



## KWALITEITSJAARVERSLAG

2023



## VOORWOORD

Met trots deel ik het kwaliteitsjaarverslag van 2023; een zeer bewogen jaar, waarin we met elkaar heel veel werk verzet hebben. In aansluiting op onze strategie "Met focus op welbevinden", hebben alle medewerkers en vrijwilligers van De Waalboog zich wederom ingespannen om persoonsgerichte zorg voor onze bewoners centraal te stellen.

Eén van de hoogtepunten dit jaar was het openen van onze deuren aan de Bosweg voor de programmamakers van "Five Days Inside". Dit bood een unieke inkijk in hoe mensen bij ons leven en toonde aan de maatschappij de toewijding en het respect waarmee zorg, behandeling, begeleiding en ondersteuning worden geboden aan bewoners en hun naasten.

In 2023 zijn twee nieuwe woonzorghuizen binnen de locatie Joachim en Anna in gebruik genomen en openden we de deuren van de Agnetenhof. Grootscheepse verhuizingen van ruim 100 bewoners zijn tot in de puntjes voorbereid en zorgvuldig uitgevoerd. Ook de voorbereiding van de verhuizing van 74 bewoners naar de Lentsehof in het voorjaar van 2024 is in gang gezet. In de nieuwe gebouwen is direct nieuwe technologie geïntroduceerd; weliswaar een grote overgang, maar ook een aanzienlijke vooruitgang voor de vrijheid en veiligheid van onze bewoners. Direct daarna moest iedereen zich voorbereiden op de lancering van het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ik ben enorm trots op deze prestatie van eenieder.

De Cliëntenraad is in 2023 versterkt en bestaat nu uit vijf leden, die deskundig en betrokken zijn bij alle ontwikkelingen vanuit het perspectief van de bewoners en hun naasten.

In een tijd waarin de ouderenzorg erg onder druk staat, hebben we met elkaar een geweldige prestatie geleverd. Het zijn de medewerkers en vrijwilligers die iedere dag opnieuw het verschil maken voor de individuele bewoner en hun naasten. Dat belangrijke en goede werk mag nimmer als vanzelfsprekend worden beschouwd. Ik ben ongelooflijk trots op de collega's die zich dagelijks inzetten en leven aan de dagen toevoegen van onze bewoners.

Rita Arts, bestuurder Stichting De Waalboog

## INHOUDSOPGAVE




LEESWIJZER	4
PERSOONSGERICHTE ZORG & WELBEVINDEN	5a-5g
WONEN	6a-6d
ZORGINHOUDELIJKE VEILIGHEID	7a-7d
LEREN & ONTWIKKELEN	8a-8d
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE & MANAGEMENT	9a-9c
PERSONEELSSAMENSTELLING	10a-10c
HULPBRONNEN, OMGEVING & CONTEXT	11a-11d
GEBRUIK VAN INFORMATIE	12a-12c
BIJLAGEN	13



Het kwaliteitsjaarverslag is opgebouwd in lijn met de acht hoofdstukken van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en uitgevoerd in de huisstijlkleuren van De Waalboog.



Per hoofdstuk is aangegeven wat de status is van verschillende verbetertrajecten in het vierde kwartaal van 2023. De hoofdstukken beginnen met een evaluatie van de gezette stappen in 2023. Dit is uitgedrukt in kleuren:

	= op schema
	= loopt iets achter op planning inhoudelijk of qua tijdschema
	= nog niet gestart of loopt ruim achter op planning inhoudelijk of qua tijdschema

Aan elk hoofdstuk is aanvullende en inhoudelijke informatie toegevoegd om een beeld te geven wat De Waalboog afgelopen kalenderjaar gerealiseerd heeft. Tot slot is in de bijlage het profiel van De Waalboog opgenomen en het profiel van het personeelsbestand.

## PERSOONSGERICHTE ZORG

Als ouderdomsproblemen de kop opsteken, krijgen mensen te maken met uitdagingen die volledig nieuw voor hen zijn, zonder duidelijk zicht op het verloop. Ze beginnen ongewild, maar onvermijdelijk, aan een reis door het Land van de Ouderenzorg zonder te weten welke bestemmingen ze onderweg zullen aandoen. De Waalboog is expert in het bieden van zorg en behandeling aan mensen met ouderdomsproblemen. Dat maakt onze organisatie een uitstekende gids om te ondersteunen bij de reis. Het station waar zorgverleners van De Waalboog instappen en meereizen met de cliënt wordt steeds vaker bij de cliënt thuis, in plaats van vlak voor onze voordeur. Hierdoor kan maatwerk geboden worden om te zorgen dat een cliënt zijn leven op passende wijze kan vervolgen door de juiste ondersteuning op het juiste moment. De snelheid van de reis, het aantal tussenstops en de keuze om van een pad af te wijken bepaalt de cliënt. De route wordt dus niet bepaald door vastliggende rails (de systeemwereld), maar door de reiziger (vanuit de bedoeling). In het strategisch beleidsplan staat de cliëntreis beschreven in drie etappes en de daarmee samenhangende ontwikkelingen op het gebied van zorg en behandeling vanuit De Waalboog.

### eerste etappe: thuis

### tweede etappe: voorsorteren

### derde etappe: woonzorghuis

cliëntreis



- Waalboog Thuis: samenwerking in eerste lijn
- Regionaal consultatieteam gedrag

- Hybride zorgaanbod
- Andere woonzorgconcepten

- Focus op welbevinden: samen zorgen dat...

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Cliëntreis etappe 1-3	De cliënt krijgt de juiste ondersteuning op het juiste moment, omdat we weten wie de cliënt is.	Teams proberen uit wat de beste manier is om een beeld te krijgen van de cliënt en dit vast te leggen. Het beeld van de cliënt wordt op toegankelijke wijze overgedragen aan zorgverleners in een volgende etappe.	Cluster-manager	
Cliëntreis etappe 3	De focus ligt op het welbevinden van de bewoner: samen met het informele netwerk wordt gezorgd dat de bewoner zijn leven kan voortzetten in een woonzorghuis zoals hij dat wenst.  De expeditie Eten & drinken, Informele zorg en Vrijheid & Veiligheid zijn ondersteunend aan het welbevinden van cliënten.	Eind 2023 hebben alle zorgteams de expeditie <b>Eten &amp; Drinken</b> afgerond.	Cluster-manager	
		In het voorjaar van 2023 zijn alle zorgteams gestart met de expeditie <b>Informele zorg</b> (start = inspiratiebijeenkomst + WIFA-vragenlijst). De zorgteams die reeds onderweg zijn delen hun ervaringen en successen door storytelling in bijeenkomsten en via Waalboog Intranet (WIN).		
		Begin 2023 wordt op elke locatie een vrijheidssupportteam ingesteld, dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan van aanpak <b>Maximale bewegingsvrijheid</b> voor bewoners.		

### Eten & Drinken

Bij het onderwerp eten & drinken gaat het niet enkel om goed en lekker eten; het gaat bovenal om verbinding, sfeer, erbij horen en van betekenis zijn. Het gaat dus om welbevinden. Afgelopen jaar hebben alle teams invulling gegeven aan dit thema op basis van de negen uitgangspunten die beschreven staan in de visie op eten & drinken.

Wat de expeditie opgeleverd heeft wordt beschreven in een nota, waarmee het project wordt afgesloten en locaties een nieuwe fase ingaan om het onderwerp te optimaliseren.

### Informele zorg

Alle teams zijn medio 2023 gestart met de expeditie informele zorg. In oktober is het zogeheten samenzorggesprek geïntroduceerd om een duurzame samenwerking te bevorderen. In dit gesprek wordt gebruik gemaakt van het SOFA-model. Dit model gaat uit van de verschillende rollen die een naaste heeft: met de mantelzorger als partner of collega werk je samen, de mantelzorger als hulpvrager probeer je te ondersteunen, de mantelzorger als naaste faciliteer je en met de mantelzorger als expert zorg je voor goede afstemming.

In het najaar is daarnaast de rol als 'partner in de zorg' geformaliseerd voor mantelzorgers die structureel willen bijdragen aan de zorg/begeleiding op een afdeling. De (h)erkenning van een partner in de zorg maakt dat de samenwerking vanzelfsprekender wordt en de partner in de zorg gebruik kan maken van diverse faciliteiten, zoals reiskostenvergoeding, trainingen, themabijeenkomsten en uitgenodigd wordt voor andere activiteiten en festiviteiten binnen De Waalboog (Dag van de zorg, Waalboogfeest). Eind 2023 stonden 15 personen geregistreerd als partner in de zorg en het aantal neemt toe.

## Vrijheid & Veiligheid

De expeditie Vrijheid & Veiligheid heeft tot doel dat bewoners met dementie maximale bewegingsvrijheid ervaren door te werken met vrijheid bevorderende technologie, met behoud van een zorgvuldig afgewogen mate van veiligheid. De Waalboog werkt met persoonlijke leefcirkels, die voor de ene bewoner groter zijn dan voor de andere. Dat kan bijvoorbeeld met slimme sloten, waarbij de deur open gaat of dicht blijft al naar gelang de afweging die gemaakt is voor de specifieke bewoner. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van GPS-trackers, die zicht geven op de precieze locatie van bewoners die nog prima vrij naar buiten kunnen. De techniek maakt het toenemend mogelijk om vrijheid te bieden of zo nodig extra veiligheid te creëren.

Het gebruik van vrijheid bevorderende technologie, aanpassingen in fysieke omgeving binnen en buiten een locatie en de individuele afwegingen worden per locatie uitgewerkt door de vrijheid supportteams. Deze teams bestaan uit verschillende (zorg)professionals van een locatie, die de beweging naar meer vrijheid van bewoners bevorderen op de eigen locatie en zich in het bijzonder richten op het 'openen van de deuren' van die locatie.

Medio 2023 is de expeditie-organisatie (zie figuur 1) ingericht met een Expeditie Support Team en vrijheid supportteams op iedere locatie. De expeditie loopt achter op de planning en dit heeft deels te maken met het feit dat de domotica bij oplevering van de nieuwbouw (Agnetenhof en Joachim & Anna) niet optimaal functioneerde, waardoor de bewegingsvrijheid in 2023 nog niet gerealiseerd kon worden. Daarnaast lopen ook de andere locaties achter op schema, omdat de implementatie van het elektronisch cliëntdossier prioriteit had.

