm voor informatieveiligheid te implementeren. In dit kader is door de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en ICT een gap-analyse gemaakt van alle processen in het kader van de NEN 7510. Deze zal in het voorjaar 2023 worden vertaald naar een Plan van Aanpak met hulp van het programma van ActiZ. Bij bijeenkomsten over informatieveiligheid zijn ervaringen en handreikingen gedeeld die de organisaties verder helpen. Daarnaast hebben twee collega's die verbonden zijn aan het crisisteam, de IVVU-leergang Cyberrisico's en -weerbaarheid gevolgd.

Het crisisteam heeft in oktober met het Netwerkcentrum een geslaagde table-top oefening gehouden waarbij een hack in de computersystemen van De Wulverhorst werd gesimuleerd. Doel was het trainen van de samenwerking, de communicatie en de informatie-uitwisseling tussen het crisisteam en de achterban. Ook in oktober is een zogenaamde crashtest gedaan om te zien hoe snel alle digitale systemen van De Wulverhorst weer op orde kunnen zijn als deze geen van alle meer toegankelijk zouden zijn. Resultaat was dat alle back-ups succesvol zijn teruggelezen. In circa 16 uur was het gehele netwerk op een noodserver weer draaiend. ICT heeft een procedure geschreven als leidraad bij grote calamiteiten als een ransomware aanval, kapotte servers of brand.

Dat dergelijke bewustwording en training noodzakelijk is, bleek in oktober. Nedap Healthcare kreeg te maken met een beveiligingsincident. De koppeling tussen de Ons Suite en Caren bleek kwetsbaar. Daardoor konden privacygevoelige documenten ongeautoriseerd worden gedownload. Nedap liet weten dat er geen data van cliënten van De Wulverhorst gestolen zijn. Het bedrijf heeft maatregelen genomen om de kans op herhaling te verkleinen.

Tot slot kan worden gemeld dat de testversie van de nieuwe website is getoetst op AVG-criteria zoals beschreven in het programma van eisen. De nieuwe website voldoet nu en is in 2022 gelanceerd.

4.2 Facilitair

Green Deal Brons!

Green Deals zijn afspraken tussen de Rijksoverheid en andere partijen om duurzame plannen uit te voeren. De Green Deal Samen werken aan duurzame zorg wordt gefaciliteerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en gedragen door de zorgsector. In mei 2021 hebben wij officieel het bronzen certificaat behaald van de Milieuthermometer Zorg t.b.v. de Green Deal. Jaarlijks vindt er een audit plaats om te kijken of alles nog op orde is. Periodiek schuift de coördinator facilitair aan bij de kennis community in de provincie Utrecht, zodat ervaringen gedeeld kunnen worden met andere zorginstellingen.

Meerjarenonderhoudsplan

In 2022 is het meerjarenonderhoudsplan door AAG geactualiseerd. Ook de CO₂-routekaart maakt hiervan onderdeel uit. De belangrijkste onderhoudswerkzaamheden die in 2022 zijn uitgevoerd zijn: LED verlichting toegepast in de kantoor kamers, schilderwerk binnen in de verkeersruimten en verhoging van het terras naast de Tuinzaal.

Hulpmiddelen

Alle bedden bij kleinschalig wonen zijn vervangen voor nieuwe bedden. Hiermee is een start gemaakt in 2021 en het restant is in 2022 uitgevoerd. De bedden die nog in goede staat waren, zijn doorgeschoven naar intramuraal. Tevens zijn alle hulpmiddelen (tilliften, bedden, matrassen en douchestoelen) gekeurd door TR Care. Jaarlijks vindt er ook onderhoud plaats aan deze hulpmiddelen en ontvangen we hiervan een rapportage waarin de staat van de hulpmiddelen wordt aangegeven. We kunnen stellen dat alle hulpmiddelen die gebruikt worden binnen De Wulverhorst in goede staat verkeren. Ook heeft er een training plaats gevonden door TR Care voor de hulpmiddelencommissieleden. Het onderwerp was het gebruik van de actieve en passieve tilliften.

Dementievriendelijke verlichting

In huisje De Zwaan is de dementievriendelijke verlichting aangepast. Deze sluit nu meer aan op de wensen van bewoners. In de gangen bij de slaapkamers is de verdeling van de LED platen anders gemaakt en is de tijdschakeling gewijzigd, zodat er meer gestuurd wordt op het dag- en nachtritme van onze cliënten. We monitoren het gedrag van cliënten en evalueren na een bepaalde tijd of we op alle woningen dementievriendelijke verlichting willen installeren.

Technische dienst

Sinds de zomer van 2022 hebben we een nieuwe collega bij de Technische Dienst. Hij is twee dagen aanwezig bij De Wulverhorst en regelt alle klusjes, zoals het vervangen van defecte verlichting en verstopte toiletten. De vrijwillige klusjesman blijft beschikbaar op afroep.

Tuinzaal

De kast in de Tuinzaal is voorzien van een wrapping, waardoor deze een compleet andere look heeft gekregen. De kast was voorheen lichtgroen en is nu voorzien van een donkerbruine houtlook. Tevens zijn er nieuwe tafels geleverd in de Tuinzaal.

Receptie

Er is besloten dat de receptie een blijvende post is binnen De Wulverhorst. De medewerkers hebben allemaal een training gevolgd, effectief receptie- en baliewerk. Er zijn ondertussen meer ondersteunende taken bij de receptie neergelegd, waaronder licht secretariael werk.

Bedrijfshulpverlening

Het crisisteam heeft in 2022 weer geoefend onder leiding van het Netwerkcentrum. Dit keer is gesimuleerd dat we een cyberaanval hadden, waardoor alle systemen platgelegd zijn. Ook hebben alle bhv-ers een herhalingstraining gevolgd en zijn de table-top oefeningen gehouden.

RI&E

De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is opnieuw uitgevoerd en getoetst. Dit dient eens in de 4 jaar gedaan te worden. Hieraan is ook het medewerkerstevredenheidsonderzoek toegevoegd. De Facilitair Coördinator is opgeleid tot preventiemedewerker.

Schoonmaak

Ecolab heeft meerdere trainingen verzorgd, om uitleg te geven over de juiste schoonmaakmethode. Ook is er speciaal aandacht geweest voor de groep van de huishoudelijk medewerkers, die bij cliënten thuis schoonmaken. Daarnaast zijn de hygiëneplannen en controlelijsten geüpdatet voor de huishoudelijke dienst.

