



# Kwaliteitsverslag 2022



Zorggroep De Laren





## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>	<b>Thema 6: Personeelssamenstelling</b>	<b>17</b>
<b>Zorggroep De Laren</b>	<b>3</b>	6.1 Medewerkers in aantallen	17
<b>Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>5</b>	6.2 Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)	18
1.1 Ken je bewoner	5	6.3 Ontwikkeling medewerkers	18
1.2 Methodisch werken	7	6.4 Functiehuis	18
<b>Thema 2: Wonen en welzijn</b>	<b>8</b>	6.5 Vitaliteit medewerker	19
2.1 Zinnvolle dagbesteding	8	<b>Thema 7: Hulpbronnen, omgeving en context</b>	<b>20</b>
2.2 Gastvrijheid en familieparticipatie	8	7.1 Digitale hulpbronnen en ondersteuning	20
2.3 Vrijwilligers	9	7.2 Inzet nieuwe zorgtechnologie	20
<b>Thema 3: Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning</b>	<b>10</b>	7.3 Informatiebeveiliging	20
3.1 Processen	10	<b>Thema 8: Gebruik van informatie</b>	<b>21</b>
3.2 Kwaliteitsregistraties	11	8.1 Bewonerservaringsonderzoek (BEO)	21
3.3 Audits	13	8.2 Resultaten	21
<b>Thema 4: Leren en ontwikkelen</b>	<b>14</b>	Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)	21
4.1 Teamleren	14	<b>Afwijkingen &amp; Maatregelen</b>	<b>23</b>
4.2 Zenya, kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)	14	Preventieve en corrigerende maatregelen	23
4.3 Leermanagementsysteem	15	Status maatregelen systeembeoordeling	23
4.4 Lerend netwerk	15	Status verbeterpunten inspectie	23
<b>Thema 5: Leiderschap, governance en management</b>	<b>16</b>	Klachten	23
5.1 De Klankbordgroep	16		
5.2 De Cliëntenraad	16		

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Zorggroep De Laren. In dit verslag staat hoe wij als organisatie in 2022 hebben gewerkt aan de kwaliteit van wonen, zorg- en dienstverlening. Kwaliteit is voor Zorggroep De Laren een zeer belangrijk thema. We willen ouderen met een zorgvraag het leven laten voorzetten zoals zij dat gewend zijn, binnen de mogelijkheden die zij hebben, met de blik op wat nog wél kan. Dat is waar wij voor staan en waar alle medewerkers - ongeacht hun functie - in de organisatie continu aan werken en in willen verbeteren.

In 2022 verschoof de aandacht van het coronavirus terug naar de bewoners, medewerkers en ontwikkelingen binnen de organisatie. Het was een jaar waarin groepsactiviteiten voor bewoners weer mogelijk waren en medewerkers weer gezamenlijke bijeenkomsten konden bijwonen. In juni werd dan ook het uitgestelde feest ter ere van het 15-jarig bestaan van Zorggroep De Laren gevierd. Medewerkers en vrijwilligers die aanwezig waren, spraken van een groot succes.

Onze organisatie biedt stabiliteit en continuïteit. Dat wordt ook dit jaar bevestigd. In 2022 mogen we wederom de titel “Beste Werkgevers” voeren met een gemiddelde waardering van 7.9 voor zorg- en dienstverlening in het bewonerservaringsonderzoek. Ook is het HKZ-certificaat weer voor drie jaar toegekend.

Dat betekent niet dat we er al zijn. We zitten vol ambitie om het nóg beter te doen. We willen veel en soms te snel en hebben niet op alle punten de jaarplanning behaald. Wel hebben we stappen gezet en hebben we ervaren wat goed werkt en waar we nog meer of op een andere manier aandacht aan moeten en willen besteden.

Als organisatie zijn we gehouden aan het kwaliteitskader. In de opbouw volgen we de thema's en aandachtspunten van dit kader. We besteden daarbij aandacht aan het welzijn van bewoners en van medewerkers. Ook de organisatieontwikkeling op zich heeft de aandacht. Daarbij pretenderen we niet volledig te zijn. Met voorbeelden geven we aan hoe we werken en wat we daarmee beogen te bereiken. Zo ontstaat er onzes inziens een goed beeld van de organisatie en de ontwikkeling op het gebied van kwaliteit.

Het kwaliteitsjaarverslag start met de visie en kernwaarden van Zorggroep De Laren en is daarna opgedeeld in de twee thema's, *inhoud van zorg, kwaliteit en veiligheid* (bovenste helft cirkel) en de *randvoorwaarden die hiervoor nodig zijn* (onderste helft cirkel). Beide thema's zijn opgesplitst in vier onderwerpen waarover verslag wordt gedaan. *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning* komt als eerste onderwerp aan bod. Daarna de onderwerpen die in de figuur hiernaast met de klok mee te lezen zijn.



## Zorggroep De Laren

### Onze visie

In nieuwgebouwde, ruim opgezette, kleinschalige woonzorgvilla's bieden we onze bewoners een comfortabel en geborgen thuis. We bieden privacy, ondersteuning, service en de benodigde en gewenste thuiszorg bij



alle activiteiten in het dagelijks leven. We gaan uit van dat wat de bewoner wil en kan binnen zijn of haar mogelijkheden en stellen dat centraal. Alle medewerkers hebben en tonen respect en geven bewoners persoonlijke aandacht. Familie en vrienden van bewoners zijn altijd welkom en krijgen een gastvrije ontvangst.

Zodat bewoners:

- Geborgenheid, privacy en een veilig thuis vinden;
- Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en leven;
- Het leven dat zij gewend zijn zo veel mogelijk kunnen voortzetten;
- Naar behoefte gelijkgestemden kunnen ontmoeten;
- Nieuwe tijd en ruimte vinden om te genieten.

Zodat familieleden en vrienden van bewoners:

- Voelen en weten dat hun familielid of vriend(in) thuis, verzorgd en veilig is;
- Zich welkom voelen en gastvrij ontvangen worden;
- Nieuwe tijd en ruimte vinden om samen met hun familielid of vriend(in) te genieten.

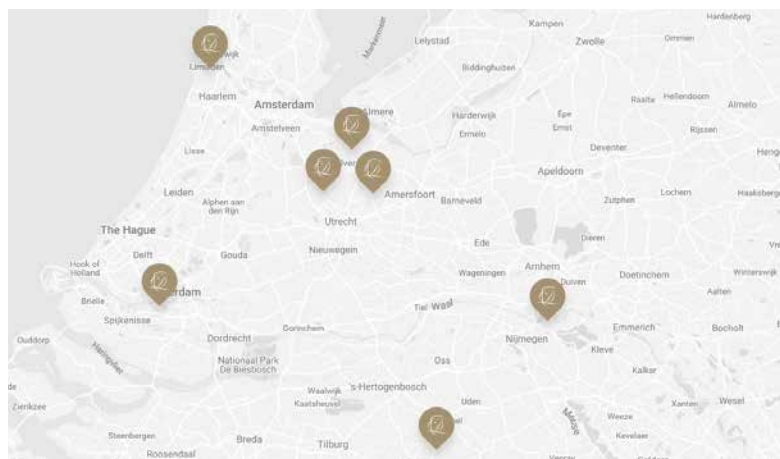
### Kernwaarden

 <p><b>GEBORGENHEID</b> We zorgen ervoor dat onze bewoners zich veilig, op hun gemak, gerespecteerd en thuis voelen.</p>	 <p><b>VERRASSEN</b> We zorgen voor de ‘kleine’ dagelijkse als de ‘grote’ incidentele verrassingen.</p>
 <p><b>ONTMOETEN</b> We bieden stijlvolle ontmoetingsplekken en faciliteren en stimuleren ontmoetingen tussen bewoners, onderling en met gasten.</p>	 <p><b>GENIETEN</b> We weten wanneer, waarvan en waarom onze bewoners genieten en maken dit mogelijk.</p>

### Onze villa's

Op schitterende plekken door heel Nederland verspreid, zijn onze 7 villa's te vinden. Ze liggen aan de rand van het centrum, in het bos, op de duinen of langs het water. Elke villa heeft zijn eigen regionale kenmerken die het wonen uniek maken.

- |   |  |
|---|--|
| • <b>Villa De Kleine Heide</b><br>te Son en Breugel | • <b>Villa Maja</b><br>te Rhooon                 |
| • <b>Villa Duinstaete</b><br>te Bloemendaal         | • <b>Villa Marijke Elisabeth</b><br>te Hilversum |
| • <b>Villa Hamer</b><br>te Berg en Dal              | • <b>Villa Sluysort</b><br>te Maarssen           |
| • <b>Villa Hoefstaete</b><br>te Bosch en Duin       |  |



## Thema 1: Persoonsgericht zorg en ondersteuning

Bewoners en hun familie staan centraal bij het verlenen van zowel de zorg als de dienstverlening. Het leven voortzetten zoals zij dat gewend zijn. Binnen de mogelijkheden die zij hebben. Met de blik op wat nog wél kan. Dit kan alleen als je de bewoner en de familie goed kent. Wat zijn hun behoeften en wensen? Vanuit het Speerpunt ‘Ken je bewoner en familieleden’ heeft Zorggroep De Laren hier verder invulling aan gegeven.

