



# Riwis in beweging

Geloof in eigen kunnen

Jaarbeeld 2019

Riwis ZORG & WELZIJN  


# Voorwoord

Al 10 jaar gelooft Riwis Zorg & Welzijn in het eigen kunnen van onze cliënten, bewoners en medewerkers. We staan in verbinding met elkaar en met de samenleving en dat wordt ook gezien. In 2019 werd Riwis uitgeroepen tot beste leerbedrijf van Gelderland en wonnen we de Apeldoorn Business Award in de categorie Maatschappelijke organisaties. Om in een jubileumjaar zo in het zonnetje te worden gezet is prachtig. Tegelijk is de zorg mensenwerk en de grootste beloning is het geluk van onze cliënten, bewoners en medewerkers.

Ieder mens kan in een situatie komen dat hulp noodzakelijk is. Bij Riwis bieden we mensen ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid. We kijken naar wat mensen wel kunnen. Door goed met elkaar en onze omgeving in verbinding te zijn werken we samen aan het geloof in eigen kunnen.

Joost Harkink, Raad van Bestuur



## Onze cliëntbelofte

“Riwis begeleidt mensen met complexe psychische of psychosociale hulpvragen en kwetsbare ouderen op de levensgebieden die voor hen van belang zijn. We luisteren, ordenen en activeren. We begeleiden mensen vanuit hun eigen geschiedenis, eigen doelen, in hun eigen omgeving en sociale contacten binnen hun eigen mogelijkheden. Wij zijn makkelijk bereikbaar en snel beschikbaar voor mensen die grip op hun leven willen houden en hervinden.”

(Meerjarenstrategie Riwis Zorg & Welzijn 2017-2020)

Wilt u de digitale versie van het jaarbeeld 2019 inzien?  
Ga dan naar [www.riwis.nl/jaarbeeld](http://www.riwis.nl/jaarbeeld)



Als raad van toezicht zijn wij er trots op wat onze medewerkers, ook in 2019, weer hebben betekend voor al onze cliënten. Dit blijkt niet alleen uit het hoge cijfer voor cliënttevredenheid, maar ook uit de ereprijzen die Riwis Zorg & Welzijn mocht ontvangen. Tegelijkertijd kijken wij als raad van toezicht om ons heen. Gemeenten staan onder financiële druk en samenwerking tussen zorgorganisaties is nodig. Dat vraagt om creativiteit naast moed.

In 2019 ging onze aandacht mede uit naar de besturing van Riwis. Wij namen afscheid van Erna ten Have-Weustenenk, die als bestuurder met veel passie aan Riwis verbonden was. Ook Bram Noorlander danken wij hartelijk voor zijn inzet als interim-bestuurder. Joost Harkink hebben wij inmiddels als nieuwe bestuurder welkom geheten.

Namens de raad van toezicht,  
Gert Boeve, voorzitter

### Joost Harkink nieuwe bestuurder Riwis Zorg en Welzijn

Sinds februari 2020 is Joost Harkink de nieuwe bestuurder van Riwis Zorg & Welzijn. Hiervoor was hij directeur van het Pieter Baan Centrum in Almere. “Werken in de zorg is voor mij altijd vanzelfsprekend geweest. De zorgsector en de transitie waarin we zitten liggen me na aan het hart. Deze tijd biedt kansen om ons nog beter te organiseren. Riwis heeft hierin al goede stappen gezet en ik ga daar graag met de medewerkers, cliënten en stakeholders verder mee aan de slag”.

### Afscheid Erna ten Have

Erna ten Have verliet in december 2019 na 37 jaar Riwis Zorg & Welzijn. Van verpleegkundige bij ouderenzorglocatie Tolzicht groeide ze door als bestuurder van Riwis Zorg & Welzijn. In een persoonlijk interview vertelt de voormalige bestuurder aan redactrice Sylvana over haar werk, de hoogtepunten en ook over haar afscheid. Klik [hier](#) voor het interview.



