

kwaliteitsbeeld Archipel Rinette 2024

**samen voor
kwaliteit
van bestaan**

inhoudsopgave

Voorwoord	3
Het eerste kwaliteitsbeeld Archipel Rinette	5
Van strategie naar kwaliteit	7
Het open gesprek (bouwsteen 1)	9
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	12
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	14
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	18
Reflectie op kwaliteit en perspectief naar volgend jaar	21
Reflectie van de Cliëntenraad	22
Reflectie van de Ondernemingsraad	23
Hoe verder in 2025	25

voorwoord

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld van Archipel Rinette. Dit kwaliteitsbeeld maakt deel uit van het Generiek Kompas en biedt inzicht in de kwaliteit van onze organisatie. Per 1 juli 2024 is het Generiek Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan” opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland. Het Kompas fungeert als kwaliteitskader en sluit aan bij verschillende fasen waarin ouderen hulp, zorg, ondersteuning of behandeling nodig hebben; van het moment dat zorg of ondersteuning thuis nodig is, tot en met complexe zorg- en behandelvragen thuis of in het verpleeghuis. Het vervangt de afzonderlijke kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor de Wlz-zorg thuis. Voor organisaties in de ouderenzorg is het nu mogelijk om via één kwaliteitsbeeld integraal weer te geven hoe er gewerkt wordt aan de kwaliteit van ondersteuning en zorg aan cliënten. Dit sluit aan bij de visie van de zorggroep Archipel, waarin de gehele cliëntreis vertegenwoordigd is en we de voorkeur geven aan het in zijn geheel in beeld brengen van deze reis.

Voor het jaar 2024 zijn de bestaande structuren nog gevolgd. Archipel, Archipel Thuis B.V. en Archipel Rinette B.V. leveren ieder hun eigen kwaliteitsbeeld. De Eilandenraad van Archipel, waarin alle gremia zijn vertegenwoordigd (OR's, CR, VR, PAR, RvT), buigt zich over de vraag hoe de cliëntreis in 2025 in één gezamenlijk kwaliteitsbeeld kan worden weergegeven.

Leeswijzer

We hebben dankbaar gebruik gemaakt van de handreiking “Inzicht in kwaliteit,” die als bijlage is opgenomen bij het Generiek Kompas. Deze handreiking heeft als basis gediend voor het opstellen van dit eerste kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas: het kennen van wensen en behoeften, het bouwen van netwerken, het organiseren van het werk, leren en ontwikkelen, en inzicht in kwaliteit. Het kwaliteitsbeeld zelf betreft de vijfde bouwsteen: inzicht in kwaliteit.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd volgens de principes van tellen, vertellen en reflecteren. Het schrijfproces heeft bijgedragen aan het actief werken aan kwaliteit en het verantwoorden hiervan als organisatie. Voor Archipel Rinette is dit dan ook veel meer gebleken dan enkel een verantwoordingsdocument.

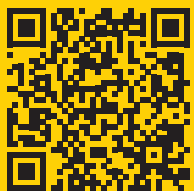
De cliëntenraad en de ondernemingsraad van Archipel Thuis & Archipel Rinette hebben samen met ons gereflecteerd op de inhoud. Deze reflectie is toegevoegd aan dit document.

Archipel Rinette heeft de kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten hoog in het vaandel staan. Het is duidelijk dat dit niet alleen in woord, maar ook in daad aantoonbaar is geweest in het afgelopen jaar. En dat in een uitdagende tijd waarin de (complexe) zorg thuis toeneemt en we te maken hebben met een krappe arbeidsmarkt. Dat is te danken aan de enorme inzet en bevlogenheid van al onze collega's. We zijn dan ook enorm trots op wat er bereikt is en werken in 2025 verder aan ons verbeterpotentieel.

Femke de Jong
Directeur-bestuurder



Meer lezen
over de
samenwerking?
Klik hieronder
op de link of
scan de QR-code.



het eerste kwaliteitsbeeld Archipel Rinette

De bouwstenen uit het generiek kompas zijn herkenbaar en goed toepasbaar. Het nieuwe kompas legt meer dan voorheen de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken wat zorgvragers zelf, of samen met hun netwerk, kunnen en hoe de zorg daarop aan kan sluiten. Het legt de regie meer bij het netwerk.