### 1.1 Ken je bewoner

#### *Traject Positieve Gezondheid*

In 2022 is het traject *Positieve Gezondheid* verder uitgerold in de organisatie. Op één villa na vonden op alle villa's bijeenkomsten plaats onder begeleiding van adviesbureau BeBright. Medewerkers uit alle teams: zorg, horeca én huishouding waren vertegenwoordigd. Het traject *Positieve Gezondheid* biedt handvatten om met bewoners, maar ook met familie en collega's tot een verdiepend gesprek te komen. De antwoorden op wat een bewoner nu echt belangrijk vindt, worden daarmee beter gevonden. Vanuit de bijeenkomsten gingen villa's met eigen experimenten aan de slag. Dit zijn geen hele grote experimenten, maar overzichtelijk en behapbaar in tijd. Juist een kleine verandering in de manier van werken, omgang en aanspreken, levert de grootste “winst” in welbevinden op.



Enkele voorbeelden zijn: in Villa Marijke Elisabeth maakt elke medewerker elke dag tijd vrij voor een bewoner om te gaan wandelen, samen koffie te drinken, of een spelletje te doen afhankelijk van wat de bewoner wil. Daarnaast is er aandacht besteed aan het onderwerp seksualiteit en ouderen. In Villa Hamer zijn medewerkers bezig om samen met bewoners een boek te maken met lievelingsrecepten. Deze recepten worden ook gezamenlijk bereid, en het resultaat geserveerd en gegeten. Team huishouding zet daar een speaker op de schoonmaakkar en vraagt de bewoner van welke muziek hij of zij houdt om daar vervolgens samen van te genieten en over te praten. In Villa Hoefstaete gaat een medewerker samen met een kunstenaar in gesprek met de bewoner over zijn of haar levensverhaal, om dit vervolgens te verwerken in een schilderij. In Villa De Kleine Heide is een experiment rond “verwenzorg” opgezet met als voorbeeld het geven van een handmassage. Er is daar ook expliciet aandacht besteed aan de overdracht tussen team zorg en de overige teams, horeca en huishouding.

In oktober is de eerste aanzet gegeven voor het project *De Laatste Levensfase* waarmee in 2023 alle villa's tegelijk aan de slag zijn gegaan. Afgevaardigden van alle 7 villa's waren vertegenwoordigd bij een inspirerende startbijeenkomst, waar samen de thema's 'jij en de bewoner', 'jij en het netwerk; en 'jij en je collega's' zijn uitgediept. Stil staan bij het onderwerp met collega's uit andere villa's gaf voldoening en inspiratie voor verdere verbeteringen van de zorg en dienstverlening in deze fase. Het eindresultaat van de bijeenkomst is een concept projectplan dat als basis dient voor 2023.

#### *Onbegrepen gedrag*

Zorggroep De Laren levert zorg voor mensen met een somatische aandoening en voor mensen met een cognitieve aandoening. In de kleinschaligheid van de villa's komen alle medewerkers in contact met alle

bewoners. Dit leidt er soms toe dat mensen met een cognitieve aandoening gedrag vertonen dat niet goed begrepen wordt door medewerkers of door medebewoners. In 2022 hebben alle medewerkers een training ‘omgang met onbegrepen gedrag’ gevolgd. Dit leidt tot meer begrip naar bewoners toe die dit gedrag vertonen. Ook helpt het in de ondersteuning naar elkaar. In villa’s met complexe casuïstiek is naast de huisarts en een specialist ouderengeneeskunde ook een psycholoog betrokken voor het opstellen van een benaderingsplan. In 2022 was ook de kwaliteitsverpleegkundige, ondersteunend aan de coördinerend verpleegkundige en de teams, waar nodig hierbij betrokken.

### *Wet zorg en dwang*

Bewoners voeren - binnen hun mogelijkheden - eigen regie over het leven en hun welbevinden. Als dat niet meer lukt en de veiligheid of het welzijn komt in gevaar, dan bespreekt de eerst verantwoordelijke verzorgende en de coördinerend verpleegkundige samen met de familie, arts en psycholoog de mogelijkheden om dit met zo min mogelijk consequenties voor de bewoner op te lossen. Zo lukt het de inzet van gedwongen maatregelen tot een minimum te beperken en worden deze niet of nauwelijks ingezet. Vaak gaat dit helemaal goed, maar soms vraagt het veel creativiteit, geduld en uithoudingsvermogen van de betrokken medewerkers. Een voorbeeld is het gebruik van een GPS. Medewerkers vinden het soms spannend dat bewoners met een GPS, zonder begeleiding naar buiten gaan. Ze vragen zich af hoe veilig dat is. Een opmerking is dan bijvoorbeeld: “we moeten de bewoner steeds ophalen en buschauffeurs klagen ook”. In goed overleg met familie vindt Zorggroep De Laren een dergelijke oplossing toch heel belangrijk. Het coachen en ondersteunen van het team bij een dergelijk besluit is belangrijk voor het succes ervan.



De schaarste aan psychologen geeft op een aantal villa's een grote uitdaging, zeker als er sprake is van fysieke uitingen, of 'lastigvallen' van andere bewoners. Daarnaast is nog niet voor elke villa een Wzd-functionaris beschikbaar. Dit blijft in 2023 een punt van zorg en aandacht.

De coördinerend verpleegkundigen zijn de belangrijkste coaches voor de medewerkers in de villa. De kwaliteitsverpleegkundige ondersteunt de coördinerend verpleegkundigen waar nodig. Om ook van elkaar te leren wordt casuïstiek besproken in gezamenlijk overleg van de coördinerend verpleegkundigen dat regelmatig plaatsvindt. Een training met een externe deskundige heeft in januari 2023 plaats gevonden.

## 1.2 Methodisch werken

### *Klinisch redeneren en rapporteren*

In de zorg werken enorm betrokken, hardwerkende mensen. Het zijn vaak doeners met een groot hart voor de zorg. Lezen, rapporteren en logisch redeneren naar aanleiding van de rapportage is niet voor alle medewerkers eenvoudig. Hoewel we hier al jaren aandacht aan besteden met trainingen en het opleiden van bijvoorbeeld eerst verantwoordelijke verzorgenden, resulteerde dit toch in een minor tijdens de HKZ-audit in het najaar van 2022.

De kwaliteitsverpleegkundige ontwikkelde in 2022 een nieuwe scholing over methodische werken voor de villa's. Op vraag van de villa traint zij, samen met de coördinerend verpleegkundige, de zorgmedewerkers in de opbouw van het dossier, het rapporteren, het lezen van rapportages en het daarop handelen. Een belangrijk onderdeel, de opvolging van de training, ligt bij de coördinerend verpleegkundige die de medewerkers coacht 'on the job' en de voortgang in de gaten houdt. In 2023 zullen deze trainingen voortgezet worden.

### *NEDAP als digitaal dossier*

Zorggroep De Laren gebruikt NEDAP ONS als digitaal zorgdossier. De geplande ontwikkeling om het zorgplan in combinatie met een zorgservicekaart te gaan gebruiken, is niet gerealiseerd. Voor het beschrijven van de levensloop van de bewoner is de digitale omgeving nog niet geschikt. Met de komst van een nieuwe versie van NEDAP in 2023 verwachten we dat we hier verder mee kunnen.

### *Multidisciplinair Overleg (MDO)*

Zorggroep De Laren biedt zorg zonder behandeling. Dat houdt in dat de behandelaren zoals (huis)arts, fysiotherapeut, specialist ouderengeneeskunde, psycholoog en eventueel ander disciplines niet in dienst zijn van de Zorggroep, maar extern worden ingehuurd. Dat inhuren gebeurt bij een externe partij in de directe omgeving van de villa of bij Novicare. De samenwerking en het proces is daardoor niet bij alle villa's gelijk.

In 2022 is het proces van de verschillende villa's geëvalueerd en zijn de uitgangspunten beschreven waaraan elk MDO moet gaan voldoen. Hierbij is rekening gehouden met de nieuwe ontwikkelingen, dat een MDO bijvoorbeeld niet elk half jaar uitgevoerd wordt en dat gebruik gemaakt kan worden van nieuwe (digitale) technieken. Het proces hangt nauw samen met de besprekingen rond het zorgplan en het evalueren van de zorgplannen, dat twee keer per jaar plaatsvindt. Het regelmatig deelnemen van familie in het MDO is nog een organisatorische uitdaging. In de tweede helft van 2023 zal het nieuwe proces in de villa's uitgerold worden.

---

## Thema 2: Wonen en welzijn

De ruime appartementen in de villa's zijn comfortabel en de villa is van alle gemakken voorzien. In het bewonerservaringsonderzoek beoordelen bewoners wooncomfort dan ook hoog (8.8). Men voelt zich veilig, is tevreden over het appartement en ervaart voldoende privacy. Daarnaast wordt door Zorggroep De Laren veel belang gehecht aan gastvrijheid en service en een zinvolle dagbesteding.

### 2.1 Zinvolle dagbesteding

In de villa's wordt onderscheid gemaakt tussen dagelijkse bezigheden, zoals samen met de bewoners een kopje koffiedrinken, een wandelingetje maken of een spelletje doen en activiteiten (klein of groot) waar iets meer voor georganiseerd moet worden. Het voordeel van kleinschaligheid is dat alle medewerkers wel een rol spelen in deze dagelijkse bezigheden. Koffie wordt sámen met de bewoners gedronken, er wordt een spelletje gedaan en als iemand net even in een goed gesprek zit met een bewoner, dan neemt een collega even zijn of haar taken waar. Het traject Positieve Gezondheid heeft hierbij een katalyserende functie gehad.



