



JAARVERSLAG 2023

Mensgerichte zorg in 2023

TVN Zorgt

Van den Havestraat 82
6521 JT Nijmegen
www.tvnzorgt.nl





Afbeelding voorkant: *Een van onze cliënten uit de wijkverpleging met haar zorgverlener*

Inhoudelijk Jaarverslag 2023

TVN Zorgt
Van den Havestraat 82
6521 JT Nijmegen

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



Inhoudsopgave

Voorwoord	5	Wijkverpleging	18
Bestuur & Organisatie: waardengericht.....	6	Verpleging kind & jeugd.....	19
Leidend principe	6	Huishoudelijke hulp	19
Wat kenmerkt ons	6	P&O	20
Positieve gezondheid.....	6	Algemeen	20
Strategie	7	Een goede start.....	20
Coöperatie TVN Zorgt.....	7	Betrokken teams.....	20
Actief Zorg	7	Samenzeggenschap.....	20
Mensgericht en flexibel door diversiteit	8	Leerlingen & stagiaires.....	21
Organogram.....	9	Leermogelijkheden	21
Korte terugblik 2023.....	10	Kenniscentrum Positieve Gezondheid	21
ALS Serious Request	10	Duurzame inzetbaarheid	21
Sterk in je werk.....	10	Personele bezetting	22
Inspiratievevolle documentaire	11	Ervaringen van medewerkers	23
Ambulante begeleiding	12	Algemeen	23
Ambulant volwassenen	12	Hoofdlijnen	23
Ambulant jeugd	12	Werkzaamheden.....	23
Ontmoetmarkt.....	12	Algemene acceptatie	23
Wijkverpleging.....	13	Collega's en (zorg)coördinator / leidinggevende.....	23
ALS	13	Organisatie.....	23
Verpleging Kind & Jeugd.....	14	Veiligheid	24
Zorg Binnen Onderwijs & BSO	15	Werkdruk	24
Pilot Tarcisius School	15	TVN Zorgt en Kwaliteit	25
Huishoudelijke hulp.....	16	Groei en Ontwikkeling: leren van wat (niet) goed gaat	25
Mindset	16	Incidenten	25
Tevredenheid van cliënten.....	17		
Ambulante begeleiding	17		

Calamiteiten	27	Regionale Nachtzorg.....	34
Interne audits	28	MobileCare	34
Klachten.....	28	Project Zorg met de wijk.....	34
Risico's en beheersmaatregelen	29	Netwerk Migranten Ouderen	35
Risico's algemeen	29	Kinderhulp Nederland.....	35
AO/IC	29	Raad van commissarissen	37
Jaarplan 2024: Kansen & uitdagingen ...	29	Algemeen	37
Cliëntenraad	31	Thema's van het afgelopen jaar	37
Coöperatie TVN Zorgt.....	33	Financieel.....	39
Partners van TVN Zorgt	34	Indicatoren.....	39
Onderwijsinstellingen.....	34	Toekomstverwachting	39

Voorwoord



Beste lezer,

Graag willen we jullie in woord en beeld laten zien waar we het afgelopen jaar binnen TVN Zorgt mee bezig zijn geweest en wat ons bewogen heeft. Terugkijkend zien we dat veel zaken waar we trots op zijn ook goed aansluiten bij die waarden die we omschreven hebben in onze visie en waardenpiramide. Vanuit vakmanschap is er mooie zorg verleend door onze teams wijkverpleging, team verpleging kind & jeugd, huishoudelijke zorg teams, ambulante teams Begeleiding Jeugd en Begeleiding Volwassenen, Zorg Binnen Onderwijs en BSO teams, case manager dementie, dagbesteding Pluk de Vruchten en alle betrokken aangesloten organisaties en onderaannemers.

Vanuit betrokkenheid en eigenaarschap zijn er door zorgprofessionals initiatieven geweest die ons als professionals, verwijzers en cliënten dichter bij elkaar hebben gebracht zoals de ontmoetmarkt, naar de film van Teun Toebe gaan met zorgverleners en een aantal cliënten en de 'ALS sprong' voor Serious Request. Naast de zorg en het werken aan vakmanschap zijn dit wel zaken waar we met elkaar ook blij van worden. We kijken uit naar een nieuw jaar waar we elkaar weer mogen verrassen met mooie zorg en ontmoetingen in alle verschillende settings waarbinnen wij zorg en begeleiding bieden!

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 van Eijken
Directeur



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. Onze ideale werkplek is een plek van gemeenschappelijkheid waarin ruimte is voor werken vanuit een mensgerichte visie. 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. Daarom zetten wij onze cliënt in diens context centraal.

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 7^e jaar van de doorlopende onderzoekslijn vanuit ons Kenniscentrum Positieve Gezondheid in samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).



Fig 1: Waardenpiramide TVN Zorgt, 2021

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. In 2023 is hard gewerkt om deze waardenpiramide verder te implementeren en te integreren in ons handelen, in onze documenten, in wat we uitdragen. En we merken dat de waarden in het afgelopen jaar steeds meer onderdeel zijn geworden van het DNA van TVN Zorgt.

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

2023	16
2022	15
2021	13

Onderaannemers

2023	16
2022	15
2021	9

Actief Zorg

In 2022 is Actief Zorg toegetreden tot onze coöperatie als partner met meerderheidsbelang. Zo hebben we ingezet op het vergroten van de stabiliteit en daadkracht van onze organisatie in een steeds complexer wordende markt die maakt dat je als relatief kleine speler ook kwetsbaar bent. Uitgangspunt hierbij was dat we als kleinere organisatie wel onszelf kunnen blijven en dat kunnen doen waar we goed in zijn: zorg leveren die er toe doet vanuit onze kernwaarden. In 2023 hebben we die samenwerking steeds meer vorm gegeven. We hebben een aantal van onze processen in de back office geïntegreerd. Zo zijn we bijvoorbeeld gebruik gaan maken van de HRM systemen van Actief Zorg en zijn we op het gebied van de financiële processen en salarisbetalingen gaan samenwerken. Dat heeft, zoals veranderingen dat wel vaker doen, veel gevraagd van alle betrokkenen. De implementatie van de systemen en het op elkaar aanpassen van de processen

was een arbeidsintensief proces. We verwachten echter dat we de komende jaren de vruchten gaan plukken van deze investering, om zo TVN Zorgt stabiel en effectiever te maken.

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 zijn we uitgebreid met kindverpleegkundige zorg in de wijk, met een team Zorg Binnen Onderwijs op de Tarcisusschool in Brakkenstein, en zijn we een intensieve samenwerking gestart met BOTS voor gespecialiseerde ambulante begeleiding op het gebied van ADHD en ASS. In 2024 gaan we de samenwerking met BOTS intensiveren, en in 2025 zullen zij een gespecialiseerde afdeling worden binnen TVN Zorgt.

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 diverse onderdelen en aangesloten organisaties van TVN Zorgt het organogram op de volgende pagina.



Een van de bewoners bij vereniging Mindset



Een ambulante begeleider wandelt met haar cliënt buiten

Organogram TVN Zorgt

Versiedatum: 31-12-2023



S A M E N Z E G G E N S C H A P

Groei & Ontwikkeling

Korte terugblik 2023

Afgelopen jaar was een jaar van dynamiek en ontwikkeling, het jaar waarin we de samenwerkingen met Actief Zorg en BOTS steeds meer vorm konden geven. We hebben *samen* weer verder verkend en betekenis gegeven. Niet alleen samen met deze collega organisaties, maar ook met elkaar als collega's, met onze cliënten en hun mantelzorgers, en het netwerk dat om hen én ons heen staat.

ALS Serious Request

Een mooi voorbeeld van dat *samen* was de actie die TVN Zorgt uitvoerde voor Serious Request, dat dit jaar in het teken stond van ALS Nederland. Collega's van het ALS Thuiszorgteam, van de Ambulante Begeleiding Jeugd, en van kantoor organiseerden samen met een cliënt uit het ALS Thuiszorgteam de actie *De Zorg Plonst voor ALS*.



In december doken collega's uit alle disciplines van TVN Zorgt samen met medewerkers van collega zorgorganisaties, medewerkers van een buurtteam, vrienden, hun eigen familieleden én familieleden van cliënten het koude water in. Hierbij werd een prachtig bedrag opgehaald, maar veel belangrijker nog: we hebben samen een vuist gemaakt tegen ALS.

Sterk in je werk

Het was ook het jaar waarin we stil stonden bij zorgen voor elkaar en onszelf.

Stel je voor: je staat in een kring met collega's van TVN Zorgt en er lopen twee workshopleiders rond die steeds dichterbij je komen. Ze

staan haast tegen je aan en je voelt hun adem in je gezicht. Wat doe je dan? Wat wil je, wat voel je? En handel je hiernaar?

Blijf je staan, omdat je mee wilt doen met de oefening? Of zeg er iets van? "Je komt in mijn

space, wil je wat afstand houden a.u.b.!” Wat doe je als je de groep deelnemers niet kent, omdat ze uit heel andere teams komen? Verleg je dan je grens?

