

# **Kwaliteitsverslag 2021**

**Kloek Zorg BV**

## Achtergrondinformatie

Kloek B.V. biedt zorg aan mensen met dementie in twee kleinschalige woonvoorzieningen: één in Amsterdam en één in Roosendaal. Kloek levert gecontracteerde zorg via de Wet langdurige zorg (Wlz), zij doet dat in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Alle cliënten hebben een zorgprofiel Verpleging en Verzorging (VV) 5.

Alle cliënten hebben een eigen huisarts. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg en schakelt zo nodig andere disciplines in. Een specialist ouderengeneeskunde (SO) van een externe organisatie biedt extra zorg aan cliënten in Kloek. De inzet van de SO verloopt via consultatie van de huisarts.

### Organisatiestructuur

Kloek B.V. heeft een eenhoofdige raad van bestuur. Eerder bestond de raad van bestuur uit twee leden. In maart 2020 is de bestuurder met een zorginhoudelijke achtergrond afgetreden. Kloek B.V. heeft daarvoor in de plaats in april 2020 een directeur met zorginhoudelijke kennis en managementervaring aangesteld. Een regiomanager stuurt zowel Kloek Amsterdam als Kloek Roosendaal aan. De operationele aansturing van de teams ligt op de locaties in handen van een teamleider.

### Kloek Roosendaal

Kloek Roosendaal is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie. De locatie is op 1 maart 2016 geopend. De zorglocatie is gevestigd in een gebouw waar verschillende zorgpartijen zijn gehuisvest. De locatie biedt plaats aan 44 cliënten verdeeld over twee etages.

### Medezeggenschap

Kloek B.V. heeft een raad van commissarissen (RvC) van drie leden. Sinds februari 2020 heeft Kloek Roosendaal een CR van twee leden. Er is een OR met drie leden, de beide locaties zijn vertegenwoordigd.

## Samenvatting

In dit verslag reflecteren wij op het kwaliteitsplan van 2021.

Hieronder leest u een samenvatting van het verloop van het jaar 2021.

Beide locaties van Kloek hebben op veel onderdelen van het kwaliteitskader voortgang bereikt. Waar einde van het jaar 2020 en het begin van 2021 de verandering vooral zichtbaar was in de top van de organisatie, constateren we nu dat die in de volle breedte van de organisatie doorzet.

Kloek heeft hierop ook stevig ingezet door aandacht te besteden aan visieontwikkeling en het uitdragen ervan. Maar ook door het versterken van dialoog en invloed d.m.v. kwaliteitsgesprekken tussen directie en medewerkers en het opzetten van een Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

Daarnaast is (bijvoorbeeld) met invoeren van contactverzorgenden gewerkt aan het versterken van professioneel eigenaarschap bij de uitvoerende medewerkers.

De onderwerpen *personeelssamenstelling* en *omgaan met familie* zijn in afgelopen periode speerpunten van beleid geweest.

Omgang met de familie/eerste contactpersonen is zichtbaar verbeterd. Er is meer ontspanning en samenwerking op alle niveaus. Daadwerkelijke familieparticipatie vraagt nog wel aandacht.

Op het gebied van personeelssamenstelling heeft Kloek grote stappen gezet.

Op orde brengen van de personeelsformatie is een belangrijke drager van ontwikkelingen binnen de thema's. Zo hebben de inzet van huiskamermedewerkers, welzijnsmedewerkers en een betere balans vast-flex een positieve invloed op Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn en Leren en Ontwikkelen.

Op vrijwel alle onderwerpen zijn wij als organisatie aan de slag, of willen wij aan de slag.

Kloek heeft op haar beide locaties stevig ingezet op het aandacht geven aan het voorwaardenscheppende thema Leiderschap. Er is brede aandacht voor visieontwikkeling en het uitdragen ervan. De dialoog tussen leiding, familie en medewerkers is op gang gebracht via visie gesprekken.