Optimalisatie wasproces

Een deel van de was wordt uitbesteed aan een externe wasserij (CleanLease), maar het overgrote deel van de was wordt in De Wulverhorst gewassen. Ieder huisje bij KSW heeft een eigen wasmachine en droger en daarnaast hebben we een grotere wasruimte met twee grote wasmachines en een droger. Dagelijks worden deze gebruikt en ook door de inzet van vrijwilligers wordt de bewonerswas gevouwen en gesorteerd weer retour gebracht. Met CleanLease is meermaals gesproken, omdat wij ontevreden waren over de dienstverlening. Ook administratief gaat het niet helemaal vlekkeloos. We zijn aan het oriënteren om ook in de toekomst de was op een professionelere manier te kunnen organiseren voor de bewoners.

Mobiliteit

Voor het team van de wijkverpleegkundigen zijn drie nieuwe fietsen aangeschaft. Er is ook een elektrische fiets aangeschaft, zodat ook de buitengebieden gemakkelijk met de fiets te bereiken zijn. Naast de hoofdingang is extra ruimte gecreëerd voor fietsenstalling. Er is een nieuwe auto geleased voor de thuiszorg, die voorzien is van nieuwe bestickering.

Domotica

Er zijn ontzettend veel nieuwe technologische ontwikkelingen van zorgdomotica die de zorgverlening vereenvoudigen en het welzijn van onze cliënten kan verbeteren, zoals een slimme vloer en speciale verlichting. Dit kan een bijdrage zijn aan een oplossing tegen de stijgende werkdruk in de zorg. Met diverse partijen en werkgroepen bekijken we wat het beste bij De Wulverhorst past. Het open deuren beleid bij kleinschalig wonen verloopt boven verwachting goed. Een klein aantal cliënten is uitgerust met dwaaldetectie. Dit lijkt op een horloge. Wanneer de cliënt langs de hoofdingang loopt, krijgt de zorgmedewerker een bericht binnen via de telefoon. Hierdoor kan ten alle tijden gevolgd worden waar de cliënt is.

Moderniseren telefonie

Wij zijn ons aan het oriënteren om de telefonie omgeving te moderniseren. De overeenkomst met Ascom loopt tot eind 2023, daarna kunnen we iets anders realiseren. In voorbereiding hierop hebben er in 2022 diverse gesprekken plaatsgevonden met een adviespartij.

Transitie keuken

Samen met het team van de keuken, zijn we aan de slag gegaan om te kijken welke stappen we kunnen nemen om ook toekomstbestendig de voedingsdienst te kunnen neerzetten. Thema's als aanpassing in de menucyclus, presentatie, duurzame producten (biologisch en vegetarisch), warme maaltijd op een ander moment van de dag, gezamenlijk koken en aanwezigheid chef-kok in restaurant zijn besproken. Hierdoor zijn we in staat om in te spelen op de behoeften en wensen van onze cliënten, om zo een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven.

5. Maatschappelijk ondernemen

Het WOZO, het IZA, het GALA en het TAZ. Allerlei programma's die het ministerie bedacht heeft om de transformatie van de zorg vorm en inhoud te geven. De Wulverhorst omarmt het centrale gedachtegoed dat hier als basis onder ligt. Namelijk het versterken van de lokale samenleving: samen redzaam 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 lange wachlijst van mensen met en zonder indicatie. Tegelijkertijd heeft De Wulverhorst ook in 2022 geen uitzendkrachten en ZZP'ers in de zorg ingezet. De kracht van lokaal, dichtbij en deskundig laat zich hier uitbetalen.

Wij kiezen 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 krijgen, samen meer plezier hebben en het veel langer volhouden. De veelzijdigheid van de doelgroep geeft uitdaging en voor eenieder wat wils.

Samen integraal oplopen met inwoners van Oudewater. Soms een stapje naar voren dan weer een stapje terug. Niet overnemen als het niet nodig is, maar er wel zijn als het spaak loopt. Zo zien we dat ook bewoners en familie van het verpleeghuis steeds meer zelf een bijdrage leveren als het kan. Niet alleen omdat het moet, maar vooral omdat dit ook gewoon leuk is.

We zien mooie lokale initiatieven. Ons Touwteam in de frontlinie die 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.

De Vitale coalitie prettig oud worden is in Oudewater gestart. De Wulverhorst ziet een belangrijke rol voor haar weggelegd om de transformatie van de zorg mee vorm te geven. Zij heeft immers al ingrediënten in huis om dat te kunnen doen. Goed in de gemeenschap ingebed, deskundige professionals en behandeldienst en een uitstekende relatie met de 1e lijn en overige keten partners. We stellen graag onze kennis en locaties beschikbaar om een bijdrage te blijven leveren aan een toekomst bestendige zorginfrastructuur voor Oudewater. De uitgangspunten van positieve gezondheid sluiten hier naadloos op aan. De Wulverhorst kijkt wat zij kan. Mensen tellen en hun vraag wordt integraal opgepakt. Dat betekent dat we zoeken naar oplossingen buiten het gebaande kader. We schuwen risico's niet. Beschermd wonen past dan ook zeker bij de visie, locaties en de werkwijze van De Wulverhorst.

We kunnen het niet alleen en zijn ook in Oudewater niet wereldvreemd. Daarom sluiten we nauw aan bij diverse projecten in de regio oftewel de IVVU. De bestuurder is sinds november 2022 voorzitter van deze vereniging voor verpleging en wijkverpleging. Daarnaast zijn we actief lid van een van de tien zorgnetwerken 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 en veel kennis kan worden gehaald worden 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 nabij (Huis ter Leede, Koperhorst, Maria Dommer, Bartholomeus, St. Pieter en Bloklands gasthuis). Zo ontwikkelen we gezamenlijk audits in Utrecht West.

