

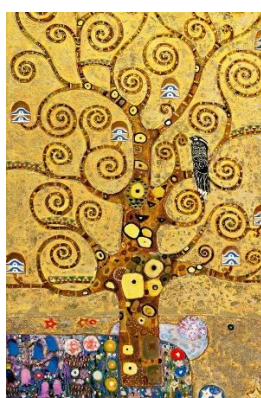
BESTUURSVERSLAG

2022

**TVN
ZORGT**

**FLEXIBEL &
BETROKKEN**





Afbeelding voorpagina:

Gustav Klimt, detail *De Boom des Levens* van het drieluik *Stoclet-fries*, 1905-1909, Paleis Stoclet in Brussel

Bestuursverslag 2022

TVN Zorgt
Van den Havestraat 82
6521 JT Nijmegen

T: 024 354 06 08
E: info@tvnzorgt.nl
W: www.tvnzorgt.nl



Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Duurzame inzetbaarheid	17
Bestuur & Organisatie: waardengericht.....	5	Personele bezetting	18
Leidend principe	5	Ervaringen van medewerkers	19
Positieve gezondheid.....	5	Eigenaarschap & betrokken:	
Strategie	6	Samenzeggenschap.....	19
Coöperatie TVN Zorgt.....	6	Uitgangspunten	19
Actief Zorg	6	TVN Zorgt en Kwaliteit.....	21
Mensgericht en flexibel door diversiteit	7	Groei en Ontwikkeling: leren van wat (niet)	
Korte terugblik 2022.....	9	goed gaat	21
Ambulante begeleiding	9	Incidenten	21
Wijkverpleging.....	10	Interne audits.....	22
Kindzorg.....	10	Klachten	23
Zorg Binnen Onderwijs & BSO.....	11	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd....	23
Huishoudelijke hulp.....	11	Risico's en beheersmaatregelen	23
Mindset	11	Risico's algemeen.....	23
Tevredenheid van cliënten.....	13	Jaarplan 2023: Kansen & uitdagingen ..	24
Ambulante (groeps)begeleiding op basis van		Cliëntenraad.....	26
de Wmo, Jeugdwet of Wlz.....	13	Partners van TVN Zorgt.....	27
Wijkverpleging.....	14	Raad van commissarissen	30
Kindzorg.....	15	Algemeen	30
Huishoudelijke hulp.....	15	Thema's van het afgelopen jaar	30
P&O	16	Kansen en mogelijkheden.....	30
Algemeen.....	16	Financieel.....	32
Een goede start	16	Indicatoren.....	32
Kleine betrokken teams.....	16	Afdeling Finance & Control.....	32
Leerlingen & stagiaires	16	Toekomstverwachting	32
Leermogelijkheden	17		
Kenniscentrum Positieve Gezondheid.....	17		

Voorwoord

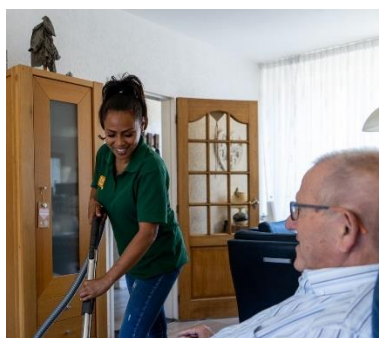


Beste lezer,

Graag willen we jullie in woord en beeld laten zien waar we samen binnen TVN Zorgt mee bezig zijn geweest en wat ons bewogen heeft, afgelopen jaar. Het lijkt bijna een andere dimensie, een heel ander tijdsbeeld, waar we vorig jaar nog in zaten met corona. De coronaperiode heeft enorm veel impact gehad, maar gelukkig ziet de periode voor ons er nu weer heel anders uit. Terugkijkend op deze periode is er een gevoel van bewondering over hoe de zorgprofessionals om zijn gegaan met het hoge ziekteverzuim, alle vragen en uitdagingen rondom corona-proof werken en de balans vinden tussen privé en werk. Het is illustratief voor de beroepsgroep van zorgprofessionals; het grote verantwoordelijkheidsgevoel en betrokkenheid met de cliënten. In de levensboom van onze organisatie zijn de zorgverleners de wortels van waaruit we kunnen groeien en zijn. Hoe het die boom verging dit jaar en hoe die het licht in alle seizoenen voelde en groeide kunt u in dit jaarverslag lezen.

Veel leesplezier,

Monique



Bestuur & Organisatie: waardengericht

Leidend principe

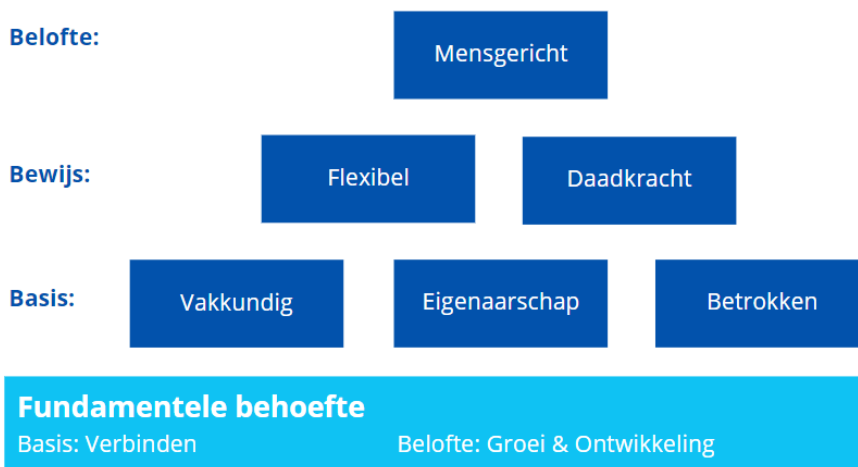
Het vermogen om te verbinden is de basis voor onze uitvoering. De belofte die we primair willen waarmaken is het bieden van groei en ontwikkeling. Daarom zetten wij onze cliënt in zijn context altijd centraal. Onze ideale werkplek is een plek van gemeenschappelijkheid. Voor onze omgeving voegen we waarde toe door de cliënt een specifieke aanpak te bieden om tot een oplossing te komen die invulling geeft aan de hulpvraag.

Wat kenmerkt ons

Door ons eigenaarschap en ons vakkundig zijn, zijn wij flexibel. Omdat wij flexibel te werk gaan, zijn wij door onze aanpak mensgericht. Door ons eigenaarschap en ons betrokken zijn, tonen wij daadkracht. Omdat wij daadkracht tonen, zijn wij door onze aanpak mensgericht. Omdat eigenaarschap binnen TVN Zorgt centraal staat, zijn wij door onze aanpak mensgericht.

Positieve gezondheid

TVN Zorgt werkt vanuit de principes van Positieve Gezondheid en Presentie. Afgelopen jaar was alweer het 6^e jaar van de doorlopende onderzoekslijn vanuit ons Kenniscentrum Positieve Gezondheid in samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).



Strategie

Eind 2020 en begin 2021 heeft TVN Zorgt een ontwikkeltraject doorlopen waarbij we gezamenlijk opnieuw onze visie en missie, en van daaruit onze kernwaarden hebben vastgesteld (zie fig. 1). Dit traject, “van wensgericht naar waardengedreven” heeft inzichtelijk gemaakt waar onze focus ligt voor de toekomst. Afgelopen jaar zijn we gestart om deze waardenpiramide te implementeren en te integreren in ons handelen, in onze documenten, in wat we uitdragen. En we merken dat het steeds meer begint te leven.

Door in onze strategie te richten op het werken vanuit deze kernwaarden zetten we de “bedoeling” centraal: kwaliteit van zorg voor cliënten door betrokken en deskundige zorgverleners. Hierbij proberen we flexibel te zijn en onze systemen zo in te richten dat ze ondersteunend zijn aan deze bedoeling. Daarbij proberen we steeds terug te grijpen op deze waardenpiramide en onszelf bij alle activiteiten die we uitvoeren af te vragen hoe we kunnen aansluiten op deze drijfveer.



Een van onze wijkverpleegkundigen begeleidt zijn cliënt.

Coöperatie TVN Zorgt

TVN Zorgt is een coöperatie en heeft in de structuur A-, B- en C-leden. Hierbij heeft het A-lid de overwegende zeggenschap. Het C-lidmaatschap is bedoeld voor kleinere zelfstandige zorgverleners en organisaties zodat zij kunnen participeren, meedenken, adviseren en invloed kunnen uitoefenen op de ontwikkeling van de coöperatie.



Aangesloten organisaties

2022	15
2021	13

Onderaannemers

2022	15
2021	9

Actief Zorg

Daarnaast hebben we het afgelopen jaar stappen gezet om de stabiliteit en daadkracht van de organisatie te borgen en te kunnen vergroten. We maken als organisatie een grote verandering door. We zijn aan het groeien en aan het ontwikkelen, en krijgen steeds meer mensen in loondienst. Tegelijkertijd zien we de uitdagingen van deze tijd in een steeds complexer wordende markt die maakt dat je als relatief kleine speler ook kwetsbaar bent. Daarom zijn we in 2020 op zoek gegaan naar een samenwerkingspartner voor in onze coöperatie die als grotere speler op de markt een meerwaarde kan zijn voor ons. Uitgangspunt hierbij is dat we als kleinere wel onszelf kunnen blijven en dat kunnen doen waar we goed in zijn: zorg leveren die er toe doet vanuit onze kernwaarden.