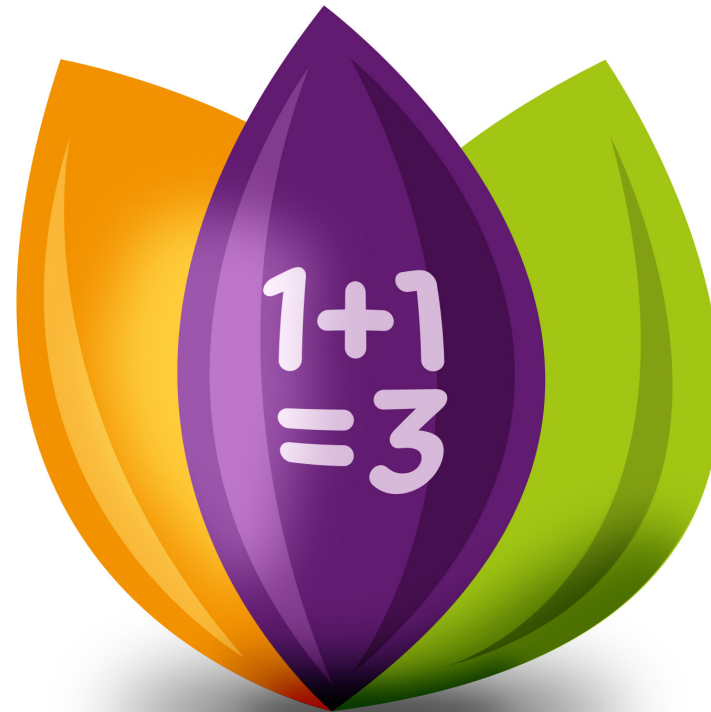
Dit gedachtegoed sluit naadloos aan bij de strategie 2024-2026 ‘Samen op weg naar de ondersteuning en zorg van morgen’ van Archipel Thuis/Archipel Rinette. Deze strategie bestaat uit vijf pijlers. Een ervan richt zich op ‘Samen met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers streven naar leefgeluk’. Hierin beschrijven we dat we werken op basis van de Schijf van vijf van zelfredzaamheid.

De zorggroep Archipel bestaat uit drie organisatie onderdelen; Archipel (verpleeghuizen), Archipel Thuis (wijkverpleging) en Archipel Rinette (huishoudelijke ondersteuning en begeleiding). Alle drie de organisatieonderdelen leveren een eigen kwaliteitsbeeld op. Archipel Rinette levert veelal hulp in de huishouding onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Een klein deel van de dienstverlening richt zich op huishoudelijke ondersteuning bij cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast wordt individuele begeleiding geboden vanuit beide wetten. Het generiek kompas richt zich op zorg geleverd vanuit de Wlz en Zvw. Voor het kijken naar kwaliteit is het echter niet relevant welk deel van de organisatie onder het generiek kompas valt. Kwaliteitsbeleid houdt niet op aan de randen van wetten.

Omdat dit het eerste jaar is dat er een kwaliteitsbeeld wordt opgeleverd, schetst het de huidige stand van zaken binnen de organisatie. Het betreft een soort o-meting die

zich niet alleen richt op een terugblik op het jaar 2024. Per bouwsteen wordt gekeken waar Archipel Rinette staat met betrekking tot kwaliteit, wat gaat er goed en wat is verbeterbaar?

In de komende jaren willen we niet alleen een integraal document opleveren voor de hele zorggroep Archipel, maar ook een duidelijke, zichtbare PDCA-cyclus integreren. Deze cyclus zal ons houvast bieden in de voortdurende ontwikkeling die we als organisatie nastreven.



van strategie naar kwaliteit

Archipel Thuis/Archipel Rinette hebben in 2024 de nieuwe gezamenlijke visie en strategie voor 2024-2026 vastgesteld. De nieuwe koers van Archipel 2030 heeft hiervoor als onderlegger gediend en samen hebben we het commitment uitgesproken om meer te verbinden en te leren van elkaar op basis van de cliëntreis binnen Archipel.

In de nieuwe strategie zijn keuzes gemaakt die ons helpen om de zorg goed en toegankelijk te houden ondanks alle uitdagingen die er liggen. Keuzes die leefgeluk en werkgeluk stimuleren, met elkaar, met Archipel, met vrijwilligers en mantelzorgers. Samen meer cliënten helpen met passende zorg op basis van de cliëntreis, Positieve Gezondheid en de Schijf van vijf van zelfredzaamheid. En dat alles gestoeld op een toekomstbestendig fundament, waarbij we innovaties inzetten ten dienste van onze doelstellingen.

Alle elementen van deze nieuwe strategie hebben te maken met kwaliteit van zorg en ondersteuning. Zonder werkgeluk bij medewerkers of een stevig fundament wordt het bieden van kwaliteit lastig. De kern is echter te vinden bij het streven naar leefgeluk bij onze cliënten. Hierbij wordt gewerkt vanuit Positieve Gezondheid en de Schijf van vijf van zelfredzaamheid.