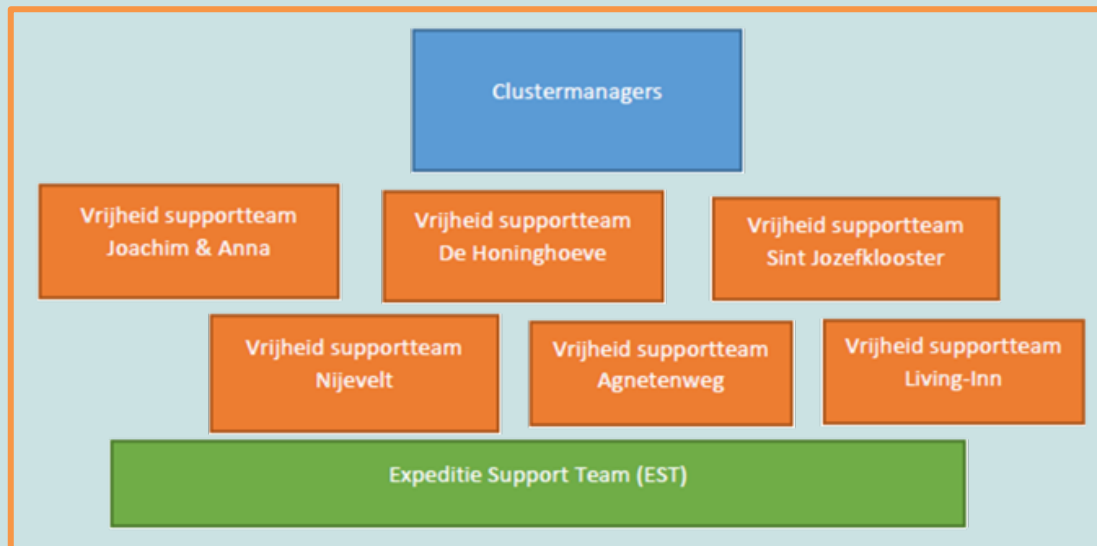


Fig. 1: expeditie-organisatie vrijheid & veiligheid





## Welbevinden

Het welbevinden van de persoon wordt bevorderd door een zinvolle daginvulling, comfort, affectie, behoud van de eigen identiteit, het gevoel ergens bij te horen en ruimte te hebben zich te onderscheiden (Gerritsen, 2020). Het gaat dus bij persoonsgerichte zorg om het welbevinden van de persoon op zowel lichamelijk, psychisch als sociaal gebied en de interactie tussen deze gebieden.

In het kader van persoonsgerichte zorg hecht De Waalboog er veel waarde aan dat de bewoner kan zijn wie hij is en dat hij zo veel als mogelijk op passende manier zijn leven kan vervolgen met ondersteuning van informele zorg en professionals. Hierbij wordt ook steeds meer de maatschappelijke aansluiting in de wijk gezocht om drempels tot interactie tussen wijk en woonzorghuis te verlagen. Op de volgende pagina's staat in woord en beeld een aantal activiteiten en initiatieven met betrekking tot persoonsgerichte zorg.

## Burendag rondom locatie Agnetenhof

Op zaterdag 23 september was het landelijke burendag. Voor medewerkers en bewoners van de Agnetenhof was dit een goede gelegenheid om als kersverse bewoners van Lindenholt nader kennis te maken met hun nieuwe burenen. Bij de Agnetenhof willen we graag samen met wijkbewoners en andere welzijnspartners werken aan de leefbaarheid voor ouderen in Lindenholt. Zo kan iedereen zo lang mogelijk in zijn eigen vertrouwde wijk blijven wonen met passende zorg en voorzieningen binnen handbereik.

## Uit eten in eigen huis

Er zijn verschillende redenen waarom bewoners van een woonzorghuis niet zo snel meer uit eten gaan. Daarom worden de brasserieën van De Honinghoeve en Nijvelt regelmatig omgetoverd tot een restaurant om bewoners én hun naasten een restaurant-ervaring te geven. Ook op de andere locaties zijn er initiatieven om bewoners een 'avondje uit in eigen huis' te bieden.



## Bijzondere kerstmarkt

Op 15 december was er een bijzondere kerstmarkt bij Joachim en Anna georganiseerd door jonge mensen met dementie. Op deze markt werden door bezoekers van dagbehandeling De Boog gemaakte producten verkocht en hadden de bewoners van de Bosweg gezorgd voor zelfgebakken lekkernijen. De opbrengst van de kerstmarkt kwam ten goede aan de actie van Serious Request van 3FM die afgelopen jaar in het teken stond van de strijd tegen de ziekte ALS. Het glazen huis stond in Nijmegen.







**Boomplantdag bij De Waalboog**  
**Ode aan de informele zorg**



### Ode aan de informele zorg

Op 15 november was het de nationale boomplantdag. Het planten van een boom zien wij als een ode aan de informele zorg. In ons strategisch beleidsplan heeft de levensboom, die iedere afzonderlijke bewoner symboliseert, een centrale plek. Wij vinden het van groot belang om de 'kruit van de levensboom' van een bewoner zo veel mogelijk in tact te houden. Die kruit is essentieel voor het welbevinden van een bewoner en wordt gevormd door de naasten en vrijwilligers, ook wel de informele zorg genoemd. Met hun onverdeelde liefde, zorg en aandacht dragen zij er aan bij dat deze boom kan aarden, groeien en bloeien. Door fysiek een boom te planten zetten we de symboliek graag om in daden.

### Met de focus op welbevinden



zo thuis als  
maar kan | **de waalboog**

### Herinneringen aan de natuur

De Waalboog stimuleert natuurbelevingen bij ouderen met behulp van een prachtige kunstvorm van Janske Hombergen. Want juist die natuurbelevingen verbindt mensen met elkaar. Ze brengen herinneringen uit iemands jeugd naar boven, uit tijden van weleer die in een laatste levensfase zo betekenisvol zijn. Op 21 september, Wereld Alzheimer Dag en de start van de herfst, heeft De Waalboog het boek 'Naar buiten, herinneringen aan de natuur' feestelijk gepresenteerd op locatie De Honinghoeve.

Met de presentatie van het boek, grote fotopanelen in centrale ruimten en een QR-code-route met luisterfragmenten willen we de verbinding tussen de binnen- en de buitenwereld maken. Hierdoor hopen we bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers te prikkelen om herinneringen op te halen en samen in beweging te komen en samen naar buiten te gaan.





### Coming-Outdag bij De Waalboog

Op 11 oktober, nationale Coming-Outdag, hing op alle locaties van De Waalboog de regenboogvlag uit. We vinden het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn en dat je kan houden van wie je wilt. 'Zo thuis als maar kan' geldt ook voor genderidentiteit en seksuele oriëntatie als iemand komt wonen bij De Waalboog, of als je hier werkt.

Vaak voelen oudere lesbische, homoseksuele, biseksuele, transgender en intersekse personen (LHBTI+) zich in woonzorghuizen niet veilig genoeg om zichzelf te kunnen zijn. Juist op het moment dat zij in de meest kwetsbare periode van hun leven zijn, voelen zij de noodzaak om hun seksuele- en/of genderidentiteit te verbergen voor medebewoners of medewerkers. Coming-Outdag grijpen we dan ook aan om de zichtbaarheid en bespreekbaarheid van dit onderwerp te vergroten.

### Wandelvierdaagse

In aanloop naar de Nijmeegse Vierdaagse is in de week van 10 juli een wandelvierdaagse georganiseerd voor bewoners van De Honinghoeve en St. Jozefklooster.

Studenten van de HAN hebben hiervoor in de wijken Hees en Neerbosch-Oost routes uitgestippeld die rolstoel- en rollatorvriendelijk zijn. Om de wandeling nog wat interessanter te maken hebben de studenten een boekje gemaakt met historische hoogtepunten in Hees.

Een week later vond de Nijmeegse Vierdaagse plaats waarbij bewoners van De Waalboog de lopers langs de route hebben aangemoedigd.



# DE 4 DAAGSE







### Five Days Inside bij mensen met dementie op jonge leeftijd

Presentatrice Geraldine Kemper verbleef in het kader van het tv-programma Five Days Inside een kleine week op de afdeling voor jonge mensen met dementie. Het idee achter dit programma is dat de kijker kennis maakt met een wereld die, voor het grote publiek, onbekend is. De Waalboog zag dit als een mooie kans om de zorg voor deze wat onbekendere doelgroep in beeld te brengen en te laten zien wat de impact is voor jonge mensen en hun familie als zij te maken krijgen met dementie. De opnames van Five Days Inside hebben plaatsgevonden in mei, waarbij presentatrice Geraldine gesproken heeft met bewoners, hun familie en de medewerkers. Het programma is op 6 september 2023 uitgezonden.

[https://youtu.be/1Gx433\\_7IG8](https://youtu.be/1Gx433_7IG8)

Soila: 'Ik hoop dat kijkers onder de indruk zijn. Dat mensen het uiteraard erg vinden dat dit iemand is overkomen, maar dat ze ook zien dat het leven nog waarde heeft en dat de mensen hier veilig zijn. Dat er goed voor mensen wordt gezorgd.' Zowel Soila als Laiza wilden graag meewerken aan *Five Days Inside* omdat ze trots zijn op het werk.

Laiza: 'Ik stond niet te springen om op tv te komen, maar ik denk dat het belangrijk is om te laten zien wat we doen. Ons werk is onderbelicht en de financiën vanuit de overheid zijn niet ruim. Ik wil laten zien welke expertise er in huis is en hoop dat mensen daardoor ook minder bang zijn om verzorgd te worden, als het echt niet meer zelfstandig kan'. 'We laten zien wat we doen en kunnen betekenen', stelt Soila vast. 'Samen met jonge mensen met dementie.'

Bron: fragment interview Actiz, 04-11-2023



Fig. 2: twee medewerkers van de afdelingen voor jonge mensen met dementie

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Cliëntreis etappe 2: hybride aanbod	Mensen met ouderdomsproblematiek kunnen zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving wonen, waarbij de thuissituatie gecombineerd wordt met dagbesteding, logeren en deeltijd wonen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen van randvoorwaarden om logeren, tijdelijk verblijf en deeltijd wonen (hybride aanbod) te realiseren vanuit De Waalboog. Medio 2023 zijn de fundamenten gelegd voor borgen en financieren van een hybride zorgaanbod in samenwerking met wijkpartners.</li> </ul>	Bestuurder	😊
Nieuw- en verbouw	<p>Gebouw B en C van Joachim &amp; Anna worden in Q3 in gebruik genomen.</p> <p>Wijklocatie Agnetenweg (Lindenholt) wordt in Q4 in gebruik genomen.</p> <p>In Q4 is het woonzorgconcept Living-Inn uitgewerkt in een manier om het concept in de praktijk uit te voeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorbereidingen treffen om de verhuizing naar gebouw B (Hazelaar) en C (Esdoorn) voorspoedig te laten verlopen met aandacht voor het welbevinden van bewoners én medewerkers</li> <li>Voorbereidingen treffen i.s.m. medewerkers, informele zorg en partners in de wijk om invulling te geven aan het wijkconcept in de wijk Lindenholt.</li> <li>Medewerkers, informeel netwerk en samenwerkingspartners geven invulling aan het woonzorgconcept: wat is er voor nodig om de gewenste situatie te bereiken en op welke manier kan dit bereikt worden?</li> </ul>	Manager Vastgoed	😊

### Hybride aanbod

De voorzieningen en randvoorwaarden zijn gecreëerd ten aanzien van logeren en deeltijd wonen. De vraag naar dit hybride aanbod is echter vooralsnog minimaal. Het vraagt creativiteit om vraag en aanbod goed op elkaar aan te laten sluiten.

Op locatie De Honinghoeve is de dagbehandeling samengebracht met de dagbestedingsvoorziening, 't Tumpke. Dit hybride aanbod is voor mensen met dementie uit de wijken Heesch en Neerbosch-Oost.