We hebben daarin een samenwerkingspartner gevonden in Actief Zorg. Zij zijn in 2021 toegetreden tot onze coöperatie als A-lid met meerderheidsbelang. De kracht van *samen* geeft ons continuïteit en zekerheid. Hierdoor kunnen wij ons richten op het waarmaken van onze kernbeloften. Het jaar 2022 heeft in het teken gestaan van het vormgeven en implementeren van deze samenwerking.

Mensgericht en flexibel door diversiteit

De kracht van TVN Zorgt zit in haar diversiteit. We zijn een relatief kleine organisatie met een heel breed aanbod. Dit sluit aan bij onze belofte dat we *mensgericht* zijn. Cliënten kunnen bij TVN Zorgt terecht voor een breed pakket aan zorg zodat ze, indien daar behoefte aan is, een groot deel van hun zorg op één plek kunnen regelen en niet met verschillende organisaties contact hoeven te onderhouden. Zo bieden we wijkverpleging, huishoudelijke hulp, ambulante begeleiding, zorg op scholen (begeleiding en verpleegkundige kindzorg), buitenschoolse opvang met begeleiding en leveren we zorg en ondersteuning bij een wooninitiatief voor jongvolwassenen met een beperking (Mindset). In 2023 en 2024 wordt dit uitgebreid met kindverpleegkundige zorg in de wijk en gespecialiseerde ambulante begeleiding op het gebied van ADHD en ASS.

Daarnaast fungeren we als moederorganisatie voor een aantal aangesloten organisaties en onderaannemers die, elk vanuit hun eigen kracht en expertise, zorg en begeleiding bieden. Vanuit verbinding bieden we een plek voor organisaties waarvan we zien dat ze waarde toevoegen voor de doelgroep, maar die te klein zijn om zelfstandig contracten af te sluiten.

Zie voor een overzicht van de onderdelen van TVN Zorgt het organogram op de volgende pagina.

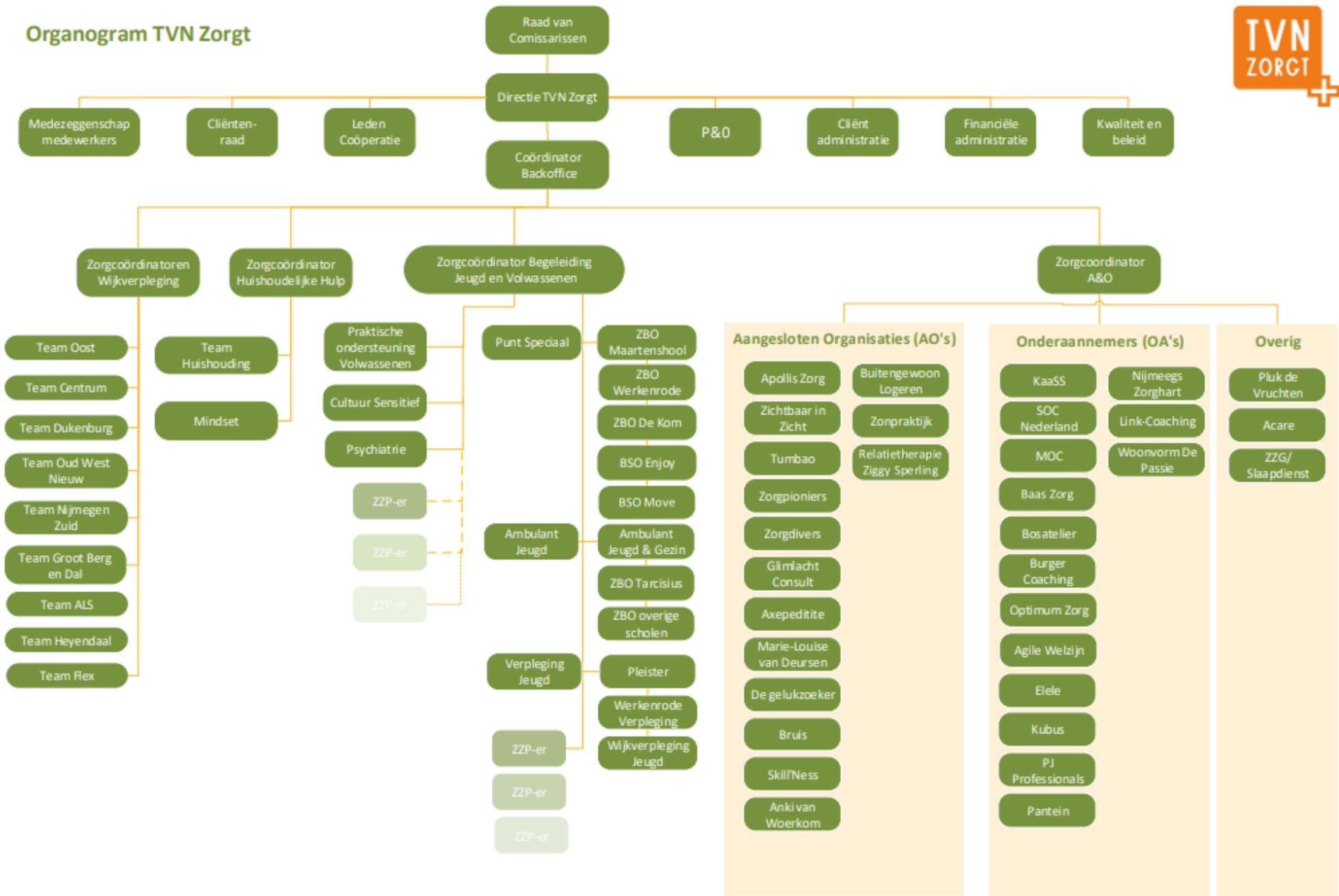


Een van onze helpenden met haar cliënt bij Mindset



Een ambulante begeleider wandelt met haar cliënt buiten

Organogram TVN Zorgt





Groei & Ontwikkeling

Korte terugblik 2022

Afgelopen jaar was het jaar van verbinding, het jaar waarin we weer bij elkaar kwamen na de corona-periode. We konden elkaar weer ontmoeten en echt zien. We hebben 'samen' weer verder verkend en betekenis geven. Het was fijn om na al het harde werken van de corona-periode, ook weer aandacht te kunnen hebben voor elkaar en voor de verbinding. Hoewel de zorg al die tijd door is gegaan, is het samenkomen met collega's lang weggeweest. In 2022 konden we eindelijk weer fysiek vergaderen, bij elkaar komen, van gedachten wisselen, en samen het glas heffen op onze personeelsborrels. Dat is goed voor onze medewerkers én voor onze cliënten.

Het was ook het jaar waarin we actief gezocht hebben naar samenwerking tussen de verschillende disciplines. Zo kregen we in april het verzoek van de gemeente om een Oekraïense mevrouw met dementie en COVID te verzorgen op de boot in Nijmegen. Het was heel mooi om te zien dat vanuit de wijkverpleging ieder daarop echt vanuit onze waarden daadkracht en mensgerichtheid heeft kunnen handelen en direct de zorg in heeft kunnen zetten. Daarbij hebben ze samengewerkt met een van onze huishoudelijke hulpen die direct beschikbaar was als tolk.

Een ander voorbeeld is de samenwerking tussen de begeleiding en de wijkverpleging. Waar collega's actief hun krachten hebben gebundeld rondom het thema *ontschotten*. Ze hebben gezamenlijk bijeenkomsten georganiseerd rondom mantelzorg, maar ook gekeken hoe de teams elkaar kunnen vinden op casus niveau zodat we gebruik kunnen maken van elkaars expertise. Door de verbinding te zoeken zijn we steeds beter in staat de cliënt centraal te stellen en op een vakkundige en mensgerichte wijze te ondersteunen.

Ambulante begeleiding

Voor de ambulante begeleiding stond 2022 in het teken van teamvorming. Doordat de medewerkers die ambulante begeleiding leveren veelal zelfstandig werken bij cliënten waar zij een-op-een begeleiding bieden was de verbinding met elkaar niet altijd even vanzelfsprekend. Door het opsplitsen van het team van begeleiding in kleinere sub-teams die intensiever samenwerken is in 2022 een start gemaakt met het vergroten van de verbinding met elkaar. Dit leidt tot grotere betrokkenheid en zorgt ervoor dat we van elkaar kunnen leren. Zo kunnen we samen ontwikkelen en groeien.

Elk sub-team is georganiseerd rondom een eigen expertise: cultuursensitief, Praktische ondersteuning, en psychiatrie. Hierdoor kunnen collega's met soortgelijke casussen elkaar beter vinden én kunnen we samenwerken om anderen vanuit onze expertise te steunen. Zo is er vanuit team cultuursensitief het afgelopen jaar bijvoorbeeld bijgedragen aan het *Netwerken voor oudere migranten*. Samen met externe partijen zorgen we voor een beter afgestemd cultuursensitief zorg- en welzijnsaanbod.

“ **De samenwerking tussen de wijkverpleging en begeleiders gaat steeds beter** ”

Wijkverpleging

De teams van de wijkverpleging hebben in het begin van het jaar, toen de coronapandemie toch weer toesloeg, hun flexibiliteit en daadkracht weer eens bewezen. Ondanks meerdere besmettingen hebben de teams met elkaar de schouders eronder gezet en de cliënten van de juiste zorg voorzien.

