


Kwaliteitsplan 2021

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	 <p>kloek WONEN MET ZORG</p>
Pagina 1 van 36	Versie nr.: 2	


Opgesteld door : Irma van Brummelen, directeur zorg Kloek BV

Datum : 30-11- 2020

Versie :2

Inhoud

1 Voorwoord	3
2 Missie en Visie	4
3 Organisatie Kloek BV	7
4 Wat is een kwaliteitsplan en kwaliteit budget?	9
5 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
6 Wonen en welzijn	13
7 Kwaliteit en veiligheid	15
8 Programma leren en ontwikkelen	20
9 Leiderschap, governance en management	20
10 Personeelssamenstelling	22
11 Gebruik van hulpbronnen en informatie	30
12 Verbeter-/ontwikkelplan Amsterdam	31
13 Prioriteiten-agenda	35

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 2 van 36	Versie nr.: 2	

1 Voorwoord


Hieronder leest u het plan dat Kloek heeft ten aanzien van kwaliteit binnen de organisatie Kloek Zorg BV. Het plan is opgesteld aan de hand van het kwaliteitskader dat gehanteerd wordt binnen de verpleeghuiszorg. Sinds 2017 wordt door Kloek BV een kwaliteitsplan gepubliceerd. Hierin wordt beschreven wat Kloek onder goede zorg verstaat en welke acties zijn uitgezet om verbeteringen te bewerkstelligen. Hierbij is de keuze gemaakt om vooral onderwerpen te agenderen die 'het eigenaarschap onder medewerkers vergroten' tot doel hebben, met als uiteindelijk doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg en daarmee het leven van onze bewoners en cliënten. Van belang is om te weten dat de missie en visie, welke herzien is in 2020, verder uit te dragen om duidelijk te maken wat wij onder persoonsgerichte zorg en in het bijzonder dementiezorg verstaan.

Dit vraagt om een gezamenlijk nadenken van medewerkers, medezeggenschapsorganen, management, behandelaren en bijvoorbeeld ondersteunende diensten. In 2020 is het inzicht gekomen dat er meer aandacht moet komen voor persoonsgerichte zorg, methodisch werken, communicatie, familieparticipatie en het verbeteren van de samenwerking met cliëntenraden. Met Waardigheid en Trots op locatie voor zowel Roosendaal en Amsterdam, krijgen we ondersteuning op deze inhoudelijke verbeterprocessen. Een strategisch coach van Waardigheid en Trots adviseert ons op de strategische en veranderprocessen die binnen Kloek plaatsvinden.

In 2020 kwam er veel op ons af. Waardigheid en Trots op locatie heeft een grote invloed op de gehele organisatie, wat veel positieve inzet vraagt. Verder hebben de gevolgen van Corona grote impact gehad op het gevoel van veiligheid van onze bewoners, cliënten, familieleden en medewerkers. Ook de bedrijfsvoering, communicatie en besluitvorming rondom de Corona (in samenhang met de cliëntenraden) zijn enorm beïnvloed. De hele organisatie heeft onder grote druk gestaan gedurende deze periode, waardoor temporisering van ambities soms noodzakelijk is. Een deel van de activiteiten zoals genoemd in het kwaliteitsplan 2020 is daarom nog niet afgerond en krijgen in 2021 een vervolg.

Bij de besteding van het kwaliteitsbudget wordt gezocht naar mogelijkheden om zorgmedewerkers te ontlasten, zodat zij enerzijds meer tijd krijgen voor hun primaire taak en anderzijds meer gelegenheid hebben een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling aan de persoonsgerichte zorg en alles wat in relatie hiermee binnen de organisatie tot stand komt. De ervaring met de inzet van huiskamerdiensten in de woningen is zeer positief. Uitbreiding van deze uren is daarom wenselijk. Kloek streeft naar een integraal karakter van dienstverleners.

Het kwaliteitsplan wordt besproken met de cliëntenraden voor het einde van het jaar 2020. Daarna vindt definitieve vaststelling plaats door het MT en de Raad van Bestuur. Het kwaliteitsplan wordt voorgelegd aan de RvC (staat geagendeerd voor de december vergadering van de Raad van Commissarissen). Voor feedback wordt het kwaliteitsplan eind december voorgelegd aan het lerend netwerk Riant verzorgd wonen, waarin Kloek Zorg BV participeert.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 3 van 36	Versie nr.: 2	

2 Missie en Visie

In 2020 heeft Kloek grote stappen gezet op het gebied van missie, visie, inrichting en kwaliteit. Er is in 2020 een vernieuwde visie beschreven die het kader van de organisatie Kloek vormt en sturing en richting geeft aan de organisatie. Hieronder leest u wat de missie en visie van Kloek is.

Missie

De droom van de oprichters van Kloek: mensen met dementie, met **een kleinere beurs** goede particuliere zorg bieden. Met zorg waarin het **eigen leven** in zoveel mogelijk facetten centraal staat. Met kennis "van" en meebewegen "met" de ontwikkeling van mensen en hun dementie. Daarbij willen we vooral een **zo gewoon mogelijk thuis** zijn voor bewoners. Waar we zorg leveren die past bij de leefstijl en levensfase van elke individuele bewoner. Waar **de kleine dingen groots zijn en waarde hebben**. Een krantje lezen, een boodschap doen, samen eten, dagelijkse gezelligheid. Kleinschalig en persoonlijk.

Waar openheid is om het eigen leven te blijven leiden en waar we mensen **niet opsluiten**. Waar we in overleg met bewoner en naasten **veilige zorg** bieden, ook met toepassing van technische mogelijkheden. Zorg in een **mooie verzorgde omgeving**; een eigen appartement waarin **privacy en het eigen leven** centraal staat. Particuliere zorg die **voldoet aan alle eisen** die gesteld worden op het gebied van kwaliteit en continuïteit.

Kloek wil open, liefdevolle en professionele zorg bieden. Daarbij hebben we de ambitie om **continu te blijven verbeteren, leren en te groeien**. Kloek is een onderneming, dat betekent dat continuïteit van groot belang is. Om de continuïteit te waarborgen zetten we in op groei. Groei die nooit ten koste mag gaan van onze kwaliteit en ambitie om goede zorg te leveren.

Visie


Kloek staat voor:

Kleinschalig. We hebben woonzorg eenheden waarin bewoners een eigen appartement met privacy en een gemeenschappelijke kamer tot hun beschikking hebben. Een huiselijke sfeer wordt gecreëerd met zoveel mogelijk vaste medewerkers per eenheid. Kleine dingen zijn voor ouderen met dementie vaak al groot; ook in onze aanpak en activiteiten houden we het dichtbij en kleinschalig, passend bij het dagelijkse levensritme.

Liefdevol. Bij Kloek worden bewoners liefdevol verzorgd. Dat doen we doordat medewerkers zich inspinnen om bewoners te leren kennen en met liefde en aandacht goede zorg te verlenen.

Open. Bij Kloek hebben we open deuren voor bewoners en familie. Daarbij houden we de veiligheid in acht en overleggen we met bewoner en familie hoe veiligheid en openheid samen gaan en welke technische hulpmiddelen daarbij kunnen helpen. Bij Kloek communiceren we open en transparant, over wat er goed gaat én wat er niet goed gaat. Daar leren we van. We zijn open en eerlijk in wat we wel en niet kunnen leveren.

Eigen. Het eigen leven staat centraal bij Kloek. In een zorgomgeving (gaan) wonen is een grote verandering voor mensen, waar mogelijk proberen we eigen gewoontes en leefstijl zoveel mogelijk te

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 4 van 36	Versie nr.: 2	

handhaven. We creëren een leefritme en daarbij behorende dagelijkse activiteiten die passen bij de bewoner en zijn/haar zorgvraag. Daarbij realiseren we ons ook dat mensen op hoge leeftijd en/of met dementie ook steeds veranderen, daar bewegen we in mee.

Kwaliteit maken we samen. Kloek levert zorg die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden. Dat doen we samen met alle medewerkers en samen met bewoners en hun familie. Samenwerking is de kern van ons handelen. In de samenwerking zijn we duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Fouten verdoezelen we niet en leren we van.

Wij zijn Kloek

Eerlijk is eerlijk, open en transparant als we zijn, op dit moment maken we onze visie nog niet geheel waar. We zijn op weg om dat steeds beter te doen. Daarbij hebben we iedereen nodig en is de missie en visie ook bedoeld als richtinggevend en inspiratiebron. Om daar invulling aan te geven werken we vanuit een drietal

Visie op persoonsgerichte zorg


Het ziektebeeld dementie is ingewikkeld en verloopt bij ieder mens anders. Dementie verandert niks aan het feit dat iedereen in het leven ervaringen heeft opgedaan en eigen wensen en behoeften heeft. Dat is leidend als u bij ons komt wonen. Wij praten met u. Wij gaan in gesprek om vanuit uw wensen, gewoonten en behoeften te bespreken hoe u wilt leven als u bij ons woont. Door uw wens te achterhalen bieden wij u een "thuis" bij Kloek: een veilige en sfeervolle omgeving, waar de daginvulling wordt afgestemd op uw persoonlijke levensstijl en op wat u nog graag zelf wil of kan doen. Dat is waar Kloek voor staat. Wij bieden iedere bewoner aandacht, veiligheid, vertrouwen en begrip. Wij hopen dat u mee blijft doen in de gemeenschap. Op uw wens betrekken wij uw geliefden en naasten en bevorderen wij de inzet van hulpverleners waar nodig. Binnen Kloek gaat het erover wat u nodig heeft om gezond en gelukkig te zijn.

Om het bovenstaande te bereiken ontmoet u deskundige en liefdevolle medewerkers die aandacht hebben en betrokkenheid tonen, met ervaring en kennis over dementie.

Om het bovenstaande te bereiken woont u in een kleinschalige en sfeervolle leefomgeving in uw eigen appartement met privacy. Een open organisatie waar u en uw naasten altijd welkom zijn.

Om het bovenstaande te bereiken werken wij met u samen maar heeft u zelf de regie over uw eigen leven. Waarbij uw eigen geschiedenis, ervaringen en wensen vertaald worden in de samenwerking.

Concept Missie en Visie, Oktober 2020, vast te stellen voor januari 2021.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 5 van 36	Versie nr.: 2	

3 Organisatie Kloek BV

Kloek is een particuliere Kleinschalige Woonvoorziening (KSW), opgericht door Theo Berg en Martin van de Graaf in 2016. Reden van oprichting is dat de initiatiefnemers particuliere zorg bereikbaar wilden maken voor mensen met de laagste inkomens. In maart 2016 is Roosendaal gestart en in maart 2018 is Amsterdam open gegaan.

