

# Kwaliteitsbeeld 2025

---

*Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@*

# 1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van 't Zorghuus waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig zijn geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van 't Zorghuus is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ is een coöperatie van wooninitiatieven die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner voorop staat. Het sluit naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van 't Zorghuus. Bij de totstandkoming zijn tevens de medewerkers, het managementteam, meerdere zorgprofessionals in de regio, de eerste contact personen en de Raad van Toezicht betrokken.

Bestuur Stichting 't Zorghuus Ysselsteyn  
Januari 2025



## 2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord .....	2
2	Inhoudsopgave .....	3
3	Profiel van 't Zorghuus .....	4
	3.1 Wie zijn wij .....	4
	3.2 Voor wie willen wij er zijn .....	4
	3.3 Wat is onze visie en missie .....	7
	3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie .....	7
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@ .....	10
	4.1 Kwaliteit@ .....	10
	4.2 Kwaliteit van bestaan .....	11
	4.3 De 10 beloften aan onze bewoners .....	12
	4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers .....	12
5	Waarderingen .....	13
6	Reflectie op de bouwstenen .....	15
	6.1 Het kennen van de bewoners .....	15
	6.1.1 Hier voel ik mij thuis .....	15
	6.1.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis .....	16
	6.1.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden .....	17
	6.1.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning .....	18
	6.1.5 Ik eet en drink naar wens .....	19
	6.1.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn .....	20
	6.1.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn .....	21
	6.1.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw .....	22
	6.1.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij .....	23
	6.1.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier ..	24
	6.2 Het bouwen van netwerken .....	25
	6.3 Het werk organiseren .....	26
	6.4 Leren en ontwikkelen .....	28

## 3 Profiel van 't Zorghuus

### 3.1 Wie zijn wij

Ysselsteyn is een kleine, hechte dorpsgemeenschap waarin sociale samenhang en onderlinge betrokkenheid een belangrijke rol spelen. Als dorpsgenoten te maken krijgen met een intensieve zorgbehoefte en een aangepaste woonomgeving noodzakelijk wordt, dreigt deze verbinding vaak verloren te gaan. Zonder 't Zorghuus zouden zij genoodzaakt zijn om te verhuizen naar een zorgvoorziening buiten het dorp. Dit brengt niet alleen fysieke afstand met zich mee, maar vaak ook emotionele gevolgen zoals het scheiden van partners en het wegvallen van het vertrouwde sociale netwerk. Bovendien zijn deze externe locaties voor mantelzorgers en familieleden minder goed bereikbaar.

Om deze kloof te overbruggen, nam Stichting 't Zorghuus in 2012 het initiatief om een lokale woonvoorziening te realiseren voor dorpsbewoners die aangewezen zijn op langdurige zorg en ondersteuning. Zo ontstond het burgerinitiatief 't Zorghuus: een woonzorgvoorziening voor én door de gemeenschap.

Bewoners huren een studio of appartement van de stichting. De stichting levert zorg op maat op basis van PGB financiering op de WLZ indicatie van de bewoners. Daarnaast worden servicekosten doorberekend voor voeding, GWE etc. De zorgmanagers zijn in dienst van de stichting en zien hun rol als zorgondernemer zonder eindverantwoordelijkheid. Deze ligt bij het onbezoldigde bestuur, dat een afvaardiging vormt van het dorp. Het dorp is eigenaar van dit burgerinitiatief. De Raad van Toezicht ziet toe op correct en verantwoordelijk functioneren van het bestuur.

Binnen 't Zorghuus wonen mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking in een eigen woning. Daarnaast zijn er twee woningen voor mensen met dementie of een andere psycho-geriatrische aandoening, waarnaar soms ook partners mee verhuizen.

't Zorghuus biedt bewoners de mogelijkheid om in hun vertrouwde omgeving te blijven wonen, met zorg en ondersteuning op maat. Ze leven in een beschermde, liefdevolle setting en kunnen – zoveel mogelijk – blijven deelnemen aan het dorpsleven van Ysselsteyn.

Het kleinschalige karakter van ons initiatief zorgt voor een warme, veilige en gezellige woonomgeving, waarin privacy, zelfstandigheid en keuzevrijheid centraal staan. Iedere bewoner wordt gezien als uniek persoon, met een eigen geschiedenis en een eigen beleving van het verleden, heden en de toekomst.

We hanteren een opendeurenbeleid: bewoners mogen zich vrij bewegen binnen en buiten de woning. De balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en het toepassen van eventueel vrijheid beperkende maatregelen wordt steeds zorgvuldig afgewogen, in goed overleg met de bewoner zelf, diens netwerk en betrokken zorgprofessionals.

### 3.2 Voor wie willen wij er zijn

't Zorghuus biedt 24-uurs zorg en ondersteuning op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB) aan 2 verschillende doelgroepen:



- mensen met geheugenproblematiek of aanverwante aandoeningen en de grondslag “psychogeriatrische aandoening of aanverwante aandoening”.
  - o Bewoners hebben een indicatie nodig van het CIZ, met het zorgprofiel lager dan VV07, terwijl ook verder voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden.
  - o Bewoners huren zelf een studio en ontvangen de zorg vanuit de Wlz.
- Mensen met een verstandelijke en/of meervoudige beperking
  - o Bewoners hebben een indicatie nodig van het CIZ, met het zorgprofiel VG05 of hoger, terwijl ook verder voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden.
  - o Bewoners huren zelf een studio en ontvangen de zorg vanuit de Wlz.

De woongroepen **Vurste en Achterste Huus** bestaan uit mensen die door dementie of een andere psychogeriatrische aandoening niet meer in staat zijn zelfstandig te wonen. Deze twee groepen vormen in het totaal een huishouden van maximaal 18 personen. Door de professionele zorg en de vertrouwde dorpse omgeving voelen zij zich hier erg op hun gemak. Kinderen, familie en kennissen lopen makkelijk binnen en dankzij de begeleiding van vrijwilligers blijven de bewoners deelnemen aan activiteiten in het dorp.

De woongroep van **Os Thuus** bestaat uit maximaal 8 personen en heeft een verticale samenstelling. Er wonen mannen en vrouwen van diverse leeftijden en met verschillende VG indicaties. Er wordt zorgvuldig gekeken naar de samenstelling van de groep zodat er een prettige positieve sfeer ontstaat waarin bewoners zichzelf kunnen zijn met hun mogelijkheden en beperkingen. De professionele groepsbegeleiding ondersteunt en stimuleert de onderlinge sociale contacten. Samen leven, wonen, eten en activiteiten ondernemen.

Voor het gehele Zorghuus geldt dat er 24-uurs zorg geleverd wordt en er een actieve nachtdienst in huis is.

Samen met de bewoner, ouder / familie en zorg coördinator wordt een individueel plan opgesteld waarin verwoord staat welke zorg en ondersteuning geboden wordt bij de hulpvragen die de bewoner heeft. 't Zorghuus biedt daarnaast rust, privacy en geborgenheid. De open sfeer is uitnodigend voor familieleden en bekenden. Naasten mogen actief deelnemen aan de zorg en begeleiding en ze worden betrokken bij de dagelijkse gang van zaken. Alle betrokkenen voelen zich thuis in 't Zorghuus.