## Inhoudsopgave

<b>Achtergrondinformatie</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>4</b>
<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>6</b>
Kennis van dementie	6
Methodisch werken	6
Zorgleefplanbespreking	6
Wensen	7
<b>Wonen en Welzijn</b>	<b>8</b>
Welzijn	8
Tevredenheidsonderzoeken	8
Familieparticipatie/betrekken sociaal netwerk	8
Vrijwilligers	9
<b>Kwaliteit en Veiligheid</b>	<b>10</b>
Decubitus	10
Advanced care planning	10
Medicatieveiligheid	10
Hygiëne en infectiepreventie	11
Vrijheid en veiligheid/Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking	11
Audits	11
ISO	12
Domotica	12
Preventie van acute ziekenhuisopname	12
Klachten	12
MIC Meldingen Amsterdam	13
<b>Leren en ontwikkelen</b>	<b>14</b>
Ontwikkelgesprekken	14
Leren en ontwikkelen door te werken met PDCA in methodisch werken	14
Scholing rapporteren	14
Interne scholing 2021	15
<b>Leiderschap en governance en management</b>	<b>16</b>
Visie	16
Governancecode	16

## Kloek Hoofdkantoor

---

Medezeggenschap	16
Leiderschap	16
Management	17
Stuurinformatie	17
<b>Personeelssamenstelling</b>	<b>18</b>
Cijfers	18
Percentage fte per niveau	19
Fte zorg / Cliënt-ratio	21
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst	22
Verzuim	23
Personeel niet in loondienst	23
Gebruik van hulpbronnen en informatie	25
Aantal stagiaires	26

## **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

### **Kennis van dementie**

Er is gewerkt aan verhogen van kennis op het gebied van dementie.

Hiervan vinden wij dat er dieper op de materie ingezoomd kan worden.

De trainingen zijn oppervlakkiger qua kennis en hierin willen wij aankomend jaar meer diepgang toevoegen. Voor 2023 wordt daarop meer geïnvesteerd in 2023.

Er is een psycholoog op beide locaties betrokken om medewerkers (nog diepgaander dan de specialist ouderen geneeskunde) te begeleiden.

Hiermee zijn wij erg tevreden.

Ook medewerkers geven aan erg blij te zijn met deze ondersteuning.

Zij kunnen terecht met vragen over specifieke bewoners, dit verbetert de kennis over omgang met mensen met dementie.

Naast verschillende vormen van scholing hebben wij in 2021 medewerkers dementie laten ervaren door middel van VR brillen. Dat was een bijzondere ervaring voor medewerkers.

### **Methodisch werken**

Op het gebied van persoonsgerichte zorg is veel aandacht gegaan naar methodisch werken. Naast dat methodisch werken in de breedste zin binnen Kloek een

gespreksonderwerp werd, zijn wij ondersteund door WOL van Waardigheid en Trots.

In het jaar 2021 is beleid, uitleg en begeleiding op alle niveaus van de organisatie aan de orde geweest.

Toch zien we dat de aandacht voor methodisch werken er waarschijnlijk voor altijd moet zijn.

Op sommige momenten lijkt methodisch werken afhankelijk van de aanwezige medewerkers. Door goed op te letten als organisatie op de individuele medewerker kunnen wij vrij specifieke ondersteuning bieden, daar waar dat noodzakelijk is.

Er zijn verpleegkundigen aangetrokken om dit proces ook in het primaire proces te begeleiden.

### **Zorgdossier**

De zorgdossiers zien eruit zoals wij dat graag willen.

Wij hebben een keuze gemaakt qua opbouw, inhoud en manier van werken (strategie).

Wat een aandachtspunt blijft is dat tussentijdse veranderingen en actief houden van de zorgleefplannen herinnering vraagt.

Hiervoor hebben wij verpleegkundigen met de rol "kwaliteit" om via coaching on the job voortdurend het proces te bewaken.

### **Zorgleefplanbespreking**

De zorgleefplan besprekingen gaan goed en volgens plan.

Alle bewoners hebben een vast contactpersoon. Deze organiseert minimaal 2 keer per jaar MDO.

## Kloek Hoofdkantoor

---

### **Wensen**

Het is al meer een gewoonte en cultuur geworden dat de bewoner bepaalt hoe de zorgverlening eruit ziet.

Dat de levensgeschiedenis aangeeft welke waarden de bewoner gedurende het leven had.

Ook hier zien wij dat het voor een aantal medewerkers lastig blijft om zich te conformeren aan de wens van de cliënt.

