

# Kwaliteitsplan Reigershoeve 2024

## 1. Inleiding

De Reigershoeve legt jaarlijks in een Kwaliteitsplan vast wat de plannen voor het komende jaar globaal zijn. Na roerige jaren door de coronapandemie en uitval door ziekte waarin er weinig ruimte was om te werken aan ontwikkelingen en kwaliteitsverbeteringen, gingen we er in 2023 vol tegenaan. Samen met de denktank, de familieraad en de Raad van Toezicht bedachten we maar liefst 28 punten waar we in 2023 mee aan de slag wilden. Een ambitieus plan! We zijn er trots op dat het is gelukt om de meeste ontwikkelpunten al uit te werken. Sommige zijn afgerond en met andere is een begin gemaakt. In 2024 willen we dan ook verder op de ingeslagen weg en afmaken waar we het vorige jaar mee begonnen zijn. Een aantal ontwikkelpunten springen in het oog:

*Lagere personeelsinzet in 2024* - In 2023 moesten we voor het eerst in jaren zuiniger aan doen. Door de – in onze ogen zeer terechte – loonsverhogingen voor onze medewerkers, stijgen de kosten verder in 2024. Helaas stijgen de inkomsten niet evenredig mee. Een belangrijk onderdeel van dit kwaliteitsplan is dan ook het werken met een lagere personele bezetting. We gaan werken volgens een bezetting die samen met medewerkers en familie is bedacht. We hebben er dan ook veel vertrouwen in dat de wat lagere personeelsinzet geen afbreuk zal doen aan de liefdevolle zorg en begeleiding die we gewend zijn te bieden.

*Op naar meer 'samenzeggenschap'* - In 2024 streven wij naar nog meer 'samenzeggenschap'. Wanneer we als medewerkers, familieleden, vrijwilligers en ook deelnemers, bewoners en logeergasten samen komen om over ontwikkelingen en verbeterpunten na te denken ontstaan de meest creatieve en best haalbare ideeën en begrijpen we elkaar ook vaak meteen. In 2024 willen we onze krachten daarom nog vaker bundelen.

*Een doel voor de dag* - In 2024 willen we onze activiteiten voor bewoners anders vormgeven. We willen ons niet meer puur richten op recreatieve activiteiten, maar bewoners samen deelnemers en logeergasten juist ook te laten ervaren dat zij van betekenis zijn, door hen een 'dagbeleving' te bieden die hen 'een doel voor de dag' geven. Het maken van een goed 'dagbelevingsprogramma' doen we ook graag samen met alle betrokkenen van de Reigershoeve.

*Extra aandacht voor bezieling* - Juist in moeilijkere tijden willen we volop werken aan onze 'bezieling'. Wat maakt het leven (van je naaste) of het werken op de Reigershoeve bijzonder? Het is belangrijk om regelmatig stil te staan bij 'waar we het eigenlijk allemaal voor doen'. Dit doen we in 2024 allereerst door het ophalen en delen van ervaringen met elkaar, om naar te luisteren en ervan te leren. Bovendien staat bezieling centraal in de teamberaden. Daarnaast willen we samen vaker terugblikken op wat voor moois we allemaal doen op de Reigershoeve en lief en leed delen. Bijvoorbeeld door onze Snavelklepper, de Reigershoeve krant, nieuw leven in te blazen. Niet zoals gebruikelijk met een redactie van medewerkers, maar met een redactie van bewoners, deelnemers, familie, vrijwilligers en collega's. Tot slot werken we aan bezieling door samen het leven te vieren, met grote en kleine feestjes.

En zo wordt ook 2024 vast weer een mooi en sprankelend jaar!

## 2. Missie en visie

De plannen die we maken sluiten aan bij onze missie en visie waar we veel waarde aan hechten. De missie en visie zijn dagelijks ons kompas in het komen tot goede zorg en ondersteuning.

### Missie

Woonzorgboerderij de Reigershoeve biedt een thuis aan 27 bewoners met dementie. Daarnaast bezoeken zo'n 30 mensen met dementie wekelijks één of meerdere dagen onze Ontmoetingsplek. Sinds oktober 2022 bieden we bovendien logeerszorg aan maximaal 3 logees in logeerhuis 'Het Koekoeksnest'. De Reigershoeve heeft drie belangrijke doelstellingen die samen onze missie vormen. Ten eerste willen we onze bewoners, bezoekers, logees én hun naasten buitengewoon goede zorg en begeleiding bieden. Dit betekent zorg in een omgeving waar mensen hun leven voort kunnen zetten, waar zij worden gerespecteerd om wie zij zijn en waar zij zich prettig en van waarde voelen. Deze zorg moet voor iedereen toegankelijk zijn; ook voor mensen met een kleine beurs. In de visie van de Reigershoeve zijn de behoeften en gewoonten van de bewoners en bezoekers dan ook het uitgangspunt. Het welzijn van de bewoners en bezoekers staat altijd voorop. De ervaren vrijheid is hierbij een groot goed.

Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat we alleen buitengewoon goede zorg kunnen bieden als de Reigershoeve ook een goede werkgever is. We doen er daarom alles aan om voldoende betrokken, gemotiveerde en goed opgeleide medewerkers in ons team te hebben die zorgverantwoordelijkheid willen en durven dragen.

Tot slot willen we ook graag anderen inspireren om buitengewoon goede zorg aan mensen met dementie te bieden.

### Visie

Wij werken aan deze doelstellingen volgens de kernwaarden uit onze visie over wat goede zorg voor mensen met dementie is:

1. Niet de ziekte maar de mens is het uitgangspunt
2. Deskundige verzorging samen met de familie, gericht op behoeften
3. Een gevoel van thuis zijn kunnen ervaren door het voortzetten van gewoonten
4. We zeggen altijd ja, tenzij in de praktijk blijkt dat iets echt niet kan
5. Zonder vrijheid geen leven
6. Een betekenisvolle daginvulling maakt het leven de moeite waard
7. Midden in de maatschappij

## 3. Het profiel van de Reigershoeve: Het zorgaanbod en personeelsbestand

Om onze ontwikkelpunten in de juiste context te plaatsen, schetsen we in dit hoofdstuk eerst het profiel van de Reigershoeve.

### Het zorgaanbod

#### Woonzorg

Op de Reigershoeve wordt woonzorg geboden aan 27 bewoners volgens het principe van kleinschalig wonen. De bewoners leven in vier groepen van zes of zeven in een eigen woning. Eén van de woningen is speciaal bestemd voor 'jongere' mensen met dementie, waarbij een diagnose dementie is gesteld beneden het 65e levensjaar. Op peildatum 20-12-2023 was de bewonerssamenstelling als volgt:

### *Bewonersprofiel woningen Reigershoeve in december 2023*

Woningen	Aantal bewoners zpz5	Aantal bewoners zpz7	Aantal man	Aantal vrouw
Oosterweg 5C	5	1	2	4
Oosterweg 5D	6	1	4	3
Oosterweg 5E	6	2	1	6
Oosterweg 5F	6	1	3	4
Totaal:	22	5	10	17

### Dagbesteding in Ontmoetingsplek de Reigershoeve

Ontmoetingsplek de Reigershoeve is een hobbyclub en praathuis voor mensen met dementie die nog thuis wonen. Het doen van betekenisvolle activiteiten (activiteiten waarbij gekeken wordt naar wat de persoon met dementie nog goed kan, en waar hij of zij eigenwaarde aan ontleent) is het uitgangspunt van de dagbesteding. Ontmoetingsplek de Reigershoeve wordt van maandag tot en met zaterdag bezocht door in principe 12 bezoekers per dag. De bezoekers hebben een indicatie via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO, gemeente) of via de Wet langdurige zorg (Wlz, zorgkantoor).

### *Profiel bezoekers dagbesteding december 2023*

Financieringsvorm	Aantal man	Aantal vrouw
WMO	12	1
Wlz	7	6
Totaal	19	7

### De Bezige Reigers

In 2023 zijn we gestart met het bieden van begeleid vrijwilligerswerk door mensen met dementie, genaamd 'de Bezige Reigers'. Naar het voorbeeld van stichting Naburen in de omgeving van Zeist, gaan wij er met een groepje mensen met dementie die nog thuis wonen op uit om op maatschappelijke plekken een bijdrage te leveren. In 2023 waren de Bezige Reigers drie dagen per week op drie verschillende plekken actief, in 2024 gaan we dit uitbouwen. Zo werken de Bezige Reigers bij de Animal Farm in Beverwijk (dierenpark), op het landje van Kees (moestuin en kas), en op de Werkplaats van onze eigen Reigershoeve (houtbewerking en klussen aan de oldtimer). We bieden werk-gerelateerde activiteiten, waarmee de begeleide vrijwilligers kunnen blijven bijdragen aan de maatschappij. De focus ligt op wat deelnemers nog wél kunnen. De Bezige Reigers is bedoeld voor mensen met dementie waarbij de gewone dagbesteding een te grote stap is en/of actief bezig wil zijn en wil bijdragen. De vrijwilligers worden begeleid door een activiteitenbegeleider en hebben allemaal een indicatie voor dagbesteding via de WMO of Wlz.

### *Profiel begeleide vrijwilligers Bezige Reigers december 2023*

Financieringsvorm	Aantal man	Aantal vrouw
WMO	4	0
Wlz extramuraal	4	0
Wlz intramuraal*	1	1
Totaal	9	1

\* dit zijn bewoners van de Reigershoeve, die ook een dag per week naar de Bezige Reigers gaan.

### Logeerszorg

In oktober 2022 zijn we gestart met het bieden van logeerszorg. Logeerszorg op de Reigershoeve is bedoeld om de naasten van degene met dementie tijdelijk te ontlasten door de zorg een paar dagen of weken over te nemen. Logeren is mogelijk van twee nachten tot maximaal drie weken. In het logeershuis, het Koekoeksnest, zijn drie logeerskamers. Het logeershuis bevindt zich op de begane grond en grenst aan de tuin. De logeers kunnen gebruik maken van een gedeelde badkamer en ruime woonkamer met keuken waar iedere dag vers wordt gekookt. In de meeste gevallen is het mogelijk om de kosten voor de logeerszorg vergoed te krijgen via een WMO-beschikking of Wlz-indicatie.

#### *Profiel logeers van totaal gelogeerde nachten in 2023*

Financieringsvorm	Totaal (percentage)	Aandeel man (percentage)	Aandeel vrouw (percentage)
WMO	389 (39)	253 (65)	248 (35)
Wlz	591 (60)	343 (58)	136 (42)
particulier	10 (1)	10 (100)	0 (0)
Totaal	990 (100)	606 (61)	384 (39)

In de periode van januari tot en met december 2023 hebben logeersgasten in totaal 990 van de 1095 beschikbare etmalen gelogerd op basis van 3 logeers (een bezettingsgraad van 90%).

