



Jaarverslag 2023

INDEX

Voorwoord	6
Gang van zaken - leeswijzer	9
Geloof in eigen kunnen	9
Cliëntbelofte	9
Resultaat, omzet en rendement	9
Werken volgens de bedoeling	9
Team Terborg werkt volgens de bedoeling	10
Kwaliteit van zorg	12
Vakinhoudelijk Adviesorgaan	12
HKZ-audit	12
Zorgkwaliteit in	12
Esther: Een hart voor Thuiszorg	14
Maurits aan het woord: Rustig	18
Riwis introduceert 'Rode knop'	19
Duurzame inzetbaarheid en verzuim: samen sterker	19
Samenwerkingen	20
Samenwerking Beekwal Riwis – Zorggroep Apeldoorn e.o.	20
Langer Zelfstandig	20
Samenwerking met GGNet	20
Housing First: uitbreiden aanbod	21
Ambulante GGZ deels extern overgedragen	21
Integraal Zorgakkoord & Regioplan Apeldoorn/Zutphen	22
Regiotafel Human Capital	22
Nieuwbouw en verbouw	22
Duurzaamheid & veiligheid	22
Vastgoed en duurzaamheid	23
Medewerkersonderzoek	25
Digitalisering	25
Visie op e-health	25
Aanbestedingen in	26
Aanbesteding Beschermd Thuis MIJOV ZorgRegio	26
Aanbesteding Achterhoek	26
Financiële ontwikkelingen	27
Inzet E-health: dezelfde kwaliteit van zorg in nieuwe vormen	28
Toekomstverwachtingen	31
Risico's en risicobeheersing	31
<i>Voornaamste risico's en onzekerheden</i>	31
Cultuur & gedrag	32
Beleid inzake risicobeheer van financiële instrumenten	33
Riwis op weg naar duurzame zorg	34

VOORWOORD

Riwis Zorg & Welzijn bestaat 15 jaar in 2024. Met ruim 700 medewerkers, meer dan 200 vrijwilligers en ongeveer 1350 cliënten, deelnemers en bewoners gaan we dit vieren. Al 15 jaar hebben we geloof in eigen kunnen. Het is niet alleen een slogan, het is een 'way-of-life'. Een manier van in het leven staan die ons allemaal, op alle locaties en op elke afdeling, verbindt.

Wanneer ik collega's persoonlijk spreek of hun verhalen hoor of lees, zoals dat van Diana, woonbegeleider bij de Tuinen in Apeldoorn, dan ben ik trots en blij dat ik bestuurder ben van een organisatie waarin we écht in de praktijk brengen waar we voor staan. Diana was ooit zelf een jongere met problemen en zet haar kennis en ervaring nu in om jongvolwassenen te begeleiden. Vanuit gelijkwaardigheid begeleiden en verzorgen we mensen, waarin we hen helpen om zo zelfstandig mogelijk te leven. Dat kan alleen als je op elkaar aansluit en verbinding hebt.

Dat geldt ook voor Houri die zijn plek heeft gevonden in de Zonnehoeve en, na onrustig leven met de nodige problemen, eindelijk rust vond. Een ander mooi voorbeeld is Esther die niet alleen

huishoudelijke taken doet als helpende in de thuiszorg in Brummen, maar ook voor gezelligheid en verbinding zorgt door met mensen samen te gaan koken of zo nu en dan even een spelletje te spelen. Het zijn mooie verhalen over mooie mensen, die je kunt lezen in ons jaarverslag en die wat mij betreft de beste voorbeelden zijn van hoe we bij Riwis met geloof in eigen kunnen samen aan het werk zijn en elkaar versterken. Zo halen we samen het beste uit onszelf. Dat deden we in 2023. Dat doen we in 2024 en dat blijven we ook de komende jaren doen en dat is precies de bedoeling van ons werk en van waar Riwis voor staat.

Joost Harkink,

Bestuurder Riwis Zorg & Welzijn



Maart

Oefenen en werken met zorgtechnologie

Riwis is lid geworden van Technologie & Zorg Academie (TZA) IJssel-Vecht. Samen bieden wij (zorg) professionals, producenten en studenten een platform rond innovaties in de zorg, zoals e-health, domotica en zorg op afstand.

Joost
Bestuurder

Gang van zaken - leeswijzer

Eigenlijk zijn alle jaren in de zorg bijzonder. Zo ook bij Riwis in 2023. Wat we, als werknemers, toezichthouders, stakeholders, gewoon vinden – het leveren van goede zorg – is tegenwoordig niet zo gewoon. Het is bijzonder. Elke dag werken onze cliënten en medewerkers weer aan goede zorg. In dit jaarverslag kunt u kunt meer lezen over de ontwikkelingen binnen Riwis, onze kwaliteit van zorg, de financiële positie van de organisatie en de kansen en risico's die we in kaart hebben gebracht. In zijn eigen jaarverslag reflecteert de Raad van Toezicht op deze ontwikkelingen en op zijn eigen rol als toezichthouder. Binnen Riwis besteden we ook regelmatig aandacht aan Privacy & Informatiebeveiliging. In het betreffende hoofdstuk treft u enkele paragrafen aan over de ontwikkelingen binnen Riwis op dat vlak. Een ander belangrijk thema is Kwaliteit van zorg: in onderstaande paragrafen en in het hoofdstuk Kwaliteit, leest u over onze inspanningen om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Met dit jaarverslag krijgt u een goed beeld van de prestaties en ontwikkelingen van Riwis in 2023.

Geloof in eigen kunnen

Binnen Riwis is onze kijk op begeleiding, zorg en het werken bij onze organisatie: Geloof in eigen kunnen. De overtuiging 'Geloof in eigen kunnen' is sinds jaar en dag verankerd in het hart van onze organisatie. Het oprechte geloof, en daarmee de belofte aan onze cliënten én medewerkers, dat het gebruik maken van eigen kunnen bij ons voorop staat, definieert de kern van wie we zijn en hoe we werken

Cliëntbelofte

Dit geloof in eigen kunnen is terug te vinden in de 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 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.”

Resultaat, omzet en rendement

In 2023 heeft Riwis financieel een goed jaar gehad. Het resultaat over heel 2023 is € 1.295.000 (2022: € 809.000). De omzet was in 2023 € 53.471.000 en daarmee 8,7% hoger dan in 2022 (€ 49.209.000).

Werken volgens de bedoeling

Eigenlijk is de reden van bestaan van een zorgorganisatie heel eenvoudig, het enige wat we hoeven te doen is ons afvragen voor wie we elke dag ons uiterste best doen tijdens ons werk: onze cliënten. Dat is de kern van het werken volgens de bedoeling. Een beweging waar we de afgelopen jaren – en komende jaren – mee bezig zijn binnen Riwis. Als het goed is voor onze cliënten en voor onze medewerkers, dan moeten we het 'gewoon doen'. Dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan, zo blijkt in de praktijk. In 2023 hebben we wel weer mooie stappen gezet: we startten met ons leiderschapstraject waarin de centrale vraag is wat leidinggeven volgens de bedoeling betekent.

TEAM TERBORG WERKT VOLGENS DE BEDOELING

Team Terborg was het eerste team van Riwis Zorg & Welzijn, dat middels een teamsessie onder leiding van coach Carolina van Polen aan de slag ging met het 'Werken volgens de bedoeling'. Inmiddels zijn ze ruim een half jaar verder. Een mooi moment eens in gesprek te gaan met John Wanrooij en Yvanka Geven, beide woonbegeleiders bij Team Terborg over hun werk, het team en wat werken volgens de bedoeling hen heeft gebracht.

"We zijn eigenlijk alweer met de volgende stap bezig", vertelt Yvanka Geven, begeleider A, gelijk aan het begin van het gesprek. "De afgelopen maanden merkten we dat we alweer een beetje op de automatische piloot werkten. Volgende week hebben we een teamoverleg, waarin we met elkaar bespreken wat is onze visie en waarom doen we dit werk en wat kunnen we nog beter doen?". "We zien dat er nog meer mogelijk is. Dat blijft niet bij één teamsessie. Dus het is voor ons nu een mooi moment om weer eens samen te kijken hoe we nog een stap kunnen zetten", vult John Wanrooij aan.

Team Terborg

We zijn een klein team met zes mensen. Yvanka is vijf jaar geleden begonnen als flexer. Daarna werd ze begeleider B en nu sinds een anderhalf jaar begeleider A. In het begin werkte ze op alle locaties, maar ze is blij dat ze

nu vast op Terborg zit. "Ik vind het mooi als je samen kunt groeien met de cliënt. Samen de volgende stappen zet. "In een klein team wisselen we elkaar vooral af, waardoor we elkaar weinig zien. Ik merk dat de begeleiding soms daardoor nog wat langs elkaar heen gaat en het zou mooi zijn als we dit wat meer samen kunnen doen. Ik denk dat we daar nog wat in kunnen verbeteren".

"Ik ben blij dat we daarom weer met de bedoeling aan de slag gaan. We hebben vragen opgesteld zoals 'Welke waarden zijn voor jou belangrijk?' en 'wat is voor jou een reden om te werken in de ggz?'. Daar gaan we over in gesprek met elkaar en samen kijken wat we kunnen verbeteren in onze begeleiding van cliënten. Als je allemaal vanuit andere waardes en visie werkt, dan werk je waarschijnlijk ook anders. Ik zou het mooi vinden als we dit in de samenwerking beter kunnen afstemmen om zo de beste begeleiding voor de cliënt te kunnen bieden. Zo zetten we samen de puntjes op de i.

John Wanrooij werkt nu 10 jaar bij Riwis. Hij begon bij de dagbesteding, maar toen die een aantal jaren geleden stopte, heeft hij zich laten omscholen tot woonbegeleider. "Dat is een heel andere manier van begeleiden. Ik vind het heel belangrijk dat ik iets mee kan geven aan de cliënt. Toewerken naar uitstroom eventueel met ambulante begeleiding. Daar wil ik ze op alle manieren bij helpen en dat is mijn drijfveer. Ik kan hier in Terborg mijn passie kwijt".

Diversiteit in cliënten

"Hier in Terborg wonen 14 cliënten met veel verschillende problematiek

tussen de 18 en 45 jaar. Er zijn vier mensen met een Wet Langdurige Zorg indicatie (WLZ). Zij blijven hier vast en de anderen moeten op een gegeven moment doorstromen naar zelfstandig en eventueel met ambulante begeleiding", vertelt John. "Het is een diverse groep, qua leeftijd, maar ook qua zorgvraag. Dat vraagt ook elke keer een andere manier van begeleiding.

Teamsessie Werken volgens de bedoeling

Yvanka: "Ik was eerst wel een beetje sceptisch. Het is weer een plan dat ze op kantoor bij Riwis bedacht hadden. We zullen wel zien wat ervan komt. Maar toen we eenmaal met Carolina aan de slag waren begon er wel iets moois te ontstaan. We konden écht out-of-the-box denken. Normaal zit je echt vast in dit mag niet en dat kan niet of regeltjes en wetten. En nu mocht je dat even loslaten. Komt een idee ten goede aan het herstel van de cliënt, dan gaan we kijken of het mogelijk is en samen erover brainstormen. Niet alles kan natuurlijk, sommige dingen zijn niet realistisch, maar de meest haalbare konden we wel gelijk mee aan de slag".

John: "Eén van de dingen waar we mee aan de slag gingen, waren onze roosters. We noemen dit nu gezond roosteren. We hadden eerst diensten van 7,5 uur. Daarmee kwamen we eigenlijk altijd wel een half uur te kort per dag. Daardoor moest je soms wel zes dagen werken om aan je uren te komen met een fulltime contract. Als medewerker kom je dan niet meer tot rust en dat is ook niet goed voor de cliënt. Daarnaast was er behoefte aan meer individuele tijd met de cliënt en daar was een andere manier van roosteren ook beter voor.

We hebben een plan gemaakt met ons teamleider en het planbureau van Riwis en samen gekeken of het mogelijk is om met uren te schuiven. Mag dat volgens de afspraken die gemaakt zijn in de contracten? Wat is er mogelijk volgens de regeltjes? Dat moest allemaal uitgezocht worden.

Dat bleek gelukkig te kunnen en toen zijn we gaan uit proberen welke verdeling het beste werkt. Het levert ons aan de ene kant meer tijd voor de cliënten op en voor ons een gezonder rooster. Dus

nu draaien we in de weekenden 9 uren diensten en op dinsdag ook, zodat we dan wat meer overlap hebben en dan is het eigenlijk de bedoeling dat we dan wat leuker gaan doen in 1 op 1 contact. Ik heb onlangs met een cliënt gevist. Dat zijn goede kwalitatieve momenten, waarin je in de begeleiding ook écht individuele aandacht kunt hebben voor de cliënt.

Yvanka: "Een grotere wens is nog de uitbreiding van onze kantoorruimte, door er iets voor te bouwen. Er is nu geen goede ruimte voor individuele gesprekken of om even rustig te overleggen. Dat is natuurlijk veel moeilijker te realiseren, maar we hebben wel het gevoel dat er naar ons geluisterd wordt door de teamleider en de organisatie en dat begrepen wordt waarom het nodig is. Er wordt serieus naar gekeken naar of er iets mogelijk is en dat is fijn om te merken.

We willen ook graag nog wat meer aan deskundigheidsbevordering doen. We zijn bezig om uit te zoeken wat hierin mogelijk is. En dan specifiek op onderwerpen, waar we hier mee te maken hebben. Zoals borderline of psychoses. We hebben nu drie transgenders op onze locatie wonen. We willen graag ook meer leren over hoe we hen zo goed mogelijk kunnen begeleiden."

Toekomst

John: "Riwis wil echt serieus met de bedoeling bezig. Dat merken en voelen we in de organisatie. Er kan veel meer en er wordt meegedacht. Ik lees op SAM, ons intranet, over hoe andere teams nu ook ermee bezig zijn en ik merk daardoor dat de cliënt echt weer centraal staat bij Riwis. Met een goede onderbouwing krijg je zo als team meer ruimte.

Zo gebruiken we het kompas ook. Vragen als 'Komt het ten goede aan de cliënt' en 'durf je er achter te staan', die helpen bij het nemen van beslissingen, het out-of-the-box denken en je vak uit te oefenen. Mij geeft dat energie. Dat gevoel dat we écht met de begeleiding van de cliënten bezig zijn en met het werk waar we gepassioneerd voor zijn. Dat voelt goed".



Yvanka
Woonbegeleider

John
Woonbegeleider

Er waren een flink aantal Rode Knop-meldingen: meldingen van medewerkers die disfunctionerende processen of afspraken in hun werk tegenkwamen. Samen met deze medewerkers werkt het Rode Knop-team aan een passende oplossing (zie ook de paragraaf: Riwis introduceert 'Rode knop'). In verschillende teams werd samen met een zeggenschapscoach het werken in het team geanalyseerd en waar nodig verbeterd en meer teameigenaarschap georganiseerd. Het team van collega's dat het 'werken volgens de bedoeling in de praktijk' bij teams brengt, helpt ook enorm. Het verduidelijkt voor veel collega's wat het nou is, dat werken volgens de bedoeling. Dat het niet direct een bepaalde manier van werken is, maar een bepaalde manier van denken en doen. Daarbij staat het belang van de cliënt centraal.

Kwaliteit van zorg

Vakinhoudelijk Adviesorgaan

De zorg en begeleiding van onze cliënten staat natuurlijk voorop. Om deze zorg naar een hoger plan te tillen, heeft de Raad van Bestuur een aantal van de bij Riwis werkzame GGZ-specialisten gevraagd om een manier te zoeken voor betere samenwerking en afstemming. Dit heeft geleid tot het oprichten van het Vakinhoudelijk Adviesorgaan (VIA) in september 2023. Deze adviesgroep bestaat uit een gedragswetenschapper, een ervaringsdeskundige, een GGZ-beleidsadviseur/docent Herstelondersteunende Zorg/rehabilitatie, een expert Individuele Rehabilitatie Benadering, een GMD5-expert¹ en een specialist intimiteit & seksualiteit.

De rol van het Adviesorgaan is het, vanuit een beroepsinhoudelijke optiek, adviseren van de Raad van Bestuur en het cluster GGZ om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. Met het oprichten van het VIA kan Riwis als organisatie de kwaliteit van zorg verbeteren. Door beleidsstukken te toetsen aan inhoudelijke (on)mogelijkheden, zal zorgbeleid ook beter aansluiten bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk. Hierdoor verbetert

de betrokkenheid van de zorgmedewerkers bij de koers van de organisatie. Immers, praktijk en beleid sluiten beter op elkaar aan. Door het 'mobiliseren' van (interne en externe) expertise en verbreding van het draagvlak voor nieuw beleid stimuleren we saamhorigheid binnen de organisatie.

HKZ-audit

In september was het weer tijd voor de jaarlijkse HKZ-audit (HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Riwis is deze externe audit met glans doorgekomen. Er werden slechts enkele kleine punten door beide auditors geconstateerd. In het vierde kwartaal van 2023 worden de benodigde acties om deze 'minors' aan te pakken, voorbereid en ingezet. De gevonden tekortkomingen (categorie 2):

- De auditplanning voor VVT was niet aantoonbaar vastgesteld. De VVT was wel onderdeel van de auditplanning binnen Riwis. Echter, omdat Riwis in 2023 met een nieuwe manier van vaststellen van te auditen processen, locaties e.d. bezig was, waren de VVT-audits nog niet goed vastgelegd. Dit is inmiddels (oktober 2023) hersteld.
- Houdbaarheidsdatum van zes doosjes medicijnen op één locatie waren 'over de datum'. Dit is inmiddels hersteld en procedures zijn nogmaals onder de aandacht gebracht in de teams.
- Het overdrachtsformulier op één van de locaties was niet helemaal privacyproof. Ook dit is inmiddels aangepast en aangescherpt.

Zorgkwaliteit

Meer over de kwaliteit van zorg in 2023 bij Riwis vindt u in het hoofdstuk Kwaliteit.

¹GMD5: "Geef me de 5" is een methodiek voor autismezorg, ontwikkeld door Colette de Bruin. Het biedt een vijfstappenplan voor het begrijpen van autisme, het opbouwen van positief contact, het creëren van basisrust, het oplossen van problemen en het bevorderen van ontwikkeling.



ESTHER: EEN HART VOOR THUISZORG

Esther werkt als helpende binnen de thuiszorg van Riwis in het Tolhuys in Brummen. Haar werk omvat niet alleen huishoudelijke taken, maar ook het bieden van individuele begeleiding en het gezamenlijk koken en eten, spelletjes doen en praten met de cliënten in de gezamenlijke huiskamer. We gaan met haar in gesprek over haar dagelijkse werkzaamheden, de overgang van zzp'er naar een vaste baan en het belang van empathie en professionaliteit in de thuiszorg.

De werkdag van Esther

Stel je voor: je dag starten met 'poetsen', zoals Esther het noemt, en eindigt met een lach op het gezicht van een cliënt. Voor Esther is dit de dagelijkse realiteit. Haar werkdag, die begint om 08:00 uur, bestaat uit een mix van huishoudelijke taken, sociale interacties tijdens koffiemomenten en het bereiden van maaltijden in de gezamenlijke huiskamer. Als individueel begeleider biedt zij extra ondersteuning aan cliënten die een beetje extra aandacht nodig hebben, waarbij het gaat om het organiseren van praktische zaken, hulp bij het onderhouden van sociale contacten of gewoon voor een goed gesprek. Zij werkt drie dagen in de week, meestal van 8.00 -16.00 uur.

Van zzp'er naar een vaste baan

Als voormalig zzp'er, waarbij ze inzetbaar was

voor allerlei huishoudelijke klusjes, zoals koken en schoonmaken, zocht Esther meer vastigheid, wat ze vond bij Riwis. Ze geniet van het werken met mensen en het sociale aspect van haar werk. Haar cliënten waarderen haar hulp, vooral het sociale contact en de persoonlijke aandacht.

De kern van thuiszorg: van empathie naar respect

Esther benadrukt hoe belangrijk het is om goed met mensen om te kunnen gaan. Je hebt te maken met allerlei soorten mensen en het is belangrijk om te begrijpen waarom mensen reageren zoals ze doen. Of ze nu samen schoonmaken, een kopje koffie drinken of gewoon een praatje maken, het belangrijkste is dat de cliënt zich gehoord en gezien voelt. Als iemand zijn dag niet heeft, dan moet je dit niet op jezelf betrekken. Bedenk dat je wel in iemands 'territorium' komt als thuiszorg, dit vind je zelf ook niet altijd prettig. Als helpende in de schoonmaak is mijn rol voornamelijk gericht op het



Esther
Helpende in de thuiszorg

schoonhouden van de leefomgeving van de cliënt vooral de essentiële ruimtes zoals de badkamer, wc, keuken, vloer en het bed. Soms vinden cliënten alles prima en vinden ze het ook leuk om mee te helpen, maar er zijn ook momenten waarop ze geen hulp willen. Respect voor de wensen en behoeften van de cliënt staat altijd voorop. In situaties waarin een cliënt op dat moment geen hulp wil, is er overleg met de zorgmedewerker en de eerstverantwoordelijke verzorgende. We proberen dan gezamenlijk een ander moment te vinden waarop de hulp welkom is. Het vergt flexibiliteit en soms betekent het dat ik een half uurtje langer doorwerk.

Ik probeer altijd in gesprek te gaan en op een respectvolle manier toestemming te krijgen om toch de dingen te kunnen doen waarvoor ik ben gekomen.