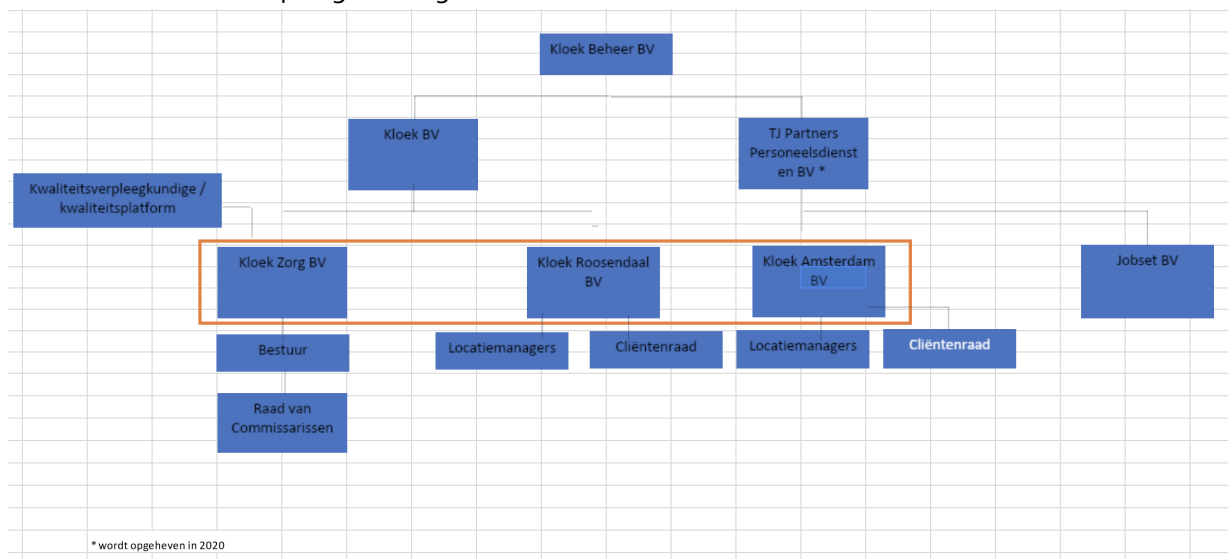
In 2019 heeft Kloek een fusie ondergaan waarin de organisatie structuur vereenvoudigd is, en de WTZi verplaatst is naar Kloek Zorg BV.

3.1 Omschrijving van de organisatie

Kloek is een organisatie die kleinschalige woonvoorzieningen opzet voor ouderen met dementie vanaf ZZP-5. De eerste locatie is opgestart in Roosendaal in maart 2016, de tweede locatie is in Amsterdam opgestart in maart 2018.

Kloek Zorg BV is een vennootschap met een eenhoofdige Raad van Bestuur, een Raad van Commissarissen en een Cliëntenraad per locatie. De planning is om in 2021 ook een Ondernemingsraad op te richten. De Raad van Bestuur kan inhoudelijke (zorg)vraagstukken ter advisering aan directeur Zorg voorleggen. Er is een eenhoofdige directie, bestaande uit een Directeur Zorg. bestuur en directie worden ondersteund door 2 locatiemanagers.

Kloek Zorg BV heeft voor de locatie in Roosendaal een SO in dienst en heeft een contract afgesloten met GGZNBW voor de inzet van gedragspsychologen. Voor de locatie in Amsterdam is een contract afgesloten met Novicare voor de levering van behandelaren zoals gedragspsychologen en Specialisten ouderengeneeskunde. De behandelaren zijn onderdeel van de multidisciplinaire teams voor wat betreft de verpleeghuiszorg.



3.2 Kerngegevens

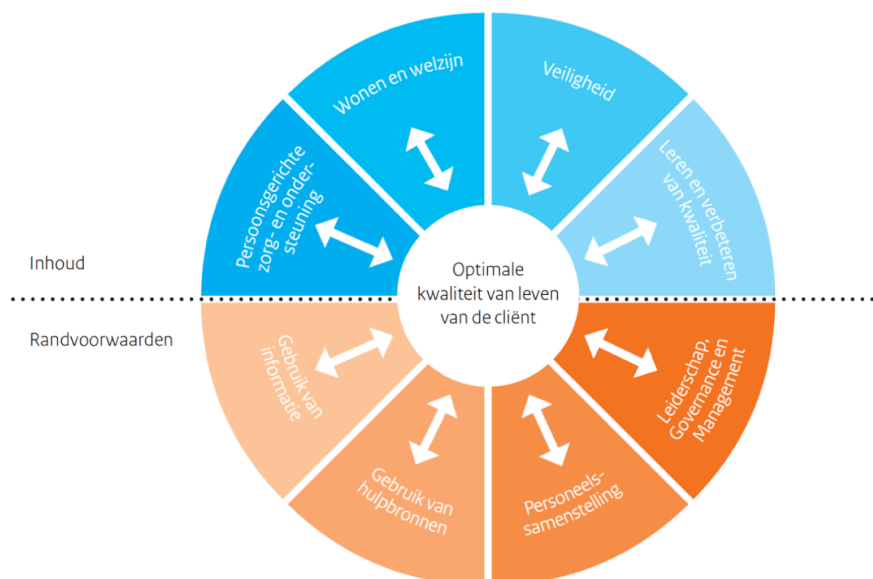
Capaciteit	2020	2021
Kloek Roosendaal	44	44
op basis van PGB	44	44
Kloek Amsterdam	36	36
per 1-1-2021 VPT + behandeling	(overgang pgb)	10

4 Wat is een kwaliteitsplan en kwaliteit budget?

4.1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' van het Zorginstituut Nederland (publicatiedatum 13 januari 2017). Het doel van het kwaliteitskader is drieledig. Ten eerste beschrijft dit document wat cliënten/bewoners en hun naasten mogen verwachten als men in een verpleeghuis woont. Ten tweede biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt dit document het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

In grote lijnen is de handreiking voor het opstellen van het Kwaliteitsplan gevolgd (zoals genoemd in bijlage 4 van het kwaliteitskader). Dit geldt ook voor het begrippenkader dat in het kwaliteitskader wordt gebruikt. Hierbij is het volgende model leidend:



Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 7 van 36	Versie nr.: 2	

4.2 Reikwijdte kwaliteitsplan Kloek Zorg BV

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. Kloek Zorg BV beschikt over een WTZi toelating. Cliënten met een Wlz indicatie zijn woonachtig in de kleinschalige woonvoorzieningen van Kloek in Amsterdam. In Roosendaal wordt gewerkt op basis van PGB, natuurlijk wil Kloek ook daar aan het kwaliteitskader voldoen. Zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea is voornemens om per 1-1-2021 een contract af te sluiten met Kloek Zorg BV voor de Locatie Amsterdam. (VPT met behandeling). Het kwaliteitsplan van Kloek Zorg BV richt zich op het verbeteren van de kwaliteit zoals vastgesteld is in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

4.3 Relatie met verbeteraanpak die zich over meerdere jaren uitstrekt

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op de verbeteraanpak van Kloek Zorg BV 2021- 2022 die we vanaf medio 2020 inzetten waarbij we ons focussen op de volgende thema's:

1. Operationaliseren van de visie in cultuur en handelen;
2. (Verder) ontwikkelen van methodisch werken, eigenaarschap bij medewerkers;
3. Ontwikkelen van een daginvulling voor bewoners;
4. Familieparticipatie;
5. Communicatie verbeteren met stakeholders, cliëntenraden, medewerkers en familieleden;
6. Behouden en aantrekken van (zorg-)professionals die dementiezorg als talent hebben;
7. Toepassen en/of uitbreiden van zorgtechnologie zoals domotica;
8. Programma leren en ontwikkelen, ook wat betreft leiderschap.

4.4 Kwaliteit budget


Het kwaliteitsplan moet uiterlijk voor 31 december voor het komend jaar zijn opgesteld. Voor de uitvoering is onder meer een kwaliteits budget beschikbaar. Het betreft een oplopend bedrag tot en met 2021 bovenop het reguliere budget. Het kwaliteits budget is als volgt verdeeld:

- 85% voor extra zorgpersoneel;
- 15% voor verbeteringen in lijn van het kwaliteitskader.

Er is nog niet vastgesteld "hoe" PGB organisaties dit krijgen en administratief verantwoorden. Kloek Zorg BV heeft nog geen opzet/structuur waarin zij dit verantwoorden. Kloek Zorg BV is nu bezig met inrichten van de AO/IC structuur en zal dit verwerken in de begroting van 2021. 2020 zal gebruikt worden als o-meting.

4.5 Aanvraag Waardigheid en Trots

Waardigheid en Trots is vanaf maart 2020 gestart in Roosendaal en vanaf november 2020 gestart in Amsterdam. Kloek heeft zowel een strategische als primair proces coach toegewezen gekregen. De uitkomsten en ontwikkeldoelen van het plan van aanpak van Roosendaal en Amsterdam zijn gepresenteerd en worden verwerkt in de kwaliteit en verbeterstrategie van Kloek Zorg BV.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 8 van 36	Versie nr.: 2	

5 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Een algemeen doel dat Kloek zich stelt voor 2021 is dat alle medewerkers (in alle functiegroepen) kennis hebben over werken met bewoners met dementie (passend bij hun functie en verantwoordelijkheden). Hiervoor wordt een scholingsprogramma opgesteld door Kloek, in samenwerking met strategisch coach van Waardigheid en Trots. Per locatie volgen twee medewerkers de opleiding GVP.

Daarnaast komt er een duidelijke structuur van verantwoordelijkheden en eigenaarschap in persoonsgerichte zorg door middel van:

inrichting van taak- en bevoegdheid overzicht (organogram). Er komt een duidelijke taakverdeling "wie waarvoor verantwoordelijk is".

Cultuur-interventies met behulp van coaching op de werkvloer en coaching op leiderschap waarin dragen van verantwoordelijkheid dragen en leren verbeteren centraal staat.

5.1 Zorgdossier

Kloek zet op verschillende thema's van persoonsgerichte zorg in, medewerkers worden in 2021 extra ondersteund op het gebruik van het ECD. Naast het feit dat het ECD volledig benut wordt (juiste en voldoende informatie) vraagt methodisch werken aandacht.

Hiermee bedoelt Kloek dat medewerkers werken volgens zorgplan en zorgdossier. De inrichting van het dossier heeft, met behulp van Vilans, structuur en duidelijkheid gekregen.

Iedere bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan. Zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten worden binnen dit tijdsbestek in het zorgdossier vastgelegd. Binnen 6 weken beschikt de bewoner over een definitief zorgleefplan.


De volgende concrete thema's krijgen in 2021 aandacht:

- Er wordt een handleiding opgesteld "hoe te werken met ONS";
- Alle medewerkers werken met ONS;
- Er is helder wie en hoe het zorgplan opgesteld wordt;
- Rapporteren op doelen;
- Duidelijke omschrijving van wat eigenaarschap inhoudt en dagelijkse check aan de hand van richtlijn.