### Uitjezorg

Vanuit de wens van de Reigershoeve om ook iets te betekenen voor de mensen op onze wachtlijst is in 2022 de beweging 'Uitjezorg' ontstaan. Via *Uitjezorg* komen mensen die leven met dementie met elkaar in contact en kunnen zij aangeven welke behoefte zij hebben aan informatie en activiteiten. Samen met de initiatiefgroep van zo'n 12 mensen met dementie en hun naasten, die de spil vormen van de beweging, zorgt de Reigershoeve voor de organisatie van activiteiten en bijeenkomsten die op deze behoeften aansluiten. Het streven is dat deze club uiteindelijk een regionale aard krijgt waarin de mensen met dementie en hun naasten zoveel mogelijk zelf bepalen en organiseren wat er gebeurt. En dat wij samen met andere organisaties (zoals collega-zorgorganisaties, maar ook buurthuizen, sportclubs etc.) daar waar nodig en gewenst ondersteunen. In 2023 hebben zich al vijf zorg- en welzijnsorganisaties aangesloten bij *Uitjezorg*, te weten buurtcentrum d'Evelaer, MantelZ, Viva! Zorggroep, de Zorgspecialist, Alzheimer Nederland Midden Kennemerland en natuurlijk de Reigershoeve. Op [www.uitjezorgijmond.nl](http://www.uitjezorgijmond.nl) is het regionale activiteitenaanbod van al deze partners te zien.

## **Het personeelsbestand**

### Raad van Bestuur

De Reigershoeve is in 2013 opgericht door Dienneke en Henk Smit, dochter en vader. Zij waren in hun privé leven in aanraking gekomen met de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie, en waren overtuigd: die zorg moet beter en daar gaan wij voor zorgen! Vanaf september 2019 is Bernadette Willemse bij de Reigershoeve gekomen en heeft zij officieel vanaf 1 januari het stokje van Henk overgenomen.

Bernadette (1983) is opgeleid als psycholoog en is haar werkzame leven begonnen als psycholoog in een verpleeghuis voor mensen met dementie. Al snel is zij daarnaast bij het programma Ouderen van het Trimbos-instituut, het kennisinstituut voor geestelijke gezondheids- en verslavingszorg, gaan werken. Hier heeft zij met veel plezier gewerkt aan projecten die onder andere gericht waren op mantelzorgondersteuning, kleinschalig wonen voor mensen met dementie en persoonsgerichte zorg.

In 2015 is zij gepromoveerd op basis van haar onderzoek op dit laatste thema. Dat jaar werd zij ook hoofd van het programma Ouderen.

Dieneke (1985) heeft een studie Gezondheidswetenschappen, Beleid en Organisatie van de Gezondheidszorg, en een studie Gerontologie afgerond. Altijd met haar droom van het realiseren van de Reigershoeve in haar achterhoofd, werkte zij vijf jaar samen met Bernadette op het Trimbos-instituut aan wetenschappelijk onderzoek naar verschillende vormen verpleeghuiszorg voor mensen met dementie. In 2017 promoveerde zij op haar onderzoek naar de relatie tussen activiteiten en kwaliteit van leven bij mensen met dementie in de verpleeghuiszorg. Voor praktische ervaring werkte zij een jaar lang één dag per week in twee kleinschalige woonvoorzieningen als assistent-verzorgende, en werkte daarna een jaar bij Stichting WarmThuis, als coördinator van het dagbestedingsaanbod voor mensen met dementie die nog thuis wonen.

#### Een vast team medewerkers voor de woningen

De Reigershoeve heeft vier groepswoningen met elk een vast team medewerkers, bestaande uit ongeveer 12 teamleden. Hierdoor zijn medewerkers in staat de bewoners door en door te leren kennen. Anderzijds kunnen bewoners en familieleden de medewerkers goed leren kennen. Bij ziekte en vakantie kunnen zo nodig medewerkers van andere woningen worden ingezet. De Reigershoeve werkt uit principe niet met een flexpool, omdat flexers niet bekend zijn met onze bewoners en het werken volgens onze visie.

Tot 2023 kon de Reigershoeve haar personele bezetting in de woningen steeds iets uitbreiden door de extra middelen die stapje voor stapje beschikbaar werden in de langdurige zorg. De laatste jaren is dit anders. De kosten stijgen fors (voornamelijk door de inflatie, hogere arbeidslonen en in de toekomst stijgende energieprijzen) terwijl de inkomsten niet evenredig toenemen. Na uitvoerig overleg met onze zorgmedewerkers en de familieleden als vertegenwoordigers van onze bewoners, deelnemers en logees, stellen we onze personele bezetting dan ook bij. De boogde bezetting van 2024 is hieronder weergegeven:

#### *Bezetting 2024 (gedaald t.o.v. de bezetting van 2023, uitgelegd in hoofdstuk 4, ontwikkelpunt 23)*

Tijd	Bezetting
7.30 tot 12.30 uur	2 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
8.30 tot 13.30 uur	2 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
7.30 tot 15.30 uur	4 medewerkers niveau 3 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 23.00 uur	4 medewerkers niveau of 3 of hoger (1 per woning)
15.00 tot 21.00 uur	2 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
16.00 tot 22.00 uur	2 medewerkers niveau 2 of hoger (1 per woning)
22.45 tot 7.45 uur	1 wakende nachtdienst niveau 3 of hoger (voor 4 woningen)
22.45 tot 7.45 uur	1 wakende nachtdienst niveau 2 of hoger (voor 4 woningen)

#### Een combinatieteam medewerkers voor de Ontmoetingsplek

De Reigershoeve ontvangt een groep van 12 deelnemers per dag in Ontmoetingsplek de Reigershoeve. Wij vinden het belangrijk dat de deelnemers begeleid worden door vaste teamleden die hen goed kennen en zich kunnen richten op de begeleidingsdoelen die voor deze deelnemers zijn opgesteld.

Aan de andere kant vinden wij het van groot belang dat de Ontmoetingsplek ook verbonden is met de zorg die wordt geboden in de woningen. Dit om gezamenlijke activiteiten te kunnen ondernemen met bewoners en zodat medewerkers op beide werkplekken goed op de hoogte te zijn van wat er op de hele Reigershoeve gebeurt. Maar ook om deelnemers van de Ontmoetingsplek die op de wachtlijst

staan voor wonen op de Reigershoeve, goed voor te kunnen bereiden op het wonen, en hen op te vangen door een voor hen bekende medewerker in de woning wanneer zij verhuizen. Bovendien vinden veel oud-deelnemers die naar de Reigershoeve zijn verhuisd, het aan het begin nog prettig om aan te sluiten bij zijn of haar vertrouwde club uit de Ontmoetingsplek. Tot slot is het voor medewerkers van grote meerwaarde om door de Ontmoetingsplek nog meer in aanraking te komen met mensen met minder gevorderde dementie, de thuissituatie en het beloop van de ziekte tot aan verhuizing. Medewerkers leren bewoners kennen in de periode dat zij nog minder ver in hun dementieproces waren. Waardoor zij nog meer de mens vóór de ziekte zien, wat helpt in de persoonsgerichte begeleiding.

Vanuit deze filosofie bestaat de bezetting van medewerkers in de dagbesteding dan ook dagelijks uit één begeleider die vast in de Ontmoetingsplek werkt en één medewerker die zowel bij de Ontmoetingsplek als in één van de woningen werkt. De medewerkers werken in 2024 een dienst van 8.45 uur tot 16.45 uur of een kortere dienst van 9.15 tot 16.15 uur.

Sinds mei 2023 wordt het team aangevuld door de coördinator Dagbeleving. Zij werkt 28 uur per week, en werkt regelmatig zelf voor de groep deelnemers. Zij speelt een grote rol in het wachtlijstbeheer van de Ontmoetingsplek, de opstart van de Bezige Reigers, en werkt aan de opzet van onze nieuwe dagbeleving waarbij het activiteitenaanbod voor deelnemers, bewoners en logees op de Reigershoeve meer geïntegreerd wordt (zie hoofdstuk 4, ontwikkelpunt 4b).

#### Opleidingsniveau zorgmedewerkers

Het opleidingsniveau van onze medewerkers die werken in de directe dagelijkse zorg voor de bewoners en deelnemers van de dagbesteding was op peildatum 20-12-2023:

Opleidingsniveau	Aantal medewerkers	Aantal fte (en percentage van geheel)
Niveau 2 zorg en welzijn	1	0,67 (2)
Niveau 3 zorg en welzijn	32	23,22 (53)
Niveau 4 zorg en welzijn	12	9,33 (22)
Leerlingen verzorgende IG niveau 3 opleiding	8	6,22 (14)
Overig zorgpersoneel	6	4,02 (9)
<i>Totaal</i>	59	43,47 (100)

Wij vinden opleidingsniveau echter niet het belangrijkste. Onze medewerkers zijn stuk voor stuk zeer goede verzorgers die zijn geselecteerd op hun betrokkenheid, warmte en de motivatie om te werken volgens onze visie. Bij de aanname van nieuwe medewerkers is een zorgdiploma geen must. De categorie 'overig zorgpersoneel' bestaat dan ook onder andere uit medewerkers die ten tijde van hun sollicitatie wel ervaring hadden in het werken bij een dagbesteding, of een aantal jaar een zorgopleiding hebben gedaan, maar niet beschikten over een diploma. Iedere nieuwe medewerker krijgt een uitgebreid intern opleidingsprogramma en kunnen diploma's via parttime beroepsopleidingen in combinatie met werken op de Reigershoeve behalen. Zo zijn alle medewerkers die werken als woonzorgbegeleider, intern opgeleid voor het delen van medicatie. In 2018 en 2023 zijn ook medewerkers met een MZ of SPW-achtergrond door ROC's opgeleid om enkele voorbehouden handelingen uit te voeren. De afgelopen jaren hebben we veelal mensen met een afgeronde zorg- en welzijnsopleiding aangenomen, ofwel zij-instromers of mensen met een helpende opleiding, die zijn ingestroomd in ons BBL-traject voor verzorgende IG.

### Verloopcijfers

In 2023 namen we afscheid van zeven collega's. Twee daarvan namen afscheid in verband met een verhuizing en één in verband met pensioen. Drie collega's zochten een andere uitdaging, één stopte wegens overige omstandigheden. Er zijn acht nieuwe collega's in dienst gekomen van de Reigershoeve. Dit zijn vier collega's die in de zorg werken, één collega voor de Bezige Reigers, één collega voor Uitjezorg en twee medewerkers voor het secretariaat.