Ook leren we van elkaar door samen te werken met en te participeren in verschillende netwerken, zoals:

- BVO - Bedrijven Vereniging Oudewater
- Dementieketen Utrecht West
- Facilitair Netwerk Zorg
- Green Deal
- IVVU
- Lerend netwerk Vechtstreek, Maria Dommer en Vecht en IJssel
- Lerend netwerk Maria Dommer, Bartholomeus, de Koperhorst en Huis ter Leede Idem
- Palliatieve zorg keten Utrecht West
- RAAT/Utrechtzorg
- Regionaal bestuurlijk overleg Utrecht West
- Stadsteam
- Stuurgroep eerstelijns coördinatiecentrum Utrecht
- Utrechtzorg

Onderzoeken

We blijven ons actief aansluiten bij diverse onderzoeken.

Zo loopt er een onderzoek naar communicatie tussen mensen met dementie en zorgmedewerkers. Maar zijn we ook gestart met onderzoekers van Vilans om na te gaan hoe gezonde ouderen hun toekomst zien. En hoe zij zich voorbereiden op het steeds ouder worden.

Ontwikkeling nieuwe woonvormen

De bouw van de Schuylenburcht is gestart. Medio 2024 zullen de eerste bewoners daar kunnen gaan wonen en zal het ontmoetingscentrum samen met de omwonenden en bewoners van de Schuylenburcht worden gerund. Burgerparticipatie vindt De Wulverhorst erg belangrijk. Zij zijn immers het netwerk en onze toekomstige cliënten. Hoe ziet die toekomst eruit wat willen mensen dan aan zorg en begeleiding ontvangen of wat willen ze bijdragen. De Wulverhorst is dan ook met een burgerraad gestart naar de formele medezeggenschap. 14 burgers uit Oudewater participeren hierin.

Het Stadskantoor is aan De Wulverhorst gegund door de gemeente na een lange procedure. We hopen in 2023 het kooptraject te hebben afgerond, in 2024 de verbouwing te kunnen realiseren en de eerste bewoners in 2025 welkom te heten. Onze huiseigenaar Habion ontwikkelt dit samen met ons en wij zullen dit van Habion huren. Het zal een mooie eigentijdse woonvorm worden voor mensen met dementie.

De ontwikkeling van het Oranjepark laat nog wat langer op zich wachten vanwege nieuwe stedenbouwkundige plannen die door de gemeenteraad worden gevraagd.

De samenwerking met Broeck verloopt zeer succesvol. Het aantal cliënten dat hier een mooie werkplek vinden groeit. Daarnaast zien we dat er ook steeds meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op De Wulverhorst 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 arbeidskrachte van zorgprofessionals!

Duurzaamheid

De energiemarkt baart ons grote zorgen. De prijzen zijn enorm gestegen. Wij oriënteren ons op onze contracten. Duurzaamheid is een belangrijk criterium. Daarnaast letten we erop dat de leveranciers zo veel mogelijk uit onze directe regio komen bij voorkeur lokaal en passen bij de opdracht en de schaal van onze eigen organisatie. De energiecoördinator monitort het energieverbruik en de uitstoot van De Wulverhorst. Door goed inzicht in het energieverbruik van de verschillende afdelingen en diverse apparaten kan op tijd ingegrepen worden als het verbruik afwijkt. Een goede monitoring van alle meters waardoor we een beter inzicht en controle hebben op ons energieverbruik is belangrijk. Zo is afgelopen jaar bijvoorbeeld de temperatuur van de koeling naar beneden gebracht. Het koelverbruik is daardoor gedaald. Ook is het verbruik in ons draineersysteem gedaald. Dit heeft een gunstig effect op de energienota's. In het Energie Jaarverslag 2022 zijn verschillende energiebesparingsmogelijkheden en aanbevelingen opgenomen, die in 2023 waar mogelijk onderzocht/toegepast zullen worden.

6. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

6.1 Cliëntenraad (CR)

Op 31 december 2022 bestond de cliëntenraad uit:

Voorzitter	Dhr. Haverkamp
Vicevoorzitter	Dhr. Treur
Secretaris	Mevr. Lucassen
Lid	Mevr. Kolfschoten-Snelder
Lid	Dhr. Bax
Lid	Dhr. Oosterwijk
Lid	Mevr. Van Rooijen
Notulist	Dhr. Klein

In november 2022 is afscheid genomen van mevrouw De Wit als (oudste) lid. Daarnaast is in oktober 2022 afgesproken dat Dhr. Haverkamp en Dhr. Treur van functie zullen wisselen, om de continuïteit te waarborgen.

De cliëntenraad (CR) is ingesteld om de belangen van de cliënten van De Wulverhorst te behartigen. De CR 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 regionaal 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. Ook levert de CR regelmatig een bijdrage voor de nieuwsbrief om van zijn activiteiten kennis te geven.

Reguliere vergaderingen - besproken onderwerpen

De CR heeft vijf reguliere vergaderingen gehad, waarvan een keer in aanwezigheid van een lid van de Raad van Toezicht, dhr. V.d. Voort, als toehoorder. In de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- De (ver)bouwplannen voor het Oranjepark 2, de Schuylenburcht en het Stadskantoor, waarbij De Wulverhorst betrokken is, worden met belangstelling gevolgd. De ontwikkelingen worden elke vergadering besproken.
- De paters van het klooster Haastrecht komen in Oudewater en zullen op termijn door ons worden verzorgd.
- Een afvaardiging van de CR heeft een vergadering van de Raad van Toezicht bijgewoond. Bij de benoeming van een nieuw lid heeft de CR ook een stem in het kapittel.
- De CR heeft een positief advies afgegeven voor de benoeming van een nieuw lid van de Raad van Toezicht.
- Gesprek in het kader van bewegen. In De Wulverhorst is het Beweegteam ingesteld. Lennert v.d. Klis (verpleegkundig specialist) en Marleen Morsink gaven uitleg over hun aanpak. Er is een beweegdag gehouden. De CR heeft bijgedragen aan de publiciteit hieromtrent in de extra nieuwsbrief.
- Het kwaliteitsjaarplan is goedgekeurd.
- Steeds wordt de vinger aan de pols gehouden om het verloop van de coronacrisis te volgen.
- Ter kennismaking is mevr. A. den Hollander van Zorgstem bij de CR op bezoek geweest. Zij is voor kleinschalig wonen een aanspreekpunt en kan bemiddelen bij problemen. Het gaat vooral om te zien of alles goed verloopt en of zij suggesties kon doen voor eventuele verbeteringen. E.e.a. in het kader van de wet Zorg en Dwang. Haar voornemen is om vier keer per jaar bij De Wulverhorst langs te komen om na te gaan of er problemen zijn bij de uitvoering van de wet.
- De Wulverhorst is betrokken bij een onderzoek "Communicatie zorgprofessionals en cliënten met dementie" van de Hogeschool Utrecht. Zie paragraaf 3.3.
- De CR is ook betrokken bij het strategisch personeelsbeleid. Wij hebben onze meningen daarover schriftelijk doorgegeven. Ook is gereageerd op de tussentijdse rapportages.