Gedurende het jaar kwam er ook weer meer ruimte voor andere initiatieven, waarmee we vakkundigheid binnen en buiten TVN Zorgt hebben kunnen versterken. We hebben een verdieping in de samenwerking ingezet met de VPTZ (Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg). Wij helpen hen met het trainen van vrijwilligers door het aanbieden van praktijklessen in ons eigen Skills lab. Vanuit ons ALS team hebben we meegewerkt aan de herziene richtlijnen “Zorg voor mensen met ALS”, en we zijn actief bezig gegaan met meer aandacht voor preventie in de wijkverpleging.

Met het oog op de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en de groeiende zorgvraag is ook gekeken naar hoe we de zorg meer toekomstbestendig en flexibel kunnen inrichten. Daartoe is een start gemaakt met de uitrol van thuiszorgtechnologie. Door technologie in te zetten waar mogelijk, bevorderen we de zelfredzaamheid van onze cliënten en krijgen de medewerkers ruimte om hun aandacht te focussen op die werkzaamheden waarbij de menselijk maat echt het verschil maakt.

Kindzorg

Verpleegkundige kindzorg is een relatief nieuw onderdeel van TVN Zorgt. In 2020 is deze tak

overgenomen toen de aanbieder die de verpleegkundige zorg op de Maartenschool verzorgde stopte. De eerste periode stond in het teken van ontdekken en uitvinden hoe deze tak vormgegeven moest worden binnen TVN Zorgt. Hoewel zorg op scholen voor TVN Zorgt niet nieuw was, leverden we nog niet eerder verpleegkundige zorg aan leerlingen. In 2022 zijn goede stappen gezet in dit proces. Het team heeft haar draai gevonden en is echt onderdeel geworden van TVN Zorgt.

Vanwege de wens om ook meer verpleegkundige kindzorg aan huis te leveren is er ook contact met collega's van de wijkverpleging. Hoewel je niet alles hetzelfde kan doen als in de volwassenzorg, kunnen we wel degelijk van elkaar leren. De verpleegkundige kindzorg is op zoek naar een vorm die passend is voor deze doelgroep. In 2023 wordt hier verder invulling aan gegeven.



Een collega levert kind-verpleegkundige zorg op school.

Zorg Binnen Onderwijs & BSO

De ZBO-tak binnen TVN Zorgt is flink gegroeid en bestaat uit teams die werken op drie Punt Speciaal scholen (Maartenschool, de Kom en Werkenrode School) en op Entrea, Tarcisius en Aventurijn. Daarnaast zijn er nog een aantal individuele zorgvragen op scholen in o.a. Bemmels, Lent en Tiel, waar begeleiding vanuit TVN Zorgt betrokken is. De Zorg Binnen Onderwijs loopt goed en dit wordt ook gezien door onze samenwerkingspartners. Zo was men op de Tarcisius school zo tevreden met TVN Zorgt dat eind 2022, toen bleek dat een collega-aanbieder zou stoppen met deze zorg, gevraagd is of wij de zorg op deze locatie volledig willen overnemen.

De BSO teams (BSO Enjoy en BSO Move) overlappen voor een groot deel met de ZBO teams. Zij leveren buitenschoolse opvang met begeleiding op de locaties van de Maartenschool en de Werkenrode School. De teams zijn erg in ontwikkeling, en de basis wordt steeds steviger. In 2022 is het team actief aan de slag gegaan met het efficiënter organiseren van de processen en het verstevigen van het leerproces dat uitgaat van de levering van de zorg.

Huishoudelijke hulp

Het team huishoudelijke verzorging is volop in beweging en ontwikkeling. Het afgelopen jaar heeft vooral in het teken gestaan van het in kaart brengen en structuren van het zorgproces. In 2021 is een nieuwe zorgcoördinator gestart en in 2022 is er een ondersteuner voor de coördinator bijgekomen en twee medewerkers die helpen op het gebied van de intakes. Hiermee komt er meer ruimte vrij voor de coördinator om zicht te krijgen op de bredere ontwikkelingen en het coachen van de medewerkers. Nu is het tijd voor een volgende kwaliteitsslag, waarbij het stimuleren van de meldcultuur een belangrijk aandachtspunt is.



Een collega aan het werk in de huishoudelijke verzorging

Binnen het team is het afgelopen jaar aandacht geweest voor de professionaliteit en de weerbaarheid van de zorgverleners door middel van een scholing in samenwerking met Actief zorg. Het komende jaar gaan we verder met het in de kracht zetten van de huishoudelijk medewerkers. We besteden aandacht aan de signalerende rol van de huishoudelijke medewerkers en hun rol in het bredere zorgproces.

Daarnaast is gestart met een project waarbinnen mensen die langere tijd uit het arbeidsproces zijn weer gaan integreren en een opleiding tot helpende niveau 2 gaan doen. Deze medewerkers starten in de huishouding en kunnen bij goed functioneren doorstromen naar Mindset of de Wijkverpleging.

Mindset

Sinds oktober 2021 is TVN Zorgt betrokken bij Mindset wonen, een wooninitiatief voor mensen (nu in de leeftijd van begin tot midden 20) met een lichamelijke beperking in Nijmegen-Noord. Hier leveren de medewerkers van TVN Zorgt 21-uurs zorg aan

cliënten die zelfstandig wonen in een eigen appartement, maar wel wat extra ondersteuning nodig hebben. Eén appartement is ingericht als ‘woonkamer’, de appartementen die rondom dit gezamenlijke appartement gesitueerd zijn worden door de bewoners gehuurd als zelfstandige woonruimte.

Omdat Team Mindset nog een jonge afdeling is binnen TVN Zorgt stond 2022 in het teken van

opstart en elkaar leren kennen. Na wat wisselingen in de opstart periode is het goed gaan lopen en de cliënten en medewerkers zijn tevreden. De eigen regie van cliënten staat centraal en is leidend in het werk dat de medewerkers uitvoeren. Het is mooi om te zien dat het de cliënten zijn die in de lead zijn, en dat de medewerkers zich bewust zijn van het feit dat zij ‘op bezoek’ zijn in de thuissituatie van de cliënt en niet in een zorginstelling.



Een van onze wijkverpleegkundigen samen met haar cliënt



Mensgericht

Tevredenheid van cliënten

TVN Zorgt hecht veel belang aan de kwaliteit van de geleverde zorg. Om die reden vinden we het belangrijk om te weten wat cliënten vinden van de zorg en begeleiding die ze ontvangen van TVN Zorgt.

Binnen de wijkverpleging wordt sinds 2019 jaarlijks een PREM vragenlijst afgenomen en door een extern bureau geanalyseerd, op algemeen- en teamniveau. Sinds enkele jaren wordt ook een PREM afgenomen bij de kindverpleging. Voor cliënten die gebruik maken van ambulante (groeps)begeleiding op basis van de Wmo, jeugdwet of Wlz wordt tijdens de jaarlijkse evaluatie en bij het uit zorg gaan een tevredenheidsmeting ingevuld in het dossier (Nedap ONS). Jaarlijks wordt een analyse gemaakt van de uitkomsten.

Ambulante (groeps)begeleiding op basis van de Wmo, Jeugdwet of Wlz

Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen binnen TVN Zorgt zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij ontvangen. Het algemene rapportcijfer is (net als in 2021) een 8,4, dat is een cijfer om trots op te zijn.

Cliënten zijn het meest tevreden met de gelijkwaardige en respectvolle bejegening van de begeleiding en de samenwerking met begeleidingen met naasten van de cliënt. De deskundigheid van de begeleiders, geboden veiligheid en het nakomen van afspraken zitten daar vlak achter.

Het grootste verbeterpotentieel dat we uit de algemene vragen naar voren zien komen zit (net als voorgaande jaren) bij de vooruitgang van de doelen en de verbetering van de kwaliteit van leven. In vergelijking met de andere vragen scoren deze punten relatief het laagst. Ondanks de lage score op vooruitgang van de doelen, wordt er hoog gescoord op het deels behalen van doelen bij de algemene vragen. Desondanks wordt dat niet altijd ervaren als vooruitgang als gevolg van de begeleiding. Positief is dat het percentage mensen dat bij uit zorg gaan dezelfde of zwaardere zorg nodig heeft, is gedaald. Ook dit duidt op vooruitgang en de mogelijkheid tot afschalen van de begeleiding.

Voor het volledige rapport verwijzen wij u naar onze [website](#).

“

Ik voel mij vertrouwd bij mijn begeleider en het voelt als erkenning en steun krijgen

”

Wijkverpleging

Binnen de wijkverpleging wordt sinds 2019 jaarlijks een PREM vragenlijst afgenomen en door een extern bureau geanalyseerd, op algemeen- en teamniveau. De resultaten worden gedeeld in wijkverpleegkundig overleg en worden ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad. Wijkteams nemen eventuele

verbetermaatregelen op in hun teamjaarplan. De resultaten worden opgenomen in Mediquest. In 2022 is de PREM uitgezet door Nedap via Caren Zorgt en (voor mensen zonder actieve koppeling met Caren Zorgt) en via de post.

Cliënten die wijkverpleging ontvangen binnen TVN Zorgt zijn in het algemeen tevreden over de aandacht (8,5) en deskundigheid (8,4) van zorgverleners. Cliënten voelen zich op hun gemak (8,5). Gemiddeld rapportcijfer is 8,4. Dit is een daling ten opzichte van 2021 (rapportcijfer 8,9) NPS score is 50,8%.