### BOL Stagiaires en BBL-leerlingen

In het schooljaar van 2023-2024 begeleiden medewerkers van de Reigershoeve acht BOL-stagiaires van de opleidingen Dienstverlening en zorg, helpende, Verzorgende IG, verpleegkunde en Maatschappelijke Zorg en de combinatieopleiding VZ/MZ. BOL-stagiaires zijn bij de Reigershoeve altijd boventallig. Daarnaast volgden in 2023 tien medewerkers de BBL-opleiding Verzorgende IG (werken en leren). Twee van hen hebben in 2023 hun diploma behaald.

### Behandelaars

Het behandelteam wordt ingehuurd bij Novicare. De Specialist Ouderengeneeskunde (SO) is hoofdbehandelaar van de Reigershoeve. De SO is voor ongeveer 7 uur per week beschikbaar voor de Reigershoeve. Zij werkt samen met een psycholoog, die 6 uur per week op de Reigershoeve is. Gedurende de week kunnen we bij vragen telefonisch een beroep doen op de behandelaars van Novicare. Buiten kantoor tijden doen we een beroep op medische zorg via de Avond-, Nacht-, Weekenddienst van Gericall.

### Vrijwilligers

Naast de professionele krachten werkten er in 2023 maar liefst 87 vrijwilligers op de Reigershoeve. Onze vrijwilligers helpen in één van de woningen of werken in de tuin of voor de dieren. Ook zijn zij betrokken bij de individuele en groepsactiviteiten voor bewoners en bezoekers van de Ontmoetingsplek. Daarnaast verrichten vrijwilligers onderhoud en doen klussen. Dankzij de vrijwilligers kan veel extra's worden geboden ten gunste van het welzijn van alle betrokkenen.

### Raad van Toezicht

Stichting Reigershoeve is een stichting met een Raad van Toezicht die erop toeziet dat de bedrijfsvoering van de Reigershoeve goed verloopt en de zorg wordt geboden volgens de kwaliteitsstandaarden. De Raad van Toezicht bestaat uit een voormalig decaan van de Vrije Universiteit Amsterdam, een econoom en ouderpsycholoog.

### Organisatiestructuur

De Reigershoeve is een platte organisatie. Met uitzondering van de bestuurders Dieneke (0,89 fte) en Bernadette (0,89 fte), vier administratief medewerkers (1,67 fte) en een facilitair medewerker (1 fte), werken alle medewerkers in de directe dagelijkse zorg voor onze bewoners of bij de Ontmoetingsplek (op peildatum 20-12-2023 (43,47 fte).

### Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg

De Reigershoeve heeft zich ten doel gesteld om kosten voor management, administratie etc. (overhead) zo laag mogelijk te houden. Van alle via de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en via de Wet

Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) verkregen inkomsten besteedt de Reigershoeve meer dan 90% aan kosten die betrekking hebben op de directe zorg.

Bij de Reigershoeve richten we ons op het welzijn van onze bewoners. Wij besteden veel aandacht aan scholing van de medewerkers zodat die de persoonsgerichte zorgvisie in hun werk uit kunnen dragen. Wij bieden veel ruimte voor ideeën en creativiteit. De medewerkers doen zelf de was en ze koken iedere dag. Vaak kunnen één of twee bewoners of familieleden hierbij een handje helpen.

## 4. Waar staan we en waar gaan we naartoe? Ontwikkelpunten 2024

Bij het bespreken van onze ontwikkelplannen maken we steeds de link naar het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en onze eigen visiekernwaarden. Steeds geven we aan waar we op dit moment staan, en welke verbeterplannen we op dit thema hebben voor 2024.

### A. Persoonsgerichte zorg

*Uit het kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de cliënt? Met zorg en ondersteuning die optimaal aansluit op de situatie van de cliënt dragen verpleeghuizen bij aan het verhogen van de kwaliteit van leven op alle leefgebieden. De kwaliteit van leven is voor iedere bewoner anders en bestaat uit een combinatie van medische en verpleegkundige zorg, ondersteuning, zingeving, welbevinden en participatie. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgt vorm in de relatie tussen de bewoner en zijn of haar naaste(n) en de zorgprofessional.*

Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

***‘Niet de ziekte maar de mens met zijn eigen unieke behoeften is het uitgangspunt’***

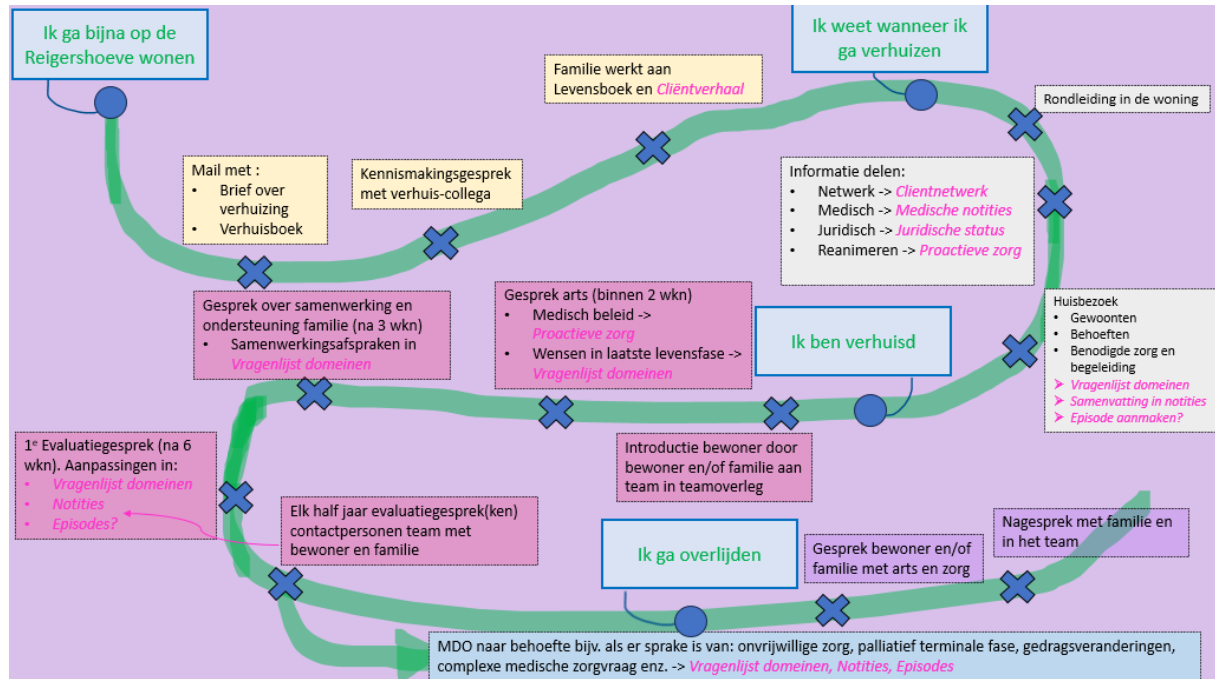
*Mensen met dementie zijn weliswaar ziek, maar zij zijn in de eerste plaats nog altijd mensen met hun eigen specifieke voorkeuren, wensen en behoeften. Goede zorg en begeleiding is gericht op het vervullen van psychosociale behoeften. Niet de ziekte, maar de mens staat dan ook centraal als wij het hebben over wonen, zorg en welzijn. Iedere bewoner van de Reigershoeve moet zichzelf kunnen zijn en zijn eigen leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Hiervoor werken we nauw samen met de familie en naasten van de bewoner.*

#### **Ontwikkelpunt 1: Verdere implementatie zorgproces**

In 2023 hebben we stappen gezet om ons zorgproces te verbeteren. Het doel was het zorgproces te verduidelijken, afspraken inzichtelijker en makkelijker vindbaar te maken, het zorgproces daadwerkelijk bij te laten dragen aan de kwaliteit van zorg, en de aandacht van medewerkers te richten op waar het op dat moment nodig is. In onderstaande afbeelding is weergegeven welke stappen we in het nieuwe zorgproces nemen rondom het wonen van bewoners. Voor deelnemers van de ontmoetingsplek en logeergasten werken we op dit moment aan een document dat zich op hun situatie toespitst.



Zorgpad woningen, waarin alle stappen van het zorgproces van vóór de verhuizing tot na het overlijden zijn weergegeven



In 2023 hebben de medewerkers uitleg gekregen over het werken met het zorgproces en de te maken aanpassingen in het elektronisch zorgdossier.

Belangrijke aanpassingen zijn dat we:

- De belangrijkste zorgafspraken kort en goed zichtbaar weergeven in het dossier en de bijbehorende app.
- Niet meer standaard werken met zorgdoelen waar we dagelijks op rapporteren. In plaats hiervan werken we bij bijzonderheden met ‘episodes’, waarin we voor een korte periode heel specifiek rapporteren hoe het gaat op dit punt met een persoon, waarna we de bevindingen evalueren en de bevindingen verwerken tot actie of standaard zorg en begeleiding.
- Alleen bijzonderheden rapporteren. Het kan voorkomen dat er tijdens een dienst niet wordt gerapporteerd over een bewoner. Via familienet brengen we familieleden vaker op de hoogte van de dagelijkse bezigheden, met behulp van foto’s.
- Incidenten etc. wel altijd rapporteren én (tenzij anders afgesproken) doorbellen naar de contactpersoon.
- Afstappen van de standaard halfjaarlijkse Multidisciplinaire overleggen (MDO’s). In plaats daarvan kan er bij vragen van familieleden, medewerkers of bewoners zelf, altijd een arts of psycholoog worden ingeschakeld, óf alsnog een MDO worden afgesproken.
- In plaats van het MDO regelmatig evaluatiegesprekken houden met de bewoners én familieleden (gezamenlijk of apart).

De overgang naar het nieuwe zorgproces staat nog in de kinderschoenen en is wettelijk wettelijk voor medewerkers en familieleden. De invulling van de evaluatiegesprekken met bewoners en familie moet nog goed vormkrijgen. De dossiers zijn nu nog niet allemaal ingericht volgens de nieuwe werkwijze. Bovendien hebben we ons in 2023 met name gericht op de bewoners van de Reigershoeve. In 2024 implementeren we het nieuwe zorgproces verder. Ook voor het logeershuis en de vormen van dagbesteding richten we een passend zorgproces in.

### ***Ontwikkelpunt 2: Eerder in gesprek over palliatieve (terminale) zorg met familie***

Kwaliteit van leven is altijd het uitgangspunt in de langdurige zorg, maar aangezien de zorg die we op de Reigershoeve bieden voor onze bewoners, eigenlijk past binnen de WHO-definitie van palliatieve zorg, is het belangrijk om wensen rondom sterven uit de taboesfeer te halen en ook te streven naar *kwaliteit van sterven*. In 2023 is een werkgroepje van medewerkers opgericht om de palliatieve zorg op de Reigershoeve meer onder de aandacht te brengen en in de woningen met aandachtsvelders te werken die zich extra toeleggen op het gebied van palliatieve zorg en het gesprek hierover met bewoners, familie en collega's.

