

Uw leven, uw dag,
ons werkplezier

Kwaliteitsbeeld

2025 - 2026





Inleiding

Met het kwaliteitsbeeld laat RijnWaal Zorggroep samen met bewoners, mantelzorgers, naasten, professionals en het sociale netwerk zien hoe zij werken aan kwaliteit van bestaan.

Het geeft inzicht in de visie van de organisatie op kwaliteit van bestaan, zorg en ondersteuning en toont hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vorm krijgt. RijnWaal geeft met dit kwaliteitsbeeld een inblik in

de thema's en doelen van de organisatie waar het afgelopen jaar aan gewerkt is en welke (kwaliteits-) doelen er voor het aankomend jaar worden gesteld.

Het kwaliteitsbeeld is daarmee een terugblik en reflectie op 2025 en een vooruitblik op 2026, op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. Het kwaliteitsbeeld geeft de lerende beweging van de organisatie weer en onderbouwt waarom er bepaalde keuzes gemaakt zijn en hoe dit heeft uitgepakt.

Maatschappelijke context

RijnWaal is een regionale zorgorganisatie die zich inzet voor ouderen en kwetsbare inwoners in de gemeente Lingewaard, Nijmegen Noord en omgeving. Met een samenhangend aanbod van veilig wonen en kwalitatief hoogwaardige, persoonsgerichte ondersteuning draagt RijnWaal bij aan het welzijn. Onze organisatie werkt vanuit de visie: “Wat heeft u nodig om uw eigen leven voort te zetten?” en biedt zorg en ondersteuning zowel thuis als in woonzorgcentra op verschillende locaties.

Binnen RijnWaal bieden wij verschillende zorgvormen, zoals intramurale zorg, wijkzorg, thuisondersteuning, dagopvang, dagbesteding, etc. Wij hebben te maken met drie hoofdfinancieringsbronnen:

- de Wet Langdurige Zorg (WLZ);
- de Ziektekosten Verzekeringswet (ZVW);
- de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO); diverse derde geldstromen.

Het verslagjaar 2025 laat zich kenmerken door bewegingen in de sector die de transitie naar meer welzijn en welbevinden karakteriseert. Binnen RijnWaal is begin 2025 de implementatie van het meerjarenbeleidsplan 2024-2028 gestart, wat heeft geleid tot aanzienlijke veranderingen die deze transitie ondersteunen. Het plan bestaat uit verschillende pijlers en richt zich zowel op de behoeften van onze bewoners, medewerkers als op de inrichting van RijnWaal.

Pijlers meerjarenbeleidsplan RijnWaal:

- Langdurige ondersteuning thuis: Ouderen zoveel mogelijk eigen regie en zelfredzaamheid geven over hun zorg en ondersteuning; extramuraal en intramuraal.
- Technologie en digitale zorg: Technologie maakt het leven makkelijker.
- Slimmer organiseren: de juiste ondersteuning op de juiste plek organiseren, dichtbij ouderen.
- Arbeidsmarkt, samen anders werken: zorg en ondersteuning leveren met minder mensen, dat doen we!
- Samenwerken met informele zorg: een sterk informeel netwerk rondom ouderen ondersteunt zorgprofessionals en andersom.

In de uitwerking van het meerjarenbeleidsplan 2024-2028 is gekozen voor integrale teams rondom de bewoner waarin welzijn, zorg, huishouding en horeca gezamenlijk zorg en ondersteuning bieden aan de bewoner. Het gehele meerjarenbeleidsplan is terug te vinden op de website van RijnWaal Zorggroep.