Voor het volledige rapport verwijzen wij u naar onze [website](#).

“

De zorg neemt tijd voor me en is belangstellend. Ik zou niet weten wat beter kan. Ik heb helemaal geen klachten.

”



Een van onze begeleiders begeleidt een jeugdige cliënt

“ *We zijn erg tevreden over de zorg van ons kind en we zijn blij dat deze zorg mogelijk is op school* ”

Kindzorg

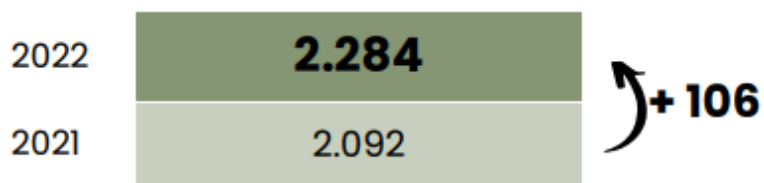
De kindzorg was in 2022 een relatief kleine tak binnen TVN Zorgt. De PREM Kindzorg is daarom niet uitbesteed maar handmatig uitgezet, geanalyseerd en verwerkt in Mediquest. Van

de 16 verzonden vragenlijsten zijn er 5 ingezonden. Hiermee hadden we een responspercentage van 31%. De PREM Kindzorg is gemiddeld gescoord met een 9,6.

Huishoudelijke hulp

In 2022 is er geen tevredenheidsmeting uitgezet voor de huishoudelijke hulp. In 2021 is deze centraal uitgezet door de gemeente Nijmegen. Om beter te kunnen sturen op de cliënttevredenheid bij de huishoudelijke hulp is het de bedoeling om in de toekomst voor deze tak van zorg ook een eigen cliënttevredenheidsonderzoek uit te zetten.

Aantal cliënten





Mensgericht P&O

Algemeen

Werken binnen TVN Zorgt betekent dat je werkt bij een organisatie die het belangrijk vindt dat haar medewerkers staan voor een hoge kwaliteit van zorgverlening en zich voortdurend willen ontwikkelen.

De huidige tijd wordt gekenmerkt door snelle veranderingen. Dit vraagt om medewerkers die vanuit hun eigen vakmanschap, in staat zijn een nieuwe of veranderende situatie te duiden, hierop in te spelen en te reflecteren op de ingezette actie(s).

Kortom; het leren in de praktijk en leren door te doen nemen een belangrijke plek in. We zijn een lerende organisatie die vanuit het vertrouwen (in medewerkers en elkaar) steeds op zoek is naar verbetering die onze cliënten ten goede komt.

Een goede start

TVN Zorgt wilt bereiken dat iedereen een goede start kan maken en zich hierdoor vertrouwd voelt binnen de organisatie, dat iedereen die nieuw is binnen de organisatie elkaar weet te vinden en elkaar kan helpen. Dit zorgt ervoor dat we TVN-breed het contact en de verbinding met elkaar stimuleren. Ook kun je hierdoor ervaren hoe het binnen andere teams of takken van TVN Zorgt is. Onze ideale werkplek is een plek van gemeenschappelikheden, waarin de verschillende disciplines elkaar versterken.

Kleine betrokken teams

Bij TVN Zorgt werken we met kleine teams van betrokken, deskundige en verantwoordelijke zorgverleners. Zij stellen de cliënt en mantelzorger centraal en gaan uit van hun wensen, zorgbehoeften en mogelijkheden. Zelfredzaamheid is daarbij een belangrijk principe. Het doel van onze zorg is dat cliënten hun leven zo goed mogelijk kunt inrichten en hun eigen keuzes kunnen maken. Ditzelfde vinden we belangrijk voor onze medewerkers, binnen de kaders van de te leveren zorg proberen wij hen te stimuleren de regie te pakken over hun eigen loopbaan en ontwikkeltraject.

Leerlingen & stagiaires

Leerlingen

TVN Zorgt begeleidt leerlingen van diverse zorg-gerelateerde opleidingen (diverse niveaus, voltijd/duaal/deeltijd). Afhankelijk van de opleiding worden eisen gesteld aan de beroepsbekwaamheden van de leerlingen die bij ons in dienst zijn. Echter, niet alleen de opleiding bepaalt welke taken een leerling verricht; ook de individuele capaciteiten van de leerling bepalen welke taken in meer of mindere mate van zelfstandigheid gedaan kunnen worden. Dit wordt mede beoordeeld en ingeschat door de werkbegeleider. Naarmate een leerling langer bij TVN Zorgt werkt wordt de eigen verantwoordelijkheid groter. Bij een leerling wordt er een grotere vorm van zelfstandigheid verwacht in het werken en leren dan bij een stagiaire.

Stagiaires

TVN Zorgt begeleidt stagiaires van diverse opleidingen en leerjaren. De begeleiding wordt aangepast op het leerjaar waar je inzit en de leerdoelen die je vanuit je opleiding meekrijgt. Naast de eisen van de opleiding bepalen ook de individuele capaciteiten van de stagiaire welke taken deze verricht in meer of mindere mate van zelfstandigheid. Dit wordt mede beoordeeld en ingeschat door de werkbegeleider.

Verskil leerlingen en stagiaires

Het grote verschil tussen een leerling en een stagiaire is dat de stagiaire altijd boventallig wordt ingepland. Een stagiaire is als extra gekoppeld aan een team, terwijl een leerling (in loondienst) valt onder de officiële bezetting van een team en vast onderdeel is van dat team.

Leermogelijkheden

Binnen TVN Zorgt vindt leren op 3 manieren plaats:

Training on the job: We leiden BBL-leerlingen op, hebben stagiaires die met ons meelopen en meewerken en leren van elkaar in het werk. Daarnaast leiden we helpenden op, zij starten in de huishouding en kunnen van daaruit doorgroeien naar de wijkverpleging of team Mindset.

In house trainingen: Via Skills lab of eigen deskundigen bieden we korte trainingen/scholingen aan om medewerkers beter toe te rusten voor hun werk. Zo geven we de ruimte aan deskundigen binnen onze teams om gebruik te maken van hun kennis en vakkundigheid, en kunnen hun collega's van hen leren. Voorbeelden van scholingen die intern zijn verzorgd in 2022 zijn: Medicatieveiligheid, Informatieveiligheid (AVG), Meldcode Huiselijke geweld & Kindermishandeling.

Externe scholingen: Medewerkers kunnen zich via externe scholing verder bekwamen of specialiseren. Zo gaan we in 2023 bijvoorbeeld een van onze medewerkers opleidingen tot verpleegkundig specialist geriatrie in de eerste lijn. Daarbij werken we samen met een lokale huisartsenpraktijk. Voorbeelden van externe scholingen die zijn georganiseerd: BHV, EHBO voor kinderen en gebarentaal.

Kenniscentrum Positieve Gezondheid

Er zijn afgelopen jaar weer verschillende interne trainingen verzorgd vanuit over Positieve Gezondheid. In 2022 is ook een externe training georganiseerd voor het netwerk in Berg & Dal, in opdracht van Forte Welzijn en subsidie van gemeente Berg & Dal.

Ziekteverzuim



2022	6,8%
2021	7,7%

Duurzame inzetbaarheid

Vanuit de overtuiging dat medewerkers zich alleen optimaal kunnen ontwikkelen wanneer zij zich prettig, veilig en gewaardeerd voelen is een van onze speerpunten **Duurzame inzetbaarheid**. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers gezond zijn, zich betrokken voelen bij onze organisatie en zich willen ontwikkelen.

Onder duurzame inzetbaarheid verstaan we dat de medewerker zich nu en in de toekomst optimaal toegerust voelt om het werk te kunnen doen.

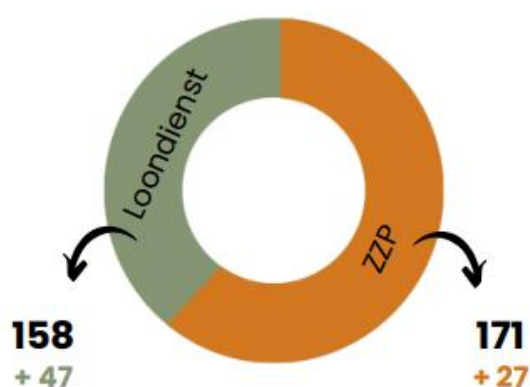
Duurzaam omdat het niet alleen om een inzetbaarheid voor nu of op de korte termijn gaat, maar eigenlijk gaat het om optimale ontwikkelingsmogelijkheden met het oog op deelname aan de maatschappij en gezondheid in de brede betekenis van het woord.

Inzetbaarheid omdat het gaat om de vaardigheid en mogelijkheid om datgene te doen waarvoor gekozen is.

Een duurzaam inzetbare medewerker is in staat om een goede balans aan te brengen tussen werk en privé, nu en in de toekomst. Eventuele verstoringen van deze balans worden opgemerkt, geanalyseerd en opgelost.

Personele bezetting

De instroom van nieuwe medewerkers was hoog in 2022 en de uitstroom laag. Eind 2022 waren er ongeveer 158 medewerkers in loondienst en zo'n 220 ZZP'ers en aangesloten organisaties. Helaas hadden we in 2022 nog last van de naweeën van Corona en was het ziekteverzuim in pieken heel hoog. Desondanks is het gelukt om de zorg te continueren, een hele prestatie!



