



JAARVERSLAG 2019

ZORGCENTRA Meerlanden



DE MEERWENDE

DE MEERSTEDE

't KLOOSTERHOF

Voorwoord

Het thema van dit jaarverslag is 'kwaliteit van zorg'. Kwaliteit van zorg is net zo belangrijk als tevreden cliënten die zich fijn en veilig voelen bij ons. Kwaliteit van zorg is een breed begrip en uit zich in veel facetten. In dit jaarverslag krijgt u hierin een inkijkje.



Zowel onze medewerkers als de organisatie hebben zich verder ontwikkeld. De professionele zorg en persoonlijke aandacht voor onze cliënten staan nog steeds voorop. Hulde hiervoor, collega's!

Onze nieuwe huisstijl, die begin 2019 is uitgerold, is inmiddels zo vanzelfsprekend, dat als je per ongeluk nog een oud logo tegenkomt, dit van een heel andere wereld lijkt. Ook de nieuwe website, die in 2019 verder geoptimaliseerd is, krijgt veel bezoekers en heeft een fijne en frisse uitstraling.

Voor mantelzorgers is de uitrol van ons cliëntportaal voor de (wijk-) bewoners, waardoor de eerste contactpersonen kunnen meelesen in de zorgrapportages en zorgplan, een mijlpaal. Hier wordt goed gebruik van gemaakt.

Voor medewerkers staat het leren en verbeteren centraal. Daarom ben ik heel blij met het aantal leerlingen en stagiaires. Ook ben ik tevreden met het leermanagementsysteem (Kennislein). Hierdoor worden medewerkers beter en professioneler gefaciliteerd in hun leerproces. De ontwikkeling van medewerkers kan beter worden gevolgd.

Alle functieprofielen zijn opnieuw beschreven en gewaardeerd, waardoor het functiehuis up-to-date is. Ook hebben we een medewerkermonitor gehouden, waarbij de tevredenheid van medewerkers werd gemeten. Op veel punten hebben we vooruitgang geboekt ten opzichte van de vorige medewerkermonitor. Ik ben blij met de resultaten. Waar de tevredenheidsmeting hier aanleiding toe gaf, hebben we actie ondernomen.

Met de vervanging van de verouderde telefonie en domotica zijn in 2019 grote stappen gezet. Het was hard nodig. In 2020 wordt het hele proces verder geoptimaliseerd. En, als laatste locatie, vindt de uitrol van domotica in De Meerstede plaats.

De kwaliteitsgelden die we in 2019 via het zorgkantoor kregen, zijn optimaal benut. Het is grotendeels aan extra personeel besteed voor de momenten dat de zorg krap was, zoals de ochtenduren en de avond.

Het allerbelangrijkste is natuurlijk hoe de bewoners en wijkbewoners onze zorg en diensten ervaren. Ik ben dan ook zeer trots op de meting van de tevredenheid van de wijkbewoners, die bijzonder positief was.

Over het algemeen zijn de bewoners in onze huizen zeer tevreden. We sturen bij waar mogelijk en nodig. Bijvoorbeeld op basis van de (staalkaart) gesprekken, waar allerlei onderdelen van de zorg en verblijf met cliënt en naasten besproken wordt.

Tot slot: Een pluim dat er zoveel activiteiten worden georganiseerd. Zowel voor onze bewoners op de huiskamers, als de grotere activiteiten die ook voor de wijkbewoners toegankelijk zijn. Dit varieert van geheugentrainingen tot gym, van een mooie mis tot een vogelshow of een leuk optreden. En dan heb ik het nog niet over alle vieringen bij feestdagen of de themamaaltijden, die een groot succes zijn. Alles wat we doen zou niet mogelijk zijn zonder de inzet van onze medewerkers en vrijwilligers. Dus dank voor jullie hulp.

In dit jaarverslag wordt een aantal zaken verder uitgelicht. Ik vind het persoonlijk erg leuk om te lezen. Ik wens jullie veel leesplezier!

Irma van Weert
Bestuurder
Zorgcentra Meerlanden



<u>Aandacht voor kwaliteit van zorg in 2019</u>	PAG.	4-5
Een interview met Stefanie Versteegen en Ingrid van der Meiden-Vonk		
<u>Hoogtepunten van 2019 in beeld</u>		6-8
De Meerwende, De Meerstede en 't Kloosterhof		
<u>Pionieren in de kwaliteit van zorg</u>		9
Een interview met Marianne Beterams		
<u>Opleidingen als kwaliteitsinstrument</u>		10-11
Een interview met Elsa Buiten-Vrijmoeth en Gwen Bonarius		
<u>Bijdrage van digitalisering aan kwaliteit van zorg</u>		12-13
en de plannen op het gebied van ICT voor 2020		
<u>Een terugblik</u>		14-17
Samen met Esther de Wit, Jeannette Meijer en Hans Hoedemaker blikken we terug op 2019		
<u>Aan het woord:</u>		18-20
Een cliënt, medewerker, lid van de OR, vrijwilliger en leerlingen		
<u>Speerpunten voor 2020</u>		21
<u>Kengetallen van onze cliënten</u>		22-23
<u>Kengetallen van onze medewerkers</u>		24-25
<u>Kengetallen van onze financiën</u>		26-27

Over Zorgcentra Meerlanden

[Zorgcentra Meerlanden](#), ook bekend als R.K. Stichting Zorgcentra Meerlanden, heeft drie zorglocaties: [De Meerwende in Badhoevedorp](#), [De Meerstede in Hoofddorp](#) en ['t Kloosterhof in Aalsmeer](#). Vanuit de drie zorgcentra bieden wij diensten, activiteiten, wijkzorg en wonen met zorg. We werken kleinschalig en de lijnen zijn kort. Onze deskundige teams en vrijwilligers werken met plezier en met trots.

Met elkaar staan wij garant voor een pakket van wonen, zorg en welzijn dat zo goed mogelijk is toegesneden op de individuele vraag van onze cliënten. Thuis of in één van onze drie woonzorgcentra willen wij op die manier bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Wij zijn ISO Zorg & Welzijn gecertificeerd.

Zorgcentra Meerlanden heeft een aantal belangrijke raden die haar adviseren: de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliënten- en Familieraden.

Zorgcentra Meerlanden is bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam geregistreerd als; R.K. Stichting Zorgcentra Meerlanden.

Ons KvK-nummer is 34109793 en ons fiscaalnummer is 8137.72.412.

Aandacht voor kwaliteit van zorg in 2019

De basis voor goede zorg voor cliënten

Ook in 2019 heeft Zorgcentra Meerlanden zich ingezet om warme en kwalitatieve zorg aan haar cliënten te waarborgen en verder uit te breiden. Maar wat verstaat men nou precies onder 'kwaliteit van de zorg'? En hoe werk je hier aan? In dit interview vertellen Stefanie Versteegen en Ingrid van der Meiden-Vonk hier meer over.



Stefanie Versteegen werkt sinds 2005 bij Zorgcentra Meerlanden als beleidsmedewerker. In deze functie heeft zij onder meer als aandachtspunten kwaliteit, arbobeleid, privacywetgeving en opstellen van (beleids-) documenten.

Het leukste aan onze organisatie vindt zij de betrokkenheid van medewerkers bij elkaar en vooral ook bij de cliënten. Het is een gemoedelijke organisatie waar men elkaar kent!

Wat is jouw taak met betrekking tot de kwaliteit van zorg bij Zorgcentra Meerlanden?

Kwaliteit van zorg is geborgd in de lijn. Mijn taak hierbij is om nieuw (kwaliteits)beleid te ontwikkelen. Bij voorkeur met mensen uit het veld en gebaseerd op de wet- en regelgeving. Ook zie ik toe dat wij aan alle kwaliteitseisen voldoen (interne en externe verantwoording) en dat iedereen hierover geïnformeerd wordt. Het opstellen van het kwaliteitsplan, -jaarverslag en documenten vallen onder mijn verantwoording. Daarnaast coördineer ik alle audits. Ik heb een adviserende functie en fungeer als vraagbaak.

Waar denk je aan bij 'kwaliteit van zorg'?

Bij kwaliteit van zorg denk ik vooral aan de zorg, in breedste zin, die direct aan de cliënt gegeven wordt. Het gaat hierbij naast de ingezette deskundigheid, ook om bijvoorbeeld de bejegening.

Kun jij een paar bijzondere projecten noemen die een grote invloed hebben gehad op de kwaliteit van zorg?

Ik denk dat de toenemende aandacht voor scholing een belangrijke invloed heeft gehad, en nog heeft, op de kwaliteit van zorg. Naast het aantal medewerkers is immers ook de kwaliteit van medewerkers hiervoor van groot belang.

Daarnaast is de afgelopen jaren veel ingezet op ICT en [domotica](#). Hoewel dit minder invloed heeft op de directe kwaliteit, zorgt ICT er wel voor dat bepaalde administratieve taken efficiënter gedaan kunnen worden, zodat er meer tijd overblijft voor de zorg. Via inzet van domotica en innovatieve ontwikkelingen wordt de kwaliteit van wonen en leven verbeterd en medewerkers ontlast. Denk hierbij aan valmatten die een signaal doorgeven aan de zorg als een cliënt valt.

Welke stappen zijn in 2019 gezet die een positieve invloed hebben gehad op de kwaliteit van zorg?

Een belangrijke stap die is gezet, is de voorbereiding op de invoer van het digitale toedieningssysteem voor medicatie, waarmee het medicatietoedienproces efficiënter en foutlozer kan verlopen.

Ook de invoering van het cliëntportaal heeft een positief effect gehad; hierdoor kunnen contactpersonen goed volgen welke zorg hun naasten hebben ontvangen.

Welke plannen heeft Zorgcentra Meerlanden voor 2020 voor het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg? Aandacht wordt in ieder geval besteed aan het gastvrijheidsconcept, communicatie, intervisie en aan het lager leggen van verantwoordelijkheden.



Ingrid van der Meiden-Vonk is in 1983 begonnen als leerling ziekenverzorgende. Na een BBL-traject in verpleeghuis Buitenhof, heeft zij daar een aantal jaren als verzorgende IG gewerkt. In 1987 verhuisde zij naar Aalsmeer en heeft zij 1,5 jaar in de wijkzorg gewerkt. Na de geboorte van haar zoon is zij begonnen als oproepkracht in 't Kloosterhof.