*Bekijk via de
QR-code ons
meerjarenbeleidsplan!*







RIJNWAAL.NL

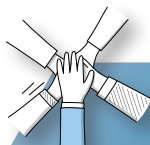
Inhoud

8



Bouwsteen 1

*Het kennen van
de wensen en
behoeften*



Bouwsteen 2

*Het bouwen van
netwerken*

12



Bouwsteen 4

*Leren en
ontwikkelen*

26

32

Bouwsteen 3

*Het werk
organiseren*



18

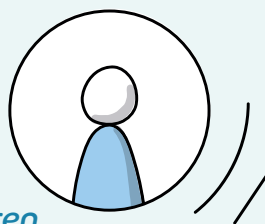
Bouwsteen 5

*Reflectie op
kwaliteit*



Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en de behoeften



Onze aanpak

Het open gesprek

Medewerkers gaan regelmatig met de bewoner en naaste in gesprek om de bewoner te leren kennen in zijn/ haar persoonlijke wensen en behoeften en wat men hierin belangrijk vindt. Door open communicatie en in gesprek te blijven voelt men zich gezien en gehoord. Naast de dagelijkse gesprekken vinden er ook cyclisch terugkerende gesprekken plaats zoals het zorgplangesprek en het multidisciplinair overleg.

In afstemming met de bewoner en naaste worden de gemaakte afspraken met de persoonlijke wensen en behoeften

opgenomen in het zorgplan en waar nodig weer bijgesteld. Voordat iemand verhuisd naar een locatie van RijnWaal wordt al een start gemaakt met het leren kennen van de toekomstige bewoner. Bij het komen wonen wordt middels het Welkomstgesprek in kaart gebracht wat voor de bewoner belangrijk is, wat de hij/-zij zelf nog kan en waar ondersteuning geboden kan worden middels (technologische) hulpmiddelen, het sociale netwerk, de informele zorg en professionele zorg ("Schijf van vijf").

In de wijkteams is het werken met de "Schijf van vijf" een

vaste werkwijze en heeft borging al plaatsgevonden in de werkprocessen. Het leren kennen van de bewoner begint tijdens het intakegesprek en wordt als een doorlopend proces gezien. In het kader van het bieden van persoonsgerichte zorg zou een 'warme' overdracht bij verhuizing vanuit de thuissituatie naar een locatie van RijnWaal een mooie verbetering zijn.

Op weg naar bewegingsvrijheid

Binnen onze intramurale locaties wordt zorgvuldig omgegaan met de inzet van onvrijwillige zorg: zorg waar een bewoner niet mee instemt of zich tegen verzet. Ons uitgangspunt is 'nee,

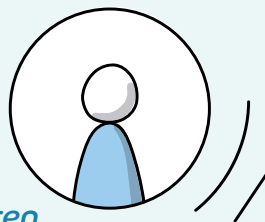
tenzij'. Dit betekent dat er geen onvrijwillige zorg wordt ingezet, tenzij er ernstig nadeel voor de bewoner of zijn/haar omgeving optreedt en er geen (vrijwillige) alternatieven zijn.

Er is gezamenlijk bewustzijn ontstaan om bewegingsvrijheid voor bewoners te vergroten en deuren van gesloten afdelingen te openen. Hiertoe wordt met de bewoner gezocht naar een optimale balans tussen vrijheid en veiligheid, passend bij de persoonlijke behoeften. De inzet van techniek in de vorm van leefcirkels is ondersteunend om dit te kunnen realiseren.



Bouwsteen 1

Het kennen van de wensen en de behoeften



Vooruitblik 2026

Het open gesprek

RijnWaal wil medewerkers faciliteren in de verdere ontwikkeling in gesprekvoering en dit borgen in de dagelijkse werkprocessen, met als resultaat dat elke bewoner de zorg en ondersteuning ervaart die afgestemd is op de persoonlijke wensen en behoeften.

Warme overdracht

We onderzoeken de mogelijkheid van een 'warme' overdracht bij verhuizing vanuit de thuissituatie naar een locatie van RijnWaal. Dit draagt bij aan het bieden persoonsgerichte zorg en biedt kansen om het (sociale) netwerk

mee te nemen in de verhuizing.

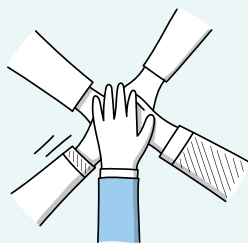
Op weg naar bewegingsvrijheid

RijnWaal is voornemens om alle intramurale locaties als Wzd accommodatie te gaan registreren. Hiervoor dienen de randvoorwaarden nog verder onderzocht te worden.