# Inhoudsopgave

1. Zorg

2. Ontwikkeling

3. Kerncijfers

4. Missie, colofon & contact



## Opname

Roken, koffie drinken, pillen slikken,  
praten, stikken,  
van verdriet,  
wat niemand ziet

Gaan voor  
een veel kleiner leven  
dan gegeven  
leek

Week uit en in,  
groeïend begin  
van keer op keer  
naar steeds meer zin.

*Jeff Wadt,  
schrijver en cliënt  
bij Riwis Zorg & Welzijn*





# 1. Zorg

## Ochtenden harpmuziek van Lies

Lies Joosten, therapeutisch harpiste, speelt regelmatig in woonzorgcentra De Beekwal en Tolzicht. Met muziek als middel maakt Lies verbinding met de deels dementerende inwoners. [Lees er hier meer over.](#)

“Een heldere oogopslag, het bewegen van een voet of het meezingen van een bekend lied is voor mij mooier dan applaus. Het betekent dat de muziek bij u binnenkomt en er contact is”.



## Carezorgt

Op Carezorgt kunnen cliënten hun eigen zorgdossier bekijken. Zo weet je bijvoorbeeld wanneer de thuiszorg of woonbegeleider langskomt. Ook kun je daar je eigen rapportages lezen. Dankzij dit portaal zijn al onze cliënten verbonden met de eigen zorgmedewerker of begeleider. Het is een veilig netwerk, waarin alle afspraken en taken staan. Zou houden we elkaar goed op de hoogte.

[www.riwis.nl/nieuws/nieuw-clientportaal-carezorgt/](http://www.riwis.nl/nieuws/nieuw-clientportaal-carezorgt/)



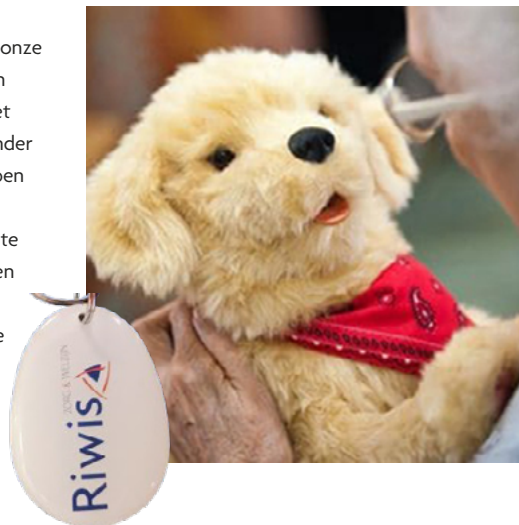
## Nieuwe locatie Huber Noodtstraat in Doetinchem

Nieuwe bewoner Richard had samen met wethouder Huizinga de eer om op 29 mei onze nieuwe woonlocatie aan de dr. Huber Noodtstraat in Doetinchem feestelijk te openen. In voormalig muziekwinkel Vriese Music Palace zijn 23 eenpersoonsappartementen en 8 groepswooningen gerealiseerd voor jongeren, jongvolwassenen en volwassenen die woonbegeleiding krijgen. Zo krijgen onze cliënten weer grip op hun leven en leren ze om zo zelfstandig mogelijk te functioneren. De moderne appartementen zijn voorbereid op het scheiden van wonen en zorg.

## Betalen met een druppel

Innovatie in de zorg kan op veel verschillende manieren. Bij onze woonzorglocaties De Beekwal en Tolzicht werken we samen om ook techniek steeds meer in te zetten om het leven met dementie zo makkelijk mogelijk te maken. Zo werken we onder andere met Boomerweb voor medicijnverstrekking en hebben we betalen met een [druppel](#) geïntroduceerd, zodat onze bewoners niet met contant geld of pinpassen hoeven rond te lopen, maar veilig en eenvoudig boodschappen kunnen doen in het winkeltje of meedoen aan een activiteit. Dankzij de vrienden van Tolzicht hebben onze inwoners ook twee nieuwe huisdieren gekregen, waaronder een puppy die er levensecht uitziet en reageert op beweging, aaien en knuffelen. Dit huisdier is speciaal ontwikkeld voor de ouderenzorg.