Grensoverschrijdend gedrag begint vaak eerder dan je denkt. Waar jouw persoonlijke grens ligt, dat zegt je onderbuikgevoel en dat is genoeg, je hoeft het niet uit te kunnen leggen. Dit geldt in de omgang met collega’s (“kun je niet nog 1 extra dienst draaien?”) en cliënten (“ik

Inspiratieve documentaire

In december hebben we met TVN Zorgt een bioscoopzaal gehuurd om de indrukwekkende film *Human Forever* van Teun Toebes te laten zien. Het was een verbindende screening waarbij veel zorgverleners, mantelzorgers, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad waren.

Tijdens een reis rond de wereld kijkt Teun hoe in andere culturen met de mens met dementie wordt omgegaan en hoe zij wel of niet onderdeel zijn van de dagelijkse samenleving. Hoe kunnen we daarvan leren om onze samenleving ook echt *met elkaar* vorm te geven.

In de documentaire wordt de mens met dementie gezien vanuit betrokkenheid en verbinding, en wordt gekeken hoe zij onderdeel kunnen blijven uitmaken van onze samenleving. Hierbij staat ook de bevordering van de levenskwaliteit van mensen met dementie centraal, en hoe we bij de kern van het mens zijn kunnen blijven. Het draait om verbinding en aanpassen aan dat wat wel gaat en dat wat nog gedeeld kan worden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een motorritje met iemand met dementie die daar nog zo van kan genieten. Of om een hand vasthouden bij een persoon met dementie in een vergevorderd stadium die mogelijk niet meer heel zichtbaar kan reageren. Hierbij kan

mag toch wel roken in mijn eigen huis?!”). Het gaat van subtiel pushen tot aan fysiek geweld.

In workshops onder de titel ‘sterk in je werk’ leerden we over grenzen stellen en bewaken. We hadden aandacht voor grensoverschrijdend gedrag, en hoe we hier op tijd alert op kunnen zijn. Alleen als we goed voor onszelf zorgen, kunnen we ook goed voor anderen zorgen.

het benoemen van dat het fijn is om zo samen te zijn, zorgen voor een gevoel van verbinding. Het laten zien dat je als mens naast een ander mens zit en die ander ook ziet.



Teun Toebes overhandigde het eerste exemplaar van zijn boek aan zijn huisgenoten in het verpleeghuis.

Het was mooi om hier de betekenis van te kunnen zien, zodat we dit in de toekomst mee kunnen nemen in de ontmoetingen met mensen die ook dementie hebben. In ons werk als zorgverleners, maar ook daarbuiten als mens.

Ambulante begeleiding

Een van de grootste pijlers van 2023 was teamvorming door de inzet van expertise teams. Het afgelopen jaar zijn we om dit te realiseren gestart met het vormgeven van teambijeenkomsten. In deze teambijeenkomsten kwamen steeds verschillende onderwerpen aan de orde, waaronder:

- + Afstand en nabijheid;
- + De inzet van netwerkorganisatie ZIN plus;
- + Geweldloos verzet;
- + Aandacht voor intranet, ONS, teams en interviewisatie;
- + Ontwikkelingen in de zorg;
- + Ademcoaching.

De teambijeenkomsten zorgen ervoor dat ZZP-ers en medewerkers in loondienst elkaar leren kennen en elkaar kunnen vinden wanneer bijvoorbeeld specifieke expertise nodig is in een casus. Daarnaast zijn ZZP-ers en medewerkers in loondienst op deze manier meer verbonden geraakt met TVN Zorgt en weten ze ons beter te vinden als zij ergens tegenaan lopen. Eind 2023 hebben we besloten om het team ambulante jeugd en het team ambulante volwassenen samen te voegen tijdens teambijeenkomsten. Vier keer per jaar vindt er een borrel plaats binnen de organisatie. Alle ZZP-ers en medewerkers in loondienst waren hiervoor uitgenodigd om de verbinding te vinden met elkaar. Dat zijn fijne ontmoetingen waarin we elkaar weer treffen in een informele setting.

Ambulant volwassenen

Binnen het team Ambulant Volwassenen hebben de jaarlijkse evaluatiegesprekken met de ZZP-ers en collega's in loondienst plaatsgevonden. Er hebben inhoudelijke gesprekken plaatsgevonden, waar in werd gegaan op persoonlijke en casusinhoudelijke ontwikkelingen en kijkend naar mogelijkheden voor in de nabije



We hebben het afgelopen jaar hard gewerkt aan datgene wat we zien als onze basis: Verbinden.

Die verbinding, daar zijn we trots op!



toekomst. We kunnen concluderen dat dit de wederzijdse verbinding heeft versterkt.

Ambulant jeugd

Binnen het team Ambulant Jeugd is het team van coördinerende begeleiders vergroot. Dit heeft ervoor gezorgd dat we meer tijd konden besteden aan het verbinden met de begeleiders op de werkvloer en samen de volgende kwaliteitsslag konden maken. Alle coördinerende begeleiders zijn verantwoordelijk voor het begeleiden van een deel van de medewerkers, in plaats van gezamenlijk iedereen te ondersteunen, zoals we dat voorheen deden. Hierdoor hebben we intensiever contact kunnen onderhouden.

Ontmoetmarkt

De ontmoetmarkt was de meest verbindende factor in 2023. Niet alleen voor onze medewerkers maar ook voor onze samenwerkingspartners. TVN zorgt heeft in de ontmoetmarkt kunnen laten zien wat wij kunnen betekenen voor de maatschappij.

Kortom, we hebben het afgelopen jaar hard gewerkt aan datgene dat wij binnen TVN Zorgt als de basis zien van ons werk: *Verbinden*. De verbinding met onze ZZP-ers, medewerkers in loondienst en externe samenwerkingspartners hebben we verder versterkt, en daar zijn we trots op!

Wijkverpleging

De 7 wijkteams blijven aan de weg timmeren om enerzijds binnen de arbeidskrachte de juiste zorg te blijven verlenen en anderzijds bij te dragen aan ontwikkelingen binnen de zorg om toekomst bestendig te worden.

We deden daarom ook mee aan het project “Zorg in mijn Wijk” dat als doel heeft om “toe te werken aan één herkenbare toegang tot wijkverpleging omdat de overtuiging is dat dit de manier is om cliënten de wijkverpleging te kunnen geven die nodig is.” De onderzoeken van HAN studenten die wij faciliteren dragen ook bij aan het verkrijgen van inzicht over hoe we TVN Zorgt toekomst bestendig kunnen maken. Zo kunnen we ook in de toekomst onze cliënten de best mogelijke zorg blijven geven.

De arbeidskrachte is op dit moment nog niet zichtbaar binnen de afdeling wijkverpleging van TVN Zorgt, maar we bereiden ons er wel op voor. We kiezen er bijvoorbeeld bewust voor om een organisatie te zijn die veel opleidt, dit kunnen onder andere doorstromers, zij-instromers, statushouders of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn. Binnen de wijkverpleging kijken we ook hierin graag naar de mogelijkheden. Dit doen we niet enkel om de krachte op te lossen, maar ook omdat we vanuit onze mensgerichte visie altijd zoeken naar de juiste plek voor de juiste persoon.

Met het aannemen van een gespecialiseerd begeleider ouderen en een digiCoach laten we zien dat we out of the box kijken en op creatieve manieren zowel de medewerkers als de cliënten die we in zorg hebben ondersteunen.



Een van onze wijkverpleegkundigen samen met haar cliënt

ALS

In ons ALS thuiszorgteam hebben in 2023 verder gewerkt aan ons doel om zoveel mogelijk samenwerking rondom onze cliënten te creëren. Door samen te werken met de cliënt,

betrokken mantelzorgers, de huisarts, het revalidatieteam van het Radboud, en vooral ook met collega's van andere zorgorganisaties ontstaat er een sterk netwerk van informele en

formele zorg rondom de cliënt. Ons streven is dat zorgvragers met ALS zo lang mogelijk thuis kunnen verblijven en, als de wens daar is, ook thuis kunnen komen te overlijden. Dit kunnen we alleen realiseren als we dit met elkaar doen en dankzij deze inzet op samenwerkingen, hebben we het afgelopen jaar ook meer ALS cliënten in zorg kunnen nemen. In 2024 gaan we als team verder aan de slag om deze samenwerking te verstevigen en bestendigen.

Daarnaast hebben we ons als team enorm gesteund en geïnspireerd gevoeld in december

Verpleging Kind & Jeugd

Het team Verpleging Kind & Jeugd is een relatief nieuw onderdeel van TVN Zorgt. In 2020 is er gestart met medisch verpleegkundige kindzorg, toen de aanbieder die de verpleegkundige zorg op de Maartenschool verzorgde stopte. De eerste periode stond in het teken van ontdekken en uitvinden hoe dit vormgegeven moest worden binnen TVN Zorgt. Hoewel zorg op scholen voor TVN Zorgt niet nieuw was, leverden we nog niet eerder medisch verpleegkundige kindzorg aan leerlingen. In 2022 zijn goede stappen gezet in dit proces. Het team op verpleegpost "De Pleister" heeft haar draai gevonden en is echt onderdeel geworden van TVN Zorgt.