Teamwork

Het is fijn dat we echt als team werken. Iedereen, van de zorgmedewerker tot de vrijwilliger, maakt deel uit van één groot team. Dit zorgt voor korte lijnen en een goede communicatie, je weet van elkaar wat er speelt in het team of met een bewoner.

Een moment van trots

Esther deelt een hartverwarmend verhaal over een cliënt die, na een val, angstig was geworden om buiten haar appartement te komen. Stap voor stap hielp Esther haar weer vertrouwen te krijgen. Toen ik haar vroeg wat zij nou heel graag zou willen doen, wat het

antwoord: 'ik zou zo graag weer eens op

mijn terras willen zitten'. Hier hebben we samen naar toe gewerkt, stap voor stap. Het moment dat we uiteindelijk samen op dat terras konden zitten, was een overwinning voor beiden. Het toont aan hoe belangrijk het is om niet op te geven en samen naar een doel toe te werken. Wat hierin heel belangrijk bleek is dat ik haar niet voor het blok moest zetten, maar haar echt op dingen moest voorbereiden, zodat zij hier goed op ingesteld was. En proberen de weerstand weg te halen. Dat we dit samen bereikt hebben gaf mij enorm veel voldoening.

Dit is ook wel het stukje 'geloof in eigen kunnen'. Naarmate je ouder wordt en meer meemaakt, krijgt je meer handvatten in het leven. Het geeft mij meer zelfvertrouwen om te doen wat ik doe. Ik merk dit ook, omdat ik open sta voor nieuwe dingen op het werk. Ik wil graag leren en krijg hier ook de kans voor om mij verder te ontwikkelen en meer taken op te pakken. Ik ben bijvoorbeeld een echte digibeet. Toch ga ik nu online bestellingen doen voor de boodschappen voor de maaltijden in de huiskamer. Hiervoor moet ik mij verdiepen in de een online bestelsysteem en Outlook.

Esthers openheid voor leren en ontwikkeling binnen haar rol toont haar hart voor haar werk. Wat wel belangrijk is in het werk, geeft ze nog aan, is dat de scheidslijn tussen privé en werk dun is. Houdt het in balans om een gezonde werkrelatie met cliënten te bewaren. Dit leer je al doende. Esthers verhaal illustreert de diversiteit, uitdagingen en voldoening die werk in de thuiszorg met zich meebrengt. Het benadrukt hoe essentieel empathie, respect en professionaliteit zijn in de zorg voor anderen en hoe belangrijk het is om als zorgverlener ook ruimte voor eigen groei en ontwikkeling te creëren.



April

Feestelijke opening Tolzicht en Tolhuys

Na een lange periode van verbouwen was het dan zover; een feestelijke en officiële opening van woonzorglocatie Tolzicht en de zelfstandige appartementen van Tolhuys.



April

Riwis en Plegt-Vos tekenen voor nieuwe woonlocatie in Apeldoorn

Riwis Zorg & Welzijn en bouwbedrijf Plegt-Vos tekenden op maandag 13 maart de aannemersovereenkomst voor de bouw van een nieuwe beschermd wonen locatie in Apeldoorn. Het pand dat aan de Tannhäuserstraat komt te staan vervangt de twee huidige gebouwen die woonlocatie 'Zevenhuizen' vormden. Ouderen (55+) met een psychische hulpvraag kregen er ruim 25 jaar de begeleiding die zij nodig hebben.



Mei

Dag van het opleiden

25 mei werd bij Riwis gevierd als de Dag van het Opleiden. Teams, studenten en werkbegeleiders werden in het zonnetje gezet door de praktijkopleiders vvt en ggz. Opleiden doen we tenslotte samen!



Mei

Dierenbezoek De Beekwal mogelijk door verkoop loten

De Beekwal was door de Oranjevereniging Eerbeek uitgekozen als het goede doel van Koningsdag. Met het bedrag dat werd opgehaald met de verkoop van loten kon De Beekwal bewoners blij maken met bezoek van aabare (huis)dieren, maar hebben ze ook een aantal interactieve dierenrobots kunnen aanschaffen.



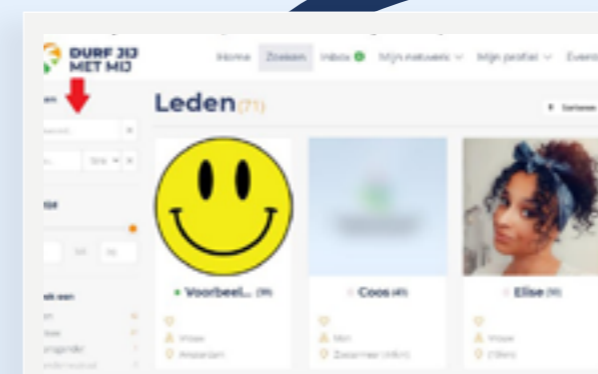
Juni/juli

Kuikens komen logeren bij Tolzicht
Het initiatief van de zorgboerderij Cortenoever om kuikens te laten wordt bijzonder op prijs gesteld. Tot groot plezier van de bewoners kon er ook geknuffeld worden.



Juni/juli

Inzet zorgrobot Tessa
Na positieve ervaringen met zorgrobot Tessa wordt dit op kleine schaal ingezet bij zowel De Beekwal als op Tolzicht, zodat nog meer bewoners de voordelen ervaren.



Augustus

'Durf jij met mij' vanaf 1 augustus voor Riwis cliënten gratis

Soms is het best lastig is om sociale contacten op te doen. Terwijl de behoefte er wel is. Om het makkelijker te maken om contacten te leggen is er vanaf 1 augustus het online platform 'Durf jij met mij'. Een ontmoetingsplatform speciaal voor mensen uit de zorg.

MAURITS AAN HET WOORD: RUSTIG

Het jaar 2023 was eigenlijk best wel een rustig jaar. Ik heb wel eens gestrestere jaren meegemaakt. Ik vond het geen slecht jaar. Het was ook niet een spannend jaar. Een beetje saai, maar dat is wel goed. Ik heb ook niet veel spanningen gehad. Het is natuurlijk niet zo sexy. Mensen lezen liever een donderpreek of een column over allemaal gedoe. Maar het was gewoon een lekker rustig jaar en dat mocht ook wel eens een keer.

De afgelopen jaren zijn in de ggz niet altijd de leukste jaren geweest. Bezuinigingen, kaasschaven of andere veranderingen leveren altijd onrust op. Voor ggz-cliënten is onrust moeilijk om mee om te gaan. Elke onzekerheid levert spanning op en dat is niet goed voor herstel of stabiliteit. Daarom is het ook belangrijk voor cliënten dat er weinig veranderingen zijn. Ik ben daarom ook blij dat ik wlz-indicatie (langdurige zorg) heb.

Als je chronisch patiënt bent, waar je niets aan kunt doen dan moet je niet elk jaar weer onzekerheid krijgen. Ik woon al een aantal jaren op een fijne locatie in een stabiel team. De begeleiders blijven allemaal lang.

Een enkele keer gaat er wel eens iemand weg, maar gelukkig zijn er de laatste tijd niet zoveel wisselingen. Het is altijd raar als een medewerker ineens verdwijnt. Ik vind dat niet zo leuk. Je hebt toch een vertrouwensband opgebouwd. Toch een soort relatie en dan is iemand ineens weg. Heb je al je hebben en houden bij iemand neergelegd en 'poef' is iemand weg. Gaan ze ergens anders werken of worden ze zzp-er. Vaak toch voor het geld of dat ze denken dat het ergens anders beter is.

Zorgmedewerkers hebben echte waardering nodig. Dat zit niet alleen in geld, maar ook dat je vaker gehoord en gezien wordt. Niet alleen een applausje zoals tijdens covid, maar échte waardering. Het is een moeilijk vak. Je moet kunnen omgaan met de grillen van ons als cliënten en dat is niet altijd makkelijk, maar ze zijn heel belangrijk voor ons. Daarom is het fijn dat we hier een goed team hebben. Ik merk dat het ook voor de medewerkers een rustig jaar is geweest. Ze zijn relaxter en er kan meer. Mensen vinden het fijn om bij Riwis te werken en dat is ook weer goed voor ons als cliënten. Voor een column is het saai, maar ik hoop op nog veel rustige jaren.

- Maurits Niers



Maurits
Columnist

Riwis introduceert 'Rode knop'

In januari 2023 hebben we de 'Rode knop' geïntroduceerd. Op SAM (intranet) is een rode knop waarop Riwis-collega's kunnen drukken als zij situaties in het werk tegenkomen die gemakkelijker kunnen, gewoon geregeld moeten worden of eigenlijk overbodig zijn. In de praktijk is het soms lastig om de juiste persoon binnen Riwis te vinden die hierbij kan helpen. Met de 'Rode knop' biedt Riwis een mogelijkheid om oplossingen te vinden voor de problemen die collega's belemmeren om goede zorg te bieden aan onze cliënten.

Collega's die op de Rode Knop drukken (melders), blijven zelf onderdeel van de oplossing en het zoeken naar wat er nodig is. Bijvoorbeeld het inschakelen van collega's met specifieke kennis, een bestaand beleidsstuk (onder de aandacht brengen of aanpassen), bestaande oplossingen op andere plekken in de organisatie of, als dat nodig is, extra financiële middelen. Daarbij gaat het niet om gelijk of ongelijk, maar een analyse van het probleem en mogelijke oplossingsrichtingen, samen met de melder. Ook dit draagt bij aan het werken volgens de bedoeling.

In totaal is er in het afgelopen jaar 24 keer op de Rode Knop gedrukt. Sommige meldingen gingen over problemen met software (Microsoft 365, het systeem met digitale cliëntendossiers ONS). Melders waren soms aangenaam verrast dat er ook daadwerkelijk iets met hun probleem werd gedaan. De meeste melders hadden vaak al goede ideeën voor oplossingen. Veelal was men tevreden over de uiteindelijke oplossing, ook als dat niet het idee was dat men zelf eerst had. Van de 24 meldingen waren er 17 die relatief snel opgelost konden worden. Een deel was (nog) niet op te lossen, bijvoorbeeld omdat de gewenste functionaliteit ontbrak in de software.

Duurzame inzetbaarheid en verzuim: samen sterker

In 2023 zetten we binnen Riwis flinke stappen op het gebied van duurzame inzetbaarheid en

verzuim. In de voorgaande jaren was het verzuim, vooral binnen het primaire proces, structureel te hoog. Door te investeren in medewerkers, procesoptimalisatie en hulp van buitenaf, is het gelukt om in 2023 het verzuim omlaag te krijgen.

In de zomer van 2022 is Riwis gestart met de implementatie van de gedragsmatige visie op verzuim, met ondersteuning van extern adviesbureau Falke & Verbaan. Eerste stap was het maken van een organisatiescan op het gebied van verzuim (onderzoek op beleidsstukken, dossieranalyse en interviews). De uitkomsten van deze scan in combinatie met het toen hoge verzuim, gaven voldoende aanleiding om in het najaar 2022 opdracht te geven aan Falke en Verbaan om een plan van aanpak Verzuim (Succesplan) op te stellen, samen met Riwis. In 2023 heeft dit Plan van Aanpak geresulteerd in de volgende activiteiten op hoofdlijnen:

- Consensus-/visie-bijeenkomsten met bestuurder, MT-leden, afvaardiging HR en OR. Daarbij zijn de randvoorwaarden besproken die een succesvolle verzuimaanpak ondersteunen en hoe Riwis de medewerkers wil meenemen in de gedragsmatige visie op verzuim.
- Visie-/workshop-bijeenkomsten met bestuurder, MT-leden, teamleiders, afvaardiging HR, OR en arbo-artsen.
- Medewerkersbijeenkomsten voor alle Riwis-medewerkers, voornamelijk in teamverband.
- Inzet interventie op langdurig verzuim (Perspectief op Werk).

De bijeenkomsten leverden positieve reacties en nieuwe inzichten op. Door medewerkers zelf hun verantwoordelijkheid te laten nemen voor hun eigen gezondheid en vitaliteit ging het verzuim binnen Riwis omlaag. Het lagere verzuim zorgt ook voor minder druk op de teams, bijvoorbeeld omdat roosters gemakkelijker 'rond' te maken zijn (zonder inzet van externe invallers). Dit is vaak ook prettiger voor onze cliënten.

Praktische zaken zijn daarnaast ook in gang gezet, zoals het integreren in systemen en processen van de visie op verzuim en, parallel daaraan, het inzetbaarheidsbeleid en de verzuimbrochure herijken. Verder is in 2023 gezamenlijk bepaald welke stuurinformatie nodig is voor het managen van verzuim. Er zijn afspraken gemaakt over de normen voor verzuim: per jaar een daling van 2% voor heel Riwis. Op cluster- en teamniveau zijn aparte afspraken gemaakt. Via onder andere training voor leidinggevendenden is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. Vervolgens is ingezet op periodieke intervisie bijeenkomsten met ondersteuning van een coach.

Visie op Verzuim: cultuuromslag

Met de introductie van de gedragsmatige visie op verzuim, waarbij er onderscheid gemaakt wordt tussen ziek zijn en verzuimen, is een cultuuromslag noodzakelijk. Kern is meer aandacht voor preventie en de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Bij de gedragsmatige visie gaat het eigenlijk om het idee dat verzuim een uitkomst van keuzes is die door de medewerker en de werkgever gezamenlijk worden gemaakt. Het is dus beïnvloedbaar gedrag.

Toekomstgericht

We evalueren de effectiviteit van het Falke & Verbaan-traject en borgen de gedragsmatige visie. Daarbij is extra aandacht om dit lagere verzuim te 'borgen', zodat het verzuim niet alsnog gaat stijgen.

Samenwerkingen

Samenwerking Beekwal Riwis – Zorggroep Apeldoorn e.o.

De samenwerking met Zorggroep Apeldoorn e.o. (ZGA) op onze locatie De Beekwal in Eerbeek loopt al vele jaren. De Beekwal is bijvoorbeeld het thuis van mensen met dementie in een woonomgeving die zoveel mogelijk op thuis lijkt. Kern van wonen op De Beekwal: persoonlijke aandacht, huiselijkheid en zinvolle daginvulling. De bewoners leiden zoveel mogelijk hun leven zoals ze dat deden en gewend waren.

Met de toekomstige nieuwbouw van De Beekwal,

in samenwerking met woningcorporatie Veluwonen, krijgen de bewoners van Riwis en ZGA een fijne nieuwe plek om te wonen. Voor de samenwerking met ZGA op de nieuwe Beekwal is ook een nieuwe samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Deze overeenkomst is op woensdag 28 november ondertekend door Joost Harkink, bestuurder van Riwis, en Margje Mahler, bestuurder van ZGA.

Langer zelfstandig

"Langer zelfstandig" is aan de Apeldoornse tafels ontwikkeld en in Brummen gestart, het is een belangrijk samenwerkingsinitiatief voor Riwis en de andere deelnemende zorgorganisaties: KleinGeluk, Zorggroep Apeldoorn, Atlant, Thuiszorg Beers, Nusantara, Talma Borgh, Dagelijks Leven, Zorggroep Sint Maarten, Den Bouw, Sensire, Marga Klompé, Vérian, Stimenz, De Kap en Stichting Welzijn Brummen en met ondersteuning vanuit het zorgkantoor Zilveren Kruis. Het programma komt voort uit de Regiovisie Ouderenzorg regio Apeldoorn & Zutphen (2021).

Langer Zelfstandig is erop gericht om ouderen (en mantelzorgers) zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen in hun eigen huis. In de samenwerking met regionale zorgaanbieders ondersteunen we de zorg voor deze (toekomstige) ouderen en proberen we deze zorg slimmer te organiseren. Samen kunnen we meer bereiken dan alleen. Daarnaast verwachten we, door anders te denken, kijken en doen, meer werkplezier bij onze professionals, betere coördinatie van zorg plus betere ondersteuning en minder inzet van het aantal zorgmedewerkers. Precies dat wat, onder andere, nodig is bij de vragen die nu in de zorg spelen: grotere zorgvraag in combinatie met bijvoorbeeld arbeidsmarktproblematiek en afnemende financiering.

Samenwerking met GGNet

In 2022 werden stappen gezet voor verbetering van de samenwerking tussen GGNet en Riwis. Beide partijen werken al langere tijd met elkaar samen in de regio Apeldoorn voor mensen met ernstige psychische aandoeningen. Verschillende collega's uit beide organisaties hebben zich het

afgelopen jaar ingezet om de samenwerking te verbeteren. Het kwam voor dat de communicatie tussen de organisaties niet goed verliep. Er is stilgestaan bij elkaars context, visie en missie om elkaar beter te begrijpen.

Er is een procesbeschrijving gemaakt waarin de reguliere contactmomenten beschreven staan en de 'niet planbare' afspraken bij zorgelijke situaties staan beschreven. Riwis en GGNet gaan twee keer per jaar in gesprek om met elkaar te leren van voorbeelden uit de praktijk. Naast deze afspraken en werkwijze, blijven we ook met en van elkaar leren door een leer- en verbetercyclus, waarin we zowel de technische als de morele kant van de samenwerking blijven bespreken.

In dit kader is er in 2022 en 2023 een aantal keren overleg geweest tussen behandelaren en managers van GGNet en begeleiders en teamleider en manager van Riwis over de samenwerking rondom cliënten die vanuit Riwis begeleid worden en een behandeling bij GGNet volgen. Doel van het overleg was het verbeteren van de samenwerking tussen behandelaren van GGNet en begeleiders van Riwis. In de overleggen is gesproken over wat Riwis doet (Beschermd Wonen en ambulante begeleiding) en wat GGNet doet (ambulante, deeltijd en klinische behandeling en beoordelingen in crisissituaties). Hierdoor is er over en weer meer begrip gekomen de mogelijkheden en beperkingen van beide organisaties.

Housing First: uitbreiden aanbod

Housing First wil dak- en thuisloosheid voorgoed beëindigen. Riwis werkt ook mee aan dit concept. De gedachte is om eerst te zorgen voor een huis. Daarna komt de rest. Er zijn een paar spelregels: de deelnemer mag geen overlast veroorzaken, moet de huur betalen en begeleiding accepteren. Verder zijn er geen voorwaarden aan verbonden. Riwis heeft een eigen Housing First-team dat helpt daklozen om weer zelfstandig te gaan wonen. In Apeldoorn biedt Riwis Zorg & Welzijn in opdracht van de gemeente de begeleiding van Housing First aan. We zien kansen voor het uitbreiden van het aanbod van Housing First. Het team Housing First is betrokken bij gesprekken

met gemeente en nachtopvang Omnizorg over de doorstroom van bezoekers die langdurig verblijven in de nachtopvang. In de recent ontwikkelde woonvisie van de gemeente Apeldoorn wordt ingezet op een substantiële uitbreiding van Housing First-capaciteit voor individuen en gezinnen.

Ambulante GGZ deels extern overgedragen

Binnen de ambulante GGZ hebben we in 2023 besloten om de dienstverlening in het werkgebied Epe, Vaassen, Hattem en Heerde af te bouwen en over te dragen aan collega zorgorganisatie Zoethout; een zorgorganisatie die juist in dit werkgebied actief is. Dit besluit is ingegeven door het afnemende aantal nieuwe aanmeldingen en de oplopende financiële tekorten. We zien dat de betrokken gemeentes zelf meer korte ondersteuningstrajecten oppakken en dat het grote werkgebied leidt tot een structureel lagere productiviteit. Daarnaast zijn we in gesprek met Zoethout over meer samenwerking in deze regio. Zoethout is vooral gespecialiseerd in dagbesteding in combinatie met ambulante begeleiding en wil graag samenwerken op het gebied van wonen.



Augustus 2023

Oh help een podcast!: Aflevering twee

In deze tweede aflevering bespreken Myrthe en Lars hoe zij net als velen soms leegte ervaren en hoe ze daarmee omgaan. Jan en André gaan in gesprek met bestuurder Joost. En je krijgt een KISS van Robert.

Integraal Zorgakkoord & regioplan Apeldoorn/Zutphen

In het Integraal Zorgakkoord (IZA) wordt gesproken over regionale samenwerking die nodig is om passende zorg vorm te geven. Hiervoor moeten de (urgente) 'zorguitdagingen' op een rij worden gezet. Mooie instrumenten hiervoor zijn de regioplannen en regiobeelden. Hiermee komt er een regionale focus op welke zorgvraagstukken moeten worden aangepakt. Zorgaanbieders, gemeenten, zorgkantoren/zorgverzekeraars en diverse andere organisaties hebben hiervoor enkele criteria vastgesteld. Tijdens themagesprekken en themabijeenkomsten in en voor de regio Apeldoorn/Zutphen is het regioplan voor deze regio opgesteld. Op 6 december 2023 heeft de IZA stuurgroep van de zorgkantorregio Apeldoorn/Zutphen het regioplan vastgesteld. Tijdens deze themagesprekken en -bijeenkomsten heeft Riwis ook de nodige input geleverd.

Regioplan

In het regioplan stellen we, samen met de partijen die zorg en ondersteuning leveren aan de inwoners van Apeldoorn/Zutphen, de gezamenlijke opgaven én afspraken vast. Deze opgaven gaan alle partijen aan die een bijdrage kunnen leveren en een verantwoordelijkheid hebben: de uitdagingen zijn te groot om door één organisatie te kunnen worden opgelost. Alleen samen kunnen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.

Vervolg in 2024

De regionale partijen leggen in het eerste kwartaal van 2024 in een werkagenda de afspraken vast over de gezamenlijke aanpak ervan. We werken daarnaast in het laatste kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024 toe naar een regionaal organisatienetwerk, met een passende aansturing en ondersteuningsstructuur.