**OPEN DAGEN van de nieuwbouw**  
Joachim en Anna en St. Agnetenweg

Ook nieuwsgierig naar de nieuwste gebouwen van De Waalboog? Kom dan naar onze open dagen! Zo krijgt u een goede indruk van de gebouwen, het wonen en werken op die locaties.



**13 mei 2023**  
10.00 - 12.00 uur

Nieuwbouw Joachim en Anna  
**Gebouwen Hazelaar en Esdoorn**  
(Grosbeekseweg 327, Nijmegen)



**3 juni 2023**  
10.00 - 12.00 uur

**St. Agnetenweg**  
(St. Agnetenweg 25a, Nijmegen)

Vrije bezichtiging tussen 10.00 - 12.00 uur

U kunt de nieuwe gebouwen op eigen gelegenheid bezichtigen. Op verschillende plekken komt u medewerkers tegen die u uitleg geven. Aanmelden is niet nodig.

*Let op: de gebouwen zijn nog niet ingericht, het terrein is nog niet bestraat (niet rijdtoegankelijk) en er is nog geen lift in de gebouwen. Ook zijn de parkeervoorzieningen beperkt. Maar laat dat geen belemmering zijn en kom kijken! Er is al heel veel te zien wat wel de moeite waard is!*

Giesbers **VAN DE KLOK** zo thuis als maar kan | de waalboog

### Nieuw- en verbouw

In september zijn bewoners verhuisd naar de nieuwe gebouwen op het terrein van Joachim & Anna en naar de nieuwe locatie Agnetenhof. De verhuizingen zijn zeer voorspoedig verlopen en alle betrokkenen zijn blij met de nieuwe woon- & werkomgeving. Maar natuurlijk was het ook wennen voor iedereen om in het nieuwe huis zich thuis te voelen.

Contacten en samenwerking met organisaties in de wijk Lindenholt zijn direct gestart in de vorm van een proeftuin onder regie van Netwerk Nonna. In dit netwerk zijn 14 organisaties vertegenwoordigd die hun krachten bundelen om woonconcepten te ontwikkelen, die de onderlinge verbinding tussen de wijkbewoners versterken.

## Gebouwen Esdoorn en Hazelaar

Het terrein van Joachim & Anna ondergaat een metamorfose, waarbij het traditionele verpleeghuisgebouw wordt vervangen door zes van elkaar gescheiden woonzorghuizen. In het voorjaar van 2025 wordt het laatste gebouw opgeleverd.

In september zijn de twee gebouwen Esdoorn en Hazelaar in gebruik genomen. Beide gebouwen bestaan uit twee verdiepingen, maar door het hoogteverschil in het landschap, kun je de eerste etage via een eigen ingang binnen komen, dus op het maaiveld. De Esdoorn telt drie woongroepen van negen bewoners; de Hazelaar bestaat uit vier woongroepen.

De bewoners hebben uitzicht op de fraaie groene vallei en op de bosrand. Iedere bewoner heeft een ruime studio van ongeveer 30 m<sup>2</sup> met eigen sanitair. Elke woongroep heeft een ruime gezamenlijke huiskamer met keuken, waarin dagelijks vers gekookt wordt.

De bewoners wordt zoveel mogelijk bewegingsvrijheid geboden. Deuren blijven alleen gesloten voor bewoners die gebaat zijn bij een bekende veilige omgeving. We bieden bewoners zoveel mogelijk bewegingsvrijheid.



Fig. 2: gebouw Hazelaar



Fig. 3: gebouw Esdoorn

Presentatie gebouw Hazelaar:

<https://youtu.be/VhgjmCvIZIM>

Presentatie gebouw Esdoorn:

[https://youtu.be/a\\_oOlxPcc20](https://youtu.be/a_oOlxPcc20)



## Woonzorghuis Agnetenhof

Woonzorghuis Agnetenhof ligt aan de St. Agnetenweg in de Nijmeegse wijk Lindenholt. Het perceel ligt aan de rand van een woonwijk en grenst aan een groenstrook met fraai uitzicht op het Maas-Waalkanaal.

Het woonzorghuis biedt ruimte aan 45 bewoners, verdeeld over drie woonlagen. Op twee etages bieden we zorg aan bewoners met dementie en op één etage zorg aan bewoners met een lichamelijke zorgvraag. Elke etage heeft 15 woningen, die verdeeld zijn over twee kleine woongroepen van zeven of acht bewoners. Per woongroep is er een gemeenschappelijke huiskamer met open keuken waar dagelijks vers gekookt wordt. Ook heeft elke woongroep een gezamenlijk balkon of terras.

Op deze wijklocatie is tevens een buurtkamer ingericht, waar activiteiten en ontmoetingen met wijkbewoners centraal staan. Daarnaast kunnen zorgbehoevende en oudere wijkbewoners die nog thuis wonen gebruik maken van verschillende faciliteiten. Hierdoor kunnen zij zelfstandig in hun vertrouwde omgeving blijven wonen.



Fig. 4: feestelijke opening Agnetenhof

Feestelijke bloemenzee bij de opening van Agnetenhof:

<https://youtu.be/OZUkX4fTRow->

Presentatie eerste woonzorghuis in Lindenholt:

[https://youtu.be/FBMifMdRC9M?si=OqGc\\_G-J3wbzFvia](https://youtu.be/FBMifMdRC9M?si=OqGc_G-J3wbzFvia)



## Zeven grote verhuisdagen

Op vier september was de eerste dag van in totaal zeven grote verhuisdagen, waarbij bijna honderd bewoners verhuisd zijn naar hun nieuwe studio of appartement. Op Joachim & Anna hebben bewoners hun intrek genomen in de gebouwen Hazelaar en Esdoorn. Een week later is de nieuwe locatie van De Waalboog, Agnetenhof, in gebruik genomen. Dit was een grote operatie die zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd is door medewerkers uit alle lagen van de organisatie, vrijwilligers, de naasten van bewoners en uiteraard professionele verhuizers. De verhuisdagen zijn voorspoedig verlopen door een fantastische onderlinge samenwerking!






Hazelaar en Esdoorn



Inhuizing in Hazelaar



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Kwaliteits-indicatoren	De zorginhoudelijke veiligheid van bewoners wordt gemonitord en verbeterd op basis van de uitkomsten op de indicatoren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op teamniveau worden de uitkomsten van de indicatoren periodiek besproken en zo mogelijk verbeterd: <i>wat zegt het resultaat, herkennen we de uitslag, zien we een trend, moeten we actie ondernemen?</i></li> </ul>	Cluster-manager	
Delier	Bewoners ervaren comfort en veiligheid door tijdig herkennen en multidisciplinair behandelen van een delier a.d.h.v. de toolkit delierzorg UKON.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan van aanpak opstellen: implementatie van de toolkit.</li> <li>Onderdelen uitwerken en beschikbaar stellen t.b.v. implementatie: protocol, scholingsprogramma, meetinstrumenten in ECD.</li> <li>Scholingsprogramma uitvoeren.</li> <li>Evaluatie (Q3).</li> </ul>	Manager B&B	
Parkinson	Parkinsonpatiënten ontvangen passende zorg en multidisciplinaire behandeling conform richtlijn Parkinson.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgverleners (aangesloten bij ParkinsonNet) stellen plan van aanpak op om best-practice zorg en behandeling te bieden aan bewoners met diagnose Parkinson.</li> <li>Werven Parkinson-verpleegkundige vanuit vpk-platform Waalboog.</li> <li>Uitvoeren plan van aanpak (Q3).</li> </ul>	Manager B&B	

## Indicatoren basisveiligheid

De indicatoren basisveiligheid voor verslagjaar 2023 zijn ongewijzigd ten opzichte van 2022. De dikgedrukte indicatoren zijn indicatoren waarvan de resultaten verplicht aangeleverd moeten worden aan Zorginstituut Nederland. De overige indicatoren zijn keuze-indicatoren, waar De Waalboog er vier van gekozen heeft om te meten en te analyseren. Deze keuze-indicatoren hebben betrekking op de decubitus (1.1 en 1.2) en vrijheidsbeperkende maatregelen (4.1 t/m 4.3).

1.1 Decubitusmeting

1.2 Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling

## 2 Advance Care Planning

### 3.1 Bespreken van medicatiefouten in het team

3.2 Medicatie review

4.1 Middelen en maatregelen (Wzd: onvrijwillige zorg)

4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking

4.3 Werken aan vrijheidsbevordering

5 Continentie

6. Eten en drinken

### Kwaliteitsindicatoren

De (kern)teams van De Waalboog bespreken periodiek de uitkomsten van de indicatoren op basis van de kwartaalrapportage. Daarnaast is een aantal indicatoren reeds opgenomen in de BI-tool, waardoor de teams real-time informatie tot hun beschikking hebben als het gaat over zorginhoudelijke veiligheid.

### Leidraad delier in de langdurige zorg

herkenning en diagnostiek, omgangsadviezen, medicamenteuze aanbevelingen en organisatie van zorg en behandeling

VERSIE 1



### Delier

De toolkit delier biedt handvatten voor optimale multidisciplinaire delierzorg in de langdurige zorg en richt zich op preventie, herkenning en behandeling van een delier. De focus ligt op psychogeriatrische, somatische en terminale cliënten in de thuis- en verpleeghuiszorg.

Hoewel de voorbereidende taken ten behoeve van de implementatie van de toolkit zijn uitgevoerd in 2023, heeft de projectgroep besloten om de implementatie ervan door te schuiven naar 2024. Hiertoe is besloten, omdat de impact van de verhuizingen en de implementatie van een nieuw elektronisch cliëntdossier in het najaar van 2023 geen ruimte overlieten voor nog een implementatietraject op afdelingen.

In 2024 vinden vervolgstappen plaats, waaronder een folder voor naasten, het definitieve protocol en de training van zorgteams.

Specialist ouderengeneeskunde Kim Bergmans is namens De Waalboog aangesloten bij het UKON expertteam delier.

### Parkinson

Parkinson is een ingewikkelde ziekte met een scala aan klachten die moeilijk te herkennen zijn, waardoor het risico op onder-behandeling groot is. Parkinsonzorg is gespecialiseerde zorg en vraagt om een multidisciplinaire aanpak. Daarom hebben in 2023 in Parkinson-gespecialiseerde zorgverleners hun krachten gebundeld om de zorg aan en behandeling van bewoners met Parkinson of atypisch Parkinsonisme op individueel niveau te evalueren en bij te stellen. Dit gebeurt in een zogeheten Parkinson-MDO met de direct betrokken zorgverleners van een bewoner. Een volgende stap is om de best-practices in Parkinsonzorg te integreren in de reguliere structuren van De Waalboog, zodat de in Parkinson-gespecialiseerde zorgverleners meer vraaggericht kunnen bijdragen aan het verbeteren van de zorg- en behandeling van Parkinsonpatiënten middels consult, advies en coaching-on-the-job.

In december is de fysiotherapeut Lex Rosenberg geslaagd voor zijn opleiding bij ParkinsonNet en is verpleegkundige Ans Janssen afgelopen najaar toegelaten tot de opleiding. Hiermee zijn alle relevante disciplines vertegenwoordigd om gespecialiseerde zorg te bieden aan Parkinsonpatiënten.