Vanwege de vraag vanuit ouders en de wens om ook meer medische verpleegkundige kindzorg in de thuissituatie te kunnen bieden, is er gestart met medisch verpleegkundige zorg thuis. Hierin wordt zo mogelijk samengewerkt met collega's vanuit de teams Wijkverpleging Volwassenen. Vanaf begin 2023 zijn we verder aan het uitbouwen in de wijk doordat het team is uitgebreid met kinderverpleegkundigen die vanuit een andere organisatie bij TVN Zorgt zijn gaan werken. Er wordt kortdurende zorg geboden aan kind en gezin, maar er kan ook tijdelijk respijtzorg worden ingezet als de draagkracht/last niet in balans is.

Daarnaast zijn we bezig om scholingen met betrekking tot verpleegkundige handelingen te kunnen geven aan ouders en/of mantelzorgers om de zo de regie zo snel mogelijk weer bij het gezin te kunnen laten. Ook collega's vanuit

tijdens de ALS Serious Request actie. Het was prachtig om te zien hoe heel Nijmegen samenkam rondom de mensen en het doel waarvoor wij ons dagelijks inzetten. Ook hierbij was *samen* het sleutelwoord. Samen met de hele stad voerden we actie voor stichting ALS, samen met cliënten gaven wij gastlessen over ALS, samen met collega's van TVN Zorgt en collega organisaties doken we het ijskoude water in, en samen haalden we een geweldig bedrag op om het onderzoek naar ALS verder te helpen.

begeleiding kunnen scholing volgen, zodat zij weten te handelen wanneer er gezondheidsproblemen ontstaan bij de cliënt.



Een collega levert kind-verpleegkundige zorg op school.

De teamleden van het team Verpleging Kind & Jeugd zijn nog aan het zoeken hoe de samenwerking het beste vorm gegeven kan worden tussen de wijk in combinatie met verpleegpost "De Pleister" en daarnaast hoe er samenwerking kan zijn met de verpleegkundigen van Wijkverpleging Volwassenen. In 2024 wordt er verder onderzocht hoe we hier het beste verder invulling aan kunnen geven.

Zorg Binnen Onderwijs & BSO

De Zorg Binnen Onderwijs-tak (ZBO) binnen TVN Zorgt blijft groeien en bestaat uit teams die werken op verschillende cluster 3-scholen (Maartenschool, Werkenrode school en De Kom) en cluster 4-scholen (Aventurijn, Tarcisius en Entrea). Daarnaast zijn er nog een aantal individuele zorgvragen op scholen in de omgeving Nijmegen/Arnhem, waar begeleiding binnen onderwijs vanuit TVN Zorgt betrokken is. De Zorg Binnen Onderwijs loopt goed en dit wordt ook gezien door onze samenwerkingspartners. Op de scholen waar wij werkzaam zijn hebben de leerkrachten steeds meer ervaring met en kennis over de mogelijkheden van ZBO waardoor de ZBO begeleiders zich gewaardeerd voelen. In 2023 is de gemeente Nijmegen ook op de Tarcisiuschool een pilot gestart om binnen verschillende scholen de capaciteits-financiering te introduceren. TVN Zorgt is een van de aanbieders die is aangewezen om de uren daar uit te voeren. Naast de gemeente Nijmegen, weten ook veel andere gemeentes in de regio ons te vinden. Door de regeling passend onderwijs zien wij de zorgvragen op regulier onderwijs stijgen en de zorgvragen op het speciaal onderwijs complexer worden, dit

vraagt op diverse vlakken om meer expertise binnen de teams.

Binnen de ZBO teams is er in 2023 tevens een start gemaakt met zelforganiserende teams. Dit proces is nog volop in ontwikkeling. Taken en verantwoordelijkheden worden binnen het team verdeeld waardoor er meer aanspraak wordt gedaan op de vakkundigheid van medewerkers en er naar verwachting een groter gevoel van eigenaarschap ontstaat.

De BSO teams die begeleiding in een setting van buitenschoolse opvang leveren (BSO Enjoy en BSO Move) overlappen voor een groot deel met de ZBO teams. Zij leveren de opvang op de locaties van de Maartenschool en de Werkenrode school. In 2023 is het merendeel van de ouders/verzorgers gekoppeld aan Caren Zorgt, het cliëntportaal van onze cliënten dossiers. Hierdoor krijgen ouders beter zicht op de zorg en begeleiding die hun kinderen ontvangen binnen de BSO's. Door de samenwerking met het ambulante- en ZBO team weten ouders en gemeentes de BSO goed te vinden, zo goed dat er op dit moment een wachtlijst is op beide BSO's.

Pilot Tarcisius School

Op de Tarcisiuschool is op 28 augustus 2023 gestart met een pilot waarbinnen de ZBO gefinancierd wordt vanuit capaciteits-financiering. De capaciteitsfinanciering is een financieringsvorm waarbij we als aanbieder een vast aantal uren vergoed krijgen voor Zorg Binnen Onderwijs, die flexibel over klassen waar leerlingen die onder de capaciteits-financiering vallen verdeeld kunnen worden. De financieringsvorm bestaat naast de reguliere financiering, wat betekent dat een deel van de leerlingen zorg ontvangt op basis van een individuele beschikking en een deel vanuit de capaciteitsfinanciering. De pilot loopt voor leerlingen afkomstig uit de Regio Rijk van Nijmegen en Regio Land van Cuijk die begeleiding ontvangen vanuit de jeugdwet.

Zowel de Tarcisius school als TVN Zorgt hebben veel baat bij deze financieringsvorm. De zorg kan sneller en flexibeler ingezet worden, waardoor jongeren tijdig de zorg krijgen die nodig is, zonder eerst weken te moeten wachten tot er een akkoord is voor de inzet van de begeleiding.

We hebben een fijne samenwerking op school en doordat we de zorg nu sneller kunnen inzetten zien we ook dat we daardoor de begeleiding weer sneller kunnen afbouwen en de leerlingen op tijd de juiste begeleiding krijgen. Kortom, een mooie pilot waarvan we hopen dat deze na de beëindiging eind 2024 vervolg gaat krijgen.

Huishoudelijke verzorging

Het team Huishoudelijke verzorging is volop in beweging en ontwikkeling. De zorgvraag neemt toe en het afgelopen jaar heeft vooral in het teken gestaan van het werven en behouden van medewerkers. Het personeelstekort vraagt om uitdagingen en oplossingen. We hebben o.a. deelgenomen aan het Talent Event en samen met het UWV een wervingsbijeenkomst georganiseerd.

Daarnaast bieden wij 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.

Binnen het team is het afgelopen jaar aandacht geweest voor de professionaliteit en de weerbaarheid van de zorgverleners door middel van een training "Sterk in je werk". De training is afgestemd op ervaringen uit het werk van de huishoudelijk medewerkers. Het komende jaar gaan we verder met het in de kracht zetten van de huishoudelijk medewerkers.



Een collega aan het werk in de huishoudelijke verzorging

Verder gaan we ons focussen op de rol van de huishoudelijk medewerker, hoe zorgen we dat de functie fysiek en mentaal aantrekkelijk blijft. Daarnaast blijven we het komende jaar aandacht besteden aan de signalerende rol van de huishoudelijke medewerkers en hun rol in het bredere zorgproces.

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. Alle 10 deelnemers aan vereniging Mindset hebben een eigen appartement. Zij wonen zelfstandig en hebben hun eigen zorg en ondersteuning georganiseerd. Een gedeelte kopen ze via een PGB in bij TVN Zorgt. Zelfregie staat centraal en zij hebben bij TVN Zorgt de 21-uurs achterwacht en lichte zorg/ondersteuning ingekocht. 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 in 2023 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.



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 begeleiding

Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen binnen TVN Zorgt zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die zij ontvangen. Het algemene rapportcijfer is een **8,6**, dat is een cijfer om trots op te zijn. Er zit een stijgende trend in de rapportcijfers (van 8,4 naar 8,6). De respons is stabiel (33%), hiermee denken we een voldoende representatieve afspiegeling te hebben van alle cliënten die begeleiding ontvangen.

Cliënten zijn het meest tevreden met de gelijkwaardige en respectvolle bejegening van de begeleiding en de samenwerking 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 lagere score op vooruitgang van de doelen, wordt er hoog gescoord op het deels behalen van doelen bij de algemene vragen. Dit verschil is lastig te verklaren, wellicht is de vraagstelling niet helemaal helder.

Het grootste deel van de mensen die uitstroomt, heeft geen begeleiding meer nodig (62%). Het percentage wat verder gaat met lichtere of zwaardere zorg is wel iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Aangezien de begeleiding en het nut van de begeleiding wel hoog worden gescoord, verwachten we dat er

“

Van de vele hulpverleners [die ik heb gehad] is deze begeleider de eerste die theorie en praktijk combineert waardoor ik de wereld met meer vertrouwen tegemoet treed.

”

ook andere factoren meespelen bij het nodig hebben van zwaardere zorg.