Regiotafel Human Capital

Riwis probeert op allerlei manieren een antwoord te vinden op het arbeidsmarkt vraagstuk in de zorg. Een van deze manieren is deelname aan het Zorgplatform Apeldoorn, dat sinds maart 2024 officieel Regiotafel Human Capital heet.

Zorgaanbieders, onderwijs en maatschappelijke partners en gemeente Apeldoorn werken samen aan een gezonde arbeidsmarkt voor zorg en welzijn. Door verder te kijken dan alleen de eigen organisatie, in denken en in doen, én te werken aan onder andere een goede aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Riwis Zorg & Welzijn voert het dagelijks bestuur van het Zorgplatform/Regiotafel Human Capital in de persoon van onze bestuurder Joost Harkink.

Nieuwbouw en verbouw

In 2023 is daadwerkelijk begonnen met de sloop en nieuwbouw aan de Tannhäuserstraat. In 2022 is het besluitvormingstraject voor de businesscase van deze nieuwbouw succesvol afgerond. Riwis Zorg & Welzijn en bouwbedrijf Plegt-Vos tekenden op 13 maart 2023 de aannemersovereenkomst voor de bouw van een nieuwe beschermd wonen locatie in Apeldoorn. De nieuwbouw aan de Tannhäuserstraat vervangt de twee huidige gebouwen die woonlocatie 'Zevenhuizen' vormden. Onze oudere cliënten (55+) met een psychische hulpvraag kregen er de afgelopen 25 jaar begeleiding. De oude gebouwen voldeden niet meer aan de bewonerswensen, de veranderende wet- en regelgeving en veranderende financieringsvormen. Omdat de huidige woningen worden gesloopt, verhuisden de 25 bewoners en hun Riwis-begeleiders tijdelijk naar locatie 'Randerode' van Zorggroep Apeldoorn. In het nieuwe gebouw heeft elke bewoner zijn eigen appartement en zijn er gezamenlijke woonkamers. De bouw startte in de zomer van 2023 en is, naar verwachting, in 2024 afgerond.

Duurzaamheid & veiligheid

Op dinsdag 5 december 2023 heeft Riwis de Green Deal Zorg 3.0 overeenkomst ondertekend. Riwis verbindt zich hiermee aan het behalen van vijf klimaatdoelen op het gebied van zorg. Met het ondertekenen van deze Green Deal Zorg 3.0, maakt Riwis afspraken op het gebied van bijvoorbeeld grondstoffengebruik, het omlaag brengen van onze CO2-uitstoot en het verminderen van milieubelasting door medicatie.



Vastgoed en duurzaamheid

In het tweede kwartaal van 2023 is het Vastgoedteam versterkt omdat de organisatie extra inzet nodig had voor het bereiken van onze duurzaamheidsdoelen. Ondertussen werd er in 2023 hard gewerkt aan de implementatie van het energiemangement. Eind 2023 konden we op locatieniveau verbruiksgegevens real-time inzien. Dit helpt enorm bij het monitoren van ons energieverbruik op organisatieniveau.

DUMAVA-subsidietraject

DUMAVA is de subsidieregeling duurzaam maatschappelijk vastgoed (DUMAVA). Waarbij voor bepaalde duurzaamheidsmaatregelen subsidie kan worden aangevraagd. Aan de hand van de rapporten van het Bouwcollectief en de ontwikkelingen van het DMJOP wordt besloten voor welke panden subsidie aangevraagd gaat worden. In ditzelfde kader is gesproken met ABN Amro over de uitvoering van de maatregelen

die gesubsidieerd zijn in de eerste DUMAVA-ronde.

CO2-routekaart

In 2023 is er begonnen met het invullen van de CO2-routekaart. Deze kaart is de basis voor het voldoen aan de informatieplicht. Afgelopen jaar hebben we de panden die in eigendom zijn van Riwis aan deze kaart toegevoegd. Later volgen de woningen die we van andere partijen huren.

Verduurzaming wagenpark

Het wagenpark van Riwis was verouderd en volledig afgeschreven. In 2023 is, na het volgen van het besluitvormingstraject, gewerkt aan het verduurzamen van dit wagenpark. Begin 2024 is het nieuwe – grotendeels elektrische – wagenpark opgeleverd. Enkele locaties hebben ervoor gekozen om geen auto meer te nemen. In plaats daarvan verplaatsen collega's zich per (elektrische) fiets. Op locaties waar een elektrische auto komt, zijn laadpalen geïnstalleerd.



Veiligheid in gebouwen

Het beleid Bedrijfshulpverlening & Brandveiligheid van Riwis is geactualiseerd. De ontruimingsoefeningen en veiligheidsrondgangen lopen volgens planning. Ook de uitvoering van het sleutelplan verloopt goed, met dit plan worden op diverse locaties de standaard mechanische sloten vervangen door elektronische sloten. Dit verhoogt de veiligheid en helpt om snel te kunnen schakelen wanneer een cliënt of medewerker sleutels verliest.

Medewerkersonderzoek

In december hebben de medewerkers mee kunnen doen aan een medewerkersonderzoek. De respons was niet overweldigend (52%), maar goed genoeg om conclusies aan de resultaten te kunnen verbinden. In het eerste kwartaal van 2024 zijn de uitkomsten van het onderzoek in het MT besproken en later ook in de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad. De resultaten worden per team besproken en er wordt geïnventariseerd en vastgelegd wat mogelijke verbeterpunten kunnen zijn (dit wordt ingepast in de pdca-cyclus via het verbeterregister).

Al met al is er een positieve trend te zien in de resultaten medewerkersonderzoek. Op een kleine minderheid na, zijn Riwis-medewerkers trots op het werk dat ze doen (90 procent). Veel onderwerpen die in vorige onderzoeken aan de orde kwamen, lieten een verbetering zien. Onze medewerkers waren tevredener over Riwis als werkgever en ook meer tevreden met elkaar en de communicatie binnen de teams.

Digitalisering

Digitalisering en innovatie gaan in de zorg hand-in-hand. In de digitale strategie die Riwis in 2022 heeft opgesteld, staat dat we als organisatie geen early adopter zijn. We willen wel bij de early majority horen. Dit is de groep die bewezen innovaties snel eigen maakt en implementeert. Deze visie passen we ook toe op bijvoorbeeld e-health.

Visie op e-health

In 2020 zijn de strategische ambities van Riwis Zorg & Welzijn bekeken in het licht van de vraagstukken van de komende jaren. Dit heeft

geresulteerd in het strategisch plan 2021-2024. Riwis Zorg & Welzijn zet hierbij, onder andere, in op de digitale transformatie die helpt de uitdagingen in het zorglandschap het hoofd te bieden. Een van de bouwstenen van het strategisch plan is: 'ontwikkel digitale zorg'.

In 2023 hebben we onze visie op e-health in de GGZ gemaakt. Deze e-health-visie sluit aan op onze digitale strategie uit 2022, dat dus een uitwerking is van het onderdeel 'ontwikkel digitale zorg' van het strategische plan. Ook bij e-health is er gekozen voor de early majority-positie in het innovatiemodel van Everett Rogers. Met de bijbehorende 'volg de markt en sla toe'-aanpak (watch & catch) betekent dit dat in de omgeving van Riwis een aantal early adopters gevolgd wordt om innovaties over te nemen als die daar goed werken.

Dat we niet helemaal voorop willen lopen, betekent niet dat we alleen maar afwachten en toekijken. De Riwis-digitale strategie en e-health-visie zijn een voorbeeld voor andere zorgorganisaties. Niet voor niets werd projectleider Dianne Harmsen voor de tweede keer uitgenodigd op het GroeiFestival van de Technologie & Zorg Academie (TZA) om daar een presentatie te geven over onze visie en werkwijze en hoe we daar zijn gekomen. Tijdens het festival vertelde Dianne meer over hoe we bij Riwis Zorg & Welzijn bezig zijn met digitalisering en vooral hoe we tot de e-health visie en het programma digitale strategie zijn gekomen.

Ook onze vernieuwde digitale werkplek (nieuwe software en hardware), is het resultaat van onze digitale strategie. Medewerkers zijn ons oude intranet (gelukkig) vergeten, want dat was weinig functioneel. Het nadeel van onze nieuwe laptops is wel dat we tijdens het opstarten geen koffie kunnen halen. Deze ontwikkelingen die het dagelijks werken van veel collega's veel gemakkelijker maakt, zijn bijna geruisloos verlopen.

Medewerkers zijn er intussen helemaal aan gewend. Doordat we vanuit een visie aan de slag zijn gegaan en daar strategische keuzes in hebben gemaakt, worden we stap voor stap steeds 'digibeter'. Dat valt ook op bij andere organisaties en die willen er graag over horen.

Meer weten over de samenwerking in het TZA? Kijk dan eens op www.tza-ijssevecht.nu.

Aanbestedingen in 2023

In 2023 deed Riwis mee met aanbestedingstrajecten in de regio Oost-Veluwe (Beschermd Thuis) en in de Achterhoek (Beschermd Wonen, Begeleid Wonen en Integrale Ondersteuning).

Aanbesteding Beschermd Thuis MIJVOV ZorgRegio
In het laatste kwartaal van 2022 zijn de dialooggesprekken tussen de twaalf geselecteerde partijen en de regio Apeldoorn (MIJRO) rondom de aanbesteding Beschermd Thuis gestart. De gemeente zet in op het inperken van verblijfsplekken tot alleen de zwaarste categorie indicaties. Het concept Beschermd Thuis (zelfstandig huren, in combinatie met ambulante begeleiding) wordt ingezet voor de minder intensieve indicaties. Vanuit Riwis bereiden we ons hierop voor door in kaart te brengen welke locaties rendabel en geschikt zijn voor scheiden wonen en zorg en welke locaties geschikt zijn voor intensieve Wmo en/of Wlz-gefinancierde ondersteuning met 24 uren personele bezetting. Verder worden de integrale hersteltrajecten in gezamenlijkheid verder uitgewerkt en treffen we voorbereidingen voor de overgang van cliënten van niet gecontracteerde aanbieders naar gecontracteerde aanbieders en de overgang van intramurale cliënten naar zelfstandig wonen met ambulante ondersteuning.

In het eerste kwartaal van 2023 is door het aanbestedingsteam van Riwis – met hulp van een extern adviesbureau – een bekwaamheidsdossier opgesteld voor de aanbesteding van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang in de regio Oost-Veluwe. Begin juni is de voorlopige selectie bekend gemaakt, waarbij Riwis één van de

geselecteerde aanbieders was. In de tweede ronde van de aanbesteding (de gunningsfase) spraken Riwis en de andere voorlopig geselecteerde partijen met de ZorgRegio in zogenaamde dialoogsessies. In de dialoogsessie werken gemeentes en zorgorganisaties uit hoe het zorglandschap in 2023 (en verder) wordt vormgegeven. De nadruk binnen de aanbesteding ligt vooral op het zo veel mogelijk bieden van begeleiding en zorg in de thuissituatie (Beschermd Thuis) of op locaties van Riwis in de vorm van scheiden van wonen en zorg.

In maart 2024 werd bekend dat Riwis bij de geselecteerde organisaties zit en 2024 staat dan ook in het teken van het voorbereiden op het uitvoeren op de veranderingen die de aanbesteding vragen. Bijvoorbeeld het uitwerken van hoe we omgaan met integrale hersteltrajecten.

Aanbesteding Achterhoek

Na een lang en intensief proces ontvingen we eind maart 2023 het definitieve bericht dat Riwis ook de komende vier jaar weer Beschermd Wonen, Begeleid Wonen én Integrale Ondersteuning aan gaat bieden in Doetinchem en omgeving. Hier is het product Beschermd Thuis een onderdeel van. We zijn trots en blij dat we door kunnen gaan met het leveren van zorg in deze mooie regio voor onze cliënten. Zij zijn immers gebaat bij continuïteit. De uitwerking van de nieuwe overeenkomst gaan we in 2023 en ook de komende tijd samen met de teams, bedrijfsondersteuning en andere gegunde organisaties organiseren. Onderwerpen die onder andere uitgewerkt moeten worden, zijn het implementeren van de plannen zoals in het bekwaamheidsdossier zijn benoemd (bijvoorbeeld het bieden van groepstrainingen, meer samenwerking in de wijk), de overgang naar Lumpsum, (traject) financiering en meer inzicht krijgen in de ervaring van bewoners om het effect te meten en te sturen na evaluatie en van daaruit bijstellen. In de Achterhoek groeit het aantal ambulante cliënten gestaag naar de in de aanbesteding toegewezen 51 plekken.

Financiële ontwikkelingen

Riwis heeft 2023 afgesloten met een positief resultaat van € 1.295.000 (2022: € 809.000). De omzet was in 2023 € 53.471.000 en daarmee 8,7% hoger dan in 2022 (€ 49.209.000).

Onder meer de volgende ontwikkelingen hadden invloed op de financiële positie van het verslagjaar 2023:

- Na de coronajaren was 2023 een jaar waarin het verzuim afnam. In 2022 was het verzuim gemiddeld nog 10,9%, maar in 2023 nam dit af naar 8,4%. Gedurende 2023 is de visie op gedragsgericht verzuim samen met het bureau Falke en Verbaan verder uitgerold, wat eveneens een positieve invloed had op het verzuimcijfer.
- In oktober 2023 heeft er uitbreiding van 16 plaatsen beschermd wonen een positieve invloed gehad op de opbrengsten van circa € 200.000. De kosten zijn met een vergelijkbaar bedrag toegenomen.
- In 2023 is gestart met de bouw van de GGZ ouderenlocatie (40 appartementen en twee crisisplaatsen) aan de Tannhäuserstraat in Apeldoorn. Tot en met eind 2023 is inmiddels ruim € 3,0 miljoen van het totaal van € 10,0 miljoen aan het project uitgegeven. In april 2024 is er een externe financiering beschikbaar van € 5,2 miljoen, voor het project dat in september van 2024 dient te worden opgeleverd. Als gevolg van de toegenomen bouwkosten en de verhoogde rendementseisen (door toegenomen externe rente) is Riwis genoodzaakt om in cijfers 2023 een afwaardering van € 1,2 miljoen te verwerken voor deze locatie.
- De voor de medewerkers van Riwis geldende cao's (VVT en GGZ) hebben in 2023 beide flinke en noodzakelijke loonsverbeteringen² gegeven die zich ook doorzetten in 2024. Daardoor zijn personele kosten toegenomen ten opzichte van 2022. Vooralsnog zijn de stijgingen gedekt vanuit tariefsverhogingen binnen de verschillende opbrengstenstromen van Riwis.
- Kosten van voeding en energie stegen in

2023 significant ten opzichte van 2022 als gevolg van de inflatie, onder meer de door de gevolgen van de ontwikkelingen van het conflict in Oost-Europa.

- In 2023 gaf Riwis circa € 320.000 meer uit aan onderhoudskosten dan in 2022. De belangrijkste redenen hiervoor zijn de door de inflatie gestegen materiaalkosten, hogere (externe) loonkosten en een inhaalslag op achterstallig onderhoud.

² Cao GGZ: per 1 mei 2023 2% en per 1 november 2023 5%. Cao VVT: per 1 maart 2023 3% en per 1 oktober 2023 5%. Voor beide geldt daarnaast een minimum verhoging van de lage salarisschalen, ORT en reiskosten met een impact van circa 1,0% tot 1,5% op jaarbasis.



Augustus Op de camping bij Tolzicht

Als het niet lukt om naar de camping te gaan dan komt de camping toch naar ons?', zo dachten de medewerkers en bewoners van Assenrade. Team Assenrade organiseerde twee dagen lang een camping op het terras inclusief een barbecue, bubbelen in de jacuzzi, een optreden van een shantykoor en nog veel meer.



Augustus

Beleef: Korak week

In de week van 14 t/m 19 augustus is het de Beleef Korak Week. Hier maak je op een laagdrempelige manier kennis met de vrijwilligers en activiteiten van de herstelacademie van Korak. De week is samen georganiseerd met partner waaronder Tavaris (onderdeel van Riwis Zorg & Welzijn).

INZET E-HEALTH: DEZELFDE KWALITEIT VAN ZORG IN NIEUWE VORMEN

De wereld verandert snel, vooral op digitaal gebied. Ook in de zorg is het van belang om hier een goede en verantwoorde invulling aan te geven. Bij Riwis Zorg en Welzijn is het projectleider

Dianne Harmsen, die alle ontwikkelingen op de voet volgt. Zij kijkt of en hoe technologie op een goede manier ondersteunend kan zijn voor cliënten en medewerkers. Een gesprek met haar over hoe Riwis e-health gebruikt in het zorg en begeleidingsproces.

Wat is e-health eigenlijk en kun je wat voorbeelden geven?

Alle digitale toepassingen die ondersteunend zijn aan de zorgverlening. Wat kan ons werk makkelijker maken? Een voorbeeld is dat het toedienen van medicatie een tijdrovende klus was, vooral door het registreren op papieren aftekenlijsten het daarna nog scannen om het in het cliëntendossier te zetten. Nu gebruiken we een app waarin dit vele malen sneller, maar ook veilig, te registreren is. Op het gebied van dagstructuur voor cliënten zijn er ook goede toepassingen op de markt. Een voorbeeld is TESSA, een 'bloempotrobot' die bijvoorbeeld een

cliënt kan zeggen dat het tijd is om te eten of de medicatie in te nemen. Een familielid kan er ook wat inzetten, bijvoorbeeld wanneer ze op de koffie komen. Een vrolijk muziekje laten horen is ook een mogelijkheid. Ook gebruiken we NEDAP LUNA, een digitale dagkalender die cliënten kan helpen om overzicht te houden. We beginnen altijd kleinschalig, kijken wat goed werkt. Waar we ook goede ervaringen mee hebben is MIJN EIGEN PLAN, een groepsbord met een dagindeling. Wie werkt er, wat eten we, wat voor weer wordt het... Je kunt het ook koppelen aan een individuele app voor de dagplanning of een stappenplan hoe je bijvoorbeeld de was doet. Het geeft overzicht en is aanvullend aan de zorg en begeleiding.

Ervaren cliënten en medewerkers het ook als een mooie aanvulling op de "warme zorg" of is er veel weerstand?

Vooral omdat we het kleinschalig inzetten en op vrijwillige basis is er meer enthousiasme dan weerstand. We hebben wel eens een cliënt gehad die het bij nader inzicht toch niets vond. Dat is prima. Het is sowieso een aanvulling op de zorg en niet een vervanging. Het kan enorm helpen in het efficiënter werken bij het registreren, dat kan iedereen wel waarderen. In de nachtdienst op een pg-afdeling kan 'smart sensing' heel prettig werken voor zowel de client, die niet aldoor gestoord wordt in zijn slaap, als voor de verzorgende die veel minder rondes hoeft te lopen. Er zijn veel situaties waarin het leven van cliënten ook rustiger en prettiger kan worden door een digitaal steuntje in de rug. Als je bijvoorbeeld erg vergeetachtig bent, kan het heel helpend zijn als er vertelt wordt wat je moet doen, bijvoorbeeld wanneer het etenstijd is, de medicatie in moet nemen of dat er iemand op bezoek komt. Voor cliënten die erg gespannen zijn kan een VR-bril prettig werken. Je wordt dan even ondergedompeld in een rustgevende sfeer, je loopt in een mooi bos bijvoorbeeld. De toepassing hiervan gaan we nog

onderzoeken.

Voor oudere cliënten met dementie zijn er digitale honden of poezen die op schoot kleine bewegingen of geluidjes maken wat prettig en vertrouwd kan voelen.

Hoe zit het met de privacy?

Dat is natuurlijk heel belangrijk en elke digitale toepassing wordt door de privacy officer van Riwis goed bekeken of het ingezet kan worden. Natuurlijk blijft het dan belangrijk dat eenieder er goed mee om gaat. Een voorbeeld is de tool om spraak gestuurd te rapporteren. Belangrijk is dan dat je op een goede plek gaat zitten waar anderen je niet kunnen horen. Als Riwis kijken we goed wat er op de markt is en wat bewezen goed werkt en toetsen we of het past binnen de uitgangspunten van Riwis.

Is e-health de oplossing voor met name het personeelsgebrek in de zorg?

De kern is dat dezelfde kwaliteit van zorg wordt geleverd in nieuwe vormen. We volgen de innovaties op het gebied van eHealth in de markt en bewezen werkende innovaties worden overgenomen en krijgen een plek in onze werkwijze. E-health kan zeker, indien goed ingezet, tijdsbesparing opleveren en een toevoeging zijn voor zowel cliënten als medewerkers.

Dianne

Beleidsadviseur en projectleider



Belangrijke ratio's van Riwis zijn gezond. De eigen vermogenspositie van Riwis is verder verbeterd. Uitgedrukt in de solvabiliteitsratio is ultimo 2023 46,8% en daarmee 2,6% hoger dan in 2022 (44,2%). De liquiditeitspositie is ultimo 2023 eveneens gezond. De current ratio is 2,0 (2022: 2,3). De som van de kasstromen uit operationele activiteiten is in 2023 positief. Samen met de kasstromen uit investeringsactiviteiten in onder meer de locatie aan de Tannhäuserstraat zijn de beschikbare liquide middelen eind 2023 vergelijkbaar met eind 2022. Er was in 2023 daarom ook geen aanvullende financieringsbehoefte.