De bewoners kunnen extern maar ook intern gebruik maken van dagbesteding mogelijkheden. Verder zijn er veel vrijwilligers betrokken bij allerlei activiteiten via de Stichting Vrienden van 't Zorghuus .

Uitgangspunt is dat de bewoners in 't Zorghuus kunnen blijven wonen, ook als ze later meer zorg nodig hebben. Daartoe is een zorgvuldig toelatingsbeleid met uitsluitingscriteria nodig. Mensen kunnen niet komen wonen indien de huisarts een negatief advies geeft, op basis van de complexiteit van de zorgvraag op dat moment en

de verwachte zorgvraag in de toekomst. Veelal heeft dit te maken met het type dementie of verwante aandoening waaraan iemand lijdt. Voorbeelden hiervan zijn Frontotemporale Dementie, Parkinson Dementie, Lewi Body Dementie, Ziekte van Huntington en Syndroom van Korsakov.

Er geldt een voorwaarde dat de huisarts betrokken wordt bij toelating en dat deze ermee moet instemmen. Indien de potentiële bewoner gaat veranderen van huisarts zal instemming van de nieuwe huisarts nodig zijn. Desgewenst kan deze een kennismakingsgesprek faciliteren. Alleen een nieuwe huisarts heeft het recht de patiënt te weigeren indien de praktijk vol is of de huisarts over onvoldoende competentie beschikt om de zorg voor deze persoon te kunnen bieden.

Ook kan het zijn dat we tijdens gesprekken met potentiële bewoners/naasten ontdekken dat 't Zorghuus niet de juiste plek is. Bijvoorbeeld als er een zorgvraag ligt overeenkomstig met zorgzwaarte VV07 waarbij we de kwaliteit van zorg en begeleiding die we nastreven niet kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan is gedrag met agressie waarbij zowel de persoon zelf als de medewerkers en medebewoners zich niet prettig en/of veilig voelen.

Aanvragen voor mensen die reeds een zorgvraag hebben overeenkomstig met VV07 kunnen in principe niet in behandeling genomen worden.

Wij werken vanuit een proactieve zorgplanning, waarbij we vroegtijdig signalen oppakken en samen met de bewoner, familie en betrokken zorgprofessionals anticiperen op mogelijke veranderingen die optreden tijdens het woonachtig zijn in 't Zorghuus.

De huisarts is verantwoordelijk voor de medische zorg en kan een Specialist Ouderengeneeskunde (S.O) of Arts Verstandelijk Gehandicapten (VGA) consulteren. Ook een gedragsdeskundige dan wel GZ-psycholoog kan ingezet worden voor specialistische zorg voor de bewoner, gedragsvisite, multidisciplinaire overleggen en teambegeleiding. Alle disciplines worden op maat ingezet naarmate dit nodig is voor de bewoner en/of team.

Mocht, ondanks alle inspanningen, blijken dat de zorgsituatie binnen 't Zorghuus onhoudbaar blijft, dan wordt in overleg met de manager, zorg coördinator, familie en andere disciplines gekeken naar een meer passende zorgomgeving voor de bewoner.

## 3.3 Wat is onze visie en missie

### Onze Missie

Bij 't Zorghuus geloven we dat zorg meer is dan alleen ondersteuning – het is samen leven, samen zijn en samen zorgen. Wij bieden een warm en veilig thuis voor mensen met dementie of andere psychogeriatrische aandoeningen en mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking, waar 'vertrouwd', 'huiselijk' en 'betrokken' de kernwoorden zijn.

Als burgerinitiatief in Ysselsteyn is 't Zorghuus geworteld in de gemeenschap en gebouwd op persoonlijke verbinding. We creëren een vertrouwde dorps sfeer, waarin bewoners zichzelf kunnen zijn en op hun eigen manier meedoen. Hierin zijn we uniek, eigenlijk heel normaal, maar niet vanzelfsprekend.

### Onze Visie

Wij vinden dat iedereen recht heeft op een plek waar hij of zij zich thuis voelt. In 't Zorghuus draait alles om persoonlijke aandacht, eigen regie en kwaliteit van leven. Dit betekent:

- Een huiselijke omgeving waarin bewoners samenwonen en samen leven, met ruimte voor ieders unieke persoonlijkheid en behoeften.
- Zorg die aansluit op wat iemand wél kan, in plaats van wat niet kan.
- Een sterke band met familie, mantelzorgers en de gemeenschap, want zorg verlenen doen we samen.
- Een team van betrokken professionals en vrijwilligers, die met liefde en respect werken aan de best mogelijke zorg.

Wat wij bieden is misschien niet vanzelfsprekend, maar het zou dat wél moeten zijn. Gewoon een thuis, waar iedereen telt.

## 3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

### Zeggenschap van bewoners

Onze bewoners staan centraal en hebben zoveel mogelijk eigen regie over hun dagelijks leven. We ondersteunen hen in het maken van keuzes en stimuleren zelfstandigheid, passend bij hun mogelijkheden. Dit betekent:

- Individuele inspraak:
  - Bewoners worden betrokken bij beslissingen over hun persoonlijke zorg en dag invulling. Zij geven aan wat voor hen belangrijk is en wij kijken samen naar wat mogelijk is.

- Bewoners overleggen:
  - Op regelmatige basis wordt met bewoners besproken hoe zij de leefomgeving ervaren en welke wensen zij hebben.
- Dagelijkse keuzes:
  - Van wat er op het menu staat tot hoe een dag wordt ingevuld – bewoners hebben hierin een actieve stem.

### Zeggenschap van familie en mantelzorgers

Familieleden en mantelzorgers spelen een belangrijke rol in het leven van onze bewoners. We vinden het waardevol om hen actief te betrekken bij de zorg en het welzijn van hun dierbare. Dit doen we door:

- Regelmatig contact met de eerste contactpersoon om samen af te stemmen wat de behoeften en wensen van de bewoner zijn.
- Familieavonden waarin we informatie delen over ontwikkelingen binnen 't Zorghuus en ruimte bieden voor vragen, ideeën en feedback.
- Nieuwsbrieven waarin we updates geven over beleid, activiteiten en belangrijke gebeurtenissen binnen onze organisatie.
- Mogelijkheid tot inspraak in beleid door mee te denken over verbeteringen in zorg en organisatie door middel van de cliëntenraad.

### Zeggenschap van medewerkers en vrijwilligers

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn de drijvende kracht achter de zorg en begeleiding in 't Zorghuus. Hun inzichten en expertise zijn onmisbaar, en daarom betrekken we hen actief bij de organisatie en ontwikkeling van onze zorgverlening. Dit doen we door:

- Regelmatige team overleggen waarin medewerkers hun ervaringen delen, knelpunten bespreken en meedenken over verbeteringen.
- Open communicatielijnen met het management, waarbij suggesties en feedback worden gewaardeerd en meegenomen in besluitvorming.
- Ruimte voor professionele ontwikkeling, waarbij medewerkers worden gestimuleerd om zichzelf te blijven ontwikkelen en mee te denken over innovaties in de zorg.
- Samenwerking met vrijwilligers, die een belangrijke aanvulling zijn op het zorgteam en bijdragen aan een huiselijke en warme sfeer. Jaarlijks vindt ook hier overleg plaats waarbij zij meegenomen worden in beleid, activiteiten en belangrijke gebeurtenissen binnen onze organisatie.