In sommige gevallen "neemt men graag over" maar het levert ook mooie gesprekken op.

Wanneer moet je bepalen dat de wens van de bewoner ongezond is?

Bijvoorbeeld als iemand zijn dag en nacht ritme omkeert?

## Wonen en Welzijn

### Welzijn

2021 is het jaar waarin Kloek ruim verbeterd is op het gebied van welzijn. De start die in 2020 gemaakt was is verder uitgebreid.

Er zijn op de locatie inmiddels meerdere medewerkers die zich richten op welzijn van de bewoners en in de huiskamers is een ruime hoeveelheid medewerkers aangenomen.

Deze medewerkers richten zich op het leven met de bewoners.

Zij maken een praatje, kennen voorkeuren, organiseren een wandeling voor de bewoner en ondersteunen waar de bewoner dat graag wil en nodig heeft.

Door de inzet van een fysiotherapeut wordt bewogen.

### Tevredenheidsonderzoeken

De uitslagen van de tevredenheidsonderzoeken zijn halverwege mei 2021 binnen gekomen.

De onderzoeken zijn onder medewerkers en bewoners uitgezet.

Het percentage van respondenten is laag.

Dit hadden wij verwacht maar niet gehoopt.

De reden hiervan is omdat medewerkers en mantelzorgers net de scans van Waardigheid en Trots ingevuld hebben.

Hierop kregen wij al veel (negatieve reacties).

Mensen vinden het veel en niet leuk om weer een lijst in te vullen.

Het is ons niet gelukt om medewerkers en mantelzorgers verder te stimuleren dit in te vullen.

Dat moeten wij komend jaar proberen beter te doen.

Aan de medewerkers van Roosendaal zijn 50 vragenlijsten verstuurd.

19 medewerkers hebben dit ingevuld en dat is een percentage van 38%.

De uitkomst van de tevredenheidsscore is een 7,6.

Aan de bewoners zijn 44 vragenlijsten verstuurd.

Er zijn 12 lijsten ingevuld en dat is een responspercentage van 27,3%.

De NPS score is een 8,3.

Een analyse op deze cijfers moet nog plaatsvinden en op basis daarvan komt een verbeterplan.

### Familieparticipatie/betrekken sociaal netwerk

Er is beleid opgesteld in samenwerking met de familie en mantelzorgers.

Door dit samen met hen te doen is er veel acceptatie voor de beweging.

In het beleid van methodisch werken en in het beleid van familieparticipatie is een duidelijke herinnering voor medewerkers opgenomen om proactief contact op te nemen met familie.

Een voorbeeld hiervan is dat de contactverzorgende maandelijks persoonlijk contact opneemt met de eerste contactpersoon om even te horen hoe het volgens hen met de bewoner gaat.



## Kloek Hoofdkantoor

---

Ook is er helderheid beschreven wat familie kan verwachten van Kloek op het gebied van participatie.

Denk hierbij aan samenkomsten en/of informatiebijeenkomsten, of dat er twee keer per jaar MDO plaatsvindt.

### **Vrijwilligers**

Kloek heeft weinig vrijwilligers.

Dit is (mede) door de corona periode ontstaan.

Inmiddels is door de komst van welzijnsmedewerkers en het uitrollen van familieparticipatie het moment aangebroken om vol in te zetten op het werven van vrijwilligers.

In 2022 gaan twee medewerkers een cursus "vrijwilligers werven" volgen om hier mee aan de slag te gaan en om actief het aantal vrijwilligers in 2022/2023 te vergroten.

## Kwaliteit en Veiligheid

	Decubitus	MIC analyse	VBM	Beleidsafspraken
Roosendaal	0%	100%	0	100%

### Decubitus

Het aantal cliënten met decubitus bij Kloek Zorg BV is laag (0%). ook in het jaar 2021 is daarin geen verandering te zien. 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 RSD 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 RSD 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. Medewerkers vinden het een lastig onderwerp om op voorhand te bespreken. Toch gebeurt dit wel. Nu kan het ook voorbereid worden met de psycholoog. Medewerker voelen zich ondersteunt door hun leidinggevende en er worden open gesprekken over gevoerd.