Directe tijd



2022	61,7%
2021	57,2%



Mensgericht

Ervaringen van medewerkers

Eén keer per twee jaar wordt een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder medewerkers door middel van een vragenlijst. Het laatste onderzoek heeft plaatsgevonden in 2021.

Er is positief gescoord op visie, collega's, samenwerking en werkzaamheden. De verbeterpunten zijn geformuleerd op veiligheid, werkdruk (LD) en leidinggevende. Er was onvoldoende bekendheid over de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te kunnen schakelen. Er werd weinig inspraak ervaren in het beleid. Er is behoefte aan een betere vindbaarheid van relevante documenten.

De vragen zijn gekoppeld aan de waardenpiramide, dit geeft een mooi beeld van de stand van zaken met betrekking tot de waarden.

“ ***Binnen TVN heerst een open cultuur waardoor ik mij vrij voel, wat mij de kans geeft door te groeien tot de functie die ik ambieer*** ”

Eigenaarschap & betrokken:
Samenzeggenschap

In 2022 is TVN Zorgt op zoek gegaan naar een nieuwe vorm van zeggenschap. TVN Zorgt is de afgelopen jaren steeds groter geworden. Van een kleine organisatie waar iedereen elkaar

kende, en waar je makkelijk even bij elkaar binnen liep, zijn we een organisatie met ruim 150 medewerkers in loondienst geworden. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2021 kwam naar voren dat een deel van de medewerkers weinig inspraak ervaart in het beleid. De grootte van de organisatie maakt dat we op zoek zijn naar een vorm waarin we met elkaar de dienstverlening aan de cliënten en de organisatie kunnen vormgeven. Een vorm waarin we met elkaar kunnen denken en praten over ons vakmanschap en onze organisatie. Kortom een andere vorm van zeggenschap.

Welke vorm van zeggenschap wij als organisatie gaan invoeren, wilden we samen besluiten. Juist omdat het gaat over zeggenschap, de inspraak van medewerkers, vinden we het belangrijk dat deze keuze samen gemaakt wordt. Zeggenschap regelt de manier waarop medewerkers invloed uit kunnen oefenen op de organisatie, het beleid en hun werk. Niet meer dan logisch dus, om ook deze keuze samen te maken!

Met elkaar hebben we besloten dat we de zeggenschap gaan vormgeven door middel van de sociocratische methode, ofwel: SAMENZEGGENSCHAP. In 2023 en 2024 zullen we deze implementatie vormgeven en verder uitwerken.

Uitgangspunten

Zo min mogelijk formele structuren en procedures

Formele structuren en procedures werpen vaak barrières op die het tegenhouden dat medewerkers zich écht uit kunnen spreken. Wij

willen ons niet vastzetten, maar in openheid gezamenlijk beslissingen nemen.

Eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij alle medewerkers

Wij zijn samen TVN ZORGT. Dat betekent dat we allemaal eigenaarschap over ons eigen werk kunnen nemen, en ook dat we een gedeelde verantwoordelijkheid hebben. Iedereen mag meepraten en heeft het recht gehoord te worden.

Draagvlak voor de besluiten

Het is belangrijk dat er voldoende draagvlak is voor de besluiten die genomen worden. Alleen als besluiten gedragen worden, kunnen we ze

echt uitvoeren. Door samen de besluiten te nemen kunnen we het draagvlak vergroten.

Kwaliteit van de besluiten

We vinden het belangrijk dat de besluiten die genomen kwalitatief goed zijn en dat zij zijn gemaakt op basis van de juiste informatie en argumenten.

Wettelijke kaders & regelgeving

Zeggenschap is geregeld in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en ook de Inspectie voor Gezondheidszorg & Jeugd en de gemeenten stellen eisen over het instellen van zeggenschap. Zowel een OR als de sociocratische methode voldoen aan deze eisen



Filosofische herfstwandeling
Voel je je gehoord?

In november organiseert TVN Zorgt een filosofische wandeling met als thema: gehoord en gezien worden.

De wandeling is een mogelijkheid om in beweging stil te staan bij jezelf, je werk en de keuzes die je maakt.

Onder leiding van Roos van den Born wordt de wandeling afgewisseld met filosofische handreikingen en vraagstellingen.

Wil jij ook op een ontspannen manier even de tijd voor jezelf nemen en ruimte voelen voor nieuwe gedachten? Meld je dan via de mail aan bij Lieke en Jeanne, j.heesters@tvnzorgt.nl

Wanneer?
Je kunt kiezen uit woensdag 9 november, vrijdag 18 november en maandag 28 november. Start om 14:30 uur op ons kantoor aan de Van den Havestraat 82.

In november organiseerde TVN Zorgt filosofische herfstwandelingen waar medewerkers de ruimte kregen om eens op een andere manier met elkaar in gesprek te gaan. We stapten weg van de dagelijkse werk praktijk, en stonden met elkaar stil bij thema's die belangrijk zijn voor ons als mens. In ons werk, én daarbuiten.



Vakkundig

TVN Zorgt en Kwaliteit

Groei en Ontwikkeling: leren van wat (niet) goed gaat

Cliënten mogen vertrouwen op veilige zorg van TVN Zorgt. Alert zijn op veiligheidsrisico's en daar proactief op acteren is daarom voor iedereen van belang. Fouten maken mag, maar leren van fouten moet.

Incidenten

Om de kwaliteit van zorg te verbeteren stimuleert TVN Zorgt haar medewerkers om melding van incidenten te maken. Voor een incident wordt de volgende definitie gehanteerd: *"Een (bijna) incident is een ongewenste gebeurtenis waarbij iemand lichamelijk of psychisch letsel oploopt (of had kunnen oplopen) en waarbij hij/zij eventueel gezondheidsschade overhoudt"*. Het MIC-formulier is een ingebouwde vragenlijst in Nedap / ONS (ECD). Incidenten worden ingevuld op het formulier in het ECD en vervolgens besproken in het teamoverleg, waar MIC-meldingen een vast agendapunt zijn.

In 2022 zijn er 629 MIC meldingen gedaan in Nedap, voor 232 unieke cliënten. Hiermee zet de in de afgelopen jaren ingezette absolute stijging van het aantal MIC-meldingen door.

Wijkverpleging

Het aantal MIC meldingen vanuit de wijkverpleging is gestegen van 393 in 2021 naar 525 in 2022, een stijging van 34%. Hiermee zien we dat de in eerdere jaren ingezette stijging doorzet. Als belangrijkste reden kan genoemd worden dat de wijkverpleegkundigen en

verzorgenden het melden als een meerwaarde beschouwen en er bewust mee omgaan. Sinds het digitaal melden een aantal jaren geleden is ingevoerd zijn de meldingen toegenomen. De meldingen zijn een vast agendapunt tijdens de teamvergadering om zo een verbeter slag te bewerkstelligen (PDCA).

Huishoudelijke verzorging

In 2022 zijn er 2 meldingen gedaan van incidenten binnen de huishoudelijke verzorging. Nadat er vorig jaar geen enkel incident gemeld is, heeft de coördinator geprobeerd door middel van het bespreekbaar maken van incidentmeldingen en het nut van incidentmeldingen de medewerkers te motiveren incidenten vaker te melden. Het zit nog niet in het systeem van de huishoudelijk medewerkers om te melden. Met de zorgcoördinator is daarom afgesproken dat zij mondelinge meldingen opschrijft, uitvraagt wat er gebeurd is, en een meldingsformulier invult. Deze melding kan vervolgens besproken worden in de teamvergaderingen zodat de teamleden ook inzichtelijk krijgen hoe we hiervan kunnen leren.

Ambulante begeleiding volwassenen & jeugd

Na een stijging van het aantal MIC-meldingen in 2020 was er in 2021 een daling te zien van het aantal meldingen van 35%. In 2022 zien we dat dit weer is omgekeerd en dat het aantal meldingen is verdubbeld. Dat betekent niet dat er ook meer incidenten plaatsvinden, maar vooral dat incidenten beter gemeld worden. Om beter te kunnen leren van incidenten is er extra aandacht geweest voor het belang van het melden. Alleen van de incidenten waar we

weet van hebben kunnen we leren! Hoewel het aantal meldingen nog niet op het niveau is van de wijkverpleging, zien we dat de extra aandacht die in de overleggen is besteed aan het melden van incidenten resulteert in een groter bewustzijn van het belang van incidentmeldingen.

Interne audits

Er worden jaarlijks interne audits uitgevoerd bij alle wijkteams en bij de onderaannemers. In 2022 is ook gestart met het uitvoeren van interne audits bij de verschillende begeleidingsteams.

Met de aangesloten organisaties worden kwaliteitsgesprekken gepland, 2 keer per jaar, waarin alle kwaliteitsonderwerpen worden

gesproken. Daarnaast wordt bij deze organisaties jaarlijks een dossiercontrole gedaan volgens een vast format en worden de bevindingen teruggekoppeld via een rapport.

In 2022 zijn door het jaar heen audits uitgevoerd bij de verschillende teams. Het is niet gelukt om alle teams in één jaar te bezoeken, de teams die nog niet zijn bezocht worden in Q1 2023 ingepland. Het voeren van de auditgesprekken is telkens een fijne verdiepende ontmoeting met de verschillende teams van de organisatie en geeft een goed beeld van waar de teams staan.