Een aantal jaar verder werd Ingrid assistent-hoofd Zorg. Na de fusie met De Meerwende en De Meerstede kreeg zij meer managementtaken. Daarna is ze doorgestroomd als hoofd Zorg en volgde ze een in-company managementopleiding van 1,5 jaar. Toen de locatiemanager ook werd aangesteld voor De Meerwende, is Ingrid steeds meer 't Kloosterhof gaan aansturen. Sinds 1 maart 2020 is Ingrid 30 jaar bij ons in dienst!



Wat vind jij de meest opvallende veranderingen binnen de zorg van de afgelopen jaren?

Ingrid geeft aan dat de zorg tegenwoordig veel bezig is met zaken 'om de zorg heen', zoals registeren. Toen zij in het verpleeghuis in Amsterdam werkte, bepaalden medewerkers vanuit hun professie wat belangrijk was om bij te houden. Men ging toen minder uit van de cliëntwensen en meer van wat het verpleeghuis goed leek. Ingrid vindt het positief dat de cliënten nu, voor zover nog mogelijk, mee beslissen, maar vindt dat de verantwoording hieromheen doorgeschoten. Gelukkig krijgt de administratieve druk inmiddels veel aandacht. Wat ook helpt, is dat nieuwe leerlingen hierover op school veel meer leren en gewend zijn aan de digitale tijd.

Wat vind jij van de kwaliteit van de ouderenzorg bij Zorgcentra Meerlanden?

Ingrid vindt dat de kwaliteit van de zorg in 't Kloosterhof, en wat zij hoort ook in de andere locaties, echt goed is! We spreken volgens haar met elkaar de goede dingen af. Ook gaan onze medewerkers er 150% voor om het voor de bewoners zo goed en mooi mogelijk te maken. In 't Kloosterhof is de kwaliteit en kwantiteit van medewerkers goed op orde.

Tevens is een belangrijk aspect van kwaliteit het 'warme gevoel en de betrokkenheid' die we bieden. Er gaat heus wel eens iets mis, maar omdat de basis goed is, begrijpt men dit over het algemeen.

De tevredenheid over de kwaliteit van zorg blijkt ook uit het geringe aantal klachten van bewoners.

Wat heeft volgens jou het meest bijgedragen aan de kwaliteit van zorg?

De ruime opleidings- en bijscholingsmogelijkheden (medewerkers en leerlingen) die we bieden, hebben volgens Ingrid het meeste bijgedragen aan de kwaliteit van zorg. Ook het extra geld van de laatste jaren voor aanvullende dingen, zoals hulpmiddelen, leuke dingen voor bewoners (bijv. tovertafel) en meer inzet van vervanging bij ziekte, heeft hierbij geholpen.

Het allerbelangrijkste is echter dat 't Kloosterhof haar personeelsbestand goed op orde heeft.

Waar is nog ruimte voor verbetering?

Hoewel 't Kloosterhof hier al veel op inzet, kan er nog meer aandacht komen voor individuele activiteiten om zo elke cliënt, ongeacht zijn beperking, welzijn op maat te bieden.

Waar ben je trots op?

Ingrid is trots op de grote tevredenheid onder medewerkers en bewoners, dat medewerkers met plezier komen werken en de grote betrokkenheid bij elke bewoner en de familie. Hierdoor wordt gezelligheid en warmte geboden. Ingrid hoopt nog lang in 't Kloosterhof te mogen blijven werken; zij gaat elke dag met plezier naar het werk!

Heb jij nog advies voor Zorgcentra Meerlanden?

Ingrid vindt het belangrijk dat de locaties hun eigen cultuur kunnen behouden binnen kaders. Daarbij is het belangrijk dat men kan terugvallen op de centrale diensten, waar zij plezierig mee samenwerkt.

2019 Hoogtepunt in beeld DE MEERWENDE

Bij De Meerwende zijn [de themamaaltijden](#) een groot succes. Ook in 2019. Erica Rip en Oeke Knijn vertellen ons hier meer over.

Erica: "Per jaar regelen wij zes verschillende themamaaltijden. Het is altijd een feestje om met elkaar te organiseren. Per keer kunnen wij 90 mensen plaatsen. De plekken zijn altijd in een mum van tijd uitverkocht.

Waarom het zo succesvol is? Voor de mensen zijn de themamaaltijden echt een middag of avondje gezellig uit met elkaar. Veel kennen elkaar ook. Het helpt natuurlijk ook dat we een superleuk team hebben dat met veel plezier werkt op deze avonden."

Oeke beaamt dit: "Het gaat om gezellig keuvelen met burens en bekenden uit Badhoevedorp. En voor een betaalbaar bedrag heb je smakelijk eten met soms een gedurfde keuze van de gerechten.

Onze gasten krijgen een driegangsmenu met koffie, likeurtje en bonbons. Om dit allemaal te verzorgen, hebben we de inzet van twee koks in de keuken en een team dat helpt met het gereedmaken van het restaurant.

Voor mij springt het aspergemenù van de regionale aspergekweker in de Haarlemmermeer eruit en ook het wilddiner is steeds weer een uitdaging om te maken."

Voor Erica is het wilddiner ook een hoogtepunt: "Deze avond komen de 'Jagers van het Panneland' en die demonstreren muziekinstrumenten van de jacht. Het is een hele belevenis. Deze avond is zo'n succes dat we van plan zijn om deze in het najaar van 2020 tweemaal te organiseren."



Van links naar rechts:

De Jagers van het Panneland, Erica Rip, Oeke Knijn en mevrouw Houweling. Mevrouw Houweling heeft in 2019, als groot fan van de jachthoornblazers, het optreden voor de bewoners geregeld en betaald.



Hoogtepunt in beeld DE MEERSTEDEN

2019

In september vierde De Meerstede haar 60-jarig bestaan. Haddie van der Wal vertelt ons hier meer over.

“Begin 2019 zijn we met een aantal personen gaan kijken hoe we het feest voor [het 60-jarig jubileum](#) neer wilden zetten. Leidraad was de feestweek voor ons 50-jarig bestaan. Daar wilden we deze keer ook een feestje aan toevoegen voor onze wijkbewoners. Het ONS wijkontmoetingscentrum is immers een belangrijk onderdeel van De Meerstede.

Er waren zoveel mooie momenten in die week. Het was voor iedereen een feestje, we hebben aan iedereen gedacht. Voor onze cliënten was er een aangepaste kapeldienst, een groot openingsfeest en een themadiner. Verder kwam Opera Familia zingen en was er een bingo georganiseerd. Onze wijkbewoners konden ook een middag genieten van een bingo met mooie prijzen. Eén van die prijzen was een busrit naar keuze.

De meneer die dit won, wilde graag naar zijn moeder in Drenthe. Daar was hij al anderhalf jaar niet geweest. Dat we dat hebben we gerealiseerd, was zeker een hoogtepunt. Voor onze vrijwilligers was er een flower power karaokefeest. Het dak ging er af! Uiteraard was er ook een groot feest voor de medewerkers.

We hebben het echt samen opgezet en ik ben er trots op dat alles vlekkeloos verliep.”

Wethouder Mieke Booij verrichtte de officiële opening van de feestweek.



De foto op de voorkant van dit jaarverslag is ook genomen tijdens deze feestweek. Het is van het optreden van Opera Familia.



2019 Hoogtepunt in beeld

't KLOOSTERHOF

Marianne Beterams is jaren bezig geweest om een eigen bus voor 't Kloosterhof te regelen. In 2019 was het eindelijk gelukt..

"Zorgcentrum 't Kloosterhof had een aantal jaar al behoefte aan een eigen bus. Er is grote behoefte aan dagbesteding voor de Aalsmeeders die nog thuis wonen en problemen hebben op het gebied van het geheugen of anderszins begeleiding nodig hebben. Het is fijn dat deze mensen overdag worden opgevangen door onze professionele medewerkers. Veel van deze mensen kunnen zichzelf niet (meer) vervoeren en dus was er dringend een bus nodig.

Een bus voor leuke uitjes en spontane reisjes voor onze eigen bewoners en de wijkbewoners. Lekker weer eventjes er uit zijn, andere dingen zien en gezellig samen zijn met andere Aalsmeeders.

Eind 2018 zijn we actief gaan zoeken naar sponsoren en die zijn gevonden! De Stichting Vrienden van 't Kloosterhof, Gemeente Aalsmeer en de Rabobank zijn gezamenlijk de grootste sponsoren van dit project. Wij zijn ze zeer dankbaar.

De bus hadden we al een poos op het oog. Je kan met deze bus ook mensen in een rolstoel vervoeren. In oktober 2019 konden we al de eerste ritjes maken met de bus. Sindsdien zie je de bus, bestuurd door één van onze geweldige vrijwillige buschauffeurs, door heel Aalsmeer en verder rijden.

Het is fantastisch dat het is gelukt en daar zijn we heel trots op!"



Pionieren in de kwaliteit van zorg

Een interview met Marianne Beterams

Eind 2019 is Marianne Beterams, hoofd facilitair bij 't Kloosterhof, officieel met pensioen gegaan. Zij heeft gedurende haar loopbaan bij de verschillende locaties van Zorgcentra Meerlanden een reeks succesvolle projecten afgerond. Projecten die ieder op eigen wijze hebben bijgedragen aan de zorg en welzijn, zoals wij die verlenen. Samen met haar, terugkijkend naar de zorg van toen en de zorg van nu, kan men concluderen dat kennis de sleutel is tot kwalitatieve zorg. Dat, en de bereidheid om nieuwe wegen in te slaan.



“Het was helemaal niet mijn intentie om de zorg in te gaan”. Toch is Marianne 48 jaar geleden begonnen als ziekenverzorgende bij Zuiderhout in Haarlem. Na verschillende werkgevers komt Marianne terecht bij De Meerwende als ziekenverzorgende avonddienst. Het was een leuk en hecht team. Allemaal zaten ze in dezelfde fase van hun leven; gezinnen met jonge kinderen.

Avonddiensten

Met z'n tweeën verzorgden ze 's avonds de honderd cliënten van De Meerwende. De avond was geslaagd als alle cliënten voor 22.45 uur in bed lagen. Dit was de tijd dat men dacht dat de cliënten 'wat verward' waren. Ouderdomsziekten als dementie en alzheimer waren toen nog onbekend. Toch voelde het team zelf aan dat deze cliënten behoefte hadden aan meer structuur geven gedurende de dag. Dat werkte ontzettend goed. Door middel van cursussen en conferenties kwam er meer bekendheid met dementie en alzheimer. De toename in aandacht voor welzijn is volgens Marianne met name te danken aan de toename van kennis van en aandacht voor deze aandoeningen. Dit benoemt zij als een grote winst voor de kwaliteit van zorg.