Indicatoren 2023	% bewoners met vastgelegde afspraken over levenseinde	% afdelingen die medicatiefouten minstens 1x per kwartaal bespreken	% bewoners waarbij een vorm van vrijheidsbeperking is ingezet (onvrijwillige zorg)	% bewoners waarbij voorkeuren eten & drinken vastgelegd zijn in het dossier
Locatie	Advance care planning [2]	Medicatieveiligheid [3.1]	Onvrijwillige zorg [4.1]	Eten en drinken [6]
Joachim en Anna	95%	100%	6,7%	40%
Nijeveld	100%	100%	1,3%	65%
De Honinghoeve	100%	100%	1,8%	46%
St. Jozefklooster	100%	100%	0,0%	95%
Agnetenhof	100%	100%	2,3%	40%

### Advance Care planning [2]

De afspraken worden vastgelegd door de behandeld SO vanuit Ysis. Op het tabblad 'overzicht' in ONS is aangegeven welke afspraken leidend zijn en is tevens visueel het reanimatiebeleid weergegeven.

### Medicatieveiligheid [3.1]

Medicatiefouten, evenals andere meldingen, worden elk kwartaal geanalyseerd door de zorgteams, die maatregelen treffen om te voldoen aan de norm van het toetsingskader medicatieveiligheid van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

De Zorgapotheek heeft medio 2023 op elke afdeling een audit uitgevoerd ten aanzien van medicatieveiligheid. De auditpunten zijn besproken in de medicatiecommissie en maatregelen zijn genomen om de medicatieveiligheid te verbeteren.

### Eten & Drinken [6]

De voorkeuren van bewoners voor eten & drinken zijn doorgaans bekend bij de woonassistenten. Deze voorkeuren worden niet altijd geregistreerd in het individuele ECD, maar staan vaak in een overzicht met de voorkeuren van alle bewoners van een afdeling.

Indicatoren 2023	% bewoners met decubitus: categorie 2 of hoger	% afdelingen die decubitusgraad 2 of hoger besproken hebben
locatie	Decubitusmeting [1.1]	Casuïstiekbespreking [1.2]
Joachim en Anna (n= 4)	2,7%	100%
Nijeveld (n= 0)	0,0%	n.v.t.
De Honinghoeve (n= 1)	0,9%	100%
St. Jozefklooster (n= 0)	0,0%	n.v.t.
Agnetenhof (n= 2)	4,5%	100%

### Decubitusmeting [1.1] en casuïstiekbespreking [1.2]

De prevalentie van decubitus, categorie 2 of hoger, wordt landelijk gebruikt om de kwaliteit van de decubituszorg tussen verpleeghuisorganisaties te vergelijken. In 2023 heeft, op alle afdelingen van De Waalboog, een decubitusmeting plaatsgevonden. In de tabel hierboven staan de resultaten van de jaarlijkse meting weergegeven. De prevalentiecijfers van De Waalboog liggen onder het landelijke gemiddelde. Multidisciplinaire casuïstiekbespreking vindt altijd plaats als sprake is van categorie 2 of hoger. Daarnaast wordt een wondconsulent ingeschakeld voor advies en coaching ten aanzien van wondverzorging.

### Onvrijwillige zorg [4.1]

Zorg is onvrijwillig als de bewoner óf zijn vertegenwoordiger niet instemt met een maatregel die de vrijheid beperkt. Dus ook wanneer de vertegenwoordiger wel instemt, maar de bewoner niet, is sprake van onvrijwillige zorg. Bij onvrijwillige zorg wordt een stappenplan doorlopen. Het doel van het stappenplan is om onvrijwillige zorg te voorkomen, zo snel mogelijk af te bouwen of minder ingrijpende alternatieven in te zetten. Dit sluit aan bij de visie van De Waalboog om te zoeken naar een juiste balans tussen vrijheid en veiligheid met de focus op het welbevinden van de bewoner. Zorgtechnologie, zoals leefcirkels en GPS, wordt ingezet als hulpmiddel om het welbevinden en de vrijheid van bewoners te bevorderen.

In het staafdiagram (fig. 5 )is te zien dat, op de peildatum in december, in totaal bij 15 bewoners sprake was van een vorm van onvrijwillige zorg. Op Joachim & Anna is het aantal het grootst en dit is inherent aan de doelgroep met dementie en zeer ernstig probleemgedrag die daar verblijft.



Fig. 5: onvrijwillige zorg, peildatum 31-12-2023

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Leer- en innovatie afdeling	Werken, leren en innoveren is geïntegreerd op een afdeling waar de zorgopleiding plaats vindt voor MBO-leerlingen en Hbo-studenten, onder verantwoordelijkheid en begeleiding van een senior verpleegkundige.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichten van een fysieke plaats binnen een afdeling en de organisatie ervan in Q2, in samenwerking met de HAN en het ROC.</li> <li>Leerlingen starten op de leer- en innovatieafdeling in Q3.</li> </ul>	Cluster-manager	😊
REC/DEC	De Waalboog heeft een regionale of landelijk erkende functie op ieder van de specialistische doelgroepen: Dementie en zeer ernstig probleemgedrag, Gerontopsychiatrie en Jonge mensen met een vorm van dementie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitatie Gerontopsychiatrie (Magnolia) in Q2.</li> <li>Visitatie D-zep (Wingerd) in Q2.</li> <li>Ontwikkeling naar formele erkenning als regionaal expertise centrum voor jonge mensen met een vorm van dementie is door VWS uitgesteld naar 2024; desalniettemin treffen Bosweg en De Boog voorbereidingen en nemen leerpunten mee vanuit de twee andere trajecten.</li> </ul>	Programma manager	😊
Audits	De Waalboog heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat aansluit bij de bedoeling en past bij het gedachtengoed van het kwaliteitskader ten aanzien van een lerende organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samenstellen van een multidisciplinair intern auditteam (Q1).</li> <li>In company scholing waarderend auditen (Q1).</li> <li>Interne audits uitvoeren + kwaliteitsverbeteringen doorvoeren (Q2 en 3).</li> <li>Voorbereidende gesprekken voor samenwerking op gebied van audits in het kader van lerende organisatie (Q4).</li> </ul>	Bestuurder	😞



## Audits

In 2023 heeft De Waalboog afscheid genomen van de traditionele manier van auditen en gekozen voor een andere manier van auditen die beter past bij het werken vanuit de bedoeling. Er is gekozen voor waarderend auditen. Deze insteek sluit aan bij het nieuwe veiligheidsdenken: Safety-II. Er gaat namelijk meer goed dan fout in de dagelijkse praktijk, wat maakt dat daar ook veel van te leren is.

In oktober 2023 zijn tien medewerkers vanuit verschillende disciplines geschoold door Q-Academie. Als onderdeel van de training heeft het auditteam een eerste audit uitgevoerd op het onderwerp eten & drinken. De scholing is later gestart dan gepland en de stappen zullen medio 2024 vervolgd worden als op de afdelingen de rust is wedergekeerd vanwege de implementatie van ONS en de verhuizing naar Living-Inn.



### Leer- en innovatie afdeling (LIO)

In samenwerking met ROC Nijmegen en HAN University of Applied Sciences is De Waalboog gestart met een leer- en innovatieafdeling op afdeling Meidoorn, locatie Nijvelt. Een leer- en innovatieafdeling is een afdeling waarbij studenten, stagiaires samen met de zorgmedewerkers de zorg uitvoeren. Zij werken dus in echte beroepssituaties waarin leren centraal staat.

Vanaf 2023 zijn vier ROC-studenten en twee HAN-studenten werkzaam op de afdeling. Elke zes weken rouleren deze studenten. Daarnaast houden drie studenten van de HAN zich bezig met de effectmeting. Alle teamleden zijn geschoold tot begeleider. Op 5 oktober was er een feestelijke opening van de LIO.

Met de verhuizing van de LIO in 2024 naar de nieuwe woonzorglocatie Living-Inn, ligt er een plan voor fase 2 waarin we een transitie maken naar Living-Inn als LIO-locatie, met uitbreiding van studenten uit een breder spectrum van opleidingen (zoals logopedie, fysiotherapie, zorgtechnologie) en verdeeld over de verschillende woonlagen.

### REC/DEC

Op locatie Joachim en Anna wordt zorg en behandeling geboden aan bewoners met een specialistische zorgvraag, die onder de laag volume-hoog complexe doelgroepen vallen. Deze doelgroepen betreffen Gerontopsychiatrie (GP+), dementie met zeer ernstig probleemgedrag (D-zep) en jonge mensen met dementie. In opdracht van het ministerie van VWS worden daarom regionale en doelgroepexpertisecentra (REC en DEC) ingericht om een landelijk dekkend aanbod van hoog specialistische zorg te bieden aan deze doelgroepen.

In Q1 vonden de visitaties plaats en in oktober heeft De Waalboog twee positieve deskundigheidsadviezen ontvangen van de Commissie Expertise Langdurige zorg (CELZ). Het gaat hier om de ontwikkeling tot Regionaal Expertise Centrum (REC) voor de doelgroep GP+ en de ontwikkeling tot Doelgroep Expertise Centrum (DEC) voor de doelgroep D-zep.

## Uitnodiging

### Opening Leer- en innovatieafdeling afdeling Meidoorn



**Donderdag 5 oktober 2023**

15.00 - 17.00 uur, Brasserie Nijvelt

### REC in ontwikkeling voor D-ZEP en GP+

Op 17 april hebben de teams van De Wingerd (D-ZEP) en Magnolia (GP+) een webinar georganiseerd voor zorgverleners uit de regio. In dit webinar is aan ongeveer 75 deelnemers uitleg gegeven over wat De Waalboog hen te bieden heeft aan kennis en consult met als doel dat cliënten met gedragsproblemen kunnen blijven wonen waar ze wonen. Het bieden van consulten is een belangrijke taak van een REC en een vereiste om een REC te worden.



17 april 2023

15.30 - 17.00 uur

Webinar

### Regionaal Expertise Centrum bij De Waalboog

Consultatie en advies voor zorgprofessionals die zorgdragen voor:

- Cliënten met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-zep)
- Cliënten met complexe gerontopsychiatrische zorg (GP+)

## Praktijk, kennis en onderzoek

Leren en verbeteren binnen De Waalboog vindt plaats door kennis, onderzoek en deskundigheidsbevordering actief te verbinden met elkaar. Dit gebeurt door: actieve participatie in diverse (kennis)netwerken, intensieve samenwerking met partners op het gebied van opleiding en onderwijs en het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek in samenwerking met het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON).

De Waalboog werkt de komende jaren samen met HAN University of Applied Sciences aan het thema Community Care in vier verschillende projecten:

1. Living-Inn (woonzorgconcept jong en oud)
2. Leer- & innovatieafdeling (leren voor en door het werk)
3. Nonna-project (woonzorghuis als onderdeel van de wijk)
4. Samen zorgen dat (formele en informele zorg).

In deze samenwerking wordt gewerkt aan een betere integratie tussen onderwijs, onderzoek en praktijk.



