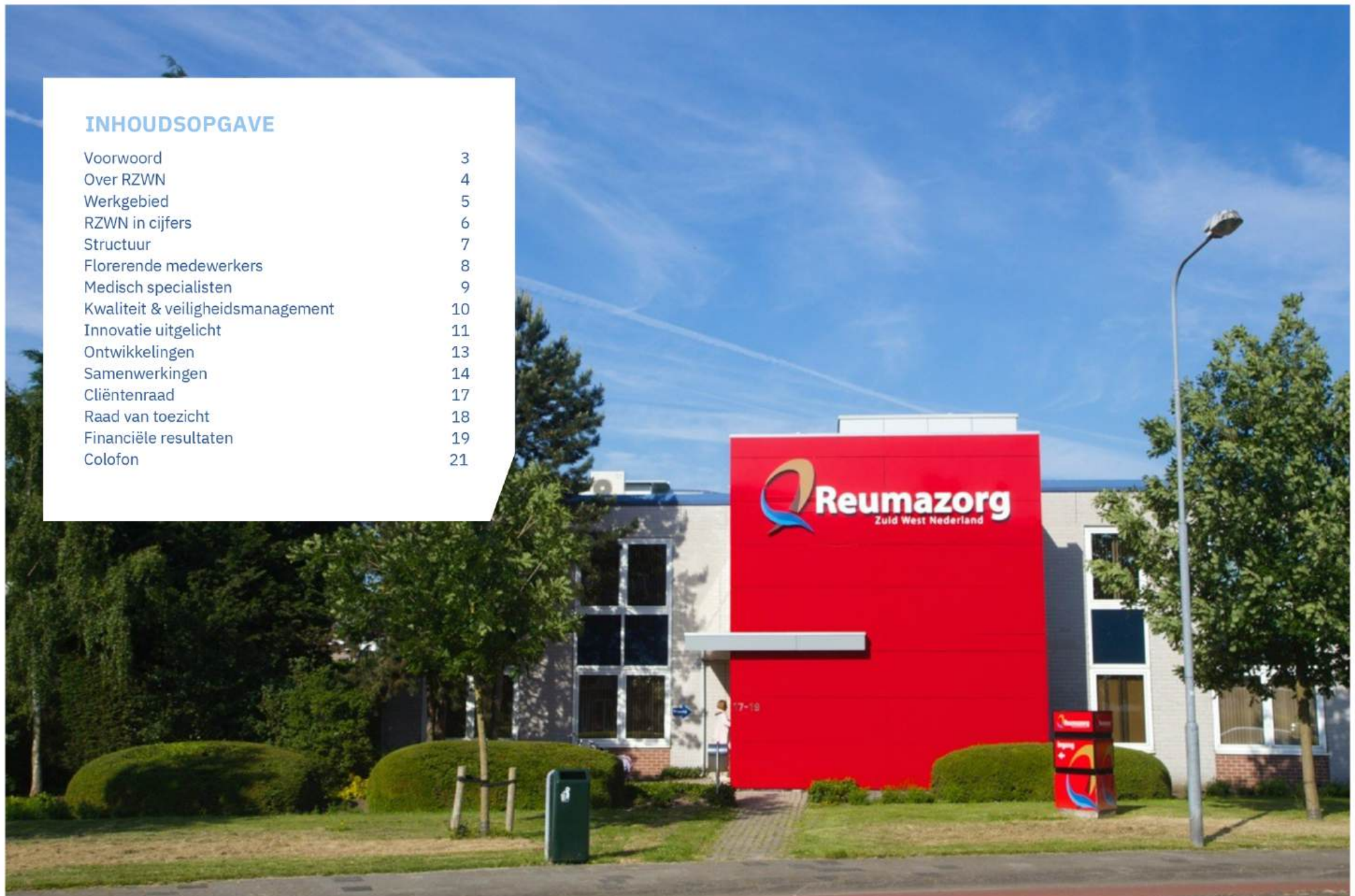


Jaarverslag 2024

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Over RZWN	4
Werkgebied	5
RZWN in cijfers	6
Structuur	7
Florerende medewerkers	8
Medisch specialisten	9
Kwaliteit & veiligheidsmanagement	10
Innovatie uitgelicht	11
Ontwikkelingen	13
Samenwerkingen	14
Clëntenraad	17
Raad van toezicht	18
Financiële resultaten	19
Colofon	21



In 2024 heeft RZWN een hoge score hoge klanttevredenheid van 8,7. Ook de kwaliteit van zorg is goed op orde. Begin januari 2025 heeft de ZKN audit plaatsgevonden en in februari 2025 is ook de kwaliteitsaudit van de Nederlandse Vereniging van Reumatologie goed afgerond. Ook financieel presteert RZWN goed. Het financieel resultaat over 2024 is ruim 1,8 miljoen euro positief, waarvan 1.65 miljoen geoormerkt gereserveerd is voor innovatie, kwaliteit en onderzoek.

In 2024 zijn er verdere stappen gezet op het gebied van kwaliteit en samenwerking en in de verdere professionalisering en stroomlijning van onze bedrijfsvoering. Stappen die passen bij (boven)regionale kwalitatieve samenwerking op reumatologisch vlak. En ook stappen die passen bij de versterking van de eigen regie op het vlak van de bedrijfsvoering. Om dit proces verder te begeleiden is tijdelijk gewerkt met een interim-bestuurder.

We bieden aan ruim 12.000 patiënten in 4 provincies de volledige reumatologische zorg dichtbij huis. Ook voor zeldzamere auto-immuunziektes kunnen de patiënten bij RZWN terecht, waarbij expertise in samenwerking met het Maasstad ziekenhuis wordt gevonden. Hierdoor kan de zorg grotendeels dichtbij huis verleend worden. De samenwerking breidt zich ook uit op andere gebieden, zoals in deelname aan wetenschappelijke studies. Twee reumatologen hebben meegewerkt aan internationale publicaties. Daarnaast is de samenwerking met het Antonius ziekenhuis in Sneek en Emmeloord verder geborgd.