Kloek Zorg BV werkt met het systeem NEDAP ONS. Dit systeem ondersteunt het persoonsgericht en methodisch werken en is een professioneel systeem gebleken in de ouderenzorg. Kloek Zorg BV werkt volgens de classificatiemethode "de vier domeinen".

5.2 Zorgleefplanbespreking

Kloek houdt 2 x per jaar een zorgleefplanbespreking met de bewoner of als de bewoner vastgesteld wilsonbekwaam is, met de 1e contactpersoon van de bewoner van Kloek. Overige aanwezigen op basis van behoeften/vraag. Daarnaast wil Kloek meer gaan investeren in het welzijn. Het formulier "Ken je bewoner in 1 oogopslag" moet hiervoor de basis zijn om op het gebied van welzijn meer te weten te komen over de bewoner en aan te sluiten bij de wensen van de bewoner. De uitdaging hierbij is het optimaliseren van familieparticipatie door samen met de familie te kijken naar het welzijn van de bewoner. Uit tevredenheidsonderzoeken blijkt de afstand tussen familie en medewerkers van Kloek nog te groot. In 2021 hebben we daarom als doel gesteld om de

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 9 van 36	Versie nr.: 2	

communicatie, samenwerking en betrokkenheid van de familie te vergroten.

5.3 Multidisciplinair samenwerken

Verpleeghuiszorg wordt vormgegeven in de multidisciplinaire samenwerking. Bespreking hiervan vindt plaats in de zorgleefplanbespreking, het MDO of teamoverleg. Er is behoefte aan concrete ondersteuning van de zorgmedewerkers bij met name probleemgedrag en de invulling van de persoonsgerichte zorg. Hiervoor heeft Kloek contracten afgesloten met de GGZNBW en Novicare. De medewerkers van Kloek BV vertalen probleemgedrag in zorgdoelen die concreet gemaakt worden in het zorgleefplan. Op dit moment wordt het zorgleefplan geoptimaliseerd, daarin wordt Kloek ondersteund door waardigheid en trots (samen met Vilans).

5.4 Kloek belang van eerste contact tot en met verhuizing

De kracht van kleinschalige woonvoorzieningen zoals Kloek is dat de bewoners fijn kunnen wonen met elkaar. Voor Kloek Zorg BV is het dan ook van essentieel belang dat er bij een nieuwe bewoner goed gekeken wordt of het ziektebeeld ook past binnen de organisatie. Hiervoor wordt standaard een (zieken)huisbezoek afgelegd. De ambitie in 2021 is nu om niet alleen een huisbezoek af te leggen voorafgaande aan de verhuizing, maar ook in de eerste periode na verhuizing meer aandacht te hebben voor de nieuwe bewoner en zijn familie om deze beter te kunnen begeleiden.


Binnen Kloek wordt het wachtlijstbeheer uitgevoerd door de teamleider die in direct contact staat met de kwaliteitsverpleegkundige van de organisatie. Op die manier kan "op maat" gekeken worden of Kloek kan voldoen aan de gestelde ondersteuningsvraag. De desbetreffende locatiemanager neemt verwachtingen en het contract door met de nieuwe bewoner. Als er een match is, biedt Kloek een contactverzorgende aan bij de nieuwe bewoner zodat het proces van "bij Kloek komen wonen" van dichtbij begeleid wordt.

5.5 Verruiming van de uren voor huiskamerdiensten in de woning

In het Kwaliteitsverslag 2020 is geconstateerd dat er behoefte is meer welzijn toe te voegen aan het dagelijkse ritme in de woningen, met name rondom de (warme) maaltijd. Naast het klaarmaken van de maaltijd spelen hierbij ook sociale aspecten mee. Hoe creëer je huiselijkheid? Hoe zorg je er voor dat mensen zich welkom en betrokken voelen? Hoe geef je voldoende aandacht aan het individu én aan de groep? Daarnaast zijn er een aantal regeltaken die ter ondersteuning van de zorgmedewerkers door anderen kunnen worden uitgevoerd.

Om dit te kunnen realiseren vanuit kwaliteitsgedachten zijn extra uren voor huiskamerdiensten op verdiepingen gecreëerd. Hierbij is in 2020 uitgegaan van gemiddeld extra 16 uur per locatie per dag, zeven dagen per week, wat overeenkomt met ongeveer 2,8 fte per locatie. Dit naast de reeds reguliere inzet van de huiskamerdiensten, verzorging en activiteitenbegeleider. De wens is om de uren per dag de komende jaren verder uit te breiden. Hierbij gaat het niet alleen om uitbreiding van de formatie maar ook over de invulling van de taken van de huiskamerdiensten in de woningen.

Ter onderbouwing is onderzoek gedaan naar de ervaringen tot nu toe. Aan de hand van gesprekken met Cliëntenraden, familieleden en terugkoppelingen van de bevindingen van Waardigheid en Trots op locatie, kunnen de uitkomsten als volgt worden samengevat:

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 10 van 36	Versie nr.: 2	


Ervaringen huiskamermedewerkers in de woningen

- Het accent van de werkzaamheden ligt op de warme maaltijd, het doen van activiteiten met bewoners en in mindere mate het uitvoeren van huishoudelijke taken. Het gezellig maken van de woning wordt niet vaak genoemd. Het gevoel is dat het accent in de loop van het jaar verschuift naar de huishoudelijke taken terwijl de bewonersgerichte activiteiten minder prioriteit lijken te krijgen.
- De wens bestaat om meer en andersoortige activiteiten met de bewoners te doen, zoals bak- en kookactiviteiten, zingen, lezen, een spel doen en wandelen. Hiervoor ervaart men soms te weinig tijd.
- De huiskamers zijn soms niet en soms wel bezet met medewerkers. Als ze bezet zijn dan zie je dat de medewerkers snel met elkaar "socializen" en soms weinig aandacht voor de bewoners hebben.
- De samenwerking met de collega's in het team is over het algemeen goed. Men voelt zich welkom en gewaardeerd.

Ervaringen van de zorgmedewerkers

- Het accent van de werkzaamheden is gelijk aan de hierboven genoemde lijst.
- De wens van de teams is om meer huishoudelijke werkzaamheden bij de gastvrouwen en – heren neer te leggen. Ook zijn meer individuele activiteiten gewenst (wandelen, nagels verzorgen, etc.).
- Qua tijdstip gaat de voorkeur uit naar uitbreiding naar de ochtenden, met name tijdens het ontbijt en in de huiskamer op het moment dat de zorgmedewerkers de bewoners verzorgen met de ADL.
- De samenwerking met de huiskamerdiensten verloopt niet altijd goed. Soms gaan de huiskamerdiensten hun eigen gang. Het is niet altijd helder welke taken overgedragen kunnen worden aan de huiskamerdiensten.

Op basis van het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de huiskamer-medewerkers van meerwaarde zijn in de woning. Uitbreiding van de uren is vooral gewenst in de uren tussen ontbijt en lunch. Bij meer beschikbare uren zijn langere diensten (van 6 uur) gewenst.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 11 van 36	Versie nr.: 2	

6 Wonen en welzijn

6.1 Integratie van wonen, welzijn en zorg

Doordat Kloek zich in 2020 veel bezighoudt met “visie” kan dat stevig doorvertaald worden in het daaruit voortvloeiende beleid, de processen en de procedures. Persoonsgerichte zorg, dementie en kleinschaligheid zijn onderwerpen die Kloek wil verbeteren. Één van de voornemens van Kloek is om te verbeteren in de samenwerking tussen wonen, zorg en welzijn (integraal werken). In 2020 wordt een start gemaakt om medewerkers te betrekken bij het belang van visie en uit te leggen wat visie betekent voor de dagelijkse gang van zaken. Kloek besteed aandacht aan het feit dat wij als “bedrijf” mensen die bij ons wonen mogen ondersteunen in hun wensen, behoeften en vragen. Wij zetten in op:


- Persoonsgerichte zorg door middel van aandacht voor de PDCA cyclus, aandacht voor methodisch werken en scholing op dementie;
- Daginulling door;
- Integraal werken, vaste medewerkers in een team, een team rondom bewoners die ongeacht hun takenpakket onderdeel zijn van het team;
- Welzijn door extra bezetting in de huiskamer, extra inzet op vrijwilligerscoördinator en ondersteuner van activiteiten;
- Familieparticipatie door mantelzorg avonden, ondersteuning in familieparticipatie vanuit Waardigheid en Trots op locatie;
- Uitbreiding van vrijwilligers.

6.2 Vrijheid en veiligheid

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang in werking getreden. Dat sluit direct aan op de missie en visie van Kloek Zorg BV. “Open zijn” is iets dat Kloek al sinds de opening in 2016 nastreeft. Een belangrijke verandering die de wet teweeg brengt, is dat collectieve maatregelen, op het gebied van vrijheidsbeperking, niet meer mogelijk zijn. Voor iedere bewoner zullen individuele afwegingen gemaakt moeten worden. Indien er sprake is van onvrijwillige zorg is een traject via een stappenplan (wettelijk kader) voorhanden.

In de praktijk zal dit betekenen dat door de WZD Kloek nog beter in staat is om de openheid in veiligheid waar te maken. Hiervoor worden per bewoner de potentiële risico’s in beeld gebracht. De afspraken die hierover gemaakt worden, met de bewoner en/of familie, worden vastgelegd in het zorgdossier. Bewoners met bijvoorbeeld loopdrang, worden niet op voorhand beperkt, maar zullen worden geobserveerd om te leren waar de loopdrang vandaan komt. Ook waar de bewoner heen loopt en of dit onveilige situaties met zich meebrengt – rekening houdend met het feit dat geen enkele omgeving 100% veilig kan zijn – wordt deze bewoner in de gelegenheid gesteld te gaan wandelen. Gebruik van domotica of innovatieve ontwikkelingen worden nauwgezet gevolgd of ingezet, daar waar nodig bij de individuele bewoner.

Voor de medewerkers van Kloek BV is het zeer belangrijk om het verwachtingspatroon van de bewoner en/of familie en mantelzorgers te “managen”. Uit ervaring blijkt dat de familie en/of mantelzorger vaak onder hoge druk staat als de bewoner bij Kloek BV komt wonen. In deze situatie kan het zijn dat men verwacht dat de rol van Kloek BV “anders” is dan zij verwachten. Nadat de

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 12 van 36	Versie nr.: 2	

nieuwe bewoner verhuist is valt de druk weg en moet Kloek goed besproken hebben waarvoor zij verantwoordelijk (kunnen) zijn en waarvoor Kloek BV de verantwoordelijkheid niet heeft.