[Lees hier meer over dit bijzondere project.](#)





## Bespreekbaar maken palliatieve zorg

De palliatieve levensfase van een bewoner begint op het moment dat de huisarts of een medisch specialist een gesprek heeft gevoerd met de cliënt dat verdere behandeling niet meer zinvol is. Dat is een moeilijke periode voor bewoner en de naasten. Bij Riwis is een groep medewerkers die zich bezighoudt met het bespreekbaar maken van de palliatieve zorg en het begeleiden van deze laatste levensfase. Het is voor alle betrokkenen belangrijk om dit samen zorgvuldig te doen. Wanneer het zover is dat de familie komt waken, is er een waakdoos beschikbaar. Deze is gemaakt door een van onze medewerkers. Hiermee kan een ieder de invulling aan het waken geven die bij hen past.

[www.riwis.nl/nieuws/bespreekbaar-maken-palliatieve-zorg](http://www.riwis.nl/nieuws/bespreekbaar-maken-palliatieve-zorg)



## Middelenvrij wonen in Twello

In Twello is Riwis gestart met een pilot middelenvrij beschermd wonen. Middelenvrij wonen is wonen zonder het gebruik van alcohol en drugs. Als je zelf de motivatie hebt gevonden om geen middelen meer te gebruiken wil je in je eigen woonomgeving liever niet meer geconfronteerd worden met mensen die nog wel gebruiken. Onze medewerkers

hebben een training gevolgd om cliënten te helpen de motivatie vast te houden. Middels het methodisch werken via de IRB methode die Riwis gebruikt, worden cliënten geholpen bij het realiseren van toekomstwensen op het gebied van wonen, werken, leren, dagbesteding, vrije tijd en sociale contacten. [www.riwis.nl/nieuws/middelenvrij-wonen-in-twello](http://www.riwis.nl/nieuws/middelenvrij-wonen-in-twello)



## Buurtcirkel

Een buurtcirkel is een groep van ongeveer 9 tot 12 mensen die in dezelfde wijk wonen. Het zijn bewoners uit de wijk met een ondersteuningsvraag. De bedoeling is dat buurtbewoners elkaar leren kennen, gebruik kunnen maken van elkaars talenten en hun eigen mogelijkheden ontdekken. In Apeldoorn Noord is Riwis medewerker Leonie Oosterveen een buurtcirkel gestart. Elke donderdag van half vier tot half acht is er een programma, waarin het samen koken en eten een belangrijke plaats inneemt. Lees meer over de buurtcirkel via [www.riwis.nl/nieuws/op-bezoek-bij-buurtcirkel-apeldoorn-noordoost](http://www.riwis.nl/nieuws/op-bezoek-bij-buurtcirkel-apeldoorn-noordoost) of stuur een mail naar [buurtcirkel@riwis.nl](mailto:buurtcirkel@riwis.nl) voor meer informatie.





## Vervoer&co

Bij Vervoer&co kunnen deelnemers werkervaring opdoen. Riwis Vervoer&Co maakt deel uit van de algemene (werk)voorzieningen van de gemeente Apeldoorn. Bert (56) rijdt al ruim 2 jaar als bestuurder. Samen met bijrijder Hubert haalt en brengt hij voor allerlei bedrijven en organisaties vrachtjes rond. Geen dag is hetzelfde. In de ochtend halen ze bijvoorbeeld de was op bij het Oude Kantongerecht in Apeldoorn om die te brengen naar de wassarette in Epe. 's middags is liggen er bakken met spuitjes in de wagen van Los Huus en de volgende dag zit de auto vol met dozen vol watten. [We reden een dagje met ze mee.](#)



## Begeleider met cliëntervaring

Binnen Riwis Zorg & Welzijn werken mensen met cliëntervaring in verschillende functies. Zo ontvangt Nadja ondersteuning van begeleider Ademie die cliëntervaring en ervaringskennis heeft. Ademie kan vanuit haar eigen cliëntervaring goed aansluiten bij verhalen van anderen en cliënten zo ondersteunen. Nadja vertelde aan ons over hoe zij dit ervaart en wat de meerwaarde is om ondersteuning te krijgen van iemand met ervaringskennis. [Lees het hele interview hier.](#)