Wat hierbij belangrijk is om te benoemen dat we een toename zien in zorgzwaarte en problematiek van (nieuwe) cliënten. Dit heeft voor een deel te maken met de komst van de buurtteams die zorgvragen van kleinere omvang of minder complexe zorgvragen zelf oppakken. Door deze ontwikkeling neemt het aantal cliënten af, maar de cliënten die in zorg komen hebben vaak een zwaardere zorgvraag. De effecten van deze zware problematiek hebben ook gevolgen op de ervaren kwaliteit van leven en als zodanig kan dit niet volledig aan de kwaliteit van de begeleiding toegeschreven worden.

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 en 2023 is de PREM uitgezet door Nedap via Caren Zorgt (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 (8,1) en voelen zich op hun gemak (8,0). Ook zijn ze tevreden over het meenemen van hun wensen in de zorg (8,0). Het gemiddeld rapportcijfer is een **8,0**. Dit is een daling ten opzichte van 2022 en 2021 (rapportcijfer resp. 8,4 en 8,9) NPS score is 26,3%.

Het onderdeel met het grootste verbeterpotentieel blijft het op (afgesproken) tijd komen van de zorgverleners (6,9) en de inzet van vaste zorgverleners (7,4). Mogelijke verklaring voor deze lage score is dat er afgelopen jaar sprake is geweest van personele krapte. Inmiddels zijn er afgelopen periode veel nieuwe mensen aangenomen. Een andere verklaring kan zijn dat cliënten soms te hoge verwachtingen hebben van wat de zorg kan bieden en dat het een

Voor komend jaar wordt wederom geadviseerd om expliciet aandacht te besteden aan het formuleren van concrete doelen en regelmatig te evalueren. Het stellen van concrete en haalbare doelen helpt om cliënten te kunnen laten zien dat zij stappen zetten en resultaat boeken. Ook al zijn het kleine stapjes. Daarnaast is het belangrijk om te onderzoeken of een bewustere inzet op positieve gezondheid binnen begeleiding, effect kan hebben op de kwaliteit van leven.

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

uitdaging blijkt om aan goed verwachtingenmanagement te doen: zorgverleners willen graag voldoen aan de wensen van cliënten. Dat lukt ook goed, maar soms moet je grenzen stellen, ook om je collega's te beschermen. Dit is een actueel thema binnen de teams en hier is de coördinator met de teams ook druk mee aan de slag. Verwachting is dat deze twee ontwikkelingen volgend jaar effect zullen hebben op deze scores.



Ze zijn vriendelijk, behulpzaam en behandelen me als méns



Helaas was het ook dit jaar niet mogelijk om extra vragen toe te voegen aan de PREM. Voor 2024 gaan we organiseren dat dit wel mogelijk is, om gerichter uit te kunnen vragen naar effecten van positieve gezondheid en de waardenpiramide.

De respons van de PREM (29%) was lager dan vorig jaar (36%) en veel lager dan voorgaande jaren (rond 50%), toen deze werd uitgezet via een papieren vragenlijst. Ondanks dat dit jaar de vragenlijsten per post zijn gestuurd aan mensen zonder Caren Zorgt (in plaats van

alleen een brief met een link naar een digitale vragenlijst, wat vorig jaar per ongeluk is gedaan).

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



Een van onze begeleiders begeleidt een jeugdige cliënt

Verpleging kind & jeugd

Verpleging kind & jeugd is 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 6 ingezonden. Hiermee hadden we een responspercentage van 38%. De PREM Kindzorg is gemiddeld gescoord met een **8,9**. Dat is lager dan de score in 2022 (9,6) maar niettemin een score om trots op te zijn.



We kunnen met een gerust hart ons kind aan de Pleister overlaten



Huishoudelijke hulp

In 2023 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

2023	2.489
2022	2.316

+ 173



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 wil 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 doen we door op verschillende tijdstippen door het jaar heen bijeenkomsten te verzorgen voor nieuwe medewerkers met aan de ene kant een informatief karakter, maar anderzijds juist aandacht voor verbinding, contact leggen en gesprekken over de meer visie gerelateerde onderwerpen. Door de informele bijeenkomsten die we regelmatig organiseren ontstaat er ruimte voor ontmoeten en verbinden. Elkaar kennen en weten hoe er binnen andere teams van TVN Zorgt gewerkt wordt is een mooie basis voor samenwerken. Onze ideale werkplek is een plek van gemeenschappelijkheid, waarin de verschillende disciplines elkaar versterken.

Betrokken teams

Bij TVN Zorgt werken we met kleine teams van betrokken, deskundige en verantwoordelijke zorgverleners. Zij stellen de cliënt en diens 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 kunnen inrichten en eigen keuzes kunnen maken. Ditzelfde vinden we belangrijk voor onze medewerkers, binnen de kaders van de te leveren zorg moet er zoveel mogelijk ervaren worden dat er zelf regie is op het inrichten van het eigen werk en de eigen loopbaan. Regie op het eigen werk en de werkprocessen komt naast samenzeggenschap ook naar voren via de teamjaarplannen. Elk team maakt een teamjaarplan. De input van alle teamjaarplannen wordt meegenomen in het TVN Zorgt jaarplan.

Samenzeggenschap

TVN Zorgt geeft medezeggenschap vorm op een wijze die bij de organisatie past. We geloven in een open uitwisseling waarin iedereen vanuit haar vakmanschap kan bijdragen en waarin, op basis van de inzichten van alle medewerkers, gezamenlijk besluiten genomen worden. Dit vergroot de kwaliteit van onze besluiten (samen weten we meer) en de betrokkenheid bij het werk. Samenzeggenschap geeft ruimte aan alle medewerkers om eigen verantwoordelijkheid en regie te nemen in de dagelijkse uitvoering van het werk. En dat is nodig om het voor de cliënten goed te doen en zelf met plezier aan het werk te zijn. De samenzeggenschap wordt geformaliseerd door het invoeren van het “verbeteroverleg”. De gekozen methodiek is de Sociocratische Kring Methodiek. In het voortraject is een uitvraag gedaan bij de medewerkers waarbij gekozen is voor

deze vorm van sameneggenschap. In 2023 zijn de voorbereidingen afgerond en in 2024 en 2025 gaan we implementeren en oefenen.

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.

Verschil 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 door-groeien naar de wijkverpleging of team Mind-set.

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 is in 2023 bijvoorbeeld een van onze medewerkers gestart met een opleiding 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 over Positieve Gezondheid. In 2023 is ook een externe training georganiseerd voor het netwerk in Berg & Dal, in opdracht van Forte Welzijn en subsidie van gemeente Berg & Dal.

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. De start met onze manier van sameneggenschap doet een appèl op de betrokkenheid van onze medewerkers. We verwachten dat het ook een positieve invloed heeft op het welbevinden binnen de organisatie (zich gehoord en gezien voelen en de indruk hebben dat er invloed uitgeoefend kan worden).

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.

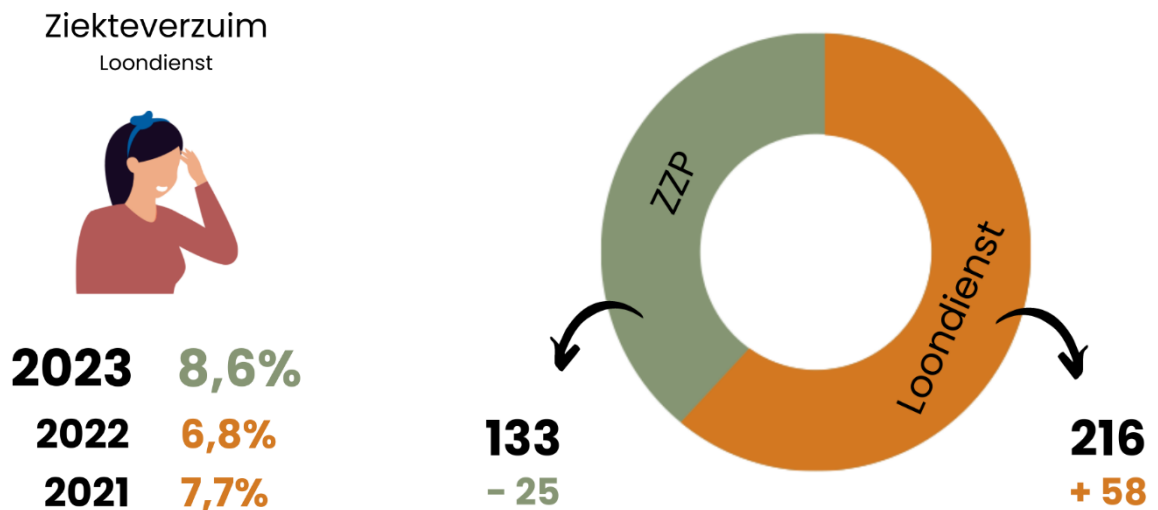
Inzetbaarheid omdat het gaat om de vaardigheid en mogelijkheid om datgene te doen waarvoor gekozen is.


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 afgelopen 2 jaar is de instroom nieuwe medewerkers verdubbeld naar 216 medewerkers eind 2023. Het aantal ZZP'ers is afgenomen naar 133 ZZPers. We zien een groei op de scholen (ZBO en BSO).