In 2022 heeft de focus gelegen op het auditen van de teams, als een soort 0-meting. De volgende stap is om meer te ontwikkelen in het auditen op waarden.



Door continu te blijven leren en verbeteren zorgen we samen voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten.

Klachten

In 2022 heeft TVN Zorgt 1 officiële klacht van een client ontvangen. In 2021 waren er geen klachten, in zowel 2020 als 2019 waren dit er 4.

De officiële klacht had betrekking op huishoudelijke hulp en heeft er mee te maken dat het proces van intake en starten van de hulp door een vervelende samenloop van omstandigheden niet goed is verlopen. De analyse van de klacht heeft geleid tot diverse verbetermaatregelen en de klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Naast een officiële klacht zijn er verschillende informele klachten binnen gekomen, die door zorg coördinatoren in het algemeen naar tevredenheid zijn afgehandeld.

De belangrijkste les die naar voren komt uit de klacht is dat een vertrouwensrelatie een basis is om zorg te kunnen leveren en dat er in de communicatie en verwachtingen soms dingen spaak kunnen lopen waardoor er vanuit een client geen vertrouwen meer is. Dit is een uitermate vervelende situatie, voor zowel client als zorgverlener. Het streven is om dit tijdig te ondervangen. Hiertoe voeren wijkverpleegkundigen regelmatig evaluerende gesprekken met cliënten. Daarnaast wordt er begin 2023 een training "Sterk in je werk" georganiseerd voor zorgverleners waarin aandacht is voor (professionele) grenzen in de zorg.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Op donderdag 21 april 2022 is de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd op bezoek geweest bij de wijkverpleging in het kader van een reguliere inspectie. Ondanks dat we ons dagelijks inzetten voor een zo goed mogelijke zorgverlening was het toch best spannend; iemand die meekijkt en beoordeelt. Gelukkig waren ze ontzettend positief. De inspectie zag zorgverleners die heel mooie zorg leveren met goede kwaliteit en heel tevreden cliënten. Er is aandacht voor eigen regie, er wordt rekening

gehouden met de wensen van cliënten maar ook ontlast waar nodig (mantelzorgers). Ze zagen een organisatie met een lerende, open cultuur. Uiteraard zijn er ook altijd leerpunten, zo gaf inspectie aan dat er in de dossiers iets meer aandacht zou mogen zijn voor de levensgeschiedenis van een cliënt; bijvoorbeeld bij een persoon met dementie of bij een persoon met ook psychische problematiek kan het soms fijn zijn iets te kunnen duiden vanuit een levensgeschiedenis en soms handreikingen te krijgen over hoe om te gaan met ingewikkeld gedrag. Dat nemen we mee.

Het volledige inspectierapport is hier te lezen op de IGJ-website: [toezichtdocumenten](#).

Risico's en beheersmaatregelen

Risico's algemeen

Voor de continuïteit van onze organisatie is het van belang om mogelijke risico's in kaart brengen. Het vermogen om wendbaar te zijn als organisatie en de mogelijk om je als organisatie aan te kunnen passen aan marktontwikkelingen en plotselinge veranderingen is één van de sleutelfactoren tot succes.

Onze visie op kwaliteit, veiligheid en risicomanagement is verder ontwikkeld vanuit de implementatie van onze waardenpiramide, waarbij we veel belang hechten aan het stimuleren van eigenaarschap bij professionals en het daardoor bevorderen van organisatorische flexibiliteit.

Dit is niet los te zien van al bestaande structuren, instrumenten en beleid. Deze visie biedt een kapstok om invulling te geven aan het verantwoorden van onze kwaliteit en hoe TVN Zorgt zich wil organiseren rondom de thema's kwaliteit, veiligheid en risico's. Alles wat we binnen onze organisatie ontwikkelen of organiseren op het gebied van deze thema's wordt getoetst aan onze missie, visie en waardenpiramide. TVN Zorgt benadert de

onderwerpen kwaliteit, veiligheid en risico-management integraal vanuit het perspectief van de client en is bezig deze integrale benadering (verder) te verankeren binnen de organisatie.

AO/IC

Binnen TVN Zorgt worden verschillende beheersmaatregelen genomen in het kader van de AO/IC. De prospectieve risico inventarisatie met beheersmaatregelen wordt jaarlijks geëvalueerd op effectiviteit. Voorbeelden van beheersmaatregelen zijn het werken met een systeem van accorderen en controleren van uren door coördinatoren, uitvoeren van steekproeven bij cliënten, maandelijks draaien van uitvallijsten en toepassen van vier ogen principe.

Jaarplan 2023: Kansen & uitdagingen

TVN Zorgt heeft haar prospectieve risico-inventarisatie gekoppeld aan het jaarplan. Vanuit het jaarplan staan we jaarlijks stil bij de belangrijkste kansen en uitdagingen (risico's) en hoe we hiermee om willen gaan (beheersmaatregelen).

Gezien en gehoord worden is een belangrijk thema, na de moeilijke jaren met Covid-19. Hier gaan we komend jaar actief op inzetten.

Vanuit het werken volgens de visie van **Positieve Gezondheid** komt er meer aandacht voor welzijn en het concreet, praktisch maken van interventies die daarop inhaken; samenwerking wordt hierdoor vergroot met voorliggend veld en netwerkpartners, het biedt kansen voor preventie in samenwerking met huisartsen en het geeft bredere betekenis aan het vak en de professionaliteit van zorgverleners. Ambassadeurs in de wijk-verpleegkundige teams worden opgeleid om zo de interne vraagbaak en proces-initiator te zijn binnen een team.

TVN Zorgt is verbonden aan **onderzoekslijnen en projecten** (bijvoorbeeld het project Migrantenouderen). Deelname aan dergelijk projecten geeft zorgprofessionals een extra uitdaging en enthousiasme. Het creëert ook weer nieuwe verbindingen met kennis, verwijzers en samenwerkingspartners waarbij we nog beter passende ondersteuning kunnen bieden. Het biedt daarnaast kansen om samen te kijken wat nog beter kan en ontwikkeld kan worden; er wordt een cultuur sensitieve begeleidingspoule opgezet en een toekomstige samenwerking ten aanzien van dagbesteding voor oudere migranten mannen uitgewerkt t.a.v. haalbaarheid.

Vanuit onze **coöperatieve structuur** hebben we als organisatie een positie om kleinere zorgorganisaties en ZZP'ers te ontzorgen en te verbinden vanuit de inhoud van het werk. Dit wordt dit jaar verder doorontwikkeld.

Vanuit de **samenwerking** die we zijn aangegaan met Actief Zorg, zijn we als organisatie minder kwetsbaar. Daarnaast geeft het ons de mogelijkheid te leren van elkaars expertise en samen te werken aan nieuwe projecten en innovaties. Samen willen we kijken of we de contracten in de ZVW gezamenlijk kunnen dragen en zo een meer lean-ingezette contracten structuur krijgen die tijdsbesparing oplevert en mogelijk ook een voordeel, omdat we groter zijn met elkaar en dat voor zorgverzekeraars aantrekkelijker is.

Kansen om nabij te zijn met passende zorg: Nieuw voor TVN Zorgt maar een heel mooie aanvulling is dat er een **zorgtrajectbegeleider** wordt ingezet via Netwerk 100 namens TVN Zorgt. De ambulante kind verpleegkundige zorg wordt uitgebreid en we gaan nu echt de focus leggen op deze zorg in de wijken (naast het continueren op de scholen). In dit jaar wordt

een verkenning gedaan naar de meerwaarde van een WLZ-VPT pakket voor cliënten van TVN Zorgt.

Arbeidsmarktproblematiek; kunnen we alle zorg nog blijven bieden zoals we doen als we zien dat er een groeiende arbeidsmarktproblematiek is? We hopen hier op te kunnen anticiperen vanuit de kans om mensen te verbinden met onze cultuur en kernwaarden en te blijven aanhaken op dat wat belangrijk is voor iedereen. Vanuit het Regionaal Samenwerkingsverband Wijkverpleging zetten we in op Herkenbare wijkverpleging: we proberen met een triage punt in de wijk efficiënt en fijn samen te werken met collega organisaties en verwijzers (zoals huisartsen en ziekenhuizen), om zo zoveel mogelijk de synergie en energie van de wijkprofessionals passend te kunnen besteden. We kijken

vooruit en denken met een Verpleegkundig Specialist Geriatrie dat we een mooie professionaliteit hebben om de focus op preventie ook beter te kunnen vormen.

Innovatie: met mobile care zetten we in op training en bewustwording en inzet van medische technologie, om cliënten een gevoel van veiligheid te geven zonder dat fysieke nabijheid altijd nodig is. Het is een extra tool die veel mogelijkheden voor veel doelgroepen bevat. We rollen het dit jaar verder uit en zien uit naar wat het kan betekenen voor zorgprofessionals en cliënten. We gaan hiervoor cliënten en zorgverleners interviewen om ervaringen op te halen.

Betrokken

Cliëntenraad



Wij hebben in 2022 met drie personen in de cliëntenraad zitting gehad en er zijn veel onderwerpen besproken. Onderwerpen die formeel geagendeerd moeten worden en waar we in mee geadviseerd en geanalyseerd hebben zoals bij MTO en PREM.