Daarnaast is de afgelopen jaren de wens ontstaan om voor iedere bewoner een palliatieve zorg-plan op te stellen. Dit om de wensen en behoeften rondom het sterven zo mogelijk al vast te leggen wanneer de bewoner hier nog over kan en wil praten, of als dit niet (meer) zo is, met de familie al na te denken over wensen behoeften rondom het levenseinde.

In 2023 is het beperkt gelukt deze verbeterplannen invulling te geven. Hier willen we in 2024 dan ook mee aan de slag.

De afgelopen jaren zien we bovendien dat naasten minder gebruikt maakten van de mogelijkheden van de Reigershoeve om een rol te spelen in het afscheid (zo komt het minder vaak voor dat familieleden bij hun naaste waken waardoor bewoners soms alleen sterven, worden overledenen vaak al snel 'opgehaald' uit de Reigershoeve terwijl het ook mogelijk is overledenen in het eigen appartement op te baren, en worden er na de coronapandemie nog weinig afscheidsplechtigheden gehouden in de Vrolijke Merrie. Dit geeft ons de indruk dat familie onvoldoende op de hoogte is van de mogelijkheden van afscheid nemen en stervensbegeleiding op de Reigershoeve en dat wij hier iets in te doen hebben in 2024.

### ***Ontwikkelpunt 3: Samenwerking rondom onbegrepen gedrag***

Ook op de Reigershoeve zijn er bewoners waarvan het gedrag verandert en wat op een bepaald moment zowel voor de bewoner zelf als zijn omgeving, medebewoners en-of medewerkers, moeilijk is om mee om te gaan. In die situaties proberen de zorgteams samen met de psycholoog te kijken of we oorzaken van het gedrag kunnen achterhalen en onderzoeken we of er mogelijk onvervulde behoeften zijn. Maar soms blijkt dat een team er zelf niet helemaal uitkomt. In 2024 willen we op zulke momenten sneller gebruik maken van elkaars kwaliteiten op de Reigershoeve, en collega's uit andere teams. Door hen met een frisse blik en andere kennis en ervaring, op zo'n moment eens een dienst in de woning van de betreffende bewoner mee te laten werken of een keer te komen observeren. Tijdens een visiedag in 2024 willen we hier met het team over van gedachte wisselen en komen tot een plan van aanpak om elkaars kwaliteiten op deze momenten optimaal te benutten en van elkaar te leren.

## **B. Wonen en welzijn**

*Uit het kwaliteitskader: Een aangenaam leven. Persoonsgerichte zorg en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Dat krijgt vorm in de dialoog tussen de bewoner, zijn of haar naasten en de zorgprofessionals.*

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

***'Een betekenisvolle daginvulling maakt het leven de moeite waard'***

*Wanneer je steeds meer vergeet wat je hebt gedaan, wie je familieleden zijn en waar je bent, wordt wat je doet misschien wel steeds belangrijker. 'Je bent wat je doet'. Vaak hebben mensen met dementie steeds meer moeite om zelf het initiatief te nemen tot een bezigheid of activiteit. Het betrekken van de bewoners in bezigheden is dan ook een kerntaak van iedere medewerker op de Reigershoeve. Met als doel het gevoel erbij te horen te versterken, creatieve expressie mogelijk te maken, aandacht te besteden aan bewegen, en het zelfvertrouwen te vergroten.*

***'De bewoners wonen niet op onze werkplek, wij werken in hun huis!'***

*Een herkenbare omgeving geeft een gevoel van veiligheid en rust voor mensen die de grip op het leven kwijtraken. Bewoners van de Reigershoeve wonen in een normale woning – geen unit, huisje of afdeling – waar ook de normale dingen van de dag worden gedaan. Medewerkers werken in de woning van de bewoners en helpen hen (vaak in grote mate) het huishouden te runnen en hun eigen leven voort te zetten. De bewoner heeft zoveel mogelijk de regie en privacy wordt gerespecteerd. Niet de normen en waarden van de medewerkers, maar die van bewoners zijn leidend. Ongeveer ieder jaar zorgen we ervoor dat er 1 of meerdere collega's uit een team van woning wisselen, zodat de teams met frisse ogen blijven kijken en er geen 'zo doen we het hier' cultuur ontstaat. Ook is een goede samenwerking met familie heel belangrijk. Zij helpen actief mee om de woning een echt thuis voor de bewoner te maken, en nemen zelf initiatief.*

***Ontwikkelpunt 4: Reigershoeve als sociale gemeenschap***

Op de Reigershoeve streven we ernaar om met alle betrokkenen (bewoners, deelnemers van de Ontmoetingsplek en 'Uitjezorg', familie, vrijwilligers en medewerkers), een sociale gemeenschap te vormen. Een sociale gemeenschap waarin we omzien naar elkaar en er voor elkaar zijn. En waarin we als één team samenwerken. Wat je achtergrond ook is, je mogelijkheden of beperkingen, samen proberen we er elke dag weer met elkaar een goede dag van te maken.

Het sociale gemeenschapsgevoel heerst sterk op de Reigershoeve. We bekommeren ons om elkaar en voelen ons gelijken van elkaar. Familieleden en vrijwilligers voelen zich welkom. De meeste bewoners voelen zich thuis. Toch zien we dat familieleden, vrijwilligers en medewerkers soms ook afstand tot elkaar ervaren. Er wordt minder samengewerkt tussen familieleden en medewerkers dan in de beginjaren van de Reigershoeve. We denken dat de belangrijkste reden hiervan is dat we elkaar in die tijden beter kenden. In plaats van 67 medewerkers nu, waren toen 36 mensen in dienst van de Reigershoeve. We waren ook meer gedwongen op elkaar te bouwen, omdat we een veel lagere personele bezetting hadden (zo was er per woning slechts 1 avonddienst). En we moesten de zorg samen vanuit het niets vormgeven, daar waar we nu veel ervaring hebben opgebouwd. Dit laatste geeft rust, maar zorgt er misschien ook voor dat familieleden minder samen met medewerkers durven op te trekken vanuit de gedachte dat dingen al op een bepaalde manier gaan.

In 2024 willen we de samenwerking tussen familie, medewerkers en vrijwilligers versterken. Dit doen we op verschillende manieren.

***a) Van medezeggenschap naar samenzeggenschap***

Ten eerste streven we ernaar dat familie, medewerkers, vrijwilligers en bewoners, deelnemers en logees zelf, de handen ineenslaan om te werken aan een zo goed mogelijk leven op de Reigershoeve. De afgelopen vijf jaar heeft de familieraad steeds meer vorm gekregen op de Reigershoeve. Daar waar de familieraad in de beginjaren vooral meekeek, gebruiken we het orgaan nu ook om mee te sparren, kritische geluiden op te halen, en na te denken over nieuwe ontwikkelingen en het beleid op de

Reigershoeve mee vorm te geven. Tegelijkertijd doen we dit met onze personeelsvertegenwoordiging (woordvoerders en denktank), waarna we de bevindingen en plannen van deze organen met elkaar moeten verbinden. Dit voelt niet verbonden en gekunsteld. Is het mogelijk samen na te denken over leren, ontwikkelen en verbeteren, in plaats van als Raad van Bestuur op te treden als doorgeefluik van kritische punten van beide kanten, en verbinder? Tijdens de Reigershoeve University bijeenkomsten waar alle partijen zijn vertegenwoordigd en we samen nadenken over thema's, zien we hoe waardevol ieders inbreng is. De bijeenkomst op 14 november 2023, waarin we samen met medewerkers en familie nadachten over de personele bezetting voor 2024, was nog het beste voorbeeld van hoe constructief en begripvol er samen kan worden gedacht en gewerkt om problemen op te lossen of door te ontwikkelen.

Welke vorm moet deze 'samenzeggenschap' krijgen, ook om te voldoen aan de wettelijke eisen die in onze sector gelden (zoals het hebben van een ondernemings- en familieraad)? En welke rol nemen vrijwilligers in? Zij dragen immers ook veel bij aan het leefplezier op de Reigershoeve. En last but not least: de bewoners, deelnemers en logees zelf? Welke plaats krijgen zij als het gaat om samenzeggenschap? In 2024 willen we dit met onze huidige familieraad en denktank, mogelijk aangevuld door andere betrokkenen die hier graag over willen meedenken, uitwerken. In de visiedagen van april 2024 willen we de ideeën voorleggen aan al onze medewerkers, en de plannen communiceren naar familie en vrijwilligers.

#### *b) Dagbeleving samen vormgeven*

Op de Reigershoeve besteden we veel aandacht aan activiteiten voor bewoners, deelnemers en logees vanuit de gedachte dat een betekenisvolle daginvulling het leven de moeite waard maakt. Het afgelopen jaar hebben we nagedacht over een goed aanbod voor dagactiviteiten voor onze bewoners. Door uitdagingen in de bezetting in verband met ziekte en beperkte middelen waardoor we ziekte niet meer standaard zijn gaan oplossen, zagen we dat het voor de avonddiensten moeilijker werd dagelijks een groepsactiviteit te verzorgen. Bovendien denken we, geïnspireerd door de 'ikigai' gedachte dat het voor ieder mens belangrijk is een doel voor de dag te hebben, dat we meer kunnen halen uit de activiteiten. Nu zijn de activiteiten dagelijks gericht op plezier en ontspanning, maar wat als bewoners écht iets kunnen bijdragen aan de leefomgeving? Geeft dat niet een veel groter gevoel van vervulling? In 2023 hebben we hier tijdens een Reigershoeve University bijeenkomst over gebrainstormd met medewerkers, familieleden en vrijwilligers, en tijdens de visiedag van oktober 2023 hebben we hier met medewerkers verder over nagedacht. In 2024 willen we een werkgroep samenstellen van familieleden, vrijwilligers, medewerkers en mogelijk bewoners en deelnemers, met als doel het opzetten van terugkerende dagbelevingsactiviteiten. Het streven is dat iedere bewoner (en mogelijk deelnemers en logees) deelneemt aan (meerdere) vaste activiteiten. Activiteiten waar zij verwacht worden en nodig zijn. Ideeën voor dagbelevingsactiviteiten die uitgewerkt kunnen worden zijn:

- Het samen met bewoners, deelnemers, vrijwilligers, familieleden en medewerkers werken aan de krant van de Reigershoeve: de Snavelklepper. De Snavelklepper gaven wij in de beginjaren van de Reigershoeve ieder kwartaal uit. De afgelopen jaren is dit door drukte minder geworden, omdat de kleine redactie van medewerkers en bestuur, alles op zich nam. Door de activiteiten te delen met alle betrokkenen, kunnen we de krant samen beter vormgeven. En kunnen we gezamenlijk genieten van wat er allemaal gebeurt op de Reigershoeve.
- Het samen runnen van het winkeltje 'een Appel en een Ei' waar deelnemers en vrijwilligers tweedehands kleren kunnen verkopen, waar taart en koffie kan worden aangeboden aan

voorbijgangers, en waarvoor diverse bewoners, deelnemers en logees kunnen worden ingezet om hiervoor voorbereidingen te treffen of het winkeltje te bemannen.