Zorgen voor warme en professionele zorg

Marianne geeft aan dat inlevingsvermogen en oplossingsgericht denken belangrijke onderdelen zijn van warme en professionele zorg. “Deze kwaliteiten worden aangemoedigd bij de zorg die op onze locaties wordt geboden. Het zijn vaak de simpele oplossingen die het beste de kwaliteit van zorg voor de cliënten bewaken en behouden.” Zo ook het betrekken van de familie bij de zorg; een simpele, maar effectieve stap om de kwaliteit van zorg te vergroten.

Pionier in de wijkzorg

Samen met een collega heeft zij [de extramurale zorg](#) opgezet. De opzet bleek zo succesvol dat andere organisaties op bezoek kwamen om te kijken en te leren. Haar ondernemende kwaliteiten, positieve instelling en het open staan voor veranderingen hebben Marianne uiteindelijk gebracht tot hoofd facilitair bij 't Kloosterhof.

Vele ontwikkelingen die de veiligheid van de medewerkers en cliënten aangaan, zijn door haar in gang gezet. Denk hierbij aan de introductie van alarmeringen, bedrijfshulpverlening (BHV) en verschillende hulpmiddelen die het verlenen van zorg vergemakkelijken. Ook draagt facilitair management bij aan de kwaliteit van zorg. Zo denkt men mee over aankomende verbouwingen, hygiëne, veiligheid en uitstraling van het gebouw en zorgt men dat facilitaire processen goed verlopen.

Advies voor Zorgcentra Meerlanden

Tegenwoordig werken we binnen de zorg met veel elektronica. Marianne ziet dat de technische dienst steeds zwaarder belast wordt met deze belangrijke en complexe taak. Meebewegen met de tijd vraagt om veel specifieke kennis van de technische dienstmedewerkers. Marianne ziet de technische dienst als 'de spil om alles draaiende te houden'. Daarom is het belangrijk de technische dienst bij nieuwe ontwikkelingen te betrekken.

Terugkijkend op haar werkzame leven herkent zij dat situaties die een grote impact hebben op de organisatie, gewoon 'tijd' nodig hebben. Net als het belang van het leren 'de knop' omzetten, humor toepassen, vertrouwen hebben in een goede uitkomst en het toepassen van de menselijke maat.

Opleidingen als kwaliteitsinstrument

Een interview met praktijkopleiders Gwen Bonarius en Elsa Buiten-Vrijmoeth

Wist u dat wij over een eigen afdeling opleidingen beschikken? Deze afdeling bestaat uit een viertal enthousiaste praktijkopleiders die dagelijks bezig zijn met het verbeteren van de bekwaamheden van medewerkers, leerlingen en stagiaires. Zo leveren zij een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de zorg die onze cliënten ontvangen.

Met de introductie van het Kennisplein in 2019 is er, nog meer dan voorheen, aandacht voor de kennis en kunde die de zorgmedewerker kan toepassen bij het verlenen van zorg aan de cliënt. Wat het Kennisplein precies is en hoe het is ontwikkeld, leest u in dit interview.

Wat vinden jullie de meest opvallende veranderingen binnen de ouderenzorg van de afgelopen jaren?

Toename inzet elektronica: Samen noemen zij als meest opvallende verandering de inzet van domotica en elektronica. Dergelijke systemen geven inzicht in het leven, de gewoontes en rituelen van bijvoorbeeld de bewoner met dementie. Deze inzichten bieden mogelijkheden om de zorg en begeleiding van deze bewoner aan te passen.

Meer hoogopgeleiden naar de ouderenzorg: De toegenomen zorgzwaarte van de bewoners dwingt een hoger kennisniveau van de zorg af. Elsa en Gwen zien dat zorg die eerst alleen voor het ziekenhuis was, is verplaatst naar het verpleeghuis of via de wijkzorg naar de mensen thuis. De zorg die wij in onze centra verlenen is complexer geworden.

De zorgmedewerker als eeuwige student: Elsa en Gwen vinden dat de zorgmedewerkers zich steeds meer flexibel moeten opstellen. De zorgmedewerkers maken in een rap tempo veel veranderingen door. Om het niveau van de zorgverlening op peil te houden, wordt er continu gewerkt aan het verbeteren van de kennis en kunde. Gwen geeft aan dat er veel van de zorgmedewerkers wordt verwacht. Wil een medewerker goed kunnen werken op dit niveau, dan moet deze verantwoordelijkheid nemen voor de kennis die er is, maar vooral ook voor de kennis die nog ontbreekt. Elsa vindt dit een belangrijke bewustwording voor de zorgmedewerkers. Het gaat hier om een cultuuromslag die niet zomaar is gemaakt en alsmaar gaande is.

Gezien deze veranderingen,

wat draagt de afdeling opleidingen hier aan bij?

Gwen: "Wij zijn telkens bezig met bedenken hoe wij het de zorgmedewerkers kunnen vergemakkelijken. Welke tools en inzichten hebben ze nodig?"

Elsa: "Niet om meer werk te moeten verrichten, maar om het werk efficiënter te doen. Zo haalt de medewerker meer persoonlijke voldoening uit het werk en wordt het leuker."

Zo is het Kennisplein¹ één van die tools die de afdeling opleidingen in 2019 heeft ontwikkeld. Deze leeromgeving maakt het voor de medewerkers mogelijk om inzicht te krijgen in de eigen kennis en kunde. Men ziet makkelijker waar er kansen liggen voor bijscholing. Op deze wijze speelt het Kennisplein een belangrijke rol in de persoonlijke bewustwording van de kwaliteit van de verleende zorg.

¹Het Kennisplein is een LeerManagementSysteem (LMS). Een LMS is een digitale leeromgeving voor medewerkers. Het biedt inzicht in de bekwaamheden en geeft mogelijkheden tot het verbeteren van die bekwaamheden. Op deze wijze levert het een belangrijke bijdrage aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van onze zorgverlening.

Hoe is het Kennisplein ontstaan?

Zorgcentra Meerlanden had al een aantal jaar behoefte aan een eigen LMS. Zodra de afdeling opleidingen was versterkt met Elsa, hebben ze vaart gezet achter deze plannen. Dat was makkelijk aangezien Elsa al ervaring had met het opzetten van een dergelijk systeem.



Elsa had positieve ervaringen met het LMS dat bij het Slotervaart Ziekenhuis was ingezet. Gwen vult aan: "Vergeleken met andere systemen is deze het minst ingewikkeld en het meest gebruiksvriendelijk en zijn de leermodules al bekend bij vele medewerkers."

Gwen en Elsa hebben het Kennisplein ingericht met relevante en verplichte e-learningmodules voor ouderenzorg. Het is verder zo ingericht dat medewerkers op eigen initiatief kunnen deelnemen aan leermodules en zich inschrijven voor scholingsmomenten. Ook worden ze aan de hand van push-berichten geattendeerd op de komst van nieuwe scholingen.

Als extra handigheidje is er een koppeling gemaakt met de Vilans KICK-protocollen. Dit is een landelijke database met maar liefst 500 protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen voor verantwoorde en veilige zorg.

Hoe is de start van het Kennisplein verlopen?

[Op 3 december 2019 is het Kennisplein van start gegaan.](#)

Vanaf die dag konden zorgmedewerkers inloggen. In een mum van tijd hadden de meeste zorgmedewerkers zich ingelogd in het LMS en zaten de meeste lessen goed vol.

"Het werkt als een olievlek. De één moedigt de ander aan om het ook te doen. Dat is heel leuk om te zien", zegt Elsa. Gwen beaamt dit: "De blijdschap wanneer het lukt en ze dit bij ons kenbaar maken, is aanstekelijk".

Hoe nu verder?

De meeste bestaande modules zijn gericht op ziekenhuiszorg. Ouderenzorg vraagt om specifieke kennis en kunde en daarom willen ze zelf e-learningmodules gaan ontwikkelen.

Ook willen ze zich de komende tijd richten op:

- Leermodules speciaal voor facilitaire medewerkers, activiteitenbegeleiders, etc.
- Toegang tot het Kennisplein voor stagiaires en leerlingen.
- Meer functies toevoegen aan het systeem, zoals bijvoorbeeld een agendafunctie waarbij de data van de lessen direct in de digitale agenda van de medewerker worden geplaatst.
- Het centraal aanbieden van alle lessen voor de drie zorglocaties via het Kennisplein.

Tot slot

De animo bij de lancering van het Kennisplein heeft ze positief verrast. Het maakt ze trots hoe serieus alle medewerkers het Kennisplein hebben opgepakt.

Gwen: "De inzet en het enthousiasme is echt mooi!"



Vlnr: Carola Hartstra, Gwen Bonarius, Elsa Buiter-Vrijmoeth en Nelly Dekkers.

Elsa Buiter-Vrijmoeth is begonnen met vakantiewerk bij bejaardentehuis Uitzicht in Badhoevedorp. "Ik wist niet zo goed wat ik wilde en begon toen met werken en leren. In de praktijk leren en meteen geld verdienen, dat sprak mij wel aan". Dat werken en leren was bij het Slotervaart Ziekenhuis (MC Slotervaart). Daar is ze begonnen als A-verpleegkundige en later is ze IC-verpleegkundige geworden. Na 20 jaar aan het bed te hebben gestaan was ze toe aan een nieuwe uitdaging.

In die tijd heeft ze veel leerlingen begeleid. Dat sprak haar aan. Zodra er een plek vrij kwam, is ze gevraagd om de functie van praktijkopleider specialistische opleiding op zich te nemen. Dat heeft ze een aantal jaar gedaan. Sinds het faillissement van het Slotervaart Ziekenhuis* is Zorgcentra Meerlanden een praktijkopleider rijker.

Bij **Gwen Bonarius** was het kiezen tussen de pabo of hbo-v. Uiteindelijk koos ze voor de verpleging, mede omdat de ouderenzorg haar van meet af aan enorm aansprak. Zij wil haar capaciteiten inzetten bij ouderen die de laatste fase van hun leven ingaan. Nu als praktijkopleider kan ze haar oorspronkelijke pedagogische interesse combineren met de zorg. Zij vindt het mooi om de kwaliteit van zorg te verbeteren via de leerlingen en stagiaires. Niet alleen als verpleegkundige bij zorgcentrum 't Kloosterhof, maar ook als praktijkopleider.