### 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.

## Kloek Hoofdkantoor

---

### **Hygiëne en infectiepreventie**

Afgelopen jaar is op dit onderwerp verbetering gekomen.

Dit wordt gerelateerd aan meer kundige medewerkers en vaste gezichten.

Er is ook een relatie tussen de wensen van hygiëne en verzorging enerzijds en persoonsgerichte benadering anderzijds.

Het contract met de externe partij Diversey is verlengd.

Hiermee borgt Kloek kennis op het gebied van hygiëne en bijvoorbeeld de laatste innovaties.

Soms is er verwarring in het contact, doordat er bijvoorbeeld een wissel van personeelslid is.

Hierin kunnen wij qua afstemming verbeteren.

Diversey levert ook materialen, schoonmaak apparatuur en spullen aan Kloek Zorg BV. In de periode van Covid hebben wij de leveringen ontvangen en hebben wij geen tekorten gehad zoals handschoenen, alcohol en persoonlijke beschermingsmiddelen.

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 ingezet die de uitbraak isoleert, verder zullen zij de schoonmaak van het besmette gebied uitvoeren.

### **Vrijheid en veiligheid/Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking**

Rondom het onderwerp Wzd is er in 2021 veel georganiseerd aan scholing, multidisciplinaire samenwerking en uitbreiding van technologie.

Het onderwerp Wzd krijgt veel aandacht.

Er worden mogelijkheden gecreëerd om de vrijheid niet te belemmeren en om verzet te voorkomen.

Er wordt actief gelet op afbouw van psychofarmaca.

### **Audits**

In het jaar 2021 is besloten dat audits een belangrijk instrument is in de kwaliteitscyclus van Kloek.

Intern worden deze nu in uitwisseling tussen beide locaties ingericht.

Extern met behulp van diverse instrumenten, waaronder in uitwisseling met een andere zorgorganisatie.

Belangrijk hierbij is dat de audits methodisch en cyclisch worden geborgd. In 2021 wordt een planning en control cyclus vastgesteld en daarin wordt de planning van zowel de interne als externe audits meegenomen.

De planning en control cyclus wordt geborgd door deze te verwerken in de MT agenda, de RVC vergaderstructuur en als onderdeel van de sturingsinstrumentarium en informatie in de werkzaamheden van het management.

## Kloek Hoofdkantoor

---

Op het gebied van hygiëne laat Kloek jaarlijks een audit uitvoeren door het bedrijf Diversey. Zij zijn specialist aan de facilitaire kant van de zorg.

Ook in 2021 heeft de audit plaats gevonden.

Er is een plan van aanpak gemaakt voor de punten die daaruit voortvloeien.

Deze punten zijn inmiddels opgelost. Voor 2022 staat er in augustus een nieuwe afspraak gepland.

### ISO

de ISO kwaliteitscontrole heeft begin 2021 plaatsgevonden.

Dit heeft geleid tot het opnieuw toekennen van het ISO keurmerk.

In 2022 zal hercertificering plaats vinden.

### Domotica

Er is goedkeuring gegeven om in 2021 het domoticasysteem uit te breiden door de leefcirkels voor bewoners te vergroten/in te richten.

In 2021 heeft de uitbreiding ook plaats gevonden.

### Preventie van acute ziekenhuisopname

Er zijn beweging groepjes op beide locaties daarnaast er wordt ook gewandeld met de bewoners. Dit om bewoners actief te houden en het risico op vallen te beperken.

### Klachten

Ingediend bij locatiemanager	0
Ingediend bij	
Ingediend bij vertrouwenspersoon	0

### MIC meldingen Roosendaal

	Aantal meldingen
Agressie	0
Vermissing (zonder GPS naar buiten)	0
Prikincident	0
Bijtincident	0

## Kloek Hoofdkantoor

---

Vallen	26
Medicatie	18
<b>Totaal</b>	<b>48</b>

## Leren en ontwikkelen

### **Aantal leerlingen en aantal stagiaires**

Kloek is een "Erkend Leerbedrijf" en wij steken veel energie in de ontwikkeling van leerlingen en stagiaires. Kloek onderhoudt contact met scholen en investeert hierin, Bij Kloek Roosendaal werkten gedurende het jaar 2021 10 leerlingen en stagiaires. Alle leerlingen en stagiaires worden begeleid door een werkbegeleider op de werkvloer.