- Met een bepaalde frequentie koken voor buurtbewoners door bewoners, deelnemers en logees, en alles doen wat daarvoor nodig is aan voorbereidingen (zoals boodschappen, tafels dekken, etc.).
- Werken aan meer zelfvoorziening op de Reigershoeve door het opzetten van een tweede moestuin, en het eventueel verkopen van groenten en eieren, etc. Door bewoners, deelnemers, vrijwilligers en familie.
- Het werken aan meer intergenerationeel contact door een wekelijks peuterspeelzaalmoment te creëren waarin jong en oud genieten van elkaar.

#### *c) Opzetten evenementencommissie*

Op de Reigershoeve vinden we het belangrijk om het leven, dat voor sommigen nog maar kort is, te vieren. Hoewel er de afgelopen jaren ook regelmatig grotere evenementen zijn georganiseerd, zoals het tienjarig-bestaansfestival, een gezellige barbecue met optreden, en de wandel-ééndaagse compleet met bloemen en dweilorkest, staan deze 'vieringen' toch op een iets lager pitje. Daarom willen we naast bovengenoemde activiteiten van de dagbeleving een evenementencommissie oprichten, wederom met medewerkers, familieleden én vrijwilligers, mogelijk versterkt door deelnemers en bewoners. Het doel van deze commissie is om regelmatig grotere ontspanningsactiviteiten, uitjes, optredens en feestjes te organiseren.

#### **Ontwikkelpunt 5: Vervolg logeertzorg**

In oktober 2022 zijn we gestart met het bieden van logeertzorg op de Reigershoeve voor drie logeergasten per dag. De ambitie van destijds om een groter logeershuis neer te zetten is vanwege de hoge bouwkosten definitief van de baan. Het kleine logeershuis voorziet in een grote behoefte en is dikwijls volgeboekt. Dit maakt dat we financieel beter draaien dan we hadden verwacht. Daarnaast hebben we binnen het regionale project logeertzorg waarin we samenwerken met vijf zorgaanbieders die logeertzorg bieden en met zes gemeenten afspraken kunnen maken over een beter tarief voor logees vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hierdoor zijn de financiële resultaten een stuk positiever dan waar we op hadden gerekend. Het logeershuis blijft echter nog niet volledig rendabel. Het is belangrijk dat we financieel meer ademruimte krijgen in de toekomst, en ook de nachtdienst ten dele kunnen doorbelasten aan het logeershuis (iets wat we tot nu toe nog niet hebben gedaan). Bovendien is de behoefte aan logeren op de Reigershoeve zeer groot. Daarom willen we halverwege 2024 onderzoeken of we zelf met twee plekken kunnen uitbreiden. Niet door de bouw van een groot logeershuis via WoonopMaat, maar met de bouw van een soort vakantiehuisje in de tuin waarin twee logees extra kunnen verblijven.

Ook in 2024 gaan we door met onze strijd om duurzame, eenvoudigere én volledige financiering van logeertzorg, met name in de situatie dat mensen nog geen Wlz-indicatie hebben, te bereiken. Wij zijn hiervoor in gesprek met de zes gemeenten en de zorgverzekeraar.

Tot slot hebben we in het logeershuis de wens om medewerkers nog beter toe te rusten in de omgang met onbegrepen gedrag van logees, gekoppeld aan het geven van advies aan de thuissituatie. We zien in het logeershuis veel verschillende mensen, waarvan sommigen regelmatig terugkomen, juist omdat het thuis moeizaam gaat. Het logeershuis geeft lucht doordat de mantelzorger even respijt krijgt. We denken dat we nog meer kunnen bieden, als we deskundig naar het gedrag van logees kunnen kijken en mantelzorgers kunnen voorzien van advies voor de omgang of met praktische tips voor thuis.

### ***Ontwikkelpunt 6: Verder met de Bezige Reigers***

Zoals in hoofdstuk 3 genoemd zijn we in 2023 gestart met de Bezige Reigers. Vanaf april 2023 werkten we met een groep van vier tot zes vrijwilligers met dementie, onder begeleiding van één activiteitenbegeleider en vrijwilligers zonder dementie op sociale plekken. In april begonnen we met één dag, vanaf juni zijn de Bezige Reigers drie dagen per week werkzaam op verschillende locaties.

Omdat wij denken dat we met deze vorm van laagdrempelige dagbesteding kunnen voorzien in een belangrijke behoefte, willen we het aantal dagen dat de Bezige Reigers actief zijn verder uitbreiden in 2024, met name op plekken waarbij ook lichtere werkzaamheden mogelijk zijn zodat ook iets minder fysiek fitte mensen, en personen met andere interesses zich aangetrokken voelen. Het streven is om uiteindelijk vijf dagen per week met de Bezige Reigers actief te zijn, met een groep van gemiddeld zes begeleide vrijwilligers met dementie per dag.

De Bezige Reigers is een nieuwe activiteit van de Reigershoeve die voornamelijk buiten de Reigershoeve plaatsvindt. Het voelt voor veel van de collega's nog onbekend, en een los onderdeel van de Reigershoeve. In 2024 spannen we ons in om de Bezige Reigers echt onderdeel te laten zijn van de gehele Reigershoeve, waar ook weer iedereen zich om bekommert en de betrokken collega's steunt om de Bezige Reigers tot een succes te maken.

### ***Ontwikkelpunt 7: Vergroten beweging 'Uitjezorg'***

In 2023 heeft de beweging Uitjezorg verder vorm gekregen. Er is een professionele website ontwikkeld, genaamd [Uitjezorgijmond.nl](http://Uitjezorgijmond.nl), waar al het activiteitenaanbod in de regio voor thuiswonende mensen met dementie en hun naasten waarvoor geen indicatie nodig is, is gebundeld. Mensen kunnen zich eenvoudig voor de activiteiten opgeven via de website.

Inmiddels doen vijf zorg- en welzijnsorganisaties mee aan Uitjezorg, en is gezamenlijk een subsidieaanvraag gedaan bij ZonMw en de WOZO-gelden voor financiering in 2024.

Met Uitjezorg proberen we een sociale gemeenschap (community) te vormen van mensen die thuis leven met dementie. We proberen hen elkaar te laten ontmoeten, elkaar te steunen, en personen met dementie en hun naasten aan plezierige activiteiten te laten meedoen (zonder indicatie). Naast bundeling van het regionale aanbod ontwikkelen we zelf activiteiten gericht op deze doelen, waar de professionele inzet steeds minimaal is vanuit de gedachte dat men elkaar steunt en helpt.

Het bouwen van een gemeenschap kost tijd. We stuiten nog op verschillende hobbels die we moeten overwinnen om Uitjezorg uiteindelijk tot de autonome club te maken die we beogen, die bovendien duurzaam blijft bestaan. Zo blijft het deelnemersaantal bij de activiteiten soms achter, willen we meer aansprekende activiteiten ontwikkelen in de verschillende gemeenten, en zijn we op zoek naar meer initiatiefgroepleden die een bestuurlijke rol willen aannemen. In 2023 hebben we deze knelpunten goed in kaart gebracht en nagedacht hoe we deze knelpunten willen overwinnen. In 2024 en 2025 gaan we hier planmatig mee aan de slag.

### ***Ontwikkelpunt 8: Goede zorg voor onze dieren en de tuin***

Op de Reigershoeve dragen we niet alleen zorg voor onze bewoners, logees en deelnemers, maar ook voor alle dieren die er wonen en het onderhoud van de tuin. Dit doen we met elkaar: bewoners, deelnemers, logees, familie, medewerkers en vrijwilligers. Het is niet vanzelfsprekend dat iedere betrokkene goed weet wat de dieren en tuin nodig hebben. We willen de dier- en tuinverzorging dan ook blijvend onder de aandacht brengen.

In 2024 willen we een visie op dierverzorging opstellen en deze uitgebreid bespreken met alle betrokkenen van de Reigershoeve, zodat we allemaal met de neuzen dezelfde kant op staan en elkaar kunnen bevragen of we inderdaad volgens deze visie werken. Dit willen we – in iets beperktere mate – ook doen voor de tuin.

Dierenverzorging en tuinonderhoud wordt onderdeel van het inwerkplan van nieuwe collega's, en er komt een dierensmoelenboek met de kenmerken, bijzonderheden en behoeften van elk dier. Verder wordt het hitteprotocol voor de bewoners en deelnemers aangevuld met afspraken over de dieren op warme dagen.

Net als in 2023 hebben we daarnaast vier keer per jaar dierenoverleg met aandachtsfunctionarissen van iedere woning, het logeershuis en de ontmoetingsplek, om ons gezamenlijk te buigen over het dierenwelzijn en de tuin.

### **C. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning**

*Uit het kwaliteitskader: Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.*

#### Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

##### **'Vrijheid'**

*Op de Reigershoeve hechten we veel waarde aan de vrijheid van bewoners. Bewoners zijn altijd vrij om op het terrein rond te lopen. Bewoners kunnen in overleg met familie ook zelfstandig buiten het terrein op pad. We streven altijd naar vrijwillige zorg en zijn zeer terughoudend om onvrijwillige zorg toe te passen. Bovendien is dit ook wettelijk onze plicht.*

*In de woningen zijn levensmiddelen, bestek en huishoudelijke apparatuur toegankelijk voor bewoners. Tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om op dit punt toch – altijd tijdelijk - voor veiligheid te kiezen. Het bieden van vrijheid betekent ook het accepteren van risico's. Bewoners kunnen zich stoten aan een bloempot, struikelen over een kat of zichzelf in hun vinger snijden. Maar zonder risico's, geen leven!*

##### **'Ja, tenzij'**

*In principe is alles mogelijk, tenzij in de praktijk daadwerkelijk blijkt dat het echt niet kan. Huisdieren meenemen, de familie eet mee, tussen de middag in plaats van 's avonds warm eten, we zeggen nooit op voorhand nee.*

#### **Ontwikkelpunt 9: Informatiebeveiliging en privacy**

In 2023 hebben we een goede basis gelegd als het gaat om het opstellen en de implementatie van ons informatiebeveiligings- en privacybeleid. In 2024 streven we ernaar alles zodanig op orde te krijgen dat wij voldoen aan de NEN7510.

Daarnaast zijn we in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gestart met het vragen en vastleggen van toestemming van alle betrokkenen voor het gebruik van foto- en filmmateriaal voor publicaties, de website, nieuwsbrief en andere PR-doeleinden. Hier werken we in 2024 aan verder.