Het doel is om in 2026 optimaal gebruik te kunnen maken van de leefcirkels-systemen. Ook zullen wij in 2026 gaan onderzoeken of op andere locaties aanpassingen moeten worden gedaan om de leefcirkels ook daar in te gaan zetten.



Bouwsteen 2 *Het bouwen van netwerken*



Onze aanpak

Samenwerken met het (sociale) netwerk van de bewoner

Het werken volgens de 'Schijf van vijf' heeft inmiddels meer bewustwording gecreëerd bij medewerkers en is volop in beweging. Het in kaart brengen van en afspraken maken met de naaste en het (sociale) netwerk van de bewoner is hier een belangrijk onderdeel in. Samen wordt gekeken naar de mogelijkheden die er zijn en wordt gestimuleerd om betrokken te blijven bij het leven van de bewoner, ook na de verhuizing.

In 2025 is er vervolg gegeven aan het regionale project 'Zorg met elkaar' dat ten doel heeft om samen met professionals, naasten, mantelzorgers en vrijwilligers de ondersteuning aan de bewoners vorm te geven. Daarnaast sluit dit project aan bij onze koers, zoals omschreven in het meerjarenbeleidsplan én in de 'Schijf van vijf'.

Vanuit de deelnemers is dit als zeer waardevol ervaren. Dit project zal zijn vervolg krijgen in 2026. Vanuit Waardigheid en Trots is er een start gemaakt om RijnWaal hierin te ondersteunen.

Wat doen we samen?

In het kader van dit project zijn er verschillende initiatieven:

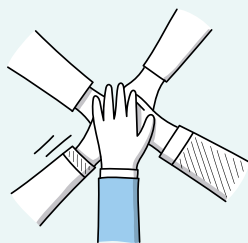
- Workshops “Omgaan met je naaste, dat doe je samen”: Speciaal voor naasten, mantelzorgers en vrijwilligers, waarin ze handvatten krijgen voor het omgaan met zorgbehoevende familieleden of vrienden.
- Scholing “In gesprek met elkaar”: Voor professionals (medewerkers van RijnWaal), waarin we samen leren hoe we de communicatie met bewoners en naasten kunnen verbeteren.

Ondersteuning bij de toepassing van de geleerde vaardigheden in de dagelijkse praktijk: Dit helpt iedereen om effectief samen te werken en het welzijn van de bewoner te vergroten.

Waarom doen we dit samen?

Het versterken van de samenwerking tussen alle betrokkenen is essentieel voor het vergroten van het leefplezier van onze bewoners. We willen de ouderenzorg toekomstbestendig maken door in te spelen op ontwikkelingen in de zorg.

Bouwsteen 2 *Het bouwen van netwerken*



Onze aanpak

Samenwerking met andere organisaties

RijnWaal participeert in verschillende netwerken met andere organisaties in de regio. Medewerkers die RijnWaal vertegenwoordigen in deze professionele netwerken worden hierin gefaciliteerd en brengen de kennis over en weer in de organisatie.

Nonna

Netwerk Nonna bestaat uit een samenwerking van 13 VVT organisaties in de regio Nijmegen. Hier worden verschillende projecten uitgewerkt die te maken hebben met de toekomstige

verwachtingen op het gebied van ondersteuning van de ouderen binnen onze muren en in de thuiszorg.

VV-tafel Arnhem

In het gebied rondom Arnhem werken 7 VVT organisaties sinds 2 jaar samen in de VV-tafel Arnhem. Diverse projecten zijn gestart om de samenwerking en de transitie in de ouderenzorg gezamenlijk vorm te geven.

Samen in de Wijkzorg (SidW)

RijnWaal werkt met andere thuiszorgorganisaties binnen het huisartspostgebied Arnhem samen om thuiszorgaanvragen sneller op te kunnen pakken.