6.3 Betrekken sociaal netwerk

Het betrekken van de familie bij de zorg voor de bewoner is cruciaal. Het sociale netwerk is echter breder dan familie. Ook vrienden, oude burens en kennissen etc. kunnen een rol blijven spelen in het leven van de bewoner. Dit geldt ook voor verenigingen en clubs waar een bewoner lid van is (geweest). Dit is een bespreekpunt waar al in de eerste periode dat iemand bij ons komt wonen, aandacht voor moet zijn. Kloek gaat medewerkers hierin stimuleren. Kloek zal gevraagd en ongevraagd, pro-actief mantelzorgers en familie of sociale contacten betrekken bij het welzijn van de bewoners.


6.4 Vrijwilligersbeleid

Bij Kloek Zorg BV zijn 11 vrijwilligers actief. Het is van belang dat dit aantal niet terugloopt maar toeneemt en dat beschikbare informele zorg gericht wordt ingezet. Hiervoor heeft Kloek voor beide locaties een coördinator vrijwilliger aangetrokken. Vrijwilligers die we momenteel hebben kunnen pro-actief gewaardeerd en betrokken worden. Ook hebben de coördinatoren de rol om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. In Roosendaal is de coördinator vrijwilliger tevens welzijns medewerker.

Kloek wil in de toekomst, naast deze operationele inzet, beleid en visie op vrijwilligers formeren. Ondanks dat dit van essentieel belang is kiest Kloek BV ervoor om dit pas later te agenderen. Er zijn veel prioriteiten te benoemen en met de komst van Covid-19 tempert Kloek BV sommige ambities, zoals reeds benoemt in de inleiding.

6.5 Huisvesting

Op de 1e verdieping in Roosendaal is er een extra groepswoning gerealiseerd, vergelijkbaar met de andere groepswoningen op deze locatie. Deze groepswoning is op 1 januari 2020 opengesteld.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 13 van 36	Versie nr.: 2	

7 Kwaliteit en veiligheid

7.1 Uitkomsten verpleeghuiszorg indicatoren

Een belangrijke doelstelling van het Kwaliteitskader Verpleeghuis is het lerend vermogen van de organisatie te versterken om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Kloek Zorg BV voert jaarlijks verschillende interne audits uit om op basis hiervan verbetermaatregelen uit te zetten.

	Decubitus		MIC analyse	VBM	Beleidsafspraken
Amsterdam	0%		100%	6	100%
Roosendaal	0%		100%	12	100%

Decubitus

Het aantal cliënten met decubitus bij Kloek Zorg BV is laag (0%). Het doel is en blijft decubitus te voorkomen. Preventie en een multidisciplinaire aanpak is van belang, met betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde en waar nodig de inzet van een eventuele wonddeskundige (of andere deskundige) stuurt Kloek BV op het uitblijven van decubitus. Hierin is er de mogelijkheid tot een individuele (wond)behandeling van de bewoner, maar er kan ook gerichte scholing voor de medewerkers van Kloek BV ingezet worden mocht dit noodzakelijk zijn.

Advanced care planning

Binnen Kloek zijn beleidsafspraken gemaakt over "behandeling rondom het levenseinde" (zoals wel/niet reanimeren, starten of stoppen van levensverlengende behandelingen of wel/geen ziekenhuisopnamen).

Kloek Zorg BV: voor alle bewoners is in ieder geval vastgelegd in het zorgdossier of bewoners wel of niet gereanimeerd willen worden" en of bewoners "wel of niet ingestuurd willen worden naar het ziekenhuis". Starten of stoppen van levensverlengende behandelingen worden besproken als dat aan de orde is.


Verbetermaatregel

Medewerkers kunnen zich nog verbeteren op gespreksvoering zoals: hoe gaat men om met het naderende levenseinde van de bewoner? Voert de medewerker het gesprek met de bewoner?

Concreet betekent dit dat Kloek medewerkers de ruimte wil geven door hen te laten ontwikkelen via coaching door de coach van Waardigheid en Trots.

Medewerkers ontvangen het juiste voorbeeld en zo nodig ondersteuning van hun leidinggevende die als voorbeeld functioneert.

Medewerkers kunnen terecht voor vragen en/of begeleiding bij de kwaliteitsverpleegkundige van Kloek.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 14 van 36	Versie nr.: 2	

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid verdient aandacht om te voorkomen dat er fouten gemaakt worden bij het gebruik van medicijnen en het voorschrijven en naleven van medicijnvoorschriften. Ook wordt er zo duidelijkheid gevormd, in de praktijk, over verantwoordelijkheden rondom het medicatiebeleid. De essentie van het beleid is dat de **bewoner** het **juiste medicijn** krijgt op de **juiste tijd** in de **juiste hoeveelheid** en **dosering** en dat dit op de **juiste wijze** wordt toegediend.

Indicator: het bespreken van medicatie-incidenten in een multidisciplinair overleg.

Kloek Zorg BV: de MIC-meldingen (waaronder de incidenten met medicatie) worden besproken in het maandelijkse werkoverleg van de zorgteams. Op het moment dat medicatiefouten worden ontdekt wordt er een MIC melding gemaakt door de medewerker die deze constateert. Deze MIC meldingen worden gebundeld en door de MIC commissie van Kloek 1 keer per maand besproken.

Doelstelling van het MIC- registratiesysteem van Kloek is:

- Inzicht krijgen in de aard en omvang van de incidenten, gevaarlijke situaties of calamiteiten die zich voorgedaan hebben binnen de diverse locaties van Kloek (in een bepaalde periode).
- Herhaling van het incident, gevaarlijke situatie of calamiteit te voorkomen door op de juiste wijze passend in te spelen op situaties waarvoor structurele maatregelen nodig zijn, dit op basis van analyse van de plaatsgevonden incidenten, gevaarlijke situaties of calamiteiten.

De MIC-commissie inventariseert iedere 2 weken de meldingen en brengt maandelijks hiervan een verslag uit aan de organisatiebrede MIC commissie. De organisatiebrede MIC commissie adviseert het MT op beleidsniveau. Zij vergaderen twee maal per jaar. Op het MT komt op basis van de organisatiebrede adviezen, het MIC beleid minimaal 2 keer per jaar terug.


Indicator: het houden van medicatiereviews tussen arts, apotheker en zorgmedewerker.

Kloek Zorg BV: bij de medicatiereviews zijn alleen de arts en de apotheker aanwezig, en niet ook de zorgmedewerker zoals vereist bij de indicatoren. Dit is een bewust besluit. Het aansluiten van de zorgmedewerker bij de medicatiereviews kosten te veel tijd die nu rechtstreeks besteed kan worden aan de bewoner. De zorgmedewerker wordt onder meer via de zorgleefplanbespreking op de hoogte gehouden van de uitkomst van de medicatiereviews van zijn of haar bewoners. Ook is er rechtstreeks contact via de contactverzorgende en de apotheek als het zijn/haar bewoner betreft.

Voor het voorschrijven van medicatie wordt gebruik gemaakt van een elektronisch voorschrijfsysteem, NCare genoemd. Het digitaal aftekenen van de medicatie is in 2019 ingevoerd.

Verbetermaatregel:

- Bewonersgebonden MIC-meldingen besproken in de MIC commissie (waar medicatiefouten een onderdeel van zijn) moeten in de zorgleefplan besprekingen worden meegenomen. Dat kan beter dan op dit moment gebeurt.
- Vastgestelde trends en genomen verbetermaatregelen moeten meegenomen worden in beleidswijzigingen (borgen).

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 15 van 36	Versie nr.: 2	

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Het vermijden van onvrijwillige zorg is continu aandacht van gesprek, zowel tijdens de dagelijkse zorgverlening als in de zorgleefplanbesprekingen. Nog meer dan nu het geval is, zal met de komst van de wet Zorg en Dwang evaluatie van de onvrijwillige zorg plaatsvinden (conform het landelijk opgestelde stappenplan). Uitgangspunt in de wet Zorg en Dwang is 'nee, tenzij'. Naast het formuleren van nieuw beleid en het actualiseren van procedures en protocollen is het belangrijk een bewustwording op gang te brengen over vrijheid en veiligheid. Hierbij worden onder meer cliënten(vertegenwoordigers), medewerkers, vrijwilligers en buurtbewoners betrokken. In 2020 worden alle medewerkers, die dagelijks met bewoners in aanraking komen, geschoold op dit onderwerp via e-learning, coaching en begeleiding.

Het beleid van Kloek Zorg BV is de WZD te volgen en te kiezen voor de minst belastende maatregelen voor de bewoner. Het is de taak van de behandelaren en de WZD commissie het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te beperken. Op individueel niveau worden periodiek de vrijheidsbeperkende maatregelen geëvalueerd en indien mogelijk gestopt conform het stappenplan in de WZD. Alle medewerkers hebben scholing gehad over de WZD, maar blijken nog niet voldoende geëquipeerd om toe te passen. Dat blijkt uit casuïstiek besprekingen en de WZD onderwerpen in de werkoverleggen.

Indicator: werken aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Kloek Zorg BV: Evaluatie van de maatregelen is een continue actie van behandelaren en het zorgteam. De ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen worden volgens het stappenplan van de WZD geëvalueerd. Veel maatregelen hebben betrekking op de inzet van sensoren en andere domotica voorzieningen, zoals GPS signalering.

Verbetermaatregel


De teamleider en kwaliteitsverpleegkundige geven uitleg in kleinere groepjes medewerkers over de WZD. Het onderwerp wordt op vaste basis besproken tijdens de teamoverleggen. Dat is noodzakelijk om kennis en kunde te vergroten bij de medewerkers.

Hygiëne en infectiepreventie

Persoonlijke hygiëne en handhygiëne is een belangrijk kwaliteitsthema. Kloek heeft een infectie preventie commissie die 4 x in het jaar bijeenkomen om te vergaderen. Diversey ondersteunt kloek met het voorzitten van de vergadering door een consultant en door "incompany trainingen". Indien er een Norro of MRSA uitbraak wordt vastgesteld, wordt er een interventieteam door Diversey ingevlogen die de uitbraak isoleert, verder zullen zij de schoonmaak van het besmette gebied uitvoeren.

In 2019 zijn de hygiëneprotocollen (preventie en uitbraak) geactualiseerd. Daarnaast zijn de faciliteiten aangepast zoals handalcohol op alle bewonerskamers en hygiënische opslag voor cliëntgebonden materialen. Minimaal 1 x per jaar worden medewerkers opnieuw getraind op de handhygiëne en de persoonlijke hygiëne met als doel deze te verbeteren. Belangrijk hierbij is dat medewerkers elkaar (leren) aan te spreken als er onhygiënisch wordt gehandeld.