### Zeggenschap vanuit het burgerinitiatief, het dorp

't Zorghuus is van en voor het dorp. Dit willen we het dorp blijvend laten ervaren. We communiceren met het dorp en geven dorpsbewoners de ruimte om mee te denken. Dit doen we door:

- Jaarlijkse 'Vriendenavond' in mei: Hierbij is elke geïnteresseerde welkom en leggen we verantwoording af naar het dorp. Enerzijds presenteren we de jaarcijfers van het voorafgaande jaar en motiveren we gemaakte keuzes. Anderzijds leggen we verantwoording af over de geleverde kwaliteit van zorg en hoe we actief werken aan verbetering. We blikken vooruit naar het beleid voor de komende periode. Mensen krijgen gelegenheid voor feedback en nadere uitleg.
- Jaarlijkse 'Vriendenavond' in november. Hierbij is eveneens elke geïnteresseerde welkom. Op deze avond wordt een lezing gehouden, met een onderwerp gerelateerd aan onze doelgroep. Ook op deze avond is er ruimte voor feedback, vragen en tips.

### Zeggenschap vanuit Medisch Generalistische Zorgverleners

We proberen optimaal open te staan en ruimte te bieden voor feedback en evaluaties met Huisarts, S.O., A.V.G., en paramedici. In 2024 verliep de communicatie niet altijd optimaal. Dit had vooral te maken met de veelheid aan prioriteiten die er lagen. Vanaf januari 2025 werken we intensief aan concretere onderlinge afspraken en het vastleggen hiervan. Doel is om met wederzijdse tevredenheid samen te werken aan de beste zorg voor onze bewoners.

### Geen cliëntenraad, wel medezeggenschap

Jaarlijks worden naasten actief bevraagd voor toetreding tot een cliëntenraad. Telkens bleek hiervoor onvoldoende animo te bestaan. Hoewel 't Zorghuus in 2024 dus geen formele cliëntenraad had, hebben we alternatieve manieren ontwikkeld om zeggenschap te borgen middels enkele familieavonden per doelgroep. Door directe betrokkenheid van bewoners, familieleden en medewerkers zorgen we ervoor dat beslissingen gedragen worden door de mensen die het aangaat. Vanaf maart 2025 is er een cliëntenraad binnen 't Zorghuus om deze medezeggenschap te waarborgen voor de toekomst.

### Conclusie

Bij 't Zorghuus draait zeggenschap om een open en gezamenlijke aanpak, waarin bewoners, naasten en professionals actief worden betrokken. Door goed te luisteren en in gesprek te blijven, zorgen we samen voor een omgeving waarin iedereen zich gehoord voelt en waarin de zorg steeds beter aansluit bij de wensen en behoeften van onze bewoners.

## 4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

### 4.1 Kwaliteit@

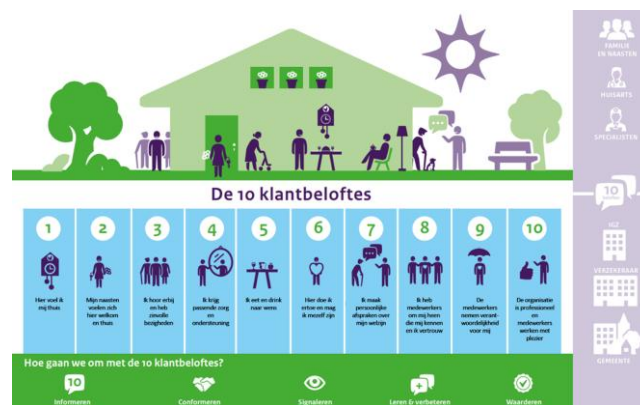
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor 't Zorghuus bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

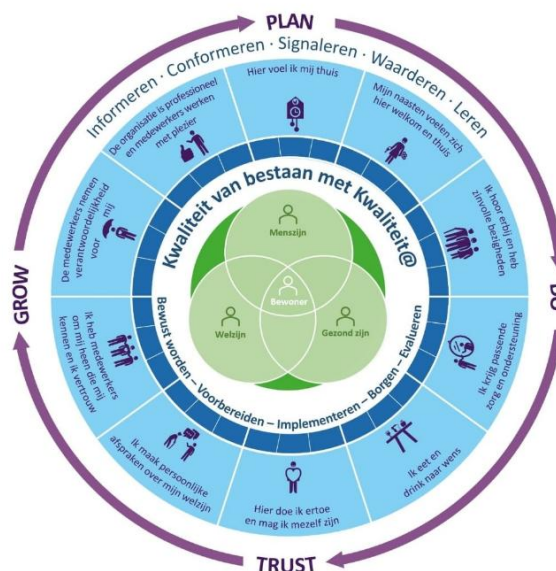
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op [www.welzijninzorg.nl](http://www.welzijninzorg.nl)



## 4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

### Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

## 4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Woonzorg:

### **Beloften** (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



**Kwaliteit  
in Huis**

15

## 4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Medewerkers:

### **Beloften** (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



**Kwaliteit  
in Huis**

32

## 5 Waarderingen

In 2024 zijn er voor beide doelgroepen één of meerdere familie avonden geweest, waarin ruimte was voor feedback en reflectie. Deze werden wederzijds als zinvol en effectief ervaren. Daarentegen hebben we geen formele klanttevredenheids- (KTO) en medewerkers-tevredenheidsonderzoeken (MTO) uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een gebrek aan gestructureerde feedback van zowel onze bewoners en hun naasten als onze medewerkers. Het ontbreken van deze waardevolle inzichten heeft mogelijk onze mogelijkheden beperkt om gerichte verbeteringen door te voeren en de algehele kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te optimaliseren.

### Reflectie op 2024:

- Beperkte feedbackmechanismen:
  - Door het ontbreken van formele KTO en MTO hebben we geen systematisch inzicht gekregen in de tevredenheid en behoeften van onze bewoners, hun naasten en onze medewerkers. Dit heeft onze capaciteit om proactief in te spelen op hun wensen en zorgen beperkt.
- Gemiste kansen voor verbetering:
  - Zonder gestructureerde feedback hebben we mogelijk kansen gemist om onze diensten en interne processen te verbeteren, wat essentieel is voor het behouden en verhogen van de tevredenheid en betrokkenheid van zowel cliënten als medewerkers.