Riwis ziet de volgende financiële risico's:

- Voor Beschermd Wonen: in de ZorgRegio Midden IJssel Oost Veluwe besteden gemeenten dit vanaf 2025 aan. Riwis is voor een significant deel van haar opbrengsten (circa 25%) betrokken bij deze vorm van zorg in dit werkgebied. Vanuit het objectief verdeelmodel (commissie Dannenberg) verwacht de gemeente de komende 10 jaar een aanzienlijke afbouw te realiseren van het aantal Beschermd Wonen-plaatsen. Daarvoor in de plaats



Augustus

Bouw nieuwe Zevenhuizen aan de Normastraat gestart

Donderdag 6 juli vierden Riwis Zorg & Welzijn, Plegt-Vos, HevoFame en de erelieden: de toekomstige bewoners van onze nieuwe woon- zorglocatie aan de Normastraat een feestje. De reden voor dit feest is dat de bouw van ons nieuwe woonzorgcomplex in Apeldoorn-Noord is gestart.

komen zogenaamde Beschermd Thuis-plekken in een scheiden van wonen en zorg variant. De procedure geniet bij Riwis intern de volle aandacht.

- Momenteel ontvangt Riwis een vergoeding (integraal tarief) voor intramuraal wonende GGZ-cliënten (Wmo en Wlz), waarin over het algemeen de huisvestingscomponent de huisvestingskosten dekt. Zorgkantoren en gemeente verwachten een beweging scheiden van wonen en zorg. Wanneer Riwis een deel van haar vastgoed gaat verhuren in dit kader (rechtstreekse verhuur aan cliënt en alleen de zorg nog leveren), bestaat het risico dat de huurinkomsten te laag zijn om de huisvestingskosten te dekken. Dit komt onder meer doordat investeringen zijn gedaan die niet kunnen worden doorgelegd aan de huurder (gebouw is neergezet binnen bestaande vergoedingen regime, maar denk ook aan gemeenschappelijke ruimtes, verplichte brandmeldinstallaties en hoger (dan sociale huur) afwerkingsniveau). Daarnaast kan de draagkracht van de huurders belemmerend werken (Nibud onderzoek in opdracht van Riwis), omdat landelijk vastgelegde huurniveaus gekoppeld aan het inkomen van de huurder (aftoppingsgrenzen) de huurprijs kunnen verlagen. De woningcorporaties (beoogde en logisch partijen om deze huurderscategorie te bedienen) zien (landelijk) nog te veel risico's en bieden momenteel maar heel beperkt oplossingen.
- De Wlz-tarieven voor het beschermd wonen in de GGZ worden kritisch onder de loep genomen door het ministerie van VWS. De NZa voert een kostprijsonderzoek uit. De uitstroom vanuit de Wmo (na gedeeltelijke overheveling) naar de Wlz was namelijk ruim hoger dan verwacht.

Toekomstverwachtingen

Riwis verwacht de komende jaren de volgende ontwikkelingen (met een financiële impact):

- Net als in afgelopen jaar voldoende tevreden en gekwalificeerd personeel vinden, is een belangrijk vraagstuk voor de nabije toekomst. De landelijke trend van schaarste op dit gebied treft Riwis ook. Verschillende vormen van PNIL (personeel niet in loondienst) maken deel uit van de oplossing, naast het interne goed werkgeverschap, werken vanuit de bedoeling (lees pagina 10-11), goede onboarding en focus op werving en selectie.
- Samen met Veluwonen en Zorggroep Apeldoorn e.o. ontwikkelt Riwis nieuwbouw voor haar zorg voor ouderen in Eerbeek. De plannen moeten zorgen voor meerdere zorgeenheden die in 2027 worden opgeleverd.
- In Apeldoorn (Tannhäuserstraat) wordt een complex van 42 appartementen (incl. 2 crisiskamers) en 4 buurtkamers in eigendom gerealiseerd als vervanging van bestaande eenheden voor het cluster GGZ. De bouw is gestart in 2023 en de oplevering is medio 2024 verwacht. De financiering vindt plaats uit eigen middelen en met WfZ geborgde financiering.
- Riwis verwacht in de komende jaren flinke investeringen te doen op het gebied van het verduurzamen van haar vastgoed. In 2023 is daartoe het Duurzaamheidsmeerjaren Onderhoudsplan opgesteld en in 2024 wordt een business case energetische maatregelen voor het eigendomsvastgoed opgesteld.
- Riwis verwacht in 2025 een van de gegunde partijen te zijn voor Beschermd Wonen: in de ZorgRegio Midden IJssel Oost Veluwe. Het beschut wonen (integrale hersteltrajecten) zorgen naast een verwachte uitstroom vanuit het beschermd wonen, ook een andere werkwijze voor de teams die deze cliënten thuis gaan bedienen.

Risico's en risico-beheersing

Voornaamste risico's en onzekerheden

Het management van Riwis identificeert de volgende belangrijke risico's en benoemt daarbij de in te zetten/ingezette maatregelen:

Een van de belangrijkste risico's die mogelijk van invloed is op de strategie van Riwis, is de beweging van Scheiden van Wonen en Zorg binnen de GGZ. Het risico is dat Riwis opbrengsten gaat verliezen en daarmee verband houdende vaste kosten niet meer kan dekken. Riwis richt haar organisatie verder in op het ondersteunen van scheiden van wonen en zorg. Bijvoorbeeld door teams wijkgericht te laten gaan werken, het flexibel inzetten van vastgoed te realiseren en door courant vastgoed in portefeuille met kort cyclische contracten.

Als gevolg van de daling van de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel in relatie tot de marktvraag naar zorg, is innovatie van zorg(technologie) belangrijk om in de toekomst de doelstellingen van Riwis te blijven behalen. Het risico bestaat dat Riwis onvoldoende mee gaat in de technologische ontwikkelingen zoals zorg op afstand, e-health en preventie, waardoor de kans bestaat dat klanten en financiers van zorg minder snel voor Riwis zullen kiezen, met als gevolg dat de opbrengsten zullen dalen. Ter beheersing zet Riwis in op technologie (vanuit haar digitale strategie) met onder meer samenwerking in de regio, toepassing van beeldbellen en zorgproces ondersteunende apps.

Als gevolg van verwachte demografische daling van beschikbaarheid op de arbeidsmarkt voor zorgpersoneel in de komende jaren, bestaat de kans dat Riwis in de toekomst onvoldoende medewerkers heeft om te voldoen aan de zorgvraag, met als gevolg dat de kwaliteit van zorg onder druk komt te staan en financiers en cliënten minder snel voor Riwis zullen kiezen. Riwis heeft als beheersmaatregelen onder de strategische ambitie "Wij zijn de zorgorganisatie waar mensen willen werken" verschillende doelstellingen geformuleerd die bij moeten

dragen aan een grotere aantrekkingskracht van Riwis voor (potentiële) medewerkers. Onder meer de investeringen in persoonlijke aandacht, opleidings- en doorgroeimogelijkheden en een cultuur waarin samenwerken centraal worden en zijn uitgewerkt om deze aantrekkingskracht te realiseren.

Riwis loopt als organisatie risico's op het gebied van fraude. Risico's zijn onder meer het ongeautoriseerd aangaan van verplichtingen, diefstal van giraal en contant geld, diefstal van goederen en het declareren van fictieve zorg. Riwis is zich bewust van frauderisico's en heeft diverse maatregelen ingesteld die frauduleuze handelingen voorkomen, dan wel tijdig ontdekken. Op grond van deze frauderisicoanalyse is gebleken dat de restrisico's beperkt zijn. De frauderisicoanalyse wordt jaarlijks geactualiseerd en besproken met het managementteam en de Raad van Toezicht.

Door verdergaande digitalisering loopt Riwis net als andere zorgorganisaties risico's op de beschikbaarheid van ict-middelen voor haar bedrijfsvoering en risico op aantasting van, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie, waaronder clientgegevens en medewerkersgegevens. Onder meer door, beleid en procedures, back-up, recovery en uitwijkprocedures, bewustwordingsacties, toegangscontroles, encryptie van verstuurd data en netwerksegmentatie probeert Riwis het risico te verkleinen.

Op **operationeel** vlak zijn er risico's en onzekerheden op het gebied van persoonlijk leiderschap. Bij onvoldoende persoonlijk leiderschap bestaat de kans dat medewerkers en teams niet goed gezien worden, met als gevolg dat medewerkers minder bevlogen zijn, kunnen vertrekken, verzuimen, processen niet goed werken en de samenwerking niet goed is. De balans tussen wat het werk vraagt en wat medewerkers kunnen bieden (ook de balans tussen de diverse rollen die men vaak heeft) kan dan de verkeerde kant uitgaan. De goede zorg voor onze cliënten kan dan ook in gevaar

komen. Riwis kiest als beheersmaatregel meer trainingen, assessments en meer aandacht voor dit onderwerp bij de werving van nieuwe medewerkers.

Riwis is risico-avers ingesteld voor de operationele, juridische, compliance en financiële risico's. Op basis van de risicoanalyse is op dit moment het algemene beeld dat bij de besproken thema's de combinatie van risicokans en mogelijke consequenties niet resulteert in de noodzaak tot nieuwe preventieve maatregelen. In 2023 was het thema risicomanagement ook onderwerp van gesprek met de Raad van Toezicht.

Op geleide van het risicomanagementbeleid maakt risicomanagement onderdeel uit van de reguliere planning-and-control-cyclus van Riwis. Riwis vindt risicomanagement een verantwoordelijkheid van alle medewerkers. Het bestuur en de MT-leden zijn de trekkers van risicomanagement, zodat het een integraal onderdeel wordt van het management van de organisatie. Het doel is het inzichtelijk maken van de risico's die het realiseren van de doelstellingen van Riwis in gevaar brengen en waar nodig treffen van adequate maatregelen (accepteren, mitigeren, vermijden, afkopen, overdragen) of accepteren van het risico. Voor de operationele processen maakt Riwis gebruik van de Proces Risico Inventarisatie (PRI) methode.

Cultuur & gedrag

Ter beïnvloeding van de cultuur en het gedrag van medewerkers in lijn met de doelstelling van de organisatie heeft Riwis verschillende soft controls ingericht. Een belangrijke soft control is de besturingsfilosofie die uitgaat van coachend leiderschap van alle medewerkers. Om verder vorm en inhoud te geven aan de besturingsfilosofie werkt Riwis met de principes vanuit werken volgens de bedoeling (zie hiervoor in paragraaf Werken volgens de bedoeling eerder in dit verslag). In multidisciplinaire overleggen binnen Riwis wordt aan de hand van de kompasvragen (zie ook paragraaf Werken volgens de bedoeling) vaker nagedacht over eenvoudige in plaats van meer controlerende oplossingen voor vraagstukken. In lijn met dit programma zet Riwis in 2023 in

op een cultuurtraject van Falke en Verbaan om het eigenaarschap van medewerkers rondom verzuim beter te beheersen (zie paragraaf Verzuim).

Beleid inzake risicobeheer van financiële instrumenten

De financiële instrumenten omvatten handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, handelsschulden en overige te betalen posten.

De doelstelling van risicobeheer op financiële instrumenten is volgens ons treasurystatuut het beperken van renterisico, het debiteurenrisico, het kredietrisico, het solvabiliteitsrisico, het financieringsrisico en het liquiditeitsrisico. De risico's zijn specifiek gemaakt en voorzien van passende beheersmaatregelen.

In 2023 is onder andere aandacht geschonken aan:

- Het herfinancieren van bestaande leningen.
- Het aantrekken van een lening met borging vanuit het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). De lening ten behoeve van nieuwbouw aan de Tannhäuserstraat is in mei 2023 met een uitgestelde storting per 2 april 2024 aangetrokken. De lening wordt lineair in 30 jaar afgelost en heeft een rentepercentage 3,15%.
- Het voorbereiden van procedures en afspraken voor het tegen een laag en acceptabel risico wegzetten van overtollige liquiditeiten.
- Het verkrijgen van inzicht in de meerjaren-investeringsopgave van Riwis, alsmede scenario's hiervan.



RIWIS OP WEG NAAR DUURZAME ZORG

De zorgsector gebruikt veel energie. Het is namelijk verantwoordelijk voor 7% van de nationale CO₂-uitstoot. Dat past niet bij de ambitie om duurzame zorg te stimuleren. Om die ambitie te verstevigen heeft Riwis Zorg & Welzijn het afgelopen jaar de Green Deal zorg 3.0 ondertekend. Dit zijn afspraken die zorgorganisaties maken over onder andere grondstoffen-gebruik, het terugbrengen van uitstoot en milieubelasting door medicatie. Klimaatverandering is een thema dat waarvoor de Nederlandse zorgsector samen verantwoordelijkheid wil dragen. Zo hebben Riwis en ruim 200(!) andere zorgorganisaties samen campagne gevoerd om samen met cliënten en medewerkers duurzamer met energie en materialen om te gaan.

GREEN DEAL ZORG

De zorgsector is verantwoordelijk voor 7% van de uitstoot in Nederland. De zorg draagt daardoor bij aan de klimaatcrisis: de grootste bedreiging voor de volksgezondheid. Klimaatverandering en milieuverontreiniging leiden namelijk tot meer en andere zorgvragen. Vanuit de gemeenschappelijke motivatie om daar iets aan te doen is in 2015 de eerste Green Deal Zorg bedacht door het Milieuplatform Zorg, de branchevereniging voor duurzaamheid in de zorg.

De Green Deal Zorg is een samenwerking tussen de Rijksoverheid en andere organisaties om te werken aan duurzame zorg. Duurzame plannen worden hiermee

mogelijk gemaakt en duurzaamheid in algemene zin wordt bevorderd en gestimuleerd. Inmiddels is de derde Green Deal gestart. Riwis Zorg & Welzijn heeft zich op deze Green Deal Zorg 3.0 ingetekend.

De Green Deal Zorg 3.0 kent vijf afspraken waar Riwis zich aan committeert:

- Gezondheidsbevordering van patiënten, cliënten en medewerkers;
- Vergroten bewustwording en kennis over de impact van de zorg op het klimaat en andersom;
- CO₂-uitstoot terugbrengen met 55% in 2030 en klimaatneutraal in 2050;
- Primair grondstofgebruik 50% verminderen in 2030 en maximaal circulaire zorg in 2050;
- Verminderen milieubelasting door medicatie(gebruik).

De doelen van de Green Deal Zorg 3.0 zijn een uitwerking van de ambities uit het Klimaatakkoord en de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties.



DE VLAG UIT: ZORG VOOR ENERGIE

Initiatiefnemers Milieu Platform Zorgsector (MPZ) en het Expertisecentrum Verduurzaming Zorg (EVZ) organiseerden in 2023 de campagne 'Zorg voor energie'. Het is een vervolg op de eerste campagne van het jaar daarvoor. Katina Kaag, adviseur duurzaamheid bij Riwis is blij met het initiatief. "Het is natuurlijk niet de kerntaak van onze organisatie en medewerkers, maar tegelijk weten we allemaal hoe belangrijk het is. Voor het milieu en het klimaat, maar ook voor de eigen portemonnee. Dan is het fijn om samen met collega's van andere organisaties kennis uit te wisselen en voor dit thema te gaan staan. Dan sta je toch sterker".

Van 9 tot en met 15 oktober hingen alle deelnemende zorgorganisaties de speciale vlag uit om te laten zien dat het thema samen gedragen wordt.



Beleid en Strategie

Algemene informatie

Dit hoofdstuk bevat, in aanvulling op de voorgaande hoofdstukken en paragrafen, algemene informatie over Riwis.

Missie en kernwaarden

De overtuiging 'Geloof in eigen kunnen' is sinds jaar en dag verankerd in onze organisatie. Het oprechte geloof, en daarmee de belofte aan onze cliënten én medewerkers, dat het gebruik maken van eigen kunnen bij ons voorop staat, definieert de kern van wie we zijn en hoe we werken.

Visie Riwis Zorg & Welzijn

Ieder mens kan in een situatie komen waarbij hulp van Riwis noodzakelijk is. We bieden mensen de ondersteuning die we zelf zouden willen krijgen als we in dezelfde kwetsbare omstandigheden zouden verkeren. We werken op basis van gelijkwaardigheid. Dat betekent dat we er met volle aandacht en onvoorwaardelijk voor mensen zijn en ze tegelijkertijd aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid. Onze visie is strategie overstijgend.

Bij Riwis kijken we zowel naar wat mensen wel kunnen als naar wat ze niet kunnen. Wij willen hun geloof in eigen kunnen versterken. We maken mensen bewust van wat daarvoor nodig is en helpen ze dat te bereiken. Daarbij richten we ons

op vier levensgebieden: psychisch welbevinden (je prettig voelen), lichamelijk welbevinden (gezond zijn), participatie (meedoen in en bijdragen aan de samenleving) en woon- en leefomstandigheden (prettig en veilig wonen).

Cliëntbelofte

De overtuiging van Riwis: 'Geloof in eigen kunnen' staat echt centraal in ons denken en doen. De cliëntbelofte – een belangrijke 'vertaling' van onze missie en visie – onderstreept dit, zie het eerste hoofdstuk van dit verslag.

Kernactiviteiten

Riwis biedt ambulante begeleiding en beschermd wonen aan (GGZ). Ook ondersteunen wij ouderen op het gebied van verzorging, verpleging en thuiszorg (VVT). Hierbij zijn wij gespecialiseerd in dementie en intensieve langdurige zorg. Ons werkgebied is vooral gericht op de driehoek Apeldoorn-Hattem-Doetinchem, Brummen en Eerbeek.

Cliënten en medewerkers

Onze 750 medewerkers, 200 vrijwilligers en ruim 30 stagiaires begeleiden en verzorgen de ruim 1.350 cliënten met psychische, sociaal-maatschappelijke hulpvragen en de ruim 350 cliënten in de ouderen- en thuiszorg.



Organisatie- structuur en kernactiviteiten

Profiel van de organisatie

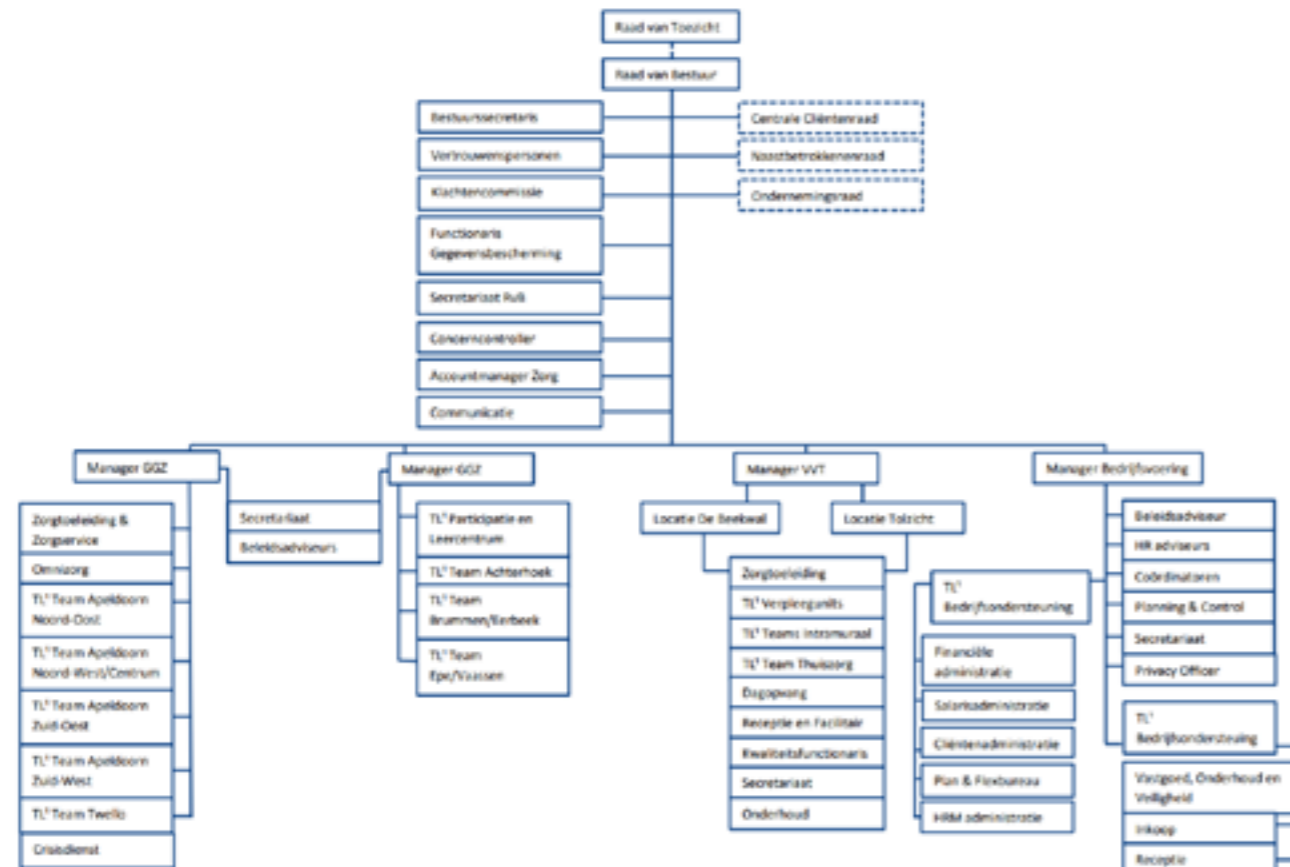
Naam verslagleggende rechtspersoon: **Stichting Riwis Zorg & Welzijn**
 Adres: **De Bovenkruier 47**
 Postcode: **7323 AJ**
 Plaats: **Apeldoorn**
 Telefoonnummer: **055 - 539 45 00**
 Identificatie nr. KVK: **41039180**
 E-mailadres: **info@riwis.nl**
 Website: **www.riwis.nl**

Structuur en organisatie

Riwis Zorg & Welzijn (Riwis) is een stichting. De structuur van onze organisatie is een zogenaamde 'platte' organisatie met integraal management en met resultaat- en budgetverantwoordelijke eenheden. De decentrale werkeenheden (locaties) worden ondersteund door een centraal kantoor in Apeldoorn. Riwis heeft een eenhoofdige Raad

van Bestuur. Medezeggenschap hebben wij geborgd in een Ondernemingsraad, een Centrale Cliëntenraad, Regionale Cliëntenraden en een Naastbetrokkenenraad.