Sinds 2019 heeft Kloek voor beide locaties ook een E-doc voor de HACCP. Ondanks de inspanningen om gebruik te maken van deze E-doc, is het nog niet gelukt dit te borgen in de PDCA cyclus. In 2021 moet een plan van aanpak opgesteld worden om er zorg voor te dragen dat deze E-doc in de PDCA

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 16 van 36	Versie nr.: 2	

cyclus opgenomen wordt.

Verbetermaatregel: PvA opstellen en medewerkers opnieuw trainen voor E-doc HACCP.

Indicatoren toezicht IGJ

Cyclisch systeem: Heeft de locaties een systeem waarmee het werken met zorgplannen van bewoners cyclisch beoordeeld wordt op volledigheid en actualiteit	Ja 2 x per jaar vindt een bespreking van het zorgplan plaats, een bespreking kan ook extra ingepland worden als daar behoefte aan is.
Bespreking en evaluatie zorgplan Wie zijn betrokken bij de bespreking en evaluatie van het zorgplan	Contactverzorgende Bewoner zelf Vertegenwoordiger bewoner (bij wilsonbekwaam terzake) SO Huisarts (wordt uitgenodigd door Kloek) Behandelaren (bijv. psycholoog indien noodzakelijk)
Gebruik zorgdossier Kunnen in uw locatie alle betrokkenen zorgverleners, behandelaars en paramedici alle onderdelen van het zorgdossier lezen? Kunnen in uw locatie alle betrokken zorgverleners, behandelaars en paramedici in alle onderdelen van het zorgdossier schrijven? Kunnen bewoners (of de vertegenwoordigers) het zorgdossier inzien?	Ja Ja Ja
Incidenten in het zorgdossier Worden (bijna) incidenten in de zorg voor de bewoners in diens zorgdossier gemeld?	Ja

	Gebruik	Aantal	Besproken in Team	Besproken in MT	Opgevolgd in Team	Opgevolgd in MT
Incidenten	ja		ja	ja	ja	ja
Calamiteiten	ja	2	ja	ja	ja	ja
Interne audits	ja	4	ja	ja	ja	ja
externe audit/scan	ja	3	ja	ja	ja	ja

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 17 van 36	Versie nr.: 2	

8 Programma leren en ontwikkelen

8.1 Scholing en ontwikkeling van medewerkers

In het "plan van Waardigheid en Trots" van Kloek Zorg BV is als een speerpunt 'Leren en ontwikkelen' opgenomen. De planning is om voor eind december 2020 een stevige visie op leren op papier te hebben. Vanuit de leervisie kan beleid ontwikkeld worden.

Met dit programma willen we de komende jaren:


1. Vervolg geven aan het professionaliseringsprogramma 'leven met dementie'.
2. Verdere ontwikkeling van de persoonsgerichte zorg en kleinschalig wonen.
3. Delen van kennis en expertise, in samenwerking met het lerend netwerk.
4. Inspelen op innovatieve ontwikkelingen.

Er is een e-learning academy ingericht voor de verplichte scholingen voor medewerkers. Daarnaast zijn een groot aantal facultatieve onderwerpen in de e-learning beschikbaar. Naast de verplichte scholingen zijn in 2020 de volgende scholingen georganiseerd:

- Individuele Dementie training
- BHV
- Intercollegiale Toetsing
- Methodisch werken
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4

Voor 2021 staat geagendeerd:

- Missie en Visie
- GVP opleiding
- Verdieping kennis over dementie voor alle medewerkers
- Verdieping van methodisch werken
- BHV
- Intercollegiale Toetsing
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4
- HACCP
- Infectie preventie

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 18 van 36	Versie nr.: 2	

9 Leiderschap, governance en management

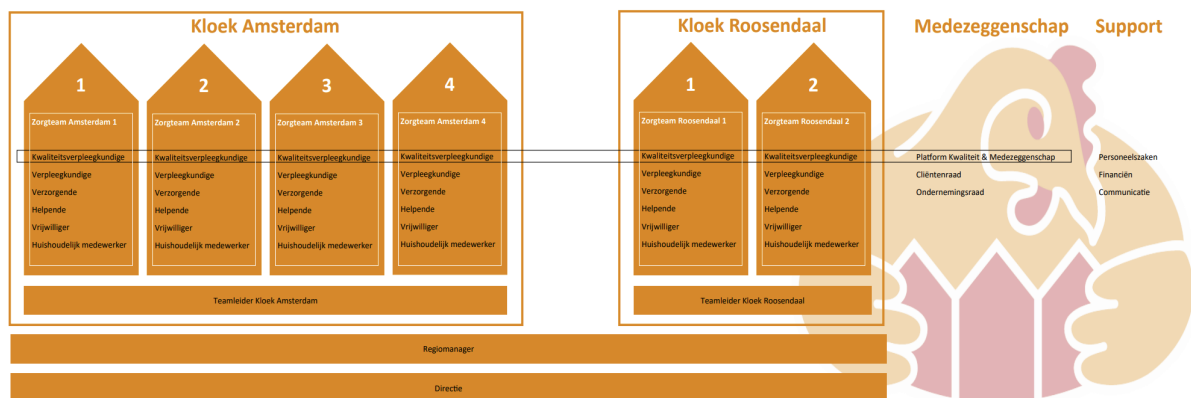
9.1 Governancecode

Kloek Zorg BV heeft de Governancecode Zorg in 2017 geïmplementeerd.

9.2 Medezeggenschap

Kloek BV vindt het belangrijk dat medewerkers, bewoners en/of mantelzorgers mee praten binnen de organisatie. Openheid en transparantie wordt gecreëerd door oa cultuur, leiderschap en structuur. In 2020 is een nieuwe organisatiestructuur gepresenteerd waarin medezeggenschap een belangrijke rol krijgt. Medewerkers kunnen meedenken in "hoe" we dingen doen en "wat" zij daarvoor nodig hebben. Leiderschap is faciliterend en ontwikkelgericht. Voor bewoners en mantelzorgers worden familie-avonden georganiseerd waar zij mee kunnen praten over hun familie of geliefde. In het jaar 2021 wil Kloek BV hier fors in blijven investeren.

Kloek BV heeft daarnaast de verplichte medezeggenschapsorganen zoals een RvC, CR (per locatie) en vanaf 2021 OR.




Start concept-tekening organogram Oktober 2020

9.3 Professionele inbedding

Verankering van de inbreng van de specialist ouderengeneeskunde

Kloek Zorg BV is bezig met de organisatie-inrichting/structuur vast te stellen. Deze is nu in concept. Het gesprek over de rol van de SO (en in Amsterdam de inhuur van Novicare) krijgt daarna een duidelijke plek in de structuur. Hier vanuit worden verantwoordelijkheden, rollen en taken vastgelegd. De reden dat hier gesprek over gevoerd wordt heeft te maken met de financieringsvorm van Kloek, die geen behandeling biedt. Een specialist ouderengeneeskunde in dienst hebben is een keuze van Kloek om te investeren in de kwaliteit van de dienstverlening. Nu Kloek overgaat van PGB naar VPT (in eerste instantie zonder behandeling) is het goed om voor te sorteren op bieden van behandeling aan bewoners.


Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 19 van 36	Versie nr.: 2	

Betrokkenheid bij het primaire proces

Bij de organisatie Kloek BV is het primaire proces leidend. Kloek zal in visie en structuur denken vanuit het primaire proces, medewerkers in het primaire proces staan rechtstreeks met onze klant/bewoner in verbinding en zijn de belangrijkste schakel in het functioneren van de organisatie Kloek BV.

Leiderschap binnen Kloek is erop gericht medewerkers te faciliteren en zichtbaar te zijn binnen de organisatie. Iedere locatie beschikt over een teamleider die fulltime aanwezig is, een ondersteunde regiomanager en de directie die beschikbaar is wanneer zij nodig zijn bij het primaire proces.

In het nieuwe organogram is opgenomen dat de directeur Zorg (in een nieuwe vorm van overleg) een aantal keer per jaar samenkomt met alle verpleegkundigen, die de rol van kwaliteitsverpleegkundigen hebben per team. Het doel van het overleg is dat zij op verschillende onderwerpen meepraten, adviseren en beslissen "hoe" Kloek met kwaliteitsonderwerpen omgaat.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 20 van 36	Versie nr.: 2	

10 Personeelssamenstelling

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is speciaal aandacht voor de personeelssamenstelling. De reden hiervoor is dat "Verpleeghuiszorg mensenwerk is en zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd".

(Kwaliteitskader, pagina 7). Adequate samenstelling van het personeelsbestand is één van de randvoorwaarden voor goede zorg. Het gaat dan over:

- Hoeveel zorgverleners zijn nodig;
- Met welke vaardigheden en competenties;
- En passend bij de visie, kernwaarden, doelgroep en ontwikkelopgaven van de organisatie.

Het Kwaliteitskader vraagt van zorgorganisaties om informatie over de personeelssamenstelling vast te leggen in het kwaliteitsplan en -verslag. In 2018 zijn de tijdelijke normen aangescherpt en verder ingevuld. Deze set normen bestaat uit een serie procesafspraken die beschrijven hoe ieder verpleeghuis kan komen tot een optimale personeelssamenstelling, passend bij hun context. Hoe Kloek Zorg BV hieraan invulling geeft, is beschreven in paragraaf 4.3.

10.1 Landelijke context-gebonden normen

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is sprake van vijf indicatoren (addendum van 20 december 2018). Die noemen we nu kritische Kernfactoren. Die zijn meetbaar gemaakt door middel van indicatoren die breed gedragen worden. Iedere organisatie moet de uitkomsten daarvan aanleveren ten behoeve van de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland).

De vijf indicatoren personeelssamenstelling zijn:

1. Aard van de aanstellingen
2. Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers
3. Ziekteverzuim
4. In-, door- en uitstroom
5. Ratio personeelskosten / opbrengsten

Iedere organisatie moet op basis van de uitkomsten reflecteren, oftewel inzicht geven in de knelpunten op terrein van personeelssamenstelling, de gekozen oplossingen en de geboekte resultaten. Reflectie vindt plaats binnen de eigen organisatie (medewerkers, medezeggenschapsorganen), binnen het lerend netwerk, en met bewoners/cliënten (en hun naasten) over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoeften liggen. De opbrengsten van deze reflecties worden vertaald en beschreven in het kwaliteitsverslag. De personeelssamenstelling van Kloek Zorg BV was in 2019 als volgt: met betrekking tot de zorg voor cliënten met een ZZP 5 die 24 uur aangewezen zijn op Wlz zorg en ondersteuning.