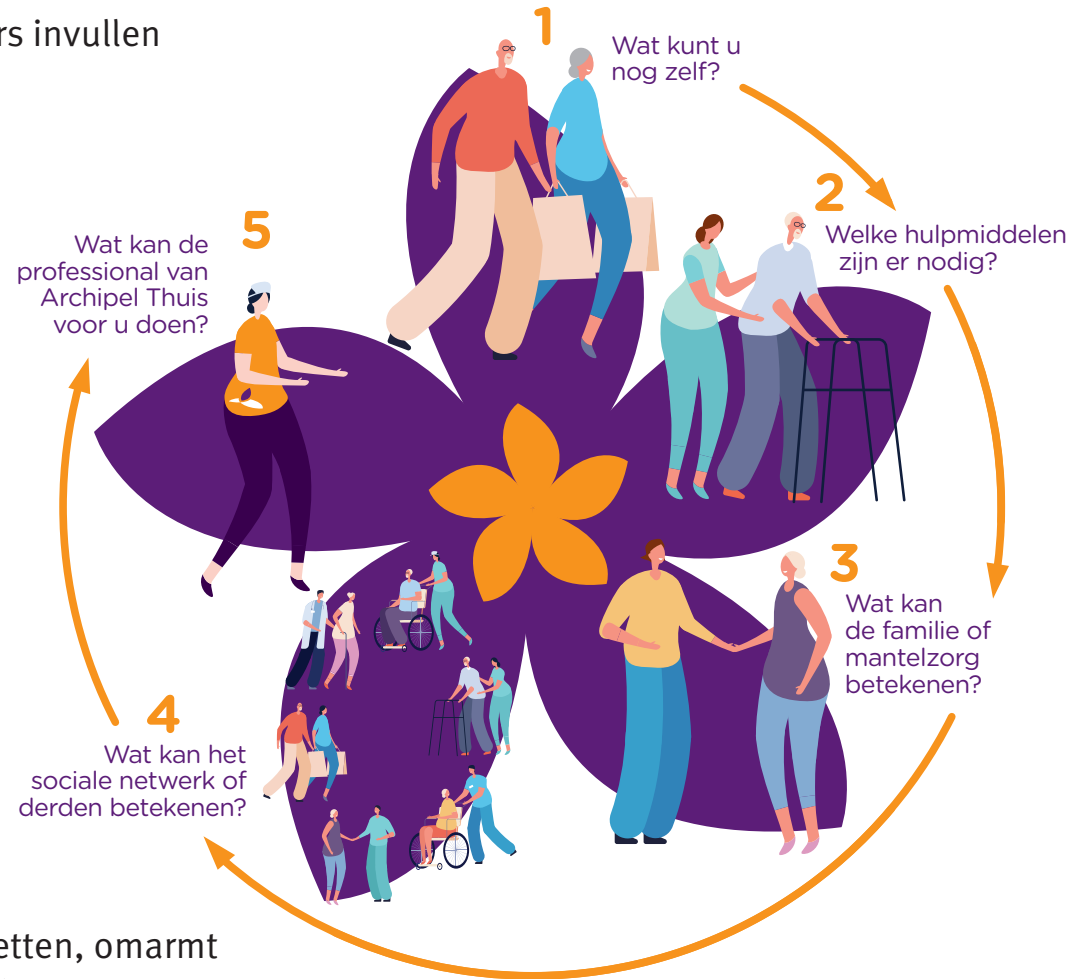
Positieve Gezondheid

Positieve Gezondheid biedt een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies. Het gaat om de veerkracht van mensen om zich aan te passen aan wat zich in het leven voordoet. Hoe kun je kwaliteit van leven ervaren ondanks de aanwezigheid van beperkingen?



De Schijf van vijf

De Schijf van vijf is een hulpmiddel om de mate van zelfredzaamheid van een cliënt te bepalen, samen met de cliënt. Het gaat hierbij om de vragen: wat kan iemand nog zelf, wat kan met inzet van hulpmiddelen, wat kan de informele zorg betekenen, wat kunnen netwerkpartners invullen en tenslotte de vraag welke ondersteuning nodig is vanuit professionals.



Om de eerste vraag nog meer kracht bij te zetten, omarmt Archipel Rinette het gedachtegoed van reablement. Dat is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden en dat vraagt om een andere benaderingswijze van zowel cliënten als collega's.

het open gesprek, bouwsteen 1

Bij Archipel Rinette werken we sinds begin 2024 meer en meer met het goede, oftewel het open gesprek met cliënten, waarbij we de principes van Positieve Gezondheid hanteren. Dit is onderdeel van onze visie en werkwijze. Om te beschrijven hoe Archipel Rinette omgaat met ‘het open gesprek’, werpen we een blik op welke zaken goed gaan, wat verbetering behoeft en tot welke acties dit leidt voor 2025.