### Verbeterpunten voor 2025:

- Implementatie van structurele tevredenheidsonderzoeken:
  - Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): Voer jaarlijks een KTO uit om de ervaringen en tevredenheid van bewoners en hun naasten te meten. Dit kan door middel van vragenlijsten, interviews of focusgroepen. De verkregen inzichten zullen helpen bij het identificeren van sterke punten en gebieden die verbetering behoeven.
  - Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): Introduceer een periodiek MTO om de tevredenheid, betrokkenheid en behoeften van medewerkers in kaart te brengen. Tevreden en betrokken medewerkers presteren beter, verzuimen minder en dragen bij aan meer tevreden klanten.
- Versterken van informele feedbackkanalen:
  - Inloopuren en feedbackboxen: Creëer laagdrempelige mogelijkheden voor bewoners, naasten en medewerkers om hun feedback te geven, bijvoorbeeld door het organiseren van inloopuren of het plaatsen van anonieme feedbackboxen.
  - Reguliere team- en bewonersbijeenkomsten: Stimuleer open communicatie door regelmatig bijeenkomsten te organiseren waarin ervaringen en suggesties kunnen worden gedeeld.

- Actieplan op basis van feedback:
  - Analyse en terugkoppeling: Analyseer de verzamelde feedback grondig en communiceer de bevindingen transparant naar alle betrokkenen.
  - Concrete verbeteracties: Ontwikkel en implementeer actieplannen om geïdentificeerde verbeterpunten aan te pakken en monitor de voortgang hiervan.

Door deze stappen te ondernemen, streven we ernaar om in 2025 een cultuur van continue verbetering en open communicatie te bevorderen, wat zal bijdragen aan het welzijn van onze bewoners en de tevredenheid en betrokkenheid van onze medewerkers.

## 6 Reflectie op de bouwstenen

### 6.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

#### 6.1.1 Hier voel ik mij thuis

1. Ik voel mij veilig en geborgen
2. Ik vind het hier schoon en gezellig
3. Ik vind de sfeer fijn

Wij streven ernaar dat elke bewoner zich bij ons echt thuis voelt. Dit realiseren we door een mooi en veilig pand te bieden dat een prettige leefomgeving creëert, inclusief een aangename buitenruimte. De inrichting is divers en afgestemd op verschillende stijlen, zodat iedereen zich kan identificeren met de omgeving. Bewoners hebben de vrijheid om hun eigen studio naar eigen smaak in te richten, wat bijdraagt aan een gevoel van thuiszijn. Ons team beschikt over goede schoonmaakmaterialen en voldoende tijd om de ruimtes schoon en comfortabel te houden. Daarnaast omarmen onze medewerkers een gastvrije houding, waardoor een warme en uitnodigende sfeer ontstaat voor zowel bewoners als hun naasten.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we verschillende stappen gezet om de woonomgeving van onze bewoners verder te verbeteren:

- De schilderwerkzaamheden in het gehele Zorghuus zijn afgerond, wat heeft bijgedragen aan een frisse en verzorgde uitstraling.
- Aansluitend is de inrichting opnieuw vormgegeven: prikkelarm, maar met behoud van sfeer en huiselijkheid.
- We hebben bewust gekozen voor een goede balans tussen rust en stimulerende prikkels. Zo is er onder andere een Active-bord geplaatst, waarmee bewoners die behoefte hebben aan extra prikkels hier gericht gebruik van kunnen maken, zonder dat dit invloed heeft op de gehele omgeving.
- Er is actief ingespeeld op seizoenen en feestdagen door middel van passende decoratie en thematische activiteiten, zoals een stampottenbuffet in de winter, een Sinterklaas bezoek, carnavalsavond, een Valentijn-lunch en een high tea, NL doet en zomervakantie van Os thuis.

### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Voor het komende jaar hebben we een aantal verbeterpunten geformuleerd om de woon- en werkomgeving nog aangenamer en veiliger te maken:

- We realiseren een MIVA-toilet nabij de woonkamers van 't Vurste en 't Achterste Huus om de toegankelijkheid te verbeteren voor bewoners die slecht ter been zijn of gebruik maken van een rollator of rolstoel.
- De poetskast wordt verplaatst en voorzien van ventilatiemogelijkheden om de arbeidsomstandigheden voor medewerkers te verbeteren.
- Het schoonmaken van de vloeren blijkt in de praktijk lastig vanwege de aanwezigheid van bewoners. We onderzoeken de inzet van een dweilrobot die 's nachts autonoom kan reinigen.
- De woonruimte van Os Thuus wordt persoonlijker ingericht, onder andere door het ophangen van persoonlijke of groepsfoto's. Deze ruimte is bedoeld voor bewoners die langdurig bij ons wonen, en met een warme, herkenbare inrichting willen we het gevoel van een écht thuis versterken.
- Meer mogelijkheden om in afzonderlijke groepjes te kunnen eten of zich terug te kunnen trekken. Voor Os Thuus is een deel van de snoezelkamer multifunctioneel ingericht. Voor 't Vurste en Achterste Huus kan het aanliggende Praothuus (dorpshuiskamer) multifunctioneel worden ingezet.

## 6.1.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

1. Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
2. Mijn naasten worden gezien en gehoord
3. Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

Bij ons zijn familie en vrienden altijd van harte welkom. Onze deuren staan altijd open en de koffie staat klaar, zodat de naasten zich direct thuis voelen. Onze medewerkers kennen hen bij naam en luisteren graag naar hun verhalen. We staan altijd open voor een praatje en denken actief mee met naasten om samen de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden. Regelmatig houden we hen op de hoogte van ontwikkelingen en activiteiten via een nieuwsbrief en social media. Daarnaast organiseren we regelmatig activiteiten waarbij naasten welkom zijn om elkaar beter te leren kennen of gezellig mee te helpen met een activiteit. Door deze gastvrije en open benadering creëren we een omgeving waarin naasten zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen, wat bijdraagt aan een thuisgevoel voor iedereen.

### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan het actief betrekken van naasten bij het leven en de zorg binnen Zorghuus:

- We organiseerden minimaal één keer per jaar een familieavond. Tijdens deze bijeenkomsten is er ruimte voor het delen van informatie, het geven van input door naasten en het bespreken van beleid.

- Familie was welkom en interactief betrokken bij gezamenlijke activiteiten zoals de vakantie van bewoners van Os Thuus, carnavalsavond en de Valentijnslunch, wat bijdroeg aan een warme, huiselijke sfeer.
- Er vinden twee keer per jaar gesprekken plaats met familie over het zorgplan en hun ervaringen. Hierbij wordt het zorgplan bijgesteld waar nodig/wenselijk en is ruimte voor het delen van feedback.
- We hanteren geen vaste bezoektijden; onze deur staat altijd open. Wanneer familie langskomt, nemen wij de tijd voor een luisterend oor en persoonlijk contact.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Voor komend jaar willen we de betrokkenheid van familie verder structureren en verdiepen:

- We brengen meer structuur aan in het activiteiten aanbod, met en zonder familie, door het opstellen van een activiteitenkalender.
- We streven naar twee familieavonden per jaar om de betrokkenheid en medezeggenschap van naasten verder te versterken.
- Sinds maart 2025 is er een cliëntenraad actief. In 2025 willen we deze goed positioneren en onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken, zodat we samen het beste uit deze vorm van medezeggenschap halen.

