

'SAMEN GAAN VOOR BETER' JAARVERSLAG 2023

Bij Thuiszorg West-Brabant begrijpen wij maar al te goed dat je thuis op je best bent. Daarom ondersteunen we mensen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Jong en oud, in elke fase van het leven. Daar hebben wij alles voor in huis. Zoals maatschappelijke ondersteuning, thuisbegeleiding, wijkverpleging, gespecialiseerde zorg, jeugdgezondheidszorg, casemanagement dementie en het hospice thuisteam.

Onze 2000 bevlogen professionals maakten afgelopen jaar dagelijks het verschil voor ruim 33.000 cliënten. Daar zijn wij enorm trots op. In dit jaarverslag nemen we je mee in onze belangrijkste resultaten en ontwikkelingen van 2023.



CLIËNTEN

Tevredenheid wijkverpleging (PREM)

8,4

Gemiddeld
rapportcijfer

Tevredenheid jeugd- gezondheidszorg

8,8

Gemiddeld
rapportcijfer

Aantal
cliënten **33.366**

4.785

Maatschappelijke
ondersteuning

14.012

Verpleging en
verzorging

14.569

Jeugd-
gezondheidszorg

Complimenten & klachten

Onze cliënten gaven afgelopen jaar vooral veel complimenten over de betrokkenheid, behulpzaamheid en het luisterende oor van onze professionals. De meeste klachten gingen over organisatie & planning en zorginhoudelijke aspecten. Alle ingekomen klachten zijn behandeld door de betrokken manager of zorgprofessional.

Incidenten

Alle meldingen zijn opgevolgd en binnen de teams besproken. Samen zijn verbeteringen in het cliëntproces afgesproken. In 2023 gingen de meeste meldingen over medicatie- of valincidenten.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)
Verpleging en verzorging.

2392

Er zijn in 2023 geen calamiteiten
bij de Inspectie Gezondheidszorg
en Jeugd (IGJ) gemeld.



Toegankelijkheid van zorg

We hebben passende zorg kunnen bieden aan bijna alle Verpleging en verzorging cliënten die naar ons zijn doorverwezen door onder andere huisartsen en ziekenhuizen.

Instroom-
ratio

99,7%

Toekomstgerichte zorg

Zorg bieden op afstand waar het kan en dichtbij waar nodig, zo houden wij de zorg toegankelijk en toekomstbestendig. In 2023 hebben wij veel (innovatieve) projecten geïnitieerd die hieraan bijdragen. Zoals:

- **Thuis zonder Zorgen:** we hebben een zorgcentrale in eigen beheer opgezet. Vervolgens is deze uitgebreid met de expertise van een team wijkverpleegkundigen. Hierdoor is onze telefonische bereikbaarheid verbeterd. We zijn ook gestart met het vervlechten van onze samenwerking met DigiContact (beeldbellen) en MobileCare (digitale hulpmiddelen). Hiermee ondersteunen we onze cliënten in hun zelfredzaamheid.
- **Bewegen met Aandacht:** 71% van de deelnemende cliënten aan dit preventieve bewegingsprogramma merken dat hun fysieke conditie is verbeterd of gelijk gebleven. 74% heeft minder of evenveel behoefte aan hulp als voorheen.
- **Ontregel de Zorg:** hierin bouwen we verder aan de implementatie van onze Integrale Zorg*. We spelen bijvoorbeeld in op passende zorg, werkplezier in de wijkverpleging en het verminderen van regeldruk.

*Binnen Integrale Zorg ontvangen cliënten de best mogelijke zorg, afgestemd op hun wensen en behoeften. De zorg wordt dichtbij georganiseerd vanuit één zorgplan, waarbij alle betrokken zorgprofessionals samenwerken.

Overname ThuisHulp Breda

We waren al langer met ThuisHulp Breda (THB) in gesprek over een intensievere samenwerking. Dit heeft in 2023 geresulteerd in een overname. Met als doel cliënten nog betere zorg te kunnen bieden. Per 1 oktober 2023 is de wijkverpleging van THB succesvol geïntegreerd binnen TWB. Begin 2024 is ook de maatschappelijke ondersteuning succesvol overgegaan onder de eigen naam.



ONZE COLLEGA'S

Tevredenheid

7,7

Gemiddeld
rapportcijfer

Onze collega's zijn over het geheel genomen heel tevreden over hun werk en trots op TWB. Ook geven ze aan hun werk goed met de thuissituatie te kunnen combineren. Hier hechten wij vanuit aanstekelijk werkgeverschap veel waarde aan.