De adviesfunctie is intern versterkt. In het maandelijkse bestuurlijk overleg worden strategische en tactische zaken in gezamenlijkheid met het bestuur medische staf besproken en besloten. Daarnaast is per 1 september 2024 een ondernemingsraad opgericht. Beide hebben externe begeleiding in hun professionalisering.

RZWN is een stabiele en financieel gezonde organisatie, zoals uit onze jaarrekening blijkt. We sluiten 2024 af met een positief resultaat van 1,8 miljoen euro.

Intern is 2024 nog een onrustig jaar geweest. Dit heeft grotendeels te maken met de verandering in relaties met leveranciers en het afscheid wat genomen is van het medisch specialistisch bedrijf. Dat heeft ook gevolgen gehad voor de interne organisatie van RZWN en de onderlinge samenwerking van artsen en medewerkers. Helaas is dit ook gepaard gegaan met enkele rechtszaken en extern veroorzaakte onrust. We zetten met de adviezen ook van het cultuuronderzoek komende periode verder in op het versterken van veiligheid en vertrouwen.

De raad van bestuur is de medewerkers dankbaar voor hun blijvende inzet in 2024 en ziet uit naar een constructieve en positieve samenwerking, waarbij de stem van de medewerkers in de adviesorganen sterk geborgd wordt.

Met vriendelijke groeten,
J. J. (Josien) Veris-van Dieren
Voorzitter raad van bestuur RZWN



OVER RZWN

Reumazorg ZWN (RZWN) is een erkent zelfstandig behandelcentrum en levert medisch specialistische reumatologische zorg in de provincies Noord-Brabant, Zeeland, Flevoland en Friesland.

RZWN levert in een kleinschalige en prettige setting patiëntvriendelijke diensten. Dit gebeurt zowel op het vlak van de directe zorg en medicatie als op het vlak van advies en ondersteuning, met als doelstelling zorg gerelateerde omstandigheden van de patiënt en zijn omgeving te verbeteren. Wij investeren continu in innovatieve manieren om meer waarde te creëren.

Missie

De drijfveer van RZWN is: "Wij verbeteren de kwaliteit van leven van reumapatiënten"

Visie

Wij vinden dat reumazorg nog beter kan. Daarom gaan we voor reumazorg op maat, volledig rondom de patiënt georganiseerd en over de muren van de instelling heen. Op deze manier beïnvloeden we op positieve manier de kwaliteit van leven voor onze patiënten en de mensen in hun omgeving. Wij werken samen aan betere zorg. Wij zien huisartsen, paramedici, ziekenhuizen, zorgverzekeraars en andere zorgprofessionals als essentiële samenwerkings-partners. Wij streven telkens naar zinnige en zuinige zorg. Wij werken aan transparantie, zowel financieel als kwalitatief.

Wat we doen

RZWN levert integrale reumatologische zorg in een poliklinische setting, met een eigen dagbehandeling in Roosendaal, Goes en Axel. De volledige reumatologische zorg wordt geleverd, zowel de veel voorkomende, als de zeldzamere ziekten.

Reumatische aandoeningen zijn vaak chronische aandoeningen. Chronisch ziek zijn is een belasting in het dagelijks leven van ieder mens en de mensen in hun omgeving. RZWN helpt daarom in het ziekteproces, maar ook in het dagelijks leven. Naast het leveren van gezondheidszorg, bieden wij ook ondersteuning en dienstverlening waar een patiënt baat bij heeft. Via deze weg proberen we de kwaliteit van leven voor onze patiënten en de mensen in hun omgeving positief te beïnvloeden.

Zowel de inrichting van de gebouwen, als de zorgpaden zijn hierop afgestemd. Daarnaast is de organisatie flexibel in het bijsturen van de processen, zodanig dat deze innovatief zijn en patiëntvriendelijk. De hoge kwaliteit wordt ook onderhouden door het deelnemen aan diverse regionale en landelijke wetenschappelijke onderzoeken in samenwerking met academische ziekenhuizen.



WERKGEBIED

Het verzorgingsgebied wordt gevormd door het gebied Westelijk Noord-Brabant, dat zich uitstrekt van de Zeeuwse gemeente Tholen tot Breda en van Essen (België) tot Moerdijk. Daarnaast geheel Zeeland en een deel van het Zuid-Hollandse Goeree Overflakkee. In het noorden zijn wij actief in regio Lelystad, de Noord-Oostpolder en Zuid West-Friesland en Terschelling.

RZWN is gevestigd in:

Goes	Roosendaal	Sneek (waarneming)
Vlissingen	Emmeloord	
Zierikzee	Lelystad	
Oostburg	Urk	
Terneuzen	Lemmer	
Axel	Terschelling	



 RZWN locaties

RZWN IN CIJFERS

PATIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK



ZORG

**Circa
11.500**

Aantal unieke patiënten in totaal

ORGANISATIE



12 locaties

53

MEDEWERKERS per 31-12-24

22	(Medisch) secretaresses en doktersassistentes
2	Physician assistant (PA) + PA in opleiding
1	Artsen
10	(Reuma)verpleegkundigen
2	Sociaal maatschappelijk ondersteuning
16	Reumatologen

5 medewerkers volgden een
individuele scholingstraject



STRUCTUUR

Besturingsmodel en organisatiestructuur

RZWN is een platte organisatie met een eenhoofdige raad van bestuur. De **raad van bestuur** draagt de eindverantwoordelijkheid voor de leiding en de continuïteit van de stichting en legt hierover verantwoording af aan de **raad van toezicht**.