- Een verheugend feit is dat De Wulverhorst sinds medio van dit jaar een eigen (parttime) huismeester heeft. Dat is vooral voor de bewoners een belangrijke ontwikkeling.
- Gerda van Rooijen zal worden betrokken bij het al dan niet in gebruik nemen van hulpmiddelen, zoals de Doff N'Donner paal en digitale hulpmiddelen.
- Onzerzijds is aangedrongen op het tijdig bekendmaken van activiteiten in en om het gebouw, zoals onderhoudswerkzaamheden die gevolgen (kunnen) hebben voor de bewoners.

Extra vergaderingen

Naast de reguliere vergaderingen zijn er tien andere vormen van overleg geweest waaraan in wisselende samenstellingen door de leden van de CR is deelgenomen:

- 2 februari: Overleg met het Zorgkantoor. Uitwisseling van informatie. Wat zijn onze belangrijkste doelstellingen?
- 26 februari: Themabijeenkomst inzake het strategisch personeelsbeleid en het opleidingsbeleid.
- 27 april: Bespreking kleinschalig wonen in Broeck met de verschillende personeelsafdelingen, bijgewoond in wisselende samenstellingen. Men kon zich ook uitspreken over de ervaringen in de coronaperiode.
- 23 mei: Bezoek van het Zorgkantoor. Daarbij is afscheid genomen van mevr. V. Schoonhoven, die een andere functie heeft gekregen.
- 15 juni: Landelijk symposium in Nieuwegein. Daaraan is deelgenomen door drie leden van de CR en 12 medewerkers van De Wulverhorst. Het thema was: "Een nieuwe Generatie Ouderen langer thuis." Dit symposium was voornamelijk gewijd aan de vraag hoe met deze problematiek moet worden omgegaan. Het aantal ouderen neemt toe, maar het aantal zorgverleners neemt af. Het is een grote uitdaging hiervoor oplossingen te bedenken.
- 6 juli: Familiedag. Voor deze avond waren familieleden en bewoners uitgenodigd.
- 4 oktober: Informatiegesprek met de voorzitter van de commissie Wet zorg en dwang, ter voorbereiding van het regionaal overleg inzake de wet Zorg en dwang. Hoe zijn onze ervaringen ter plaatse?
- 11 oktober: Kennismakingsoverleg met nieuwe bewoners (en familieleden).
- 19 oktober: Bijeenkomst regionaal netwerk LOC te Nieuwegein. Thema: "Open deuren voor mensen met dementie."
- 24 oktober: Kennismakingsoverleg met de nieuwe medewerker van het Zorgkantoor, mevr. Saliha el Habri.

Op 19 december is er een audit voor het PREZO-keurmerk gehouden. De CR heeft met een van de auditoren een zeer positief gesprek gehad. Direct daarna hoorden wij dat wij alweer met goud zijn beloond!

6.2 Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad (OR) bestaat uit collega's die namens het personeel overleg voeren met de werkgever. Wij overleggen over het ondernemingsbeleid in het algemeen en in het bijzonder over de personeelsbelangen.

Ook dit jaar zijn er een aantal wisselingen geweest bij de leden van de OR. Op 31 december 2022 ziet de OR er als volgt uit:

Voorzitter:	Ingrid Oskam
Secretaris:	Cindy Kroes
Lid:	Margreet Treur
Lid:	Gonda van Doorn
Lid:	Mary Burger
Lid:	Jamie Wouters
Lid:	Linda Venhof

De ondernemingsraad heeft in 2022 de volgende onderwerpen besproken:

- Kwaliteitsjaarplan 2023;
- Strategisch personeels- en opleidingsbeleid;

- Puntensysteem invallen voor openstaande diensten binnen 48 uur;
- Covid-regels.

Naast bovenstaande onderwerpen zijn de voorzitter en secretaris ook twee keer aangesloten bij de vergadering met de Raad van Toezicht. Dit is van beide kanten als prettig ervaren.

In september heeft de OR een training gevolgd bij Schateiland. Dit was een leerzame training, waarbij we de basis hebben gelegd om de OR te versterken. Op deze dag kwamen onder andere de persoonlijke kwaliteiten en rollen aan bod. Aan de hand hiervan zijn de taken verdeeld binnen de OR. Ook zijn de verschillende rechten van de OR besproken, zoals initiatiefrecht, instemmingsrecht en adviesrecht. Ons voornemen is om in 2023 met het initiatiefrecht aan de slag te gaan.

In december heeft de audit van Perspekt plaatsgevonden, waarbij de voorzitter en secretaris van de OR ook gehoord zijn. Hierbij is gesproken over de transparante communicatie tussen de Raad van Bestuur en de OR.

Naast bovenstaande is de OR ook aanwezig geweest bij het slaan van de feestpaal van de nieuwe Schuylenburcht.

Wij kijken er als OR naar uit om het personeel ook in 2023 te vertegenwoordigen.

6.3 Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)

De VVAR is in 2022 op verschillende manieren actief geweest. Het jaarplan 2022 is grotendeels tot uitvoer gebracht. De belangrijkste speerpunten waren het opstellen van een advies (in samenwerking met de OR) over het onderwerp 'Werkgeluk in De Wulverhorst' én het organiseren van een VVAR mini-symposium. Om het eerste punt te bewerkstelligen is een werkgroep opgericht met een aantal leden van de VVAR en één lid van de OR. Deze werkgroep heeft gewerkt volgens de stappen uit het stuk: 'Methodiek voor advisering' van V&VN. Het uiteindelijke resultaat was een adviesstuk op papier voor de organisatie. Dit adviesstuk is eind 2022 aangeboden aan de bestuurder en nadien ook gezamenlijk besproken (VVAR, OR, bestuurder en HRM).