“Ik voelde meteen dat Ademie ook het één en ander had meegemaakt. Wanneer ik iets vertel, dan heeft zij aan een half woord genoeg om te snappen wat ik bedoel. Ik hoef niet alles uit te leggen. Soms weet zij mijn gevoel nog beter te benoemen, dan ikzelf. Zij begrijpt mij daadwerkelijk en weet ook echt hoe bepaalde situaties voelen. We spreken dezelfde taal. Het klikt.” - **Nadja**

## Van dagbesteding naar een betaalde baan

Als cliënt bij Riwis Zorg en Welzijn kun je gebruik maken van trajectbegeleiding. Als de stap naar een (vaste) baan bij een bedrijf nog te groot voor je is, kan een trajectbegeleider samen met je kijken wat er mogelijk is voor jou. Miranda en Laura zijn twee van onze trajectbegeleiders.

“Ik vind het mooi om vanuit herstel dingen met de deelnemer op te pakken. Om met de gezonde kant van iemand bezig te zijn en zijn talenten te ontwikkelen. Je kunt de deelnemer in zijn kracht zetten. Het is fijn als iemand het naar zijn zin heeft op de werkplek en je hem daarin ook ziet groeien. Maar het is ook mooi om te kunnen ondersteunen als het nog niet zo lekker loopt”. [Lees het hele interview.](#) - **Miranda**





## 2. Ontwikkeling



### Beste leerbedrijf 2019

Voor de tweede keer is Riwis Zorg & Welzijn uitgeroepen tot het beste leerbedrijf voor mbo-studenten van de provincie Gelderland in de sector zorg, welzijn en sport. Op 1 juli 2019 maakte SBB dat bekend. In 2017 heeft Riwis Zorg & Welzijn dezelfde prijs ook al in de wacht gesleept vanwege het goedlopende BPV-beleid (Beroeps Praktijk Vorming). Daarna is het aantal leerplaatsen flink uitgebreid. Binnen onze organisatie zijn wij steeds bezig met innovatieve ideeën voor opleiden, bijvoorbeeld De Verbrede Leerpaden, Maatschappelijke Zorg met ervaringsdeskundigheid en dementiespecialisten. De award werd in november aan ons uitgereikt. [www.riwis.nl/nieuws/award-beste-leerbedrijf-2019-gelderland-uitgereikt-aan-riwis-zorg-welzijn](http://www.riwis.nl/nieuws/award-beste-leerbedrijf-2019-gelderland-uitgereikt-aan-riwis-zorg-welzijn)

### Methodisch werken (IRB)

Bij Riwis Zorg & Welzijn wordt de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) ingezet om cliënten te helpen bij het realiseren van toekomstwensen op het gebied van wonen, werken, leren, dagbesteding, vrije tijd en sociale contacten. Ggz medewerkers bij Riwis zijn geschoold in deze manier van methodisch werken. Mariska is één van deze medewerkers. Dat het ook een handige methode voor haarzelf is, bleek wel toen zij de IRB-methodiek inzette voor zichzelf om een aantal zaken te verduidelijken en een stap vooruit te zetten.

“Er zit natuurlijk een hele theorie en systematiek achter, maar dit is zo simpel, dat het voor mij ongelooflijk werkt om de balans in mijn leven te bewaken. Laten we eerlijk zijn: Elk mens heeft wel eens extra belemmeringen in het leven waardoor bijvoorbeeld je werk niet meer leuk is of je even een extra steunpilaar nodig hebt. Ik gebruik mijn kennis van de IRB-methodiek om daar vorm aan te geven. Niet alleen onze cliënten hebben er zo iets aan, maar ook mijn collega's, vrienden, ikzelf en iedereen die met een probleem rondloopt”.





## Verbrede leerpaden

Sylvia Spruyt (57) werkte 27 jaar in de ICT toen ze het tijd vond voor wat anders. Ze ging op ontdekkingsreis om uit te vinden wat bij haar paste en wat ze wilde. Toen hoorde ze van het Project Verbrede Leerpaden, een initiatief vanuit Zorgplatform Apeldoorn om de tekorten in de zorg aan te pakken. Diverse werkgevers binnen de sector Zorg en Welzijn in de regio Apeldoorn verenigden zich in een samenwerkingsverband over “anders leren en werken”.