De raad van bestuur werkt intensief samen met de **medische staf**, dat alle medisch specialisten van RZWN vertegenwoordigt, zowel zij die vrijgevestigd zijn als zij die in loondienst zijn. Het **medische stafbestuur** bestaat uit reumatologen die de drie regio's binnen onze organisatie afvaardigen.

RZWN heeft een **cliëntenraad**. Zij denken en praten mee over de zorg en vertegenwoordigen de patiënten van RZWN.

De **raad van toezicht** houdt toezicht op de continuïteit van de bedrijfsvoering, de strategische doelstelling en de kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg.

De coördinatie binnen en tussen de teams worden zelf gefaciliteerd door middel van **zelforganiserende teams**. Er wordt gewerkt aan toenemende uniformiteit van werkwijze, met behoud van de regionale identiteit.

De samenstelling van het **MT** bestaat uit de manager zorg, manager bedrijfsvoering, HR, businesscontroller en raad van bestuur.

Ondernemingsraad start per september 2024

Op 4 september 2024 werd een belangrijk moment binnen onze organisatie bereikt: de overdracht van de samenstelcommissie aan de Ondernemingsraad (OR). Vanaf dat moment is de OR officieel van start gegaan. De OR bestaat uit vijf leden die zich inzetten voor de belangen van alle medewerkers.

Om goed voorbereid van start te gaan, heeft de OR externe scholing gevolgd. De periode stond in het teken van kennismaking met de andere gremia binnen de organisatie, zoals de raad van toezicht (RvT), de raad van bestuur, het bestuur van de MS, en de cliëntenraad.

De OR zal de medewerkers regelmatig op de hoogte houden via de nieuwsbrief van haar werkzaamheden, variërend van genomen besluiten tot onderwerpen die invloed hebben op de werkomstandigheden.

Juridische structuur

RZWN is aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). De reumatologen van RZWN zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Reumatologie (NVR).

FLORERENDE MEDEWERKERS

RZWN streeft naar florerende medewerkers. Als je floreert, zit je goed in je vel en ben je op je plek. Je ervaart plezier in het werk en functioneert goed en levert bovendien een positieve bijdrage aan het team. Het doel is om het werk leuk te houden en zoveel mogelijk regelruimte te creëren.

Ontwikkeling

RZWN kenmerkt zich door een platte structuur en een informele werksfeer. Door de afwezigheid van overbodige managementlagen en de specialistische focus op reumazorg is er volop ruimte voor inbreng en ontwikkeling van medewerkers.

Zelforganiserende teams

RZWN wil nu en in de toekomst een platte organisatie blijven. Voor het behouden van een platte organisatie, is het van belang om verantwoordelijkheden laag in de organisatie bij medewerkers neer te leggen, zoals bij zelfverantwoordelijke teams. Verder wil RZWN autonomie bij de medewerkers neerleggen, zodat zij de kans krijgen om te floreren in hun eigen vakgebied.

Nieuwe functie: de zorgmanager

Per 2024 hebben we de functie van zorgmanager geïntroduceerd binnen onze organisatie. De redenen waarom gekozen is voor een zorgmanager zijn:

- Schakelen tussen de raad van bestuur en de organisatie: dichtbij het werk en de beleavingswereld van medewerkers staan;
- Het ondersteunen van zelfsturende teams bij besluitvorming, feedback en omgaan met conflicten;
- Het komen tot heldere werkwijzen (processen) en het vastleggen van standaarden voor de hele organisatie.

Onderwijs en nascholing

In 2024 hebben vijf medewerkers deelgenomen aan diverse individuele scholingsactiviteiten, waaronder de opleidingen tot Physician Assistant, reumaverpleegkundige, HRM, en de opfrisscholing voor triage voor doktersassistenten.

De jaarlijkse BHV/AED-training en de nascholing over voorbehouden handelingen werden in groepsverband afgenomen en afgetoetst. Daarnaast vonden er intervisie-bijeenkomsten plaats, en hebben het stafbestuur, de ICT-commissie en de Ondernemingsraad (OR) verschillende trainingen gevolgd. In Zeeland werd er coaching aangeboden voor het secretariaat.

Verschillende medewerkers namen ook deel aan diverse congressen, symposia en dagen van beroepsverenigingen, waarmee ze hun vakkennis verder hebben verdiept.

E-learning

In 2024 kunnen de medewerkers E-Learning modules op het gebied van samenwerking & cultuur via de online leeromgeving van Reumazorg ZWN volgen. Voorbeelden van modules zijn 'omgaan met agressie', 'conflictmanagement' en 'effectief in gesprek'. Met deze E-Learning modules kunnen medewerkers op hun eigen tijd en tempo de eigen vaardigheden op het gebied van samenwerking & cultuur versterken.



MEDISCH SPECIALISTEN

De reumatoloog houdt zich bezig met de diagnose en behandeling van ziektebeelden waarbij gewrichten, botten of spieren betrokken zijn. De reumatoloog is vaak langdurig bij een patiënt betrokken en kan zodoende de behandeling(en) individueel aanpassen. Daarbij werkt de reumatoloog samen met andere specialismen zoals huisartsen, orthopedisch chirurg en paramedici vanwege het chronische, complexe en soms ernstige karakter van de aandoeningen.

Versteviging rol van bestuur (medische staf)

Het bestuur medische staf en de medische staf krijgen begeleiding van Boldewijn Noordveld, een ervaren adviseur van het adviesbureau De Zorgconsultants. Met zijn uitgebreide ervaring in het begeleiden van medische staven en medisch-specialistische organisaties, biedt hij waardevolle ondersteuning.