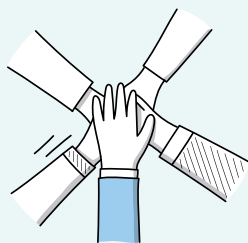
Deelnemende organisaties voor wijkverpleging willen beter herkenbaar en aanspreekbaar zijn voor hun cliënten en verwijzers. Via de website samenindewijkzorg.nl kunnen cliënten en verwijzers direct verpleging en verzorging, en gespecialiseerde verpleging zoals casemanager dementie, palliatieve, technische, wonde en long verpleging aanvragen.

Digitalisering

Vanuit samenwerkingsverbanden met opleidingsinstellingen zijn bijdragen geleverd aan het verder digitaliseren van RijnWaal.

RijnWaal is aangesloten bij het leertraject 'Implementatie van technologie' van Zorgalliantie (HAN) en het practoraat Tech@doptie (Samenwerkingsverband onderwijs- zorg- en welzijnsorganisaties en technische bedrijven).

Bouwsteen 2 *Het bouwen van netwerken*



Vooruitblik 2026

Samenwerken (sociale) netwerk bewoner

In 2026 werken we verder aan het behouden en optimaal samenwerken met het (sociale) netwerk van de bewoner. Bij elke bewoner is inzichtelijk waaruit het netwerk bestaat en hoe dit bijdraagt aan de zorg en ondersteuning van de bewoner. Een belangrijk onderdeel hierin is de informatieverstrekking rondom de verhuizing.

Samenwerkingen met andere organisaties

Samenwerken met het doel om er echt samen uit te komen, krijgt in 2026 verder vorm.

Dat geldt voor de regio's Nijmegen en Arnhem, maar ook binnen onze organisatie als wel met een enkele andere organisatie, als daar 'winst' uit te behalen valt.



Bouwsteen 3 *Het werk organiseren*



Onze aanpak

Deskundigheidsmix

In de loop van 2025 is de organisatie op alle locaties gestart met het werken in integrale teams. Elk integraal team bestaat uit medewerkers van verschillende disciplines, zorg, welzijn, huishouding en horeca. In de teams wordt nauw samenwerkt rondom de bewoner om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden.

De integrale teams worden ondersteund en gecoacht door kwaliteitsverpleegkundigen, vakdeskundigen welzijn, horeca en huishouding en vakspecialisten, specialistisch verpleegkundigen met

verschillende aandachtsgebieden waaronder: geriatrie en gerontologie, Parkinson, wondbehandeling, muziek en geestelijke verzorging.

Inmiddels is er meer bewustwording ontstaan bij de medewerkers over het anders samenwerken. Er zijn al mooie stappen gemaakt om elkaar op allerlei gebieden te ondersteunen ten behoeve van het welbevinden van onze bewoners.

'De Gasterij'

Vanaf 1 juni 2025 heeft op alle locaties de introductie van 'De Gasterij' plaatsgevonden. Dé

centrale plek waar bewoners en bezoekers samen komen om te eten, samen te zijn en waar activiteiten plaatsvinden. Ofwel, een gezellige huiskamer voor iedereen!

Met 'De Gasterij' brengen wij mensen meer bij elkaar. In huiselijke sfeer vinden er gedurende de dag diverse activiteiten plaats, worden er drie maaltijden per dag geserveerd en kunnen bewoners -als zij dit willen- de hele dag samen zijn. Het beoogde doel is meer aandacht voor verbinding en welbevinden, zoveel mogelijk persoonsgericht.

Daarnaast wordt 'De Gasterij' ingericht op integraal werken. Een plek waar medewerkers vanuit diverse functies elkaar ondersteunen. Ook het werken volgens de 'Schijf van vijf' wordt hier in de toekomst steeds zichtbaarder. Denk aan de inzet van vrijwilligers en de aanwezigheid en ondersteuning vanuit familie en naasten.