## Intern kennis delen

Bij De Waalboog delen we kennis op verschillende manieren: via de kennisbank, scholingen, trainingen, coaching-on-the-job, het Waalboogpodium e.d.. Het team logopedie heeft in februari 2023 een ludieke actie op touw gezet om hun kennis over te dragen aan de zorgverleners van De Waalboog. Het ging om de introductie van de zogeheten IDDSI-raamwerk, ofwel een internationale gestandaardiseerde indeling van voedingsconsistenties en verdikte vloeistoffen voor mensen met slikproblemen. Door gebruik te maken van IDDSI-raamwerk, weet iedereen wat we onder een bepaalde dikte verstaan. De logopedisten zijn op alle locaties en afdelingen geweest om medewerkers kennis te laten maken, door te zien en te proeven, wat IDDSI is.



## Praktijkonderzoeken 2023

De resultaten van de onderzoeken, deels uitgevoerd door o.a. studenten van de HAN, worden gedeeld via nieuwsbrieven van de wetenschapscommissie van De Waalboog. In 2023 hebben de volgende onderzoeken plaatsgevonden:

- Prikkel dosering (afd. Vlindertuin)
- Feedback geven (afd. Magnolia)
- SOEP rapportagemethodiek (afd. Bosweg)
- SBAR communicatiemethodiek acute situaties
- Effecten leer- & innovatieafdeling
- Afweergedrag bij eten en drinken.

Het onderzoek afweergedrag bij eten en drinken is een promotieonderzoek van Eline van Buuren, praktijkonderzoeker bij De Waalboog. Als laatste onderdeel van het onderzoek wordt in 2024 een functieprogramma gemaakt om concrete handvatten te bieden in het omgaan met afweergedrag.



### **Regionaal Consultatieteam Gedrag**


De Waalboog heeft veel kennis en expertise in het omgaan met mensen met dementie en (zeer) complexe gedragsproblematiek. In de afgelopen jaren is veel ervaring opgedaan in behandelingsmethoden en benaderingswijze. De Waalboog ondersteunt andere zorgorganisaties uit de regio om een passende benadering, behandeling of verandering in te zetten bij cliënten met dementie en ernstige gedragsproblemen. Het RCG heeft 30 consultaties intern en 43 consultaties extern verleent

### **Behandelmethode Focussen**

Het expertteam van De Waalboog heeft de behandelmethode 'Focussen' ontwikkeld om beter om te kunnen gaan met ontremd gedrag. Deze methode wordt met succes gebruikt bij verschillende vormen van dementie.

Om deze kennis met anderen te delen biedt De Waalboog trainingen en consulten aan in het toepassen van 'Focussen', samen met de UKON Academy.



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Visie	De tekstuele uitwerking van de visie <i>Een passend vervolg-zo thuis als maar kan</i> sluit aan bij het werken vanuit de bedoeling (welbevinden) zoals beschreven in het strategisch beleidsplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassing visietekst</li> <li>Aangepaste visietekst is gepubliceerd op de website van De Waalboog (Q1)</li> </ul>	Bestuurder	
Ontwikkeling naar integraal management	De organisatiestructuur en -inrichting zijn ondersteunend aan de visie van De Waalboog; de medewerkers geven aan regelruimte te hebben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkeling naar integraal management en zelforganiserende teams, waarbij rekenschap wordt genomen van de taakvolwassenheid van een team.</li> </ul>	Bestuurder	
Cliënten-vertegenwoordiging	Bewoners hebben direct en indirect een stem in het behartigen van hun belangen (op organisatie- en locatieniveau).	<ul style="list-style-type: none"> <li>De cliëntenraad wordt uitgebreid met minimaal twee leden.</li> <li>Jaarlijks vindt een schriftelijke cliëntenraadpleging plaats (incl. de vragen van Zorgkaart Nederland).</li> <li>Op elke locatie vindt minimaal 4 keer per jaar een bewonersraad plaats, waarin actualiteiten en aandachtspunten besproken worden.</li> </ul>	Bestuurder  Cluster-manager	
Verantwoording en transparantie	De Waalboog voldoet aan de eisen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg t.a.v. kwaliteitsjaarplan, kwaliteitsverslag en het aanleveren van gegevens aan Zorginstituut Nederland.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op 1 januari is het kwaliteitsjaarplan 2023 definitief vastgesteld na bespreking met MT, RvT, CR en OR.</li> <li>Het kwaliteitsjaarplan wordt vier keer per jaar geëvalueerd en gemonitord via de kwartaalrapportages.</li> <li>In mei is de definitieve versie van het kwaliteitsjaarverslag gepubliceerd op de website van De Waalboog.</li> <li>De gegevens van de verplichte en keuze-indicatoren en de personele samenstelling zijn uiterlijk in juni aangeleverd bij Zorginstituut Nederland.</li> </ul>	Bestuurder	

## Ontwikkeling naar integraal management

Een nieuwe definitie van zelforganisatie binnen De Waalboog is vastgesteld. In aansluiting hierop zijn de rol en positie van de teamcoach als leidinggevende in overleg gedefinieerd en vastgesteld. Op grond hiervan is eind 2023 een scholingsprogramma ontworpen voor 2024 met de kernelementen: leiderschap, bedrijfsvoering en verandercultuur. De deelnemers aan dit scholingsprogramma zijn de teamcoaches zorg en facilitair.

## Visie, cliëntenvertegenwoordiging en verantwoording

De stappen, zoals beschreven in het kwaliteitsjaarplan, zijn uitgevoerd. Hierover zijn geen bijzonderheden te melden. Bij het onderwerp cliëntenvertegenwoordiging is de toekomst van bewonersraden op elke locatie onderwerp van gesprek met de cliëntenraad.

## Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad behartigt de belangen van bewoners conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz, 2018). De cliëntenraad is er voor de gemeenschappelijke belangen van bewoners en cliënten van De Waalboog. Ze geeft daarmee de bewoner/cliënt van De Waalboog een stem die zwaar weegt in de besluitvorming.

In 2023 bestond de cliëntenraad uit vier leden, waarvan één lid in september de CR verlaten heeft. Begin 2024 zijn twee nieuwe leden benoemd. De samenstelling van de CR in 2023 is opgenomen in bijlage 2.

De CR heeft afgelopen jaar 10 adviesaanvragen en 11 instemmingsverzoeken ontvangen en behandeld. Daarnaast hebben de bestuurder en de CR nog tientallen andere onderwerpen besproken die direct of indirect in relatie stonden van de bewoners en cliënten. De behandelde adviesaanvragen en instemmingsverzoeken staan hiernaast genoemd. De CR neemt actief deel aan een aantal werk- en projectgroepen. De raad van toezicht sluit twee keer per jaar aan bij een overlegvergadering van de cliëntenraad.



Foto : van links naar rechts: Agaath Eras, Rutger Leer, Kees Westrik, Jenny de Fouw, Jacques Zegers en Mirjam Bouwens



### ADVIESAANVRAGEN

- Notitie duurzaamheid
- Toekomstige doelgroepen gebouw D en E
- Herbenoeming lid RvT
- Jaarrekening 2022
- Kwaliteitsjaarverslag 2022
- Aanpassingen laagbouw Nijvelt
- Toekomst bewoners en medewerkers afdeling Lelie
- Samenwerking De Waalboog – Huize Rosa
- Benoeming lid RvT
- Samenwerking De Waalboog – De Zorggroep DEC D-ZEP



### INSTEMMINGSVERZOEKEN

- Nota Zorgethiek
- Notitie handelen bij diefstal
- Aanpassen Wingerd
- Medicijnverstrekking vanuit baxter uitbreiden
- Goed toeven in brasserie De Honinghoeve
- Expeditie vrijheid en veiligheid
- Sensortechnologie in relatie tot privacy en AVG
- Mikzo zorgplanmethodiek
- Herinrichting dagbesteding en – behandeling
- Verandering kwaliteitsonderzoek
- Kwaliteitsjaarplan 2024



## Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad bestaat uit medewerkers van diverse disciplines, die namens de medewerkers vanuit de verschillende locaties het overleg met de bestuurder voeren binnen de kaders van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). In november 2023 eindigde het derde en daarmee laatste zittingsjaar van de OR. Twaalf van de zittende kandidaten hebben zich opnieuw kandidaat gesteld en met drie nieuwe kandidaten waren alle zetels gevuld. Tamara Dennissen heeft besloten, na dertien jaar OR-lidmaatschap, waarvan zeven als voorzitter, om zich niet opnieuw verkiesbaar te stellen. In de nieuwe OR is Chris van de Biggelaar gekozen als voorzitter en Stefan Janssen als vicevoorzitter. De samenstelling van de OR staat in bijlage 2.

De OR-leden zijn vertegenwoordigd in organisatiebrede bijeenkomsten en nemen als OR-lid actief deel aan bepaalde projectgroepen. Afhankelijk van de onderwerpen worden functionarissen uitgenodigd in vergaderingen van de OR om het onderwerp toe te lichten en vragen te beantwoorden. Daarnaast worden jaarlijks gesprekken gevoerd met de raad van toezicht en de bedrijfsarts.

In 2023 heeft de OR, naast de adviesaanvragen en instemmingsverzoeken, ruim 50 overige onderwerpen besproken, al dan niet met de bestuurder. De behandelde adviesaanvragen en instemmingsverzoeken staan hiernaast genoemd.



### ADVIESAANVRAGEN

- Duurzaamheidsprogramma 2023-2028
- Persona's van De Waalboog
- Herbenoeming lid RvT
- Herinrichting Servicedesk
- ECD, medisch dossier en roosterpakket
- Leermanagementsysteem
- ECD implementatieplan
- Aanpassingen laagbouw Nijveelt
- Implementatie Multi Factor Authenticatie
- Plan toekomst bewoners en medewerkers afdeling Lelie
- Herinrichting dagbesteding-dagbehandeling (wijkconcept)
- Logistiek op terrein Joachim & Anna
- Schuifplan medewerkers facilitair a.g.v. vastgoedontwikkelingen
- Samenwerking De Waalboog – Huize Rosa
- Voorgenomen benoeming lid RvT
- Intentie overname LuciVer
- Voorrang vaste medewerkers bij roostering
- Samenwerking De Waalboog – De Zorggroep DEC D-ZEP



### INSTEMMINGSVERZOEKEN

- Handelen bij diefstal
- Inschalingsbeleid leerlingen en moment aantoonbaar bekwaam
- Persona's van De Waalboog
- Inzet medisch ondersteuner bedrijfsarts
- Handreiking personele bezetting
- Verzuimbeleid
- Klokkenuidersregeling
- Opvang medewerkers na ingrijpende gebeurtenis
- Verlenging medisch ondersteuner bedrijfsarts
- Inschaling verzorgenden in FWG 40
- Werken tijdens feestdagen
- Introductie toegangspassen
- Gratificatieregelingen per 1 januari 2023