**op 25 oktober 2018 is het MC Slotervaart failliet verklaard.*

Bijdrage van digitalisering aan kwaliteit van zorg 2019

en de plannen op het gebied van ICT voor 2020

Onze ICT is een drijvende kracht achter vele veranderingen en verbeteringen. Het heeft vaak een directe invloed op de zorg die onze medewerkers kunnen leveren aan de cliënt.

Sabrina te Pas, informatiseerder, vertelt over één van de belangrijkste digitale ontwikkelingen in 2019 waar cliënten profijt van hebben; de lancering van het cliëntportaal.

In 2019 is [het cliëntportaal](#) ingevoerd. Een cliëntportaal is een persoonlijke, beveiligde online omgeving. Het stelt de cliënt en eerste contactpersoon in staat om op ieder gewenst moment via de computer, laptop of tablet het zorgdossier in te zien. Zo blijft de cliënt op de hoogte van de zorg die is geboden.

Eind 2018 is een werkgroep begonnen met de voorbereidingen. Ook de Ondernemingsraad en Centrale Cliënten- en Familieraad zijn hierbij betrokken. In april zijn we vervolgens gestart met een pilot in 't Kloosterhof.

Tijdens de implementatie hebben we veel aan communicatie gedaan. Er zijn zakboekjes voor onze medewerkers ontwikkeld en er is extra aandacht gegeven aan de wijze van rapporteren. De cliënt en contactpersoon moeten immers begrijpen wat er in de rapportage staat. Medische termen en afkortingen kunnen bijvoorbeeld beter vermeden worden.

Voor cliënten en contactpersonen zijn informatieavonden geweest en inloopmomenten.

Onze website is aangepast met extra informatie over het cliëntportaal.

Hiervandaan kunnen de gebruikers zich aanmelden.

Halverwege 2019 is de pilot geëvalueerd. De reacties van de gebruikers waren positief. Na een paar kleine aanpassingen is in oktober het cliëntportaal ook voor de cliënten van de andere locaties uitgerold.

Het portaal werd toen ook beschikbaar voor de wijkcliënten.

Aan het eind van het jaar maakten er 150 personen gebruik van ons cliëntportaal. Een mooi resultaat!

In het voorjaar van 2020 gaan we kijken of we nog meer mogelijkheden aan het portaal kunnen toevoegen.



2019

Naast de introductie van het cliëntportaal heeft ICT in 2019 gewerkt aan:

- Wachtwoordbeleid - Veilig gebruik maken van ons netwerk en veilig e-mailen is belangrijk. Dit project is daar onderdeel van.
- De zorgleveringsovereenkomst verder digitaliseren - Dit is onderdeel van het administratief ontlasten van de zorg.
- Vernieuwen telefonie en plaatsing domotica - Het is vast opgevallen dat alle locaties zijn overgestapt op een nieuw telefoonnummer.
- Implementatie van een nieuw opleidingsportaal - ICT heeft via het LeerManagementSysteem een bijdrage geleverd.
- Verdere digitalisering van personeelsgerelateerde formulieren.

2020

Het volgende staat (onder andere) voor 2020 in de planning:

- Diverse gebruiksgemakken op het netwerk voor de medewerkers zoals single sign on (via 1 wachtwoord inloggen op meerdere systemen) en zelfroosteren.
- Beveiligingscheck (nen7510).
- Implementatie Medimo: een digitaal registratiesysteem voor het toedienen van medicatie.
- Visie technologische innovatie herijken.
- Voor HRM: digitaal contracten ondertekenen en recruitment.
- Implementatie Servicemanagement.
- Processen als inkoop, contracten en onderhoud koppelen met Cash.
- Cliëntportaal: aanvulling functionaliteiten.



Ervaringen van een gebruiker van het cliëntportaal

Wil van Leeuwen

Hoe bent u hierover geïnformeerd?

Wil is via een mailing en op een familieavond

geïnformeerd over de nieuwe cliëntportaal. Tevens heeft ze een overzichtelijke folder gekregen met alle te nemen stappen.

Wat is de meerwaarde van het nieuwe portaal?

Voorheen had elke cliënt een 'blauwe map' waar de zorg in schreef. Dit dossier was in te zien als je langs kwam. Het kwam ook regelmatig voor dat de map er niet was, omdat de zorg deze nodig had om bij te werken.

Nu het portaal werkt, is het eenvoudig om de zorg te kunnen volgen. Je kunt bijvoorbeeld 's morgens al lezen hoe het in de nacht gegaan is. Dit is heel plezierig. Je hoeft dan niet zelf te bellen als je ergens zorgen over maakt en dit scheelt de medewerkers ook tijd.

Als contactpersoon kun je met een geruster gevoel op vakantie. Je kunt inloggen en nagaan hoe het met de cliënt gaat.

Van andere cliënten en contactpersonen hoor ik ook positieve berichten over het portaal.

Waar is ruimte voor verbetering?

Er wordt niet altijd wat gemeld. Dat vind ik jammer. Vooral wanneer er iets is gebeurd, mis ik soms een vervolg op de rapportage.

Niet alles wat opgenomen wordt in de rapportage, voegt iets toe. Daarnaast is het nu ook niet mogelijk om rapportages van langer geleden terug te zoeken.

Heb je nog tips voor het cliëntportaal?

Het zou fijn zijn als ook de specialist ouderengeneeskunde rapporteert na een bezoek aan de cliënt. Een bericht van de komst van de tandarts zou ik ook handig vinden. Net als bijvoorbeeld het toevoegen van een kappersbezoek in de cliëntagenda met daarbij de notificatie of van tevoren de haren gewassen kunnen worden.

Ook het opnemen van bezoek in de agenda heeft een meerwaarde. Met als tip om te zorgen voor beperkte schrijfruimte om zo hele verhalen te voorkomen.

Een terugblik

Samen met Esther de Wit, Jeannette Meijer en Hans Hoedemaker kijken we terug op 2019.



Esther de Wit:

“Ik ben in mei 2018 begonnen bij Zorgcentra Meerlanden als communicatieadviseur om de communicatie verder te professionaliseren. Het gaat hier met name om de ontwikkeling van nieuwe communicatiemiddelen. Mijn eerste project was het jaarverslag. Het is nu de derde keer dat deze uitgave in tijdschriftvorm verschijnt. Ik kwam vanuit de commerciële sector. Dat wordt gezien als een meer dynamische werkomgeving dan de zorgbranche. Mijn bevlogen collega's maken duidelijk dat dat beeld niet klopt. Zorgcentra Meerlanden is een ambitieuze zorgorganisatie”

Je bent bezig met de huisstijl.

Waarom is een huisstijl belangrijk?

Een huisstijl is de visuele identiteit van een organisatie. Onder een huisstijl vallen de naam, het logo, kleur, typografie en kenmerkende vormen.

Een huisstijl versterkt de naamsbekendheid van de zorgcentra. Het vergroot de identificatie van de eigen

medewerkers met de organisatie en draagt onze kernwaarden uit naar onze omgeving. Toekomstige cliënten en familieleden vormen, mede door een huisstijl, een beeld van de organisatie. Zo helpt het ze beslissen de zorg bij ons af te nemen.

Zorgcentra Meerlanden heeft nu een jaar een nieuwe huisstijl. Hoe is deze tot stand is gekomen?

Samen met een team van medewerkers uit verschillende geledingen en een aantal leden van de Centrale Cliënten- en Familieraad zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe beeldtaal. Deze moest voldoen aan de nieuwe merkstrategie en onze kernwaarden; “persoonlijk en professioneel”.

Merkstrategie

Deze nieuwe merkstrategie betekende dat de locaties zelf naar de voorgrond worden geschoven. Waarbij er eerst één logo was voor alle drie de locaties, worden ze nu onder de paraplu van Zorgcentra Meerlanden vandaan gehaald. Elke locatie heeft een eigen logo gekregen waarbij de 'couleur locale' zichtbaar is. Zo krijgen bewoners van bijvoorbeeld De Meerstede, post met het logo van de locatie en niet van de overkoepelende organisatie Zorgcentra Meerlanden.

Nieuw logo

Het oude logo was aan een update toe. Gedurende onze zoektocht werd duidelijk dat de ronde boog met de drie huizen erin een krachtig beeld is.

Ook in het nieuwe logo moest zichtbaar zijn dat het gaat om drie aparte huizen die kracht putten uit samenwerking.

Om de verschillende mensen die wij behandelen en de diverse vormen van zorg die wij aanbieden te vertegenwoordigen, is een regenboog aan kleuren gebruikt in het nieuwe logo. Dit gaf het direct een frisser uiterlijk. In het oude logo was de boog rondom de drie huizen heen, een redelijk gesloten vorm. In het nieuwe logo reikt de ronde vorm aan het eind omhoog. Een mooie symboliek van de gedrevenheid binnen onze organisatie. Er waren verschillende variaties op dit beeld ontworpen door Rosa Gerlach van het reclamebureau Minkowsky. Onze medewerkers en vertegenwoordiging van de cliëntenraad hebben via een stemming het uiteindelijke logo gekozen.

Verdere uitwerking van de huisstijl

Aan de hand van het logo zijn de andere middelen verder ontwikkeld. In december van 2018 heeft onze drukker elke locatie voorzien van eigen briefpapier en enveloppen. [Zo zijn we op 1 januari 2019 het nieuwe jaar gestart met een nieuw uiterlijk.](#) Gaandeweg hebben we in 2019 het merendeel van de huisstijl uitingen een nieuw jasje gegeven.

Waar staan we nu, nu we een jaar een huisstijl hebben?

De huisstijlverandering dwingt af dat we kritisch kijken en niet alles lukraak en uit gewoonte aanpassen.



Over sommige elementen willen we goed nadenken. Heeft het nut? Kan het op een meer duurzame wijze? Dat vind ik een positieve ontwikkeling.

Verder is het van groot belang voor een huisstijl dat deze consistent wordt uitgedragen en uniform wordt toegepast. Dat is een punt waar we alert op moeten zijn.

Welke plannen heeft Zorgcentra Meerlanden voor 2020 voor haar communicatiebeleid?

De grootste communicatieprojecten van 2020 zijn de introductie van een nieuw intranet en de lancering van een eigen Instagram-account.