Mikzo Kompas

In 2025 is RijnWaal Zorggroep gaan werken met Mikzo Kompas. Middels domeinen als 'Mijn verhaal', 'Mijn wonen', 'Mijn welzijn' en 'Mijn gezondheid' sluit dit aan op de visie Persoonsgerichte zorg en

Bouwsteen 3 *Het werk organiseren*



Onze aanpak

ondersteuning. Mikzo Kompas ondersteunt in het werken volgens de "Schijf van vijf".

Het werken met Mikzo Kompas en de 'schijf van vijf' vraagt andere competenties van medewerkers, zoals het voeren van open gesprekken met de bewoner en naaste. Hierin is het belangrijk dat medewerkers worden gefaciliteerd en gecoacht bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Met de ervaren werkdruk is methodisch werken, plannen en organiseren een dagelijkse uitdaging.

Medewerkers geven in de evaluatie aan dat ze daadwerkelijk (veel) minder tijd kwijt zijn met het opstellen of wijzigen van het zorgplan.

VPT en MPT

De VPT (volledig pakket thuis) en MPT (modulair pakket thuis) is een belangrijke groeifactor. VPT echter het liefst in de onmiddellijke nabijheid van onze locaties (aanleuncomplexen) of geclusterd. De VPT is nog maar matig van de grond gekomen de afgelopen jaren maar zal alle aandacht krijgen. VPT teams spelen hierbij een belangrijke rol in de persoonlijke verpleging en verzorging, huishouding en

welzijn van bewoners. Het ontwikkelen van een nieuwe functie Leefondersteuner is hier onderdeel van. De leefondersteuner biedt de bewoner op allerlei gebieden ondersteuning om thuis te kunnen blijven wonen en werkt nauw samen met de naaste/ mantelzorger. Door organisatiewijzigingen is dit nog niet verder tot ontwikkeling gekomen.

Digitalisering

Het RijnWaal Innovatie Team (RIT) is in 2023 opgericht. Het RIT richt zich op de digitalisering van RijnWaal met als doel om toekomstbestendig te

zijn in een snel veranderende wereld. Dit omvat technologie, innovaties en hulpmiddelen voor bewoners, medewerkers en organisatie. Ieder jaar stelt het RIT een top 5 aan projecten samen die in dat jaar worden uitgevoerd. Naast deze primaire projecten werkt het RIT aan diverse kleinere projecten zoals de Luna digitale dagkalender en smarthome.

Spraakgestuurd rapporteren

RijnWaal maakt sinds enige tijd gebruik van spraakgestuurd rapporteren. Door middel van een slimme integratie binnen ons Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) worden registratietaken

in de zorg en ondersteuning vereenvoudigd. Dankzij een intuïtieve microfoon en speech-to-text software wordt ingesproken tekst automatisch omgezet in bruikbare rapportages en vervolgens in het ECD geplaatst. Deze nieuwe wijze van rapporteren scheelt medewerkers veel kostbare tijd, die besteedt kan worden aan onze bewoners.

De wijkteams zijn in 2024 gestart met het spraakgestuurd rapporteren en hebben hierin al de nodige ervaring opgedaan. In 2025 is een start gemaakt met de verdere uitrol in de intramurale locaties. Dit heeft

een aantal randvoorwaardelijke uitdagingen met zich mee gebracht, die inmiddels opgelost zijn.

Medido medicijnklok

De Medido is een automatische medicijndispenser die de bewoner ondersteunt bij juist gebruik van medicatie. Zowel vanuit huis als vanuit een zorginstelling.

Na een succesvolle implementatie van de Medido in de wijkverpleging wordt dit verder uitgerold naar de intramurale locatie. Na zorgvuldige voorbereiding, waarbij vooral het op orde

krijgen van randvoorwaarden aandacht vroeg, is locatie Huissen in mei 2025 gestart met de Medido. Gedurende het jaar zijn er afwisselend 4 of 5 Medido's ingezet geweest. Bewoners zijn enthousiast over het gebruik van de Medido, het geeft hen vrijheid en eigen regie. Geleerde lessen in Huissen kunnen gebruikt worden voor de uitrol van de Medido op andere locaties in 2026.