Binnen Kloek RSD hebben wij 1 praktijkverpleegkundige en 6 verpleegkundigen.

### **Ontwikkelgesprekken**

Alle medewerkers ontvangen minimaal 1 keer per jaar een ontwikkelgesprek.

Hier wordt besproken hoe een medewerker zich voelt binnen Kloek Zorg BV, waar ambities en behoeften van de medewerker liggen.

Uit deze gesprekken komt de individuele leerbehoefte van medewerkers en worden mogelijkheden besproken.

De uitkomsten worden meegenomen en het totaaloverzicht wordt in kaart gebracht.

Als de scholingsbegroting opgemaakt wordt dan worden keuzes gemaakt met en voor de individuele medewerkers.

### **Leren en ontwikkelen door te werken met PDCA in methodisch werken**

In 2021 is het hele jaar getraind, gepraat, geoefend en begeleid rondom methodisch werken. Het wordt besproken op werkoverleg en beleid is geschreven, geïmplementeerd.

Er is een overzicht gemaakt van het beleid "24 uur in 1 oogopslag".

Hierdoor voelt het beleid methodisch werken dichtbij voor medewerkers.

Kloek kiest ervoor dit een doorlopend proces en project te laten zijn.

Dit vraagt altijd aandacht, begeleiding en scholing.

### **Scholing rapporteren**

Wij zien dat rapporteren een ingewikkelde handeling is voor een groot deel van onze medewerkers.

In 2021 is er scholing rapporteren gegeven door een medewerker van Vilans.

Ook is er veel op getraind door de medewerkers met ondersteuning van kwaliteitsverpleegkundige en de WOL coach.

Wij hebben besloten training op rapporteren jaarlijks terug te laten komen.

Op dit moment hebben wij het idee om een interne groep medewerkers op te leiden die intern regelmatig medewerkers scholen en waar men op terug kan vallen bij vragen. Deze medewerkers laten wij scholen.

## Kloek Hoofdkantoor

---

### Interne scholing 2021

- Persoonlijke effectiviteit voor management en medewerkers;
- Scholing dementie en terminale zorg voor alle medewerkers;
- Verzuim cursus voor leidinggevende;
- BHV training voor alle medewerkers;
- Training Priomio Microlearning voor kwaliteitsverbetering voor alle medewerkers;
- Rapporteren voor alle medewerkers;
- Dementie basistraining voor alle medewerkers;
- WZD scholing voor alle medewerkers;
- Wondzorg scholing voor de verzorgenden en verpleegkundigen;
- Persoonlijke hygiëne voor alle medewerkers reinigen en infectiepreventie voor medewerkers van de huishoudelijke en ondersteunende diensten.

## Leiderschap en Governance en Management

### Visie

De visie is leidend voor iedereen die bij Kloek werkt.

De visie van Kloek kent een aantal basisprincipes; Kleinschalig, Liefdevol, Open, Eigen en Kwaliteit.

Om te voldoen aan deze principes is de sturing hierop van essentieel belang.

De structuur, de cultuur, het beleid en bijvoorbeeld de beslissingen worden genomen vanuit de gedachten van de visie.

Dat is niet alleen maar makkelijk.

Wij zijn en blijven hierover in overleg.

Het is onderwerp van gesprek in het Management Team, op de locaties en in 2021 zijn de teams op de locaties bezocht om hierover te praten.

Door de beslissingen te nemen aan de hand van de visie komen medewerkers er veel in contact met het gedachtegoed.

Dialogoog, voorbeeld geven en faciliteren van mogelijkheden leidt ertoe dat de visie onder de aandacht blijft.

### Governancecode

Kloek Zorg BV heeft de Governancecode Zorg in 2017 geïmplementeerd.

Kloek Zorg BV heeft de verplichte medezeggenschapsorganen zoals een RvC, CR (per locatie). In het jaar 2021 is hier niks aan veranderd.

### Medezeggenschap

De RvC, de CR en de OR zijn de bestaande organen binnen de medezeggenschap.

Binnen Kloek Zorg BV is daar het kwaliteitsplatform aan toegevoegd.