De inzet van Boldewijn Noordveld is tweeledig. Ten eerste richt zijn begeleiding zich op het vaststellen van heldere afspraken over de taken en verantwoordelijkheden tussen de medische staf, het bestuur van de medische staf en de raad van bestuur. Ten tweede biedt hij coaching en begeleiding voor zowel het bestuur medische staf als de medische staf, om de samenwerking en communicatie binnen de organisatie te verfijnen.

Reumatologen RZWN werkzaam per 31-12-2024 v.l.n.r.:

Drs. C.W.Y. Appels, Drs. P. Baudoin, B.J.M. Benner MSc, Dr. E.J. ter Borg, Drs. L.M. Driessen, Drs. A. Juist, Drs. J. Ehrlich, Drs. H.K. Glas, Drs. H.A. Hoogstins, Dr. M.V. van Krugten, Drs. A.L.S. Radix-Bloemen, Drs. Z.R.G. Sadloe-Chandoe, Drs. L.G. Schippers, Drs. W. Vercoutere, Drs. J.J. Veris-van Dieren, Drs. N.A. Jäger



Kwaliteit & Veiligheidsmanagement

Certificering

In januari 2025 werd RZWN over het jaar 2024 tussentijds geauditeerd door Kiwa, een onafhankelijke certificerende instelling. Dit op basis van de meest recente toetsingscriteria. Wederom voldeed RZWN aan alle vereisten en werd het ZKN keurmerk gecontinueerd. Naast de externe audits zijn ook interne audits uitgevoerd in 2024 door daartoe opgeleide interne auditoren. De audits laten zien dat er gewerkt wordt volgens het kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem en dat deze uitstekend functioneert in de praktijk.

Klachten

Klachten worden zoveel mogelijk intern opgelost. Daarnaast maakt RZWN gebruik van de geschillencommissie van ZKN. In 2024 is er geen gebruik gemaakt van deze geschillencommissie. De klachten zijn intern en naar tevredenheid opgelost. In 2024 zijn er 15 klachten ingediend die via de interne klachtenprocedure naar tevredenheid zijn afgehandeld. De klachtencoördinator heeft geen aanleiding gezien tot het voorstellen van maatregelen.

Incidenten en calamiteiten

Het melden van incidenten is binnen RZWN zeer laagdrempelig. Er is een open cultuur gericht op verbetering en innovatie. Er zijn in 2024 287 VIM-meldingen gedaan die in de VIM-commissie besproken zijn. Daar waar deze relevant zijn voor de medische staf worden deze besproken en leiden deze tot de vereiste acties. De gedane meldingen zijn voornamelijk van organisatorische aard. In het jaar 2024 zijn er geen calamiteiten gemeld aan de IGZ.

Complicaties

Complicaties worden goed bijgehouden en geregistreerd in het EMD van NeoZis volgens landelijke codering. In 2024 zijn 36 complicaties geregistreerd en tevens besproken tijdens het maandelijks medische stafoverleg.



Reuma en arbeid steeds beter op de kaart / in gesprek met Rubaina Sadloe-Chandoe

De aandacht voor arbeidsgerichte zorg tijdens het spreekuur wordt bij RZWN steeds vanzelfsprekender. Dat is de uitkomst van een breed intern onderzoek onder alle collega's (zorgverleners en reuma verpleegkundigen) die op de diverse locaties met de behandeling van patiënten bezig zijn.

‘Overall vindt men arbeid belangrijk om te bespreken. En dan niet alleen problemen op het werk, maar er wordt ook breder naar de patiënt gekeken als het bijvoorbeeld gaat om de thuissituatie, werkdruk en wisselende diensten’, stelt Rubaina Sadloe-Chandoe, die dit project leidt. ‘Als dat zinvol is vervult RZWN een belangrijke spilfunctie in het doorverwijzen naar de bedrijfsarts, de ergo coach of de sociaal maatschappelijke ondersteuner’, legt ze uit.

Patiënten helpen zo lang mogelijk aan het werk te kunnen blijven is een van de sleutelprojecten waarmee RZWN laat zien dat de mens achter de patiënt centraal staat. In dit project worden de gesprekken in de spreekkamer ondersteund door korte en krachtige kennisclips en brochures om patiënten zo goed mogelijk te informeren. RZWN werkt in dit project samen met het UMC in Maastricht en Abbvie.

‘Het onderzoek, maar ook de eerste terugkoppelingen van patiënten, leggen een mooie basis hiermee verder te gaan’, zegt Rubaina. ‘Ik ben blij met de goede suggesties en aandachtspunten van collega's, zoals een gestandaardiseerde jaarlijkse arbeidscheck’. Uit de resultaten van de patiënten enquête 2024 blijkt dat werk en arbeid goed aan bod komen en het voorlichtingsmateriaal gewaardeerd wordt. Bij een derde van de patiënten die de enquête heeft ingevuld mag dat zelfs nog wat meer zijn en worden ook praktische tips over het omgaan met reuma op de werkvloer gewaardeerd.

Voor wie meer over het onderzoek en het project wil weten neem contact op via info@reumazorgzwn.nl.



Wat is arbeidsgerichte zorg?

Mensen met chronische reumatische ziekten kunnen niet altijd meedoen in het arbeidsproces zoals ze zouden willen. RZWN richt zich sinds kort op arbeidsgerichte zorg tijdens het spreekuur. Het doel is mogelijke problemen op werkgebied signaleren en informatie bieden aan onze chronische (inflammatoire) patiëntengroep.

Waarom arbeidsgerichte zorg?

- Uitval/arbeidsongeschiktheid voorkomen (preventie is makkelijker dan re-integratie);
- Preventie is effectiever dan re-integratie;
- Handvatten bij re-integratie geven;
- Arbeidsparticipatie bevorderen (plezier in het werk beleven);
- Behoud van inkomsten; financiële impact beperken;
- Kwaliteit van Leven verbeteren.