Personeelssamenstelling 2019 Aard van de aanstellingen


Aantal personeelsleden 60

Aantal fte 37

Aantal medewerkers met tijdelijke arbeidsovereenkomst 21

Percentage uitzendkrachten / PNIL 29,2

Gemiddelde contractomvang 0,6 fte

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 21 van 36	Versie nr.: 2	

Kwalificatieniveaus - percentage fte

Niveau 1 zorg en welzijn 11,9 %

Niveau 2 zorg en welzijn 25,4 %

Niveau 3 zorg en welzijn 31,1 %

Niveau 4 zorg en welzijn 4,1 %

Niveau 5 zorg en welzijn 0 %

Niveau 6 zorg en welzijn 0 %

Behandelaren 0,01 %

Overig zorgpersoneel 8,7 %

Leerlingen 4,1 %

Aantal stagiaires 3

Aantal vrijwilligers 11

Ziekteverzuim

Percentage ziekteverzuim 13,5 %

Melding Frequentie 0,75

In-, door- en uitstroom

Instroom 95,9 %

Uitstroom 56,9 %


Doorstroom 4,9 %

Ratio personeelskosten / opbrengsten

Fte zorg/cliënt ratio 0,55

De belangrijkste verbeteracties op dit terrein zijn:

1. Kloek gaat het tweede deel van 2020 en doorlopend in 2021 inzetten op een hoge medewerkerstevredenheid zodat de doorstroom van personeelsleden zo laag als mogelijk wordt.
2. Gezien de arbeidsmarktproblematiek zal creatief gekeken moeten worden welke instroom mogelijkheden het beste benut kunnen worden. Naast wervingsacties voor verzorgend en verplegend personeel is ingezet op het werven van huiskamerdiensten in de woning.
3. Terugdringen van het ziekteverzuim. In 2019 heeft Kloek last gehad van veel langdurig zieken, niet werk gerelateerd. Er zijn een aantal medewerkers ziek uit dienst gegaan. De verwachting is dat 2020 een aanzienlijke verbetering zal zijn qua ziekteverzuim.
4. Kloek Zorg BV heeft een actief opleidings- en scholingsbeleid waarin nadrukkelijk aandacht is voor doorstroommogelijkheden van medewerkers naar een hoger niveau. Het aantal verzorgende IG-ers en verpleegkundigen binnen de organisatie is toegenomen. De Canmeds Rollen binnen de beroepsprofielen dragen bij aan een kwaliteitsimpuls op dit gebied.
5. Zorgmedewerkers ervaren het terugkomen voor een werkoverleg of scholing als belastend. Het gaat vaak om een periode van 2 uur op een dag dat zij in principe vrij gepland staan. Het idee is om de werkoverleggen, scholingen en andersoortige bijeenkomsten zoveel mogelijk te gaan clusteren op een halve of hele dag.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 22 van 36	Versie nr.: 2	

10.2 Normen personeelssamenstelling

In het Addendum van 20 december 2018 bij het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn de normen voor de inzet en samenstelling van de zorgmedewerkers beschreven. Deze wijken in detail af van de tijdelijke personeelsnormen zoals van toepassing in de jaren 2018 en 2019. Hieronder is weergegeven hoe Kloek Zorg BV invulling geeft aan de personeelsnormen.

10.3.1 Cluster 1, Aandacht, aanwezigheid en toezicht


Tijdens de zorg en bij intensieve zorgmomenten, zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven dienen er altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar te zijn binnen een locatie om deze taken te verrichten. Dit is op alle locaties gewaarborgd. Een team is verantwoordelijk voor de zorg op 1 of 2 verdiepingen. In Amsterdam wonen op elke verdieping 8 tot 9 ouderen. In Roosendaal zijn dat 15 bewoners. De regel is dat er van 7.00 tot 23.00 uur minimaal 1 verzorgende niveau 3 (VIG) aanwezig is. Indien twee verdiepingen gekoppeld zijn (in Amsterdam) kan het zijn dat op de ene verdieping een VIG-er aanwezig is en op de andere verdieping een helpende of een leerling aanwezig is. De VIG-er is dan eindverantwoordelijk voor de dagelijkse zorg, op dat moment, op beide verdiepingen. Voor de momenten rondom maaltijden zijn in 2020 huiskamermedewerkers aangesteld (minimaal niveau 2). Voor 2021 is voorzien in uitbreiding van de formatie (zie paragraaf 5.5).

Wanneer een medewerker de huiskamer moet verlaten, is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Dit kan een huiskamerdienst, leerling, vrijwilliger of familielid zijn. Het is niet zo dat familieleden verantwoordelijk kunnen zijn voor alle bewoners in de huiskamer op het moment dat de verzorgende bijvoorbeeld iemand naar het toilet helpt. Wel kunnen zij gevraagd worden om even een oogje in het zeil te houden. De inschatting of dit mogelijk en wenselijk is, ligt altijd bij de professional. Dit geldt ook voor de vrijwilligers in een huiskamer van bewoners.

De zorgverleners die direct omgaan met de bewoners, kennen de bewoner, zijn op de hoogte van hun achtergrond en kennen de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner. Bewoners met dementie kunnen vaak hun wensen en behoeften niet meer duidelijk maken, maar kunnen ook door dit ziektebeeld veranderen. Medewerkers weten hoe zij de behoeften en wensen van bewoners kunnen herkennen en kunnen hierop goed inspelen. Met de informatie die is vastgelegd over de levensloop van de bewoner, worden deze behoeften en wensen inzichtelijker. Het is van belang dit goed vast te leggen in het ECD, zodat belangrijke informatie in één oogopslag beschikbaar is voor nieuwe medewerkers.

Kloek Zorg BV vindt het belangrijk dat familieleden en anderen in het sociale netwerk van de bewoner ruimte krijgen om (een deel van) de zorg voor zijn of haar familielid te blijven doen, ook als iemand bij ons woont. Zij moeten hiervoor worden uitgenodigd, niet alleen bij de intake maar ook in een later stadium. Door onder meer een huisbezoek voorafgaande aan de verhuizing af te leggen, wil Kloek hierover meer informatie ophalen.

Het kwaliteitskader vraagt om nadrukkelijke aandacht voor de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers. Het is van belang dat dit goed wordt vastgelegd in het zorgdossier. Bij het thema familieparticipatie en in het vrijwilligersbeleid (dat 2021 extra aandacht zal krijgen, mede door plan van aanpak waardigheid en trots) is hier ruimte voor ingebouwd.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 23 van 36	Versie nr.: 2	

Bij Kloek leeft het inzicht dat huishoudelijke en welzijnsactiviteiten onderdeel zijn van de daginvulling van de bewoners. In de algemene ruimtes worden activiteiten geïnitieerd door medewerkers, vrijwilligers en eventueel familieleden. Het personeel heeft ondersteuning nodig in het aanbieden van een zinvolle daginvulling aan bewoners. Er is nu te veel afhankelijkheid van het (inzicht) van de medewerker over hoe de dag besteed wordt. Welzijn wordt nu als zorgdoel in het Zorgleefplan opgenomen en er is in Roosendaal in de vorm van een pilot een medewerker welzijn gestart. Deze medewerker geeft het personeel inzicht en ondersteuning op het gebied van welzijn. Dit wordt vanuit het reguliere budget bekostigd. Het aanbod wordt in overleg met de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger en de zorgmedewerker bepaald en vastgelegd in het zorgdossier.

Een deel van de daginvulling wordt aangeboden in de algemene ruimtes dichtbij de woningen, in Roosendaal is er een tuin die in de zomer ook gebruikt kan worden. In Amsterdam heeft iedere verdieping een eigen balkon. De bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger kiest zelf hoe hij of zij de dag door wil brengen. De keuzes worden vastgelegd in het zorgdossier van de bewoner.


10.3.2 Cluster 2: Specifieke kennis, vaardigheden

Als het gaat om specifieke kennis op het gebied van behandeling heeft Kloek als organisatie (PGB en vanaf 2021 VPT) samenwerkingsafspraken met huisartsen en/of behandelaren. Voor de locatie Roosendaal is een specialist ouderengeneeskunde in dienst. Zij wordt ingezet als inhoudsdeskundige voor beleidszaken, breder dan alleen de locatie Roosendaal.

Complexe gedragsproblematiek wordt besproken met de arts en/of psycholoog en uiteraard in de zorgleefplanbespreking (MDO). Veelal kan geanticipeerd worden op de situatie en worden acties in gang gezet, gericht op de individuele bewoner (medisch of gedragsmatig) of ter ondersteuning van het zorgteam. Kloek Zorg BV werkt samen met Novicare op gebied van complexe problematiek in Amsterdam. In Roosendaal heeft Kloek een SO in dienst en wordt samengewerkt met GGZNB.

In Kloek Zorg BV wordt gewerkt met bevoegde en bekwame medewerkers. Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de cliënten/bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken, biedt Kloek ondersteuning of uitleg en coaching. Ook kan er gebruik gemaakt worden van externe partijen, die bijvoorbeeld een specialistisch team inschakelen bij handelingen die niet vaak voorkomen en waar ons personeel niet bekwaam in is.

Naast 'bevoegd en bekwaam' vinden wij het van belang dat onze medewerkers geschoold zijn op het gebied van dementiezorg. Hiervoor zijn in de periode 2016 – 2018 alle medewerkers geschoold door individuele begeleiding en coaching met Konvida, de dementiecoach. Konvida heeft ook familieleden begeleid in onbegrepen gedrag om ook de familieleden houvast te geven in de ontwikkelingen van de dementie bij hun geliefde. Dit heeft onvoldoende resultaat opgeleverd in "borgen van kennis" In 2021 streven wij ernaar dat op iedere locatie van Kloek medewerkers een GVP opleiding aangeboden krijgen. Zij kunnen hun kennis uitdragen aan familieleden en collega's. Er is per locatie ruimte voor twee GVP opleidingen per jaar. In het scholingsplan van 2021 wordt nog bepaald op welke wijze alle medewerkers kennis over dementie kunnen opdoen.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 24 van 36	Versie nr.: 2	

Er is een verpleegkundige bereikbaarheidsdienst die 24/7 bereikbaar en beschikbaar is per locatie. Indien noodzakelijk is de dienstdoende verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.

10.3.3 Cluster 3: Ontwikkeling naar eigenaarschap

Eigenaarschap betekent dat iemand zich verantwoordelijk voelt en deze verantwoordelijkheid neemt. Dit is een ontwikkeling voor zowel de medewerkers, het team als de organisatie. Kloek begint hierin met zowel het veranderen van de structuur als de cultuur. Vanuit visie en organogram worden verantwoordelijkheden vastgesteld, beschreven, besproken en geïmplementeerd. Per locatie worden de verantwoordelijkheden verdeeld binnen het team, maar het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor alle taken en acties om tot een goed resultaat te komen. Medewerkers worden begeleid, gecoacht en opgeleid om vanuit de gedachte van eigenaarschap te werken. Dit wordt gedaan door waardigheid en trots op locatie, inhoudelijke deskundigen, leidinggevend en opleiding (vastgelegd in de scholing begroting).