De activiteitenbegeleiders verzorgen samen met de gastvrouwen een divers activiteitsaanbod in de villa's. Hierbij maken ze gevarieerde vaste weekprogramma's met daarin beweging, muziek, kunst, bezoeken aan musea, de Keukenhof enzovoort. Maar er wordt ook gekeken naar de wensen en de mogelijkheden van de bewoners passend op dat moment. De activiteitenbegeleiders van de verschillende villa's komen structureel bij elkaar voor overleg en inspiratie. In het afgelopen jaar hebben zij de workshop Kunst en Cultuur in de Zorg gevolgd waarin aandacht voor het gebruik van kleine kunstzinnige en culturele activiteiten om het leven van alledag prettig te maken voor onze bewoners (met en

zonder dementie). Toch blijft in het bewonerservaringsonderzoek de score voor het thema 'activiteiten sluiten aan bij uw interesse' (6,7) en 'regelmatig verrast door het aanbod' (6,5) lager scoren dan beoogd en gewenst. Welke factoren daarop van invloed zijn, is nog niet geheel duidelijk. In 2023 is een projectadviseur aangesteld die zich in dit onderwerp zal verdiepen, advies zal uitbrengen, een plan zal maken en uitvoeren.

### 2.2 Gastvrijheid en familieparticipatie

De familie, maar ook de burens van de villa's worden regelmatig uitgenodigd op de villa om activiteiten bij te wonen. Familie is eigenlijk altijd welkom en heeft, als de bewoner daar toestemming voor geeft, een eigen sleutel om binnen te komen. Mee-eten is nooit een probleem. In het afgelopen jaar is het ook op meerdere villa's voorgekomen dat familie vanuit het buitenland langdurig in de villa logeerde om dicht bij de bewoner te kunnen zijn. Indien familie betrokken wil zijn bij de zorgverlening is dat mogelijk en altijd bespreekbaar.

Door het beschikbaar stellen van ruimte voor activiteiten van buiten de villa's kunnen waardevolle nieuwe contacten gelegd worden. Zo is er een koor dat wekelijks repeteert in Villa Sluysort. Bewoners komen luisteren



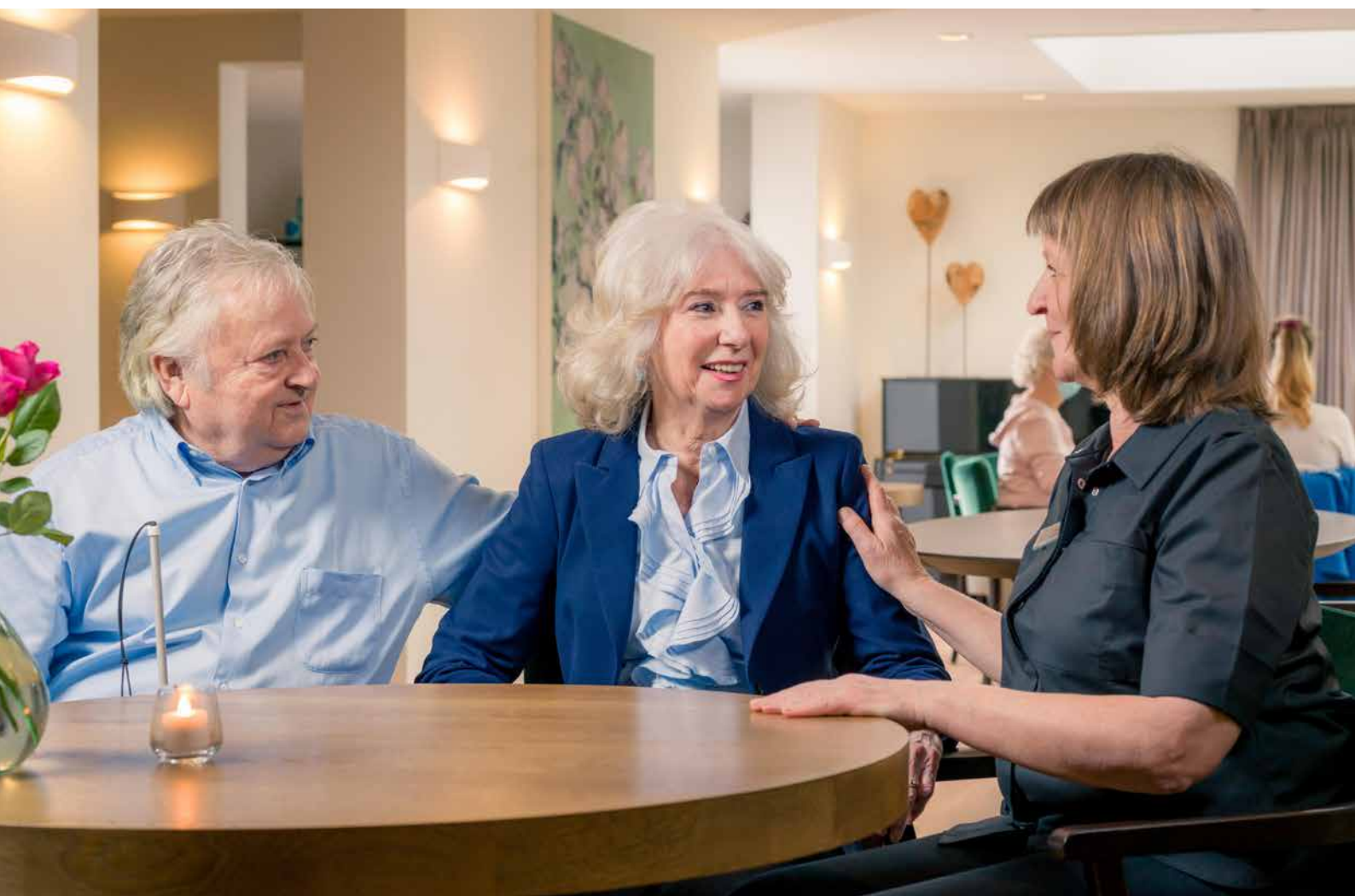
en een aantal zijn ook lid geworden van het koor en zingen mee. Bij een andere villa is een jeu de boules baan in ontwikkeling waar samen met de burens gebruik van gemaakt kan worden.

Onze doelgroep heeft hoge verwachtingen van de gastvrijheid en etquette in de villa's. De medewerkers van alle villa's zijn door een van de locatiemanagers getraind hoe hier het beste vorm en inhoud aan te geven.

In 2022 is de uitgifte van de bedrijfskleding van start gegaan. Bijna alle medewerkers dragen nu bedrijfskleding passend bij het team (zorg, horeca, huishouding) waar zij toe behoren. Nieuwe medewerkers krijgen hun bedrijfskleding uitgereikt op de introductiedag voor nieuwe medewerkers die vier keer per jaar zal gaan plaatsvinden. De bedrijfskleding is van belang bij het hygiënisch werken, ondersteunt de herkenbaarheid en professionele uitstraling waar Zorggroep De Laren voor staat.

### 2.3 Vrijwilligers

In elke villa werken vrijwilligers. De vrijwilligers helpen bij de activiteiten voor de bewoners, maken een ommetje of een praatje, maar helpen bijvoorbeeld ook bij het maken van een kippenhok of bij werkzaamheden in de tuin. Vrijwilligers zijn zeer gewaardeerde medewerkers, ze komen ook in aanmerking voor het jaarlijks kerstpakket en nemen deel aan het personeelsevent.



## Thema 3: Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Zorggroep De Laren werkt continu aan het op hoger niveau brengen van de kwaliteit. Hierbij gaan we uit van de professionele standaarden en richtlijnen en optimale veiligheid. Wat deze ‘optimale’ veiligheid is, bespreken we altijd met de bewoner (of vertegenwoordiger), de behandel arts en eventuele paramedici zoals de fysiotherapeut. Het behoud van de eigen regie en het welzijn van de bewoner vormen onderdeel van de overwegingen hierbij.

De afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan dat minimaal ieder half jaar wordt geëvalueerd en bijgesteld. De afspraken zijn meestal duidelijk en begrijpelijk voor iedereen. Het wordt minder makkelijk als medebewoners geconfronteerd worden met onbegrepen gedrag van een bewoner, als een bewoner veel naar buiten gaat en daar kan gaan dwalen (met GPS) of als een bewoner potentieel gevaar loopt bij bijvoorbeeld een ‘open’ trap. Dergelijke casussen worden daarom goed doorgesproken met het team zorg, maar ook met team huishouding en horeca.



Het leren van elkaar en met elkaar vindt niet alleen plaats tijdens scholingen of trainingen, maar ook tijdens de dagelijkse manier van werken. De teams huishouden en horeca kennen niet de gehele zorgachtergrond van de bewoners, maar zien en ervaren de bewoners wel gedurende de dag. Het is daarom essentieel dat ook zij weten wat de afspraken zijn en hoe te handelen. In 2022 zijn alle villa’s gaan werken met een vorm van *daily stand* waarin op één moment of meerdere momenten van de dag naast werkafspraken de status en de bijzonderheden van de bewoners wordt doorgenomen met een afvaardiging vanuit alle teams. Dit geeft veel begrip tussen de teams.