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Stauts
Verzuim	Het verzuimcijfer is gereduceerd naar 7%, eind 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visie op verzuim (preventie-aandacht-verbinding).</li> <li>• Scholen en/of trainen van teamcoaches, leidinggevendenden, verzuimcoaches en HR-adviseurs.</li> <li>• Herhaaltrainingen (Q2).</li> <li>• Sessie voor medewerkers (visie en aanpak nieuw verzuimbeleid).</li> <li>• Periodieke bespreking verzuimcijfers in MT en teamoverleg.</li> <li>• Visie op verzuim in onbaordingsprogramma nieuwe medewerkers.</li> <li>• Uitvoering en evaluatie van nieuw verzuimbeleid (Q4).</li> </ul>	Manager HR	
Onboarding	Nieuwe medewerkers voelen zich vanaf de eerste dag insider van De Waalboog (ze voelen zich welkom en gewaardeerd).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visie op on-boarding van nieuwe medewerkers</li> </ul> Belangrijke aandachtspunten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warm welkom (voor aanvang van en op de eerste werkdag).</li> <li>- Toegang tot noodzakelijke info, systemen en ruimten op eerste werkdag (zie p.13).</li> <li>- Centraal introductieprogramma.</li> <li>- Inwerkprogramma en -buddy op afdeling.</li> <li>- Evaluatiegesprekken met aandacht voor loopbaan.</li> </ul>	Manager HR	
Roosteren	Alle afdelingen hebben een verantwoorde personele bezetting, waarbij de roostering aansluit bij de zorgvraag en begroting.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handreiking ontwikkelen om een verantwoorde personele inzet te realiseren die aansluit bij de zorgvraag van de doelgroep (zzp) en past bij de begroting.</li> <li>• Uitwerking van handreiking in werkinstructies voor afdelingen, roostercoaches, teamcoaches en Flexbureau.</li> <li>• Implementatie (incl. scholing) optimaal roosteren.</li> </ul>	Manager HR	

## Resetplan

De ouderenzorg staat onder druk door stijgende kosten en verschillende kortingen op het tarief. Het zogeheten resetplan in gang gezet om de zorgcontinuïteit te borgen en de financiële situatie op orde te houden. De focus van het resetplan ligt op vier, onderling samenhangende onderdelen:

- Verminderen van ziekteverzuim;
- Optimaliseren van roosters;
- Optimaliseren van bedbezetting;
- Optimaliseren van organisatie en sturing.

Het realiseren van de gemaakte afspraken binnen het resetplan is een belangrijke voorwaarde voor het borgen van onze zorg voor bewoners, met een goede balans tussen kosten en opbrengsten.

### Verminderen van ziekteverzuim

Goed werkgeverschap is ook het ondersteunen van medewerkers als het even wat minder gaat met iemand. Bij dit laatste is het van cruciaal belang dat signalen tijdig opgepikt worden en dat er direct aandacht is voor het verhaal van die medewerker. Dit om te voorkomen dat iemand in het verzuim terecht komt. Het is voor de medewerker vooral belangrijk dat hij in verbinding blijft met het werk. Het werk is namelijk meer dan een werkplek alleen. Werk biedt structuur, sociale contacten en maakt dat iemand betekenisvol kan zijn. Is de verbinding tussen de organisatie en de medewerker er niet of nauwelijks, dan wordt de drempel ook steeds hoger om weer aan de slag te gaan. De teamcoaches hebben een cruciale rol in het motiveren van medewerkers om in contact te blijven met het werk.

Afgelopen jaar is De Waalboog gestart met een nieuwe aanpak om het verzuim te verminderen. Dat is gelukt, want het verzuimpercentage is met 2% gedaald ten opzichte van voorgaande jaar. Op de peildatum in 2023 lag het verzuim op 9,5% en dat is vergelijkbaar met het gemiddelde binnen de VVT-sector.

De verzuimcijfers worden op alle niveaus in de organisatie besproken. Als de trend zich doorzet dan hopen we eind 2024 uit te komen op een verzuimpercentage van maximaal 7,5%.

### Onboarding

Naast het werven en opleiden van nieuwe medewerkers is het ook belangrijk dat zij goed ontvangen en opgevangen worden bij indiensttreding. Een warm welkom voor medewerkers is onderdeel van het recruitmentproces. Een HR-student heeft in 2023 als afstudeerproject bij De Waalboog een onboarding-programma gemaakt. De basis vormt een inwerkprogramma met aandacht voor een warm welkom. Het programma zal het komende jaar door de HR-adviseurs geïmplementeerd worden binnen alle afdelingen.

In het Nonna-netwerk, waar De Waalboog actief in participeert, worden vraagstukken op het gebied van voldoende zorgprofessionals en krapte op de arbeidsmarkt gezamenlijk aangepakt. Nonna werkt vanuit de visie dat regio Nijmegen één arbeidsmarkt is en koerst daarom op regionaal en aantrekkelijk werkgeverschap.



## Samenwerkingsovereenkomst

In november hebben De Waalboog en Huize Rosa een nieuwe samenwerking bekrachtigd. Na een gezamenlijke en zorgvuldige verkenning worden de krachten gebundeld en gaat Huize Rosa gebruik maken van de deskundigheid van De Waalboog, vanaf januari 2024. Deze samenwerking houdt in dat paramedici en medische zorgprofessionals ingezet worden voor de cliënten van Huize Rosa. Een goed voorbeeld van regionaal samenwerken.



Foto: Jannette Booij (bestuurder Huize Rosa) en Rita Arts (bestuurder De Waalboog)

## Zorg van morgen








Ruim 1.500 zorgprofessionals uit de regio, waaronder medewerkers van De Waalboog, waren in november uitgenodigd voor de rake theatervoorstelling Mag ik je Kussen? Over een alleenstaande man met dementie, zijn dochteren een zorgteam met hun dilemma's en nooit aflatende inzet voor cliënten. Een productie van Theatermakers Radio Kootwijk, die op indringende wijze het publiek laat zien en voelen voor welke opgave de ouderenzorg staat.

De voorstelling is een onderdeel van het programma Over Morgen, een initiatief van A+O VVT, die zich bezig houdt vraagstukken rond arbeidsmarkt en opleidingsbeleid in de VVT-sector en Jeugdgezondheidszorg.

Na de voorstelling was er een informele bijeenkomst, waar iedereen met elkaar in gesprek ging over wat hen zo raakte in de voorstelling. En hoe het anders moet én kan. De opbrengst uit die gesprekken wordt gebundeld en geanalyseerd, zodat frisse ideeën verder uitgewerkt kunnen voor de wereld van morgen.

Netwerk Nonna, het samenwerkingsverband van veertien ouderenzorgorganisaties in de regio Nijmegen, waar De Waalboog er een van is, zorgde dat de voorstelling een week lang in MFC Maldensteijn in Malden te zien was.



Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Elektronisch cliënten-dossier (ECD)	Het ECD ondersteunt op methodische zorgprofessionals en informele zorg bij het verlenen van persoonsgerichte zorg.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan opstellen om huidig systeem te vervangen door het nieuwe ECD, inclusief communicatieplan medewerkers, bewoners, eerste contactpersonen.</li> <li>Implementatie van het nieuwe ECD.</li> </ul>	Manager I&I	
Nood-alarmering (onderdeel van zorgdomotica)	Zorgverleners voelen zich veilig door een goed functionerend systeem, dat op de juiste manier gebruikt wordt en voorziet in een adequate opvolging van de oproep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projectopdracht formuleren voor heroriëntatie en vervolgstappen.</li> <li>Projectgroep samenstellen.</li> <li>Project starten (Q3).</li> </ul>	Manager I&I	
Vrijheid bevorderende technologie	Bewoners ervaren maximale vrijheid met behulp van vrijheid bevorderende technologie (zoals leefcirkels, slimme sloten, keyless-entry)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoering plan vrijheid bevorderende technologie nieuwbouw (Joachim &amp; Anna, Agnetenweg, Living-Inn).</li> <li>Opstellen en uitvoeren locatie-specifiek plan voor overige locaties vanuit input vrijheidssupportteams.</li> </ul>	Manager I&I	
Onboarding: randvoorwaarden	Nieuwe medewerkers hebben vanaf de eerste werkdag toegang tot ruimten, systemen en informatie, zodat de juiste zorg geboden kan worden op het juiste moment.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces van aanmelden nieuwe medewerker tot faciliteren van medewerker om op de eerste dag goed te kunnen starten, wordt gestroomlijnd.</li> <li>Sleutels, tags en andere zaken zijn direct beschikbaar en functioneren naar behoren.</li> <li>Evaluatie en bijstelling sleutelprocedures op alle locaties: wie heeft tot wat toegang met welke sleutelbos.</li> </ul>	Manager I&I	
Bestellen en factuur-afhandeling	Het systeem Exact wordt in gebruik genomen om zorgteams te ontlasten bij bestellen van producten, om verspilling tegen te gaan en de factuurafhandeling te vereenvoudigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatie van het systeem Exact (ter vervanging van TBlox) in Q3 gereed.</li> </ul>	Manager F&V	
Duurzame zorg	De Waalboog werkt actief aan het verduurzamen van de zorg op vier gebieden: vastgoed, circulair werken, medicatieverspilling, gezonde leef- & werkomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> <li>In vier werkgroepen worden voor de komende vijf jaar doelstellingen en bijbehorende maatregelen geformuleerd om de zorg te verduurzamen (Q1).</li> <li>Uitvoeren van maatregelen (start in Q2).</li> </ul>	Manager F&V	
Informatie-beveiliging en cybersecurity	De Waalboog loopt zo min mogelijk risico op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een informatiebeveiligingsbeleid is opgesteld (Q2).</li> <li>Een cyberresponsplan is opgesteld en een risicoanalyse is uitgevoerd (Q2).</li> </ul>	Manager I&I	



### Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

In het najaar van 2023 is het ECD CURA vervangen door ONS van Nedap Healthcare. Dankzij de enorme inzet van alle betrokkenen is in een recordtempo een enorme klus geklaard. Dit gebeurde in een periode dat ook verhuizingen plaatsvonden en zorgdomotica werd aangesloten.

Een mooi fundament is gelegd waarop verder gebouwd kan en vooral ook moet worden. Medewerkers moeten nog vertrouwd raken met het systeem en met de zorgclassificatie Mikzo, die de vier domeinen van verantwoorde zorg vervangt. Daarnaast zijn er optimalisaties nodig om het volledige rendement uit ONS te halen en sommige zaken slimmer in te richten.

In 2024 wordt extra ondersteuning aangeboden aan medewerkers die ONS nog wat meer eigen moeten maken. Daarnaast gaat de dossiercommissie aan de slag met vraagstukken over het optimaliseren van het gebruik van het nieuwe ECD.

### Noodalarmering

Begin 2023 heeft een heroriëntatie plaatsgevonden ten aanzien van de leverancier van het oproep- en communicatiesysteem bij De Waalboog, waar de noodalarmering onder valt. Hierbij is de keuze gevallen op AMR ICT om de softwareproducten van IQ Messenger te leveren.

De apps en integraties van IQ Messenger zijn erop gericht om de juiste informatie bij de juiste persoon te brengen, op de juiste tijd en naar het juiste device. Sinds eind 2023 werken alle teams met IQ Messenger. In 2024 vindt een evaluatie plaats met de gebruikers om na te gaan of het gewenste resultaat bereikt is: zorgverleners voelen zich veilig door een goed functionerend systeem, dat op de juiste manier gebruikt wordt en voorziet in een adequate opvolging van de oproep.