Huidige werkwijze, wat gaat goed?

- **Cliëntgerichte huishoudelijke ondersteuning bij Archipel Rinette**

Archipel Rinette zet de cliënt centraal in de zorgverlening door een intakegesprek te plannen bij de cliënt thuis. Een belangrijke vraag die tijdens dit gesprek aan de cliënt wordt gesteld, is: “Wat verwacht u van de huishoudelijke ondersteuning en wat kunt u nog zelf?” Dit benadrukt de betrokkenheid van de cliënt en biedt een solide basis voor het afstemmen van de zorg op de specifieke behoeften van de cliënt.

- **Cliëntbetrokkenheid en Regie**

De cliënt wordt actief betrokken bij het gesprek over de huishoudelijke ondersteuning, wat essentieel is voor het creëren van een ondersteuningsplan dat niet alleen aansluit bij de zorgbehoefte, maar ook bij de persoonlijke wensen en verwachtingen van de cliënt. Waar mogelijk wordt de mantelzorger betrokken bij dit gesprek. Dit helpt om inzicht te krijgen in de verwachtingen rondom de ondersteuning. En het zorgt ervoor dat alle betrokkenen, zowel de cliënt als naasten, goed geïnformeerd zijn over de ondersteuning die geleverd gaat worden.

**Meer lezen over
Individuele
begeleiding?
Klik hieronder
op de link of
scan de QR-code.**



De nadruk wordt gelegd op het activeren van de cliënt om actief mee te denken en mee te doen in het proces van het onderhouden van een schoon en leefbaar huis. Door de cliënt de regie te geven over het eigen huis, kan de eigenwaarde en zelfstandigheid vergroot worden. Dit kan bijdragen het leefgeluk van de cliënt. Het kan het gevoel van autonomie en controle over het dagelijks leven versterken.

Reablement

Het 'reablement programma' bij Archipel Rinette is gericht op het ondersteunen van cliënten bij het herwinnen van zelfstandigheid in het dagelijks leven, met een specifieke focus op het onderhouden van het huishouden. Dit programma heeft als doel om cliënten te helpen hun functioneren in de thuissituatie te verbeteren, zodat ze meer zelfredzaam worden en minder afhankelijk zijn van zorg- of ondersteuningsdiensten. De resultaten van het programma tot nu toe zijn overwegend positief, met cliënten die aanzienlijke vooruitgangen boeken op het gebied van huishoudelijke taken.

Individuele begeleiding

Wanneer er een begeleidingsvraag gesteld wordt, gaat de zorgcoördinator op huisbezoek bij de cliënt. De zorgcoördinator heeft een coördinerende rol bij de inzet van de zorg. Er wordt een open gesprek gevoerd waarin gekeken wordt wat de zorgvraag is. Als er een zorgvraag is waar wij aan kunnen voldoen wordt er een zelfredzaamheid matrix ingevuld en deze wordt doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente pakt deze zorgvraag verder op en stuurt een indicatie.

Wat kunnen we beter doen en tot welke acties leidt dat

Het reablement programma is geëvalueerd. Er zijn diverse positieve uitkomsten gemeten. Zo zijn er enkele cliënten die na het volgen van het programma geen huishoudelijke ondersteuning meer nodig hebben, maar dit zelf weer kunnen. Ook zijn



er aanbevelingen die het programma kunnen versterken. Maatwerk per cliënt is er één van. Niet iedere cliënt heeft hetzelfde tempo in het her-verwerven van vaardigheden. Zo kan het nodig zijn om begeleiding aan de cliënt uit te breiden.

Daarnaast gaan we onszelf in 2025 verder bekwamen in het werken vanuit de principes van Positieve Gezondheid. Ook willen we meer inzicht in de impact die dit heeft voor cliënten. Hiervoor zetten we de Zorgpeiler (meetinstrument) in. Naast dit als leidend principe in de zorg voor onze cliënten te benutten, gaan we deze zienswijze ook toepassen in onze benadering naar de medewerkers.



het bouwen van netwerken, bouwsteen 2

In dit hoofdstuk komt aan bod op welke wijze Archipel Rinette aandacht heeft voor de diverse netwerken waar zij onderdeel van is, zowel het netwerk rondom de client als in de samenwerking met professionals uit andere organisaties.

Huidige werkwijze, wat gaat goed?

Tijdens de intake die de regiocoördinator houdt, wordt gesproken over het netwerk van de cliënt en welke rol deze kan vervullen in het realiseren van een schoon en leefbaar huis. De regiocoördinator heeft een coördinerende rol bij de inzet van de huishoudelijke ondersteuning. De zorgverlener die dit verzorgt, komt vaak langjarig meerdere uren per week bij de cliënt thuis. Deze collega leert zo de cliënt en zijn/haar netwerk vaak goed kennen en heeft een belangrijke rol in signalering.