### 3.1 Processen

De processen rond veiligheid worden systematisch op verschillende niveaus besproken en zowel intern als extern getoetst.

#### Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks worden de indicatoren basisveiligheid aangeleverd bij het Zorginstituut. Naast de verplichte indicatoren (*Advanced Care Planning*, *medicatieveiligheid* en *aandacht voor eten en drinken*) is gekozen voor de thema’s *decubitus*, *gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking* en *continentie*. De resultaten zijn besproken in het MT en zo nodig worden verbeteracties meegenomen naar de villa’s.

Resultaten Indicatorenset 2022*	ACP	Decubitus	Medicatie- bespreking	Continentie- afspraken	Eten en drinken aandacht
Villa De Kleine Heide	100%	0%	100%	70%	62%
Villa Sluysoort	65%	0%	100%	71%	83%
Villa Maja	88%	0%	100%	63%	94%
Villa Marijke Elisabeth	100%	4,50%	100%	78%	100%
Villa Hamer	94%	0%	100%	100%	100%
Villa Hoefstaete	100%	0%	100%	50%	100%
Villa Duinstaete	100%	0%	100%	69%	100%

\*Resultaten ‘gemotiveerd omgaan vrijheidsbeperking’ niet opgenomen in deze tabel.

De resultaten waren voorspelbaar. Niet alle registraties met betrekking tot Advanced Care Planning waren volledig ingevuld, maar na overleg bleek dit geen reden tot alarm. Nieuwe bewoners worden niet altijd direct geconfronteerd met deze vragen tijdens het eerste gesprek. Er was een achterstand in de zorgdossiers van Villa Sluysort, waarbij meerdere punten aandacht nodig hadden. Dit is ook besproken tijdens de kwartaalgesprekken met de locatiemanager en de directie. Ter verbetering is een interim-coördinerend verpleegkundige ingezet om een verbeterlag in de villa te maken en het zorgteam te ondersteunen.

In 2022 wilden we ons meer verdiepen in wondzorg, decubitus was een van de geschikte indicatoren voor dit onderwerp. Er werd slechts één geval van decubitus gevonden binnen Zorggroep De Laren tijdens de steekproef. Het bespreken van indicatoren, inclusief de decubitus score, in het overleg tussen de coördinerend verpleegkundigen leidde tot bespreking van wondzorg en de rapportagemogelijkheden daarvan in het dossier. Na een inventarisatie van overige wonden bleek dat de aanschaf van NEDAP's wondzorgapp wenselijk was voor een efficiëntere werkwijze. Deze app is echter nog niet beschikbaar voor onze apparaten en zal worden meegenomen naar 2023.

Medicatie-incidenten zijn een vast onderwerp in teambesprekingen. Het digitaal invullen van de BEM-score in de medicatie-app is een onderwerp ter verbetering. De app in NEDAP is echter nog niet aangepast op de scoreverdeling die wordt gebruikt. In 2023 wordt dit aangepast.

In de villa's wordt rekening gehouden met de eet- en drinkvoorkeuren van de bewoners. Nog niet alle villa's hebben deze voorkeuren vastgelegd voor elke bewoner. Dit hangt samen met de mate van zelfredzaamheid van de bewoner. Het wordt daarom niet altijd opgenomen in het zorgplan. Ditzelfde geldt voor het keuzethema continëntie. Als er geen plan voor toiletbezoek is vastgelegd, komt dit voornamelijk doordat deze bewoners nog voldoende zelfredzaam zijn op dit gebied.

Het blijft belangrijk om gemotiveerd om te gaan met het beperken van vrijheid. De resultaten zijn niet opgenomen in de tabel omdat er meerdere waardes bij betrokken zijn. In bijna alle villa's is er minstens één bewoner die één of meerdere maatregelen heeft. De medewerkers zijn zeer zorgvuldig bij het nemen van maatregelen en bespreken deze met de huisarts, specialist ouderengeneeskunde en/of psycholoog. Het gebruik van een vloersensor of GPS betekent niet per definitie dat er sprake is van onvrijwillige zorg. Dit kan soms voor verwarring zorgen bij de registratie. Door casuïstiekbesprekingen en scholing over de *Wet zorg en dwang* voor coördinerend verpleegkundigen, wordt er komend jaar een verbetering in de registratie gerealiseerd.

### 3.2 Kwaliteitsregistraties

#### *Kwaliteitsmonitor*

Het monitoren van de MIC-meldingen, de status van de risicosignaleringen, de zorgplannen enzovoort is de verantwoordelijkheid van de locatiemanager en de coördinerend verpleegkundige. Ook in 2022 gebeurde dat via NEDAP en aanvullend de wekelijkse statusoverzichten per villa. Hoewel er hard gewerkt is aan een real-time dashboard, zal deze pas in 2023 gelanceerd worden. In de kwartaalgesprekken tussen directie en locatiemanager worden de resultaten besproken aan de hand van de gestelde normen.

#### *Meldingen incidenten bewoners*

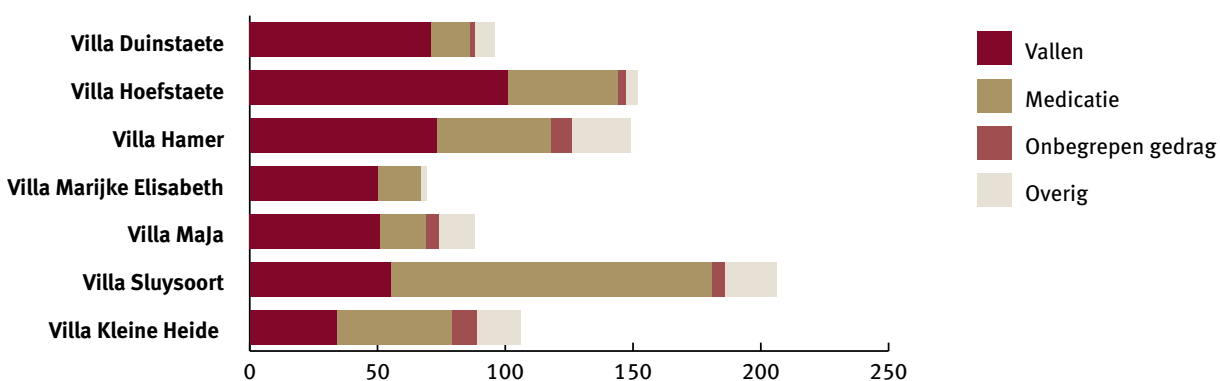
(Bijna) incidenten of gevaarlijke situaties worden gemeld in NEDAP via het MIC-formulier. De afhandeling van

de melding vindt in de villa plaats. De meldingen worden geanalyseerd door de coördinerend verpleegkundige en de locatiemanager met of zonder afvaardiging vanuit het team. De meldingen worden besproken in de team overleggen, waar stil gestaan wordt bij casuïstiek van bijvoorbeeld een bewoner waar veel meldingen bij zijn, waar sprake is van onbegrepen gedrag of rondom verschillende medicatie of valincidenten.

In de Veiligheidscommissie is besproken dat bij ernstige incidenten een apart formulier wordt ingevuld dat dient als vooronderzoek voor een eventuele melding bij inspectie. De stafmanager KOZ en/of kwaliteitsverpleegkundige zijn altijd betrokken bij afhandeling van ernstige incidenten en calamiteiten, wat soms leidde tot uitgebreide casuïstiekbesprekingen in het team. Deze besprekingen werden door het team als zeer prettig en leerzaam ervaren.

Het afgelopen jaar is het totaal aantal meldingen met 872 iets gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren (2021: 969 en 2020: 922).

### MIC Meldingen 2022



Tabel 3.2a.

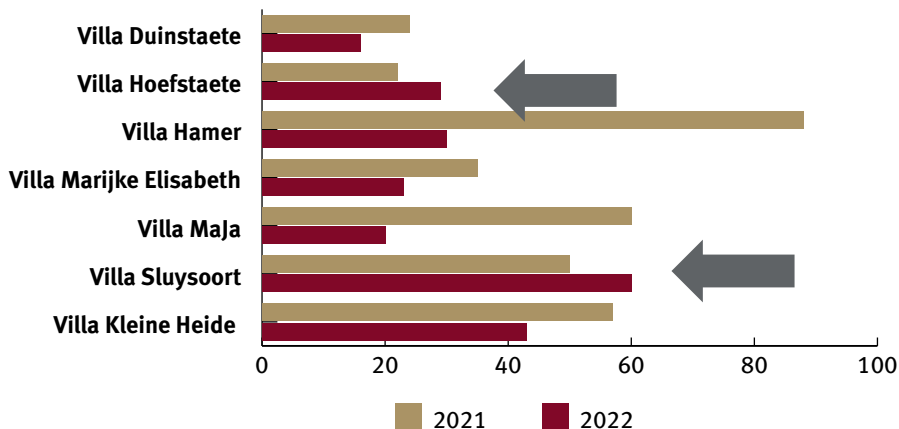
De hoeveelheid meldingen zegt niet zoveel over de veiligheid in het algemeen. Het kan zijn dat er meer of minder aandacht gegeven is aan het melden. Vallen en medicatie vormen altijd het percentage met de meeste meldingen. Het melden hiervan zit bij alle medewerkers goed in het systeem.