Stichting Omnizorg
 Riwis Zorg & Welzijn is één van de initiatiefnemers van Omnizorg. Deze stichting is er voor mensen met een verslaving of psychiatrische problematiek die dak- of thuisloos zijn geraakt en/of een combinatie aan problemen hebben. Aan de Stationsstraat in Apeldoorn zijn allerlei verschillende functies ondergebracht voor opvang, behandeling, zorg, wonen en werk. Omnizorg is een initiatief van de gemeente Apeldoorn, Tactus Verslavingszorg, IrisZorg en Riwis Zorg & Welzijn. Meer financiële informatie over Omnizorg en Riwis, vindt u in de jaarrekening verderop in dit document.



georganiseerd, inclusief dienstverlening en ondersteuning. We zijn hierbij ook transparant over de financiële bedrijfsvoering. In dit jaarverslag (inclusief jaarrekening) maken wij dat inzichtelijk. Daarnaast zijn wij verplicht om gegevens aan te leveren via de website Jaarverantwoording in de zorg via het portaal DigiMV.

Openbare verantwoording

De openbare jaarverantwoording betreft dus de maatschappelijke verantwoording van Riwis over de besteding van 'collectieve middelen'. Onze organisatie valt ook onder de Wet normering topinkomens (WNT) en in dat verband moeten we onze WNT-verantwoording openbaar maken. Deze is ook terug te vinden in dit verslag. Door het invullen van tabellen en deze in te vullen en op te nemen in het jaarverslag en dit vervolgens te uploaden naar jaarverantwoordingindezorg.nl/ DigiMV voldoen we aan de verplichting om WNT-gegevens te publiceren.

Governance

Jaarverantwoording in de zorg

Op 1 januari 2022 heeft de NZa de taak om toe te zien op zorgaanbieders die op grond van artikel 40b van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) gehouden zijn hun jaarverantwoording openbaar te maken. Vanaf deze datum houdt de NZa toezicht op het aanleveren van de Jaarverantwoording Zorg. Op die datum is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en de Aanpassingswet Wet toetreding zorgaanbieders (Awtza) in werking zijn getreden. De verantwoordingsplicht geldt voor zorgaanbieders die zorg leveren binnen de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet en/of een VWS-subsidie. Ook het toezicht op de verantwoordingsplicht van combinatie-instellingen, zorgaanbieders die zowel zorg als jeugdhulp verlenen, is per 1 januari 2022 belegd bij de NZa.

Met de openbare jaarverantwoording geeft een Riwis als zorgaanbieder inzicht in hoe wij gemeenschappelijk zorggeld besteden. Verantwoording afleggen hoort ook bij een goede bedrijfsvoering, zeker van een zorgorganisatie. Met dit jaarverslag geven we inzicht in hoe wij de begeleiding en zorg voor onze cliënten hebben

Ten aanzien van de inhoud en de structuur van het bestuursverslag heeft Riwis aansluiting gezocht bij de vereisten die in Titel 9 Boek 2 BW, de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving en specifiek voor zorginstellingen de Governancecode Zorg 2022 staan.

Het jaardocument 2023 bestaat uit het bestuursverslag, het verslag van de interne toezichthouder (Raad van Toezicht) en de jaarrekening (incl. bijlagen) en wordt gedeponereerd op jaarverantwoordingindezorg.nl (DigiMV). In het bestuursverslag worden, naast de verplichte onderdelen, ook belangrijke momenten in het jaar 2023 benadrukt en laten we een aantal cliënten en medewerkers aan het woord.

Reikwijdte bestuursverslag

Het verslag heeft betrekking op de stichting Riwis Zorg & Welzijn. De resultaten van Riwis zijn samengevat in de jaarrekening van de stichting Riwis Zorg & Welzijn 2023.

Publicatie

WONEN BIJ RIWIS ZORG & WELZIJN IN DE ZONNEHOEVE IN APELDOORN: “IK BEN WEER TROTS OP MEZELF”

Het appartement in de Zonnehoeve straalt één en al gezelligheid uit. Overwegend houten meubels, veel planten en twee kanaries die zich luid kwetterend laten horen. In de kast staat een schaakbord, met de stukken opgesteld, klaar voor de openingszet. Houri Nicolaes (58) heeft zijn gitaar van de muur gehaald en zit op de comfortabele bank te tokkelen.

*“All around me are familiar faces
Worn out places, worn out faces
Bright and early for the daily races
Going nowhere, going nowhere”*

Met een doorleefde stem geeft hij een prachtige vertolking van het liedje Mad World. Het nummer zou haast over hemzelf kunnen gaan, want Houri is nu niet bepaald in een normale wereld opgegroeid. “Ik heb geen makkelijk leven gehad. Dat begon al met mijn jeugd toen op mijn tiende mijn ouders gingen scheiden. Ik heb meerdere stiefvaders gehad waaronder eentje, mijn eerste stiefvader, die erg gewelddadig was. Hij was Nederlands kampioen boksen en dat botvierde hij ook op mij en mijn moeder. Toen ik een jaar of 17 was ben ik uit huis gegaan en toen ben ik

ontspoord. Al snel begon ik met softdrugs, later is er alcohol is bij gekomen.” De daaropvolgende jaren gaat het snel bergafwaarts met Houri. Hij heeft PTSS en gaat naast drank en wiet ook zwaardere middelen gebruiken en belandt uiteindelijk in de criminaliteit. En ondanks goede voornemens, lukt het hem niet om een stabiel leven op te bouwen: “Ik heb nooit echt een vaste woon- en verblijfplaats gehad in mijn hele leven. Ja, ik heb wel eens een periode gehad dat het een jaartje, twee jaartjes goed ging, maar ik ben ook ooit zeven jaar lang dakloos geweest.”

*“Their tears are filling up their glasses
No expression, no expression
Hide my head, I wanna drown my sorrow
No tomorrow, no tomorrow”*

Houri's levensstijl zorgt ervoor dat hij meerdere keren tot een gevangenisstraf wordt veroordeeld. En omdat hij steeds weer terugvalt, krijgt hij uiteindelijk een ISD-maatregel opgelegd, waarbij hij in een inrichting moet afkicken. Ook krijgt hij hulp bij het oplossen van problemen zoals het vinden van een woning en werk en het aflossen van schulden. “Dat is de eerste keer niet gelukt en de tweede keer, dat was in 2013, dus zo'n elf jaar geleden, toen had ik zelf ook zoiets van, ik ga daar nou wel achteraan, ik zet daar nu wel mijn schouders onder. Dus dat heb ik toen aangepakt.” Om makkelijker aan een nieuwe toekomst te gaan bouwen, besluit Houri zijn geboortestad Maastricht te verlaten. “Ik heb daar van alles meegemaakt, heel veel; iedere straat waar ik daar loop is gerelateerd aan mijn verleden. Ik kom altijd mensen tegen in Maastricht en dan is er weer de confrontatie. Hier in Apeldoorn heb ik dat niet zo. Ik kan hier over straat lopen zonder dat ik word opgepakt, dat geeft al heel veel rust, ja.” In Apeldoorn begint Houri eerst met afkicken, gevolgd door een Intensief Begeleid Wonen (IBW) traject. Als hij van

daaruit naar een opstapwoning doorstroomt, gaat het na vier maanden toch weer mis met drank en joints. Hij moet opnieuw gaan afkicken. “Ik bleef maar terugvallen. Op een gegeven moment zei ook mijn casemanager, “luister Houri, je begint nou steeds opnieuw, maar je bent nu al drie keer terug geweest. Zou het niet verstandiger zijn om een andere weg in te slaan? Als je nou weer teruggaat naar je woning, ja dan gaat het weer fout. Het is al drie keer fout gegaan dus de vierde keer zal ook wel fout gaan. Wat zou je ervan denken als we voor een wlz-indicatie gaan dan kom je in aanmerking voor Riwis”. En ik had deze panden al gezien toen ze het nog aan het bouwen waren en toen dacht ik al volgens mij is dat beter voor mij om hier te zitten dan bij die IBW. Want daar zitten heel veel mensen die verslaafd zijn en ja, daar word je mee geconfronteerd. En waar je mee omgaat... ik ben heel makkelijk beïnvloedbaar, weet je. Zodoende heb ik ervoor gekozen om hier naartoe te komen. Ik ben hier nu twee jaar en het gaat stukken beter met me, om heel eerlijk te zijn.”

Houri woont in één van de 36 zelfstandige appartementen van de Zonnehoeve, een nieuw complex waar ggz-cliënten met een WLZ of WMO-indicatie onder begeleiding beschermd kunnen wonen. Riwis verzorgt in de woonlocatie

Zonnehoeve de 24-uurszorg en

begeleiding van cliënten bij hun individuele hulpvraag.

“Ik heb veel aan de begeleiding. Daarom ben ik ook hier naartoe gekomen. Omdat ik niet alleen kan zijn. Als ik alleen in een woning zit, dan komen de muren op me af. En ja, hier heb ik dagelijks contact met andere mensen. Ik heb hier inloop, wat ik fijn vind, ik heb al die sociale contacten

nodig. Hier heb je ook contact met je begeleiders, Jori, Karin, Elles, Natasha, dat geeft me wel houvast. Ik vind dat wel belangrijk. Ik heb ook twee keer per week meetings, voor mijn alcohol en drugsprobleem, dat zorgt er ook voor dat ik in het gareel blijf.”

“Met de contacten met de andere bewoners had ik in het begin wel moeite. Ik was ook wel een vreemde eend maar naarmate de tijd verstrijkt, bouw je toch een band op met elkaar. Dat vind ik wel fijn. Iedereen woont op zichzelf maar je hebt wel één moment per dag van zeven uur tot een uur of half tien, dan komt iedereen samen in de gemeenschappelijke ruimte. Dan drinken we koffie of thee met koekjes en soms maken we een appeltaart of een cake. In het weekend is dat twee keer per dag. Je kunt je ook opgeven voor gemeenschappelijk eten, maar daar doe ik niet aan mee. Ik kook liever voor mezelf, ik vind het belangrijk om voor mezelf te zorgen en het is ook goed voor mijn discipline. Ik heb wel een keer voor acht mensen zuurvlees gemaakt.”

*“I find it hard to tell you
I find it hard to take
When people run in circles,
it's a very, very
Mad world, mad world”*

Langzaam maar zeker is Houri's leven stabiel geworden. De vicieuze cirkel is doorbroken en hij kan weer dromen over een zonnige toekomst. “Ik wil graag een relatie. Toen ik jong was, had ik altijd huisje, boompje, beestje als wens. Dat ik alleenstaand ben, daar heb ik moeite mee. Vroeger ben ik relaties uit de weg gegaan, omdat ik zelf niet stevig in mijn schoenen stond. De vrouwen waar ik op viel, ja, dat waren meestal sterke vrouwen. En die hebben zoiets van: “Ik ga niet met een verslaafde in zee.”

En dat het nu beter gaat, geeft Houri ook meer zelfvertrouwen: “Ja, ik haal wel genoegdoening uit het feit dat ik al langere tijd nuchter ben en dan ben ik wel weer trots op mezelf. Dat is in lange tijd niet zo geweest.”



**Houri
Nicolaes**

Het bestuursverslag en de volledige jaarrekening zijn als afzonderlijke documenten te raadplegen op www.jaarverantwoordingzorg.nl (portaal DigiMV) en op de website van Riwis: www.riwis.nl.

Verantwoording

De wettelijk verplichte bijlagen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording zijn aangeleverd via de webapplicatie DigiMV (www.jaarverantwoordingzorg.nl). Betreffende bijlagen zijn als aparte documenten gegenereerd uit DigiMV en zijn te raadplegen op de website www.jaarverantwoordingzorg.nl.

Via de webpagina www.jaarverantwoordingzorg.nl van het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) is de aanvullende verantwoordingsinformatie beschikbaar die geen deel uitmaakt van de digitale en fysieke versie van het jaardocument.

Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

De dagelijks leiding van Riwis is in handen van de Raad van Bestuur (dhr. drs. J. Harkink) in samenwerking met het management van de clusters GGZ, VVT en Bedrijfsondersteuning. De Raad van Bestuur (RvB) legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht (RvT).

De Raad van Toezicht is werkgever van de Raad van Bestuur en houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in de organisatie. Naast de rol van toezichthouder fungeert de RvT als klankbord en adviesorgaan. De Raad van Toezicht beoordeelt periodiek het functioneren van de Raad van Bestuur.

De RvT en RvB onderschrijven de bepalingen van de Governancecode Zorg 2022 en leven deze na in de uitvoering van hun rollen. De leden van de Raad van Toezicht zijn onafhankelijk en hebben, buiten hun functie als toezichthouder, geen belangen in relatie tot Riwis.

Raad van Toezicht



Foto: Raad van Bestuur, managers en adviseurs van Riwis Zorg & Welzijn

De Raad van Toezicht heeft, als onafhankelijk toezichthouder zoals bedoeld in de Wtza, een eigen verslag gemaakt over het jaar 2023, dit verslag is integraal opgenomen in dit Riwis jaarverslag 2023. Voor alle informatie rondom de activiteiten van de Raad van Toezicht in 2023 en de vooruitblik op 2024, verwijzen wij graag naar dat deel van dit jaarverslag.

Nieuwe leden Raad van Toezicht

De termijn van één van de leden van de Raad van Toezicht liep af op 31 december 2023, van een ander lid liep de termijn af op 9 maart 2024. De Raad heeft, in samenspraak met de RvB, OR en

CCr, twee nieuwe leden gekozen (dhr. Toine van den Broek en mevr. Marieke Seip) die beiden per 1 januari 2024 begonnen zijn als lid van de Raad van Toezicht.

Jaarverslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. Maakt Riwis naar het oordeel van de RvT haar doelstellingen op de juiste wijze waar, hoe verhoudt Riwis zich tot haar maatschappelijke opdracht? Is Riwis goed op de toekomst voorbereid – kan Riwis ook voor de lange termijn haar opdracht invullen?

VERTROUWEN

Bij het houden van toezicht, gaat de RvT in beginsel uit van vertrouwen in elkaar en vertrouwen in de bestuurder en (de leiding van) Riwis. De RvT gaat zorgvuldig om met het spanningsveld tussen vertrouwen en controle. Als toezichthouder heeft de RvT de taak om te toetsen of Riwis haar doelstellingen op de juiste wijze realiseert, haar risico's onderkent en deze op afdoende wijze beheerst. Hier geven we vanuit onze verschillende expertises en achtergronden op een constructief kritische wijze en in open dialoog invulling aan.

Mieke Groenewegen

Voorzitter Raad van Toezicht

Het is complex om te voorzien hoe demografische, economische, politiek-juridische, ecologische, sociaal-culturele en technologische ontwikkelingen impact zullen hebben op Riwis. Toch is het de opdracht voor (de bestuurder van) Riwis hier passende scenario's voor te vinden en beleid op te voeren. De RvT voert hierover samen met de bestuurder het gesprek, ziet daarbij toe op het waarborgen van de belangen van de cliënten, de medewerkers en andere stakeholders. Daarnaast houdt de Raad toezicht op de financiële gezondheid, risicobeheersing en de langetermijnstrategie van Riwis.

Waardering

De Raad van Toezicht heeft veel waardering voor de manier waarop het afgelopen jaar de medewerkers en leidinggevenden aan de continuïteit en kwaliteit van zorg hebben gewerkt. Zowel binnen de teams van GGZ als de VVT ervaren wij grote betrokkenheid en motivatie om er voor de cliënten te zijn en de missie van Riwis 'geloof in eigen kunnen' waar te maken. Met een stabiele bedrijfsvoering en een solide financiële positie, heeft Riwis een goede basis om te (blijven) werken aan belangrijke



September

Leerlingen School de Lans koken voor bewoners

Op woensdagen koken leerlingen tussen de 14-16 jaar van School de Lans in Brummen is voor de bewoners van Tolzicht om zo te leren in de echte wereld koken en serveren.

thema's en vraagstukken op het gebied van zorgkwaliteit, sociale innovatie, positionering op de arbeidsmarkt, slimme samenwerking met ketenpartners en het creëren van een veilige en gezonde werkomgeving voor alle medewerkers.

Betrokken

De RvT voelt zich betrokken bij de missie van Riwis 'geloof in eigen kunnen' om voor cliënten vertrouwde, deskundige, toegankelijke zorg te bieden. En om voor medewerkers een fijne werkomgeving te realiseren, te bouwen aan een duurzame organisatie, samen met partners in de keten. Dat is waar de Raad van Toezicht vanuit zijn rol van toezichthouder en adviseur van het bestuur voor staat en aan bij wil dragen.

Kerntaken en toezichtkader

De Raad van Toezicht houdt zich bezig met strategische vraagstukken en thema's zoals kwaliteit en toekomst van zorg, huisvesting, personeel, ketensamenwerking en financiën. De leden van de RvT hebben kennis van en een visie op de zorg die Riwis levert (GGZ en VVT) en de zorg in brede zin. Zij hebben ervaring op het gebied van toezichthouden, besturen en/of beschikken over, voor de organisatie relevante, netwerken. De Raad van Toezicht oefent toezicht uit op basis van zijn visie op toezicht, de Governancecode Zorg 2022 en de hieronder benoemde wet- en regelgeving.

Kader

Het kader waarbinnen de Raad van Toezicht zijn rol als toezichthouder uitoefent, wordt onder andere gevormd door:

- De geldende wet- en regelgeving (Wtza e.d.).
- De statuten van Riwis.
- De reglementen van de Raad van Toezicht en reglementen Raad van Bestuur en het bij deze reglementen behorende Informatieprotocol.
- Governancecode Zorg 2022.
- Richtlijnen en aanwijzingen van externe toezichthouders, zoals de NZa, IGJ en GGD.

De Raad van Toezicht ziet er als intern toezichthouder op toe dat Riwis de juiste en

toekomstbestendige keuzes maakt in het belang van de bewoners, cliënten en stakeholders. Daarbij worden wettelijke en financiële kaders zorgvuldig meegewogen.

Reglement - kerntaken

In het reglement van de Raad van Toezicht is vastgelegd op welke manier de RvT en de bestuurder ieder hun rollen invullen, hoe zij elkaar in positie brengen en houden voor een goede invulling van de eigen rollen. De Raad van Toezicht rekent tenminste de volgende hoofdtaken en bevoegdheden tot zijn verantwoordelijkheid:

- Integraal toezicht: op het beleid van de bestuurder en de algemene gang van zaken binnen Riwis.
- Klankbord voor de bestuurder, inclusief adviesrol.
- Werkgeverschap: het inrichten van goed bestuur door het bespreken en beoordelen van bestuurder, toezicht op het goed functioneren van de bestuurder door onder meer voeren van functioneringsgesprekken.

Toetsing en toezicht

De toetsing vindt plaats op basis van regelmatig contact, de reguliere vergaderingen, een jaarlijks extra vergadering voor de jaarverantwoording, het bijwonen van een artikel 24-overleg met de Ondernemingsraad, de managementinformatie over de bedrijfsvoering en op basis van overige informatie, zoals gesprekken met en de presentaties van managers en tijdens werkbezoeken.

Daarnaast laat de RvT zich informeren door de externe accountant en organiseert zij in ieder geval jaarlijks een ontwikkel/reflectiesessie en zelfevaluatie onder begeleiding van en met input van een (externe) begeleider. De Raad van Bestuur, de concern controller en de bestuurssecretaris zijn bij alle reguliere RvT-overleggen aanwezig.

Informatiebronnen - vergaderingen - thema's

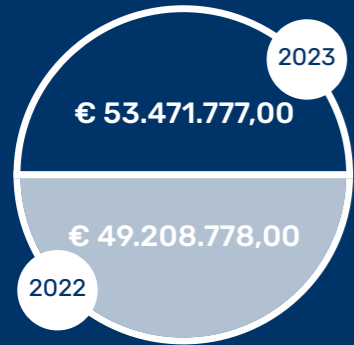
Welke informatiebronnen heeft de RvT geraadpleegd?

De Raad van Toezicht baseerde zich in zijn hoofdtaken van toezichthouder, werkgever en sparringpartner/adviseur op:

- Formele stukken ter accordering (jaarrekening e.d.).
- Notities en memo's die in RvT worden besproken.
- Mondelinge toelichting door bestuurder en/of MT-leden in RvT-vergaderingen.
- Toelichting en beoordeling door de externe accountant (o.a. managementletter).
- Werkbezoeken aan locaties. In 2023 zijn door de RvT de volgende werkbezoeken afgelegd: locatie Henri Dunantlaan en locatie Mariëndaal³. De commissie Kwaliteit Veiligheid & Innovatie heeft aanvullend één van haar vergaderingen op locatie georganiseerd en dit gecombineerd met gesprek met één of meerdere cliënten en begeleiders.
- De RvT heeft in 2023 eenmaal vergaderd met de OR in een artikel 24-vergadering. Daarnaast heeft (de voorzitter van) de RvT eenmaal met zowel de OR als de Centrale Cliëntenraad in een meer informele setting vergaderd met als doel kennis te nemen van elkaars vragen en aandachtspunten.
- Permanente educatie: de RvT zorgt ervoor dat zij middels individuele educatie (masterclasses, congressen, opleidingsmodules van sectororganisaties en/of erkende opleidingsinstituten) up-to-date blijft op het gebied van relevante ontwikkelingen in de zorg en bredere maatschappij. Daarnaast wordt er minimaal één keer per jaar een plenaire reflectie-/ontwikkelingsdag georganiseerd. In 2023 vond deze plaats op 19 april.
- Informatie van brancheorganisaties en nieuwsbrieven (onder andere NVTZ, Zorgvisie, Skipr, VNG).