Dit kwaliteitsplatform bestaat uit medewerkers uit verschillende teams die de rol kwaliteit binnen het team, de locatie en binnen Kloek Zorg BV bewaken.

Zij overleggen rechtstreeks met de directeur over de kwaliteit en doen dit aan de hand van het kwaliteitskader.

Het kwaliteitsplatform wordt goed ontvangen.

Toch is het nog onvoldoende effectief aangezien er na de opstart regelmatig nieuwe medewerkers aan toegevoegd worden.

Ook leren de medewerkers van de twee locaties elkaar nog kennen en is een digitaal overleg met medewerkers meer op afstand.

De positieve energie is dan lastiger te bewerkstelligen.

Daarentegen is het idee, de energie van medewerkers en de kennis die het oplevert dusdanig cruciaal dat in 2022 dit platform een rol krijgt.

### Leiderschap

Medewerkers vonden in 2021 steeds beter hun weg in de systematiek van werken.

We hebben met alle leiders binnen de organisatie geïnvesteerd in de verbeterdialogoog.

Er vindt overleg plaats met de teams.

Hier worden ideeën opgehaald en oplossing gezocht en wordt met elkaar gepraat en gediscussieerd over alle onderwerpen.



## Kloek Hoofdkantoor

---

Problemen zijn problemen van iedereen en het hele team.  
Toepassen van alles dat bedacht wordt en dat evalueren en zonodig aanpassen.  
De werkwijze is leidend in plaats van persoon.  
Dat is soms moeilijk.  
Medewerkers geven aan dat het in sommige gevallen ook makkelijk is om iets "te deponeren" en het een probleem of dilemma van de organisatie te laten zijn.  
Toch hebben we in 2021 bereikt dat medewerkers zich meer betrokken voelen, dat zij meer regelvermogen ervaren en dat zij hierdoor meer verantwoordelijkheid nemen.  
Dit leidt tot betere dienstverlening aan onze bewoners.

### **Management**

2020 was er ingestoken op meer management met kennis van de branche.  
Er werd om die reden minder uitgegeven aan ondersteuning.  
In 2021 is het aantal managers teruggebracht van 2 naar 1.  
Op de locatie is een teamleider en zijn er twee kwaliteitsverpleegkundigen.  
Samen met alle medewerkers zorgen zij voor de bewoners.

### **Stuurinformatie**

De kwaliteit van de stuurinformatie wordt steeds beter.  
Hiermee bedoelen wij dat de brongegevens direct vanuit de systemen (zoals Nedap/ONS, Visma) vertaald worden in een totaal overzicht.  
Cijfers en kwaliteitsinformatie komen samen en dat maakt het beeld integraler opgesteld.  
Kloek wil graag in 2022 in een samenwerking met Google de dashboards realtime zichtbaar.

## Personeelssamenstelling

### Cijfers

Hieronder leest u als eerste wat de aard was, van de aanstellingen van onze medewerkers binnen Kloek zorg BV in 2021.

Ook leest u in onderstaand overzicht hoe de instroom en de uitstroom binnen Kloek verlopen is.

	<b>Instroom aantal personen in verslagjaar</b>	<b>Instroom aantal fte's in verslagjaar</b>	<b>Uitstroom aantal personen in verslagjaar</b>	<b>Uitstroom aantal fte's in verslagjaar</b>
Personeel				
Personeel in loondienst incl	36	17,7	10	2,8
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers)	11	4,8	13	2,4
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	19	3,1	8	1,1
Totaal personeel	66	25,6	31	6,3
*waarvan zorgverleners	64	23,6	31	6,3
Personeel per einde verslagjaar				
Personeel	Aantal werkzame personen op 31 december van verslagjaar	Aantal fte's op 31 december van verslagjaar	Verloop personen (instroom-uitstroom) in verslagjaar	Gemiddelde aantal personen (berekend) in verslagjaar
Personeel in loondienst incl BBL	59	42,9	26	46
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers)	19	11,4	-2	20
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	15	4,3	11	9,5
Totaal personeel	93	58,6	35	75,5
*waarvan zorgverleners	87	54,2	33	70,5