In het najaar is er in zowel de veiligheidscommissie en het coördinerend verpleegkundig overleg aandacht besteed aan het melden van (bijna) incidenten met betrekking tot onbegrepen gedrag bij bewoners. Dit type melding wordt minder makkelijk gemaakt, omdat men denkt dat het er nu eenmaal bij hoort of dat het wel meevalt. In 2023 wordt hier opnieuw aandacht voor gevraagd. Het belang van melden om bijvoorbeeld een benaderingsplan te evalueren, medewerkers te ondersteunen of om casuïstiek breed te bespreken, is - gezien de soms ervaren en de te verwachte verzwaring van bewonerspopulatie in de nabije toekomst - belangrijk.

Het is wel opvallend dat het percentage medicatie incidenten op vijf van de zeven villa's is afgenomen en op twee is toegenomen. Op deze vijf villa's was de medicatieapp in 2021 in gebruik genomen (variërend van september tot december). Op de twee villa's (zie tabel) waar de pijl bij staat, is deze medicatie-app pas in de tweede helft van 2022 in gebruik genomen. Het blijkt dat de medicatie-app bij het aantal meldingen waarbij medicatie wordt vergeten af te tekenen of vergeten te geven of bij problemen met de toedienlijst, flink is verminderd.



### Meldingen medicatie (%) 2021-2022



Tabel 3.2b.

Zes ziekenhuisbezoeken zijn gemeld vanuit de MIC; drie bewoners met een gebroken heup en één persoon met een duimfractuur. Na analyse bleek dat de valrisico's waren besproken en beschreven en dat het incident niet voorkomen had kunnen worden. In het jaar 2022 zijn er geen incidenten of situaties geweest die melding aan de inspectie vereisten.

### 3.3 Audits

Jaarlijks worden de veiligheidsprocessen binnen de organisatie beoordeeld tijdens interne en externe audits. Dit omvat onder andere het melden van MIC's, voedselveiligheid, BHV en Voorbehouden Risicovolle Handelingen. Eventuele verbeterpunten die hieruit voortkomen, worden direct aangepakt of meegenomen in de jaarplannen per villa. De interne auditprocedure is in 2022 herzien naar aanleiding van een minor in de HKZ-audit. In de procedure wordt niet alleen rekening gehouden met het auditen van het primaire zorgproces, inclusief kwaliteitskader, maar ook met de administratieve-, ondersteunende- en besturende processen. De nieuwe auditprocedure wordt in januari 2023 ter goedkeuring voorgelegd aan het MT.

In 2022 zijn er nog steeds interne audits uitgevoerd door de kwaliteitsverpleegkundige samen met twee auditoren op het gebied van zorg zoals medicatie, dossier en methodisch werken. Indien nodig werden controle audits uitgevoerd om te kijken of verbeteracties waren doorgevoerd. Ook zijn medewerkersdossiers gecontroleerd en werd gekeken naar geldigheid van diploma's van ingeleend personeel.

Voor de bereiding van maaltijden worden jaarlijks onaangekondigde toetsingen uitgevoerd door bureau Veilig Voedsel (HACCP) op elke villa. De verbeterpunten worden direct in een verbeterplan geplaatst en aan de villa teruggegeven.

Eind oktober vond de jaarlijkse HKZ-audit plaats waarbij Villa Hamer en Villa De Kleine Heide werden bezocht door twee auditoren van LRQA. De auditoren waren zeer te spreken over de bezoeken aan de villa's waar de omgang met bewoners en de prettige sfeer in de villa's direct opviel. Desondanks zijn er twee minors geconstateerd waarvoor een verbeterplan is opgesteld. Het eerste punt betrof de rapportage in het zorgdossier en de opvolging daarvan. Het tweede punt ging over het nemen van maatregelen als er iets niet goed gaat en het toezien of het daarna beter blijft gaan. Voor de minors is een verbeterplan opgesteld dat gedurende het jaar wordt gemonitord door LRQA.

## Thema 4: Leren en ontwikkelen

Zorggroep De Laren beschouwt zichzelf als een organisatie die voortdurend leert en zichzelf afvraagt of ze voldoet aan haar eigen normen en verwachtingen. Als dat niet het geval is, wordt er bijgestuurd. Naast reguliere trainingen, opleidingen en klinische lessen vindt leren vooral plaats in de dagelijkse praktijk door casuïstiek te bespreken, feedback te geven en te ontvangen, on-the-job coaching en vooral door te leren van fouten.

### 4.1 Teamleren

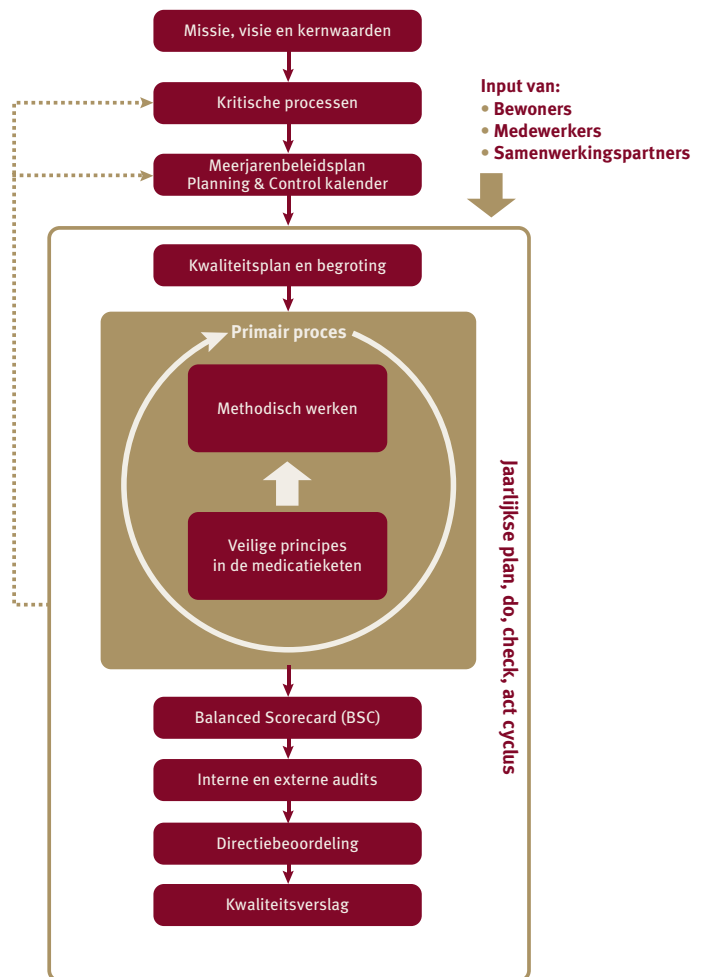
Zowel Villa Sluysort als Villa De Kleine Heide hebben in 2022 de trajecten van Waardigheid en Trots afgerond. Tijdens een bijeenkomst met bewoners, medewerkers en management werd de afrondende scan door een medewerker van Waardigheid en Trots doorgenomen. Deelnemers vonden deze bijeenkomsten waardevol omdat er ruimte was om onderwerpen verder uit te diepen, vragen te stellen en prioriteiten met andere partijen te bespreken. In Villa Sluysort is afgesproken om een vervolgbijeenkomst te organiseren om de opvolging van verbeteracties samen te bespreken. Deze themabijeenkomst was een succes en de opzet vraagt om vervolg. Dergelijke bijeenkomsten lijken in meer villa's goed te werken, zeker als de bewonerscommissie geen goede vertegenwoordiging biedt voor de bewoners. Het is interessant de mogelijkheden in 2023 nader te onderzoeken.

In 2022 werden in diverse villa's *aandachtsvelders* ingezet voor verschillende onderwerpen, zoals medicatie, continëntie en hygiëne. Er was gepland om het kader voor de rol van deze aandachtsvelders en de vaste aandachtsvelders die elke villa minimaal heeft met de beschikbare tijd te beschrijven. Helaas is dit doorgeschoven naar 2023.

Bij Villa Hamer is een skillpop aangeschaft die beschikbaar is voor alle villa's. Tijdens het coördinerend verpleegkundig overleg werd de pop gepresenteerd samen met een plan om de pop tussen villa's te laten rouleren en instructies over hoe ermee om te gaan. Na een langzame start wordt de pop nu vaker gebruikt om nieuwe handelingen te instrueren of om oude handelingen opnieuw te oefenen. De pop is nu volledig geïntegreerd in de villa's.

### 4.2 Zenya, kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Het kwaliteitsmanagementsysteem Zenya is verder ontwikkeld in 2022. Alle vastgestelde documenten,



notulen, agenda's, presentaties, auditverslagen, checklists en meer worden opgeslagen in Zenya. Het systeem is gedeeltelijk gevuld in 2022, maar blijft voortdurend in ontwikkeling. In 2022 zijn alle villa's geïnformeerd over Zenya en hoe het systeem gebruikt moet worden. Toegang tot het systeem kostte meer tijd dan verwacht waardoor het pas in 2023 daadwerkelijk in gebruik zal worden genomen.