### 6.1.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

1. Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
2. Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
3. Ik word gezien en respectvol aangesproken

Bij ons staat ieders welzijn centraal, en we streven ernaar dat eenieder zich gewaardeerd en betrokken voelt. Ieders mening doet er toe, en iedereen heeft de vrijheid om eigen keuzes te maken en de dagelijkse routine te bepalen. We betrekken elke bewoner actief bij het dagelijks leven binnen onze gemeenschap, waarbij iedereen kan deelnemen aan activiteiten die aansluiten bij de persoonlijke interesses en vaardigheden. Onze medewerkers benaderen alle bewoners en naasten met respect en persoonlijke aandacht, waardoor iedereen zich gezien en gehoord voelt. Samen creëren we een omgeving waarin men zich thuis voelt en kan genieten van een zinvolle daginvulling.

Iedereen is onderdeel van de gemeenschap en krijgt de mogelijkheid om actief deel te nemen aan sociale en recreatieve activiteiten

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan het bevorderen van eigen regie en zelfredzaamheid van onze bewoners:

- Bewoners behouden zoveel mogelijk de regie over hun eigen daginvulling. Zij worden gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten, maar hierin blijft hun eigen keuze leidend.
- We houden rekening met de persoonlijke wensen van bewoners in de manier waarop we hen aanspreken. Of dit nu met 'u', 'jij', een titel of voornaam is – de voorkeur van de bewoner staat centraal.
- We moedigen bewoners aan om, waar mogelijk, mee te helpen met alledaagse taken zoals het bereiden van de maaltijd, de was vouwen, het onderhouden van de tuin, de tafel dekken of de afwas. Dit draagt bij aan het gevoel van betrokkenheid en eigenwaarde.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Voor het komende jaar willen we de aandacht voor eigen regie verder versterken:

- We blijven ons bewust van het belang van zelfredzaamheid bij bewoners. Dit vraagt van het team om tijd vrij te maken, bewust te observeren en geduldig ruimte te bieden aan bewoners om dingen zelf te doen.
- We breiden onze gedragscode uit naar bewoners en familieleden. We willen hiermee benadrukken dat respectvolle omgang niet alleen een verantwoordelijkheid is van het personeel, maar ook van familie onderling én van bewoners naar elkaar en naar het team. Zo werken we samen aan een veilige en prettige woonomgeving voor iedereen.

### 6.1.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

1. Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
2. Ik word op een prettige manier ondersteund
3. Mijn behoefte en wensen zijn bekend

Bij ons staat het welzijn van de bewoner voorop. We houden de gezondheid nauwlettend in de gaten en passen onze zorg aan de persoonlijke behoeften en wensen aan. Onze medewerkers ondersteunen op een respectvolle en prettige manier, zodat de bewoner zich comfortabel en gewaardeerd voelt. We zorgen ervoor dat de voorkeuren en behoeften bekend zijn en worden gerespecteerd. Door deze persoonsgerichte benadering streven we ernaar dat men de zorg en ondersteuning ontvangt die bij de bewoner past. De zorg en ondersteuning sluiten aan bij de persoonlijke behoeften en wensen van de bewoner, met respect voor eigen regie.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we diverse stappen gezet om het proces rondom nieuwe bewoners en het omgaan met onvrijwillige zorg verder te verbeteren:

- Het intakegesprek bij nieuwe bewoners is verbeterd en vastgelegd in een duidelijk protocol, zodat het proces zorgvuldig en gestructureerd verloopt.



- De cliëntvertrouwenspersoon voor onvrijwillige zorg heeft een locatiebezoek gebracht, wat bijdraagt aan de borging van rechten van bewoners.
- Ons uitgangspunt blijft om onvrijwillige zorg (Wzd) zoveel mogelijk te voorkomen. Als inzet toch noodzakelijk blijkt, vindt er altijd zorgvuldig overleg plaats met de Wzd-functionaris om dit op een zo respectvol en zorgvuldig mogelijke manier te doen. De functionaris Wet Zorg en Dwang ziet volgens de wettelijke richtlijnen toe op het zorgvuldig en correct toepassen van deze wet. Hij geeft feedback, reflecteert op ons handelen en geeft advies. Hiermee borgen we onze toepassing van de Wzd zoals deze bedoeld is.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Voor het komende jaar willen we het opnameproces van nieuwe bewoners verder aanscherpen:

- We voegen een huisbezoek toe aan het toelatingsproces om een beter beeld te krijgen van de thuissituatie vóór de verhuizing, zodat we beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de toekomstige bewoner.
- We creëren meer tijd tussen het intakegesprek en de daadwerkelijke verhuizing, zodat alles goed voorbereid en op orde is vóór de komst van de nieuwe bewoner.
- De huisarts wordt expliciet betrokken in het proces: een schriftelijke bevestiging van zijn of haar akkoord is voortaan een vast onderdeel van de intakeprocedure. De huisarts mag de uitsluitingscriteria toepassen zoals omschreven in paragraaf 3.2.
- We zijn ons bewust van de wenselijkheid van zoveel mogelijk dezelfde huisarts voor onze bewoners. We maken dit bespreekbaar bij potentiële nieuwe bewoners, maar respecteren ook hun recht op eigen keuze van huisarts.

### 6.1.5 Ik eet en drink naar wens

1. Mijn eten is smakelijk en verzorgd
2. Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
3. Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

Bij ons staat een culinaire beleving centraal. Onze maaltijden worden met zorg bereid door onze medewerkers, die gebruikmaken van verse en veelal lokale ingrediënten. We hechten veel waarde aan gezonde voeding en zorgen voor een uitgebalanceerd menu dat voldoet aan de richtlijnen voor gezonde voeding. De inbreng van de bewoner is voor ons essentieel; daarom betrekken we allen actief bij de samenstelling van het menu, zodat de persoonlijke voorkeuren en wensen worden meegenomen. Samen met medebewoners genieten ze van gezellige maaltijden in een huiselijke sfeer, waarbij iedereen zich welkom voelt.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we met aandacht gewerkt aan het creëren van een gezonde, huiselijke en herkenbare eetcultuur binnen Zorghuus:

- We koken dagelijks vers met lokaal gekochte producten, waarbij kwaliteit en smaak voorop staan.
- Er is een eigen moestuin aangelegd voor kleinschalige groentevoorziening, die met plezier wordt bijgehouden door een van onze bewoners.
- Naasten zijn van harte welkom om mee te eten tegen een kleine vergoeding. Dit draagt bij aan verbinding en een warme, huiselijke sfeer.
- Bewoners worden gestimuleerd om mee te helpen met het doen van boodschappen en het bereiden van de maaltijden.
- De aankleding van de eettafel is aangepast om meer sfeer en herkenning te creëren, onder andere door een vaste tafelindeling en passende decoratie.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

Voor het komende jaar willen we verdere stappen zetten om de maaltijdvoorziening duurzamer, gezonder en professioneler te maken:

- Het bestelproces van boodschappen wordt aangepast om voedselverspilling te beperken. We willen vaker samen met bewoners verse producten halen op de dag dat deze nodig zijn.
- We onderzoeken hoe we gezonde maaltijden kunnen aanbieden die tegelijkertijd aansluiten bij de wensen en voorkeuren van onze bewoners: lekker én voedzaam.
- Alle medewerkers volgen een deskundigheidstraining op het gebied van voedselveiligheid (HACCP) om de kennis hierover te vergroten en de kwaliteit van onze werkwijze te borgen.