De teams worden direct ondersteund door de teamleiders, de teamleiders vallen onder de locatiemanager. Locatiemanagers leggen verantwoordelijkheid af aan de directeur zorg. Er wordt gestuurd binnen Kloek op verschillende KPI's zoals: Klant (tevredenheid), Medewerkers (tevredenheid), Kwaliteit, Wet- en Regelgeving en bedrijfsvoering.


Werken vanuit eigenaarschap vraagt om een aanpassing van de ondersteuningsstructuur. Kloek is voornemens om in 2021 de ondersteuning uit te breiden met een kwaliteits- en beleidsmedewerker. Verder zal de overstap gemaakt worden naar een ander salaris en naar een boekhoudkundig pakket om nauwkeuriger stuurinformatie te produceren dan nu het geval is.

10.3.4 Cluster 4: Reflectie, leren en ontwikkelen

Er wordt in teambijeenkomsten aandacht geschonken aan het methodisch werken. Medewerkers worden individueel geschoold op (vastgestelde) onderwerpen door een e-learning te volgen, na de e-learning begeleid te worden (intercollegiaal door kwaliteitsverpleegkundigen) tijdens het werk en daarna op basis van eventuele behoeften training, uitleg of scholing te krijgen. In 2021 is voor training on-the-job een coach beschikbaar van Waardigheid en Trots. Deze coach sluit aan bij werkoverleggen en ondersteunt teams bij hun samenwerking. De coach werkt aan borgen van kennis en verbeterprocessen.

In 2020 zijn verschillende in-, en externe audits ingezet met als doel de huidige stand van zaken te bepalen rondom verschillende onderwerpen. U kunt hierbij denken aan methodisch werken, persoonsgerichte zorg of kennisniveau van medewerkers. Feedback is en wordt verwerkt door erover te praten en naar verbeteringen te zoeken, te verwerken in werkinstructies of procedures en zonodig bijvoorbeeld hulp in te schakelen van deskundigen.

Kloek Zorg BV heeft in 2019 een digitaal leermanagementsysteem infolearn geïntroduceerd, waarin onder meer de verplichte scholingen zijn ondergebracht om de bevoegd en bekwaamheden passend bij de functie op peil te houden. Daarnaast is er een groot facultatief aanbod dat aansluit op de wensen en behoeften van individuele medewerkers en van de teams. De meeste scholingen worden intern georganiseerd of zijn via een E-learning module te volgen. Via het digitale systeem krijgen de medewerkers, de teams en de organisatie direct overzicht van de nog te volgen scholingen. De praktijktoetsen worden middels intercollegiale toetsing door een daarvoor opgeleide medewerker

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 25 van 36	Versie nr.: 2	

afgenomen, op beide locaties is dit een kwaliteitsverpleegkundige. De uitkomst van de intercollegiale toetsing samen met de e-learning levert een beeld voor de medewerker op en daar waar dit ontwikkeling vraagt biedt Kloek dit aan. Voorafgaand aan de intercollegiale toetsing maak de mdw zijn/haar e-learning.

De medewerkers hebben de mogelijkheid om aan te sluiten bij bijeenkomsten van het lerend netwerk RVW en bij- en nascholingen te volgen of symposia, congressen of lezingen bij te wonen die voortkomen uit 'Mijn ontwikkelplan' en/of het teamkompas. In 2021 vraagt dit aandacht, op dit moment wordt het lerend netwerk voornamelijk bezocht door de bestuurder. Kloek Zorg BV wil dit uitbreiden richting medewerkers van het primaire proces.

De behandelaars zijn verplicht om in het kader van hun BIG-registratie geaccrediteerde bij- en nascholingen te volgen, waarvoor zij accreditatiepunten ontvangen. Deze bij- en nascholingen vinden meestal extern plaats.

Kloek Zorg BV is een erkend leerbedrijf. Het streven is om op iedere locatie een of meer stagiaires te plaatsen, waardoor we bewoners meer individuele aandacht kunnen geven. Hiervoor wordt samengewerkt met iedere organisatie die opleidingen biedt voor zorgpersoneel.


Kloek Zorg BV heeft voor wat betreft het lerend netwerk een lidmaatschap afgesloten met Riant Verzorgd Wonen en Kenniz. Kloek Zorg BV neemt deel aan het Netwerk Dementie Zorg Noord West Brabant. Vanuit dit netwerk worden ook (interne) scholingen georganiseerd waarop ingeschreven kan worden.

10.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Om kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren heeft Kloek Zorg BV een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de ISO 9001: 2015. Procedures en Protocollen zijn opgenomen in Google Drive. Daarnaast zijn procedures ingericht voor het melden en afhandelen van calamiteiten (cliëntgebonden, datalek en overig), MIM-meldingen en vermissing opiaten. Behandelaars moeten voldoen aan de eisen die de beroepsverenigingen stellen. Deze omvatten scholingen, klanttevredenheidsmetingen en audits. Het is wenselijk om tot een goede uitwisseling te komen tussen de uitkomsten hiervan en de metingen en audits die intern worden uitgevoerd.

10.5 Leren van elkaar

Het is van belang om van elkaar te leren. Niet alleen binnen een locatie maar ook binnen de gehele organisatie en de maatschappelijke kennis te volgen. Binnen de locatie wordt gewerkt met intercollegiale toetsing. Een medewerker volgt de e-learning, krijgt in de praktijk begeleiding van een kwaliteitsverpleegkundige en op basis daarvan wordt besproken of een medewerker nog bij wil en kan leren. Binnen Kloek starten we in 2021 met een nieuwe werkwijze (verwerkt in het nieuwe organogram) van medezeggenschap op inhoudelijk niveau. Medewerkers die de rol van kwaliteitsverpleegkundige vervullen komen 1 keer per zes weken samen met de directeur om kwalitatieve zaken te bespreken. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: hoe staat het met de implementatie van de WZD of welke hulpmiddelen schaffen we aan? Natuurlijk volgt Kloek wetgeving, ontwikkelingen, kwaliteitskader en biedt scholingen aan medewerkers aan.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 26 van 36	Versie nr.: 2	

10.6 Interne audits

Er vinden regelmatig audits plaats binnen Kloek. Zo "auditten" de locaties Roosendaal en Amsterdam elkaar door bijvoorbeeld de zorgdossiers van de andere locatie te monitoren. Ook is er in 2020 bijvoorbeeld een scan geweest van waardigheid en trots en een audit van Novicare. Deze uitkomsten worden binnen de locaties besproken en verbeterpunten opgepakt en geïmplementeerd. Kloek maakt gebruik van een "externe" kwaliteitsverpleegkundige om minimaal 1 keer per jaar een "interne" audit te houden. Ook hiervan worden de uitkomsten besproken en zo nodig geïmplementeerd.


10.7 Innovatie

Firma Verkerk is een alleskunner op het gebied van domotica en een professionele samenwerkingspartner van Kloek. Samen met Verkerk wordt periodiek gesproken over nieuwe trends en technologische ontwikkelingen in de markt. Tevens wordt er gekeken naar de huidige domotica systemen en welke uitbreidingen mogelijk zijn om nog meer aan te kunnen sluiten aan de behoefte van onze bewoners. Zo hebben we in 2020 in Roosendaal ook een domotica systeem van Verkerk laten inbouwen en zijn er plannen om in 2021 in Amsterdam de Domotica uit te breiden, om meer met leefcirkels te gaan werken.

10.8 Klantervaringen

Kloek Zorg BV bespreekt regelmatig met bewoners en mantelzorgers (bijvoorbeeld tijdens een familie avond) de tevredenheid en de voortgang. Een verbeterpunt is om dit cyclisch en methodisch te doen. Resultaten kunnen breder binnen Kloek besproken worden, hebben inmiddels een vaste plaats op de MT vergaderingen maar worden niet altijd goed "uitgenut". In 2021 wil Kloek ervoor zorgen dat klantervaringen als een vast onderdeel worden gebruikt door een vastgestelde werkwijze te gebruiken op alle vestigingen.

Het klanttevredenheidsonderzoek en medewerkers tevredenheidsonderzoek 2020 wordt in december uitgevoerd. De resultaten zullen in een benchmarkrapport vanuit kleinschalige particuliere ouderenzorg weergegeven worden, waarmee we onze resultaten kunnen vergelijken.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	 kloek WONEN MET ZORG
Pagina 27 van 36	Versie nr.: 2	

11 Gebruik van hulpbronnen en informatie

11.1 Informatisering


In tijden van digitalisering is beveiliging van gegevens van groot belang. Er gaan grote bestanden over het internet, er vindt opslag plaats van cliënt- en medewerkersgegevens en het gebruik van social media neemt ook voor onze zorgorganisatie toe. Er zijn risico's gehackt te worden, het ontstaan van datalekken, onderbreking van de continuïteit en de steeds grotere afhankelijkheid van ICT. De noodzakelijke risico's zijn in kaart gebracht en geanalyseerd. AVG privacy protocol is in 2020 opnieuw gereviewed door een extern advocatenkantoor.

11.2 NPS-score

De NPS-score is het percentage cliënten (-vertegenwoordigers) dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie. Hierbij kan gescoord worden tussen 0 en 10. Alleen de scores 8, 9 en 10 tellen mee in de NPS-score. De vraag wordt gesteld in het cliënttevredenheidsonderzoek; deze wordt voor het eerst gehouden in december 2020. Er zijn geen cijfers bekend van het verleden omdat de klanttevredenheidsonderzoek en de werknemerstevredenheid onderzoek, wel intern maar niet eerder door een extern bureau zijn gemeten.


Verbetermaatregel:

- Inzet van een externe organisatie om de klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid te onderzoeken voor het jaar 2020/2021.