#### 4.3 Leermanagementsysteem

Zorggroep De Laren heeft lang de wens gekoesterd om een leermanagementsysteem in te zetten. Dit systeem zal het monitoren van scholingen en trainingen vergemakkelijken en mensen op een toegankelijke manier meer kennis laten opdoen. Het grote aantal mogelijkheden en aanbieders heeft ervoor gezorgd dat er besloten is om een externe adviseur in te schakelen. Deze adviseur heeft de verschillende villa's en belanghebbenden bezocht en een lijst van eisen opgesteld. De verwachting is dat er in 2023 een keuze wordt gemaakt voor een LMS.

#### 4.4 Lerend netwerk

Zorggroep De Laren en Futura vormen samen een lerend netwerk. Binnen dit netwerk worden niet alleen de verplichte documenten, zoals het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag besproken, maar er is ook ruimte om andere zaken te bespreken, zoals het gebruik van alarmering, de omgang met schaarste van de Wzd-functionaris en de inzet van personeel. Naast dit formele netwerk hebben verschillende villa's contact met andere instellingen zoals scholen, Alzheimercafés en andere interessante gesprekspartners. En heel belangrijk, hebben medewerkers elkaar in 2022 weer kunnen ontmoeten om ervaringen uit te wisselen.



---

## Thema 5: Leiderschap, governance en management

Zorggroep De Laren volgt de landelijke governancecode en heeft een klein centraal kantoor dat ondersteunend werkt voor de villa's. De villa's werken op basis van speerpunten en KPI's op vijf dimensies: klant, medewerker, omgeving, processen en financiën. Een balanced scorecard wordt elk kwartaal bijgewerkt en besproken in vergaderingen tussen directie, businesscontroller, stafmanager KOZ en locatiemanagers. Elke twee weken is er bilateraal overleg tussen de directeur en de locatiemanagers en elke maand vindt er formele en informele afstemming plaats tijdens het MT-overleg tussen locatiemanagers, staf en directie. Bovendien heeft Zorggroep De Laren een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op de doelstellingen en het bestuur van de organisatie.

### 5.1 De Klankbordgroep

De Klankbordgroep, bestaande uit alle disciplines en vertegenwoordigers van de verschillende villa's, biedt medewerkers de mogelijkheid om hun stem te laten horen. Het is een voorloper van een Ondernemingsraad (OR). Op vastgestelde momenten overlegt deze groep met de directeur over belangrijke trajecten voor medewerkers, zoals de RI&E, het functiehuis en wijzigingen in de CAO. In 2022 waren ze ook betrokken bij zaken als het verbeteren van Zorggroep De Laren op basis van resultaten ervaringsonderzoek van medewerkers en bewoners. De Klankbordgroep heeft in 2022 ook presentaties gegeven op diverse villa's om zichzelf te introduceren en hun werkwijze uit te leggen. Een externe adviseur begeleidt de groep en er kunnen verkiezingen worden gehouden voor een Ondernemingsraad in 2023.

### 5.2 De Cliëntenraad

Eind 2021 is de Centrale Cliëntenraad opgericht - naast de bewonerscommissie op de villa's - en de eerste bijeenkomst was in het voorjaar 2022. De Cliëntenraad is drie keer bijeengeweest, waarbij de uitkomsten van het bewonerservaringsonderzoek, ontwikkelingen op de villa's, begroting en meerjarenstrategie zijn besproken. Tevens is de Cliëntenraad in het najaar nauw betrokken geweest bij de werving van een nieuw lid voor de Raad van Commissarissen met als aandachtsgebied Zorg en Innovatie.





---

## Thema 6: Personeelssamenstelling

Zorggroep De Laren hecht veel waarde aan het behouden van een juiste personeelssamenstelling met voldoende en deskundig personeel. Om dit te bereiken wordt er veel nadruk gelegd op een leerklimaat, waarbij opleidingen, bijscholingen en klinische lessen belangrijk zijn om medewerkers op het juiste niveau te laten werken en zich verder te ontwikkelen. Daarnaast zijn goede arbeidsomstandigheden en een effectief verzuimmanagement essentieel. Ook op het gebied van de medewerkers zijn we ambitieus. We hebben veel gedaan, maar er zijn ook een aantal zaken, zoals de centrale introductie en het beschrijven van de employee journey, blijven liggen.



De inzet van medewerkers heeft in 2022 in bepaalde periodes van het jaar onder druk gestaan door COVID-19. Mede door COVID-19 is het verzuimpercentage (10%) hoger dan begroot (6%). Dit geeft een grote druk op de personele capaciteit. De medewerkerstevredenheid is in 2022 gestegen ten opzichte van 2021. Tevens is Zorggroep De Laren voor de derde keer op rij terechtgekomen in de categorie 'Beste Werkgevers' van 2022. Hieruit blijkt dat medewerkers veel vertrouwen en waardering hebben voor Zorggroep De Laren. Dit keurmerk kan alleen verdiend worden door een goede beoordeling van de eigen medewerkers. Het is dus een bewijs voor sollicitanten dat ze bij een goede werkgever terecht komen en als werkgever kun je hiermee jezelf onderscheiden van anderen. Volgens Effectory hebben beste werkgevers/world-class workplaces

21% hogere productiviteit, 50% meer sollicitanten, 10% meer innovaties en 13% meer betrokkenheid. Dit willen we uiteraard blijven behouden en daar doen we onze uiterste best voor.

### 6.1 Medewerkers in aantallen

In de villa zijn er drie teams: huishouding, horeca en zorg, die samen de vaste ploeg vormen voor de verschillende diensten. Hoewel deze teams klein zijn, wat hen kwetsbaar kan maken, zijn ze ook krachtig omdat ze elkaar goed kennen en op de hoogte zijn van elkaars behoeften en die van de bewoners. Dit zorgt voor een sterke eenheid. De mate van kracht kan per villa verschillen, maar locatiemanagers zorgen zo nodig voor extra coaching van het team als geheel of gesprekken met individuele medewerkers om dit te verbeteren. Het gelopen traject Positieve Gezondheid kan ook van invloed zijn, waarin het belangrijk is dat medewerkers actief betrokken worden bij het proces door met elkaar te communiceren en zaken niet voor elkaar in te vullen.

Over het algemeen is de bezetting in orde, hoewel er enkele ZZP'ers zijn die veel werken voor specifieke villa's. Toch kunnen alle diensten doorgaans worden vervuld. Het voordeel is dat het Flexteam in 2022 nu uit vier zorgmedewerkers bestaat en één kok die op alle villa's werkzaam zijn.

Medewerkers in FTE (peildatum 01-12-2021)	Rhoon	Hilversum	Berg en Dal	Bosch en Duin	Maarssen	Son en Breugel	Bloemendaal	Totaal
Coördinerend vpk.	0,89	0,89	0,78	0,66	0,89	0,89	0,89	5,89
Verpleegkundigen	0,35	0,00	0,83	0,12	0,56	2,00	0,89	4,75
Verzorgende IG	5,85	5,95	2,66	4,58	4,17	2,78	4,33	30,32
EVV	1,34	1,72	2,23	1,67	1,56	0,00	0,00	8,52
Helpende plus	0,67	3,12	2,45	2,87	1,28	2,45	0,89	13,73
Helpende	1,67	1,34	2,34	0,88	3,17	2,00	4,24	15,64
Verpleeghulp	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	0,00	0,00	0,89
AB / Gastvrouwen	0,89	0,33	0,33	1,78	2,11	1,79	2,22	9,45
Leerlingen	0,00	0,00	1,30	0,89	0,56	0,00	0,67	3,42
Management	0,89	1,00	0,89	1,00	1,00	1,00	1,00	6,78
<b>Totaal FTE</b>	<b>12,55</b>	<b>14,35</b>	<b>13,81</b>	<b>15,34</b>	<b>15,30</b>	<b>12,91</b>	<b>15,13</b>	<b>99,39</b>

### Onboardings enquête

Het is ons doel om niet alleen onze huidige medewerkers te behouden, maar ook nieuwe medewerkers aan te trekken en voor langere tijd aan onze organisatie te binden. Om meer inzicht te krijgen in de mening van deze nieuwe medewerkers zijn we in 2022 gestart om aan hen, nadat zij 1-2 maanden in dienst zijn, een onboarding vragenlijst voor te leggen. Deze vragenlijst bevat onder andere vragen over waar zij de vacature hebben gezien, ervaringen met de introductieperiode of zij zich welkom voelen en wat de eerste indrukken zijn.

### 6.2 Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In 2022 zijn de eerste verbeterpunten opgepakt na bespreking van de jaarlijkse RI&E. Voornamelijk werkhouding en fysieke belasting in de zorg waren grote risico's die aangepakt moesten worden. Om dit te verbeteren hebben medewerkers op alle villa's trainingen gevolgd. Andere voorbeelden van punten ter verbetering in de villa's zijn onder meer het toevoegen van een vraag over ongewenst gedrag in het MTO, tijdige hulp bij calamiteiten tijdens nachtdiensten, opslagtekort en de ventilatie in wasruimtes. Het RI&E-implementatieplan met nog niet uitgevoerde acties wordt meegenomen naar 2023.