### 6.1.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

1. Mijn welzijn staat voorop
2. Mijn wensen staan centraal
3. Ik krijg oprechte aandacht

Bij ons staat de welzijn van bewoners voorop, en we hechten veel waarde aan de persoonlijke wensen en behoeften. De bewoner heeft de regie over het eigen leven en zorg, wat betekent dat ze zelf kunnen beslissen over de invulling van de dagelijkse activiteiten en de ondersteuning die ze ontvangen. Onze medewerkers bieden oprechte aandacht en luisteren naar de verhalen en voorkeuren, zodat de zorg en begeleiding aansluiten bij wat belangrijk is. Door deze benadering zorgen we ervoor dat de bewoner zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt en volledig zichzelf kan zijn.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

- Hoewel onze bewoners in een groepssetting wonen, verliezen we het individu niet uit het oog. We kijken actief naar wat elke bewoner leuk vindt en waar hij of zij gelukkig van wordt. Waar mogelijk zoeken we vrijwilligers die aansluiten bij de persoonlijke interesses en behoeften van de bewoner, bijvoorbeeld een fiets- of

wandelmaatje. Op deze manier geven we invulling aan een betekenisvolle dagbesteding die past bij het individu.

- Op maandagavonden komen dorpsbewoners én Zorghuus bewoners naar 't Praothuus (dorpshuiskamer) om samen gezellig te praten over de tijd van weleer. We zien de ultieme doelstelling van dit burgerinitiatief hier in volle glorie, in een mooie verbinding met elkaar.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- In 2025 willen we nog bewuster aandacht blijven geven aan individuele wensen, ook in drukke periodes. Dit vraagt om het blijven organiseren van passende, gerichte activiteiten en het waarborgen van tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht.

### 6.1.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

1. Ik word persoonlijk benaderd
2. Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
3. Mijn afspraken worden nagekomen

Bij ons staat welzijn centraal, en we streven ernaar dat de bewoner zich gezien en gehoord voelt. Onze medewerkers benaderen de bewoner persoonlijk en nemen de tijd om de wensen en voorkeuren te leren kennen. Deze vormen het uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning die wij bieden. We maken samen duidelijke afspraken over het welzijn, die we zorgvuldig vastleggen in een zorgplan. Het nakomen van deze afspraken is voor ons essentieel, zodat de bewoner kan rekenen op een betrouwbare en consistente zorgverlening. Door deze persoonsgerichte aanpak zorgen we ervoor dat de zorg naadloos aansluit bij de behoeften en wensen, wat bijdraagt aan comfort en tevredenheid.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 is ingezet op tijdige en transparante communicatie met familie rondom het zorgproces:

- Voor elke nieuwe bewoner is binnen zes weken een zorgplan opgesteld en besproken met de familie, zodat er vanaf de start sprake is van gezamenlijke afstemming.
- Daarnaast hebben we structureel twee keer per jaar een evaluatiemoment met de familie georganiseerd. Tijdens deze gesprekken wordt niet alleen het zorgplan besproken, maar ook ruimte geboden voor het delen van ervaringen, wensen en aandachtspunten.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Om de kwaliteit en het gebruiksgemak van onze dossiervoering te verbeteren, richten we ons in 2025 op het vergroten van kennis over het digitale

zorgsysteem. Medewerkers lopen er momenteel tegenaan dat zij informatie niet altijd kunnen vinden of niet weten waar zij moeten rapporteren. Door gerichte scholing en heldere instructies willen we het gebruik van het zorgdossier vereenvoudigen en de digitale vaardigheden van het team versterken.

### 6.1.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

1. Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
2. Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
3. Ik krijg structuur, rust en regelmaat

Bij ons staat persoonlijke aandacht centraal. De bewoner en naasten krijgen de tijd en aandacht die ze verdienen, waardoor er een vertrouwensband ontstaat met onze medewerkers. Er zijn dagelijks vertrouwde gezichten, wat bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en geborgenheid. We bieden een omgeving met structuur, rust en regelmaat, wat essentieel is voor het welzijn en de voorspelbaarheid in het dagelijkse leven. Door deze benadering zorgen we ervoor dat de bewoner zich gekend en vertrouwd voelt, wat bijdraagt aan de algehele tevredenheid en welzijn.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we stabiliteit en herkenbaarheid binnen het team weten te behouden, wat een positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg:

- Er is weinig personeelsverloop geweest, wat zorgt voor rust, continuïteit en vertrouwde gezichten voor bewoners.
- Ook voor familie en naasten zijn onze medewerkers herkenbaar. Dankzij een klein, betrokken team en voldoende zichtbaarheid op de vloer zijn de communicatielijnen kort. Dit geldt ook voor de medewerkers op kantoor, die eveneens zichtbaar en benaderbaar zijn.
- We hebben veel aandacht gegeven aan deskundigheidsbevordering door realisatie van diverse scholingen volgens het scholingsplan 2024. Zie hiervoor ook paragraaf 6.3: deskundigheidsbevordering (pagina 28).
- Kleine, maar duidelijke naamkaartjes zorgen ervoor dat onze bewoners de naam van de medewerker kan noemen, die men anders mogelijk zou vergeten. Onze bewoners worden zo gestimuleerd om de medewerker persoonlijk bij naam aan te spreken. Dit bevordert de huiselijkheid van de woongroep.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

In 2025 willen we verdere stappen zetten in het versterken van onze bewonersgerichte zorg:

- We brengen meer structuur aan in de dagindeling, zodat er ruimte is voor alle noodzakelijke taken én voldoende tijd en er aandacht blijft voor bewoners en activiteiten.

- We investeren in deskundigheidsbevordering van het team, met focus op het vergroten van inzicht in onze specifieke doelgroep. Zo willen we onze bewonersgerichte aanpak verder verdiepen en verbeteren.
- Er is een scholingsplan 2025 geformuleerd voor beide doelgroepen.