### **Ontwikkelpunt 10: Verdere verkenning vergroten opendeurenbeleid**

Op de Reigershoeve is vrijheid een groot goed. We vinden het belangrijk dat bewoners zoveel mogelijk vrijheid ervaren. Soms merken we dat bewoners zich toch opgesloten voelen. In 2023 hebben we daarom de eerste stappen gezet voor het verkennen van een verdergaand opendeurenbeleid.

Zo zijn de sloten van de voor- en achterdeuren van de woningen vervangen zodat de deuren aan de binnenkant door de bewoners en logees open zijn te maken met een draaicilinder. Dit om te voorkomen dat mensen zich in hun huis opgesloten voelen wanneer de deuren 's nachts op slot worden gedaan.

In het voorjaar van 2023 zijn we in gesprek gegaan over verruiming van het opendeurenbeleid met de familiaaraad. We merkten dat de gedachte aan nog meer openheid op de Reigershoeve, veel emoties oproept bij familieleden. Ook medewerkers hebben hun zorgen geuit over een verdergaand open deurenbeleid. In december 2023 hebben we dit thema samen met familieleden en medewerkers besproken met een groep experts die zichzelf 'de zorgdragers' noemen en zich in willen zetten voor 'Voluit leven met dementie'. Dit leidde tot een aantal ideeën om voorzichtig verder te werken aan meer vrijheid aan de Reigershoeve, zonder voorbij te gaan aan de zorgen die er zijn. In 2024 kijken we verder naar mogelijkheden om de vrijheden van bewoners, deelnemers en logees waar mogelijk te vergroten, en het gevoel van opgesloten zijn te verkleinen, samen met familieleden en medewerkers.

## **D. Leren en verbeteren**

*Uit het Kwaliteitskader: Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.*

### Overlappende kernwaarde uit visie Reigershoeve

#### **'Een lerende organisatie'**

*De Reigershoeve wil continu in ontwikkeling zijn om dementiezorg te bieden volgens de laatst beschikbare kennis en standaarden. Leren doen we door ons te verdiepen, bijvoorbeeld in onze Reigershoeve University of op onze visiedagen. We leren met en van elkaar. Ideeën zijn welkom, en fouten maken mag zolang we ervan leren.*

### **Ontwikkelpunt 11: Verder werken aan 'het ridderschap' van de medewerkers van de Reigershoeve**

Eind 2022 hebben we onder de medewerkers van de Reigershoeve het begrip 'kringbewustzijn' geïntroduceerd. Werken vanuit kringbewustzijn betekent samenwerken waarbij iedereen een gelijke plaats heeft (net als de ridders van de ronde tafel in de mythe van Koning Arthur). De wens is om met elkaar te werken aan uitdagingen, wensen en behoeften die ontstaan vanuit 'het lege midden': niet vanuit een oordeel, of dogmatisch gebruik van de visie, maar vanuit wat er op dat moment bij de betrokkenen van de Reigershoeve speelt of wat er nodig is, vanuit elk perspectief.

De collega's uit het team (de ridders aan de ronde tafel) zorgen ervoor dat ze elkaar begrijpen: ze luisteren en zien elkaar, oordelen niet en stellen zich niet defensief op (ze laten hun wapens thuis). Om de zorg en begeleiding van deelnemers, logees of bewoners goed in te vullen, neemt iedereen, afhankelijk van zijn of haar kwaliteiten, zijn rol op zich. Dit bereiken is niet eenvoudig, het vraagt van iedereen zich open, eerlijk en verantwoordelijk op te stellen en vertrouwen te hebben in de ander. Zelfonderzoek heeft een belangrijke plek in het werken vanuit kringbewustzijn: wat maakt



bijvoorbeeld dat het moeilijk voor mij is mijn wapens af te leggen? Probeer ik echt wel de ander te begrijpen? Geef ik de ander mijn vertrouwen?

Dit gedachtegoed is beschreven in het boek 'Bezieling Werkt' van Hans Wopereis. In 2023 zijn we met Hans en zijn collega Janneke Weelink een training gestart voor 1 á 2 collega's per team, die we de 'troubadours van de Reigershoeve' noemen. Tijdens deze training bespreken we met elkaar de acht bronnen van Bezield werken: namelijk bezieling, vertrouwen, kringbewustzijn, leiderschap, zelfonderzoek, verantwoordelijkheid, waarachtigheid en mededogen. Met hulp van onze 'huiscoach' Ada, bespreken de troubadours deze thema's met de teams in de teamberaden. Hier gaan we in 2024 mee verder. Zo werken we op de hele Reigershoeve met elkaar aan bezield werken, en werken we aan ons 'ridderschap' waarin we elkaars kwaliteiten zien en waarderen, waarachtig en met vertrouwen met elkaar in gesprek gaan en samen werken, en verantwoordelijkheid nemen voor onze taken.

### ***Ontwikkelpunt 12: Werken met het persoonlijk ontwikkelplan***

Op de Reigershoeve hebben medewerkers vergeleken met veel andere zorgorganisaties veel eigen verantwoordelijkheid. Zo zijn er geen tussenliggende managementlagen en hebben we geen verpleegkundige achterwacht. Zeker nu we in het kader van het 'ridderschap' van collega's, nog meer samenwerking, zelfonderzoek en verantwoordelijkheid vragen, hebben we onze functieomschrijvingen in 2023 kritisch onder de loep genomen. Omdat we vermoedden dat woonzorgbegeleiders gezien deze functie-eisen mogelijk te laag waren ingeschaald, hebben we de functiebeschrijvingen in 2023 laten toetsen bij de FWG. Inderdaad kwam na officiële toetsing, het (bindende) advies dat woonzorgbegeleiders voortaan in schaal 40 moeten worden ingeschaald. Deze hogere inschaling hebben we in oktober 2023 doorgevoerd. Tijdens de visiedag van oktober 2023 hebben we gezamenlijk naar de functiebeschrijving gekeken. De medewerkers hebben een persoonlijk ontwikkelplan gemaakt, waarin zij voor zichzelf hebben aangegeven op welke punten zij nog kunnen leren en/of groeien om helemaal aan de functie-eisen te voldoen. Hier gaan we in 2024 met de teams en in de ontwikkelgesprekken mee aan de slag.

### ***Ontwikkelpunt 13: Opleiding en bijscholing***

Opleiding en scholing is belangrijk op de Reigershoeve. Sinds enkele jaren werken we met een e-learningprogramma, waarbij de medewerkers op de Reigershoeve jaarlijks een aantal e-learnings doen om zich bij te scholen. Jaarlijks doen we BHV-training en in 2023 hebben we een training agressiepreventie en de-escalerend werken gedaan. Deze trainingen zijn zeer goed bevallen. Ook zijn collega's met een welzijnsachtergrond bijgeschoold in het doen van verpleegtechnische vaardigheden en zijn er weer nieuwe collega's ingestroomd in de fieldlab-opleiding om verzorgende IG te worden.

Toch zien we dat er ruimte is voor verbetering in de algemene opleiding van onze medewerkers. Er is behoefte aan een meer duidelijke structuur. In de beginjaren van de Reigershoeve is een beroepspraktijkvormingsplan (BPV-plan) opgesteld. Eind 2023 zijn we begonnen om te vormen tot een breder opleidingsplan, zodat er meer structurele en duidelijke richtlijnen zijn over hoe we de collega's met een verschillende opleidingsachtergrond kunnen bijscholen en de kennis kunnen bijhouden en toetsen. De ambitie is om voor iedere collega inzichtelijk te hebben waarin hij of zij zich nog in bij gaat scholen, hoe de kennis en vaardigheden up to date worden gehouden, en hoe deze worden afgetoetst. In 2024 maken we deze richtlijn af, en implementeren we deze in de praktijk.

Ook in 2024 willen we onze collega's de training agressiepreventie en de-escalerend werken, en de BHV-training weer aanbieden. Daarnaast willen we sensorische informatieverwerking breed onder de aandacht brengen, in de visiedagen of met een aparte training.

Tot slot willen we het afnemen van examens bij de collega's in opleiding van het Fieldlab verder professionaliseren door het examineren bij minder collega's te beleggen en hen hierin beter te bekwamen. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van het Fieldlab.

Om deze plannen tot uitvoer te brengen, hebben we in verhouding tot eerdere jaren meer budget vrijgemaakt in de begroting voor 2024.

#### ***Ontwikkelpunt 14: Werken met coaches in plaats van woongroepeliders***

In 2023 hebben we in het logeerhuis en de teams van woningen Oosterweg 5D en Oosterweg 5F geëxperimenteerd met het werken zonder woongroepelider. De functie van woongroepelider was bedoeld om een 'aanvoerder van het team' te zijn en op te treden als vertegenwoordiger van het team. De afgelopen tien jaar hebben we echter gezien dat het heel moeilijk is om de functie een goede invulling te geven, ondanks grote inspanningen van de personen die als woongroepelider hebben gewerkt. Het is moeilijk om niet boven het team te gaan staan, en het echt samen te blijven doen. Ook de teams hadden moeite met een goede invulling van het werken met een woongroepelider: van nature zijn mensen gewend om problemen bij de teamleider neer te leggen en zelf niet alle verantwoordelijkheid te nemen. In het kader van het ridderschap van de collega's (het werken volgens kringbewustzijn), willen we juist dat iedereen zelf de verantwoordelijkheid neemt om oplossingen te zoeken en met elkaar in gesprek te gaan. Zeker gezien dit traject naar kringbewustzijn van alle collega's, past de functie van woongroepelider daarom niet zo goed meer.

In 2023 zijn voor de teams zonder woongroepelider woordvoerders gekozen om maandelijks met Dieneke en Bernadette te overleggen over aandachtspunten in de teams. Ook andere taken van de woongroepeliders zijn verdeeld onder de teamleden. Zeker de grotere teams moesten met elkaar hun weg vinden in deze nieuwe manier van werken en ook nu kunnen zij hier nog in groeien. Maar we zien dat de teams zich duidelijk hebben ontwikkeld en steeds beter samenwerken om inderdaad samen de verantwoordelijkheid te nemen.

Daarom willen we het experiment zonder woongroepeliders in 2024 verder voortzetten en uitbouwen. Ook in de teams van Oosterweg 5C en 5E willen we zonder woongroepelider gaan werken en de taken van de woongroepelider verdelen onder de teamleden. We willen alle teams wel ondersteuning bieden in de vorm van teamcoaches. Deze rol gaan de huidige woongroepeliders van team C (Ilona) en E (Esmee) vervullen. Ilona wordt coach van de teams van woning C, woning F en de Ontmoetingsplek. Esmee wordt coach van de teams van woning 5E, 5D en het logeerhuis. Zij krijgen per maand 2 uur per team om aan de slag te gaan met coachingsvragen. Denk aan het goed oppakken van de verschillende taken in de teams, contactpersoonschap met familie of omgaan met onvrijwillige zorg. Om goed bereikbaar te zijn voor elk team werken zij (naast hun standaard uitvalsteam van respectievelijk woning 5C en 5E), regelmatig mee op de andere werkplekken. Daarnaast zijn zij aanwezig bij het maandelijks woordvoerdersoverleg. Coaches Esmee en Ilona gaan in 2024 een opleiding volgen in van het coachen van teamleden.