Het verzuimpercentage binnen de zorg is hoog. Daar vormt TVN Zorgt helaas geen uitzondering op. Het voortschrijdend verzuim in 2023 komt op 8,6%.





Mensgericht

Ervaringen van medewerkers

Algemeen

Eén keer per twee jaar wordt een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder medewerkers door middel van een vragenlijst. In 2023 is er weer een Medewerkerstevredenheids-onderzoek uitgevoerd.

In april 2023 is onderzoek uitgevoerd rondom de tevredenheid van medewerkers (in loondienst) van TVN Zorgt. Om het MTO 2023 als representatief aan te merken, is van tevoren een minimale responsnorm van 33% vastgesteld. Deze norm is ruimschoots behaald met 48%. Ter vergelijking; bij het MTO 2021 was de responsgraad 50%.

Het onderzoek is opgedeeld in een aantal hoofdthema's. Per hoofdthema zijn er verdiepvragen gesteld, waaraan het rapportcijfer 1 t/m 10 gegeven kon worden. De norm voor de tevredenheid van medewerker is in het jaarplan vastgesteld op > 80%, te vertalen in een rapportcijfer van een 8 of hoger.

In het rapport wordt regelmatig de vergelijking gemaakt met het afgenomen MTO uit 2021.

In het rapport maken we onderscheid tussen positieve beïnvloeders (die vragen waarop hoger dan een 8.0 gescoord is) en negatieve beïnvloeders (die vragen waarop lager dan een 7.2 gescoord is. Alles er tussenin wordt gezien als neutraal.

Hoofdlijnen

Werkzaamheden

Het hoofdthema werkzaamheden scoort overwegend positief met een 8.0 gemiddeld. Hierbij ligt de score 0.1 punt lager dan in 2021 toen er gemiddeld een 8.1 werd gegeven aan dit thema. De hoogste score, en een positieve

beïnvloeder, is 8.8 op de vraag: *“Ik doe zinvol werk.”*. De vraag met het laagste cijfer, een 7.3, is: *“Binnen TVN Zorgt zijn de voorwaarden aanwezig om mijn werk goed uit te voeren.”*

Algemene acceptatie

Het hoofdthema algemene acceptatie scoort gemiddeld een 8.7. We hebben zowel gemeten in hoeverre de medewerkers zich geaccepteerd voelen door hun collega's, alsook hoe zij denken dat hun eigen gedrag richting collega's en cliënten is. Op beide vlakken wordt goed gescoord.



*Iedereen mag zichzelf zijn,
niet alleen in woord maar
ook echt*



Collega's en (zorg)coördinator / leidinggevende

Deze thema's scoren beiden goed. Uiteraard zijn deze positieve factoren te gebruiken voor de aanpak van de thema's waarop verbeterpunten mogelijk zijn.

Organisatie

Gemiddeld wordt het onderdeel "organisatie" becijferd met een 7.7. Hiermee zit TVN Zorgt iets onder het door haarzelf gestelde doel van 8.0. Van de 22 stellingen gelden zeven als positieve beïnvloeder, en één als negatieve beïnvloeder. Daarmee blijven nog veertien stellingen over die als algemene beïnvloeder gelden. In 2021 werd slechts één stelling als positieve

beïnvloeder beoordeeld, en waren er drie stellingen die golden als negatieve beïnvloeder. De ingezette lijn sindsdien lijkt dus resultaat te hebben. De verwachting is dat de laatst overgebleven negatieve beïnvloeder een positief effect zal merken van op gang zijnde ontwikkelingen rondom de implementatie van een nieuwe vorm van zeggenschap.

“

Ik krijg de ruimte om te leren en in meerdere teams te werken. Dit zorgt voor de afwisseling die ik nodig heb.

”

Veiligheid

Dit thema is een van de drie thema's waar organisatiebreed het laagst op gescoord is. We

zien hierbij een verschil met de algemene vragen, waarbij overwegend positief of neutraal wordt gescoord, en de vervolgvragen voor medewerkers die een incident-melding hebben gedaan of die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag van collega's en/of derden (cliënten, externe partijen, etc.), waarbij de scores deels negatiever waren.

Werkdruk

Het hoofdthema werkdruk scoort over de gehele lijn onder de door TVN Zorg gestelde norm. Er zijn geen positieve beïnvloeders boven de 8.0. Het organisatie gemiddelde van het thema Werkdruk ligt op een 7.4. Bijna alle vragen hebben een gemiddelde van 10% onder de gestelde norm; 7.2 tot 8.0. In 2021 scoorde het totale gemiddelde op het thema een 7.4. En de vraag “Ik lig nooit wakker van mijn werk” een 7.0. Een daling van vier tienden in twee jaar tijd. Hoewel de hoge werkdruk een bekend fenomeen is in de zorg, zit hier verbeterpotentieel.



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. Om dat te kunnen doen zetten we diverse hulpmiddelen in. We kijken naar incidenten in de cliëntenzorg, we meten de

tevredenheid van medewerkers en cliënten, we voeren interne audits uit, leren van bezoeken van externe toezichthouders en auditoren, en doen onderzoek als dingen onverhoopt niet zo gaan als gepland en leiden tot klachten of calamiteiten. Zo maken we samen, elke dag weer, de zorg een stukje beter.

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*". In 2023 zijn er 459 MIC-meldingen gedaan in Nedap, voor 182 unieke cliënten. Hiermee zien we een daling van het absolute aantal MIC-meldingen van 27%.

Hieronder geven we per discipline een korte samenvatting van de meldingen die gedaan zijn, het hele rapport van de MIC-meldingen is te raadplegen via onze website: <https://tvn-zorgt.nl/overige-documenten/>.

Wijkverpleging

Na een aantal jaren waarbij de meldingen vanuit de wijkverpleging zijn gestegen, zien we dit jaar weer een afname in het absolute aantal meldingen van 525 in 2022 naar 294 in 2023. Dat is een daling van 44%. Sinds het digitaal melden een aantal jaren geleden is ingevoerd nam aanvankelijk het aantal meldingen toe. De meldingen zijn een vast agendapunt tijdens de

teamvergadering om zo een verbeterslag te bewerkstelligen (PDCA). Nu is daar voor het eerst weer een kanteling in gekomen en zien we dat het aantal meldingen is afgenomen. Deels kan dat te maken hebben met uitgezette acties rondom bijvoorbeeld het medicatieproces. Tegelijkertijd wijst het feit dat op alle vlakken de meldingen sterkt zijn gedaald ook op een mogelijke afname van aandacht voor het belang van het melden van incidenten.

Net als afgelopen jaar is het grootste deel van de MIC-meldingen gerelateerd aan het toedienen en/of administreren van toediening van medicatie. Nadat het relatieve aandeel van de medicatie-incidenten de afgelopen jaren steeg, zien we dat deze nu niet alleen in aantal, maar ook in aandeel van het totaal aantal meldingen licht zijn afgenomen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de invoering van een digitaal aftekensysteem / Elektronische Toedienregistratie via nCare. Net als in 2022 staan de val-incidenten op de tweede plaats, bijna een derde van de incidenten hangen daarmee samen. Dit is een relatieve stijging ten opzichte van 2022 waarin een kwart van de incidenten valincidenten betrof. Het valt op dat het aantal

agressiemeldingen ongeveer gelijk is gebleven, terwijl in de praktijk het gevoel bestaat dat het aantal agressie incidenten toeneemt. We zetten daarom het komende jaar de aandacht voor omgaan met, en het leren de-escaleren van, grensoverschrijdend en agressief gedrag voort.

Huishoudelijke verzorging

In 2023 zijn er geen meldingen gedaan van incidenten binnen de Huishoudelijke Verzorging. Gezien het grote aantal cliënten binnen de huishoudelijke tak (ultimo 2023 zijn er 250 cliënten in zorg) is het onwaarschijnlijk dat er geen incidenten plaats hebben gevonden. Het achterblijven van de meldingen lijkt het resultaat te zijn van een gebrekkige meldcultuur. Met de zorgcoördinator is naar aanleiding van de rapportage afgelopen jaar afgesproken dat zij deze 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. Dit is in 2023 niet van de grond gekomen, we gaan onderzoeken wat er nodig is om in 2024 beter zicht te krijgen op de incidenten binnen de afdeling Huishoudelijke Verzorging.

Ambulante begeleiding volwassenen

In 2023 zijn er geen meldingen gedaan van incidenten binnen de Ambulante Begeleiding Volwassenen. Er zijn verschillende pogingen gedaan om de meldcultuur te verbeteren, we zien dat dit tot resultaat leidt bij de teams waar men echt in teamverband werkt (zoals bij de begeleiding en verpleging Jeugd), maar dat dit bij de teams die met name bestaan uit zelfstandig werkende ZZP'ers tot noch toe niet blijvend tot het gewenste resultaat hebben geleid. Zodra de extra aandacht hiervoor wordt losgelaten, verslapt ook de meldbereidheid.



Begeleiding jeugd

Bij de Begeleiding Jeugd zien we bijna een verdubbeling van het aantal MIC-meldingen (2023=109; 2022=46). Het overgrote merendeel van de incidenten betreft meldingen van agressie. Daarnaast zien we nog 2 val-incidenten, 1 incident met betrekking op het medicatieproces, 2 incidenten met vervelend, maar niet per se agressief, gedrag en 1 incident met betrekking tot een defect hulpmiddel.