Onze focuspunten in 2024

- Veilig werken
- Waardering
- Ontwikkelmogelijkheden
- Werkdruk
- Planning & roostering

Ziekte-
verzuim

9.40%

In- en uitstroom personeel

Ondanks krapte op de arbeidsmarkt is het aantal collega's in 2023 gegroeid. Deze groei is voornamelijk terug te vinden in het aantal collega's bij Bedrijfsondersteuning.

Aantal collega's	1-1-23	31-12-23
Maatschappelijke ondersteuning	936	940
Verpleging en verzorging	850	858
Jeugdgezondheidszorg	66	67
Bedrijfsondersteuning	63	79
Totaal	1915	1958

Incidenten

Een veilige werkomgeving staat voorop, maar tijdens het werk kunnen incidenten voorkomen. Alle meldingen zijn eerst besproken met de betreffende collega en vervolgens met de cliënt. Dit heeft geleid tot afspraken over bijvoorbeeld omgangsvormen en aanpassingen in de zorg. In 2023 gingen de meeste meldingen over psychische agressie en intimidatie.

Melding Incidenten Medewerkers (MIM)

Maatschappelijke ondersteuning	47
Verpleging en verzorging	148
Totaal	195

6 Meldingen bij
vertrouwenspersoon



Aanstekelijk werkgeverschap

Binnen TWB staan onze collega's centraal. We maken ons dan ook hard voor een fijne en veilige werkomgeving waarin zij kunnen doen waar ze van houden met een minimale administratieve belasting. Zo werken we bijvoorbeeld aan:

- **Een Integrale Serviceorganisatie:** een centrale plek waar collega's al hun HR, salaris, huisvesting, ICT en facilitaire vragen kunnen stellen.
- **Het Traineeship Wijkverpleegkundige:** hbo-verpleegkundigen krijgen hierin vakinhoudelijke en persoonlijke scholing en begeleiding.
- **Een onboarding programma** voor nieuwe collega's, waaronder een maandelijks welkomst-event.
- **Het op peil houden van kennis en vaardigheden:** hiervoor zijn we gestart met de implementatie van een nieuw leerplatform. Ook is de pilot Samen Leren in de Wijk gestart. Een zorgopleiding op maat waarbij de collega direct start in de praktijk, onder professionele begeleiding. Het enthousiasme voor deze leerwerkplaatsen is groot.

Aantal CIO/leerlingen/stagiaires

Het aantal CIO/leerlingen/stagiaires is in 2023 gestegen, vooral in de leeftijd jonger dan 24 jaar. Dit komt door onze inzet op het behouden van collega's in opleiding en leerlingen na afronding van hun opleiding.



164



FINANCIËN

Totale omzet

€ 77.904.000

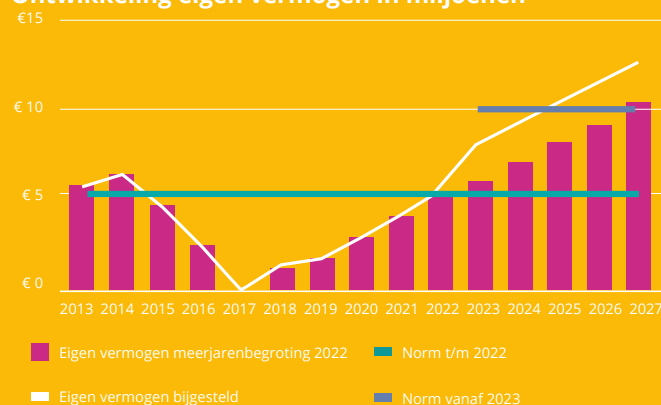
Resultaat

€ 2.476.000

Eigen vermogen € 8.100.000

Om de financiële gezondheid van onze organisatie verder te verstevigen, hebben we als doel gesteld om in 2027 een eigen vermogen van 10 miljoen te hebben. Naar verwachting wordt dit al eerder behaald door de hogere resultaten van 2022 en 2023.

Ontwikkeling eigen vermogen in miljoenen



Lees het uitgebreide jaarverslag
op onze website.



TOEKOMSTVISIE

Ook in de komende jaren hebben we te maken met een toenemende vraag naar thuiszorg. In dialoog met zorgprofessionals, mantelzorgers, cliënten en maatschappelijke partners werken we daarom aan een transitie van thuiszorg naar thuisleven. Hierbij verschuift de aandacht van zorgen voor cliënten naar zorgen dat cliënten zelf- en samenredzaam blijven. Technologie en innovatie zijn hierin onmisbaar. Onze opdracht is en blijft het toegankelijk houden van de zorg voor alle inwoners in West-Brabant.

Samen werken we aan een fijn leven thuis voor al onze cliënten, nu en in de toekomst!