Daarnaast hebben we als cliëntenraad het regelmatig gehad over de zorg in het algemeen en de tendensen in de samenleving die het toch moeilijker maken om voor iedereen de passende zorg te kunnen bieden. Eerst was er corona en wat we merken is dat in 2022 toch veel mensen nog belemmering ervaren om weer alles te doen. Mensen zijn minder outgoing en dat maakt dat er mogelijk minder gevoel van welbevinden is. Ook, er zijn veel wachtlijsten bij specialisten en ook bij de gemeenten is de wachttijd lang op hulpmiddelen en kan de werkwijze efficiënter.

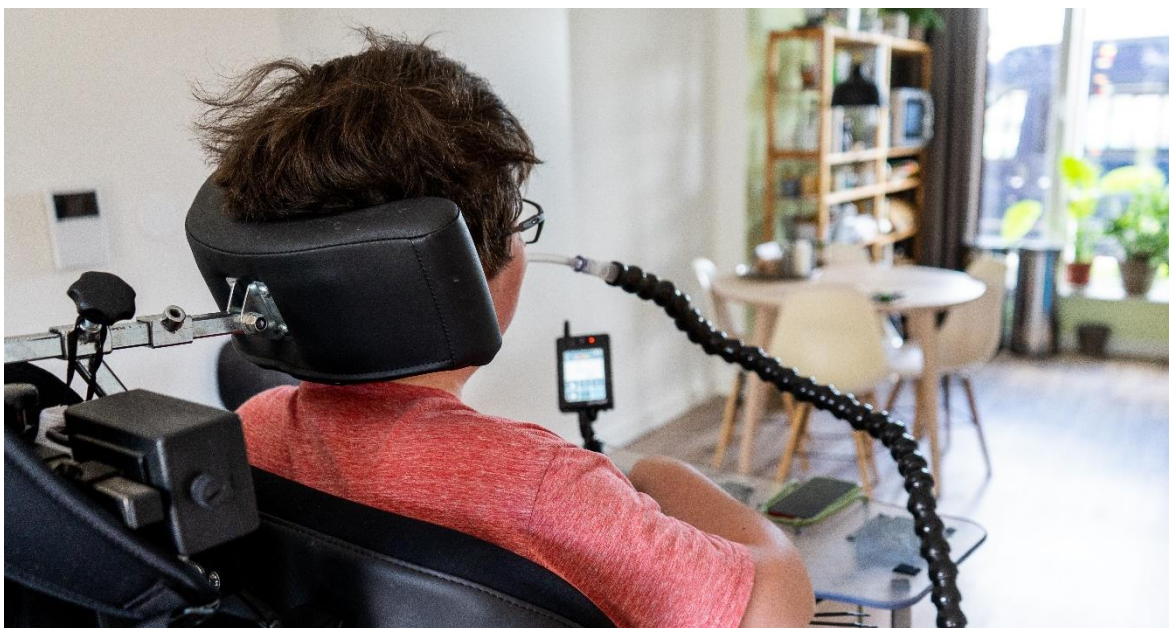
In de wijkzorg is er een uitdaging om goed personeel te vinden en te behouden, dat vraagt een continue aandacht.

Er wordt ook gemerkt dat de agressie en onheuse bejegening naar zorgprofessionals toeneemt. Het is jammer dat het zo gaat want we hebben er meer aan als we ieder met respect kunnen zien en ontvangen. Het plan is om daar voor medewerkers ook gerichte trainingen voor te organiseren.

We hopen dat dit jaar weer een positief jaar wordt met beweging naar meest passende zorg en fijn samenwerken tussen client en zorgprofessional.



Louise de Jager
Voorzitter cliëntenraad



Een van de bewoners van woon-zorg initiatief Mindset waar de wens en eigen regie van de cliënt centraal staat. De cliëntenraad helpt ons om het zorgproces te bekijken vanuit het blikveld van de cliënt.



Verbinden

Partners van TVN Zorgt

Een van onze uitgangspunten is het werken vanuit verbinding. Samen dragen we zorg voor het welzijn van onze cliënten én de directe omgeving. Wij werken in de directe zorg samen met onze cliënten, naasten en andere betrokkenen bij de zorg van onze cliënten, maar ook met collega-organisaties en ketenpartners in de regio. Hieronder lichten we een kleine selectie van de mooie samenwerkingen van het afgelopen jaar toe.

SPARK

Team Groot Berg en Dal doet vanuit TVN Zorgt mee met het SPARK-project, een 3-jarig project waarin we met nog 3 andere (wijk)organisaties een reflectiemethodiek ontwikkelen, testen en evalueren voor (wijk)verpleegkundigen en verzorgenden. Het project bestaat uit 2 fases van 15 maanden. In de eerste fase, waar we in 2022 in zaten, wordt een reflectiemethodiek voor de richtlijn Verpleegkundige verslaglegging ontwikkeld (door de ontwerpgroep waar twee van onze zorgverleners aan meededen), getest (door team GBD en enkele collega's uit andere wijkteams) en geëvalueerd. In de tweede fase wordt een reflectiemethodiek ontwikkeld voor de richtlijn Mantelzorg.

Onderwijsinstellingen

We werken veel samen met de lokale onderwijsinstellingen, zoals ROC Nijmegen en de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN). Dat doen we door het aanbieden van stages voor hun leerlingen, maar ook door samen te werken in diverse projecten.

In april ontvingen we bijvoorbeeld studenten vanuit de HAN omtrent het project 'statushouders in de zorg'. Zij kregen uitleg over het werk van de wijkverpleegkundige, over Positieve Gezondheid en palliatieve zorg. Daarnaast oefenden zij met veel voorkomende (verpleegtechnische) handelingen en konden ze kennis maken met een 'echte' client die haar blaas gespoeld kreeg en die vertelde over haar ervaringen met wijkverpleging. Het was een zeer geslaagde middag met enthousiaste studenten! Drie van hen waren zó enthousiast dat ze inmiddels gesolliciteerd hebben naar een opleidingsplek.

Daarnaast werken we samen met het lectoraat wijkverpleging van de HAN. Het lectoraat heeft als doel het betaalbaar en toegankelijk houden van de zorg. En naar het geven van de juiste zorg op de juiste plek. De wijkverpleging speelt een cruciale rol hierbij als deel van eerstelijnszorg.

De Beweegbus

BSO Move en BSO Enjoy hebben, met ondersteuning van de gemeente Nijmegen en gemeente Berg en Dal, samengewerkt met de Beweegbus. Twaalf weken lang heeft deze Beweegbus een uur in de week sport aangeboden, passend bij de behoefte en vraag van de jongeren.

Regionale nachtzorg

We werken regionaal samen met de nachtdienst voor onplanbare zorg van ZZG. Dit geldt voor de onplanbare zorg en verpleging tussen 23-7 uur. We werken al langer samen met ZZG hiervoor maar we hebben dit nu ook meer geformaliseerd en AVG-proof gemaakt. We zien dit als meerwaarde voor de toekomst omdat we in onze regio met de 6 samenwerkingspartners alles zo goed mogelijk willen inrichten in het kader van toekomstbestendige wijkverpleging. We hebben geregeld dat de medewerkers van de nachtdienst bij een oproep voor onplanbare zorg ook in het dossier van de client kunnen zodat zij kunnen zien wat te doen of welke bijzonderheden er zijn.

MobileCare

We zijn gestart met het werken met Virtuele Thuiszorg van MobileCare. Het is mooi om te merken hoe de zorg echter beter wordt en dat het cliënten helpt in een stukje zelfstandigheid en zelfredzaamheid van cliënten. De nieuwe werkwijze verlaagt de druk op de zorgverlener en mantelzorger. De Virtuele Thuiszorg is een totaalpakket van digitale hulpmiddelen die inzetbaar zijn in de wijkzorg. We ervaren de samenwerking met MobileCare als erg prettig en flexibel. Zo hebben ze bijvoorbeeld naar aanleiding van gesprekken met ons gezorgd dat ze de nCare app ook in hun pakket opnemen. Zo kunnen wij alles op één plek regelen.

Project zorg met de wijk

Het aantal chronische zieke mensen en langer thuiswonende ouderen blijft groeien waardoor de zorginzet stijgt én intensiever wordt. Het aantal zorgverleners groeit niet mee met de

stijgende zorgvraag. De combinatie van de schaarste aan personeel en het willen leveren van de juiste zorg door thuiszorgorganisaties, vraagt om samenwerking. Het samenwerkingsverband bestaat uit TVN Zorgt, Buurtzorg, ZZG, Zorggroep Maas & Waal, Allertzorg, Verian en Interzorg. Waarbij de organisaties naar elkaar hebben uitgesproken om samen op te willen trekken in het organiseren van wijkgericht werken onder de projectnaam 'Zorg met de wijk'. M.b.v. subsidie is het doel een duurzaam team op te zetten en een herkenbare aanspreekbare wijkverpleging te faciliteren.

Dit project is gestart in de wijk Dukenburg en is het samenwerkingsverband zes keer bij elkaar gekomen om samen te werken aan de concrete en tastbare oplossing voor de Zorg met de wijk. Om goed overzicht te krijgen van alle nieuwe zorgvragen (in de wijk Dukenburg) én deze op de juiste manier te verdelen, is er gekozen voor de concrete oplossing van een website. Op deze website kunnen zorgvragers zich aanmelden om de zorgvraag duidelijk te krijgen. Via deze website komen dan ook alle zorgvragen binnen. Mocht een zorgvraag alsnog telefonisch binnenkomen bij de organisatie, dan zal deze persoon doorverwezen worden naar de website om het formulier in te vullen. Er worden geen zorgvragen meer via de telefoon aangenomen. Elke dag komt er één iemand van elke organisatie samen om te zien welke zorgvragen er binnen zijn gekomen. Hier wordt dan gekeken naar een haalbare verdeling. Dit project is gestart als pilot in oktober 2022, in de wijk Dukenburg.