We zien dat het merendeel van deze meldingen afkomstig is van de teams die werken op de BSO's en ZBO's die in teamverband werken. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor 96% van de meldingen. De overige meldingen komen van Ambulant Jeugd en ZBO Overig (ZBO op andere scholen, waar geen volledige ZBO teams zijn). Dit bevestigt het beeld dat het werken in teamverband de meldcultuur versterkt.

Verpleging kind & jeugd

Vanwege de groei van de tak Verpleging Jeugd is deze tak dit jaar voor het eerst apart opgenomen in de MIC-analyse. In totaal zijn er vanuit deze afdeling 16 MIC-meldingen gedaan. Dit is

een stijging van 33% vergeleken met een jaar eerder. Deze stijging is te verklaren door de groei en uitbreiding van de verpleegkundige jeugdzorg, o.a. met de nieuwe tak “Wijkverpleging Jeugd”, toch zien we dat de meldfrequentie t.o.v. het aantal cliënten dat in zorg is hier nog relatief laag is.

We zien dat het merendeel van deze meldingen medicatie-incidenten betreft. Daarnaast is er 1 incident met betrekking tot een val tijdens transfer. Er zijn 7 incidenten die zijn geclassificeerd als ‘overig’ dit betreft incidenten m.b.t. een foutieve rapportage in het dossier, diefstal door een ouder van spullen van een zorgverlener, niet goed schoonmaken en/of kapotgaan van hulpmiddelen en een verkeerde dosering van de voeding.

Calamiteiten

Naast de reguliere MIC-meldingen is er vanuit de aangesloten organisaties één incident gemeld dat mogelijk een calamiteit betrof. Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden heeft er een heel vervelend ongeval plaatsgevonden op het terrein van Buitengewoon Logeren, waarbij een jeugdige cliënt is overreden door een busje en meerdere botbreuken heeft opgelopen. Er is een calamiteitenonderzoek verricht waarin geprobeerd is om de situatie zorgvuldig en nauwkeurig te analyseren. Tijdens de analyse hebben we gekeken naar welke oorzaken ten grondslag hebben gelegen aan het feit dat deze situatie kon ontstaan, welke opgeworpen barrières wel effectief zijn geweest, en welke juist niet effectief zijn gebleken/wat niet goed is gegaan.

De calamiteitencommissie heeft geconcludeerd dat er sprake is van een calamiteit in de zin van een incident met ernstige schade voor cliënt. Na uitgebreid onderzoek is duidelijk geworden dat er sprake is van een zeer onverwachte samenloop van omstandigheden en dat dit géén betrekking heeft op de kwaliteitsnorm en uitwerking hiervan die Buitengewoon Logeren hanteert.

Er is melding gemaakt van dit incident bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en het rapport van het calamiteitenonderzoek is aan hen ter beschikking gesteld. De inspectie heeft gereageerd van oordeel te zijn dat de melding zorgvuldig is onderzocht, en dat voldoende verbetermaatregelen zijn genomen. De inspectie heeft daarop de melding afgesloten.



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

Interne audits

Er worden jaarlijks interne audits uitgevoerd bij de teams van wijkverpleging volwassenen, verpleging kind & jeugd, de begeleidingsteams die ambulante begeleiding en begeleiding op scholen leveren, en onze onderaannemers. Bij de teams die begeleiding leveren kwamen we in 2022 voor het eerst en hebben we een soort O-meting afgenomen. In 2023 hebben we bij deze teams de eerste herhaal-audits gedaan. Daarbij zien we dat het kwaliteitsbewustzijn in de teams groeit en er steeds meer aandacht is voor het samen werken aan kwaliteitsverbetering.

Daarnaast worden jaarlijks audits uitgevoerd bij aangesloten organisaties en onderaannemers. Deze zijn in 2023 uitgevoerd, samen met de nieuwe Coördinator A&O.

We zien over de hele linie terug dat de begeleiders en zorgverleners vanuit betrokkenheid en vakkundigheid zorg leveren. Ze hebben hart voor de cliënten en werken in verbinding met elkaar, met de cliënten, en met het netwerk rondom de cliënt. De grootste kansen voor verbetering zitten voor een groot aantal teams in de inzet van methodisch werken en dossiervoering. De teams gaan individueel aan de slag met de verbeterpunten binnen hun eigen team.

In 2024 zetten we bij de interne audits de verbeterpunten uit het vorige jaar centraal én gaan we auditen op de waarden zoals deze omschreven zijn in onze waardenpiramide. Daarnaast gaan we kijken of we de werkdruk kunnen verlagen door een auditteam op te zetten.

Klachten

In 2023 heeft TVN Zorgt 2 officiële klachten van cliënten ontvangen. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren. In 2022 hebben we 1 officiële klacht ontvangen, in 2021 waren er geen klachten, en in 2020 waren dit er 4.

De eerste klacht had betrekking op het te lang uitblijven van een afspraak voor het stellen van een nieuwe indicatie voor een client uit de wijkverpleging met een PGB. Deze vraag was door drukte blijven liggen bij een wijkteam, alvorens deze is doorgezet naar een collega wijkverpleegkundige. We hebben één wijkverpleegkundige die deze indicaties doet. We zien daarnaast een groeiende vraag om het indiceren van PGB's, omdat het een dienst is die veel wijkverpleegkundige organisaties niet (meer) aanbieden. De wijkverpleegkundige heeft na het verzoek van het wijkteam de vraag zo spoedig mogelijk opgepakt (maar de klacht was toen reeds ingediend).

Door deze klacht en de groei van het aantal PGB vragen die komen bij de wijkverpleegkundige, hebben we besloten in te zetten op meer draagkracht in de breedte om in de toekomst ook snel op deze vragen te kunnen blijven inzetten. Er is een tweede wijkverpleegkundige

aangetrokken die op ZZP-basis ingezet kan worden voor het indiceren van PGB aanvragen, zodat bij drukte / toegenomen vraag sneller een afspraak gemaakt kan worden voor een indicatiegesprek.

De tweede klacht had betrekking op de bereikbare dienst in de wijkverpleging, die in de nacht niet bereikbaar was voor de ophoging van morfine bij een terminale client. Familie heeft hiervoor uiteindelijk de huisartsenpost gebeld, waardoor een huisarts langs is gegaan om de medicatie toe te dienen. De huisarts heeft namens de familie een klacht ingediend. Er is een uitgebreide oorzaakanalyse gedaan op dit schrijnende incident. Uiteraard is er uitgebreid contact over geweest met de betreffende familie.

Intern zijn naar aanleiding van dit incident diverse verbetermaatregelen genomen. Wijkverpleegkundigen zijn extra alert dat zij ook hun eigen werktelefoonnummer doorgeven bij terminale situaties (zij zijn dus bereikbaar náást de bereikbare dienst). Het proces rondom het rooster van de bereikbare dienst en met name rondom het communiceren van wijzigingen hierin, is aangescherpt. Er is een extra controle

ingebouwd. Daarnaast is onderzocht hoe geborgd kan worden dat er altijd een back-up is bij het niet bereikbaar zijn van de bereikbare dienst. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in het uitbesteden van de bereikbare dienst naar een (grotere) collega thuiszorgorganisatie, om de

continuïteit te kunnen borgen. In plaats van één persoon die de bereikbare dienst heeft zit hier nu een organisatie achter die een heel team van bereikbare dienst heeft. Deze constructie is begin 2024 gestart.

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 risicomanagement 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 2024: 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). In 2024 bouwen we verder op de aandachtspunten uit 2023. Daarnaast gaan we actief aan de slag met de veranderende context waar wij ons in begeven. Hierbij anticiperen we op de grote veranderingen in de zorg en begeleiding die op ons afkomen, en zetten we ons in om binnen die continue beweging de zorg zo goed mogelijk vorm te kunnen blijven geven.

Onderzoeken of het wenselijk is om VPT zorg aan te bieden: Vanuit de visie van mensgerichtheid vindt TVN Zorgt het belangrijk dat we ervoor zorgen dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen in de eigen omgeving, met het eigen netwerk en met de ondersteuning van de medewerkers en producten die TVN Zorgt biedt. Een van de mogelijkheden waarop we dit kunnen inrichten, en waarbij we gebruik kunnen maken van de aanwezigheid van de brede expertise van TVN Zorgt is door het inrichten van VPT vanuit de Wlz. Voor medewerkers biedt dit nieuwe mogelijkheden voor hun functie, het sluit heel goed aan bij de visie op Positieve Gezondheid, aandacht voor kwaliteit van leven en preventief werken.

Gezien en gehoord worden blijft net als in 2023 ook in 2024 een belangrijk onderwerp. Door de verdere implementatie van een nieuwe manier van *samenzeggenschap* via de Sociocratische Kring Methode zorgen we er in 2024 voor dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen en ervaren dat zij invloed kunnen uitoefenen op het beleid en de besluitvorming van de organisatie.