In de door studenten gemaakte talkshow 'In the Spotlight' [www.riwis.nl/nieuws/riwis-zorg-welzijn-te-gast-in-de-studio-van-de-talkshow-pauw/](http://www.riwis.nl/nieuws/riwis-zorg-welzijn-te-gast-in-de-studio-van-de-talkshow-pauw/) vertelt Sylvia meer over haar opmerkelijke stap. Je kunt ook het interview op onze website [www.riwis.nl/nieuws/interview-met-sylvia-spruyt-leerling-verbrede-leerpaden](http://www.riwis.nl/nieuws/interview-met-sylvia-spruyt-leerling-verbrede-leerpaden) lezen.

## Inspiratiedag 'Aandachtige Zorg'

Aandachtige zorg staat voor liefdevolle zorg voor onze ouderen. Zorg die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van onze bewoners. Zorg die met plezier gegeven wordt door gemotiveerde medewerkers binnen de ouderenzorg. Om onze medewerkers extra te inspireren en te laten ervaren hoe belangrijk hun werk is en de waardering die

ze hiervoor verdienen organiseerden we een inspiratiedag 'Aandachtige Zorg' in het voorjaar. Workshops over Omgevingszorg, Palliatieve zorg en inzet waakmand konden worden gevolgd en er was uiteraard ook ruimte om ontspannen bij te praten onder het genot van een hapje en een drankje verzorgd door onze dagbestedingslocatie Ontmoet&co.



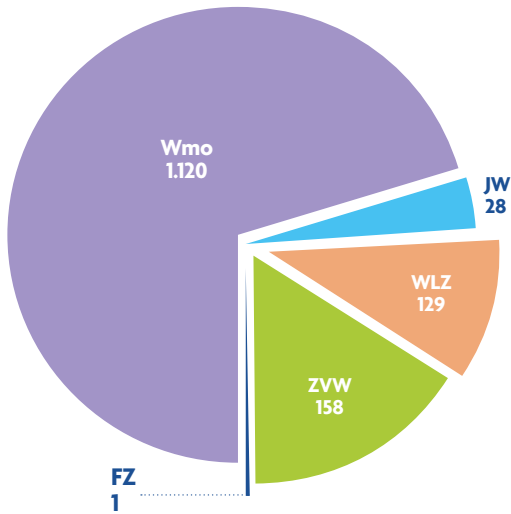




## 3. Kerncijfers

### Aantal cliënten 2019: 1.436

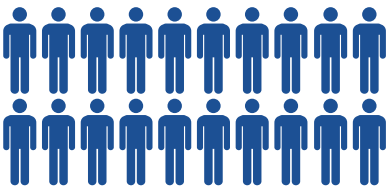
(peildatum 31 december)



### Aantal medewerkers

Personele bezetting in 2019 inclusief BBL

**GGZ**  
442



**VVT**  
236



**Bedrijfsondersteuning**  
47



**RvB/Centraal**  
10



### Verdeling man/vrouw

Vrouw 573, Man 142



## Aantal getrainde medewerkers

Jaarlijks kunnen onze medewerkers trainingen volgen. In 2019 hebben we veel ingezet op de training in methodisch werken IRB (Individuele Rehabilitatie Benadering) en agressiehantering (AHT).

Vanzelfsprekend worden ook veel medewerkers jaarlijks opgeleid tot Bedrijfs hulperverlener (BHV) of volgen ze een herhalingscursus.

Opleidingstraject	Getrainde begeleiders Riwis	% t.o.v. totaal
AHT	131	40% begeleiders GGZ
IRB	174	54% begeleiders GGZ
BHV	219	31% alle Riwis medewerkers

Stagiairs en zij-instromers	GGZ	VVT	Bedrijfsondersteuning en RvB	Totaal Riwis
Aantal BOL	22	14	4	40
Aantal BBL	11	17	1	29
<b>Totaal Cluster</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	



## Riwis Zorg & Welzijn 10 jaar

Eind 2009 ontstond Riwis Zorg & Welzijn uit de fusie tussen RIBW Oost-Veluwe en Stichting Iselegouw. Tien jaar laten vieren we dat de organisatie een begrip is geworden in de regio en stevig op haar benen staat.