## Dankzij leefcirkels krijgen bewoners de ruimte

*hallo mevrouw De Vries!  
ik zag u aankomen via de app,  
de koffie staat klaar!*



zo thuis als  
maar kan | de waalboog

### Vrijheid bevorderende technologie

De visie van De Waalboog op vrijheid is dat alle deuren open zijn, tenzij het niet anders kan. Deze visie op vrijheid en veiligheid wordt ondersteund door de Wet zorg & dwang. Met de inzet van zorgtechnologie kan maximale vrijheid voor bewoners gerealiseerd worden. De uitbreiding van zorgtechnologie, zoals leefcirkels en sensoren ter alarmering van zorgverleners, loopt samen met de nieuwbouw. Bij de ingebruikname van de gebouwen Hazelaar, Esdoorn en Agnetenhof zijn eind 2023 nog problemen geweest met de domotica. Deze zijn begin 2024 opgelost.



### Randvoorwaarden onboarding

Het is belangrijk dat nieuwe medewerkers vanaf de eerste werkdag toegang tot ruimte, systemen en informatie hebben, zodat de juiste zorg geboden kan worden aan de juiste persoon op het juiste moment. Hiertoe heeft De Waalboog in 2023 de ICT-tool IAM (Identity & Access Manager) uitgerold. Deze tool is verbonden met het HR-systeem, zodat bij in dienst treden de medewerker direct toegang heeft tot relevante systemen, zoals het ECD. De toegang is gekoppeld aan de persona's van De Waalboog, die in 2023 zijn geëvalueerd en aangepast. In 2024 staat een uitbreiding van functionaliteit gepland, waarmee uitzonderingen op de vastgestelde persona's beter ondersteund worden.

### Bestellen en factuurafhandeling

Vanwege de implementatie van ONS is vervanging T-Blox naar volgend jaar verschoven.

### Informatiebeveiliging & cybersecurity

In 2023 zou een informatiebeveiligingsbeleid en een cyberresponsplan opgesteld worden, maar dit is verschoven naar 2024. Op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity zijn er echter wel technische en organisatorische maatregelen om het risico te beperken:

- twefactor authenticatie
- versleuteling persoonsgegevens
- logging
- firewall
- virusscanner
- back-ups
- uitvoeren DPIA
- protocol datalekken
- verhogen bewustzijn medewerkers.



De Waalboog is de eerste samenwerkingspartner van Attent Zorg en Behandeling die gebruik maakt van de ZorgInnotheek. Dit online platform is zonder winstoogmerk ontwikkeld door Attent en maakt het zorgorganisaties gemakkelijk om zorgtechnologie te testen, te beoordelen en te borgen in hun organisatie. In augustus is de samenwerking officieel ondertekend.

Attent ontwikkelde het platform ZorgInnotheek met als doel dat zorgmedewerkers laagdrempelig innovatieve hulpmiddelen kunnen uitproberen in de zorg en kunnen zien of het product aansluit bij de behoefte. Door vervolgens die ervaringen met elkaar te delen, verspreidt de kennis over zorginnovatie en zal de succesvolle inzet van zorgtechnologie toenemen.

In samenwerking met De Waalboog zal de ZorgInnotheek verder worden ontwikkeld. Ook andere organisaties zullen aansluiten om het platform te testen en verdere behoeften te vertalen naar nieuwe functionaliteiten.







### Duurzame zorg

De Waalboog zet de komende jaren extra in op duurzaamheid om uitvoering te geven aan de Green Deal 3.0: ‘Samen werken aan duurzame zorg’.

In dit kader is een duurzaamheidsprogramma opgesteld met ambities op het gebied van vastgoed, circulair werken, medicatieverspilling en gezonde leef- & werkomgeving. De uitvoering van het programma is reeds gestart en loopt door tot 2028.

In de nieuwbouw is al duidelijk zichtbaar dat “De Waalboog gaat voor duurzaam”, met o.a. zonnepanelen, warmtepompen en goede isolatie, maar ook op andere terreinen worden maatregelen getroffen. Zo maakt De Waalboog sinds november geen gebruik meer van wegwerpbekertjes en zijn alle locaties voorzien van Ledverlichting.

De nieuwe gebouwen hebben het hoogste energielabel A+++; bij de overige gebouwen worden maatregelen getroffen om het energielabel te verhogen. Daarnaast worden campagnes op touw gezet om bewustwording van eigen gedrag van medewerkers in relatie tot duurzaamheid te bevorderen.

Onderwerp	Gewenst resultaat	Stappen in 2023	Proces-eigenaar	Status
Cliëntenraadpleging	De Waalboog heeft zicht op de ervaren kwaliteit van leven van bewoners via CareRate. De Waalboog stuurt op kwaliteit van zorg op basis van kwaliteitsindicatoren via de BI-tool.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De resultaten van het tevredenheidsonderzoek van eind 2022 worden in januari vertaald naar verbeteracties.</li> <li>Eind 2023 wordt, naast periodieke uitvragen op afdelingsniveau, een jaarlijks Waalboogbreed tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met behulp van CareRate. In de vragenlijst van dit onderzoek zijn tevens de vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen.</li> </ul>	Bestuurder	
Kennismanagement	De randvoorwaarden om kennis op toegankelijke wijze beschikbaar te hebben en te delen met elkaar zijn optimaal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>WIN; Zenya: documentenbeheersysteem evalueren en verbeteren (Q3).</li> <li>Kennisinfrastructuur opnieuw inrichten, waarbij verpleegkundigen (bottom-up) een prominente rol krijgen om kennis en kunde over te dragen (Q3).</li> <li>Projectkalender is in Q1 beschikbaar om overzicht te houden welke projecten er lopen, op welke manier de projecten zich verhouden en wat de status ervan is.</li> </ul>	KICK-team	

## Kennismanagement

Het voorstel voor een herziende kennisinfrastructuur is gepresenteerd in het MT en op grond daarvan aangepast en vastgesteld. Vanwege de veelheid aan lopende projecten is de daadwerkelijke implementatie van de beoogde kennisinfrastructuur uitgesteld tot 2024.

Het documentbeheersysteem Zenya is aangepast, waardoor protocollen gemakkelijker vindbaar zijn door het gebruik van visuele tegels, waarachter relevante protocollen gecategoriseerd zijn.

Een projectkalender is nog niet beschikbaar. Er ligt wel een voorstel, maar het beheersproces is nog niet concreet genoeg. Dit onderwerp wordt vervolgd in 2024.

## Cliëntenraadpleging op afdelingsniveau

Om kwaliteit van zorg te verbeteren is het van belang om de zorg periodiek te evalueren. Deze kwaliteitsbeoordeling gebeurt op basis van het verzamelen van resultaten op zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren (zie p. 7a-d ) en op basis van de ervaringen van bewoners en mantelzorgers. Deze ervaringen worden op afdelingsniveau verzameld met behulp van het instrument CareRate. De resultaten van de uitvraag vormen de basis om kortcyclisch verbeteringen door te voeren.

Het voordeel van CareRate is dat het instrument op verschillende niveaus ingezet kan worden. Zo kunnen zorgteams zelf aan de slag met het ophalen van feedback bij bewoners en/of naasten en het verbeteren van de zorg, maar kunnen ook op organisatieniveau cliëntervaringen opgehaald worden. De resultaten van de meting van 2023 staan op de volgende pagina.

### Clëntenraadpleging op organisatieniveau

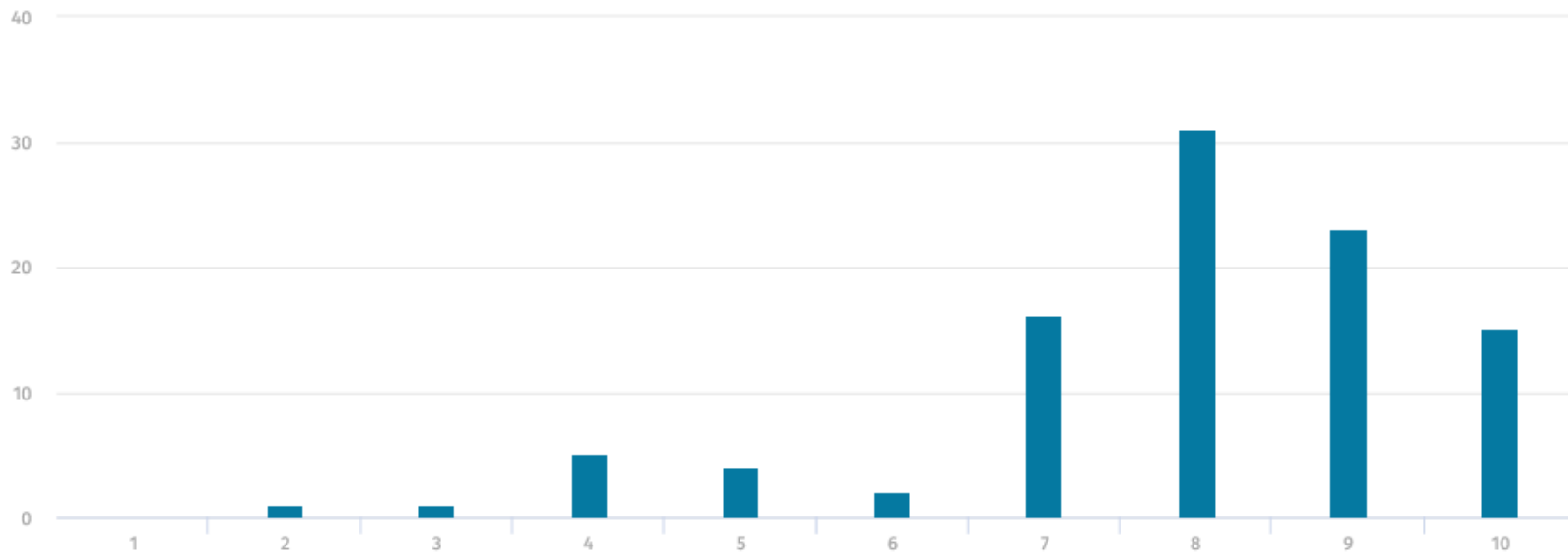
De Waalboog heeft in december 2023 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd op organisatieniveau met behulp van CareRate. Aan bewoners en naasten is een digitale lijst gestuurd met de zes vragen van ZorgkaartNederland, een vraag vanuit de CR en twee open vragen, waarin de respondenten hun tips en tops konden vermelden. De tips, ofwel aandachtspunten, worden in 2024 meegenomen in de ontwikkelingen op het gebied van persoonsgerichte zorg (waaronder passende daginvulling), wonen en communicatie.

In totaal hebben 99 personen de vragenlijst ingevuld. De algehele waardering voor De Waalboog van deze bewoners en naasten komt neer op een gemiddeld rapportcijfer van 7,9.

ONDERWERP	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER
Maken en nakomen van afspraken	8,1
Passende reactie op vraag of verzoek	7,9
Kwaliteit van zorg en behandeling	8,2
Persoonlijke aandacht	8,4
Wensen, behoeften, eigen regie	7,8
Woonomgeving	7,6
Voldoende tijd (medewerkers)	7,5

Fig. 6: gemiddelde waardering op onderwerpen cliëntenraadpleging 2023

Wat is uw algehele waardering voor onze organisatie? Gemiddelde waardering 7,9 op basis van 98 beoordelingen



## Zorgkaart Nederland

De resultaten van de cliëntenraadpleging op de zes vragen worden op ZorgkaartNederland gepubliceerd met toestemming van de respondent. Dit is mogelijk doordat sinds 2023 een koppeling bestaat tussen CareRate en ZorgkaartNederland, waardoor bij akkoord de resultaten direct doorgestuurd worden. Dit maakt dat het aantal reacties significant hoger ligt dan in voorgaande jaren (zie onderstaand figuur).