Met andere professionele zorgorganisaties wordt beperkt samengewerkt. De samenwerking wordt gezocht wanneer signalering door de huishoudelijk medewerker aanleiding geeft tot contact met een collega organisatie die zorg biedt bij betreffende cliënt.

Er bestaat een goede relatie met de gemeenten waarin wij de zorg leveren. Individuele begeleiding wordt geleverd in Best, Cranendonck, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Nuenen, Son en Breugel, De Kempen en Valkenswaard. Met de gemeente consultants van de begeleiding is een goed contact en wanneer nodig via een korte lijn bereikbaar.

Wat kan beter?

Binnen de samenwerking met de Archipel en Archipel Thuis hebben we de cliëntreis als uitgangspunt en ondersteunen we de cliënt in zijn zelfredzaamheid. Hoewel de samenwerking vanzelfsprekend lijkt, is er ruimte voor verbetering.

In 2025 worden daarom de volgende stappen gezet:

- Gezamenlijk overleggen Archipel Thuis en Archipel Rinette.
- Werkplekken voor regiocoördinatoren en zorgcoördinatoren op kantoren van wijkteams.
- Aansluiten bij structureel overleg “buurten en wijken” van Archipel.
- Gezamenlijk intakeformulier voor Archipel Thuis en Archipel Rinette.
- Toegang tot elkaars dossier bij cliënten waar we gezamenlijk zorg verlenen.



het werk organiseren, bouwsteen 3

Met alle uitdagingen in de zorg en de daarmee gepaard gaande noodzakelijke wijzigingen, is het belangrijk om stil te staan bij hoe je dit dan goed organiseert. Als Archipel Rinette willen we de organisatie van de zorg natuurlijk zó inrichten, dat onze medewerkers werkgeluk ervaren en onze cliënten een goede kwaliteit van zorg ervaren. Tevens willen we rekening houden met de inrichting van doelmatige zorg, we willen alleen die zorg verlenen die noodzakelijk is.

Om te beschrijven hoe Archipel Rinette ‘het werk organiseert’, vertellen we eerst welke zaken goed gaan, vervolgens wat verbetering behoeft en tot welke acties dit leidt voor 2025.

Huidige werkwijze, wat gaat goed

- **Zorgcoördinatoren en regiocoördinatoren**

Binnen Archipel Rinette hebben we op verschillende manieren aandacht voor kwaliteit ingericht. Kern hiervan vormt het werken met onze regiocoördinatoren en zorgcoördinatoren. De regiocoördinatoren zijn hét aanspreekpunt voor de medewerkers huishoudelijke ondersteuning. Zij zijn degenen die de planning van cliënten en medewerkers per regio op zich nemen, op basis van de indicaties van de gemeente(s). Ook verzorgen zij de intake en evaluatiegesprekken met cliënten, begeleiden ze de medewerkers en onderhouden ze contact met de WMO consulent(es) van de gemeente(s).

Voor medewerkers zijn de coördinatoren het eerste aanspreekpunt wanneer zij signalen opvangen dat het minder goed gaat met de cliënt. Samen bespreken ze wat er dient te gebeuren en krijgt de medewerker tips over hoe om te gaan met de situatie.

De zorgcoördinatoren hebben vergelijkbare taken als de regiocoördinatoren, maar dan voor de medewerkers die individuele begeleiding bieden. Daarnaast werken zij zelf een groot deel van hun contracturen in de praktijk.

De coördinatoren worden in hun taken ondersteund door de manager Wmo, HR-adviseur en een opleidingscoördinator.

- **Meldingen**

Archipel Rinette hecht grote waarde aan een veilige en transparante werkomgeving voor zowel medewerkers als cliënten. Om incidenten structureel en effectief te behandelen, maken we gebruik van duidelijke meldingsprotocollen. Bij de huishoudelijke ondersteuning is dit onderverdeeld in MIC (Melding Incident Cliënt) en MIM (Melding Incident Medewerker). Bij Individuele Begeleiding worden incidenten direct via ONS gemeld.

In 2024 zijn er in totaal 11 meldingen geregistreerd en afgehandeld. Deze meldingen gingen over valgevaar, alcoholgebruik, ongewenst gedrag en het ontbreken van werkmaterialen.

Na de melding heeft de manager Wmo de desbetreffende cliënten thuis bezocht en het probleem besproken. Samen met de cliënt is gezocht naar passende oplossingen waardoor het probleem kon worden opgelost. Bij twee casussen waren er meerdere bezoeken nodig.