Waar ben je trots op?

Voor een kleine organisatie zijn er in een kort tijdsbestek, onder andere,

twee grote projecten in 2019 neergezet: een nieuwe huisstijl en een [nieuwe website](#). Beide zijn goed ontvangen.

Alle reacties en kritiek hebben we telkens meegenomen. De bereidheid om dergelijke feedback op te pakken en daarvan te leren, vind ik tekenen van een dynamische en groeiende organisatie.



Jeannette Meijer: “Ik heb rechten gestudeerd en als secretaris Raad van Bestuur en ziekenhuisjurist in ziekenhuizen gewerkt, met een uitstapje als beleidsadviseur naar de Geestelijke Gezondheidszorg. Ik werk nu als bedrijfsjurist in het Spaarne Gasthuis. Sinds een aantal jaar werk ik daarnaast ongeveer een dag per week als klachtenbemiddelaar.

Ik ben acht jaar geleden gevraagd om lid van [de Raad van Toezicht](#) te worden. Ik vond het leuk, wil mij graag voor de maatschappij inzetten en betekenisvol bezig zijn. Omdat ik nog geen ervaring had in de ouderenzorg sneed het mes aan twee kanten: ik kon mij inzetten voor anderen en ook mijn kennis en ervaring verbreden.”

Wat vind jij de meest opvallende veranderingen binnen de ouderenzorg van de afgelopen jaren?

De opvallendste verandering vind ik de omvorming van verzorgingshuis naar verpleeghuis met de toename van zorgzwaarte, terwijl er ook krapte op de arbeidsmarkt is. Daarnaast zijn de administratieve lasten doorgeschoten; alles moet vastgelegd worden. Gelukkig gaat de zorg nu ‘terug naar de bedoeling’. We moeten niet ‘registreren om het registreren’, maar om ervan te leren en te verbeteren.

Wat zie je als rol/functie van de Raad van Toezicht?

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de bestuurder en de gang van zaken binnen de organisatie, is sparringpartner, geeft (on-)gevraagd advies en is werkgever. Het motto van de RvT is daarbij ‘tegendraads meedenken’.

Kwaliteit/lid van commissie KPO

Samen met Paulien van Hessen ben ik lid van de commissie Kwaliteit Personeel en Organisatie (KPO) van de Raad van Toezicht. Deze commissie heeft als taak ‘het meer in de diepte toezicht houden op kwaliteit van zorg voor cliënten en kwaliteit van werk voor medewerkers’. In het begin hield de commissie zich vooral bezig met het zicht krijgen op de beschikbare kwaliteitsinstrumenten.

De commissie zag dat verbeteringen werden doorgevoerd en het kwaliteitssysteem goed werkte. Daarbij wilde zij zich ook een beeld vormen van de daadwerkelijke ervaren kwaliteit van zorg. Kwaliteit is immers meer dan het hebben van procedures en gecertificeerd zijn: het gaat om de juiste zorg voor de cliënten én voor de medewerkers.

We houden tweemaal per jaar een vergadering. Daarnaast wonen we ten minste twee bijeenkomsten per jaar bij, zoals een audit of familiebijeenkomst.

Wat vind je van de kwaliteit van de ouderenzorg bij Zorgcentra Meerlanden?

Mijn persoonlijke mening is dat de kwaliteit van zorg in Zorgcentra Meerlanden goed is. Medewerkers zijn betrokken bij hun cliënten. Er is focus op hun ontwikkeling gezien de veranderende zorgzwaarte en aandacht voor hun draagkracht. Medewerkers zijn duidelijk trots op hun werk voor de cliënten en op de organisatie; een belangrijk ijkpunt voor de kwaliteit van zorg.

Medewerkers kennen de cliënten en voelen zich met hen verbonden. Zij zijn ook bereid iets voor elkaar te doen. Dat is een grote kracht van Zorgcentra Meerlanden. Het belangrijkste is uiteindelijk het bieden van goede zorg, een fijn thuis en een goed werkklimaat.

Wat heeft volgens jou het meest bijgedragen aan de kwaliteit van zorg?

Wat systemen betreft heeft de invoering van het elektronisch cliëntdossier (ECD) en hiermee de beschikbaarheid van de relevante gegevens voor medewerkers en de artsen, veel bijgedragen. Ik verwacht veel van het LeerManagementSysteem (Kennisplesin) en het digitale medicatie toediensysteem.

Van grote waarde is ook de aandacht, met de bestuurder voorop, voor leiderschap. Medewerkers worden gestimuleerd zelf initiatief te nemen.

Daarnaast is er de erkenning van de (personeels-) problemen in de zorg en het beschikbaar stellen van de kwaliteitsgelden, die goed besteed worden aan het aantrekken van extra medewerkers.

Ik heb bewondering voor de kleine staf, die ervoor zorgt dat Zorgcentra Meerlanden alle verantwoordingsverplichtingen nakomt. In grotere zorgorganisaties is daar veel meer capaciteit voor.

Waar is nog ruimte voor verbetering?

Mijn persoonlijke wens is dat medewerkers het leuk zouden vinden om, tijdelijk, ook eens op een andere locatie te werken. Dat maakt je als organisatie flexibeler in de opvang van personeelstekorten en je kunt van elkaar leren.

Tot slot

Ik was met veel plezier lid van de Raad van Toezicht, maar het is terecht en goed dat het nu na acht jaar tijd is voor een nieuw RvT-lid met een nieuwe blik. Ik zal het missen.

Hans Hoedemaker is zijn hele leven werkzaam geweest in de onderwijssector. Hij is begonnen als onderwijzer en vervolgens lange tijd directeur van een basisschool geweest. Hij sloot zijn werkzame leven af op een onderwijsbureau waar hij zijn praktijkervaring goed in kon zetten bij het opstellen van beleidsstukken. Ook heeft Hans jaren deel uitgemaakt van het kerkbestuur en van [de Centrale Cliënten- en Familieraad \(CCFR\)](#). Op dit moment bekleedt Hans nog diverse bestuursfuncties: behalve voorzitter van [de Cliënten- en Familieraad \(CFR\) van De Meerwende](#) is hij voorzitter van een Vereniging van Eigenaren en van een koor en lid van een pastoraal team. Hans hoopt dit nog lang te kunnen doen, omdat dit leerzaam is en hij graag leert.



Wat vind jij de meest opvallende veranderingen binnen de ouderenzorg van de afgelopen jaren?

Volgens Hans is de meest opvallende verandering het streven van de overheid om ouderen langer thuis te laten blijven. De gemiddelde verblijfsduur van cliënten is daardoor veel korter geworden. Hans vraagt zich af of langer thuisblijven altijd het geluk van de mensen dient.

Vroeger konden ouderen vanaf een bepaalde leeftijd terecht in het bejaardentehuis. Dit veranderde langzamerhand in een verzorgingshuis en nu is sprake van een verpleeghuis met een hoge zorgwaarde.

Wat Hans wel goed vindt is dat er steeds meer plannen ontwikkeld zijn om zo goed mogelijk met de zorgverzekering om te gaan. Als lid van de cliëntenraad krijg je al deze plannen onder ogen.

Waarom ben je lid geworden van onze CFR/CCFR?

Hans Hoedemaker is sinds 2013 voorzitter van de CFR van De Meerwende. Toen hij naar Meerendaal verhuisde is hij al snel gevraagd om voorzitter te worden van de Cliënten- en Familieraad. Als voorzitter was hij ook automatisch lid van de Centrale CFR (CCFR).

Wat zie je als rol van de CFR en de CCFR?

Hans ziet als de functie van een CFR om te proberen het belang te dienen van de cliënten en daarbij niet voorbij te gaan aan de mogelijkheden van medewerkers hierbij.

Hans vindt dat er naar zowel de CFR als de CCFR goed geluisterd wordt. Als voorbeeld noemt hij dat de leden van de CCFR steeds meer moeite kregen met de toename aan vergaderstukken. Meteen nadat dit aangegeven was, werden 'oplegvellen' ingevoerd met de belangrijkste



punten uit de stukken. Ook ManagementPraat (een intern informatiebulletin voor de medewerkers over ontwikkelingen binnen Zorgcentra Meerlanden) helpt hierbij. Het geeft vaak een samenvatting van de meeste stukken die in de CCFR besproken worden en biedt op een snelle manier inzicht in de ontwikkelingen.

Ook het managementteam van De Meerwende luistert goed naar de Cliëntenraad en probeert te realiseren wat zij vraagt.

Waarom zou iemand lid moeten worden van de CFR ? Iemand zou lid moeten worden van de CFR om het belang van de cliënten te dienen en mee te kunnen praten. Ook is het leuk om lid te zijn, omdat je een heleboel leert van anderen uit de cliënten- en Familieraden, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht en van het LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

Wat vind je van de kwaliteit van de ouderenzorg bij De Meerwende?

Hans is erg tevreden met de kwaliteit van zorg in De Meerwende. Hij zou er te zijner tijd, als het nodig is, ook zelf een plekje willen krijgen.

Hij vindt dat er met name sprake is van veel vriendelijkheid en liefde vanuit het personeel.

Hans is heel blij met De Meerwende. Ook de dagopvang, waar zijn vrouw drie dagen verblijft, en de thuiszorg-medewerkers houden goed rekening met de wensen van cliënt. Men gaat respectvol en liefdevol met de cliënten om.

Wat heeft volgens jou het meest bijgedragen aan de kwaliteit van zorg?

Hans is met name blij met de invoering van de Staalkaart. Met behulp van deze Staalkaart kan de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende verschillende onderwerpen rondom kwaliteit van leven bespreken.

Het is een goede zaak dat minimaal een maal per jaar alle onderwerpen van de Staalkaart met de cliënt besproken worden en dat men echt probeert de wens van de cliënt te honoreren.

Verder vindt Hans de ontwikkelingen op het gebied van medicatieveiligheid heel belangrijk. Met de invoering van het digitale medicatie toediensysteem kunnen nog meer medicatiefouten voorkomen worden.

Waar is nog ruimte voor verbetering?

Hans zou het fijn vinden als er minder wisselingen van medewerkers van de thuiszorg zouden zijn, maar begrijpt dat dit onder meer het gevolg is van de personeelskrapte en ziekteverzuim in het afgelopen jaar.

Ook zou het plezierig zijn als de zorg op een vaste tijd kan plaatsvinden. Hierbij vult Hans aan dat er wel goed rekening wordt gehouden met alle wensen, zoals het op tijd klaar zijn voor de kerk en de dagbesteding.