## Kloek Hoofdkantoor

Stagiaires				Aantal werkzame personen op 31 december van het verslagjaar
Stagiaires				9
Vrijwilligers				Aantal werkzame personen op 31 december van het verslagjaar
Vrijwilligers				5

\* cijfers concernniveau

Verhouding cliëntgebonden personeel / niet-clientgebonden personeel	Percentage fte
Percentage fte: <b>cliëntgebonden personeel</b>	95%
Percentage fte: <b>niet-clientgebonden personeel</b>	5%
Percentage fte: <b>totaal</b>	100%
Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:	

\* cijfers concernniveau

## Percentage fte per niveau

Definitie	Percentage fte per niveau.
Vraag	<b>Hoe ziet de ingezette kwalificatieniveaumix eruit?</b>
Noemer	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2): <b>48 fte</b>
Teller 1	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 1 zorg en welzijn</b> ": <b>1.9 fte</b>
Percentage 1	4 %
Teller 2	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 2 zorg en welzijn</b> ":

## Kloek Hoofdkantoor

	<b>12.5 fte</b>
Percentage 2	26 %
Teller 3	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 3 zorg en welzijn</b> ": <b>9.1 fte</b>
Percentage 3	19 %
Teller 4	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 4 zorg en welzijn</b> ": <b>3,7 fte</b>
Percentage 4	7.7 %
Teller 5	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 5 zorg en welzijn</b> ": <b>1 fte</b>
Percentage 5	2.1 %
Teller 6	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Niveau 6 zorg en welzijn</b> ": <b>0 fte</b>
Percentage 6	0 %
Teller 7	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Behandelaren/(para-)medisch</b> ": <b>0 fte</b>
Percentage 7	0 %
Teller 8	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Overig zorgpersoneel</b> ": <b>7.2 fte</b>
Percentage 8	15 %
Teller 9	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " <b>Leerlingen</b> ":

## Kloek Hoofdkantoor

	<b>0 fte</b>
Percentage 9	0 %
Teller (totaal)	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode, zoals hierboven ingevuld bij "Teller 1" t/m "Teller 9":  <b>35.5 fte</b>
Noemer	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2):  <b>48 fte</b>
Percentage (totaal)	73 %

\* cijfers concernniveau

Let op: de percentages tellen niet per definitie op tot 100%, omdat er ook categorieën medewerkers zijn wiens werk minder direct gerelateerd is aan de cliëntgroep (bv een medewerker salarisadministratie).

## Fte zorg / Cliënt-ratio

Definitie	Aantal ingezette fte's over de periode gedeeld door het aantal cliënten over de periode. Bij de fte's betreft het de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.
Vraag	<b>Hoeveel fte is er ingezet per cliënt</b>
Teller	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2):  <b>48 fte</b>
Noemer input	Aantal cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 over de periode:  <b>20390 cliëntdagen (totaal)</b>
Noemer	Gemiddeld aantal cliënten over de periode (is

## Kloek Hoofdkantoor

	getal bij noemer input gedeeld door aantal dagen in het jaar dus 365): <b>55.863</b>
Uitkomst	0.86

\* cijfers concernniveau

## Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd

Definitie	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op een meetmoment gedeeld door het totaal aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd op datzelfde meetmoment.
Vraag	<b>Hoeveel procent van de personeelsleden heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst?</b>
Teller	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op meetmoment: <b>30 personeelsleden</b>
Noemer	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment: <b>52 personeelsleden</b>
Percentage	75.7 %

Verhouding cliëntgebonden personeel / niet-cliantgebonden personeel	Percentage fte
Percentage fte: <b>cliëntgebonden personeel</b>	95%
Percentage fte: <b>niet-cliantgebonden personeel</b>	5%
Percentage fte: <b>totaal</b>	100%
Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:	

\* cijfers concernniveau

## Kloek Hoofdkantoor

---

### Verzuim

Het ziekteverzuimpercentage was in 2021: 7,4% Roosendaal.

Wij zijn hierover tevreden gezien de Covid.

Wij werken aan verbinding, fijne werkgever zijn en preventieve maatregelen zodat het verzuim zo laag als mogelijk blijft.