Wij moedigen reumapatiënten het gesprek aan te gaan tijdens het spreekuur indien zij problemen op het werk ervaren.

Bekijk hier onze voorlichtingsvideo's speciaal ontwikkeld voor in de wachtkamers: <https://reumazorgzwn.nl/reuma-en-arbeid/>

Introductie van Zenya: het nieuwe kwaliteitshandboek

In maart 2024 zijn we gestart met de implementatie van Zenya, ons nieuwe kwaliteitssysteem voor zorgprotocollen en kwaliteitsdocumenten. In oktober kregen alle medewerkers de gelegenheid om via een presentatie kennis te maken met Zenya. Tijdens deze sessie werden zij geïntroduceerd in het systeem en kregen zij instructies over het gebruik ervan.

Alle medewerkers hebben inmiddels toegang gekregen om een Zenya-account aan te maken en kunnen direct gebruikmaken van het systeem om te navigeren door de zorgprotocollen en kwaliteitsdocumenten.

Voordelen van Zenya:

- Toegankelijkheid: Zenya is voor alle medewerkers eenvoudig toegankelijk via hun persoonlijke account, waar zij op elk gewenst moment en vanaf elke locatie documenten kunnen raadplegen.
- Gebruiksvriendelijkheid: Het systeem is ontworpen om intuïtief te navigeren, zodat medewerkers snel de benodigde informatie kunnen vinden.
- Actuele informatie: Zenya zorgt ervoor dat de laatste versies van zorgprotocollen en kwaliteitsdocumenten altijd beschikbaar zijn, wat de kans op verouderde informatie minimaliseert.
- Efficiëntie: Door de digitale opslag en het centrale systeem kunnen we documenten snel updaten en delen, wat tijd bespaart in het dagelijkse werkproces.
- Veiligheid: Zenya biedt een veilige en gecontroleerde omgeving voor het beheeren van belangrijke kwaliteitsdocumenten, met functies zoals versiebeheer en toegangscontrole.



SAMENWERKEN

RZWN organiseert de zorg integraal rondom de patiënt, waar expliciet ook aandacht is voor de psychosociale kant. Voor het leveren van kwalitatief goede reumazorg is overleg met verschillende disciplines van belang. RZWN heeft regelmatig overleg met huisartsen, medisch specialisten uit de ziekenhuizen in de regio, medisch-specialisten uit academische ziekenhuizen, paramedische zorg, apothekers, en diagnostische centra.



Audrey Radix-Bloemen
Reumatoloog

PARTICIPATIE IN ONDERZOEK

RZWN werkte in 2024 in het kader van wetenschappelijk onderzoek en patiëntenzorg nauw samen met onder andere Erasmus MC/Cicero, LUMC, UMC Utrecht en MUMC+ in Maastricht. RZWN biedt de volledige reumatologische zorg aan en is voortdurend op zoek naar verbetering van de zorg en daarom doet zij mee met verschillende onderzoeken.

RZWN participeert verschillende wetenschappelijke onderzoeken gericht op optimaliseren van de behandeling reumatoïde artritis, artritis psoriatica en spondyloartritis.



Röntgenafdeling in
Roosendaal

RZWN en Revant helpen samen chronische pijnpatiënten met nieuw consult 'medisch specialistische revalidatie' in Goes

Door middel van een samenwerking zorgen RZWN en Revant ervoor dat mensen met chronische pijn van het bewegingsapparaat (zoals verspreide pijn/fibromyalgie, chronische nek- of rugpijn, en secundair pijnsyndroom bij een adequaat behandelde reumatische inflammatoire aandoening) passende zorg krijgen. Deze samenwerking biedt meer perspectief dan alleen een medische oplossing.

Chronische pijn komt veel voor onder de patiënten die bij RZWN onder behandeling zijn. Daarnaast worden regelmatig patiënten verwezen waarbij chronische verspreide pijn zonder onderliggende reumatologische inflammatoire oorzaak het geval blijkt te zijn. De negatieve impact op het functioneren en de kwaliteit van leven is groot bij deze patiëntencategorieën. Medische oplossingen zoals pijnmedicatie of anti-inflammatoire therapieën zijn vaak niet toereikend om hier verandering in te brengen, waardoor beperkingen in het dagelijks functioneren aanhouden.

Het duurt vaak lang voordat een diagnose wordt gesteld, en het gebrek aan perspectief na de diagnose kan het probleem verergeren. Het ontbreken van houvast en een duidelijk behandelplan kan zorgen voor herhaalde negatieve ervaringen met de gezondheidszorg.

Bij Revant kan een interdisciplinaire aanpak chronische pijnpatiënten verder helpen door de factoren die de pijn in stand houden aan te pakken, de impact op het functioneren te verminderen en de zelfredzaamheid te vergroten. Meerdere disciplines, waaronder psychologen, maatschappelijk werkers, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en bewegingsagogen, zijn hierbij betrokken.

Werkwijze van de samenwerking

Patiënten worden vanuit RZWN verwezen naar Revant voor een speciaal opgezet spreekuur op de locatie van RZWN in Goes. Een keer in de zes weken zullen er consulten medisch specialistische revalidatie worden gehouden. Naast deze consulten verzorgt de reumaverpleegkundige pijneducatie en uitleg over het ziektebeeld. Het revalidatieconsult richt zich op eventueel beïnvloedbare factoren, evaluatie van eerder doorlopen stappen en de trainbaarheid van de patiënt.



Wat heeft de cliëntenraad besproken in 2024

Eind 2024 bestond de CR uit:
Bea Schout, Ika Meijer, Karel van
de Pol en Mary Verbogt

Namens de cliëntenraad (CR) van RZWN blik ik terug op een bewogen en productief jaar. In 2024 hebben wij ons actief ingezet om de belangen van patiënten te behartigen en onze stem binnen de organisatie te laten horen. Door deelname aan diverse werkgroepen en overlegmomenten hebben wij bijgedragen aan verbeteringen in de zorg en dienstverlening. In dit verslag delen wij de belangrijkste onderwerpen die dit jaar aan bod zijn gekomen.