Intern hebben we het met medewerkers en cliënten op gepaste manier gevierd met barbecues en stamppotbuffetten bij onze woonlocaties en drie gezellige middagen voor onze medewerkers.

## Winnaar Apeldoorn Business Awards

Als kers op de taart van het jubileumjaar 2019 won Riwis Zorg & Welzijn de Apeldoorn Business Award in de categorie Maatschappelijke organisaties. In een uitverkocht Orpheustheater mocht onze bestuurder Erna ten Have de award in ontvangst nemen.

### Het juryrapport:

*RIWIS ZORG & WELZIJN - Deze grote en professionele welzijnsorganisatie is een voorbeeld van samenwerking en innovatie in het sociale domein. Vaak heeft zij hierin de voortrekkersrol, om zo haar kwetsbare en complexe cliëntengroep de maximale mogelijkheden te bieden. Riwis heeft veel aandacht voor opleiding en doorgroei van haar medewerkers. Knap hoe zij meer dan 700 medewerkers en 200 vrijwilligers aan zich weet te binden. Bij deze organisatie staat de cliënt centraal. Bij de dagelijkse zorg en bij bedrijfsuitoefening zelf. De cliëntenraad wordt betrokken bij besluiten variërend van strategie tot en met het aannemen van nieuwe collega's.*



## Cliënttevredenheidsonderzoek

Onder onze ggz-cliënten vond in het najaar van 2019 weer een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Zowel ambulante als beschermd wonen (BW) cliënten geven Riwis Zorg & Welzijn een ruime voldoende. Zo beoordelen ambulante cliënten Riwis met een 8,3 en beschermd wonen cliënten met een 7,3. Dit zijn prachtige cijfers in vergelijking met het CTO uit 2014 en de landelijke cijfers:

Cliënten zijn met name positief over de bereikbaarheid van en de omgang met de begeleiders, de inspraak en keuzevrijheid (met uitzondering van de keuze van BW-woning), de begeleidingsplannen en de invloed daarop. Ambulante cliënten zijn daarnaast ook erg positief over de deskundigheid van de begeleiders.

- Ambulante cliënten beoordelen Riwis GGZ in 2019 met het cijfer **8,3**. Response was 25%.
- In 2014 was dit een **7,9**, landelijk scoort ambulante begeleiding een 7,9.
- BW- cliënten beoordelen Riwis met een eindcijfer **7,3**. Response was 33%.
- In 2014 was dit een **7,2**, in de benchmark een **7,1**.
- Op Zorgkaart Nederland beveelt **86%** van de mensen onze organisatie aan.





## 4. Missie, colofon & contact

### Missie

Riwis Zorg & Welzijn ondersteunt mensen met een psychische, sociaal-maatschappelijke of lichamelijke hulpvragen waarbij geloof in eigen kunnen voorop staat. In onderstaande video leggen we uit waarvoor we staan en wat we doen en betekenen voor onze cliënten.

[www.youtube.com/watch?v=u9FbmDAopWI](http://www.youtube.com/watch?v=u9FbmDAopWI)

### Contact

#### *Riwis Zorg & Welzijn*

Postbus 10230  
7301 GE Apeldoorn

#### *Riwis Zorg & Welzijn Centraal Bureau*

Prins Willem-Alexanderlaan 1419  
7312 GA Apeldoorn

T: 055-539 45 00 (algemeen)

T: 0900-2424241 (vragen over zorg en ondersteuning)

E: [info@riwis.nl](mailto:info@riwis.nl)

I: [www.riwis.nl](http://www.riwis.nl)



### Colofon

*Dit jaarbeeld is een uitgave van Riwis Zorg & Welzijn.*

**Redactie & coördinatie:** Communicatie Riwis Zorg & Welzijn

**Foto's:** Jeroen Keep, Thomas Boelaars, Jaap van Duijne

**Vormgeving:** Emotion





Geloof in eigen kunnen

[www.riwis.nl/jaarbeeld](http://www.riwis.nl/jaarbeeld)