De VVAR wil elk jaar voor het verzorgend/verplegend personeel een mooie VVAR-middag organiseren (mini-symposium). Tijdens de afgelopen 'Corona' jaren kon dat helaas niet plaats vinden. Gelukkig was het in 2022 wél weer mogelijk en kon er een mooi programma worden opgezet. Het thema van dit jaar was wondzorg. Er waren 3 sprekers, elk met hun eigen expertise, die een presentatie gaven over wondzorg. De middag werd positief ontvangen en goed bezocht.

In het 3e en 4e kwartaal vertrokken er in totaal 4 leden van de VVAR: 1 lid is met pensioen gegaan, 2 kregen een andere baan en 1 lid is in overleg gestopt. Dat betekende dat bijna de helft van de VVAR vertrok. Om de vertegenwoordiging vanuit alle afdelingen weer op orde te krijgen zijn er inspanningen gedaan om weer terug op formatie te komen (8 of 9 leden) en dit is gelukt.

Een langer bestaande wens was om als VVAR concreet te werken aan onze eigen ontwikkeling. Eind 2022 zijn hier stappen in gezet: er is een trainer gevonden die begin 2023 een dag training verzorgt. Vanuit deze dag verwachten we verdere aanknopingspunten te krijgen om in 2023 mee aan de slag te gaan.

6.4 Raad van Toezicht

2022 bevestigt de stabiele koers van De Wulverhorst

De Raad van Toezicht kwam in 2022 zeven keer bij elkaar in een formele RvT-vergadering. Zoals gewoonlijk stonden de financiën van De Wulverhorst in verschillende hoedanigheden op de agenda: De begroting, de tussentijdse verslagen en het jaarverslag met adviezen van de accountant. Met de toetreding van Jeroen Dikken in de RvT is ook Kwaliteit & Veiligheid een volwaardiger gesprekstema. We maakten een begin met de opstelling van een nieuwe Visie op Toezicht en een afvaardiging van de RvT bezocht het NVTZ-congres "Governance in een complex zorglandschap".

Kwaliteit beloond

Het Kwaliteitsjaarverslag en de overleggen met Cliëntenraad en Ondernemingsraad bieden de RvT een goed inzicht in de voortgang die De Wulverhorst boekt. De opsomming van alle inspanningen van alle medewerkers werd wederom beloond met een gouden Prezo-keurmerk. Om ook in de toekomst te kunnen blijven beschikken over de juiste medewerkers, is een start gemaakt met strategisch personeelsbeleid: Vinden en binden van zorgpersoneel is van groot belang, ook voor De Wulverhorst.

Uitbreiding vereist

In het werkveld van de zorg wordt De Wulverhorst tegenwoordig omschreven als een "compacte organisatie". We zijn er voor en door Oudewaterenaren, maar weten ook dat gepaste groei een vereiste is voor de bestendigheid van De Wulverhorst. We zijn intussen betrokken in drie nieuwbouwprojecten, waarvan er één opgeleverd zal worden in 2024. De andere projecten strijden nog om politieke prioriteit, maar ook daar blijven we proactief de gemeente Oudewater stimuleren om de basis voor De Wulverhorst te verbreden.

Stabiele koers

De Wulverhorst vaart een stabiele koers in woelige wateren. De zorg in Nederland staat voor een complexe transformatie-opgave. De Wulverhorst moet en gaat daar in mee. Als RvT zien wij de aankomende jaren met vertrouwen tegemoet, omdat de organisatie "in control" is en er actief wordt voorgesorteerd op toekomstgerichte initiatieven. Waren we voorheen nog "klein" in de ogen van beleidsmakers in Den Haag, intussen zijn we "compact". Aan kracht en energie boeten we niet in, aan kwaliteit werken we dagelijks en aan de Oudewaterse betrokkenheid heeft het nog nooit ontbroken. We varen een stabiele koers.

Namens de RvT,

Ton Hendrickx, voorzitter

7. Financieel

Folkert-Jan Slager, Business Consultant/ Controller

De Wulverhorst heeft het boekjaar 2022 goed doorstaan en met een positief resultaat afgesloten. Enerzijds is het behaalde resultaat tot stand gekomen door de toekenning van incidentele baten uit voorgaande jaren. Anderzijds zijn er in de bedrijfsvoering genoeg andere factoren aan te wijzen die ook hebben bijgedragen aan het resultaat.

In 2022 had De Wulverhorst nog steeds last van de gevolgen van het COVID-19 virus. Het ziekteverzuim (en/of quarantaineverblijf) onder de zorgmedewerkers bleef hoog, waardoor de vervangingskosten stegen. Gelukkig kon in 2022 nog een beroep gedaan worden op de compensatiemaatregelen van de overheid. Alle vervangingsuren zijn door De Wulverhorst met eigen personeel ingevuld. Een nog vrij unieke situatie in een markt waarbij de arbeidskrachte steeds verder toeneemt. Te gelijker tijd kunnen wij niet ontkennen dat De Wulverhorst ook te maken heeft gehad met vertrek van personeel door arbeidskrachte elders. Het vertrek van personeel is aangegrepen om opnieuw naar de zorgprocessen te kijken en medewerkers met hun deskundigheid optimaal in te zetten op de zorgvraag van de bewoners/ cliënten.

Het boekjaar 2022 heeft daarnaast in het teken gestaan van de aanhoudende inflatie. De tarieven voor energie en voeding stegen hard, waardoor ook leveranciers genoodzaakt waren tussentijdse verhogingen door te voeren. Doordat de overheid echter tijdelijk de BTW had verlaagd op de kosten van energie zelf bleef de kostenstijging voor 2022 nog beperkt. De stijging zal met name impact hebben op de contract- en prijswijzigingen voor 2023.

Ten aanzien van de voorgenomen capaciteitsuitbreidingen voor Stichting Zorg & Welzijn Oudewater, zijn de plannen in 2022 concreter geworden. De businesscases zijn op basis van de laatste financiële en maatschappelijke ontwikkelingen herijkt en geven aan dat de uitbreiding nog steeds een welkome aanvulling is op het bestaande zorgaanbod van De Wulverhorst en in de gemeente Oudewater.