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 28 van 36	Versie nr.: 2	


12 Verbeter-/ontwikkelplan Amsterdam

DOEN			BORGEN	
Doel	Interventie	Resultaat	Doel	Tijdpad/ wie
Thema 1 Persoonsgerichte Zorg				
ECD (ONS) wordt optimaal benut	In samenwerking met Vilans wordt het dossier heringericht. Hierin is de MDO procedure opgenomen.	Beleid ONS Actueel ZLP per bewoner	Beleid ONS is vastgesteld in MT en maakt onderdeel uit protocollen Kloek Interne audit en collegiale toetsing per kwartaal.	MT, Q1 2021 Tussen December 2020 en Q1 2021 heeft iedere bewoner 24/7 een actueel ZLP
Methodisch werken aan de hand van inhoud zorgleefplan	Medewerkers worden getraind in werken volgens richtlijnen ONS	Medewerkers werken conform richtlijnen ONS	Richtlijnen zijn vanuit beleid geschreven en worden toegepast	Q1 2021
Er is sprake van een professionele werkhouding met een hoge mate van eigenaarschap	Vaststellen en Beschrijven competentie eigenaarschap, functiebeschrijvingen en taak-rolverdeling. Medewerkers contracteren op bovenstaande.			2021

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	 kloek WONEN MET ZORG
Pagina 29 van 36	Versie nr.: 2	

MDO's worden uitgevoerd, 2 keer per jaar	Samenwerking met SO en andere disciplines vorm geven in beleid en gedrag.	Cliënt krijgt zorg, die multidisciplinair besproken wordt, wanneer noodzakelijk.		CV
Thema 2 Wonen & Welzijn				
Duidelijke visie en afspraken over familieparticipatie.	Werkgroep van aantal familieleden, teamleider, locatiemanager, 2 verzorgenden is geformeerd. Met werkgroep proces van verbinding opzetten Resultierend in gezamenlijke presentatie naar alle medewerkers en familie.	Familieparticipatie is ingebed in de organisatie met behulp van duidelijke afspraken over wat er wederzijds verwacht kan worden.	Ingebed in de visie en processen in de organisatie.	LM en TL

Zinvolle dagbesteding	Medewerkers werken vanuit het levensverhaal van de bewoner verwoord in "Ik, in 1 oogopslag" beschreven in ONS. Van daaruit opzetten van persoonlijke doelen voor zinvolle dagbesteding. Implementatieplan zinvolle dagbesteding uitwerken met medewerkers en vrijwilligers. Activiteitenbegeleider (s) aantrekken. Gebudgetteerd vanuit kwaliteitsgelden, begroting zie bijlage.	Cliënt ervaart zinvolle dagbesteding	Visie is bekend en terug te vinden in het dagprogramma van bewoner. Bewoner-tevredenheid ieder kwartaal bespreken door contact-verzorgende	Integrale verantwoordelijk, CV coördineert . teamleider en locatiemanager gement equiperen CV.
Vrijwilligers ondersteunen bewoners en medewerkers bij het aanbieden van een zinvolle dag.	Ontwikkeling vrijwilligersbeleid. Toename van vrijwilligers binnen Kloek.	Vrijwilligersbeleid geïmplementeerd Wervingscampagne vrijwilligers.	Eind Q2 toename van 3 vrijwilligers.	Vrijwilligers - coördinator.
Bewoners voeren regie over eigen leven. Indien niet mogelijk vindt afstemming met bewindvoerder plaats.	Duidelijk beleid en daarbij behorende afspraken en instrumenten (o.a. domotica) over invulling eigen regie en bewegingsvrijheid. WZD wordt toegepast en komt bij MDO aan de orde. Coaching en training medewerkers hier mee om te gaan.	Beleid en afspraken over "eigen regie".	In ZLP vastgelegd per bewoner. Intercollegiale toetsing 2 keer per jaar op inhoud ZLP en afspraken rondom WZD.	Kwaliteitsverpleegkundige

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 31 van 36	Versie nr.: 2	

Minimaal 1 keer per maand eet een bewoner zijn/haar lievelingsgerecht.	<p>Verdere inventarisatie van voedingsbeleid en activiteiten en analyse waar verbeteringen mogelijk zijn wat betreft;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invloed op wat er gegeten wordt • Competenties om lekker te koken • Bestellingen en planning; hoe wordt voedsaamheid gewaarborgd. <p>Op basis van nadere analyse plan maken en uitvoeren.</p>	Tevredenheid over maaltijden en de sfeer rondom de maaltijden.	in Q1 teamrol facilitair waar voeding een onderdeel van uitmaakt implementeren.	Locatiemanagement
Thema 3 Veiligheid				
Methodisch hanteren risicosignalering	Medewerkers leren wat methodisch werken is en passen dit toe op de risicosignalering.	CV en medewerkers weten wat methodisch werken is en passen dit toe.	Iedere bewoner heeft een actueel ZLP (inclusief risicosignalering) in Q1 2021.	CV en kwaliteitsverpleegkundige
MIC/MIM beleid is geïmplementeerd en wordt cyclisch in de MIC/MIM commissie besproken.	MIC/MIM commissie rapporteert aan de locatiemanager en implementeert acties.	Meldingen worden actief gedaan en vervolgacties vinden plaats waardoor aantal MIC?MIM meldingen geminimaliseerd worden.	Uitkomsten van de commissie worden in de teamoverleggen besproken en de voortgang gemonitord en vastgelegd op de drive vanaf Q1 2021.	MIC/MIM commissie en locatiemanagement.
Thema 4 Leren & Verbeteren				
Leren op de werkvloer is een onderdeel van de leervisie en wordt gedragen door de organisatie.	<p>Binnen Kloek wordt een leervisie ontwikkeld.</p> <p>De leervisie wordt doorvertaald naar de medewerkers.</p>	Medewerkers zien vakbekwaamheid en werken als professionals als een eigen verantwoordelijkheid.	Continu proces	Directie, locatiemanagement en strategisch coach van WOL.

Medewerkers hebben kennis over dementie Kosten programma dementie vanuit kwaliteits budget, begroting zie bijlage.	Per jaar 2 medewerkers GVP aanbieden Programma dementie: E learning dementie Coaching on the job Dementiegame Opleiding	Alle medewerkers (in alle functiegroepen) hebben kennis over werken met bewoners met dementie passend bij hun functie en verantwoordelijkheid	Cyclisch scholings programma	2021
Thema 6 Personele samenstelling				
Medewerkers zijn deskundig in hun werk en professioneel in hun attitude.	Maken van functiebeschrijvingen met daarin competenties.	Iedere medewerker heeft een FB	Q2 2021	Directie en MT
Medewerkers nemen regie over eigen ontwikkeling.	1 keer per jaar vult een medewerker zijn/haar eigen ontwikkelplan in en bespreekt dit met het locatiemanagement. Locatiemanagement biedt ondersteuning bij ontwikkelvraagstukken van de medewerker.	Medewerkers hebben zicht op hun eigen ontwikkeling en kennen hun eigen sterke en ontwikkelpunten en nemen hierin regie.	Start Q3 2021	Locatiemanagement
Het team kan met elkaar samenwerken op een afgesproken en gedragen wijze	Teambijeenkomst Rollen bespreken eigenaarschap/fouten mogen maken/ vertrouwen geven Reflecterend leren inrichten middels interview, individuele coaching.	Het team heeft draagvlak om met elkaar te werken en is gericht op persoonsgerichte zorg	Start inrichten Q1 2021	Locatiemanagement


Personele inzet is afgestemd op zorgzwaarte en bewoners vraag.	De inzet van medewerkers en hun competenties zijn afgestemd op de bewoner- vraag en de indicatie	Inzet en zorgvraag zijn op elkaar efficiënt en bewonersgericht afgestemd.	December 2020 en doorloop Q1 2021	Locatiemanagement
Thema 7 Hulpbronnen				
Technologische innovatieve mogelijkheden worden verkend, beschreven en toegepast. Extra mogelijkheden voor domotica bekostigd uit kwaliteitsgelden, zie bijlage.	Inventarisatie van huidige domotica, ophalen ervaringen van alle betrokkenen. Met behulp van deskundigheid van Vilans inzet van technologische middelen toepassen.	Iedere bewoner heeft waar nodig ondersteuning van domotica.	Start Q1, evaluatie Q2. Continu proces.	Directie en locatiemanagement.
Thema 8 Gebruik van Informatie				
Ervaringen van bewoners en mantelzorgers worden opgehaald en geëvalueerd gezien als een kans tot verbeteren.	Systeem ontwikkelen voor ophalen van bewoners en mantelzorgervaringen.	Metten van tevredenheid van bewoners en mantelzorgers. Verbeter mogelijkheden benutten.	2021	Directie en MT

Doelstelling kwaliteitsbudget (vanuit locatieplan Amsterdam):

1 x activiteitenbegeleider (niv 3) 20 uur per week 52 weken per jaar 0,56 FTE € 23.139,82
 1 x activiteitenbegeleider (niv 3) 20 uur per week 52 weken per jaar 0,56 FTE € 23.139,82

Scholing initiële investering (studiekosten) en daarnaast de tijd van de medewerker.

5 x studiekosten 2000 euro per medewerker € 10.000,-
 5 x medewerkers (niv 3) 2 uur per week 40 weken per jaar 0,21 FTE € 8.876,03


Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	
Pagina 34 van 36	Versie nr.: 2	

13 Prioriteiten-agenda

Kloek geeft in 2021 prioriteit aan de onderstaande thema's.

Persoonsgericht zorg en ondersteuning	eigenaar	Uitvoering	wanneer
Start waardigheid en Trots in Amsterdam	Directie	WOL	01-11-2020
Intercollegiale toetsing	Loc. Man.	VPK	Continue
Zorgdossier verbeteren en methodisch werken	Loc. Man.	CV	01-12-2021
Welzijn nieuwe bewoner	Loc. Man.	CV	31-12-2021
Wonen en Welzijn	eigenaar	uitvoering	wanneer
Welzijn borgen in ZLP bewoner	Loc. man.	CV	01-1-2021
Integraal werken	loc. man.	TL	01-10-2020
Extra bezetting huiskamers	Loc. Man.	Medew.	2021
Uitbreiden vrijwilligers en Familieparticipatie	Loc. Man.		2021
Kwaliteit en Veiligheid	eigenaar	uitvoering	wanneer
Gespreksvoering	Loc. Man.	WT	2021
MIC/MIM beleid	Directie	Loc. Man.	2021
WZD verder implementeren	Loc. Man.	TL	2021
benoemen WZD functionaris	Directie	LCR	01-03-2021
Uitbreiden domotica	Directie	Loc. Man.	2021
Leren en werken aan kwaliteit	eigenaar	uitvoering	wanneer
Klantervaringen en Medewerkerstevredenheid	Directie	Directie	01-04-2021
Interne audits uitvoeren	Directie	Loc. Man	Q2,Q3
Scholingsplan/Scholings-Visie	Directie		2021
Leiderschap, governance en management	eigenaar	uitvoering	wanneer
Coaching TL	Loc. Man.	WT	Q2
OR installeren	Directie	Directie	Q2
Personeelssamenstelling	eigenaar	uitvoering	wanneer
Werving gekwalificeerd personeel	directie	Loc. Man.	Continue
Personeel "binnen houden"	Loc. Man.	Loc. Man.	Continue
Huiskamerdiensten uitbreiden	Loc. Man.		20121

Gebruik van informatie	eigenaar	uitvoering	wanneer
Audit van de uitvoering van de AVG privacy protocol	directie	directie	01-11-2020

Besluit Directieoverleg d.d. 30-11-2020	Eigenaar.: Irma van Brummelen	 kloek WONEN MET ZORG
Pagina 36 van 36	Versie nr.: 2	