### 6.1.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

1. Ik en mijn naasten maken ons geen zorgen en zijn gerust
2. De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
3. Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

Bij ons kan de bewoner erop vertrouwen dat onze medewerkers zich volledig inzetten voor welzijn en veiligheid. Door een proactieve houding en voortdurende alertheid op mogelijke gezondheidsrisico's, zorgen zij ervoor dat de bewoner en naasten zich geen zorgen hoeven te maken en gerust kunnen zijn. Onze zorgverleners werken nauw samen en communiceren effectief om de kwaliteit van zorg te waarborgen en medische fouten te voorkomen. Deze gezamenlijke inspanning draagt bij aan een veilige en betrouwbare zorgomgeving, waarin de bewoner zich beschermd en ondersteund voelt.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we actief ingezet op proactieve zorgplanning en het versterken van de samenwerking binnen het zorgteam:

- Onze medewerkers signaleren vroegtijdig wanneer een bewoner zich niet goed voelt of hier signalen van geeft en ondernemen direct actie. Er vindt een duidelijke overdracht plaats naar de zorgcoördinator, die de situatie beoordeelt en – in overleg met familie en betrokken professionals – een passend plan van aanpak opstelt.
- Iedere bewoner is gekoppeld aan een 'maatje' binnen het team. Dit maatje heeft verdiepende kennis van het zorgdossier en ondersteunt de zorgcoördinator in de uitvoering van de zorg, met extra aandacht voor de individuele behoeften van de bewoner.
- De zorgcoördinatoren maken veranderingen proactief bespreekbaar met de huisarts, POH of (huis)Arts in opleiding. Indien de S.O. reeds in consult is, wordt de voorkeur gegeven aan korte lijntjes voor sneller en effectiever beleid.
- We hebben in 2024 enkele complexe casussen gehad met delier of andere gedragsproblematiek. De S.O. werd in consult gevraagd, uitplaatsing bleek noodzakelijk. S.O. miste duidelijk gedocumenteerd beleid waarin exclusie criteria duidelijk beschreven staan. Tevens heeft S.O. de inzet van gedragsdeskundige / gz-psycholoog gemist voor enerzijds gedragsvisite, anderzijds tembegeleiding.
- We hebben te maken gehad met trage of foutieve communicatie met of tussen apotheek en/of artsen. Het ging meermaals over recepten die niet of vertraagd binnen kwamen bij apotheek of vertraagd geleverd werden. Onze bewoners hebben daar mogelijk nadeel van gehad. Onze medewerkers voelden zich

onprettig hierbij en waren veel kostbare tijd kwijt door voorgeschreven beleid in goede banen te leiden. Het heeft nadelige invloed gehad op hun werkplezier.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- In het komende jaar willen we de samenwerking met externe specialisten versterken. Door duidelijkere afspraken met onder andere huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde en gedragsdeskundigen, kunnen we de zorg nog beter afstemmen op de behoeften van onze bewoners en sneller schakelen als dat nodig is.
- Prioriteit geven aan het documenteren van beleid m.b.t. exclusiecriteria en inzetbaarheid van S.O., gedragsdeskundige / gz-psycholoog voor zowel bewonerszorg als voor teambegeleiding en gedragsvisite.
- Mogelijkheden scheppen voor de gewenste en vereiste inzet van S.O. en gedragsdeskundige dan wel gz-psycholoog volgens het Convenant Samenwerking MGZ.
- Documenteren van onvolkomenheden in de communicatie met externe partijen en deze periodiek evalueren met betrokkenen om optimaal in te zetten op zorgvuldigere en efficiëntere communicatie en uitvoering van afspraken.

### 6.1.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

1. Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar
2. Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers
3. Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

Bij ons staat professionaliteit en werkplezier hoog in het vaandel. We streven naar een transparante en aanspreekbare organisatie, waarin open communicatie en verantwoording centraal staan. Onze medewerkers werken met plezier en passie, wat bijdraagt aan een positieve sfeer en betere zorgverlening. Daarnaast investeren we in de deskundigheid van ons team door voortdurende scholing en ontwikkeling te stimuleren, zodat zij altijd op de hoogte zijn van de nieuwste inzichten en vaardigheden in hun vakgebied. Deze combinatie van transparantie, werkplezier en deskundigheid zorgt ervoor dat de bewoner kan rekenen op hoogwaardige zorg en een prettige omgeving.

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

In 2024 hebben we ingezet op het versterken van deskundigheid en het behouden van een duidelijke, betrokken organisatiecultuur:

- Medewerkers hebben scholing gevolgd op het gebied van methodisch werken, slik- en verslikproblematiek en fysieke belasting. Hiermee investeren we gericht in de kwaliteit van zorg én in duurzame inzetbaarheid van het team.

- We streven ernaar om onze beschikbare uren zoveel mogelijk in te zetten op de werkvloer. Er is bewust gekozen voor een minimale overhead, zodat tijd en middelen direct ten goede komen aan de zorg voor bewoners.
- Het management en de ondersteunende functies zijn zichtbaar aanwezig op de werkvloer en laagdrempelig benaderbaar voor medewerkers, familieleden en bewoners. Dit draagt bij aan open communicatie en een gevoel van nabijheid.

#### Wat zijn de verbeterpunten voor 2025:

- Voor 2025 willen we meer structuur en continuïteit aanbrengen in onze inzet op deskundigheidsbevordering en teambuilding. Dit gaan we vormgeven door het opstellen van een jaarplan waarin scholing, intervisie en teamactiviteiten worden gepland en geborgd.

## 6.2 Het bouwen van netwerken

Zorghuus is een kleinschalig en zelfstandig woonzorginitiatief voor mensen met dementie of een andere psychogeriatrische aandoening en een verstandelijke of meervoudige beperking. Wij kiezen bewust voor 'klein' en 'zelfstandig' – het betekent voor ons: overzicht, persoonlijke aandacht, korte lijnen en minimale overhead. Zo kunnen we zoveel mogelijk van onze middelen inzetten voor waar het écht om draait: goede zorg.

Tegelijkertijd realiseren we ons dat je niet alles alleen kunt, en dat willen we ook niet. Juist door onze omvang zijn we gewend om actief samen te werken met andere organisaties. We geloven in de kracht van verbinding en vinden het vanzelfsprekend om deel te nemen aan relevante netwerken. Zo blijven we leren, versterken we elkaar en bieden we onze bewoners de best mogelijke ondersteuning.

Op dit moment werken we samen met de volgende partners:

#### Netwerken rondom bewoners

Het betrekken van het sociale netwerk van onze bewoners is voor ons vanzelfsprekend. Niet voor niets luidt onze tweede belofte: *'Ook naasten voelen zich welkom en thuis.'* We geloven in de kracht van verbinding en weten dat het waarmaken van de tien bewonersbeloften alleen mogelijk is in samenwerking met de mensen om de bewoner heen. De zorgcoördinator speelt hierin een centrale rol en zorgt voor een goede afstemming binnen het netwerk.

Ook zetten wij met zorg en aandacht vrijwilligers in. We koppelen hen aan een woning of aan een bewoner met wie zij een natuurlijke klik hebben, zodat er waardevolle en duurzame relaties kunnen ontstaan.

#### Professioneel netwerk

Onze professionals werken nauw samen binnen én buiten de organisatie om de tien bewonersbeloften waar te maken. In dit kader onderhouden we structurele samenwerkingen met diverse zorgverleners en deskundigen, waaronder:

- Coöperatie Kwaliteit@ - Welzijn in de zorg
- Fysiopraktijk van Soest
- Apotheek BENU Buitenlust
- Huisartsenpraktijk “De Wieënhof” en huisartsenpraktijk Veltum
- Gedragsdeskundige vanuit ORO/LORE
- Specialist oudergeneeskundige, psycholoog en ergotherapeut vanuit de Zorggroep
- WZD functionaris
- Cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg “Stemgever”

Met deze partijen is er regelmatig overleg en afstemming over de zorg en ondersteuning aan onze bewoners. In het afgelopen jaar is deze samenwerking als prettig en constructief ervaren.