7.1 Managementsamenvatting

Het boekjaar 2022 is met een positief resultaat afgesloten. Over het boekjaar 2022 werden naast het resultaat uit gewone bedrijfsvoering nog incidentele baten ontvangen van de overproductie uit 2021 en coronacompensatie.

In 2022 heeft De Wulverhorst nauwelijks nog coronabesmettingen gehad onder bewoners. De geldende regels werden goed nageleefd. De Wulverhorst had nog wel te maken met extra kosten als gevolg van nasleep corona en quarantaine van medewerkers. Dit zorgde voor een hoger ziekteverzuim en krapte in de arbeidsbezetting. Desondanks is de periode met behulp van extra inzet van "eigen" medewerkers doorstaan en kon de inzet van externen in de zorg uitblijven. Dit zegt veel over de betrokkenheid van medewerkers onderling en naar haar bewoners/cliënten.

De materiële kosten volgden gedurende het jaar redelijk goed de begroting. Desondanks kon niet voorkomen worden dat bepaalde posten overschreden werden door o.a. de extra gemaakte kosten voor Corona en hogere kosten voor juridische dienstverlening. Ook de aanhoudende, stijgende inflatiecijfers zorgde ervoor dat leveranciers tussentijds prijswijzigingen doorvoerde en De Wulverhorst te maken kreeg met ongewenste kostenstijgingen in de gehele bedrijfsvoering.

7.2 Opbrengsten

In 2022 zijn de zorgopbrengsten gestegen door indexering van de tarieven (inflatiecorrectie) en een toename van de zorgvraag/-zwaarte binnen alle financieringsstromen.

De zorgproductie van het aantal intramurale zorgdagen nam toe doordat tijdelijke opname plaatsen langere tijd bezet waren door cliënten met een Wlz-indicatie. De zorgproductie van de Zvw-eerstelijnsverblijfszorg nam daardoor vanzelfsprekend weer af.

De extramurale zorgverlening bleef licht achter bij het niveau van vorig jaar. Als gevolg van een hogere zorgvraag was een verschuiving zichtbaar van cliënten wijkverpleging (Zvw) naar cliënten modulair pakket thuis (Wlz). Gestaa groeide in 2022 wel het aantal cliënten met een VG-indicatie. Cliënten die extern begeleid wonen buiten De Wulverhorst en dagbesteding volgen binnen De Wulverhorst en/of bij hotel Broeck.

De opbrengsten binnen de wet maatschappelijke ondersteuning namen toe door zowel het aantal cliënten als het zorgvolume. Hoewel het gemiddeld aantal uren huishoudelijke hulp per cliënt afnam, compenseerde dit in financiële zin weer door een verzwaren van hulp bij het huishouden naar de regievoering bij het huishouden. Eenzelfde trend deed zich voor bij de dagbesteding van de Wmo.

De Wulverhorst heeft in het verslagjaar 2022 een beroep gedaan op de zorg gerelateerde coronacompensaties van zorgkantoren en gemeenten. De compensatie is in vergelijking met voorgaande jaren minder. Enerzijds door versobering van de compensatieregels. Anderzijds ook doordat er in mindere mate aanspraak op is gedaan. Door het hogere ziekteverzuim en preventieve quarantaine onder de zorgmedewerkers, werden extra loonkosten gemaakt. Andere vergoedingen bestonden uit extra kosten voor persoonlijke beschermingsmiddelen en extra huurkosten om de 1,5 meter afstand tussen dagbestedingscliënten te kunnen waarborgen. Binnen de zorgverzekeringswet is een normatieve compensatie ontvangen voor de hogere personele kosten voor het hoge ziekteverzuim en vervanging in de eerste 4 maanden van 2022.

Zorgproductie

Alle Wlz zorg kon binnen de bestaande afspraken met het zorgkantoor worden gefinancierd.

De zorgproductie binnen het langdurig verblijf Wlz kwam hoger uit door een hogere bezetting. In de jaarbegroting was gerekend met 72 plaatsen, terwijl op basis van het aantal zorgdagen een gemiddelde bezetting is gerealiseerd van 75 plaatsen. Tot en met het derde kwartaal 2022 verbleef een aantal cliënten met een Wlz-indicatie op de tijdelijke opnameplaatsen, waardoor de bezetting hoger uitkwam. De zorgvraag zonder behandeling naar zorg met behandeling nam tevens toe onder bestaande bewoners van De Wulverhorst.

Van het zorgkantoor was eind 2021 toestemming ontvangen om ook aan cliënten met een VG-indicatie een zinvolle dagbesteding te leveren. Dit is in 2022 verder vorm gegeven waardoor de zorgproductie van de Wlz-extramurale zorg (dagbesteding) is gestegen. Ook de overige omzet extramurale Wlz-zorg (verzorging/verpleging) nam toe door een doorstroom van het aantal cliënten vanuit de wijkverpleging.

De gerealiseerde omzet wijkverpleging kwam bij twee zorgverzekeraars boven het zorgkostenplafond uit. Bij één zorgverzekeraar was er sprake van een minimale overschrijding waarop een terugbetalingsverplichting van toepassing is. Bij een andere zorgverzekeraar is De Wulverhorst bij de zorginkoop ingedeeld in een hoge doelmatigheidsklasse, waardoor ook de zorg boven het zorgkostenplafond voor 100% vergoed werd. Andere doelmatigheidsafspraken met zorgverzekeraars, zoals de gemiddelde geleverde zorg per cliënt per maand zijn behaald.

De omzet op de eerstelijnsverblijfszorg kon binnen de gestelde zorgkostenplafonds afgewikkeld worden.

Volumegroei

De Wmo kende in 2022 een volumegroei door toenemende vergrijzing en zorgvraag. Vanuit de verschillende ketenpartners kwam de zorgvraag bij De Wulverhorst binnen en kon deze efficiënt worden ingezet in de wijk. In 2022 steeg het aantal cliënten huishoudelijke zorg en dagbesteding. Binnen de

huishoudelijke zorg groeide tevens de zorgvraag van hulp bij het huishouden naar regie bij het huishouden.

De omzet van het persoonsgebonden budget nam in 2022 toe door een groei van het aantal cliënten met een VG-indicatie. Een deel van deze cliënten heeft de zorg ingekocht via PGB-budgetten. Voor een ander deel van de cliënten is de zorg toegewezen vanuit een Wlz-indicatie.