Netwerk Migranten Ouderen

Het aantal ouderen met een migratieachtergrond neemt toe. Hoe zorgen we ervoor dat deze ouderen hun weg weten te vinden naar de juiste (en tijdige) ondersteuning en zorg? Daarvoor is het essentieel dat aanbieders ook zelf de zorg en ondersteuning voor oudere migranten goed in kaart brengen en elkaar beter weten te vinden.

Het doel van het project Netwerk Migranten Ouderen is meer samenhang en samenwerking en een sterker netwerk realiseren van professionals, vrijwilligers en organisaties die werken met oudere migranten, opdat zij gezamenlijk komen tot een beter afgestemd

cultuursensitief zorg- en welzijnsaanbod. Het project wordt in 2022 uitgevoerd dankzij een uitwerkings- en verduurzamingssubsidie van ZonMW. UKON, Sterker Sociaal Werk en TVN Zorgt zijn de trekkers van het project.

Een aantal samenwerkingspartners in beeld:



Buurtteams
Volwassenen
Nijmegen



Buurtteams
Jeugd en Gezin
Nijmegen



actief zorg
Persoonlijk • Dichtbij • Samen





Raad van commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2022 hetzelfde gebleven. Zij bestaat uit mw. Berna Trommelen, voorzitter RvC, dhr. Jack Schepers, lid RvC/vicevoorzitter RvC, dhr. Kees Theeuwes, lid RvC en dhr. Ernst Wentzel, lid RvC. Ze komen maandelijks bij elkaar.

“ Algemeen

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar voor ons als RvC. Door corona hadden we elkaar eerder nog bijna niet fysiek ontmoet bij TVN Zorgt en dat kon dit jaar vorm krijgen. Het begin van het jaar stond nog in teken van corona, maar gelukkig is er daarna en nu weer ruimte om met kracht en energie zaken op te pakken. Het was ook een bijzonder jaar voor TVN Zorgt; samen met het nieuwe coöperatie lid Actief Holding is gekeken waar er synergie te verkrijgen is door het bundelen van krachten ten behoeve van het meer toekomstbestendig maken van TVN Zorgt. Dit alles met het doel de client in diens context te voorzien van goede betekenisvolle zorg en ondersteuning.

Thema's van het afgelopen jaar

We hebben toegezien op een betrouwbare bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg. Zowel de IGJ, die in het begin van het jaar is geweest als 'Certificatie in de zorg' hebben een mooi rapport gegeven. Naast dat ze controleren of er volgens de 'norm' wordt gewerkt hebben de auditoren van 'Certificatie in de zorg' ook gekeken of TVN Zorgt dit doet volgens de visie zoals ze die geformuleerd hebben. Dit gaf een mooi inzicht in de gehele organisatie en cliëntervaringen.

Aanvankelijk was het ziekteverzuim afgelopen jaar hoger dan in de voorgaande jaren; met

name corona maakte dat dit met pieken in januari en juli zichtbaar werd. Gelukkig is dit later in het jaar weer genormaliseerd en zelfs iets gedaald ten opzichte van 2021.

Het afgelopen jaar was ook het jaar van de implementatie van AFAS, dat veel heeft gevraagd van ieder. Implementatie is een vak en dat bleek ook; het duurde even voordat alle bevorderende en belemmerende factoren inzichtelijk waren en erop geacteerd kon worden. Het traject is nu afgerond, maar dat heeft wel langer geduurd dan ingeschat en verwacht. We zagen een grote betrokkenheid bij alle medewerkers en het doorzettingsvermogen wordt gewaardeerd.

In het cliënttevredenheidonderzoek is er goed gescoord t.a.v. de inzet van medewerkers; cliënten ervaren dat TVN Zorgt betrokken en deskundige medewerkers heeft. TVN Zorgt biedt veel verschillende soorten ondersteuning van kindzorg tot wijkverpleging tot dagbesteding en we zien dat cliënten over de hele linie heel tevreden zijn. Mooi!

Kansen en mogelijkheden

De RvC ziet dat alle thema's van het afgelopen jaar, waarbij er veel nieuwe systemen zijn geïmplementeerd zoals AFAS, kansen bieden voor de toekomst. Mooie projecten – zoals bijvoorbeeld het netwerk migrantenouderen waar TVN Zorgt aan deelnam en waarmee

mogelijkheden verkend worden om een dagbesteding ouderen met dementie en migrantenachtergrond op te zetten, geven kansen voor het nieuwe jaar.

De RvC vindt de manier waarop er gedacht wordt over medezeggenschap eigentijds en een uitdaging. De sociocratische kringmethode krijgt opvolging in het nieuwe jaar en de RvC kijkt uit naar wat dit doet met medewerkers en hun gevoel van betrokkenheid.

Belangrijk is het dat er gekeken wordt wanneer iets voldoet, wanneer ben je trots/tevreden en markeer dat punt ook. Wij als RvC zien dat als mooi punt ook voor het komend jaar en hopen dat dit een raamwerk biedt om te kijken naar nieuwe projecten en dat wat ieder doet in alle processen; bespreek met elkaar wanneer je tevreden bent met welke verandering en sta stil bij je successen.

”

Financieel

Financiële gezondheid is voor TVN Zorgt een randvoorwaarde om ons doel om betekenisvolle zorg en ondersteuning in te zetten te kunnen realiseren. De financiële gezondheid is eind 2022 goed. Wel is het voor TVN Zorgt noodzakelijk om steeds meer inzicht te krijgen en te houden om snel op de veranderende financieringsmogelijkheden in te kunnen spelen.

Indicatoren

De financiële gezondheid van organisaties kan worden afgelezen aan de hand van een aantal indicatoren:

Current ratio; Dit geeft aan in welke mate TVN Zorgt over voldoende liquiditeit beschikt om aan de verplichtingen op korte termijn te kunnen voldoen. Bij een Current ratio hoger dan 1 kan een onderneming zijn kortlopende schulden voldoen met de aanwezige bank- en kasgelden. De Current ratio is over 2022 1,93 wat betekent dat TVN Zorgt voldoende liquide middelen heeft.

Solvabiliteit; Dit geeft inzicht in de mate waarin TVN Zorgt op langere termijn haar schulden kan betalen. De Solvabiliteit is 48,64%

Winstmarge; Hiermee wordt uitgedrukt wat de verhouding is tussen de omzet en het uiteindelijke resultaat. Over 2022 is de winstmarge voor TVN Zorgt 1,5% wat vrijwel overeenkomt met de winstmarge over 2021 (1,4%). Door het resultaat aan deelneming is de winstmarge over 2022 toegenomen tot 3,3%.

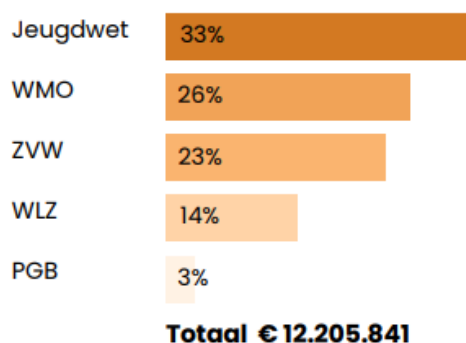
Impact Covid-19

De impact van Covid-19 was in 2022 nog aanzienlijk. Vooral in de eerste maanden en in de zomer van het jaar was het ziekteverzuim nog erg hoog en de druk op onze zorgverleners bleef hoog. De daaruit voortvloeiende kosten konden in 2022 nog grotendeels worden gecompenseerd door de meerkostenregelingen.

Afdeling Finance & Control

2022 is voor de afdeling een zeer bewogen jaar geweest. Overgang naar een ander boekhoud- en salarissysteem (AFAS) heeft gezorgd voor een enorme druk op de afdeling. Ook de langdurige uitval van de stafmedewerker Financiën zorgde voor een personele uitdaging. Gelukkig heeft TVN Zorgt deze tijdelijk weten op te vangen door het aantrekken van een externe deskundige die bekend was met de boekhouding van TVN Zorgt.

Omzet per financieringsvorm



Toekomstverwachting

Het bieden van zorg kunnen we goed waarmaken als we voldoende middelen hebben. Hiermee wordt bedoeld dat er

voldoende personeel en budget is om de zorg te kunnen bieden. De uitdaging enerzijds zit hem in dat er budgetplafonds zijn die we monitoren en daar rekening mee moeten houden. Anderzijds is er personele schaarste en is het steeds belangrijker om voldoende medewerkers te werven en deze aan TVN Zorgt te binden. De verwachting is dat deze uitdagingen de komende jaren nog zullen aanhouden en dit zorgt voor wat onzekerheid naar de toekomst. Hoewel TVN Zorgt er financieel goed voor staat wordt het hierdoor steeds lastiger om te sturen op het behalen van omzetten ter dekking van de kosten. En deze kosten nemen, mede als gevolg van de aanhoudende inflatie, alleen maar toe. Goed de vinger aan de pols houden is noodzakelijk om langdurig financieel gezond te blijven.



Tot volgend jaar!