³ Respectievelijk op 19 april en 6 september (beide locaties in Apeldoorn).

Basiscijfers



Omzet



Resultaat



FTE



Totaal aantal unieke cliënten



Medewerkersonderzoek



Werkinhoud



Werkomstandigheden



Verhoudingen en communicatie



Betrokkenheid

Technologie in de zorg

Tessa's



13

Luna's



17

Diploma's behaald

VVT GGZ

EVV/GVP

Verpleegkundige

VIG

Helpende plus

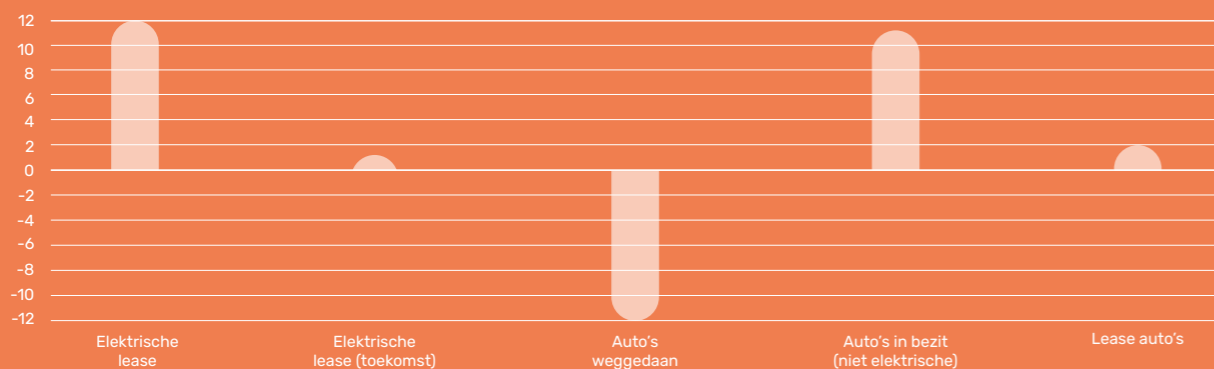
VTH verzorgende

Woon-hulp

Begeleiders GGZ, MB04



Vernieuwing wagenpark 2023-2024



Duurzaamheid investeringen



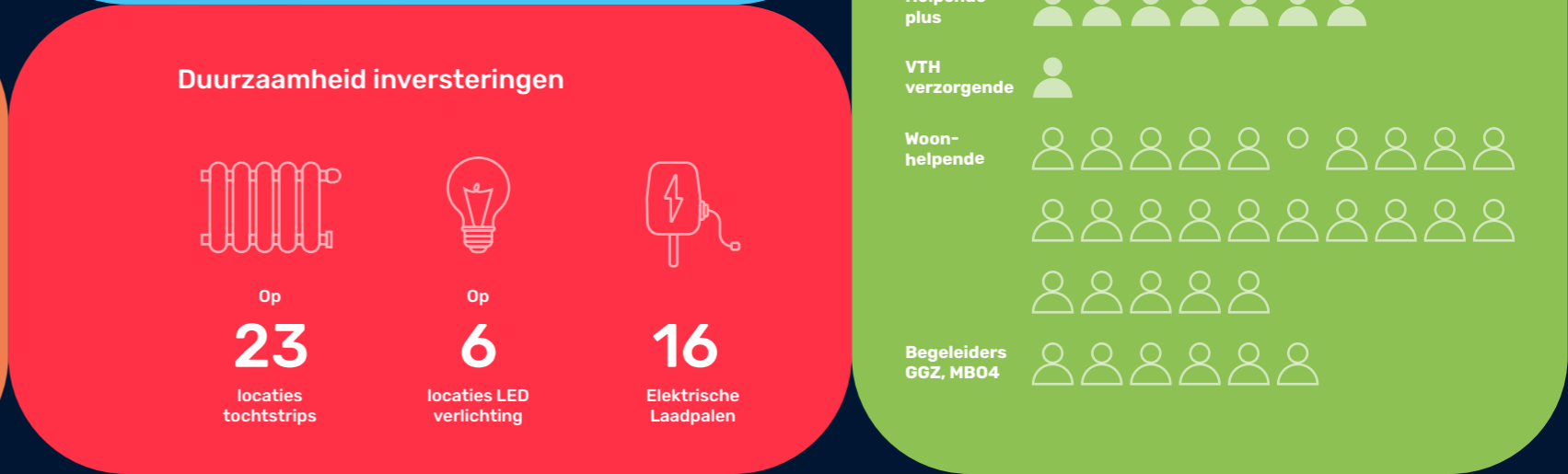
Op **23** locaties tochtstrips



Op **6** locaties LED verlichting



16 Elektrische Laadpalen



VRIJWILLIGERS ZIJN ONMISBAAR IN DE OUDERENZORG

Ze zijn onmisbaar voor het welzijn van de bewoners, de vrijwilligers en mantelzorgers van Tolzicht en De Beekwal. Het is belangrijk dat een bewoner zich thuis en geborgen voelt, omgeven door warme zorg en aandacht, vertellen Marijtte en Erna, coördinatoren informele zorg, binnen de ouderenzorg van Riwis Zorg en Welzijn. We bieden persoonsgerichte zorg, een woonvorm die zo veel mogelijk op thuis lijkt. Persoonlijke aandacht, huiselijkheid en een zinvolle daginvulling zijn hierin heel belangrijk.

Samen voor de bewoners

Er is bij ons best veel veranderd de laatste jaren, vertelt Marijtte, zelfs onze functienaam. Eerst was dit 'Vrijwilligerscoördinator'. Deze naam is gewijzigd in 'Coördinator informele zorg' omdat we nu niet meer alleen vrijwilligers werven en begeleiden, maar ook een rol hebben in het betrekken van mantelzorgers. Zij zijn heel belangrijk voor de bewoner en hebben hun eigen rol. Erna vult aan; doordat we meer kleinschalige zorg bieden is de manier van werken ook veranderd voor de vrijwilligers, ze zijn onderdeel van het team. Elk team heeft zijn eigen 'contactpersoon vrijwilligers' die weet wat er gebeurt op de werkvloer. Signalen die van belang zijn kunnen zo eerder opgepakt worden, daar spelen wij ook een rol in. Wij zijn zeg maar de spin in het web,

die vanuit die rol zorgt voor verbinding en passende voorwaarden. Wij vinden het belangrijk dat vrijwilligers maar ook de mantelzorger zich gezien en gehoord voelen. Dat past ook bij de slogan van Riwis: "Geloof in eigen kunnen", weet wie je bent en wat je kunt. Ook is er een goed inwerktraject opgezet voor de vrijwilligers. Verbinding maken is voor ons een belangrijk onderdeel van ons werk, evenals voorwaarden scheppen voor een goede samenwerking.

Talenten inzetten

In de coronatijd zijn er best wat vrijwilligers gestopt omdat er minder te doen was, veel lag stil. Maar hieruit zijn weer mooie nieuwe initiatieven ontstaan bijvoorbeeld op het gebied van muziek en beweging. Bewoners genoten hier enorm van. Nu kun je dat ook weer binnen organiseren, zo mooi om bewoners te zien genieten. Dat kan ook zinvol vrijwilligerswerk zijn, je talenten inzetten. Je kunt denken aan muziek maken of handwerken maar ook om bijvoorbeeld lekker koken voor of met de bewoners. Dit laatste kan alleen nog op Tolzicht, op De Beekwal moet eerst verbouwd worden. Maar veel bewoners zijn ook blij met een praatje, een spelletje of een wandeling. Als vrijwilliger vorm je samen met bewoners, medewerkers, familie en mede vrijwilligers een team waarin iedereen zich thuis voelt. Of je nu één keer per jaar als wandelvereniging komt wandelen of regelmatig je favoriete recept komt koken, iedereen is welkom. Want vrijwilliger zijn we met elkaar, voor elkaar.

Vrijwilliger worden of meer informatie als mantelzorger?

Neem contact op met de coördinatoren informele zorg;

Marijtte Bolt voor Tolzicht in Brummen

T: 06 57413302 E: mbolt@riwis.nl

Erna Koning voor De Beekwal in Eerbeek

T: 06 28237205 E: eheuveling@riwis.nl

Vergaderingen

In 2023 heeft de Raad van Toezicht vijf keer vergaderd (maart, mei, juli, september en december) en één keer een zelfreflectiebijeenkomst gehouden (december). Daarbij zijn de volgende thema's en vraagstukken aan de orde gekomen die vanuit de verschillende hoofdtaken van de RvT worden ingevuld.

Toezichthouderschap - besluitvorming en goedkeuring

- Jaarverslag, jaarrekening en jaarstukken 2022.
- Jaarplannen en begroting 2024.
- Meerjarenstrategie Riwis Zorg & Welzijn.
- De WNT-classificatie.
- Besturingsfilosofie en werken volgens de bedoeling.
- Frauderisicoanalyse en treasurystatuut.
- Benoeming nieuwe accountant Qconcepts (zie hieronder bij 'Benoeming nieuwe accountant in 2023').
- In overleg met de externe accountant (Deloitte) zijn in financiële commissie (d.d. 17 mei 2023) de jaarrekening en jaarverslag besproken. In de RvT-vergadering van 24 mei 2023 zijn deze stukken vastgesteld.

Er is onder meer goedkeuring verleend aan:

- Het (addendum) bouwproject Ouderen GGZ (Tannhäuserstraat, Apeldoorn).
- De digitale strategie.

Met enige regelmaat spraken de Raad van Toezicht over het treasurystatuut en de frauderisicoanalyse van Riwis.

Advisering

Sparringpartner voor Raad van Bestuur; de belangrijkste thema's die in 2023 speelden en werden besproken:

- Verkenning strategische samenwerkingsverbanden – alsmede vaststelling van een afwegingskader op basis waarvan Riwis samenwerkingsverbanden verkent en beoordeelt.

- Meerjarenstrategie 2025 – 2029, start herijking.
- Financiering – aanbestedingstraject in de regio Apeldoorn.
- Duurzaamheid in de brede zin van het woord.
- De aanbesteding van de gemeente Apeldoorn in het kader van de transitie van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis.
- Met enige regelmaat spraken de Raad van Toezicht en bestuurder over strategische personele vraagstukken, waaronder de positie op de arbeidsmarkt, het werkplezier van medewerkers en het ziekteverzuim, leiderschapontwikkeling.
 - Arbeidsmarkt: ontwikkelingen, uitdagingen, kansen.
 - Leiderschap: leiderschapstraject en invulling hiervan.
- Ook volgen de RvT-leden actief de ontwikkelingen in de zorg in het algemeen en in de regio's waar Riwis actief is in het bijzonder. De aanbesteding van de gemeente Apeldoorn in het kader van de transitie van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis is hiervan onderdeel.
- De positie van Riwis in de regio en invulling van haar (maatschappelijke) opdracht.
- Verkenning van en start met nieuwe manier van budgetteren (rolling forecast).

Werkgeverschap

- De RvT voert met enige regelmaat functioneringsgesprekken met de bestuurder (minimaal twee keer per jaar). In die gesprekken komt het functioneren en de ontwikkeling in de functie van de bestuurder aan de orde. In 2023 zijn deze gesprekken tweemaal gevoerd en vastgelegd. De RvT is van mening dat bestuurder over het totaal een goede tot zeer goede performance heeft geleverd.
- Op basis van het functioneren – en binnen de kaders en richtlijnen van WNT – waarbij ook gekeken is naar de cao-ontwikkeling in de relevante sectoren – is vervolgens de bezoldiging over 2023 van de bestuurder vastgesteld.

Veel van bovengenoemde vraagstukken worden eerst behandeld in de commissies, om daarna in de 'brede' RvT-vergadering besproken en/of vastgesteld te worden.

In de gevoerde gesprekken en de RvT-bijeenkomsten is een goed beeld gekregen van het gevoerde beleid en de inbreng van de adviesorganen en de bedrijfsresultaten. De Raad van Toezicht heeft gesproken met zowel de Ondernemingsraad als de Centrale Cliëntenraad. De accountant heeft in het reguliere overleg, waarin ook de jaarrekening is vastgesteld, gesproken met de gehele Raad van Toezicht. In 2023 is een nieuwe accountant gekozen (zie volgende paragraaf). Verderop in dit document bij de paragrafen over de commissies vindt u een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die in de RvT-commissies aan de orde zijn gekomen.

Benoeming van de nieuwe accountant

- In 2023 heeft huisaccountant Deloitte aangegeven vanuit zijn portfoliostrategie de klantrelatie met Riwis te willen beëindigen. De keuze van Deloitte komt voort uit markt- en portfoliostrategie om kleinere en middelgrote partijen in de sector niet meer te bedienen.
- Riwis is aansluitend een selectieproces gestart – waar met een aantal potentiële nieuwe accountant relaties is gesproken (samen met commissieleden van de Financiële Commissie) en, samen met de commissieleden, een zorgvuldige weging en beoordeling heeft plaatsgevonden. Op basis van een aantal vooraf afgestemde criteria is tot een voorstel gekomen dat aan de RvT is voorgelegd.
- In de RvT van 15 maart 2023 heeft de RvT deze keuze geaccordeerd.

Strategie Riwis Zorg & Welzijn

Riwis heeft als doelstelling om de (meerjaren) strategie 'dichtbij' en concreet te maken; zodat het bij de vaststelling gebruik maakt van de kennis en wijsheid die in de organisatie aanwezig is en het bij de uitvoering op breed/breder draagvlak kan rekenen. Al bij het opstellen van de vorige

strategie is er een strategiekaart gemaakt. Hierop staan de belangrijkste ambities en speerpunten, door de onderwerpen grafisch vorm te geven. Dit helpt om de onderwerpen herkenbaar te maken voor medewerkers.

De strategiekaart is een belangrijk hulpmiddel om de strategie te communiceren. De strategiekaart geeft aan waar Riwis naartoe gaat en wat Riwis wil bereiken. Riwis gebruikt de strategiekaart regelmatig in communicatie-uitingen, zowel intern als extern.

Het vaststellen van de nieuwe meerjaren strategie(kaart) staat voor 2024 op de agenda. De medewerkers worden nadrukkelijk betrokken bij de nieuwe strategie; teamleiders, managers, Raad van Bestuur, Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad en adviseurs komen samen om de strategie te bespreken en te maken. Medewerkers kunnen ook meepraten. Daardoor is de strategie echt van iedereen.

De Raad van Toezicht heeft bijgedragen aan en geadviseerd over het opstellen van de strategie 2021 – 2024. In 2023 en 2024 is en wordt de Raad ook betrokken bij het ontwikkelen van de nieuwe strategie. De RvT zal mede toezien op de toekomstvastheid, de financiële onderbouwing, weegt af of de plannen naar zijn oordeel passen bij Riwis, haar cliënten/bewoners en haar medewerkers en de maatschappelijke opdracht. Op basis van de strategie zijn én worden ook deelstrategieën opgesteld, bijvoorbeeld voor vastgoed en digitaal werken. Ook daar toetst de RvT de plannen en uitwerking van.

Evaluatie functioneren

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht

Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht zijn functioneren⁴, dit gebeurt tijdens een aparte vergadering. Hierbij wordt ook om terugkoppeling gevraagd aan de bestuurder en andere stakeholders. In 2023 vond deze evaluatie plaats op 13 december. Hierbij heeft de RvT zich laten begeleiden door een externe professional. Naast de voltallige RvT, waren hierbij ook uitgenodigd de bestuurder, bestuurssecretaris en

de nieuwe leden RvT, die per 1 januari 2024 zijn benoemd. Doelstelling was terug te kijken op 2023, met in het bijzonder op de agenda: terugblik op een jaar waarin zowel een nieuwe voorzitter als bestuurssecretaris en interne secretariële ondersteuning startten (na jaren externe ondersteuning), effectiviteit van samenwerking en werking van de RvT als geheel en werking van de commissies. Conclusie van de RvT was dat we over het geheel tevreden zijn over de huidige samenstelling van de RvT inclusief de ondersteuning en de wijze waarop we als RvT onze hoofdtaken (kunnen) uitvoeren. We voelen ons voldoende geïnformeerd, voeren een open dialoog, dilemma's komen voldoende aan de orde. RvT-leden zijn complementair, de diversiteit van achtergronden draagt bij aan advisering en sparring met de bestuurder.

Ook hebben we een aantal suggesties voor het komende jaar geïdentificeerd. Te weten:

- Vraagstukken en/of dilemma's ter bespreking in de reguliere RvT's te laten vergezellen van een aantal stellingen of gerichte vragen, voor te bereiden door de bestuurder (en/of in samenwerking met voorzitter). Zodat RvT-leden zich beter kunnen voorbereiden en de RvT gericht de dialoog kan voeren.
- Commissies: nadrukkelijk in de commissievergaderingen voorafgaand aan de reguliere RvT's eventuele aandacht- of zorgpunten expliciet meegeven aan de RvT. Dit om de rol en effectiviteit van de commissies als voorbereidend en faciliterend aan (besluitvorming en advisering) van de RvT te versterken.
- Tenslotte zal de RvT in themasessies en/of op de ontwikkeldag verdieping zoeken op strategisch belangrijke thema's en dilemma's. Ook is gesproken over verdere ontwikkeling van de RvT op het gebied van boardroom dynamics.

Evaluatie functioneren bestuur

Naast de evaluatie van het eigen functioneren, is het ook van belang om het functioneren van de bestuurder te bespreken. Daartoe wordt er

regelmatig, in ieder geval aansluitend op de reguliere vergaderingen, met de bestuurder gesproken. De raad bespreekt het functioneren van de bestuurder ook tijdens vooroverleggen⁴ en in de remuneratiecommissie. In die commissie vindt het gesprek met en zonder de bestuurder plaats. Onderwerpen zijn dan bijvoorbeeld de samenwerking met de Raad van Toezicht, samenwerking met en ontwikkeling van het management en het functioneren van de medezeggenschap binnen Riwis.

Bezetting – bezoldiging

De Raad van Toezicht begon 2023 met een nieuwe voorzitter en het jaar stond voor een deel in het teken van de werving van twee nieuwe RvT-leden wegens het ten einde lopen van de tweede termijn van twee zittende leden.

Er zijn twee nieuwe kandidaten gevonden die allebei per 1 januari 2024 zijn begonnen: Marieke Seip en Toine van den Broek – zie verder onder 'Werving & Selectie nieuwe RvT leden'. Medio december jl. hebben we afscheid genomen van één van de vertrekkende leden: vicevoorzitter Nicole van Wolven.

Werving en selectie nieuwe leden

Omdat per januari 2024 en maart 2024 de tweede termijn van twee RvT-leden eindigde, is de RvT medio 2023 een wervingsprocedure gestart. Hierbij heeft zij zich laten ondersteunen door PublicSpirit, een extern bureau, gespecialiseerd in het werven en selecteren van toezichthoudersfuncties in onder meer de zorgsector. De RvT heeft twee wervingsprofielen opgesteld die door de voltallige RvT en bestuurder en de OR en CCr zijn ingezien en geaccordeerd. In de profielen hebben we vastgelegd dat we specifiek zoeken naar een toezichthouder met een financieel profiel (voor opvolging van de voorzitter van de financiële commissie) en een politiek/bestuurlijk/beleidsprofiel. De RvT streeft ernaar een combinatie van ervaring en kennis op het gebied van het bestuurlijke, financiële/bedrijfsvoering en zorginhoudelijke componenten in huis te hebben en houden. Naast inhoudelijke kennis en ervaring, heeft de RvT gezocht naar

aspirant-leden die qua persoonlijkheid een aanvulling vormen op de huidige RvT. In een zorgvuldig wervings- en selectieproces waarin participeerden: de bestuurder, een delegatie van de RvT, OR en CCr hebben we eind 2023 twee goed gekwalificeerde kandidaten geselecteerd die beiden per 1 januari 2024 benoemd zijn.

Herbenoeming lid RvT in 2023

Per januari 2023 liep de eerste termijn van huidig RvT-lid Patricia Schothorst af. Na raadpleging van betrokkene, de RvT-leden, de bestuurder, OR en CCr is positief besloten tot herbenoeming per 1 januari 2023. Reden voor herbenoeming: de kennis en ervaring van Patricia in de GGZ in combinatie met ervaring als toezichthouder in relevante werkvelden voor Riwis is en blijft een welkome aanvulling op de RvT.

Aanwezigheid

ROL RVT	HONORARIUM 2023	ADVIES NVTZ (MAX.)	OPMERKING
Voorzitter RvT	€20.600	€24.600	Is 67 procent van het WNT-maximum
Lid RvT	€13.650	€16.400	Is 67 procent van het WNT-maximum

Alle leden van de Raad van Toezicht zijn aanwezig geweest tijdens de vergaderingen van de commissies waarvan zij lid waren. Ook bij de vergaderingen van de voltallige raad waren alle leden elke keer aanwezig. Wel zijn enkele vergaderingen via Microsoft Teams gehouden.