Subsidie

In het verslagjaar werden verschillende subsidies ontvangen inzake opleidingen en begeleidingskosten. Het aantal stageplaatsen nam als gevolg van het “wegvallen” van de coronabeperkingen weer toe, waardoor ook een hogere subsidie werd ontvangen.

Vanuit het zorgkantoor werden aanvullende middelen ontvangen (ontwikkelgelden) inzake de opzet en doorontwikkeling van de steunsystemen (Touwteam). Een bijdrage in de vorm van subsidie werd ook verkregen van de gemeente Oudewater en het Oranjefonds.

Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten zijn in 2022 hoger dan voorgaande jaren. De maaltijdopbrengsten namen toe doordat de tuinzaal/ restaurant weer langer opengesteld kon worden voor de “aanschuifdinners” en ook werden er weer meer activiteiten georganiseerd voor mensen van buitenaf. Daarnaast steeg de omzet ook door maaltijdafname van Tafeltje Dekje en vergoedingen van maaltijden door de gemeente aan vluchtelingen uit Oekraïne. Afgelopen 2 jaren was de omzet flink lager door corona-beperkende maatregelen.

In de jaarrekening 2022 zijn nog incidentele opbrengsten verantwoord die betrekking hebben op het jaar 2021. Op het moment van opstellen van de jaarrekening 2021 destijds, bestond over deze posten nog een onzekerheid over de toekenning ervan.

7.3 Kosten

De bedrijfskosten laten ten opzichte van voorgaande jaren een stijging zien door aanhoudende coronamaatregelen, prijsindexaties, zorgzwaarte en uitvoering van de verschillende jaarplannen.

Personele kosten

De loonkosten stegen in maart 2022 conform de CAO-VVT met 3,25%. In juli 2021 waren de loonkosten al met 3% gestegen, hetgeen ook doorrekenet in de hoogte van de loonkosten in het verslagjaar 2022. De CAO VVT 2022-2023 kende daarnaast ook enkele maatregelen waardoor de personele kosten extra stegen. Hierbij moet gedacht worden aan de aanpassing van de reiskosten, het verhogen van de minimumlonen en het vervallen van de loonschalen FWG 5-10.

De personele inzet in 2022 (128 Fte) is redelijk vergelijkbaar met de inzet van 2021 (127 Fte). Ten opzichte van de begroting is 5 FTE meer ingezet. De reden hiervan was het aanhoudende hogere ziekteverzuim en quarantaine verplichting onder de medewerkers. Voor zover het ziekteverzuim/ vervanging van personeel Corona gerelateerd was, is dit conform de beleidsregels bij het zorgkantoor en gemeente gedeclareerd. De stijging van de personele kosten kon in 2022 beperkt blijven doordat goed ingezet is op het inzetten van de juiste deskundigheidsmix op de zorgvraag zonder hierbij aan kwaliteit van zorg in te leveren.

De personele kosten niet in loondienst stegen als gevolg van externe inzet in overheadfuncties en extra inzet behandeldienst. Bepaalde overheadfuncties waren in 2022 lastig in te vullen, waardoor vacatures langer open bleven staan en externe inzet noodzakelijk was. De hogere kosten van de behandeldienst kwamen voort uit een hogere zorgproductie met behandeling.

Overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten zijn hoger dan voorgaand jaar als gevolg van de hoge (tussentijdse) kostenstijgingen en prijsaanpassingen.

Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten:

De voedingskosten in 2022 stegen naast hogere inkoop tarieven ook door een hogere afname van het aantal maaltijden. Hotelmatige kosten stegen door hogere inkooprijzen van schoonmaakmiddelen, bewassing en afvalverwerking.

Algemene kosten:

De stijging van de algemene kosten deed zich voor op het gebied van advisering en juridische ondersteuning. Tevens zijn advieskosten gemaakt voor een verdere uitwerking van de onderbouwing en oriëntatie op toekomstige capaciteitsuitbreiding.

In de algemene kosten zijn daarnaast kosten verantwoord voor de doorontwikkeling van de steunsystemen (Touwteam). Vanuit het zorgkantoor, gemeente en Oranjefonds zijn bijdragen/subsidies ontvangen om dit mogelijk te maken. Het project is als zodanig budgettair neutraal verwerkt in de jaarrekening.

Verzorgings- en geneesmiddelen

Hogere kosten voor de verzorgings- en geneesmiddelen zijn gemaakt door een verschuiving van zorg zonder behandeling naar zorg met behandeling. Hieronder vallen ook de hogere medicatiekosten die voor negentig procent in de nacalculatie vergoed worden. Extra kosten die zijn gemaakt in het kader van preventie Corona zijn ook onder de verzorgings- en geneesmiddelen verantwoord. Voor dit deel van de hogere kosten is compensatie aangevraagd bij het zorgkantoor.

Onderhoud en energiekosten:

In 2022 is voor de uitvoering van het onderhoud het meerjarenonderhoudsplan gevolgd. In dit onderhoudsplan zijn zowel de kort cyclische onderhoudskosten als de planmatige onderhoudskosten opgenomen. De Wulverhorst volgt voor de onderhoudskosten de componentenmethode. Planmatige onderhoudskosten worden als investering verantwoord en bedrijfseconomisch afgeschreven.

De stijging van de energiekosten heeft te maken met de spanningen op de energiemarkt in 2022.

7.4 Kengetallen

	Aantal peildatum 31-12-2022	Aantal op jaarbasis	Aantal peildatum 31-12-2021	Aantal op jaarbasis	
Aantal intramurale cliënten	75	27.652	77	27.050	dagen
Aantal cliënten VPT	5	2.014	6	1.914	dagen
Aantal cliënten ELV (ZVW)	1	117	-	526	dagen
Aantal extramurale cliënten					
WLZ	32	6.732	21	5.299	uren
ZVW	69	9.640	86	11.391	uren
PGB	6	2.482	3	1.679	uren
WLZ	17	2.812	10	1.947	dagdelen
WMO	-	720	6	951	dagdelen
WMO	9	1.980	-		uren
Aantal Wmo cliënten (HH)	169	16.681	155	16.343	uren