### 6.3 Ontwikkeling medewerkers

Jaarlijks stelt Zorggroep De Laren het opleidingsplan en -budget vast. Medewerkers krijgen ruimschoots de kans om opleidingen te volgen en er worden regelmatig scholingen georganiseerd. Dit zijn de verplichte scholingen zoals, brandbestrijding, voorbehouden risicovolle handelingen en medicatiebeheer. Dit jaar is het niet gelukt om de EVV-scholing in company te organiseren, maar in 2023 start er wel een EVV-opleiding met daaraan gekoppeld de GVP-opleiding. Medewerkers die deze opleiding gevolgd hebben, bieden de villa's waardevolle kennis op het gebied van de psychogeriatrische problematiek.

De subsidie voor het volgen van een opleiding of interne scholingen en praktijkbegeleiding is in 2022 deels gestopt. Eind 2022 is het weer gestart, maar het is niet duidelijk of de subsidies in de toekomst blijven bestaan. Als deze er niet meer zijn, zal dit van invloed zijn op de mogelijkheden voor het volgen van scholingen.

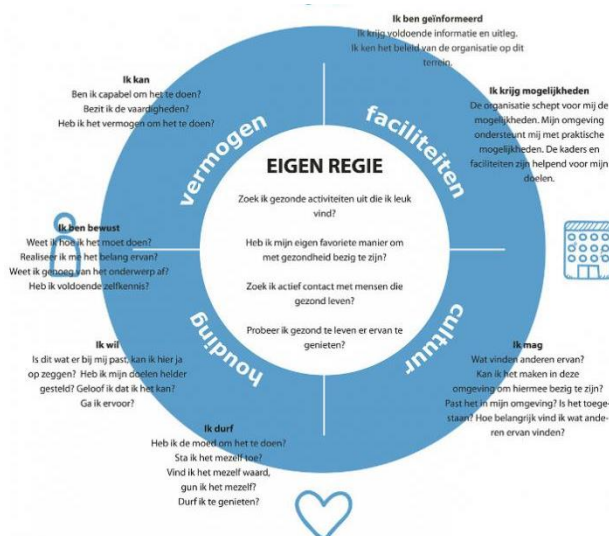
### 6.4 Functiehuis

Het jaar 2022 stond in het teken van de ontwikkeling van een nieuw functiehuis. De beschrijvingen voor zorgmedewerkers zijn voltooid en ook de functie van locatiemanager is vastgesteld. Voor sommige functies is al bepaald hoe deze gewaardeerd moeten worden. In 2023 zal de focus liggen op de resterende functies.

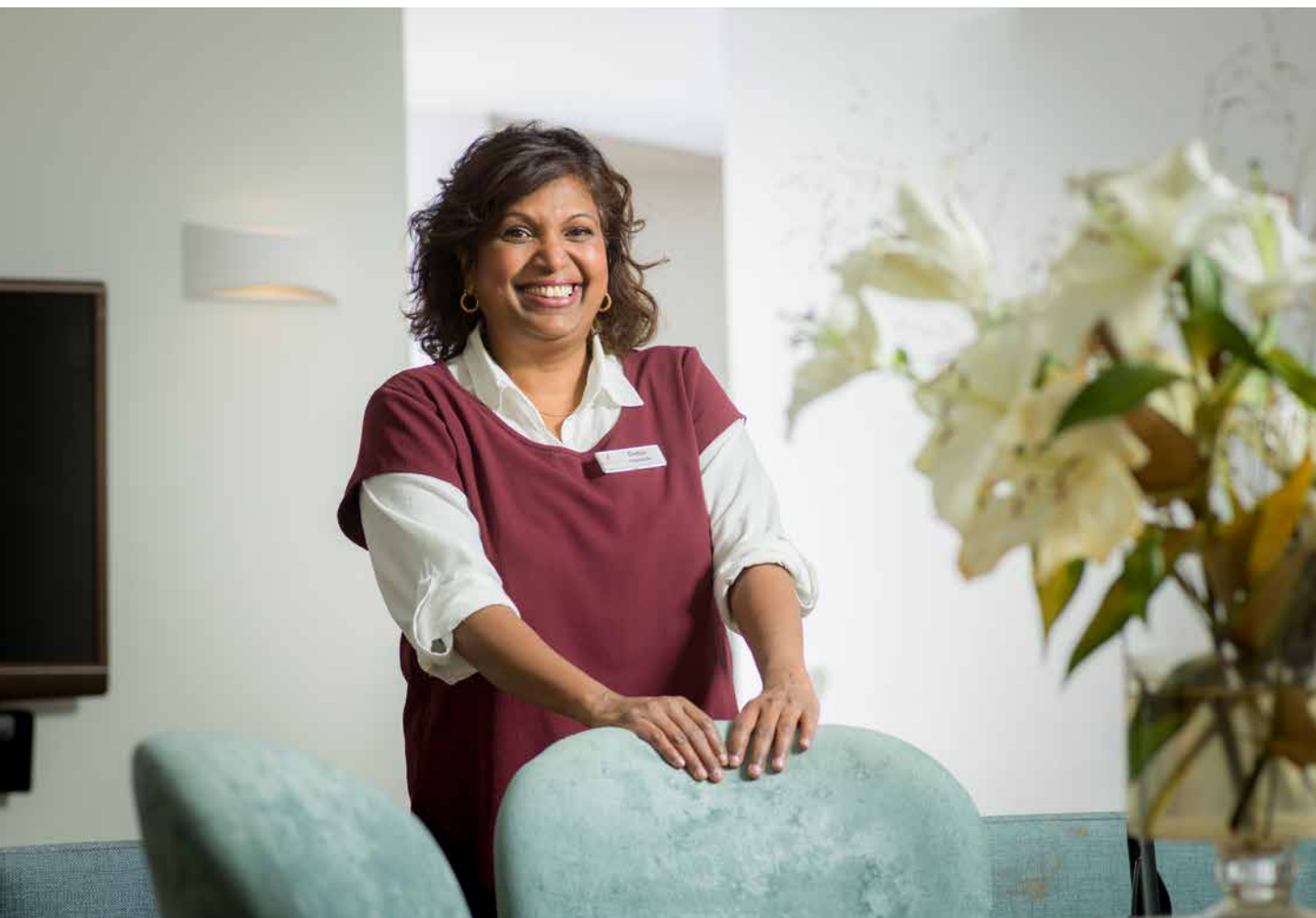
## 6.5 Vitaliteit medewerker

Medewerkers die gezond en vitaal zijn, presteren beter en dragen bij aan een organisatie met minder verzuim. Zorggroep De Laren heeft al een goede score behaald in het MTO op het gebied van vitaliteit, maar er is nog ruimte voor verbetering. Vooral op het gebied van belastbaarheid en psychische klachten volgens de verzuimrapportage van Van Campen (2021).

Dit was de motivatie om vitaliteit breder te implementeren in de organisatie door middel van een werkgroep Vitaliteit die in 2022 is gevormd. De werkgroep heeft eind oktober een projectplan geschreven dat is goedgekeurd en vastgesteld in het MT. In 2023 start de invulling van dit project.



*Figuur uit artikel: Vuuren, van, T., Lub, M., Marcelisen, F., Sturen op eigen regie van werknemers op gezondheid, Tijdschrift voor HRM, 9, 2016.*



---

## Thema 7: Hulpbronnen, omgeving en context

Goede digitale en/of technische ondersteuning is onmisbaar in de zorg- en dienstverlening. Het is niet noodzakelijk om voorop te lopen, maar het is wel van belang om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en deze indien nodig of wenselijk toe te passen om de organisatie naar een hoger niveau te tillen.

### 7.1 Digitale hulpbronnen en ondersteuning

In 2022 is gewerkt aan een dashboard dat begin 2023 gereed was en locatiemanagers direct inzicht geeft in belangrijke KPI's binnen de zorg en op het gebied van HRM. Dit stelt hen in staat om snel te reageren op ontwikkelingen en voorkomt dat men achter de feiten gaat aanlopen. Bovendien bespaart het veel tijd, omdat wekelijkse en maandelijkse overzichten niet meer handmatig gegenereerd hoeven te worden. Het dashboard heeft al proefgedraaid en het werken ermee is gestart in het eerste kwartaal van 2023.

Zoals eerder genoemd is in 2022 gewerkt aan de voorbereidingen voor het implementeren van Zenya, het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast wordt ook gekeken naar de mogelijkheden voor een leermanagementsysteem.

### 7.2 Inzet nieuwe zorgtechnologie

Het huidige alarmeersysteem voldoet niet langer aan de eisen van deze tijd. Er zijn talloze nieuwe mogelijkheden in zorgtechnologie die ons beter kunnen bijstaan in de zorg voor onze bewoners. De vernieuwde zorgtechnologie moet inspelen op deze ambitie en leiden tot meer rust, zowel voor bewoners als medewerkers. Door het gebruik van intelligente technologie ontvangen zorgmedewerkers alleen nog maar 'echte' alarmen, waardoor er minder stress ontstaat en er geen sprake meer is van alarmmoeheid. Dit zal de kwaliteit en het plezier van het werk voor alle betrokkenen verhogen.