Per 2025 stapt Archipel Rinette over op het systeem Triasweb voor het melden en beheren van incidenten.

- **Zeggenschap**

Archipel Rinette heeft samen met Archipel Thuis een gedreven ondernemingsraad. Het jaar 2024 stond in het teken van professionalisering van de raad, samenwerking met de bestuurder en de harmonisering van diverse protocollen en beleidsdocumenten van beide organisaties.

De zeggenschap van cliënten voor Archipel Rinette is georganiseerd via de Wmo-raad. De Wmo-raad bestaat uit cliënten en clientvertegenwoordigers. Omdat het steeds moeilijker blijkt om betrokken leden te werven en de achterban te bereiken, is in 2024 besloten om in 2025 een nieuwe start te maken onder begeleiding van een extern adviseur. De wens is om de cliëntmedezeggenschap van Archipel Thuis en Archipel Rinette samen te voegen, met één van de leden van de CCR van Archipel als linking pin naar de moederorganisatie Archipel. Hiermee verwachten wij een sterk nieuw medezeggenschapsorgaan op te starten. Een visie hierop is geschreven, de eerste reacties zijn positief en nieuwe leden hebben zich gemeld. In januari 2025 vindt de installatie plaats.

Wat kunnen we beter doen en tot welke acties leidt dat

Ondanks dat er veel goede stappen zijn genomen op het gebied van kwaliteit, hebben we binnen Archipel Rinette te maken met een aantal uitdagingen waarvoor we op zoek zijn naar antwoorden.

De grootste uitdaging zit aan de personele kant. Er is sprake van een structureel hoog verzuim rond de 10%. De tijd die medewerkers huishoudelijke ondersteuning bij cliënten mogen doorbrengen is steeds korter. Dat betekent dat er gemiddeld meer cliënten in dezelfde tijd geholpen worden. Dit betekent een lichamelijke verzwaring van het werk.

Dat maakt dat we ons in 2025 gaan focussen op een aantal gerichte zaken:

- Genoodzaakt door het aanhoudende hoge verzuim, gaan we in 2025 een verzuimcoördinator inzetten.
- Onboarding krijgt in 2025 een verbeterslag. Het proces is aangepast en ligt klaar voor implementatie in 2025 zodat de medewerkers die we werven, goed ingewerkt worden. Hiermee verwachten we de kans op behoud van medewerkers te vergroten.
- Archipel Rinette gaat in 2025 deelnemen aan het initiatief “Bewegen Werkt”. Dit biedt ons een kans om de organisatie verder te ontwikkelen in het kader van Positieve Gezondheid gericht op de medewerkers. Zij krijgen meer inzicht in hun hun leefstijl, indien nodig advies en praktische tips om zelf actie te ondernemen en afhankelijk van de algemene uitkomsten is het mogelijk voor Archipel Rinette om gerichte vervolgvactiteiten aan te bieden in de vorm van workshops, trainingen en activiteiten ter bevordering van leefstijl en vitaliteit.
- Triasweb is in Q4 2024 ingericht en vanaf Q1 2025 wordt het in gebruik genomen.



leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Bij Archipel Rinette zijn we trots op het feit dat we een lerende organisatie zijn. We streven ernaar zoveel mogelijk te leren van de situaties die we tegenkomen en van de fouten die we maken, zodat we onze zorg- en dienstverlening continu kunnen verbeteren.

Huidige werkwijze, wat gaat goed?

- Scholing

Medewerkers huishoudelijke ondersteuning worden vier keer per jaar uitgenodigd voor een overleg in hun regio. Tijdens dit overleg wordt er, naast organisatorische zaken, aandacht besteed aan het bevorderen van deskundigheid van medewerkers. In 2024 zijn de thema's 'Signaleren' en 'Omgaan met dementie' in de teams aan de orde geweest. Na afloop wordt gewezen op mogelijke verdieping via e-learning in LMS van SDB.

De medewerkers die individuele begeleiding bieden, komen frequent bij elkaar. Zesmaal per jaar is de teamvergadering geheel gewijd aan deze casuïstiek in de vorm van intervisie. Dit vindt plaats onder begeleiding van de manager Wmo. In 2024 heeft een scholing plaatsgevonden op het gebied van omgaan met agressie. In 2025 wordt hier verder op in gegaan.

Sinds Rinette onderdeel uitmaakt van de Archipel-familie, zijn er voor de medewerkers huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding mogelijkheden om door te groeien naar andere functies binnen de zorggroep.