Overleg en betrokkenheid

De cliëntenraad heeft in 2024 zes keer vergaderd en is door de raad van bestuur maandelijks via schriftelijke updates op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarnaast hebben wij actief deelgenomen aan werkgroepen en klankbordgroepen, waaronder de werkgroep No Shows en klankbordgroep Reuma & Arbeid

Belangrijke onderwerpen en adviezen

De CR heeft feedback gegeven op verschillende brieven aan patiënten, waaronder de brief over de contractbeëindiging van een vertrekkende arts en de brieven met uitleg over osteoporose. Het doel was om de communicatie zo helder en patiëntgericht mogelijk te maken.

In het kader van de continuïteit van Reumazorg heeft de CR nauwlettend in de gaten gehouden dat er voldoende artsen beschikbaar blijven om de zorg voor patiënten te waarborgen. De CR heeft adviezen uitgebracht binnen de werkgroep No Shows. Op basis van cijferanalyses bleek dat het belangrijk is om het aantal geannuleerde afspraken terug te dringen. Daarnaast zijn ook de cijfers over door RZWN zelf geannuleerde afspraken besproken, bijvoorbeeld door ziekteverzuim van behandelaars.

In 2023 was er veel onrust binnen de organisatie. Daarom is in 2024 een intern cultuuronderzoek gestart. Dit onderzoek bracht de organisatiecultuur in kaart en vormde de basis voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan. De CR is hierover geïnformeerd en betrokken bij de opvolging van de acties.

De raad van toezicht heeft een externe adviseur aangesteld om een advies uit te brengen over de topstructuur en een plan van aanpak op te stellen. De CR is hierbij betrokken en zal ook in 2025 hier actief aan meewerken.

Om het contact met patiënten en medewerkers aan te gaan, heeft de CR in september een werkbezoek gebracht aan locatie Emmeloord. Dit bezoek gaf nieuwe inzichten in o.a. huisvestings- en locatievraagstukken en zorgverlening. Het resultaat van deze dag was gevuld met waardevolle en bijzondere gesprekken. In de toekomst wil de CR vaker locaties bezoeken en patiënten vooraf aanschrijven om hun input te verzamelen.

Tijdens de strategiebijeenkomst in oktober heeft de CR input geleverd voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan. Er volgen nog meer bijeenkomsten om hierover mee te praten.

De resultaten van de patiëntenquête 2024 zijn geanalyseerd en er zijn adviezen uitgebracht om de patiënttevredenheid verder te verbeteren, o.a. door in te haken op de vraag om (meer) invalideparkeerplaatsen bij de locaties van RZWN

De CR heeft kennisgemaakt met de nieuwe RvT-leden en was betrokken bij de werving van interim-bestuurders Wynand Crommelin (januari) en Henri Janssen (augustus).

Professionalisering van de Cliëntenraad

De CR heeft in 2024 tweemaal een training gevolgd via LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) om haar deskundigheid te vergroten. De voorzitter en vicevoorzitter zullen in 2025 een aanvullende cursus volgen.

Vooruitblik op 2025

Het komende jaar staat in het teken van verdere professionalisering en het versterken van de rol van de CR binnen RZWN. Ook is het de bedoeling, zoals eerder vermeld, om meer bezoeken aan locaties van RZWN te brengen om zo onze achterban uitgebreid te kunnen ontmoeten.

Wij blijven ons in 2025 ten volle inzetten voor de belangen van patiënten en kijken uit naar een goede samenwerking met RZWN tijdens haar jubileumjaar.

Namens de Cliëntenraad,
Mary Verbogt, voorzitter



DE RAAD VAN TOEZICHT

De raad van toezicht (RvT) wil om te beginnen de raad van bestuur, de medewerkers en medisch specialisten danken voor hun inzet in 2024.

De RvT heeft als kerntaak het integraal toezichthouden op de strategie en het beleid van Reumazorg ZWN. Tevens toetst de raad de uitvoering van dit beleid binnen de organisatie. Daarnaast vervult de raad een belangrijke klankbordfunctie voor de raad van bestuur en is zij de werkgever van de raad van bestuur.

De raad ziet toe volgens de principes van de Zorgbrede Governance Code en heeft de wijze waarop toezicht wordt gehouden vastgelegd in de visie op toezicht van februari 2022. De verantwoordelijkheden van de raad zijn vastgelegd in de statuten en in het reglement raad van toezicht.

Belangrijke ontwikkelingen

Per januari 2024 is een nagenoeg nieuwe raad van toezicht gestart. Vanaf het begin van het jaar is de raad geconfronteerd met veel onrust binnen Reumazorg ZWN. Externe relaties en verwevenheid met ondersteunende bedrijven zijn hier debet aan geweest. Dit heeft er o.a. toe geleid dat RZWN helaas twee keer negatief in de lokale media in het nieuws is geweest. Het functioneren van de samenwerking met ZeeBra Reumatologie BV en de uiteindelijke beëindiging van de samenwerking met deze organisatie heeft veel aandacht gevraagd van de raad. Eind 2023 is de raad van bestuur uitgebreid met een interim-bestuurder. Gelet op de vele ontwikkelingen heeft de raad van toezicht het noodzakelijk gevonden om dit gedurende geheel 2024 te continueren. Een mooie ontwikkeling is de oprichting van de ondernemingsraad, waardoor RZWN beschikt over een formele personeelsvertegenwoordiging. Ondanks de vele ontwikkelingen, de publiciteit en de interne onrust heeft RZWN naar tevredenheid invulling gegeven aan haar maatschappelijke opdracht, het leveren van medisch specialistische zorg. Dit vooral door de grote betrokkenheid en inzet van de medewerkers.