Fig. X: aantal reacties per jaar (Bron: website zorgkaartNederland.nl)

## Klachten

Tussen 1 januari en 31 december 2023 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon in totaal 25 klachten ontvangen van bewoners en eerste contactpersonen.

Op basis van 25 klachten op ruim vijfhonderd cliënten en het feit dat de klachten over het algemeen naar tevredenheid worden afgehandeld, kan geconcludeerd worden dat cliënten en eerste contactpersonen over het algemeen tevreden zijn over de zorg, behandeling en verblijf bij De Waalboog. Eén van de klachten ligt sinds begin 2024 bij de Geschillencommissie.

Ervaren resultaat	
Tevreden	19
Ontevreden	2
Onbepaald in 2023	2
Niet-ontvankelijk	2

De klachten geven geen aanwijzingen dat er sprake is van structurele tekortkomingen op één van de locaties of afdelingen. Elk jaar wordt het klachtenjaarverslag besproken met de cliëntenraad.

ONDERWERP	Zorgkaart-Nederland	Aantal (n)
Joachim & Anna - Hospice De Linde	8,0 10	31 1
Nijveelt	8,4	39
De Honinghoeve	8,8	19
St. Jozefklooster	8,8	5
Agnetenhof	9,3	2

Fig. 7: gemiddelde waardering per locatie (Bron: website ZorgkaartNederland)

LOCATIE	AANTAL KLACHTEN		
	2023	2022	2021
Joachim & Anna	14	17	17
Nijveelt	5	3	5
De Honinghoeve	4	6	8
St Jozefklooster	1	0	3
Agnetenhof	1	n.v.t.	n.v.t
<i>Totaal</i>	25	26	33

Fig. 8: aantal klachten per locatie in afgelopen drie jaar



# BIJLAGEN:

## BIJLAGE 1: PROFIEL VAN DE WAALBOOG

- Zorgvisie / missie & visie
- *Locaties*
- *Doelgroepomschrijving*
- *ZZP-verdeling per locatie*

## BIJLAGE 2: PROFIEL PERSONEELSBESTAND

- *Verdeling zorgverleners over functie en niveau (in aantal en Fte)*
- *Verhouding leerlingen-gediplomeerden*
- *Vrijwilligers*
- *Samenstelling cliëntenraad en ondernemingsraad*

## ZORGVISIE

### EEN PASSEND VERVOLG - ZO THUIS ALS MAAR KAN

Goede (ouderen)zorg, optimaal omgaan met ouderdomsproblematiek, gaat bij De Waalboog steeds om *een passend vervolg* vinden, samen met de bewoner en de mensen er omheen. Passend bij de bewoner, passend bij de omstandigheden.

We verdiepen ons in ieders verhaal, dat begint bij dat punt waar alles nog 'paste' in het leven. Dat punt vlak vóórdat zorg nodig was, waar het voor het laatst letterlijk en figuurlijk als thuis voelde. Waar alles bij elkaar kwam, in mensen, in omgeving, in dierbare rituelen en patronen.

Met onze zorg geven we een waardig vervolg aan wie de bewoner was en nu is. Zo goed en zo vaak als het kan. Zo thuis als maar kan.

Om een passend vervolg te bieden aan mensen met ouderdomsproblematiek is het van belang dat we de bewoner en zijn verhaal, zijn behoeftes en wensen goed kennen. Samen met de mensen om hem heen, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers, geven we op passende wijze invulling aan het vervolg van zijn leven. Op een manier die passend is voor die individuele bewoner. Dat vraagt om maatwerk van ons als De Waalboog. De kennis en ervaring van onze professionals zetten we hier optimaal voor in. Dat doen we met realistische optimisme.



### Organisatiemodel

Het bovenstaand model maakt visueel dat:

- De bewoner centraal staat in alles wat we doen;
- De ondersteuning van de bewoner in het voeren van de regie over zijn leven een samenspel is tussen professionals, naasten en vrijwilligers (zorgdriehoek);
- De zorgteams optimaal ondersteund worden door alle andere disciplines en ondersteunende teams om de bewoner daadwerkelijk centraal te kunnen stellen;
- De verpleegkundigen een prominente rol hebben in de coaching van zorgmedewerkers om te handelen vanuit de bedoeling;
- We samen verantwoordelijk zijn om te zorgen dat een bewoner een passend vervolg ervaart bij De Waalboog.

## LOCATIES

### JOACHIM & ANNA

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792579  
Groesbeekseweg 327 6523PA Nijmegen



### NIJEVELT

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792757  
Heyendaalseweg 117 6525AH Nijmegen



### DE HONINGHOEVE

KvK 09103258 Vestigingsnr. 000027792862  
Albanystraat 7 6544RA Nijmegen



### ST. JOZEFKLOOSTER

KVK 09103258 Vestigingsnr. 000027792838  
Kerkstraat 65 6543KG Nijmegen



### AGNETENHOF

KVK 09103258 Vestigingsnr. 000056472145  
St. Agnetenweg 25 6545AS Nijmegen



## DOELGROEPOMSCHRIJVING

De Waalboog biedt zorg met of zonder behandeling aan mensen met ouderdomsproblematiek: psychogeriatric en somatiek.

Op locatie Joachim & Anna wordt daarnaast zorg en behandeling geboden aan specialistische doelgroepen:

- Gerontopsychiatrie
- Psychogeriatric met zeer ernstig probleemgedrag
- Jonge mensen met dementie
- Palliatieve terminale zorg.

Naast intramurale zorg biedt De Waalboog extramurale behandeling. Het team van De Waalboog Thuis biedt behandeling en consultatie bij mensen met ouderdomsproblematiek, zodat deze mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Het team bestaat uit:

- Specialist Ouderengeneeskunde
- GZ-psycholoog
- Diëtist
- Logopedist
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Psychomotorisch therapeut.

Deze professionals hebben specialistische kennis in het multidisciplinair adviseren, begeleiden en behandelen van mensen met complexe zorgvragen op het gebied van ouderdomsproblematiek.

## ZPP-VERDELING PER LOCATIE

peildatum 31-12-2023	J&A	NV	HH	SJK	AH	TOTAAL
ZPP 03	0	0	0	0	0	0
ZPP 04	1	2	3	7	0	13
ZPP 04 TOP	0	0	0	0	0	0
ZPP 05	0	0	0	2	0	2
ZPP 06	0	0	1	8	0	9
ZPP 07	0	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTAAL: ZONDER BEHANDELING</b>	1	2	4	17	0	24
ZPP 04	2	0	0	1	1	4
ZPP 05	15	67	52	0	18	152
ZPP 05 (crisis)	1	0	0	0	0	1
ZPP 06	4	20	31	2	10	67
ZPP 06 (GGz b)	1	0	0	0	0	1
ZPP 07	101	62	24	0	14	201
ZPP 08	2	2	1	0	1	6
ZPP 09b	7	1	1	0	0	9
ZPP 10	2	1	0	0	0	3
GGZ Wonen 4	15	0	0	0	0	15
ZPP 6LG	0	1	0	0	0	1
<b>SUBTOTAAL: MET BEHANDELING</b>	150	154	109	3	44	444
ELV hoog complex	3	0	0	0	0	3
ELV hoog complex (crisis)	0	0	0	0	0	0
ELV laag complex	0	0	0	0	0	0
ELV palliatief terminale zorg	5	0	0	0	0	5
<b>SUBTOTAAL EERSTELIJSVER BLIJF</b>	8	0	0	0	0	8
<b>TOTAAL</b>	159	156	113	20	44	492
<b>CAPACITEIT</b>	168	160	114	28	45	515



*Verdeling zorgverleners over functie en niveau (in aantal en Fte)*

FUNCTIE	J&A		NV		HH		SJK		AH		LOCATIE ONGEBONDEN		TOTAAL WAALBOOG	
	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte	Aantal	Fte	aantal	Fte	aantal	Fte
Niveau 2	22	13	13	8,59	26	17,22	2	1,44	7	4,28	13	2,94	83	47,47
Niveau 3	130	81,73	37	22,56	86	56,25	11	6,34	22	15,83	39	6,69	325	189,4
Niveau 4	16	11,77	7	6,22	8	5,54	2	1,44	2	1,22	9	2,42	44	28,61
Niveau 5	27	21,43	5	4,28	7	6,08	0	0	3	2,44	2	0,11	44	34,34
Niveau 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Leerling	33	35,18	21	15,54	36	30,32	1	0,88	6	4,13	3	2,5	100	88,55
Woonass.	74	27,84	45	21,19	83	35,53	0	0	17	6,94	99	2,84	318	94,34
Dagbesteding	13	7,17	4	2,61	12	7,72	1	0,78	2	1,53	0	0	32	19,81
(Para)medisch	1	0,89	0	0	0	0	0	0	0	0	74	54,09	75	54,98
Overig	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administratie	5	3,14	5	2,1	3	2	0	0	0	0	88	68,2	101	75,44
Facilitair	37	19,64	20	11,63	13	5,86	9	4,83	4	1,86	5	3,67	88	47,49
Management	7	6,22	5	3,5	5	3,5	1	0,78	2	1,22	7	7,11	27	22,33
<b>TOTAAL</b>	<b>365</b>	<b>228,01</b>	<b>162</b>	<b>98,22</b>	<b>279</b>	<b>170,02</b>	<b>27</b>	<b>16,49</b>	<b>65</b>	<b>39,45</b>	<b>340</b>	<b>151,57</b>	<b>1238</b>	<b>703,76</b>

*Verhouding leerlingen - gediplomeerden*

	J&A	NV	HH	SJK	AH	LOCATIE ONGEBONDEN	TOTAAL WAALBOOG
Leerlingen	15%	13%	16%	13%	10%	2%	13%
Gediplomeerden	85%	87%	84%	87%	90%	98%	87%

*Aantal vrijwilligers*

	TOTAAL
Vrijwilligers	360

**SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD (CR) op 31-12-2023**

NAAM	FUNCTIE
Jenny de Fouw	voorzitter (waarnemend)
Kees Westrik	lid
Mirjam Bouwens	lid
Agaath Eras	ambtelijk ondersteuner

**SAMENSTELLING ONDERNEMINGSRAAD (OR) op 31-12-2023**

NAAM	FUNCTIE
Chris van den Biggelaar	voorzitter
Christina ter Braak	Lid
Moniek Ebben	Lid
Nick Fiskén	Lid
Angélien Hogenkamp	Lid
Amanda Janssen	Lid
Stefan Janssen	vicevoorzitter
Petra Kamps	Lid
Tonnie Keller	lid
José Livius	lid
Stella van Megen	lid
Martin van de Pol	lid
Nick de Waard	lid
Frans Zoons	lid
Liesbeth van der Arend	ambtelijk secretaris

de waalboog  
zo thuis als  
maar kan

zo thuis als  
maar kan | de waalboog