#### ***Ontwikkelpunt 15: Herzien van de inwerkprocedure***

De Reigershoeve bestaat inmiddels tien jaar. Over de jaren is een inwerkmap voor nieuwe collega's gemaakt, wordt een scholing gegeven over de visie, wordt hen gevraagd huiswerk te maken en tijdens het inwerken te letten op specifieke punten. We merken dat het evengoed best een overgang is om van een andere werkplek op de Reigershoeve werken en dat veel nieuwe collega's zwemmen in alle informatie die zij krijgen. In 2024 willen we de inwerkprocedure herzien (enerzijds beknoptere informatie geven, anderzijds juist meer inzicht bieden, met duidelijkere instructies voor op de

werkplek, met voldoende aandacht voor de zorg voor het terrein en de dieren, en het updaten van de introductiescholing over de visie). We kijken bovendien bij iedere nieuwe collega wat deze persoon nodig heeft aan standaard scholingen, e-learnings en toetsen.

#### **Ontwikkelpunt 16: Reigershoeve University voortzetten**

In 2023 hebben we de Reigershoeve University weer nieuw leven ingeblazen en hebben we mooie avonden georganiseerd over het 'delier bij mensen bij dementie' en 'Ikigai, een doel voor de dag'. Het bijzondere aan deze avonden is dat vrijwilligers, familieleden, medewerkers en soms mensen met dementie zelf hun van en met elkaar leren. In 2024 willen we de Reigershoeve University dan ook weer voortzetten.

#### **Ontwikkelpunt 17: Verdieping samenwerken en leren van andere zorgboeren**

In 2023 zijn we een aantal keer samengekomen met onze collega's van Zorgerf Putten en Ouderenlandgoed Grootenhout. Het gedachtengoed van deze initiatieven sluit sterk aan bij dat van de Reigershoeve: het zien van een woonzorgomgeving als een sociale leefomgeving, denken in mogelijkheden en *gewoon* doen. De contacten met de initiatiefnemers/bestuurders van deze initiatieven zijn dan ook zeer inspirerend. In 2023 hebben we elkaar goed leren kennen. In 2024 willen we onze samenwerking nog verder vormgeven door eens per kwartaal bij elkaar te komen, kennis te delen en te praten over specifieke thema's, om zoveel mogelijk van elkaar te leren. Ook willen we verkennen of het mogelijk is om medewerkers bij elkaar op werkbezoek te laten gaan, of een rol te vervullen in scholing van medewerkers.

#### **Ontwikkelpunt 18: Radicale vernieuwing**

In 2022 heeft de Reigershoeve zich aangesloten bij de beweging van de 'Radical Vernieuwing Zorg', een netwerk van zorgorganisaties die zich inspannen om te werken met zo min mogelijk regels in de zorg en in plaats daarvan optimaal aandacht te hebben voor de relatie tussen zorgvragen en zorgverlener. Vanuit de beweging worden bijeenkomsten georganiseerd om elkaar te inspireren over het inrichten en bieden van zorg voor ouderen. In 2023 hebben we veel opgetrokken met andere organisaties uit deze beweging om de huidige verplichtingen rondom verantwoording, die volgens ons niets opleveren, te beperken. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is bij ons op werkbezoek geweest en we hebben mooie gesprekken gevoerd over het verminderen van de administratielast voor logeerszorg. We merken dat we veel van de andere zorgorganisaties leren en geïnspireerd raken om kritisch naar onze eigen werkwijzen te kijken. Daarom zullen wij ook in 2024 aangesloten blijven bij de beweging.

## **E. Leiderschap, governance en management**

*Uit het kwaliteitskader: Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen*

Overlappende kernwaarden uit visie Reigershoeve

*'Goed besturen betekent een rolmodel zijn, steunen, sturen en gezamenlijke verantwoordelijkheid'*  
*De Reigershoeve is een platte organisatie. Dieneke en Bernadette vormen het bestuur. Naast hen werken de medewerkers in de dagelijkse zorg en begeleiding voor bewoners, logeergasten en deelnemers van de Ontmoetingsplek. De medewerkers in een woning of van het logeershuis of de Ontmoetingsplek krijgen de ruimte om zelf de verantwoordelijkheid te nemen en te voelen voor de zorg*

*die zij verlenen. Ook de vrijwilligers dragen veel bij, net als de bewoners, logeergasten, deelnemers en familieleden zelf. Als bestuur zorgen we ervoor dat de behoeften van bewoners, familieleden, deelnemers, logeergasten, vrijwilligers en medewerkers worden gehoord en gezien en dat er samen wordt gewerkt en gedacht in oplossingen. Hierbij houden we met elkaar steeds onze visie voor ogen. We creëren voldoende gelegenheid om met elkaar te praten en te leren. Over de zorg en begeleiding van bewoners, logeergasten en deelnemers, en ook over samenwerking. We creëren de voorwaarden om goede zorg te bieden met voldoende tijd om de juiste aandacht te bieden, en deskundigheid. Het bestuur legt binnen de Reigershoeve verantwoording af aan de Raad van Toezicht, de familieraad, de denktank en de woordvoerders van de zorgteams.*

### **Ontwikkelpunt 19: Acties naar aanleiding van het bezoek van de arbeidsinspectie**

In 2023 heeft de arbeidsinspectie ons bezocht. De Reigershoeve was middels een steekproef geselecteerd om te kijken hoe het er in de verpleeghuiszorg aan toe ging op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting.

Het bezoek van de arbeidsinspectie was inzicht gevend. Na een lange dag van rondleidingen en gesprekken met de Raad van Bestuur en medewerkers, complimenteerden de inspecteurs ons over de manier van werken op de Reigershoeve en de aandacht voor het welzijn van medewerkers. Ze vonden ons een voorbeeld voor veel andere organisaties. Echter, de inspecteurs misten op bepaalde onderwerpen documentatie over wat we allemaal deden. Zij hadden de volgende aandachtspunten:

- We moeten onze Risico-inventarisatie en evaluatie laten updaten en extern laten toetsen (wettelijk verplicht). Dit gaan we doen in 2024.
- We hebben de personeelsvertegenwoordiging nu geregeld met woongroepeliders/woordvoerders voor ieder team en onze denktank, maar dit voldoet niet volledig aan alle voorwaarden voor een ondernemingsraad die je als organisatie van meer dan 50 medewerkers moet hebben (zoals dat de leden moeten worden gekozen en de OR ook onafhankelijk van de RvB vergadert). Tijdens de visiedag van 2023 hebben we dit met onze medewerkers besproken en er was geen dringende behoefte aan verandering, maar het moet wel netjes zijn geregeld. In 2024 zoeken we hier een passende oplossing voor, ook gezien onze wensen voor 'samenzeggenschap', zoals weergegeven bij ontwikkelpunt 4a.
- Iedere organisatie moet een preventiemedewerker hebben. Tot het inspectiebezoek vervulde Dieneke die taak, maar bij organisaties met meer dan 26 medewerkers mag de preventiemedewerker niet in het bestuur zitten. We hebben besloten om de functie van preventiemedewerker onder te brengen bij één van onze collega's, die nu ook al arbocoach en lid van de Hygiene Infectie Preventiecommissie is. Door de taken van preventiemedewerker bij haar onder te brengen, denken we beter invulling te geven aan de werkzaamheden, zoals het goed voorbereiden en van de ergo/arbo-overleggen en navolging bieden aan de daar afgesproken verbeteracties.
- De Reigershoeve heeft geen gedragscode. De Arbeidsinspectie hamerde erop dat deze er wel moet komen, ook al zagen zij dat onze medewerkers door de manier waarop we met elkaar omgaan, geen behoefte hadden aan een gedragscode op papier. De visie van de Reigershoeve zegt al veel over hoe we met elkaar omgaan. We zullen deze in 2024 verwerken tot een gedragscode.

### **Ontwikkelpunt 20: Coaching en training Raad van Bestuur**

In 2023 zijn Dieneke en Bernadette zelf begonnen aan een masterclass Bezield leidinggeven door Hans Wopereis, als aanvulling op de bovengenoemde training van de troubadours. Dit zodat ook wij

handvatten krijgen om met 8 bronnen van beziel werken aan de slag te gaan, en de beweging naar 'het ridderschap' op de Reigershoeve vorm te geven.

Naast de Masterclass ontvangen Dieneke en Bernadette ook coaching door onze 'huiscoach' Ada Nuesink, om nog meer handvatten te krijgen om het geleerde samen toe te passen.

### ***Ontwikkelpunt 21: Updaten kwaliteitssysteem***

De Reigershoeve werkt met een eigen kwaliteitssysteem waarin de werkprocessen en de vindplaatsen van protocollen en procedures zijn beschreven. In 2019 is het kwaliteitssysteem helemaal bijgewerkt. De afgelopen jaren zijn hier en daar punten bijgewerkt, maar het kwaliteitssysteem behoeft een grondige update. Hier zijn we in 2023 mee begonnen. Omdat we merken dat het lastig is hier tijd voor vrij te maken, hebben we hier ter ondersteuning uren voor vrijgemaakt bij onze collega die tevens de planning voor de Reigershoeve doet.

### ***Ontwikkelpunt 22: Narratieve evaluatie als basis voor verantwoording en ontwikkeling***

Eerdere jaren hebben we geëxperimenteerd met het werken met narratieven: het ophalen van verhalen bij alle betrokkenen bij de Reigershoeve om een goed beeld te krijgen hoe de zorg, begeleiding en het werkgeverschap bij de Reigershoeve wordt ervaren. Met deze verhalen willen we toetsen of we bereiken wat we beogen, en verbeterpunten aan het licht brengen. De afgelopen jaren hebben we af en toe verhalen opgehaald, bijvoorbeeld ter voorbereiding van een visiedag voor medewerkers of tijdens een bijeenkomst voor familie van nieuwe bewoners.