Bouwsteen 3 *Het werk organiseren*



Vooruitblik 2026

Integraal werken

Het samen anders werken in integrale teams en een passende deskundigheidsmix zijn volop in ontwikkeling. Dit zal verder vorm gaan krijgen in de aankomende jaren.

VPT en MPT

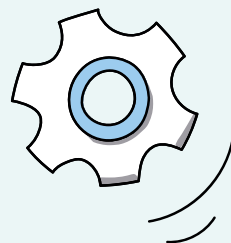
In 2026 wordt een plan opgesteld met als doel om verdere uitbreiding van de VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis) te realiseren, zodat de organisatie klaar is om deze bewoners goed te voorzien van passende ondersteuning.

Digitalisering

Voor de uitbreiding en borging van digitalisering is het belangrijk dat de technische randvoorwaarden aanwezig zijn, dit is een belangrijk uitgangspunt voor aankomende jaren. Het spraakgestuurd rapporteren gaat de aankomende tijd in de gehele organisatie verder geïmplementeerd worden.



Bouwsteen 4 *Leren en ontwikkelen*



Onze aanpak

RijnWaal werkt continu aan het behouden en verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning en de veiligheid van de bewoners. Waar wij van elkaar kunnen leren maken wij gebruik van netwerken in de regio en branche.

De organisatie streeft naar een prettig en veilig leer- en werkklimaat, waarin aandacht is voor de lerende medewerker. Hierin staat het vakmanschap en de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker centraal. De medewerker is medeverantwoordelijk om kennis en vaardigheden op peil te houden en te integreren

binnen de organisatie. We stimuleren medewerkers om zich te blijven ontwikkelen en bieden gelegenheid om scholingsactiviteiten te ondernemen, welke gericht zijn op instandhouding of vergroting van de competenties. In de teams wordt van elkaar geleerd door middel van intervisiebijeenkomsten, casusbesprekingen, klinische lessen en coaching on the job. Ook kunnen medewerkers deelnemen aan rondetafelgesprekken met als doel kennis te delen, elkaar inspireren en samen te leren over onderwerpen rondom onvrijwillige zorg.

Anders opleiden

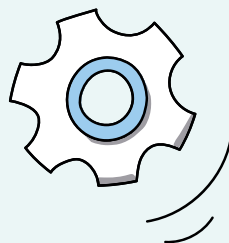
RijnWaal wil bijdragen aan de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en de beroepsgroep, daarom leiden wij actief op. Wij willen mede doormiddel van beroepspraktijkvorming de ontwikkelingen in de sector volgen, kennis ontwikkelen, vernieuwende activiteiten bevorderen en daardoor een 'lerende organisatie' zijn. Wij bieden reguliere opleidingen aan van niveau 1 t/m 6. Daarnaast bieden we doormiddel van modulair opleiden, steeds meer medewerkers de mogelijkheid om aanvullende certificaten te behalen en te gaan werken

vanuit competenties. Dit biedt mogelijkheden om (nieuwe) medewerkers in korte tijd inzetbaar te maken in de zorg en ondersteuning. Deze vormen van flexibel opleiden hebben al geresulteerd in bredere inzetbaarheid van medewerkers in de integrale teams.

Interne audits

Om te waarborgen dat de processen en procedures binnen RijnWaal effectief en volgens de normen worden uitgevoerd, worden interne audits gedaan.

Bouwsteen 4 *Leren en ontwikkelen*



Onze aanpak

Interne audits helpen inzicht te krijgen of onze zorgverlening voldoet aan de gestelde eisen, zoals wet- en regelgeving, interne richtlijnen en kwaliteitsnormen zoals de ISO 9001. Het audit-team van RijnWaal voert jaarlijks interne audits uit om te leren en verbeteren.