Zo wordt de mogelijkheid geboden om MBO niveau 1 te behalen voor medewerkers zonder startkwalificatie en MBO niveau 2 Helpende Zorg en Welzijn via de Archipel Academie. Stageplaatsen worden breed aangeboden binnen zowel Archipel Rinette, Archipel Thuis als de intramurale zorg binnen Archipel. De werkbegeleiding wordt verzorgd door de opleidingscoördinator.

Binnen Archipel Rinette en Archipel Thuis zien we een toenemende vraag naar medewerkers die goed zijn in het zorgen voor een schoon en leefbaar huis, maar ook cliënten kunnen ondersteunen in het aanleren en/of organiseren van de huishoudelijke taken. Daarom wordt sinds kort ook aangeboden het Certificaat “Ondersteunen bij participeren, wonen en huishouden” te behalen.

- **Interne audits**

Rinette Zorg heeft eerder moeite gehad om invulling te geven aan interne audits. Hoewel het nut en de noodzaak ervan niet ter discussie staan, was het een uitdaging om een efficiënte en zinvolle aanpak te ontwikkelen. Op advies van een ISO-auditor is gekozen voor een pragmatische aanpak: de manager loopt dagdelen mee met collega's. Door al vragend een beeld te vormen van de kwaliteit van de processen, worden bevindingen genoteerd en suggesties gedaan in de vorm van tips & tops. Deze methodiek brengt het kwaliteitsbeleid dichterbij de werkvloer. Het creëert een dialoog, zorgt voor wederzijds begrip en maakt kwaliteitsverbetering een gedeelde verantwoordelijkheid. Daarnaast wordt er regelmatig een steekproef gehouden op dossiers, met name door de zorgcoördinatoren. De bevindingen worden waar nodig opgepakt via een verbetering in het werkproces.

Uit de interne audit bleek dat de zorgmap niet consequent ingevuld werd door de medewerker huishoudelijke ondersteuning. Dit heeft geleid tot een aanpassing in het



werkproces, waarbij cliënt en medewerker beiden ondertekenen. Door de zorgmap aan te passen is deze nu een geïntegreerd onderdeel van de taken van de huishoudelijk ondersteuning.

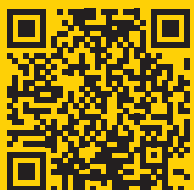
Wat kunnen we beter doen en tot welke acties leidt dat

Vanuit personeelsbeleid wordt de individuele ontwikkeling van de medewerker steeds belangrijker in het kader van werkplezier en vitaliteit. Daarom starten we met structurele ontwikkelgesprekken. Vanuit daar kijken we wat wensen zijn en is het mogelijk deze te verwezenlijken in een leer-maatwerktraject. In 2025 zal met 50% van onze medewerkers een gesprek plaatsvinden en met de andere helft zal dit in 2026 gebeuren.

In de huishoudelijke ondersteuning is de opkomst van medewerkers bij de teamoverleggen laag. Omdat dit moment ook wordt benut voor themabijeenkomsten en korte scholingen, wordt dit met medewerkers besproken tijdens de geplande ontwikkelgesprekken. Hiermee krijgen we inzicht in de behoeftes van medewerkers en kunnen de teamoverleggen hier beter op aansluiten.



Meer lezen?
Klik hieronder
op de link of
scan de QR-code.



reflectie op kwaliteit en perspectief naar volgend jaar

In 2024 heeft binnen Archipel Rinette geen MTO plaatsgevonden. Deze staat gepland voor de eerste helft van 2025, waarbij we naar verwachting zullen aansluiten bij de onderzoeken van Actiz, waarmee deze tevens dient als benchmark. Een goede waardering van medewerkers draagt bij aan de kwaliteit van zorg. De uitkomsten uit het aanstaande MTO zullen dan ook helpen bij de verbetering van (personeels)beleid en processen.

Gemeenten Helmond, Eindhoven en Asten hebben optische controles gehouden met betrekking tot de ondersteuning bij het huishouden. Hiervoor heeft Archipel Rinette allemaal voldoende behaald.

In november 2024 heeft de externe audit plaatsgevonden bij Archipel Rinette in het kader van de ISO 9001. De uitkomsten hiervan waren zeer positief en er zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Binnen Archipel Rinette/ Archipel Thuis wordt zoveel mogelijk geüniformeerd voor een efficiënte werkwijze. Daarom zal Archipel Rinette in 2025 overstappen van ISO 9001 als kwaliteitsmanagementsysteem naar Prezo, waar ook Archipel Thuis gebruik van maakt.



reflectie van de Cliëntenraad Archipel Rinette

Er is een goed overzicht van de plannen om de zorg verder te verbeteren en uit te breiden. Het is een ambitieus plan en in de combinatie met de personeelskrapte, is de vraag of alle wensen en verbeteringen kunnen worden ingevoerd en doorgevoerd.