Verbeteren stuurinformatie: De verschillende financiers vragen steeds meer verantwoording. Dit vraagt systemen waar deze informatie makkelijk en betrouwbaar uit op te halen is. Teams geven daarnaast regelmatig aan behoefte te hebben aan meer stuurinformatie. Door teams hiertoe toegang te geven, krijgen zij beter zicht in hoe zij als team draaien en waar mogelijkheden zitten om te verbeteren. In 2024 zorgen we er voor dat de medewerkers op hun eigen teamniveau inzicht krijgen in belangrijke stuurinformatie.

Vergroten van verbinding: TVN Zorgt heeft veel aangesloten organisaties en onderaannemers die elk vanuit hun eigen expertise bijdragen aan het welzijn van zorgvragers in de regio's waar wij gecontracteerd zijn. Door meer verbinding, meer samenwerking, meer beweging kunnen we mensgerichter te werk gaan. In 2024 ontwikkelen we een plan waarin de verwachtingen van de aangesloten organisaties beschreven zijn met betrekking tot verbinding met de hoofdaannemer TVN Zorgt en elkaar.

Inspelen op veranderende wet- en regelgeving personele inzet: binnen TVN Zorgt werken we al jaren met veel ZZP-ers die zich verbonden

hebben aan de organisatie. Mede dankzij deze ZZP-ers kunnen we veel zorgvragen snel, flexibel en passend inzetten. Binnen de zorg is er veel gaande rondom ZZP-schap. Dat roept de vraag wat dit betekent voor de inzet van ZZP-ers in de toekomst.

Daarnaast hebben we te maken met financiële druk door salarisverhoging van medewerkers in loondienst ten gevolge van wijzigingen in de CAO, zonder dat daar een ophoging aan de inkomstenkant tegenover staat. In 2024 onderzoeken we de gevolgen van deze twee grote wijzigingen en hoe we daar als organisatie mee omgaan, met als doel: een daadkrachtige, stabiele organisatie te blijven waarbinnen ruimte is voor flexibiliteit, groei en ontwikkeling.

Behoud van de kracht van de organisatie, ruimte bieden voor groei en ontwikkeling: In 2024 neemt Monique van Eijken na 25 jaar afscheid als directeur van TVN Zorgt. We zorgen ervoor dat de visie waar zij jarenlang hard aan gewerkt heeft behouden blijft, en dat we openstaan voor de groei en ontwikkeling die de nieuwe directie bestaande uit Monique Aarntzen (directeur zorg) en Jeanne Heesters (directeur bedrijfsvoering) met zich meeneemt.



Betrokken Cliëntenraad

“ Wij hebben in 2023 met vier personen in de cliëntenraad zitting gehad en er zijn veel onderwerpen besproken. Onderwerpen die formeel geagendeerd moeten worden en onderwerpen waar we in mee geadviseerd en geanalyseerd hebben, zoals bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de PREM (het cliënttevredenheidsonderzoek voor de wijkverpleging).

In juli 2023 hebben we een wisseling gehad in de cliëntenraad van de vertegenwoordiger voor Jeugd. Susan Hagemans is gestopt en het stokje is met enthousiasme overgenomen door Wencke Mommers. We zijn blij dat we een goede vertegenwoordiging houden voor onze jeugdige cliënten.

We hebben de ontwikkelingen binnen de organisatie gevolgd: naast de overleggen van de cliëntenraad en bilateraal overleg via de mail is de nieuwsbrief ook waardevol. Deze geeft maandelijks belangrijke informatie en de context weer.

Positief vonden we de start vanuit TVN Zorgt voor de zorgtrajectbegeleiding dementie. Het is een waardevolle toevoeging voor de collega's binnen TVN Zorgt om hier specifieke expertise voor in huis te hebben.

We zijn dit jaar verder gegaan met een thema wat vorig jaar al gesignaleerd is: de ervaren veiligheid en het durven grenzen aangeven door zorgverleners is een issue. We zijn daarom dit jaar actief bevraagd over het thema grensoverschrijdend gedrag. Als cliëntenraad zien we dat de zorgverleners goed willen doen, maar dat het ook belangrijk is grenzen aan te geven. Hoe doe je dat goed? Naast dit onderzoek is er ook een training gegeven aan de professionals binnen TVN Zorgt en we denken dat dat heel waardevol is.

Als cliëntenraad hebben we positief gestemd over het voorstel om de papieren zorgovereenkomst te stoppen. Ook staan de algemene voorwaarden nu op de site in plaats van dat deze op papier aangereikt worden. Vanuit efficiëntie en duurzaamheid is het een goede ontwikkeling, waarbij de kaders toch geborgd blijven.

“ ***Wat wij waarderen aan TVN Zorgt: zeggen waar je voor staat en staan voor wat je zegt! We hopen dat dit zo mag blijven.***”

We hebben geadviseerd over de PREM omdat deze voor het eerst digitaal was en er hierdoor een lagere respons was. En we hebben ook gesproken over het ISO rapport waarbij veel afkortingen gebruikt worden door de certificerende organisatie. Een volgende keer wordt dit meegenomen als advies.

TVN Zorgt is de invoering van VPT (Volledig Pakket Thuis) aan het onderzoeken op haalbaarheid en wat het toevoegt voor cliënten. Dit lijkt ons een zinvolle exercitie. Het is fijn als mensen ondersteund kunnen worden in dat wat er toe doet om zo langer thuis te kunnen blijven wonen en ook dat zij één organisatie/contactpersoon hebben die benaderbaar is en die alles organiseert.

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. Wat bijvoorbeeld veel onrust en spanning geeft is het telkens moeten aanvragen van herindicaties, bijvoorbeeld bij jeugdzorg. Hiervoor wordt je gevraagd om telkens opnieuw de hele geschiedenis weer door te nemen en waar we nu staan. Dit kost ouders veel energie en spanning. Het is jammer dat er bij de gemeente niet een vaste contactpersoon is waar je iets mee kunt opbouwen en die ook weet hoe je situatie is.

Tot slot vinden we de actie van TVN Zorgt met *serious request* een mooie actie! Samen met

cliënten met ALS en zorgverleners het koude water in... en wat een mooie opbrengst, champagne!

We hopen dat dit jaar weer een positief jaar wordt met beweging naar de meest passende zorg en fijn samenwerken tussen cliënt 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

Coöperatie TVN Zorgt

TVN Zorgt fungeert 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.

Het jaar 2023 zijn we gestart met 15 aangesloten organisaties en 15 onderaannemers en een nieuwe coördinator, Janneke van Gelder.

Een nieuw begin na een rumoerig jaar door de vele wisselingen in coördinatie. Helaas bleek dit na een korte periode niet werkbaar waardoor er opnieuw gezocht moest worden naar een opvolger voor Janneke. Per 1 juli 2023 heeft Yazzmin van Erp de coördinatie van Janneke overgenomen en na een warme overdracht is zij vol goede moed gestart. Voor haar was het een druk jaar om te stabiliseren en kennis te maken met al deze mooie organisaties, hun mensen en harde, liefdevolle werk voor de cliënten.

Niet alleen binnen TVN zijn er veranderingen geweest maar ook op gemeentelijk niveau. De ontwikkelingen in de gemeente Nijmegen waren impactvol en voelbaar ook onder de aangesloten organisaties en de onderaannemers. Het plafond en daar opvolgend een cliëntenstop per 1 oktober gaf onrust en onvrede bij zowel cliënten als bestuurders en hun medewerkers. Waar is de mens-gerichtheid? Dat wat wij met z'n allen zo ademen en wat ons beweegt mist. Met vallen en opstaan zijn we hier doorheen gekomen al zal het een uitdaging ook volgend jaar worden. Het mooie wat het ons bracht was

meer verbinding, saamhorigheid en de drive om knokken voor onze cliënten. Onze stem is gehoord waar dit kon en dit zullen we blijven doen.

De drukte binnen TVN Zorgt blijft en in combinatie met ontwikkelingen in de gemeente Nijmegen hebben wij moeten besluiten dat er geen nieuwe aangesloten organisaties en onderaannemers zich aan TVN kunnen binden. Deze afspraak blijft staan tot hier wellicht meer ruimte weer in komt.

Verder zijn we dit jaar druk bezig geweest met de kwaliteit van zorg. Audits hebben plaatsgevonden en daarmee plannen tot verbeteringen of aanbevelingen die wij samen met jullie maken. Er is een mooie slag tot verandering gaande, er wordt hard gewerkt aan kwaliteit en verbetering van de zorg voor onze cliënten. Goed om te zien hoe hier stap voor stap vooruitgang in komt. Dit zullen we ook in 2024 weer gaan voortzetten.

Als laatste was dit een jaar van welkom en afscheid nemen. Osperon en Malus Saplokaal hebben ons team versterkt en van Nijmeegs Zorghart hebben wij afscheid moeten nemen. We zullen met 31 aangesloten organisaties en onderaannemers 2024 weer voortzetten.



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.

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.

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

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 werken met Virtuele Thuiszorg van MobileCare, een leverancier van verschillende producten van thuiszorgtechnologie die ingezet kunnen worden om cliënten langer zelfstandig thuis te laten wonen. Het is mooi om te merken hoe de zorg echter beter wordt en dat het cliënten helpt in het vergroten en behouden van hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De nieuwe werkwijze verlaagt de druk op de zorgverlener en mantelzorgers. 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.