Het selecteren van een geschikte aanbieder voor de nieuwe technologie is een complex traject waarvoor een externe adviseur is ingeschakeld. De adviseur heeft samen met een projectgroep bestaande uit deelnemers van verschillende zorgdisciplines uit verschillende villa's een programma van eisen opgesteld en dit besproken met de stuurgroep. Begin 2023 is aan leveranciers gevraagd hun product te presenteren, waarna verwacht wordt dat in datzelfde jaar de keuze gemaakt kan worden en gestart kan worden met implementatie in een eerste villa.

### 7.3 Informatiebeveiliging

Het datalek bij NEDAP, waar wij ook bij betrokken waren, heeft ons weer duidelijk gemaakt hoe belangrijk informatiebeveiliging is. Gelukkig heeft het geen consequenties gehad voor onze bewoners, maar het incident toonde wel aan hoe kwetsbaar we zijn.

In februari is het informatiebeveiligingsbeleid herzien en vastgesteld in het MT. Daarnaast zijn we weer actief op zoek gegaan naar geschikte e-learnings om onze medewerkers te trainen in informatiebeveiliging. We zoeken een e-learning die aansluit bij de werkomstandigheden van al onze medewerkers. In 2023 zullen we met een leverancier hierover in gesprek gaan.



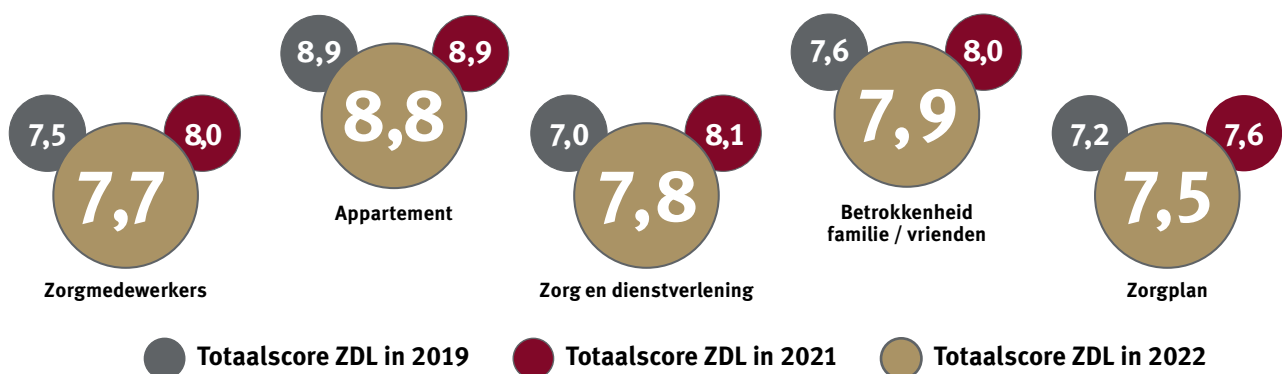
## Thema 8: Gebruik van informatie

### 8.1 Bewonerservaringsonderzoek (BEO)

Customeyes heeft in 2022 het bewonerservaringsonderzoek opnieuw uitgevoerd en een hoge respons van 76,5% ontvangen van de genodigden. Van de 264 mensen hebben er 202 deelgenomen aan het onderzoek. Hoewel we op alle thema's iets lager scoren, is de algemene beoordeling nog steeds erg positief.

Het woongenot in de appartementen scoort bijzonder hoog, wat niet verrassend is gezien onze ruime appartementen en het afwerkingsniveau. We zijn ook blij met de hoge score voor 'mogelijkheden om anderen te ontmoeten', omdat dat aansluit bij onze kernwaarde Ontmoeten. Vertrouwen hebben in goede zorg en weten waar men terecht kan, is een mooie score voor de zorgmedewerkers. Het laagste cijfer (6,3) werd behaald voor 'meepraten over de gang van zaken op de villa'. Met de proef van themabijeenkomsten op verschillende locaties komt hier mogelijk verbetering in.

De vragen rond het activiteiten aanbod zijn dit jaar veranderd om beter zicht te krijgen of er verschil zit in de ervaring met betrekking tot de dagelijkse activiteiten (het kopje koffie) en de georganiseerde activiteiten als huisconcerten, colleges, lezingen, uitstapjes enzovoort. Of er werkelijk verschil in ervaring is, kunnen we nu nog niet zeggen.



### 8.2 Resultaten Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Zorggroep De Laren wil een lerende organisatie zijn waar werkplezier centraal staat. Dit heeft een positief effect op iedereen en draagt bij aan het bezorgen van een goede dag voor de bewoners. In het MTO van 2022 is extra aandacht besteed aan de vitaliteit van medewerkers en de mogelijkheid voor medewerkers om hier zelf regie over te nemen.

			
1a Plezier in werk	8,3	8,0	8,1
1b Kans krijgen tot presteren	8,1	7,3	7,5
1c Werk sluit aan bij capaciteiten	8,1	-	7,7
2a Zelf beslissen hoe werk	7,3	6,9	6,9

Figuur 8.2a Werkplezier, ontwikkelen en inzetten van talent. Gerelateerd aan het afgelopen jaar en de benchmark.

Als werkgever is Zorggroep De Laren blij met de behaalde resultaten. Het keurmerk ‘Beste Werkgevers’ is wederom toegekend en er is een verbeterrend zichtbaar op alle punten ten opzichte van vorig jaar. Verbeterd is met name bevoegenheid (cijfer 7,9) en klantgerichtheid (7,8). Ook geeft 42% van de medewerkers Zorggroep De Laren een 9 of 10 als antwoord op de vraag “zou je Zorggroep De Laren als werkgever aanraden?”. Hier zijn we enorm trots op en blij mee.



		2021	2020	2019	2018
Klantgerichtheid		7,8	7,2	7,4	7,5
	Aantal respondenten	165	211	176	170
Bevoegenheid en betrokkenheid		7,9	7,7	7,6	7,6
	Aantal respondenten	165	211	176	151

*Figuur 8.2b Klantgerichtheid en bevoegenheid. Gerelateerd aan het afgelopen jaar en de benchmark.*

Het onderzoek biedt ook kansen om te werken aan ervaren werkdruk, transparantie & communicatie en aandacht voor leiderschapsontwikkeling. Dit past mede in het programma ‘vitaliteit medewerkers’ (zie ook paragraaf vitaliteit) waar we op inzetten. De antwoorden op de vraag over vitaliteit bieden een aanzet voor de richting die we op kunnen gaan. Daarom is dit onderwerp dit jaar dan ook toegevoegd aan het MTO. Het ging om vragen als bijvoorbeeld ‘hoe bewust ben je bezig met je eigen (mentale en fysieke) gezondheid en ‘is er een cultuur waar aandacht is voor gezondheid’? Kansen liggen met name in de mogelijkheden van gezond en energiek werken. Medewerkers deden diverse suggesties, van het stimuleren van vakantienemen tot het geven van een bijdrage voor goede schoenen.

---

## Afwijkingen & Maatregelen

### Preventieve en corrigerende maatregelen

Verbetermaatregelen zijn afkomstig uit de interne audit, de notulen en actielijsten naar aanleiding van overleggen, uit overdrachtsschriften binnen de villa's, uit de dagelijkse praktijk en uit de jaarlijkse systeembeoordeling. De verbeteracties worden opgevolgd en uitgevoerd, maar het verbeterregister kan efficiënter ingericht worden. Het was de bedoeling in 2022 al te starten met een digitaal verbeterregister in Zenya. Dit is nog niet gerealiseerd en wordt in 2023 in de ontwikkelingen van Zenya meegenomen.

In 2022 zijn KPI's kwaliteit meegenomen in de kwartaalgesprekken, waar de locatiemanagers verantwoording afleggen over het gevoerde kwaliteitsbeleid. In een aantal villa's is een start gemaakt met kwaliteitswerkplannen voor de coördinerend verpleegkundigen. Hierin kunnen zij de verbeterpunten die zij hebben voor de zorg, monitoren en gebruiken in hun overleg met hun locatiemanager.

### Status maatregelen systeembeoordeling

Eind 2022 is een nieuwe opzet gemaakt voor de systeembeoordeling. Dit houdt in dat vanaf 2023 de systeembeoordeling wat praktischer in gebruik wordt en de systeembeoordeling onderdeel zal zijn van het kwaliteitsjaarverslag.

Punten uit de systeembeoordeling die zijn blijven liggen of deels zijn afgerond zijn:

- Regelen onafhankelijke Wzd-functionaris voor iedere villa;
- Jaarlijks één prisma op iedere locatie n.a.v. complexe of risicovolle situaties.

### Status verbeterpunten inspectie

De IGJ heeft in 2022 geen bezoek gebracht. Er zijn geen openstaande acties.

### Klachten

In 2022 zijn vijf klachten binnengekomen bij de directie. Deze klachten waren van verschillende villa's en lagen op het vlak van communicatie, verwachtingen en zorgverlening. Drie van de vijf klachten zijn gedurende het jaar afgerond. Twee klachten waren eind van het jaar nog niet afgerond. Er zijn geen klachten binnengekomen via de externe klachtencommissie.



Zorggroep De Laren

**Zorggroep De Laren**

Sluysoort 10, 3602 AS Maarssen

**T** 038 - 452 4067

**E** [info@zorggroepdelaren.nl](mailto:info@zorggroepdelaren.nl)

**[www.zorggroepdelaren.nl](http://www.zorggroepdelaren.nl)**