Kengetallen	2022	2021	2020
Totale bedrijfsopbrengsten	€ 10.468.121	€ 9.650.548	€ 9.115.791
Bedrijfsresultaat	€ 170.318	€ 146.916	€ 15.186
Resultaatratio	1,6%	1,5%	0,2%
Rentabiliteit (totaal vermogen)	4,1%	3,9%	0,4%
Vlottende activa (incl. liq. Middelen)	€ 3.464.223	€ 2.999.046	€ 2.903.889
Kortlopende schulden	€ 1.115.448	€ 1.080.111	€ 1.244.696
Current ratio	3,11	2,78	2,33
Eigen vermogen	€ 2.549.102	€ 2.390.362	€ 2.250.181
Totaal vermogen	€ 4.190.556	€ 3.726.481	€ 3.601.458
Totaal bedrijfsopbrengsten	€ 10.468.121	€ 9.650.548	€ 9.115.791
Solvabiliteit (eigen verm./ tot. Vermogen)	60,8%	64,1%	62,5%
Weerstandsvermogen (eigen verm./ tot. Opbr.)	24,4%	24,8%	24,7%
Bedrijfsopbrengsten (excl. effecten Corona)	€ 10.189.969	€ 9.179.833	€ 8.421.017
Weerstandsvermogen (excl. effecten Corona)	25,0%	26,0%	26,7%

7.5 Verwachtingen komend boekjaar

Stichting Zorg & Welzijn Oudewater heeft voor 2023 een sluitende begroting (=resultaat €0,-). Met de aanhoudende inflatiecijfers zal het een opgave worden om binnen de begroting te kunnen presteren. Er zijn door leveranciers prijsstijgingen aangekondigd van 14%, maar ook van 5%. Monitoring van de kosten is daarom vanaf het begin van het jaar noodzakelijk om een goede risico-inschatting te maken van de hogere kosten dan begroot.

Vanaf 2023 zal er ook geen enkele compensatie meer zijn voor extra gemaakte kosten als gevolg van nasleep Corona. Dit geldt zowel voor de kosten van persoonlijke beschermingsmiddelen als van de kosten door hoger ziekteverzuim. De overheid heeft een opslag van 0,2% in de Wlz-tarieven verwerkt, waarmee vooraf een tegemoetkoming wordt gegeven aan de hogere kosten. Na bijna voor 3 jaren gecompenseerd te zijn geweest voor de hogere kosten, zal dit sturing op personele kosten weer van essentieel belang worden.

Het boekjaar 2023 zal ook in het teken staan van de voorbereidingen die getroffen moeten worden voor de opening van de Schuylenburcht. In de Schuylenburcht zal een zorgconcept van scheiden wonen en zorg worden toegepast, waarbij Wlz-zorg zoveel mogelijk met behulp van volledig pakket thuis wordt ingericht, ondersteund met zorgtechnologie. Zowel het zorgconcept als de formatie van een zorgteam zal nog verder worden ingevuld.

Grote onzekerheid is er wel in de financiering van de normatieve huisvestingscomponent (NHC)-tarieven vanaf 2024. Eerder heeft de overheid laten weten de NHC tarieven te herijken, wat een tariefdaling van 8% zou betekenen. Tegelijkertijd heeft het zorgkantoor Utrecht in haar inkoopbeleid laten weten dat met ingang van 2024 de NHC tarieven ook onderhandelbaar zouden worden en dat deze daarmee gelijk wordt gesteld aan het inkooppercentage van de zorg, zijnde 95,8%. Per saldo een behoorlijke budgetverlaging die in de reguliere bedrijfsvoering weer opgevangen moet worden. Tevens zijn er ook geruchten dat het allemaal nog wel zou meevallen met de tariefaanpassingen. Stichting Zorg & Welzijn Oudewater volgt met spanning alle ontwikkelingen op dit gebied om zich daarmee ook voor aankomende jaren goed voor te bereiden. Zeker ook in het licht van de nog open te stellen 2^{de} locatie voor capaciteitsuitbreiding.

8. Toekomst en ambities

Strategisch plan 2018-2021 verlengd

In 2021 liep onze strategische plan af. We hebben ervoor gekozen het plan nog 2 jaar te verlengen, om verschillende redenen. Zo hebben we, na twee turbulente jaren en een zoektocht naar de beste organisatiestructuur, nu een koers gevonden waarop we de aankomende jaren verder gaan varen. De Wulverhorst werkt met taakvolwassen teams, waar we aankomende jaren mee verder gaan. Ten tweede loopt de ontwikkeling van verschillende bouwprojecten nog door. Ten derde hebben we in 2021 onze dienstverlening verbreed. De effecten daarvan zullen pas na 2 tot 3 jaar zichtbaar worden.

In het strategisch plan van De Wulverhorst hebben wij drie strategische ambities geformuleerd. De strategische doelen zijn steeds het uitgangspunt waaraan wij onze projecten en ambities ophangen. De strategische doelen zijn:

1. Uitmuntende professionele zorg en dienstverlening
2. Centrale positie in het Oudewaterse sociale domein
3. Doorontwikkelen van de bedrijfsvoering

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! In 2022 hebben we geëxperimenteerd met taakdifferentiatie en medewerkers die opgeleid zijn op niveau social work of maatschappelijke zorg.

Kwaliteitsjaarplan 2023

Ook is een kwaliteitsjaarplan voor 2023 opgesteld, met daarin de volgende 4 speerpunten:

1. Groei van het wijkteam en een tijdige doorstroom naar de Wlz met passende zorg thuis
2. Optimaal inzetten op beschikbare middelen
3. Tijdig passende zorg
4. Goede coördinatie binnen het zorglandschap
5. Kwaliteit en veiligheid

Deze speerpunten zijn in het Kwaliteitsjaarplan 2023 en bijbehorende "continu verbeterplan" uitgewerkt in concrete acties die na 5-4-3 maanden worden gemonitord.



Onze ambities en de toekomst

Onze ambitie voor 2023 loopt door uit 2022: we blijven zelfstandig in het Oudewaterse en blijven (met iets meer middelen) vooral het goede doen. Dit betekent dat we ons in 2023 wederom met name richten op het bestendigen van projecten en ontwikkelingen die we in 2021/2022 hebben ingezet. De norm wordt: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan (WOZO, 2022). De langdurige zorg moet daarvoor transformeren. Wij hebben er vertrouwen in dat dit ons samen gaat lukken!