#### Verbeterpunten voor 2025:

- Het expliciet beschrijven van het primaire zorgproces, om rollen en verantwoordelijkheden helder vast te leggen.
- Het verbeteren van de samenwerking en afstemming met de huisarts en apotheek, gericht op het waarborgen van de continuïteit van zorg.

#### Organisatie netwerk

't Zorghuus is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Binnen dit lerend netwerk nemen we actief deel aan inspiratiegroepen, waarin voortdurend het waarmaken van de 10 klantbeloften centraal staat. Als lid dragen we bij aan het delen van kennis en ervaring en profiteren we tegelijkertijd van de inzichten en goede voorbeelden van andere organisaties. Deze samenwerking draagt bij aan onze voortdurende ontwikkeling en kwaliteitsverbetering. Eind 2023 heeft een officiële audit plaatsgevonden waarbij we goed scoorden en het certificaat “Basis op Orde” kregen. Deze audit is gebaseerd op de landelijke richtlijnen van het kwaliteitskader, oftewel het Generieke Kompas. In 2025 zal een intercollegiale toetsing plaatsvinden vanuit coöperatie Kwaliteit@, de zogeheten ‘Waarderende visitatie’.

## 6.3 Het werk organiseren

#### Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Bij 't Zorghuus organiseren we het werk op een manier die past bij onze kleinschalige, persoonsgerichte werkwijze. We zorgen voor continuïteit, vakbekwaamheid en een warme werkcultuur waarin samenwerken centraal staat.

- **Team en inzetbaarheid:**
  - Ons team bestaat uit ongeveer 49 medewerkers, waarvan het merendeel in loondienst is. We werken met vaste contracten én flexibele contracten



- om in te kunnen spelen op piek- en ziekmomenten. Voor noodgevallen hebben we een samenwerking met een vaste uitzendpartner.
- Er zijn 2 zorg managers in dienst die samen zorgdragen voor de organisatie. Beide zorgmanagers zijn HBO geschoold, waarvan een verpleegkundige. Ze zijn zorgondernemer zonder eindverantwoordelijkheid.
  - Tijdens iedere dienst is er altijd minimaal één gediplomeerde verzorgende IG of woonbegeleider op niveau 3 aanwezig, die de verantwoordelijke rol binnen de dienst vervult en aanspreekpunt is.
  - 's Nachts is er een wakende nachtdienst aanwezig op minimaal niveau 3.
  - Iedere woning heeft een eigen zorgcoördinator (verpleegkundige of GVP) die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de zorg en ondersteuning biedt bij complexere zorgvragen.
- **Ondersteuning in de dagelijkse zorg en leefomgeving:**
    - Rond het ontbijt is er regelmatig een vrijwilliger aanwezig die helpt bij de maaltijdvoorbereiding en zorgt voor een rustige en gezellige sfeer in de huiskamer.
    - Bewoners worden actief betrokken bij het samenstellen van het menu en het bereiden van de maaltijden.
    - De schoonmaak van appartementen en gemeenschappelijke ruimtes vindt wekelijks plaats door een vaste huishoudelijke hulp. Het sanitair wordt dagelijks schoongemaakt door medewerkers op de werkvloer.
    - De persoonlijke was van bewoners wordt verzorgd door het team als onderdeel van de dagelijkse dienst.
  - **Opleiden en extra inzet bij intensieve zorg:**
    - We investeren in de toekomst door structureel ruimte te maken voor de begeleiding van stagiaires (BOL en BBL) tot maximaal niveau 4.
    - Als de zorgvraag toeneemt, bijvoorbeeld in een palliatieve fase, wordt extra inzet aangevraagd. Deze kan bestaan uit aanvullende personele ondersteuning en/of extra middelen.
  - **Werkwijze en cultuur:**
    - Roosters worden minimaal twee maanden van tevoren gedeeld, zodat medewerkers duidelijkheid en rust ervaren in hun planning.
    - Nieuwe collega's worden zorgvuldig ingewerkt gedurende minimaal vier diensten.
    - We bevorderen een cultuur van collegialiteit: de drempel om vragen te stellen is laag en de bereidheid om elkaar te helpen is groot. Deze betrokkenheid is kenmerkend voor de werkcultuur bij 't Zorghuus.
    - De lijnen zijn bewust kort: leidinggevend en zichtbaar, benaderbaar en bereikbaar voor alle medewerkers.
    - De zorgcoördinator bepaalt, in overleg met de huisarts, eventueel specialist ouderengeneeskunde of gz-psycholoog en de eerste contactpersoon van de bewoner, de zorglijn. Deze wordt besproken in het

- multidisciplinair overleg (MDO). Evaluaties vinden minimaal elke vier weken plaats tijdens de bewonersbespreking in het werkoverleg.
- De zorgmanager houdt toezicht op het totale zorgproces en stuurt bij waar nodig.
- **Communicatie:**
  - Communicatie over de zorg verloopt via het elektronisch dossier, tijdens overdrachtmomenten en in het werkoverleg.
  - Voor invallers of uitzendkrachten die minder bekend zijn met onze bewoners, is actuele en toegankelijke informatie beschikbaar, zodat ook zij passende zorg kunnen bieden.

### Deskundigheidsbevordering

Bij 't Zorghuus hechten we veel waarde aan de voortdurende ontwikkeling van onze medewerkers. Goed geschoolde en gemotiveerde medewerkers vormen immers de basis voor kwalitatieve en persoonsgerichte zorg. In 2024 hebben we gewerkt met een gestructureerde en praktijkgerichte aanpak voor deskundigheidsbevordering:

#### 1. **Inventarisatie van opleidingsbehoeften**

Aan het begin van het jaar zijn de leer- en ontwikkelbehoeften van medewerkers geïnventariseerd. Dit gebeurde via persoonlijke gesprekken, teamoverleggen en evaluatiemomenten. Op die manier kregen we een goed beeld van waar medewerkers zich verder in wilden of moesten ontwikkelen.

#### 2. **Op maat gemaakte scholingsactiviteiten**

Op basis van deze inventarisatie zijn gedurende het jaar diverse scholingsactiviteiten georganiseerd, waaronder trainingen, workshops, e-learningmodules en intervisiebijeenkomsten. Deze waren afgestemd op actuele thema's binnen de zorg én op de wensen van het team.

#### 3. **Praktijkgerichte insteek**

We kiezen bewust voor een praktische benadering. Door het gebruik van casuïstiek, oefensituaties en het delen van ervaringen konden medewerkers het geleerde direct toepassen in hun werk.

#### 4. **Evaluatie en bijsturing**

Elke scholingsactiviteit werd geëvalueerd op inhoud, toepasbaarheid en effect. De feedback van medewerkers is gebruikt om het scholingsaanbod verder te verbeteren en beter te laten aansluiten op veranderende behoeften.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat deskundigheid niet iets is wat 'erbij komt', maar een vanzelfsprekend en doorlopend onderdeel is van ons werken. Zo investeren we niet alleen in onze mensen, maar ook direct in de kwaliteit van zorg die we onze bewoners bieden.

## 6.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek die geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start van het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@