Afgelopen jaar zijn er interne audits uitgevoerd op de volgende onderwerpen:

- Feitelijk geleverde zorginzet versus indicatie.
- Inzet/ samenwerking met informele zorg en ondersteuning.
- Persoonsgerichte zorg.

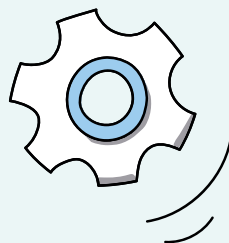
Enkele verbeteringen waaraan we gaan werken:

- De procedure rondom het komen wonen van een nieuwe bewoner waaronder de inhoud van het welkomstgesprek.
- Het structureler en overzichtelijker vastleggen van gemaakte afspraken en netwerkinformatie de mantelzorg en informele netwerk.

Leren van incidenten

Uit evaluatie is naar voren gekomen dat we het bespreken, onderzoeken en analyseren van incidenten op een andere manier willen gaan inrichten. Door de kwaliteitsverpleegkundigen als vakdeskundige hier een prominente rol in te geven geloven we nog beter te kunnen inspelen op het leren van, en voorkomen van incidenten. De kwaliteitsverpleegkundigen gaan de gemelde incidenten zorgvuldig onderzoeken, analyseren en bespreken in de teams.

Praktijkvragen worden besproken tijdens intervisies en scholingen, wat waardevolle gesprekken oplevert en bijdraagt aan gezamenlijke kennisontwikkeling.



Vooruitblik 2026

Anders opleiden

In 2026 wordt verder vormgegeven aan het anders opleiden en de daarbij nieuw te ontwikkelen vaardigheden en functies die nodig zijn in de toekomst. Dit doen we binnen RijnWaal, maar ook met collega organisaties die zijn aangesloten bij Nonna en V&V tafel Arnhem.

De huidige wijze waarop we de arbeidsmarkt hebben ingericht, is namelijk niet voldoende, maar ook alle (maatschappelijke) ontwikkelingen die vragen om het aanleren van nieuwe vaardigheden. Het regulier onderwijs blijft hierin belangrijk, maar we zien ook kansen

om naast diploma's óók vakmanschap, vaardigheden en ontwikkelpotentieel beter zichtbaar te maken. Zo doen we meer recht aan het potentieel van mensen die al in de sector werken en van mensen die nu nog langs de zijlijn staan, maar wel willen en kunnen bijdragen. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid van zorg en maatschappelijke ondersteuning. Hierin rekening wel houdend met de veranderende zorgvraag, vergrijzing, uitstroom oudere medewerkers en arbeidsmarktkrapte.

Leren van incidenten

De incidentencommissie krijgt per 2026 een andere samenstelling; dan gaan voor alle locaties de kwaliteitsverpleegkundige deelnemen aan de commissie.

Op de locaties zelf werken zij nauw samen met de aandachtsvelders voor het registreren, analyseren, opstellen van adviezen en uitvoeren van verbetervoorstellen.

Vanwege de toename van bewoners met verblijf inclusief behandeling zal de Specialist Ouderengeneeskunde aan de commissie toegevoegd worden.

Bouwsteen 5 *Reflectie op kwaliteit*

Onze aanpak

Ervaringsmeting bewoners en mantelzorg

In oktober en november 2025 hebben we een ervaringsmeting uitgevoerd onder de bewoners en mantelzorgers/ naasten. Dit in navolging van het nieuwe meetinstrument, in de vorm van een vragenlijst, dat aansluit bij het Generiek kompas.

Doel van het meetinstrument is inzicht krijgen in kwaliteit op basis van ervaringen van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers en naasten, zodat de organisatie en professionals op basis hiervan kunnen leren en verbeteren.

Tegelijkertijd is het doel om te voldoen aan externe verantwoordingsverplichtingen.

De ervaringsmeting is uitgevoerd door een extern meetbureau en omvatte de volgende doelgroep(en): bewoners verpleeghuiszorg, wijkverpleging en casemanagement dementie.

De verkregen inzichten worden door de organisatie ingezet om het beleid te verbeteren en gerichte acties te ondernemen ter verhoging van de kwaliteit van bestaan van bewoners.