Tot slot

Hans is benieuwd hoe de organisatie zich verder zal ontwikkelen.



2019 Aan het woord

Mevrouw Spitteler-Heijmink is in april 2020 overleden. De familie heeft ons gevraagd het volgende aan dit interview toe te voegen: "De Meerstede is een mooie plek om je laatste jaren door te brengen. Dank aan alle verzorgers, de koks, Jan de technicus en Lia Redeker. Wij zijn als familie zeer dankbaar dat ze daar heeft mogen wonen!"



"In 2017 kwam ik in De Meerstede. Mijn mantelzorger (echtgenoot) lag in het ziekenhuis. Na zijn ontslag uit het ziekenhuis, regelde De Meerstede dat wij twee kamers naast elkaar kregen. Wij waren erg blij dat dit mogelijk was. Je houdt er al rekening mee dat je uit elkaar moet; dit is wat je vaak ook hoort.

Ik was al bekend met De Meerstede. Ik heb het altijd al een leuk huis gevonden en het was ook onze eerste keus. Vroeger was ik wijkverpleegkundige. Ik heb door mijn werk veel verzorgingshuizen gezien. De Meerstede stak er vroeger en ook nu met kop en schouders bovenuit!

Wat ik toen belangrijk vond, en wat ik ook nu weer zie in De Meerstede, is de hartelijkheid van de medewerkers. De kwaliteit van zorg is goed. Vergeleken met vroeger zijn er nu grotere kamers. Ook het 'kleinschalig wonen' in plaats van de voormalige grote afdelingen, zie ik als een voordeel.

Ik ben zeer tevreden. Ik mis wel op de groep waar ik woon, meer bewoners waarmee ik gesprekken kan voeren. Nu zijn er veel mensen waarmee het lastig is een gesprek te voeren.

Mijn advies voor De Meerstede; Ga zo door!"

Mevrouw H.E. Spitteler -Heijmink - cliënt De Meerstede



Soraya is in 2019 is gevraagd om model te zijn voor de bioscoopreclame* en de website. Zij vond het een eer dat zij hiervoor gevraagd werd en heeft de reclame ook gezien.

Denk je medewerkers werven op deze manier effect heeft?

Soraya denkt dat het een goede manier is om nieuw personeel te werven. Het bereikt zeker een bepaalde doelgroep. Het is leuk dat er voor een andere manier van aantrekken van personeel gekozen is. Om nog meer mensen te bereiken zou je het ook in een bioscoop in Hoofddorp en/of Amsterdam kunnen doen.

Denk je dat we nog op andere manieren medewerkers kunnen werven?

Om potentiële medewerkers uit nabijgelegen delen van Amsterdam (De Aker, Osdorp) te bereiken, denkt Soraya dat het plaatsen van reclameposters in het zwembad en dorpshuis ook goed zouden werken. Laatst had zij van een andere zorgorganisatie een pakkende leus gehoord; "kom op de thee en neem een vast contract mee". Misschien dat wij ook iets kunnen bedenken dat blijft hangen?

Wat vind jij van de kwaliteit van zorg bij De Meerwende?

De Meerwende levert goede kwaliteit van zorg. Dit blijkt vooral uit het feit dat continuïteit geboden wordt, ondanks dat er soms sprake is van personeelskrapte. Soraya is er trots op dat zij mag werken in een gezellig en goed huis!

Soraya Berends - verzorgende IG, afdeling PG (psychogeriatric) De Meerwende

* de bioscoopreclame draait bij de [Corendon Cinema in Badhoevedorp](#).





“Het was een leerzaam jaar. Voor mij persoonlijk als OR-lid en voor [de OR](#) zelf. We zijn een OR die ‘kort maar krachtig’ te werk gaat. Onze vergaderingen zijn van 9.00 tot 16.00 uur. We werken er hard aan om deze tijd zo effectief mogelijk in te zetten.

De cursus die we als nieuwe OR in 2019 hebben gevolgd was zeer nuttig. Deze cursus behandelt de rechten en plichten van een OR. Mede door deze cursus zijn we een hecht team geworden. Een team dat openstaat voor de zwakke en sterke punten van elkaar.

Twee grote onderwerpen waar de OR zich vaak over heeft uitgesproken, zijn het functiehuis (nieuwe beschrijvingen van de functies) en de aanpassing van de organisatiestructuur. Aangezien ik een medewerker facilitair ben, heb ik vanuit die afdeling informatie kunnen inwinnen om de gevolgen van de verandering goed te kunnen inschatten.

Het OR-lidmaatschap is een leertraject. Je blijft je ontwikkelen. Dat vind ik het mooie aan OR-lid zijn. Al is het ook regelmatig een behoorlijke uitdaging.”

Richard van Klaveren - kok bij De Meerwende en OR-lid



Carla van Bochoven werkt al ruim 10 jaar als vrijwilliger in De Meerstede. Carla geeft eenmaal per twee weken hersengym aan niet-dementerenden. De andere week geeft ze hersengym in een andere zorgorganisatie.

Wat is er leuk aan het [vrijwilligerswerk](#)?

Carla vindt het ontzettend fijn om de dankbaarheid van de bewoners te zien; ze zien hen genieten. De bewoners hebben veel lol tijdens de hersengym en ze leren er veel van. Carla leert op haar beurt weer van de deelnemers. Elke keer is Carla na afloop dankbaar dat zij de bewoners een fijn uurtje bezorgd heeft.

Wat vind je van de kwaliteit van de ouderenzorg bij De Meerstede?

Carla vindt dat De Meerstede erg haar best doet om leuke dingen voor de bewoners te organiseren. Zij hoort van deelnemers aan de hersengym dat zij erg blij zijn met de zorg en activiteiten en dat zij De Meerstede een fijne plek vinden om te wonen. Carla is van mening dat De Meerstede er leuk en gezellig uitziet en dit geeft een goed gevoel.

Waar kan De Meerstede trots op zijn?

De Meerstede kan trots zijn op haar medewerkers en aankleding die warmte uitstralen en een gevoel van welkom geven. Men zegt elkaar vriendelijk gedag en maakt graag een praatje. Ook de aankleding van het restaurant en gangen in een passend thema stralen zorgzaamheid uit.

Heb je nog een advies voor De Meerstede?

(Noot van de redactie: Ten tijde van het interview heerste het coronavirus en mochten cliënten geen bezoek ontvangen.) Carla hoopt dat alles snel weer zijn normale gang kan gaan, zodat de bewoners weer bezoek kunnen krijgen en er weer meer activiteiten georganiseerd kunnen worden. Carla geeft hierbij wel haar complimenten over het uitnodigen van een zanger die buiten een optreden verzorgde; het is mooi om te zien dat De Meerstede, ondanks de beperkingen, haar best doet om leuke dingen te blijven organiseren!

Carla van Bochoven - vrijwilliger bij De Meerstede

Aan het woord



John is in 2018 begonnen in de zorg als leerling niveau 3 (BBL). Hij werkte eerst als verkoper en deed vrijwilligerswerk voor de Zonnebloem en 't Huis aan de Poel.

Toen hij richting de 50 liep, besloot hij er zijn beroep van te maken.

John is blij met zijn beslissing; het werken in de zorg bevalt hem heel goed!

Lisa heeft opleidingen in de mode en detailhandel gevolgd, maar kwam er achter dat dit toch niets voor haar was. Aangezien haar hele familie in de zorg werkt, solliciteerde Lisa op de functie servicemedewerker, receptionist en assistent maaltijdverzorging in een zorgorganisatie. De organisatie bood haar een opleiding aan. Lisa had het echter niet helemaal naar haar zin bij deze organisatie. Haar moeder, die als zzp'er in De Meerwende werkte, raadde deze locatie aan. Lisa werkt sinds juni 2019 in De Meerwende als leerling niveau 3 (BBL). Ook zij is erg blij met haar overstap naar de zorg.

Wat valt jullie op aan het werken in de zorg bij Zorgcentra Meerlanden?

Hoewel beide leerlingen nog niet zo heel lang in de zorg werkzaam zijn, zien zij het kleinschalig werken als opvallend en positief. Lisa werkt op de afdeling psychogeriatric (PG). Door het kleinschalig wonen wordt aan bewoners zoveel mogelijk een thuisgevoel gegeven. Bij een grote afdeling is dit niet mogelijk.

John heeft dezelfde mening. Hij werkt op de afdeling somatiek en mist hier juist het 'kleinschalige' gevoel.

Toen John als leerling werkte op kleinschalig wonen somatiek in De Meerstede had hij meer contact met de bewoners.

Wat doet De Meerwende goed met betrekking tot de kwaliteit van zorg?

John en Lisa vinden de kwaliteit van zorg in De Meerwende best hoog, zeker in vergelijking met andere zorgorganisaties. John vindt dat er snel en gericht ingespeeld wordt op vragen en problemen van de cliënt; de bereikbaarheid voor cliënten is hiermee groot. Dit komt onder meer omdat de lijnen kort zijn. Lisa vindt het positief dat er een verpleegkundige met de leerlingen meeloopt. Zij vindt de leerlingenbegeleiding sowieso goed binnen De Meerwende.

In De Meerstede is er ruimte voor het bieden van complementaire zorg, bijvoorbeeld een handmassage. Dit soort extraatjes vindt John heel belangrijk en de kwaliteit van zorg verhogen. Lisa vult aan dat er op de PG-afdeling ruimte is voor bijvoorbeeld snoezelen. Dit is een activiteit die wordt geregeld vanuit de activiteitenbegeleiding in plaats van de zorg.

Wat zou beter kunnen?

Beide leerlingen geven aan dat het voorkomt, meestal door werkdruk, dat leerlingen alleen gelaten worden op een afdeling. Soms maak je als leerling situaties mee waarbij je goed 'nee' moet kunnen zeggen.

Waar ben je trots op?

John is er trots op hoe hij op latere leeftijd zijn carrièrewending heeft vormgegeven. Hij moest daarbij regelmatig over zijn grenzen gaan en dit is gelukt. Hij is er 'berentrots' op als hij een opdracht of toets met een hoog cijfer heeft afgerond. Het mooiste vindt hij wanneer hij van de bewoners een compliment krijgt. Volgens John is vrolijkheid, openstaan en luisteren voor de bewoner erg belangrijk bij de zorgverlening.