Overleggen en besluitvorming

De RvT heeft in 2024 8 keer vergaderd in aanwezigheid van de RvB, waaronder een drietal extra overleggen. Daarnaast heeft de RvT tussentijds, gelet op de ontwikkelingen, veelvuldig overleg gevoerd. Er is, gelet op de publiciteit, ook samen met de RvB een bezoek gebracht aan de IGJ. Tijdens de vergaderingen werden o.a. de volgende onderwerpen besproken: financiën, resultaten cultuurmeting, herinrichting organisatie, inrichting topstructuur, ondersteuning van RZWN, samenwerkingsovereenkomst ZeeBra B.V., projecten, kwaliteitsuitkomsten, statuten, start strategietraject.

De RvT heeft in 2024 o.a. de volgende besluiten genomen/goedkeuring verleent:

- Goedkeuring opzegging van samenwerkingsovereenkomst met ZeeBra Reumatologie BV
- Goedkeuring statutenwijziging
- Goedkeuring jaarverslag en jaarrekening 2023
- Aanstelling interim-bestuurder
- Goedkeuring nieuwe ICT-leverancier
- Goedkeuring jaarplan en begroting 2025

In 2024 is er geen bijeenkomst geweest van de commissie kwaliteit. Afgesproken is dat kwaliteitsonderwerpen tijdens de plenaire vergadering van de RvT besproken zullen worden. O.a. de volgende onderwerpen zijn besproken: diverse kwaliteitsprojecten, KPI's, uitkomsten patiënttevredenheidsonderzoeken, resultaat externe audit.

De auditcommissie heeft driemaal vergaderd, waaronder éénmaal een extra vergadering. O.a. de volgende onderwerpen zijn besproken: concept accountantsverslag, concept-jaarrekening, tussentijdse cijfers februari en oktober, begroting 2025, managementletter.

Tijdens alle vergaderingen wordt voldoende tijd en ruimte genomen om kritisch te reflecteren op de geagendeerde punten en thema's. Daarnaast is veel van gedachten gewisseld over de ontwikkelingen binnen RZWN. De RvT laat zich niet alleen door de RvB informeren maar heeft in 2024 ook contacten gehad met:

- Het bestuur en de leden van de medische staf
- De cliëntenraad
- De ondernemingsraad
- De externe accountant

Daarnaast hebben leden van de raad gezamenlijk dan wel individueel alle locaties van RZWN bezocht en gesprekken gevoerd met de medewerkers.

Samenstelling en rooster van aftreden

De raad bestaat uit 3 leden. Sedert januari 2024 heeft de raad een nagenoeg volledig nieuwe samenstelling.

De raad werkt met twee commissies:

- Remuneratiecommissie
- Auditcommissie

Tot slot

De RvT spreekt de hoop uit dat 2024 een jaar zal zijn gericht op rust en verbondenheid, waarbij verder gebouwd kan worden aan de verdere ontwikkeling van RZWN.

Met vriendelijke groet,

Dhr. A.A.M. (Ton) Ruikes
Voorzitter raad van toezicht RZWN

FINANCIËLE RESULTATEN (1)

In 2024 heeft RZWN een resultaat van 1.803.304 (2023:264.550) euro geboekt. Waarvan 1.650.000 geormerkt is voor innovatie, kwaliteit en onderzoek. Door de ingezette wijzigingen in organisatie, in combinatie met projectsubsidies is dit positieve resultaat behaald. Doordat er een ICT transitie heeft plaatsgevonden op 17/1/25, konden een aantal projecten nog niet worden uitgevoerd. Deze zijn uitgesteld in de loop van 2025. De advieskosten zijn substantieel welke veroorzaakt worden door de transitie van de organisatie.

In 2024 heeft er geen overschrijding plaatsgevonden van de plafondafspraken met de zorgverzekeraars. Jaarlijks merken we wel dat het niet met alle zorgverzekeraars lukt om voor het einde van het jaar het contract af te ronden en te komen tot kostendeekkende tarieven. Dit blijft een punt van aandacht omdat dit een impact heeft op de onze bedrijfsvoering en liquiditeit. Er is bevoorschotting van een aantal zorgverzekeraars waarmee dit deels wordt ondervangen. Voor 2025 waren er op 31/12/24 afspraken met alle zorgverzekeraars gemaakt, op twee na.

De professionalisering en wijzigingen in de organisatie zijn noodzakelijk om ook op de lange termijn maatschappelijk en financieel verantwoord te kunnen ondernemen in de zorg. Rekening houdend ook met de ingezette stappen richting verschuiving van zorg naar anderhalve lijn en zelfs nulde lijn.

Liquiditeit

De liquiditeit is in 2024 op orde gebleven. De solvabiliteit is gestegen naar 60% wanneer de bestemmingsreserve van innovatie, kwaliteit en onderzoek wordt meegerekend, zonder deze bestemmingsreserve is deze gedaald naar 36,4% (2023: 45%).

Kredietrisico's

De vennootschap heeft geen significante concentraties van kredietrisico bij afnemers. De afnemers zijn overwegend zorgverzekeraars, met een kredietwaardigheid die betrouwbaar is in te schatten.

Kasstroomrisico's en financieringsbehoefte

De kasstroom over 2024 is positief en op de korte en middellange termijn is er geen financieringsbehoefte. De krediet- en kasstroomrisico's zijn zeer beperkt. Om tijdelijke werkkapitaalbehoefte op te kunnen vangen beschikt de vennootschap over een kredietruimte, welke voldoende is voor de huidige omvang van de activiteiten.

Financiële instrumenten en valutarisico

Niet van toepassing.