### Personeel niet in loondienst

#### Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)

Definitie	Kosten van inzet uitzendkrachten/PNIL gedurende de periode gedeeld door som van de personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.
Vraag	<b>Hoeveel euro is er procentueel aan uitzendkrachten/PNIL uitgegeven?</b>
Teller	Som euro's uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL over de periode:  <b>1183975 euro</b>
Noemer	Som personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst:  2354000 euro
Percentage	50.3%

Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In-en exclusiecriteria	De indicator betreft alleen uitzendkrachten/PNIL en personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
Bron	Financiële administratie
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2021.
Meetinstructie	1. U registreert hoeveel euro is uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL

## Kloek Hoofdkantoor

---

	<p>gedurende de meetperiode.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. U registreert de som van de personeelskosten (betrekking hebbende op personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) gedurende de meetperiode.</li><li>3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.</li></ol>
--	--

In 2021 heeft Kloek gekozen om minder met ZZP'ers en meer met vaste medewerkers te werken. Daarnaast is Kloek op basis van deze gegevens aan de slag is om vermindering van de uitstroom van medewerkers te realiseren. Door te werken aan de verbetering van kwaliteit, te werken aan de structuur en cultuur, leren en ontwikkelen een belangrijke positie te geven binnen Kloek, richten we ons op binden en boeien van medewerkers.

De praktijk is weerbarstig, ook omdat we te maken hebben met een krappe arbeidsmarkt.

Kloek is tevreden over het lage percentage van niet cliëntgebonden medewerkers. Dat brengt wel met zich mee dat alle werkzaamheden die verricht worden voor de niet cliëntgebonden taken bij de 5% komen te liggen. Er is gestuurd op een hogere inzet van management maar een groot deel van hun taken wordt in de praktijk ingezet voor bijvoorbeeld administratie, schrijven van verslagen, kwaliteitswerkzaamheden en gaat de inzet van de uren vaak ten koste van taken die je normaliter efficiënter en goedkoper kan beleggen.

In 2021 zien we wel dat er veel lijn en duidelijkheid in de organisatie ontstaat en dat heeft voor ons in het jaar 2021 meer voordelen opgeleverd dan nadelen. De voordelen zoeken wij dan vooral aan de kant van de kwaliteit waar grote slagen geslagen zijn (bijvoorbeeld duidelijkheid in beleid, leiderschap, voldoen aan het kwaliteitskader, contracten met verzekeraars, goede interne en externe audits). Toch hebben we in 2021 afgebouwd in managers, we zijn van 2 managers naar 1 manager gegaan. Dit hebben we halverwege het jaar van 2021 toegepast in goed overleg. Het tweede deel van 2021 is ondanks de vermindering prima verlopen.



**Fte zorg / Cliënt-ratio**

Definitie	Aantal ingezette fte's over de periode gedeeld door het aantal cliënten over de periode. Bij de fte's betreft het de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.
Vraag	<b>Hoeveel fte is er ingezet per cliënt</b>
Teller	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2):  <b>48 fte</b>
Noemer input	Aantal cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 over de periode:  <b>20390 cliëntdagen (totaal)</b>
Noemer	Gemiddeld aantal cliënten over de periode (is getal bij noemer input gedeeld door aantal dagen in het jaar dus 365):  <b>55.863</b>
Uitkomst	0.86

**Gebruik van hulpbronnen en informatie**

De informatisering is op orde. Medewerkers werken met iPads en hebben laptops tot hun beschikking. Voor het zorgdossier wordt NEDAP/ONS gebruikt.

Toe Kloek de (her)inrichting van de dossiers inzette werd er veel aandacht besteed aan het op de juist wijze gebruiken van het systeem.

Verder werkt Kloek met Google voor mail, alle protocollen en beleid zijn te vinden op de Drive; deze zijn toegankelijk voor medewerkers.

Er is een controle op de AVG. Er is een AVG functionaris.

### Aantal stagiairs

Definitie	Aantal stagiairs per periode
Vraag	<b>Hoeveel stagiairs heeft de organisatie?</b>
Aantal	Aantal stagiairs over de periode: <b>17 stagiairs</b>
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In-en exclusiecriteria	De indicator betreft alleen de stagiairs die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie en/of urenregistratie
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2021.
Meetinstructie	U registreert hoeveel stagiairs er gedurende de meetperiode bij de organisatie actief waren.