Bezoldiging

Het honorarium van de leden en voorzitter Raad van Toezicht is in 2023 gelijk gehouden aan het honorarium over 2022. De hoogte hiervan valt binnen de kaders van WNT. Bij de vaststelling hanteert de RvT het beleid dat we binnen de kaders van en advisering van de NVTZ blijven. De RvT stelt niet het maximum te hanteren, maar een 'proportioneel' honorarium. Dat wil zeggen een percentage van het maximum geadviseerde honorarium. Concreet betekende dit voor 2023 de volgende bedragen.

⁴ Zoals ook verlangd wordt in de Governancecode Zorg 2022, artikel 7.3.1.
⁵ Voorafgaand aan de reguliere overlegvergaderingen van de Raad van Toezicht.





**LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT
RIWIS ZORG & WELZIJN IN 2023**

ROL	NAAM	V/M	COMMISSIE 2023	BENOEMD	LOPENDE TERMIJN	HOOFD- & NEVENFUNCTIES
Voorzitter	M. Groenewegen	V	Lid Remuneratiecie.	1-1-2023	1e termijn, loopt af op 31-12-2026	Zelfstandig interimmanager Directeur Herstel Toeslagen (UHT)
Lid Vicevoorzitter	N.L.H.M. van Wolven	V	Vz Remuneratiecie Lid KV&l cie.	1-01-2016 1-01-2020	2e termijn, loopt af op 31-12-2023	Lid College van Bestuur Innovo onderwijs op maat Alliantieraad en Alliantie Bestuur Nationaal Programma Heerlen Noord
Lid	H. Minkhorst	M	Vz Financiële cie.	8-03-2016 9-03-2020	2e termijn, loopt af op 8-03-2024	Directeur HM Consultancy en Interim-management Voorzitter Raad van Commissarissen Woningbouwcorporatie Stichting Wonion Lid Raad van Commissarissen Rabobank Noord- en Oost-Achterhoek
Lid	P.F. Schothorst	V	Vz. KV&l cie.	1-01-2019 1-01-2023	2e termijn, loopt af op 31-12-2026	Psychiater-consulent, Huisartsen Eemland BV Lid Raad van Toezicht, CCE Centrum voor Consultatie en Expertise Psychiater, Care to Change Lid Examencommissie Faculteit Geneeskunde, Universiteit Utrecht
Lid	J.W. van Zuthem	M	Lid Financiële cie.	1-10-2020	1e termijn, loopt af op 30-09-2024	Toezichthouder bij diverse organisaties in de gehandicaptenzorg en psychiatrie Voorzitter raad van bestuur Kwintes (2004 – 2020)

ALS JE IN JEZELF GELOOFT DAN KOM JE ER WEL!

Ken je dat gevoel? Dat je soms denkt, "dit wordt niets", maar diep van binnen weet je dat als je écht in jezelf gelooft, je bergen kunt verzetten? Het verhaal van Diana is het levende bewijs dat zelfvertrouwen je vleugels kan geven.

Van struikelpaden naar levenslessen

Het leven van Diana leest als een boek waarin de hoofdpersoon door diepe dalen gaat, maar er sterker uitkomt. Jarenlang worstelde ze met persoonlijke problematiek, wat leidde tot een opname als jongere. Een periode waaruit ze met opgeheven hoofd en geloof in haarzelf kwam. Ze begon als vrijwilliger bij Iselgouw, nu onderdeel van Riwis Zorg en Welzijn. Dit was de eerste stap op een pad van persoonlijke groei en ontwikkeling.

Het begin van een nieuw hoofdstuk

Toen ze nog met beide voeten in het vrijwilligerswerk stond, had Diana nooit durven dromen dat ze zou staan waar ze nu staat. Elke stap vooruit was een overwinning op zichzelf. Van twijfels over haar eigen kunnen tot de sprong in het diepe naar een betaalde baan als zorg hulp binnen de ouderenzorg. Waar ze al gauw doorgroeide naar Verzorgende IG. Vanuit die rol maakte ze de stap naar GGZ-locatie het Podium/Zevenhuizen voor ouderen. Waar ze voor het eerst haar passie voor begeleiden ontdekte. Ze haalde haar HBO diploma en werkt nu als ervaringsdeskundig woonbegeleider bij Locatie De Tuinen van Riwis, waar ze jongere cliënten, tussen achttien en zeventenzestig jaar oud begeleidt.

De kracht van ervaring

Wat Diana zo uniek maakt, is haar vermogen om zich in de cliënten te verplaatsen. 'Ik ben cliënt geweest, heb ook in een groep gewoond en dan haal je gewoon bepaalde kattenkwaad uit. Dat hoort erbij. Dat maakt het makkelijker voor mij om in gesprek te gaan'. Als gediplomeerd ervaringsdeskundig zet Diana haar ervaringen en kennis op professionele wijze in om cliënten te begeleiden. Dat varieert van het creëren van een gezond dag-nacht ritme tot het bijbrengen van zelfzorg. Ze begint met kleine stapjes en zorgt voor succeservaringen. 'Door het leggen van die nieuwe basis kan je uiteindelijk ook de grotere uitdagingen aanpakken. Zoals het behalen van een opleiding of vaste baan houden.'

Groepswonen

Diana begeleidt op meerdere groepswoningen waar gemiddeld drie mensen wonen. Dat zijn woningen die gewoon in de wijk staan met drie slaapkamers. Waar het leven zo gewoon mogelijk is. Als mensen 'binnenkomen' kijkt haar team goed hoe iemand in de groep past. Ze denken goed na over de samenstelling van de groep en naar welke vaardigheden iedereen heeft. Het doel van één van de woningen is bijvoorbeeld om de basisvaardigheden aan te leren. Veel cliënten beginnen daar en stromen dan door naar een andere locatie die bij hun ontwikkeling past. Uiteindelijk, als iemand alle vaardigheden geleerd heeft, zijn ze klaar voor een opstapwoning. Het leven in een groep is niet altijd makkelijk, maar de woonbegeleiding zorgt met de juiste samenstelling wel voor een optimale woonsituatie. 'Sommige jongeren hebben veel ondersteuning nodig, maar zijn ook heel individualistisch. Toch wonen ze met 3 of 4 anderen in een huis. Soms werkt de samenstelling

van de groep niet goed voor een cliënt, en voelt diegene zich niet fijn of veilig. Dan proberen we daar altijd wat aan te doen. Soms zit er ook een les in en wordt iemand juist door de setting uitgedaagd om te leren. Zo wordt groei ook gestimuleerd. We hebben alle vormen van psychiatrie binnen onze locatie, en we zijn goed uitgerust om te helpen.'

Voldoening

'Het mooiste aan ons vak is wanneer een doel wordt bereikt. Dat iemand met jouw tools en ondersteuning zelf een verandering teweeg brengen die ze vaak zelf niet voor mogelijk achten. Dat is echt heel mooi. Soms heeft een familie al afstand van iemand genomen, maar door hard te werken aan herstel wordt soms het contact hersteld. Daar zijn de cliënt en familie dan heel dankbaar voor. Alle kleine stapjes bij elkaar hebben vaak een grote impact op iemands leven.'

Geloof in jezelf: het geheime ingrediënt

Geloof in eigen kunnen is het uitgangspunt waarmee Riwis werkt. Diana laat zien dat vertrouwen de sleutel is tot succes. "Ik heb zelf ook moeten leren om te vertrouwen op mijzelf en Riwis hielp mij hierbij. Ik heb een zware rugzak aan bagage afgedaan. Bewust mijn verleden afgesloten. Dit is iets wat ik nu ook doorgeef aan mijn cliënten, want als je gelooft in jezelf dan kom je altijd verder."



Diana
Ervaringsdeskundig
begeleider

Commissies Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Riwis Zorg & Welzijn kent drie auditcommissies, waarin telkens twee RvT-leden zitting hebben:

- Kwaliteit, Veiligheid & Innovatie.
- Financiën.
- Remuneratie.

Iedere commissie heeft als hoofdtaak om vanuit haar specifieke perspectief/expertise en agenda, de RvT te voorzien van adviezen en voor te bereiden op besluitvorming.

Commissie Kwaliteit, Veiligheid & Innovatie

De commissie Kwaliteit, Veiligheid & Innovatie houdt zich bezig met de kwaliteit van zorg binnen Riwis. Daarbij is natuurlijk oog voor een veilige woonomgeving voor de cliënten en een veilige werkomgeving voor de medewerkers. Innovatie is enkele jaren geleden toegevoegd aan de naam van deze commissie omdat de Raad van Toezicht dit een belangrijk element vindt in de ontwikkelingen in de zorg.

De KV&I-commissie heeft in 2023 vier keer vergaderd⁶. Eén van deze vergaderingen vond plaats op één van de zorglocaties, namelijk de GGZ-locatie Mariëndaal in Apeldoorn, waar een rondleiding en nadere kennismaking met één van de begeleiders en enkele cliënten op de agenda stond.

De belangrijkste onderwerpen die in 2023 aan de orde zijn gekomen:

- Vaste vergaderonderwerpen als (grote) incidenten, calamiteiten en klachten. Maar ook zaken als de kwartaalrapportages waarmee de commissie op de hoogte wordt gehouden van het reilen en zeilen van Riwis, zowel financieel als op het gebied van belangrijke ontwikkelingen en plannen.
- Uitkomsten medewerkersonderzoek.
 - Uitkomsten rapport Falke & Verbaan (verzuim), verzuimbeleid en de HKZ-audit.



Oktober

Nieuwe website langer-zelfstandig.nl

De samenwerkende zorg- en welzijnsorganisaties in regio Apeldoorn & Zutphen, waaronder Riwis, presenteren de nieuwe website www.langer-zelfstandig.nl. De website is gemaakt voor ouderen in de regio. Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven. Dat willen de samenwerkende ouderen- en welzijnsorganisaties graag ondersteunen. Op de nieuwe website kunnen ouderen en naasten informatie vinden over activiteiten waaraan deze organisaties samenwerken en bijdragen aan het behouden en verhogen van zelfstandigheid en welzijn.

Commissie Financiën

De financiële auditcommissie heeft vijf keer vergaderd in 2023⁶. Eén van de vergaderingen had, zoals elk jaar, als hoofdonderwerp de jaarrekening en het jaarbeeld/jaarverslag (jaarstukken). De twee commissieleden hebben, tijdens de andere vergaderingen, de volgende onderwerpen geagendeerd en besproken:

- Kwartaalrapportages.
- Vastgoed jaarplannen.
- Treasuryjaarplan.
- Enkele businesscases (Ouderen in de GGZ en addendum De Beekwal).
- Auditjaarplan en totstandkoming daarvan.
- Organisatiebeoordeling (HKZ).
- Onderwerpen van de voorraadagenda, o.a.: fraude-risicoanalyse, treasuryjaarplan, vastgoedjaarplan, risicomanagement.
- KPI's (ontwikkeling en hiërarchie).
- Voorbereidingen selectie nieuwe accountant.

Auditdienst

Riwis voert zelf interne audits uit, naast de jaarlijkse externe HKZ-audit. Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de audits die gedaan moeten worden. Sinds 2022 heeft Riwis, in overleg met de RvT, de planning van interne audits anders opgezet. Op basis van de jaarlijkse organisatiebeoordeling wordt in kaart gebracht waar de grootste risico's liggen. Zijn er afdelingen of locaties die extra aandacht nodig hebben, of waar Riwis inschat dat er risico's zijn, bijvoorbeeld financieel of qua geboden zorg? Dan komen die afdelingen/locaties eerst op de planning. Deze risk based approach is realistischer voor een organisatie met de omvang en auditcapaciteit van Riwis. De RvT staat achter deze aanpak, ook omdat we geen voorstander zijn van "auditen om het auditen".

Commissie remuneratie

De remuneratiecommissie bestond uit de voorzitter en de vicevoorzitter van de Raad van Toezicht en heeft twee keer vergaderd in 2023. Onderwerpen die aan bod kwamen:

- Beleid onkosten en geschenken.
- Voorbereidingen voor de keuze en komst van de nieuwe RvT-voorzitter.
- Beloning en ontwikkeling bestuurder.

De remuneratiecommissie evalueert minimaal één keer per jaar het functioneren van de bestuurder.

Jaaragenda 2024

De Raad van Toezicht werkt met een vaste jaaragenda waarop de volgende onderwerpen staan.

⁶ 9 maart, 22 juni, 7 september en 30 november. artikel 7.3.1.

⁷ 2 maart, 18 mei, 20 juni, 29 augustus en 30 november.

ONDERWERPEN

Strategie

Kwaliteit, Veiligheid & Innovatie

Financiën

BIJBEHORENDE DOCUMENTEN

Jaarverslag & Jaarbeeld

Kaderbrief

Vastgoedjaarplan

Jaarplannen

Meerjarenstrategie

Verzuim

Audits & auditplannen

HKZ-certificering

Medewerkersonderzoek

Incidenten, calamiteiten en klachten

Kwartaalrapportages

Jaarrekening

Treasuryjaarplan/treasurystatuut

Begroting

Zorginkoop

Risicomanagement

Managementletter

Meerjarenbegroting

Audits & auditplannen

Frauderisicoanalyse

In 2024 op de agenda – thema's

- Net als in 2023 blijft de Raad van Toezicht in gesprek met de bestuurder over de positie van Riwis in de regio. De positie van Riwis in de keten (lokaal, regionaal en ook landelijk) en bespreken we mogelijkheden tot strategische samenwerking.
- Maatschappelijke ontwikkelingen – rol van Riwis in de regio en in het maatschappelijke speelveld.
- Innovatie wordt steeds belangrijker; voor 2024 heeft Riwis gekozen voor het verder uitbouwen en organisatiebreed invoeren van innovaties die her en der al op de werkvloer gebruikt worden. De RvT volgt dit, vol belangstelling, op de voet.
- Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt blijven een belangrijk aandachtspunt, niet alleen binnen Riwis, maar in de gehele zorg (en eigenlijk de gehele maatschappij). Hoe blijft Riwis een aantrekkelijke werkgever?

- Met het uitstel in 2023 van de aanbesteding ZorgRegio MIJOV, zal dit traject in 2024 voortgang vinden. De strategische impact van aanbesteding en de hieraan gerelateerde ontwikkelingen in de zorg (van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis) blijft een belangrijk RvT-onderwerp.
- Duurzaamheid en diversiteit in de brede zin des woords realiseren. Duurzaam in de zorgverlening en de middelen die hiervoor worden ingezet, vervoer, inkoop, vastgoed, personeelsbeleid.

Mogelijke onderwerpen die de Raad van Toezicht verder wil agenderen:

- Rol van goed toezicht.
- Rol van interne toezichthouder, beter verankerd met de komst van de Wtza.
- Visie op toezicht



LOSTMINDS

Adviesraden Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Riwis Zorg & Welzijn is een proactieve en slagvaardige partner. In de overlegvergadering met de Raad van Bestuur wordt kritisch meegedacht over adviezen en voorstellen. Uiteraard staat in dit overleg het belang van het goed functioneren van de hele onderneming in al haar doelstellingen centraal.

De ondernemingsraad heeft een dagelijks bestuur bestaande uit de voorzitter, de vicevoorzitter en de ambtelijk secretaris. Verder is er een commissie HRM/Arbo en een commissie strategie/beleid/huisvesting/financiën.

De ondernemingsraad publiceert jaarlijks een eigen jaarverslag, deze is te downloaden voor Riwis-medewerkers via SAM (intranet).

OR in 2023

Net als andere jaren is de ondernemingsraad volop in beweging. Er was een periode met wisselingen onder de leden. In 2023 kwamen er enkele nieuwe leden, waarbij het goed is om te zien dat alle clusters (GGZ, VVT en BO) zijn vertegenwoordigd in de ondernemingsraad. Samen met de oudgedienden zijn de nieuwe leden goed in staat om het juiste gesprek te voeren met de Raad van Bestuur. Naast het behandelen van advies- en instemmingsverzoeken, had de ondernemingsraad een initiatiefvoorstel 'communicatietraject vvt'. Vanuit de jaarplannen zijn een drietal speerpunten gedestilleerd die het volgende jaar leidend zijn voor de invulling van de activiteiten van de ondernemingsraad. De ondernemingsraad investeert in het betrekken van de medewerkers door de Rode Stoel (bij elke overlegvergadering met de Raad van Bestuur nodigt de OR een Riwis-medewerker uit als gast), gesprekken met collega's en sleutelfiguren, teambezoeken en traineeship in de ondernemingsraad.

Het gezamenlijke doel is verbetering van de mooie organisatie die Riwis is. De OR wil zich, ook in 2024, inzetten voor onze medewerkers, zodat eenieder met een fijn en prettig gevoel aan het

werk kan zijn voor datgene waarvoor we er zijn, namelijk goede en aandachtige zorg voor onze Riwis-cliënten.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad komt op voor de belangen van deze cliënten. Daarvoor signaleert ze wat er speelt en controleert zij het werk van de organisatie. De Centrale Cliëntenraad (CCr) adviseert het management van Riwis Zorg & Welzijn over wat cliënten nodig hebben voor goede begeleiding. De regionale raden adviseren de teamleiders en medewerkers van locaties op het gebied van locatie specifieke onderwerpen. In 2023 zijn we, samen met een externe ondersteuner, begonnen om de regionale cliëntenraden meer stem te geven in beslissingen die van invloed zijn op de betreffende Riwis-locaties. Dat ging verrassend goed, al is er ruimte voor verbetering. Het is ook wel wenselijk voor zowel cliënten als betrokken teamleiders. In 2024 gaan we zeker verder met het verder ontwikkelen van deze stap. Hierdoor krijgen onze cliënten, waar we het tenslotte allemaal voor doen, meer invloed op hun directe leefomgeving en (nog) meer begrip voor de organisatie.

Centrale raad en regionaden

Binnen Riwis zijn zeven regionale Cliëntenraden en één Centrale Cliëntenraad. De centrale raad vergadert met de Raad van Bestuur, de regionale raden met de teamleiders. De regionaden zijn:

- Cliëntenraad GGZ Achterhoek
- Cliëntenraad GGZ Apeldoorn
- Cliëntenraad GGZ Brummen-Eerbeek
- Cliëntenraad GGZ Epe-Vaassen
- Cliëntenraad GGZ Twello-Voorst
- Cliëntenraad VVT Brummen
- Cliëntenraad VVT Eerbeek

De Cliëntenraad publiceert jaarlijks een eigen jaarverslag, dit verslag is onder andere terug te vinden op onze internetpagina en voor medewerkers op SAM.

Naastbetrokkenenraad

Een naastbetrokkene (zoon, dochter, partner, ouder, vriend of goede buur), is belangrijk in het leven van een door Riwis begeleid

persoon. De Naastbetrokkenenraad bestaat uit naasten van cliënten van Riwis Zorg & Welzijn en komt op voor de belangen van familieleden en andere naastbetrokkenen van cliënten en potentiële cliënten. De werkzaamheden van de Naastbetrokkenenraad zijn verder:

- Stimuleren van de betrokkenheid van naastbetrokkenen bij de begeleiding van cliënten.
- Adviseren van de Raad van Bestuur van Riwis Zorg & Welzijn.
- Een bijdrage leveren aan goede informatievoorziening richting naastbetrokkenen.
- Bijeenkomsten voor naastbetrokkenen organiseren.

Meer informatie over de Naastbetrokkenenraad vindt u op de website van Riwis. Het aantal leden van de NBr neemt langzaam af, daarom is, ook in overleg met de NBr besloten om in 2024 te kijken naar mogelijkheden om nieuwe leden te werven en/of andere manieren van medezeggenschap van naastbetrokkenen vorm te geven.

Kwaliteit

Vertrouwenspersonen in 2023

Riwis heeft zeven vertrouwenspersonen:

- Twee vertrouwenspersonen voor medewerkers, stagiaires en uitzendkrachten;
- Twee cliëntenvertrouwenspersonen;
- Een familievertrouwenspersoon;
- Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg & Dwang (sinds januari 2022);
- Cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet.

Vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiaires en uitzendkrachten

Er waren 8 medewerkers die een gesprek hebben gevoerd met de vertrouwenspersoon. In de meeste gevallen waren zij het niet eens met beslissingen van hun leidinggevende. Vanwege privacy meldt de vertrouwenspersoon zo min mogelijk in detail over de redenen

waarvoor medewerkers contact zoeken met de vertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersonen

Cliënten die met een onprettig gevoel rondlopen, zich niet gehoord of begrepen voelen of ontevreden zijn en overwegen om een klacht in te dienen, kunnen contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon (CVP's). Riwis heeft twee onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen die dus niet in dienst zijn van Riwis. Zij zijn aangesloten bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.

In totaal zijn er in 2023 19 meldingen binnengekomen bij onze CVP's. In 2022 en 2021 waren dit er respectievelijk 25 en 19. In bijna alle gevallen in 2023 – en ook voorgaande jaren – vallen de klachten in de categorie "Kwaliteit zorg of begeleiding". De vertrouwenspersonen hebben een eigen jaarverslag geschreven dat op de website van Riwis is gepubliceerd.

Familievertrouwenspersoon

De onafhankelijk naastbetrokkenen vertrouwenspersoon (familievertrouwenspersoon) heeft in 5 meldingen gekregen in 2023. De meldingen hebben meestal betrekking op de categorie "problemen in de begeleidingsdriehoek".

Klachten en geschillen

Riwis is aangesloten bij CBKZ (Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg). Zij stellen een onafhankelijke klachtencommissie samen om de klacht te behandelen, mocht dat nodig zijn. Riwis is tevens aangesloten bij De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Het CBKZ heeft in 2023 vier klachten ontvangen en afgehandeld (in 2022 en 2021 in beide jaren één klacht). De klachten hadden betrekking op het gevoel van veiligheid op een locatie, de woonomstandigheden op een andere locatie, aansprakelijkheid bij diefstal en over het beheer van medicatie.