Investerings

De investeringen in 2024 hebben betrekking op beeldvormende apparatuur, medicatie en inventaris.

Niet financiële prestatie-indicatoren

Binnen Stichting Reumazorg Zuid West Nederland is aandacht voor zaken die betrekking hebben op doelmatig inzetten van en het voorkomen van spillage van dure medicatie. Daarnaast wordt ook gewerkt met een prioriteringsbeleid voor de dure medicatie, waarbij in samenspraak met de patiënten vanwege medische of patiëntgebonden voorkeuren de klasse van medicatie wordt gekozen. Bij gelijke geschiktheid wordt dan de goedkoopste variant voorgeschreven. De inkoopkosten van de medicatie zullen komend jaar niet stijgen, door samenwerking met andere ziekenhuizen.

Daarnaast zijn we milieubewust. We hebben geen eigen panden en zijn in die zin afhankelijk van investeringen van de verhuurder voor alles wat het pand aangaat. Wel zijn we gestart met gescheiden afvalinzameling en werken zoveel mogelijk papierloos. Het gewenste digitale ordenen is door de ICT transitie en belemmeringen in Zorgdomein nog niet gerealiseerd. Wel worden het beeldvormend onderzoek van alle ziekenhuizen digitaal ontvangen via Jivex.

Bestuur

Door inzet van een interim-bestuurder zijn de bestuurskosten toegenomen.

FINANCIELE RESULTATEN (2)

Medewerkers

Doordat de reumatologen nu rechtstreeks gecontracteerd zijn door RZWN zijn kosten van personeel niet in loondienst afgenomen, maar personeelskosten gestegen. Hier zijn ook de ondersteunende medewerkers voor administratie en managers verwerkt. Verder zijn er meer indirecte kosten doordat medewerkers werkzaamheden voor de OR en het stafbestuur ook in werktijd uitvoeren. Er is nu een breed managementteam met eigen sturing op zowel het primaire als ondersteunende proces. Voor 2025 wordt er meer gewerkt met KPI's. Doordat afscheid genomen is van Inocare BV zullen de kosten van de ondersteunende diensten vanaf 2025 sterk afnemen.

Belangrijkste risico's en onzekerheden

De wijzigingen in de inrichting van RZWN betreffende de ondersteunende diensten hebben een forse impact op de organisatie. De ingezette wijzigingen in zowel aansturing van de organisatie met een managementteam, (interim)-bestuurder, strategische rol van het medisch stafbestuur als het versterken van de adviesrol van de ondernemingsraad hebben tijd nodig om bij te dragen aan het versterken van het onderling vertrouwen.

Daarnaast is er ook onrust ontstaan na het verbreken van het contract met ZeeBra Reumatologie BV, omdat een minnelijke regeling niet mogelijk bleek. Er zijn diverse rechtszaken geweest, waarbij ZeeBra Reumatologie BV in het ongelijk gesteld is.

Door de bestuurder van ZeeBra Reumatologie BV wordt er contact gezocht met diverse partijen. Met de IGJ is intensief contact geweest, maar er zijn geen zorgen over continuïteit en kwaliteit van zorg. ZeeBra heeft een fraudemelding gemaakt bij de zorgverzekeraars, na contact met de zorgverzekeraars is hier geheel geen sprake van. Blijvend aandacht is er voor de dure geneesmiddelen. Er blijft een prijsdruk vanuit de zorgverzekeraars, wat maatschappelijk zeer begrijpelijk is. Echter door de ontwikkelingen in de markt, toegenomen kosten van grondstoffen, transport en inflatie staan de inkooprijzen onder druk. Door samenwerking met het Reade, de Sint Maartenskliniek en het Maasziekenhuis Pantein wordt de stijging van de inkooprijzen in de hand gehouden.

Mede door deze druk op medicatiekosten, is het des te belangrijker om de overige kosten goed te beheersen. RZWN streeft naar een lage overhead en doelmatige inzet van mensen en middelen. De ingezette lijn van meer eigen regie en professionalisering zal hieraan blijvend bijdragen.

Kengetallen

De rentabiliteit van het eigen vermogen bedraagt 42,5% (2023: 11,3%). De liquiditeit is verbeterd ten opzichte van 2023. De current ratio eind 2024 bedraagt 2,8 (2023: 2,0) en de quick ratio eind 2024 bedraagt 2,5 (2023: 1,7).

Samenvattend is sprake van een goede financiële situatie, waarbij de verwachting is in 2025 ook weer een positief resultaat te boeken.

BESTUUR

Stichting Reumazorg Zuid-West Nederland

Raad van Bestuur

Mw. J.J. (Josien) Veris-van Dieren (voorzitter)

Dhr. H.J.B Janssen (interim-bestuurder, lid)

Raad van Toezicht

Dhr. A.A.M Ruikes (voorzitter)

Mw. A.M.M. van Breugel (lid)

Mw. T. A. van de Werken (lid)

Bedankt voor uw interesse in ons jaarverslag 2024

Reumazorg ZWN vindt het als maatschappelijke organisatie van belang om verantwoording af te leggen aan de samenleving. Wij werken transparant aan continue kwaliteitsverbetering. Als uitgangspunt voor deze maatschappelijke verantwoording nemen we het beleid, de uitvoering, resultaten en de continue cyclus van verbetering. Ons jaarverslag geeft inzicht in de kwaliteit, prestaties, innovaties en verbeteringen en schets waar mogelijk een toekomstperspectief. Daarnaast geven we ook inzicht in de financiële gegevens en productiecijfers. De periode waarover verslag wordt gelegd is 2024.

Het jaarverslag wordt samen met de jaarrekening Reumazorg ZWN gedeponereerd op www.jaarverslagenzorg.nl en op onze eigen website www.reumazorgzwn.nl.