Vragenlijst inhoud

De vragenlijst Generiek kompas bevat in totaal 14 vragen. Hiervan zijn er 10 ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 t/m 10. Vervolgens een aanbevelingsvraag (NPS) en twee ervaringsvragen voor de mantelzorger/ naaste. Tot slot een open vraag met twee open velden voor verbeter- en pluspunten.

Respons ervaringsmeting Generiek kompas

In totaal zijn er 535 bewoners (of vertegenwoordigers van bewoners) van RijnWaal Zorggroep benaderd voor de meting. Hierin is de mogelijkheid geboden om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het grootste deel van de vragenlijsten zijn schriftelijk ingevuld met een respons van 150 (28 %).

Bouwsteen 5 *Reflectie op kwaliteit*

Onze aanpak

Uitkomsten ervaringsmeting

Generiek kompas

In de tabel zijn de gemiddelde uitkomsten opgenomen van de vragen 1 t/m 10, welke de ervaringen van de bewoners weergeven. De twee ervaringsvragen, gesteld aan de mantelzorgers/ naasten laten een gemiddelde uitkomst zien van 7,7.

Locatie	Vragen 1 t/m 10
St. Jozef Lent	7,3
Liduina Bemmelen	7,4
Sancta Maria Huissen	8,1
St. Jozef Gendt	7,5
Wijkverpleging	8,8
Organisatie RijnWaal Zorggroep	8,2

ZorgkaartNederland

Naast de ervaringsmeting vanuit het Generiek kompas, zijn bewoners en naasten ook actief benaderd om een waardering op Zorgkaart Nederland te plaatsen.

Locatie	ZKN 2025
St. Jozef Lent	8,2
Liduina Bemmelen	7,5
Sancta Maria Huissen	8,2
St. Jozef Gendt	8,4
Wijkverpleging	8,4
Organisatie RijnWaal Zorggroep	8,2



Bouwsteen 5

Reflectie op kwaliteit

Onze aanpak

Medewerkers tevredenheids onderzoek

In december 2025 is er onderzoek gedaan naar de ervaringen van medewerkers over het werken bij RijnWaal. Dit onderzoek is uitgevoerd middels 'Kijk op Mijn Medewerkers', het medewerkers tevredenheidsinstrument van Actiz.

Er zijn 700 medewerkers uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen, waarvan er 296 de lijst hebben ingevuld wat een respons inhoud van 43,7%.

Enkele uitkomsten

De medewerkers vinden de MEEST aantrekkelijke kanten van het werk bij RijnWaal Zorggroep:

1. Inhoud van het werk
2. Wijze van samenwerken met collega's
3. Waardering die ik ontvang

De medewerkers vinden de MINST aantrekkelijke kanten van het werk bij RijnWaal Zorggroep:

1. De manier waarop veranderingen worden doorgevoerd
2. Te hoge werkdruk
3. Gebrek aan invloed op werkinhoud, -roosters en -tijden

De teams gaan zelf met de uitkomsten aan de slag, waarbij de volgende vragen centraal staan; Wat zijn de opvallende thema's die naar voren komen? Welke teamdoelen gaan we in samen opstellen? Hoe kunnen we deze doelen behalen en wat hebben we daarvoor nodig?

Totstandkoming van het kwaliteitsbeeld

Door in gesprek te gaan, te evalueren en reflecteren, met een afvaardiging van medewerkers op elke locatie, van de wijkteams en de medezeggenschapsraden, hebben we gezamenlijk inhoud gegeven aan dit kwaliteitsbeeld. In de nieuwe

organisatiestructuur gaan we deze informatie cyclisch ophalen door doorlopend in gesprek te gaan met alle betrokkenen over beleid, resultaten en verbetermogelijkheden. Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor de kwaliteitsverpleegkundigen, samen met het regieteam van de locatie en de wijkteams.

Kwaliteitsbeeld 2025-2026

Versie: 16-3-2026