Oktober

Geslaagde Landelijke Buurtcirkeldag

Dit jaar werd de dag georganiseerd door de buurtcirkelcoaches van Riwis in theater Orpheus. Het thema was: 'Het is je geluksdag'. Onder ons motto "Doe mee en doe meer samen" werd samen gewerkt aan het versterken van de verbinding tussen de verschillende buurtcirkels en het vergroten van ons geluk.



Oktober

Duofiets voor Tolzicht

Na veel inspanningen was het zover, Tolzicht heeft een eigen duofiets! Fietsspecialist Ten Broek leverde deze persoonlijk af. De huidige vaste rolstoelfietsvrijwilliger werd ter plekke geïnstrueerd hoe deze te gebruiken samen een enthousiaste bewoonster. Vanaf nu is deze fiets door familie en bewoners te reserveren via de receptie van Tolzicht.



November

Ondertekening samenwerking Beekwal Riwis Zorg & Welzijn – Zorggroep Apeldoorn e.o.

Zorggroep Apeldoorn (ZGA) en Riwis Zorg & Welzijn werken al geruime tijd samen op de locatie De Beekwal in Eerbeek. De huidige locatie is verouderd en aan vervanging toe. De start van de nieuwbouw staat gepland voor medio april 2024. Voor de nieuwbouw is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst opgesteld die woensdag 28 november werd ondertekend door Joost Harkink, bestuurder van Riwis en Margje Mahler, bestuurder van ZGA.



November

Wonderfoons

Zowel Tolzicht als De Beekwal mochten een 'Wonderfoon' in ontvangst nemen. Dit is een gerecyclede PTT-telefoon (draaischijftelefoon) die is omgebouwd, zodat er muziek mee geluisterd kan worden. De telefoon is aan ons geschonken door het koor InBetween Brummen die deze muziketelefoon konden aanschaffen uit donaties van het door hun gekozen project Alzheimer.



November

Riwis doet mee aan de 'Zorg voor Energie' campagneweek

Van 9 t/m 13 oktober deed Riwis mee aan de Zorg voor Energie campagneweek. Een actie voor bewustwording en verandering.



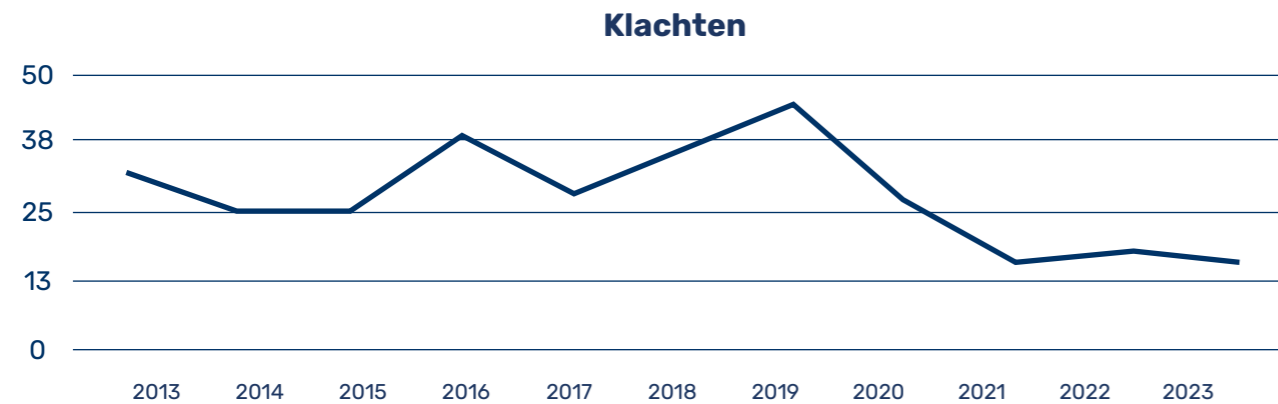
December

Menselijke kring om Tolzicht

Het personeel van Tolzicht nodigde familie, vrienden en bewoners van gemeente Brummen, uit om een menselijke kring voor de bewoners te vormen rondom Tolzicht op oudejaarsavond. Om 18.00 uur klonk Happy New Year van ABBA, waarbij alle lichtjes aangingen en twee rondes om Tolzicht werd gelopen. Het doel van de lichtjesactie was om ouderen een hart onder de riem te steken.

Klachten in 2023

Dit jaar heeft Riwis 16 klachten behandeld, waarvan één formele klacht (dus behandeld bij het CBKZ). Zoals onderstaande grafiek laat zien, is het aantal klachten de afgelopen jaren afgenomen en



lijkt het nu redelijk stabiel te zijn.

Informatiebeveiliging & privacy

De afgelopen jaren publiceerde Riwis Zorg & Welzijn jaarlijks een Verklaring van Verantwoording. Het was een arbeidsintensief document dat slechts op een kleine groep belangstellenden kon rekenen. Nu Riwis het jaarverslag (inclusief bestuursverslag) naar een hoger plan heeft getild, past het ook om hier een paragraaf over informatiebeveiliging & privacy op te nemen. We zien daarmee af van de publicatie van een apart verslag over deze onderwerpen. Bij de inhoud van deze paragraaf laten we ons leiden door vereisten van diverse wet- en regelgeving én de handreiking van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ontwikkelingen in 2023

De belangrijkste onderwerpen op het gebied van informatiebeveiliging & privacy binnen Riwis bespreken we in onderstaande alinea's.

ISMS

Nadat we in 2022 de eerste voorzichtige stappen hebben gezet met het opzetten van een ISMS⁸, zijn daar in 2023 grotere stappen in gezet. Zo is de toegang van IT-beheerders opnieuw onder loep genomen: MFA⁹ op gescheiden systemen en whitelisting van IP-adressen. Daarnaast is een 'break glass'-account ingesteld zodat in geval van

nood toch nog toegang kan worden verkregen. Parallel aan dit proces hebben we een grote slag gemaakt in datagovernance. Na de overgang op MS365 en de transitie naar Teams (technisch afgerond in de zomer van 2023), was het namelijk zaak om nog eens goed naar de bestanden en gegevens die wij bewaren te kijken. Onderdeel van dit project waren workshops voor de medewerkers om hen optimaler gebruik te leren maken van MS365. De ingebruikname van Avepoint Insights¹⁰ was in het tweede halfjaar van 2023, nadat de testfase succesvol was afgerond.

NIS2-wetgeving

NIS2 is een Europese wet die de cybersecurity van essentiële sectoren, zoals energie, transport en gezondheidszorg, aanzienlijk verbetert. De wet breidt de reikwijdte van de vorige NIS-richtlijn uit en stelt strengere eisen aan risicobeoordeling, incidentenmelding en beveiligingsmaatregelen. Dit alles met als doel om de digitale weerbaarheid van Europa te versterken tegen cyberaanvallen en de maatschappij beter te beschermen tegen cybergerelateerde risico's. De nieuwe NIS2-wetgeving brengt belangrijke veranderingen met zich mee voor zorgorganisaties én hun bestuurders. De verantwoordelijkheid voor cybersecurity neemt toe, met strengere eisen aan IT-beveiliging, incidentenmelding en transparantie. Hoewel dit hogere kosten met

zich kan meebrengen, leidt het ook tot betere bescherming van cliënt- en medewergergegevens. Omdat de wetgeving voor Nederland nog in ontwikkeling is, hebben we in 2023 gemonitord: wat zijn de ontwikkelingen, welke zaken kunnen we alvast regelen en kunnen we voorsorteren op de komende wijzigingen. De wet staat op de rol voor oktober 2024. Stappen die we alvast gezet hebben zijn aansluiting bij Z-Cert, Zenya IBI waarin niet alleen datalekken maar ook informatiebeveiligingsincidenten worden geregistreerd. Verder hebben we onderzoek gedaan naar GRC-tooling¹¹.

Innovaties

In de Kaderbrief stond al dat er in 2024 wordt ingezet op het breder inzetten van innovaties die her en der al met succes binnen Riwis gebruikt worden. Die innovaties zijn vaak al enige tijd in gebruik en hebben bijna altijd effect op privacy & informatiebeveiliging. Immers, veel van deze innovaties verwerken persoonsgegevens en delen deze gegevens met andere partijen:

- De Tessa robot.
- Luna van Nedap.
- MijnEigenPlan, het digitale informatiebord.
- In 2024 willen we (meer) gebruik gaan maken van spraakgestuurd rapporteren.
- Ook in 2024: oriënteren op mogelijkheden van AI-toepassingen als Copilot, Gemini en/of ChatGPT.

Dit betekent dat er bij het invoeren van deze innovaties ook aandacht moet zijn voor de informatiebeveiliging, privacy en veiligheid van gegevens. In veel gevallen is er dan bijvoorbeeld een DPIA nodig.

Introductie Zenya

Voor het opslaan en toegankelijk maken van beleidsdocumenten, procedures e.d. hebben we sinds 1 januari 2024 een nieuw systeem: Zenya. We gebruiken twee varianten van Zenya: Zenya Doc en Zenya Flow. Er is in 2023 veel werk verzet om dit mogelijk te kunnen maken. Met Zenya zijn VIM-meldingen nu beter te volgen, is het gemakkelijker om rapportages te maken over VIM-meldingen en incidenten én kunnen

we documenten nog beter beheren. We kunnen ook datalekken en beveiligingsincidenten¹² beter volgen en analyseren. Door deze incidenten (IBI: InformatieBeveiligingsIncidenten) een eigen categorie te geven voldoen we meteen aan een NIS2-vereiste.

Functionaris voor Gegevensbescherming

Nadat we in de loop van 2023 een externe Functionaris voor Gegevensbescherming hadden aangesteld, bleek dat zij in Q4 alweer wilde vertrekken. Voordeel van het feit dat zij via een extern bureau werkt (VKA in dit geval), is dat er snel een goede vervanger beschikbaar was. De overdracht was snel geregeld. Het vooraf gekozen uitgangspunt van continuïteit heeft zich uitbetaald.

DPIA's

Bij privacy & informatiebeveiliging onder andere hoort ook dat we DPIA's¹³ doen. Dit was altijd een tijdrovende klus waarbij vele partijen betrokken waren, zowel intern als extern. In dit kwartaal is de opzet van DPIA's gewijzigd: van vragenlijst naar een audit (met stakeholders) op het proces van verwerking van persoonsgegevens. In het proces rondom de nieuwe arbodienstverlener (De Arbodienst) heeft deze werkwijze zich direct positief bewezen. Dit geldt ook voor het nieuwe

⁸ Information Security Management System: een manier om (voornamelijk) ict-systemen zo in te richten dat het beveiligingsniveau passend is in verhouding tot de te verwerken gegevens.

⁹ MFA: Multi-factor Authentication, bijvoorbeeld met Microsoft Authenticator. MFA is ook wel bekend als 2FA.

¹⁰ Avepoint Insights for MS365 scant continu de samenwerkingsomgevingen (Teams, SharePoint, Groepen) binnen de MS-omgeving en signaleert op risicovolle inhoud van documenten en verbindingen naar de buitenwereld en/of intern (overigens zonder dat deze informatie herleidbaar is tot een individu).

¹¹ GRC: Governance, Risk en compliance.

¹² IBI: Informatiebeveiligingsincidenten.

¹³ Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (of in goed Nederlands: Data Protection Impact Assessment), verplicht onderzoek naar de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen (art. 35 AvG). Meer informatie via bijvoorbeeld de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/praktisch-avg/data-protection-impact-assessment-dpia>

digitale handboek Zenya.

Bewustwording

Het zich eigen maken van het 'privacydenken' is niet alleen belangrijk voor onze medewerkers. Deze zijn in veel gevallen uitermate privacybewust en delen alleen als het echt moet (en mag) persoonsgegevens. Het privacydenken en de privacybewustwording is ook van belang voor onze cliënten. Daarom heeft onze privacy officer ook overleg gehad met de Centrale Cliëntenraad. Met blogs, nieuwsberichten op SAM (intranet) en diverse locatie/team-bezoeken blijft de aandacht voor informatieveilig gedrag in de zorg hoog. Verder is er contact met de OR, bezoekt de PO clusteroverleggen en spreekt hij regelmatig met aandachtsfunctionarissen.

Datalekken

In 2023 hadden we evenveel 'datalekken' als in 2022, namelijk 60. Voor het grootste deel zijn het datalekken die veroorzaakt worden door vergissingen van medewerkers, bijvoorbeeld verkeerd rapporteren in ONS of e-mails die naar de verkeerde ontvanger zijn gestuurd of onbeveiligd versturen van persoonsgegevens. Geen van de datalekken was ernstig genoeg om te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vooruitkijkend

Zonder de aandacht voor privacy te laten verslappen dwingt NIS2 en de almaar toenemende cyberdreiging ons om zwaarder in te zetten op security en 'privacy by design and default'. Om grip te vergroten gaan we dit jaar starten met IAM en GRC-tooling. Dit moet leiden tot een grotere cyberweerbaarheid en een hoger volwassenheidsniveau ten aanzien van informatiebeveiliging.

Terwijl de meesten van ons nog een keer omdraaien in bed of net op staan, staat Meta al klaar om haar dag te beginnen in De Beekwal in Eerbeek. Als verzorgende IG en eerstverantwoordelijke verzorgende biedt zij dagelijks ondersteuning aan mensen met dementie en lichamelijke hulpvragen. Van persoonlijke hygiëne tot verpleegtechnische handelingen zoals het verwisselen van een stoma of het geven van medicatie en als aanspreekpunt van de familie of een arts.

Maar wat maakt haar werk zo speciaal? Zij neemt ons mee in haar dag.

Een dagdienst begint officieel om 07.00 uur en eindigt om 15.15 uur. Meestal vind je Meta je al wat eerder bij De Beekwal. Ze neemt de tijd om de dag door te spreken met collega's en de agenda door te lopen om zich voor te bereiden op wat komen gaat. Zo was ze ingepland voor de zorg in de ochtend en verpleegkundige taken van 11.00 uur tot 15.00 uur, maar door uitval staat ze nu de hele dag in de zorg als dagverantwoordelijke. Dit houdt in dat zij alle rapportages doorneemt, de taken verdeelt en haar collega's aanstuurt.

Meer dan zomaar zorg verlenen

Meta werkt bij De Beekwal op de intramurale afdeling, waar op de ene gang merendeels mensen met lichamelijke aandoeningen en op de andere gang merendeels mensen met dementie wonen. Elk detail in haar werk draagt bij aan een betere kwaliteit van leven voor haar cliënten. Of het nu gaat om het helpen bij het aankleden of het toedienen van medicatie, Meta doet het met liefde.

VAN DIERENARTSASSIS- TENT TOT ZORGVERLENER

De ochtend begint om 07.00 uur met het wakken van de mensen voor het verstrekken van de medicatie of vervangen van de katheter/stoma, hierna volgt het wassen, aankleden en bed opmaken en kunnen mensen aanschuiven bij het ontbijt in de huiskamer. Soms begeleidt Meta hen als dit zelfstandig wat lastiger gaat. Hierna volgt nog een medicatieronde voor de mensen die dit tijdens het ontbijt of wat later op de ochtend moeten innemen. Als Meta klaar is met haar werk in de ochtend loopt zij altijd even naar de andere kant van de gang om te vragen of haar collega's hier nog hulp nodig hebben en dit werkt vice versa.

Van dierenartsassistent tot zorgprofessional

Met een achtergrond als dierenartsassistent en secretaresse, ontdekte ze haar ware passie pas toen ze via haar zus en vriendinnen met de zorg in aanraking kwam. Sindsdien heeft ze nooit meer teruggekeken. "Ik wil echt iets met mensen doen en iets voor mensen kunnen betekenen," zegt ze. Bij Riwis kreeg ik 12 jaar geleden de kans om een opleiding te volgen en mij verder te ontwikkelen en te werken in de zorg. Ik heb tussendoor nog vier jaar bij een andere organisatie gewerkt, maar ben toch weer teruggekomen bij Riwis.

Empathie en respect

Empathie en respect staan bij Meta voorop. "Je moet je kunnen inleven in de client. Iedereen is anders en heeft andere interesses en behoeften. Het is belangrijk dat je de client hoort en ziet en in zijn of haar waarde laat. Dat maakt het verschil."

Vooraf de zorg voor mensen met dementie heeft haar hart gestolen. "Dementiezorg is aanvoelen en meebewegen met de bewoner. De ene dag vertel je de waarheid omdat je voelt dat het rust brengt, de andere dag ga je weer mee in de beleving," vertelt ze over haar aanpak. "Het welzijn van de bewoner staat altijd voorop". Geduld en doorzettingsvermogen zijn ook belangrijk in dit beroep. Naast het feit dat je een teamplayer moet zijn, want je doet het echt samen met je team.

De Kracht van Zelfstandigheid

"Het geeft mij enorm veel voldoening als ik echt iets kan betekenen, doen of bereiken met of voor een cliënt," vertelt Meta enthousiast.

"Ik probeer mensen zoveel mogelijk zelfstandig te laten doen. Dit versterkt niet alleen hun zelfvertrouwen maar draagt ook bij aan hun algehele welzijn. En dat is soms een uitdaging, want het is makkelijk om te veel uit handen te nemen. Soms is het echt zorg met de handen op rug". Meta staat niet stil. Ze is bezig met haar opleiding tot verpleegkundige en wil zich dan graag meer specialiseren in de dementiezorg. Samen met haar collega's werkt ze onophoudelijk aan het verbeteren en verdiepen van de zorg. Want zorg is meer dan een baan; het is een roeping. Een hart voor de zorg, dat maakt het verschil.

Meta
Verzorgende IG



MIJN TERUGBLIK OP 2023

Het onderwerp herstel is binnen Riwis het afgelopen jaar opnieuw op de kaart gezet. Ik vind het van belang voor zowel cliënten als begeleiders. Langzaam beginnen we er het één en ander van te merken. Er wordt meer gekeken naar de mogelijkheden. Met in achtning van de beperkingen.

Begin jaren negentig maakte ik er kennis mee. Het was eerst de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) die tot doel had mensen weer in hun kracht te zetten (empowerment). De daarop gevolgde herstelbeweging kreeg er oog voor dat mensen met een psychiatrische beperking, nu meer mogelijkheden hadden. Herstel heeft te maken met een nieuwe zingeving voorbij de nare gevolgen van een psychiatrische aandoening. Jaren later, het zal rond 2010 geweest zijn, nam ik deel aan een herstelwerkgroep. Deze bestond uit alleen maar cliënten, een man of acht, werd ook geleid door cliënten. In elke bijeenkomst werd er een bepaald thema besproken. Hoe ga je ermee om als op een feestje of in de kroeg iemand vraagt wat je doet? Wat doe je om je grenzen te bewaken? Wat als het je allemaal even te veel wordt? Wat levert sport je op?

Hoe bouw je een sociaal netwerk op? Wanneer ben je eraan toe om zelfstandig te wonen? Wat komt daarbij kijken? Wat zijn je mogelijkheden om deel te nemen aan de maatschappij?

We wisselden ervaring uit. Ik voelde me begrepen en vaak kon ik van anderen leren. Ieder had zo zijn eigen inbreng bij elk thema. Dit was zeer zinvol. We spraken elkaars taal, leerden hoe we onze mogelijkheden konden uitbreiden.

Herstel is voor mij dat je verder dan je diagnose gaat leven. Het is niet zo dat een blijvende psychische beperking inhoudt dat je alleen dat accepteert en vervolgens in een hoekje blijft zitten. Het is jezelf opnieuw uitvinden en het hervinden van een normaal gevoel van eigenwaarde. Het is een heel proces wat nooit af is en voor velen de moeite waard om aan te gaan.

Begeleiders kunnen dit proces ondersteunen. Door de juiste vragen te stellen, mee te denken. Te motiveren, te ondersteunen waar nodig. En door juist niet te ondersteunen waar dat niet nodig is. En door steun af te bouwen als dat kan. En dat in een gewoon en gelijkwaardig menselijk contact.

-Jeff Wadt

Wadt staat voor:

(W)erken (A)an (D)e (T)oekomst

Jeff
Columnist



December Dagboek zingeving

Sinds half mei werkt Carolina van Polen als Begeleider Zingeving binnen de ouderenzorg bij Tolzicht en De Beekwal en heeft zij onder meer individuele gesprekken met cliënten en echtparen rondom angst, verlies, eenzaamheid, verdriet, spiritualiteit, rouwverwerking, levensvragen, het samenleven en wat zijn of haar leven zin geeft, waar ze kracht uit putten, welke krachtbron voor iemand specifiek centraal staat. En dat is heel divers.

JAAR- REKENING

CONTACT & COLOFON

Kantoor Riwis Zorg & Welzijn

postbus 10230
7301 GE Apeldoorn

T 055-539 45 00 (algemeen)

T 0900-2424241 (vragen over
zorg/

ondersteuning)

E info@riwis.nl

W www.riwis.nl

Riwis Zorg & Welzijn

De Bovenkruier 47

7323 AJ Apeldoorn



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

Redactie & coördinatie:
Communicatie Riwis Zorg & Welzijn
Foto's: Jeroen Keep, Veronique
Dils, Floyd Simons en
Communicatie Riwis



December Riwis ondertekent Green Deal Zorg 3.0

Op dinsdag 5 december 2023 heeft Riwis Zorg & Welzijn de Green Deal Zorg 3.0 overeenkomst ondertekend. Riwis verbindt zich daarmee aan het behalen van vijf klimaatdoelen op het gebied van zorg.