In 2023 hebben we in februari verhalen opgehaald bij familieleden, medewerkers en vrijwilligers. Hierover zijn we tijdens verschillende bijeenkomsten in gesprek gegaan. Met de familieraad hebben we gebrainstormd over hoe we verhalen kunnen ophalen bij bewoners en logeës. In 2024 willen we het werken met narratieven verder uitbouwen volgens onderstaande opzet:

- In de eerste maanden van het jaar halen we opnieuw via digitale formulieren verhalen op bij familieleden, vrijwilligers en medewerkers.
- De gebruikers van het logeërhuis willen we standaard vragen om na het logeren, samen met hun naaste een online ervaringen formulier in te vullen.
- Daarnaast willen we als Raad van Bestuur, in iedere woning een groepsinterview houden met de bewoners.
- Tot slot willen we op 2 verschillende momenten een groeps gesprek organiseren met deelnemers van de Ontmoetingsplek.
- Op de middagen van de visiedagen van april 2024 organiseren we een verhalenfeest, waarin we op verschillende creatieve manier de gedeelde verhalen presenteren en hierover met elkaar in gesprek gaan. Voor de organisatie hiervan richten we een creatieve verhalenfeestcommissie op. Als het verhalenfeest een succes is, willen we in het najaar een symposium over het werken met narratieven organiseren.
- Ter voorbereiding voor de visiedag in het najaar van 2024 willen we onder medewerkers een nieuwe ervaringenronde doen, om een bepaald thema uit te diepen en hierover met elkaar in gesprek te gaan.

## **F. Teamsamenstelling**

*Uit het kwaliteitskader: Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?*

### **Ontwikkelpunt 23: Minder personeelsinzet om kosten te besparen**

In 2024 gaan de kosten in onze sector verder omhoog, met name door de salarisverhogingen die vanaf oktober 2023 worden doorgevoerd (vanuit de cao onderhandelingen, anders dan de eerder genoemde hogere inschaling). De inkomsten stijgen ook, maar niet zoveel als de verwachte uitgaven. Omdat de personele bezetting van de Reigershoeve vergeleken met andere zorgorganisaties zeer ruim is, en de personeelskosten veruit de hoogste kostenpost zijn, zijn we genoodzaakt de personele bezetting naar beneden bij te stellen.

Eind 2023 hebben we tijdens een bijeenkomst met medewerkers en familieleden gebrainstormd over een mogelijke besparing van ruim 9 uur aan personeelsinzet per dag (over de hele Reigershoeve). Hier kwamen vele ideeën uit naar voren. Op basis van deze ideeën willen we onze personele bezetting volgend jaar als volgt bijstellen:

#### *Minderung in personele bezetting in 2024 ten opzichte van 2023*

Dienst	Tijd	Aantal uur per dienst	Tijdsbesparing per dag	Tijdsbesparing per week
Ontmoetingsplek 1	8.45 – 16.45	8	0	0
Ontmoetingsplek 2	9.30 – 16.30	7	1	6
Logeerhuis D	7.30 – 15.30	8	0	0
Logeerhuis A*	15.00 – 22.00	7	1	7
Dagdienst	7.30 – 15.30	8x4	0	0
Ochtenddienst 1**	7.30 – 12.30	5x2	1	7
Ochtenddienst 2**	8.30 – 13.30	5x2	1	7
Avonddienst	15.00 – 23.00	8x4	0	0
Korte Avonddienst 1	16.00 – 22.00	6x2	4	28
Korte Avonddienst 2	15.00 tot 21.00	6x2	2	14
<b>Totaal</b>				<b>69 uur per week</b>

\* hierbij geldt, tot 22.00 uur tenzij... als het nodig is langer te blijven voor een logeergast om nog steeds op het individu afgestemde zorg te kunnen bieden

\*\* hierbij geldt dat de 5 uur ook anders kunnen worden ingezet, naar wens van de woning. Belangrijk is wel dat er 1 van de 4 ochtenddiensten om 7.30 uur begint om eventuele ziekte op te vangen.

Verder zullen het logeerhuis en de Ontmoetingsplek meer gaan samenwerken. Na de ochtendzorg voegt de logeerhuis collega zich bij de Ontmoetingsplek. We breiden het deelnemersaantal van de Ontmoetingsplek uit naar 16 of 17 deelnemers per dag, afhankelijk van hoeveel uitval we inschatten (we streven naar 15 daadwerkelijke deelnemers per dag, en dan nog 3 logees).

Door deze bijstelling willen we de opgave van 'het doen met minder' verdelen over de hele Reigershoeve (dus de woningen, ontmoetingsplek en het logeerhuis). Belangrijk is dat we werken met minder, tenzij. Dat betekent dat wanneer er op een moment wél meer zorg nodig is, we bij kunnen schakelen. Bijvoorbeeld als een logeergast tussen 22.00 en 23.00 uur ook intensieve begeleiding vraagt. Of als er tussen 13.30 en 15.00 uur meer ondersteuning nodig is in de woning.

Maandelijks zullen we met de woordvoerders van ieder team bespreken of de inzet toereikend is en of we de inzet aan uren moeten aanpassen of verschuiven. Zo werken we aan een meer flexibele inzet, afhankelijk van de behoeften van bewoners.

Het vaker 'alleen' werken in de woning vraagt om intensievere samenwerking met de collega's in de andere woningen, de Ontmoetingsplek en het logeerhuis en soms een andere manier van begeleiden. In 2024 willen we onze medewerkers hier in coachen, en dit onderwerp behandelen tijdens de visiedag van april 2024.

Op de Reigershoeve hechten we veel waarde aan het maandelijkse teamoverleg, het teamberaad en de visiedagen die twee keer per jaar plaatsvinden en waarbij we verwachten dat alle medewerkers aanwezig zijn. We hebben een periode geprobeerd de frequentie van deze overleggen te verlagen, maar dit kwam de zorg en begeleiding niet ten goede.

#### ***Ontwikkelpunt 24: Meer variatie in opleidingsniveau***

De afgelopen jaren hebben we zoveel mogelijk collega's in dienst genomen of opgeleid voor verzorgende Individuele Gezondheidszorg niveau 3. Hoewel het belangrijk is om voldoende collega's in huis te hebben die de bijzondere verrichtingen die nodig zijn uit te kunnen voeren (zie ook hoofdstuk werken en leren), is het voor de dagelijkse zorg en begeleiding niet noodzakelijk dat iedereen niveau 3 heeft. Net als in de beginjaren van de Reigershoeve, willen we wat vaker mensen met een lager opleidingsniveau aantrekken wanneer vacatures vrijkomen. Om ook op deze manier kosten te besparen.

#### ***Ontwikkelpunt 25: Omgaan met ziekteverzuim***

In 2022 en 2023 zijn we strikter geworden als het gaat om het oplossen van ziekteverzuim. We waren met elkaar gewend om elke vrijgekomen dienst met elkaar in te vullen. Dit is echter niet wenselijk gezien de kosten van vervanging, maar ook omdat het steeds extra werken als belastend werd ervaren. De teams zijn nu goed gewend om eerst met elkaar te kijken of het echt nodig is een dienst op te lossen en te kijken naar creatieve oplossingen. Pas als het nodig is en een alternatieve oplossing niet lukt, wordt er een oproep aan collega's gedaan voor extra ondersteuning. Deze werkwijze willen wij in 2024 aanhouden.

## **G. Gebruik van hulpbronnen**

***Uit het kwaliteitskader: Het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.***

#### ***Ontwikkelpunt 26: Bewust omgaan met financiële middelen / nieuwe middelen***

In 2023 hebben de teams zich volop ingezet om de uitgaven in de woningen, het logeerhuis en de ontmoetingsplek te beheersen. Tijdens de bijeenkomst van 14 november 2023 hebben we samen met familie en medewerkers verder nagedacht over het besparen van geld óf juist het genereren van extra inkomen. Onderstaande ideeën (en mogelijk nog meer!) gaan we in 2024 verder onderzoeken en uitwerken.

- ✓ Energie besparen:
  - Schakelaars automatisch aan en uit in appartementen
  - Buitenverlichting automatisch aan en uit
  - Meer zonnepanelen
  - Overall led lampen
  - Advies van externe energiebesparingscoach (bv waterkoker korter aan, of cooker?, briefjes met licht uit bij kantoorruimtes)

- ✓ Ieder jaar 1 halve, en 1 hele visiedag
- ✓ Meer zelfvoorzienend worden
- ✓ Eigen bijdrage of een potje familie voor activiteiten/uitjes
- ✓ De bus laten sponsoren
- ✓ Loterijen verzorgen
- ✓ Sponsorprogramma / vrienden van opzetten
- ✓ Subsidiepotjes aanspreken
- ✓ Een veiling organiseren
- ✓ Goed checken of de ZZP's up to date zijn
- ✓ Vrijwilligers voor groepsactiviteiten zoeken (yoga, bootcamp, schilderen)
- ✓ Kleinere uitjes organiseren (zelf broodjes en koffie mee)

#### ***Ontwikkelpunt 27: Commissie voor donaties***

Op de Reigershoeve krijgen we regelmatig een donatie van mensen of organisaties die de stichting een warm hart toedragen. De afgelopen jaren beheerden Dieneke en Bernadette deze 'donatiepotjes'. Dit leidde soms tot vertraging in het besteden van het gekregen geld, of twijfels over waar we het geld aan moesten uitgeven. Vanaf 2024 willen we samen met familie en medewerkers besluiten waaraan we deze giften uitgeven in de vorm van een donatiecommissie. Medewerkers, familieleden, bewoners, deelnemers, logeergasten en vrijwilligers kunnen aangeven welke wensen zij hebben. De donatiecommissie kan ook subsidie aanvragen.

#### ***Ontwikkelpunt 28: Energieplan***

Dankzij een gunstig energiecontract ondervindt de Reigershoeve nog weinig last van de energiecrisis. Gezien de belasting voor het milieu en ter voorbereiding op het aflopen van het contract in 2025, wilden we ons energieverbruik vanaf 2023 al flink verminderen maar hier hebben we nog weinig aandacht aan kunnen besteden. Zo worden op veel plekken de lampen aangelaten terwijl niemand in het vertrek is en staan de kachels overal hoog. In een werkgroep met collega's, familieleden en vrijwilligers willen we komen tot een goed uitvoerbaar energieplan voor de komende jaren (in combinatie met de besparingsplannen zoals hierboven beschreven).

#### ***Ontwikkelpunt 29: Wachtlijstbeheer***

In 2023 zijn we begonnen met het voorbereiden en thuis bezoeken van mensen die heel op de wachtlijst voor wonen staan. Dit heeft geleid tot een soepele verhuizing van onze nieuwe bewoners in het afgelopen jaar. Dit willen we in 2024 voortzetten.

Naast de wachtlijst voor wonen, willen we ook aan de slag met de wachtlijst voor deelname aan de Ontmoetingsplek, zodat mensen ook hier beter worden voorbereid en we lege plekjes voorkómen.

## **5. Tot slot**

Dit plan is mede tot stand gekomen door de vele ideeën die onze collega's, vrijwilligers, naasten, bewoners en deelnemers, familiaarsleden, onze Raad van Toezicht, en andere betrokkenen door het jaar heen hebben aangedragen. We bedanken iedereen die met ons mee heeft gedacht. We kijken ernaar uit om samen met alle mooie plannen aan de slag te gaan!

*Dieneke en Bernadette, Bestuurders Reigershoeve*