Project Zorg in mijn 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 in mijn Wijk'. M.b.v. subsidie is het doel een duurzaam team op te zetten en een herkenbare aanspreekbare wijkverpleging te faciliteren.

Dit project is oktober 2022 gestart in de wijk Dukenburg en het samenwerkingsverband is zes keer bij elkaar gekomen om samen te werken aan de concrete en tastbare oplossing voor de Zorg in mijn 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 binnenvallen 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 persoon van elke organisatie samen om te zien welke zorgvragen er binnen zijn gekomen. Hier wordt dan gekeken naar een haalbare verdeling.

Netwerk Migranten Ouderen

Het aantal ouderen met een migratie-achtergrond 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 te realiseren van professionals, vrijwilligers en organisaties die werken met oudere migranten, opdat zij gezamenlijk komen tot een beter afgestemd cultuursensitief zorg- en welzijnsaanbod. Als zorgaanbieder die werkt vanuit een mensgerichte aanpak vinden we het belangrijk om te werken vanuit een cultuursensitieve houding. We hebben daartoe een begeleidingsteam dat

gespecialiseerd is in de cultuursensitieve aanpak, en door deelname in dit netwerk kunnen we deze aanpak in de regio ook borgen voor de oudere migranten.

Kinderhulp Nederland

TVN Zorgt en de aangesloten organisaties werken geregeld samen met Kinderhulp Nederland. Vanuit Fonds Kinderhulp is bijvoorbeeld de actie Pepernoot ingezet. Deze actie zorgt ervoor dat kinderen die opgroeien in armoede toch een cadeau kunnen krijgen van Sinterklaas. Wij hebben zes gezinnen aangemeld en merken hoeveel het betekent voor hen. De actie is belangrijk voor de kinderen zelf, maar ook voor de ouders, hun kind is geen uitzondering en krijgt net als leeftijdsgenootjes een mooi cadeau.

Via Kinderhulp is ook de Flexa verfactie ingezet, waarvoor wij zes gezinnen hebben voorgedragen. Een goede leefomgeving en een mooie kinderkamer zijn voor de meesten van ons vanzelfsprekende dingen, maar verf kopen is voor gezinnen in armoede een enorme uitgave. Dankzij de door Kinderhulp geboden verpakketten konden ouders van deze gezinnen de slaapkamers van hun kinderen mooi opknappen, zodat ook zij een mooie, warme plek hebben om in thuis te komen.

Andere mooie bijdragen van Kinderhulp waar onze cliënten gebruik van hebben kunnen maken zijn, onder meer, een dagje uit naar Avonturenpark Hellendoorn – de droomwens van een van de kinderen –, het krijgen van een elektrische fiets zodat een jongere met een lichamelijke beperking vanuit zijn nieuwe woonplek naar werk en familie kon fietsen, het regelen van nieuwe kleren voor een kind uit een gezin dat daar zelf niet in kon voorzien, en de zogenaamde ‘zwerfboeken’ waarmee jongeren toegang krijgen tot leesmateriaal dat doorgegeven kan worden.

Een aantal samenwerkingspartners in beeld:





Raad van commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2023 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

Betekenisvolle zorg en ondersteuning, ook dit jaar is dat weer aan veel cliënten geboden. Hoe mooi was ook de Serious Request actie “De Zorg Plonst voor ALS” die TVN Zorgt organiseerde. Een groot succes in opkomst en opgehaald bedrag! Het geeft verbinding en laat zien dat TVN Zorgt er staat vanuit dat wat er toe doet voor cliënten en dus ook het ALS-onderzoek wil sponsoren.

De ontmoetmarkt die georganiseerd is door een aantal betrokken medewerkers geeft ook weer hoe de zaken werken binnen TVN Zorgt: iedereen kan een initiatief neerzetten. De zonscheen, er waren veel ontmoetingen van mensen binnen TVN Zorgt en met samenwerkingspartners en het heeft weer een positief en verbonden gevoel gegeven.

Thema's van het afgelopen jaar

We hebben toegezien op een betrouwbare bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg.

Het is mooi dat de certificeerder ‘Certificatie in de zorg’ kijkt naar de ISO-normen maar ook of deze vormgegeven zijn naar aanleiding van de kernwaarden en visie van TVN Zorgt. Dat laatste is ook een heel duidelijk streven van iedereen die bij TVN Zorgt werkt. Er wordt veel energie gegeven aan het leveren van goede zorg. Daarnaast wordt nu op advies van de certificeerder ook meer ingezet op het zorgen dat TVN Zorgt steeds bij het ontwikkelen van de

Wat we ook zagen, ook al is het niet per definitie het doel van TVN Zorgt, is de groei en verbreding van activiteiten. Telkens oppakken van dat wat er toe doet en waar er door verbinding weer meer mogelijk wordt in de zorg. Zo zien we dat gestart is met een ambulante tak van kindverpleegkundige zorg en zijn de scholen waar Zorg Binnen Onderwijs (ZBO) geleverd wordt uitgebreid. In samenspraak met de gemeente zijn hier mooie stappen in gemaakt om de financiering van de ZBO binnen scholen op een lean en mean manier in te richten met de zogenaamde capaciteitsfinanciering. Het is mooi te zien dat die stappen zo in de context vorm krijgen en ingebed worden naar de meest passende vorm.

plannen ook de context goed meeneemt en beschrijft. Bij het maken van een nieuw jaarplan wordt dit meegenomen en bij de nieuwe doelen wordt meer nadrukkelijk stilgestaan bij context gebonden variabelen wat resulteert in een bredere scope. Dit maakt de scope van een doel nog relevanter, en zorgt daarmee voor meerwaarde. Wat wij ook zien, onder andere in de nieuwsbrief, is dat het aandachtspunt van vorig jaar om successen te vieren, breed wordt opgepakt. Door het bewust stilstaan bij wat er goed gaat, en dit ook te delen, zijn we op weg

om dat gevoel van trots ook meer in het DNA te krijgen bij TVN Zorgt.

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, en van ambulante zorg tot dagbesteding en we zien dat cliënten over de hele linie heel tevreden zijn. Dat is mooi!

De RvC vindt tevens dat dankzij de manier waarop de methodiek van de Sociocratische Kringmethode (SKM) wordt uitgerold, er gedegen vorm wordt gegeven aan de medezeggenschap van medewerkers. Teams hebben een

externe coach die dit traject begeleidt en kunnen zo kijken naar nieuwe rollen en kansen om het proces van de medezeggenschap volgens de SKM methode te leren kennen. Het wordt serieus ingezet en we zijn benieuwd naar de eerste uitkomsten met afgevaardigden in besluitvorming en wat dat doet met het gevoel van zeggenschap en eigenaarschap.

De RvC ziet bij TVN Zorgt een bevlogen team van professionals in de zorg en begeleiding, die betekenisvol werk doen. Zij worden ondersteund door een betrokken en deskundig team dat vanuit kantoor naast de professionals staat zodat ieder zo fijn en zo goed mogelijk kan werken, waardoor de cliënten op hun beurt zo goed mogelijk ondersteund worden.

”

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 2023 goed. Wel blijft het voor TVN Zorgt noodzakelijk om 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 2023 1,79 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 44,10% wat een gezonde solvabiliteit betekent.

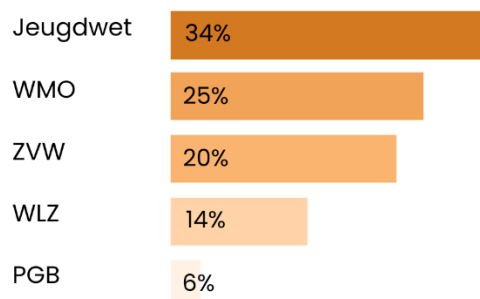
Toekomstverwachting

Met het behaalde resultaat, een gezond eigen vermogen en een goede liquiditeitspositie hebben we een financieel gezonde uitgangspositie voor de komende jaren.

We zullen echter meerdere uitdagingen blijven houden. Enerzijds zullen we de budgetplafonds goed moeten blijven 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

Resultaat: Het resultaat over 2023 is € 291.515 positief. Dit resultaat wordt na aftrek belastingen aan de algemene reserve toegevoegd.

Omzet per financieringsvorm



zullen aanhouden en dit zorgt voor wat onzekerheid naar de toekomst.

Hoewel TVN Zorgt er financieel dus goed voor staat, wordt het hierdoor steeds lastiger om te sturen op het behalen van omzetten ter dekking van de kosten. Deze kosten nemen, mede als gevolg van de aanhoudende inflatie, alleen maar toe. Over 2023 was er een CAO-verhoging van 5% en ook in 2024 zal de CAO-verhoging in totaal 5% zijn. Daarom zal de monitoring en cyclus van verbeteren, efficiënt en effectief werken steeds meer aandacht krijgen en frequenter geëvalueerd worden zodat er zo nodig tijdige acties en bijstelling kan plaatsvinden.

Tot volgend jaar!