Daarom wil de Cliëntenraad een actieve rol spelen in de monitoring van de opvolging van de actiepunten. In het jaarplan wordt daar specifiek aandacht aan besteed.

Er moet meer cijfermatige onderbouwing komen waardoor inzicht ontstaat in de omvang van de veranderingen en het vaststellen van de doelen voor 2025 in concrete aantallen.

Een activiteitenplan 2025 moet door de organisatie opgesteld worden. In het jaarplan 2025 neemt de Cliëntenraad de monitoring op.

Eindhoven, 23 maart 2025
Cliëntenraad Archipel Rinette

reflectie ondernemingsraad Archipel Rinette

Het kwaliteitsbeeld zoals opgesteld laat voor de ondernemingsraad een duidelijke lijn zien. Een lijn herkenbaar vanuit het generiek kompas met de 4 bouwstenen daarin verwerkt.

Archipel Rinette hebben een duidelijke visie en missie welke op een strategische wijze benaderd wordt. Een missie gericht op de koers van 2030 waar we als gehele Archipel familie naartoe willen werken.

De 4 bouwstenen met ieder hun specifieke richting en allen een belangrijke plek hebben in het kwaliteitsbeeld. Het open gesprek waarbij we positieve gezondheid inzetten en als hulpmiddel de schijf van 5 hanteren. Mensen weer in hun kracht zetten en onderzoeken waar welke mogelijkheden zijn tot zelfredzaamheid en samenwerking met het netwerk van de client. Dit alles ondersteunt met innovatie daar waar mogelijk.

Netwerken van belang voor cliënt, familie en professional om meer, beter en efficiënter met elkaar samen te werken zodat zorg toegankelijker wordt en doorstroming kan bevorderen voor diegenen die echt zorg nodig hebben.

Organiseren van het werk zodat efficiëntie behouden blijft en werkgeluk van de medewerker ook de aandacht krijgt die het verdient. Het zijn uitdagingen met alle ontwikkelingen die gaande zijn. Door ruimte te geven aan zeggenschap van client, familie, netwerk, medewerker, ondernemingsraad en cliëntenraad weet Archipel Rinette wat hen beweegt, wat hen zorgen baart en hoe hier samen de juiste vorm aan te kunnen geven. Het is tenslotte een opdracht aan ons allen samen.

Leren en ontwikkelen, een thema wat de bevordering van kwaliteit zal laten toenemen. Zeggenschap hierin wat een organisatie informatie geeft over de intrinsieke gemotiveerde medewerker. Werkprocessen zoals intervisie of intercollegiale ondersteuning die vakinhoudelijk zorgen voor een optimalisatie van kwaliteit. Concluderend heeft de ondernemingsraad een kwaliteitsbeeld gezien dat breed beschreven staat in lijn met de visie en strategie en aandacht geeft aan dat wat ook aandacht nodig heeft. Het laat ons terugkijken om te beoordelen wat beter of anders kan, het laat ons vooruitkijken om te bepalen welke richting we in gaan en op welke wijze we de doelen kunnen behalen.

Archipel Rinette schuwt niet om in de spiegel te kijken en te ontdekken of beseffen wat er te doen is om te voldoen aan de normen van kwaliteit.

Het proces om te komen tot dit mooie kwaliteitsbeleid heeft vele mooie aspecten laten zien. Medewerkers zijn uitgenodigd mee te praten en te beslissen over alle stappen die we gezet hebben en gaan zetten. Het deelnemen aan werkgroepen om samen een thema /onderwerp uit te diepen, samen besluiten wat we willen behouden of waar we afstand van willen nemen.

Dat ziet een ondernemingsraad als een ultieme vorm van zeggenschap, écht mee mogen praten en besluiten tot in het kleinste detail.

Hoe verder in 2025?

Ook in 2025 willen we ambitieus verder bouwen aan onze organisatie. Hierbij willen we prioriteit geven aan de voor ons belangrijkste thema's:

- Goed werkgeverschap: met behulp van een stevig onboarding proces, het programma 'bewegen werkt', het investeren in ontwikkelgesprekken en het inzetten van een verzuimcoördinator, wil Archipel Rinette in 2025 een nog betere werkgever zijn voor onze medewerkers.
- Inzicht: afgelopen twee jaar is er veel veranderd binnen Archipel Rinette. In 2025 zorgen we dat we meer inzicht krijgen in de gevolgen van deze veranderingen. Dat doen we via verschillende wegen; de meting van de cliënttevredenheid en de medewerkertevredenheid, de overstap van ISO naar Prezo en mijn Zorgpeiler. Deze instrumenten zorgen voor aangrijpingspunten voor verdere optimalisatie van de processen en werkwijzen binnen Archipel Rinette.