Lisa is trots op hoe zij haar leerweg doorloopt en op haar goede resultaten bij onder meer medicatie-opdrachten en -toetsen. Zij moet er wel wat voor doen, maar doordat Lisa veel interesse heeft in de zorg en opleiding vindt ze het leren leuk!

John van Essen-Koevoets en Lisa Soares- leerlingen bij De Meerwende



Speerpunten voor 2020

en een toelichting op het gastvrijheidsconcept bij De Meerwende



Eén van de grotere projecten van 2020 is het gastvrijheidsconcept. Wat houdt dit in?

Dit concept verbetert de wijze waarop wij onze bewoners, wijkbewoners en bezoekers kunnen bedienen. Het maakt van de locaties een nog fijnere plek om (samen) te zijn.

Zo is één van onze doelstellingen het verder versterken van het wijkontmoetingscentrum en hiermee de wijkontmoetingsfunctie in de locaties voor cliënten en inwoners uit de omgeving. Dit sluit aan op het beleid binnen de ouderenzorg dat ouderen zoveel en zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. Dit is vaak ook de wens van de ouderen.

Naast goede wijkzorg, is het van belang dat er een effectief welzijnsaanbod is. Voorbeelden hiervan zijn de dagopvang en het activiteitenaanbod.

Ook De Meerwende is met deze ambitie aan de slag gegaan. In 2019 is gestart om hiervoor een concept uit te werken. De kernpunten van het plan zijn:

- Een persoonlijk ontvangst op een duidelijke ontvangstplek voor bezoekers.
- Gastvrouwen en -heren hebben meer tijd en aandacht voor de bewoners en bezoekers, doordat de administratieve taken van de receptie ergens anders worden gedaan.
- Een integratie van de receptie en de brasserie.
- Het assortiment vanuit de keuken wordt uitgebreid.
- Het nieuwe restaurant zal aan de voorkant van de locatie zichtbaar zijn.
- Er komt een multifunctionele ruimte voor diverse activiteiten, zoals Alzheimercafé, beweegactiviteiten en optredens van artiesten.
- Diverse ruimtes, onder andere voor de kapper, pedicure en fysiotherapeut, worden verbeterd.

De uitvoering wordt gedurende 2020 in gang gezet.

Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Technologische innovatie • Gastvrijheidsconcept • Aantrekkelijke werkgever • Strategisch vastgoedbeleid • Herijking applicatielandschap en maken van keuzes voor toekomstbestendige en betaalbare ICT
Kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoende (gekwaliceerd) personeel en behoud van personeel
Huisvesting, ICT en innovatie	<ul style="list-style-type: none"> • Vervangen domotica (De Meerwende en 't Kloosterhof zijn gereed) • Huisvesting conform gastvrijheidsconcept in De Meerwende implementeren en in De Meerstede en 't Kloosterhof nader uitwerken
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe organisatiestructuur nader ontwikkelen en implementeren
Financiën	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbare, snellere en betere managementinformatie inclusief een set van (snel beschikbare) indicatoren
Interne processen	<ul style="list-style-type: none"> • Optimalisatie van processen waardoor kwaliteitsverbetering en meer tijd voor directe zorg en welzijn
Medewerkers en cultuur	<ul style="list-style-type: none"> • Extra aandacht voor persoonlijk leiderschap, verantwoordelijkheid laag in de organisatie en samenwerking, binnen en buiten de eigen locatie • Lerende organisatie

kengetallen van onze cliënten

Aantal kamers met bewoners:

- De Meerwende: 105 kamers
- De Meerstede: 66 kamers
- 't Kloosterhof: 54 kamers



Clënten van PG, somatiek, de wijk, ELV en dagbesteding in 2019



begin 2019

338



nieuw
ingeschreven

91



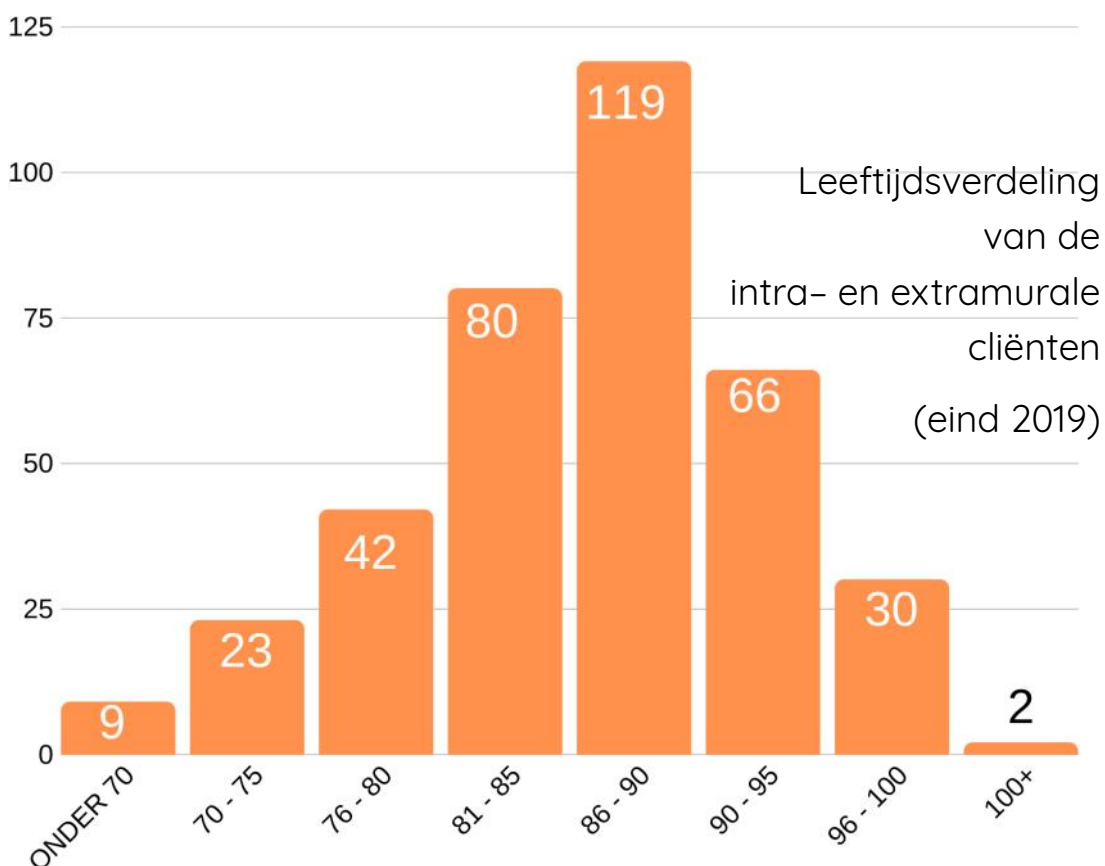
uitgeschreven

87



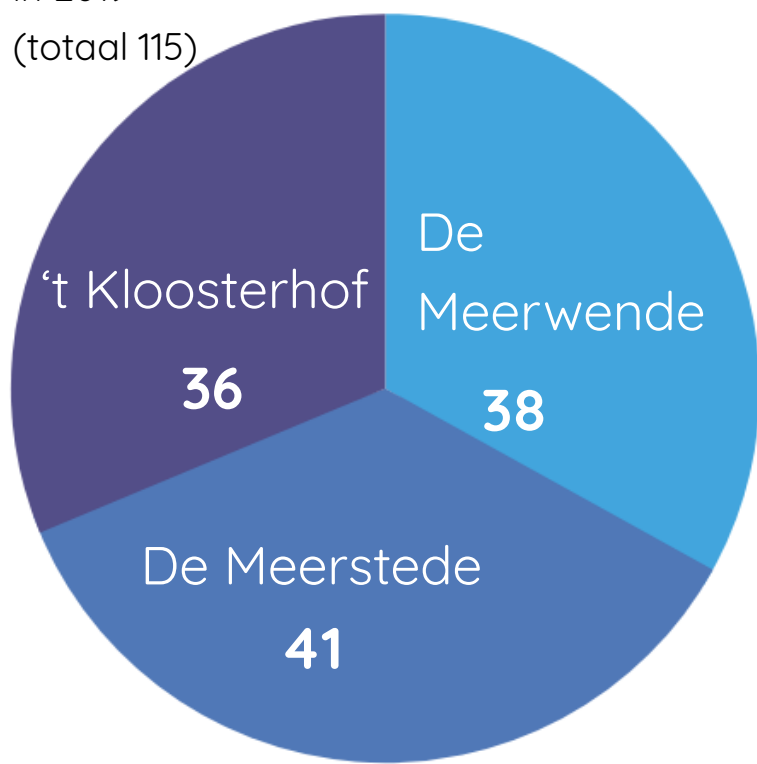
eind 2019

342



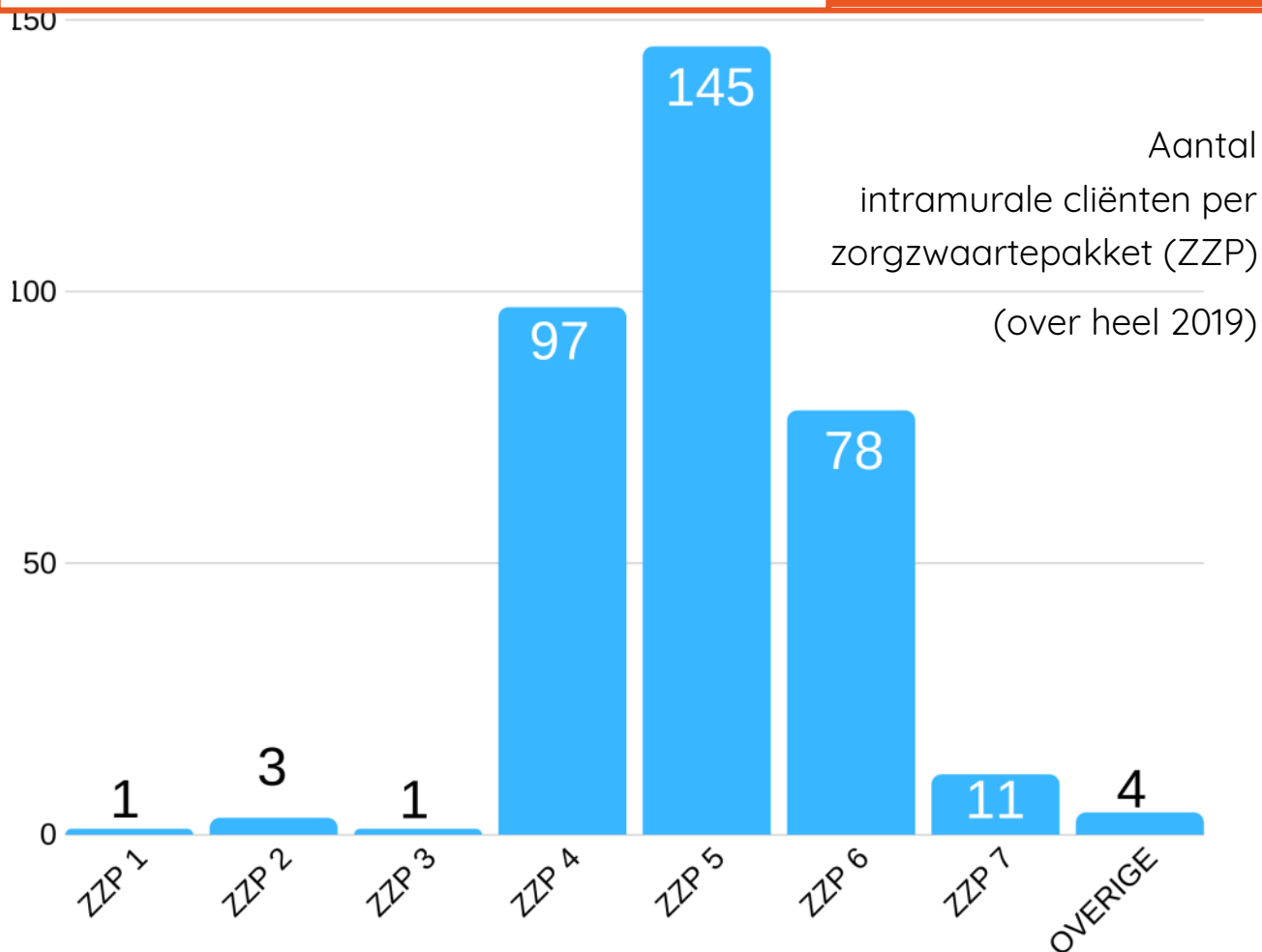
**Het kan zijn dat bepaalde cliënten (dagbesteding of wijkzorg), die op de peildatum van eind 2019 net geen zorg hebben gehad, daardoor niet meegenomen zijn in de telling.*

Aantal wijkzorgcliënten per locatie in 2019*
(totaal 115)



“Samen werken, samen beslissen voor goede zorg en het bieden van een veilig thuis aan onze bewoners.”

Ton van Poeteren
Voorzitter Centrale
Cliënten- en Familieraad



kengetallen van onze medewerkers

In 2019 zijn er in
totaal **22 medewerkers**
bijgekomen.



Het totaal aantal medewerkers kan
verschillen van het aantal
medewerkers per locatie.
Sommige medewerkers werken
namelijk op 2 locaties.

MEDEWERKERS AANTALLEN

FTE* IN 2019

* fulltime equivalent / volledige werkweek



225,02 FTE 1 januari 2019

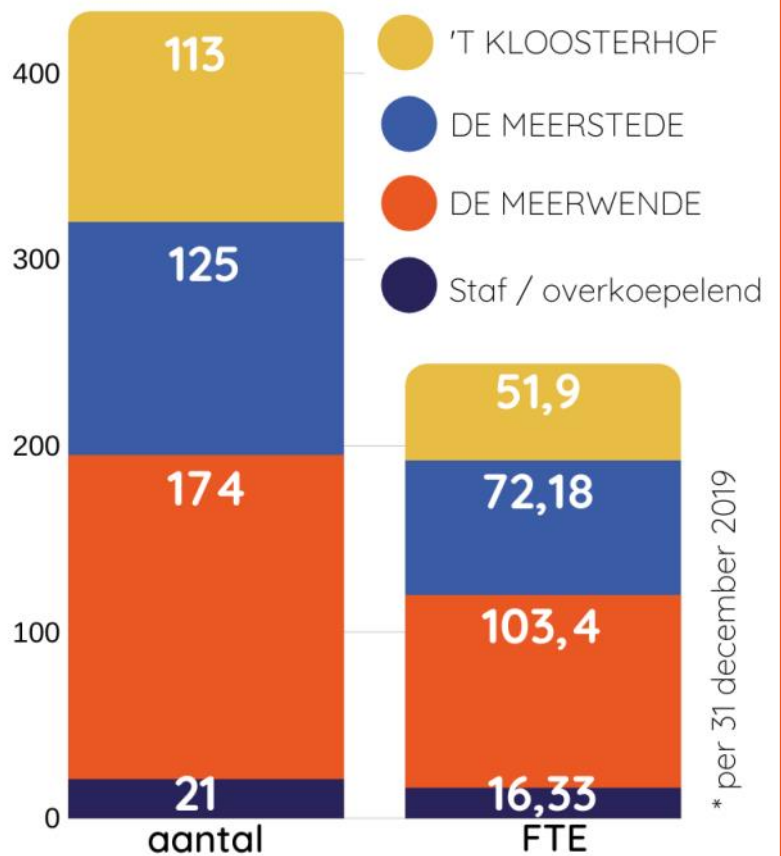


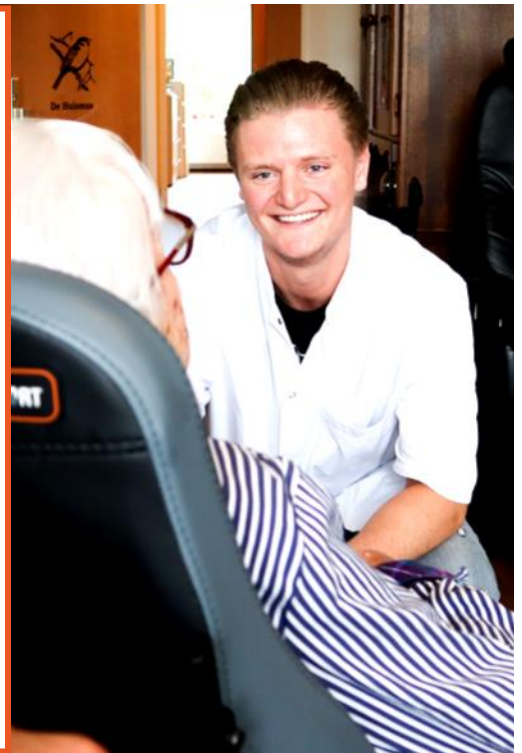
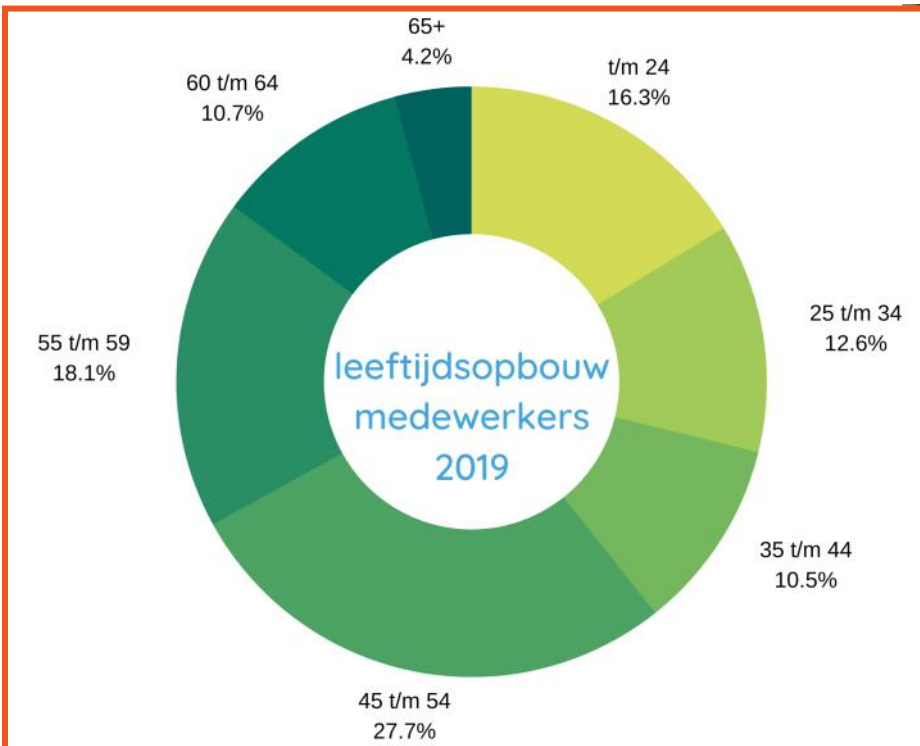
243,81 FTE 31 december 2019

430 medewerkers



* aantal medewerkers





BBL /duaal (werken & leren)	
Hbo-v	2
Niveau 4	8
Niveau 3 IG	25
Niveau 2	2
EVV	1
GVP	4

In 2019 hebben we meer dan **109 leerlingen en studenten** begeleid.

In totaal: 42 BOL-leerlingen, 50 stagiaires (BBL) en 17 stagiaires geneeskunde LUMC.

Daarnaast hebben we diverse stages begeleid van CIOS-leerlingen (sportopleiding) en hbo-mondzorg studenten.

Ook begeleiden wij 4 uur per week niveau 2-leerlingen voor een aantal maanden.

BOL-stages	
Hbo-v	18
Niveau 4	14
Niveau 3 IG	12
MMZ 4	1
Niveau 2	3
Niveau 1	2

De Meerwende heeft **111**
De Meerstede heeft **120**
't Kloosterhof heeft **71** vrijwilligers.

2019	
VVT-sector	Zorgcentra Meerlanden
6,92 %	6,83 %

Gemiddeld ziekteverzuim vergeleken met de landelijke cijfers van de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg sector (VVT).

kengetallen van onze financiën

“We hebben in 2019 een moeilijke start gehad, door relatief weinig inkomsten en te veel kosten. Gelukkig is het gelukt om dit goed te maken.

Ik ben onder de indruk van de manier waarop we dit negatieve resultaat na het eerste kwartaal hebben omgezet naar een positief resultaat, zonder dat de kwaliteit van zorg in het geding kwam. Dit vraagt een groot aanpassingsvermogen van onze medewerkers. Ik ben er trots op dat het met inzet van ons allemaal is gelukt.

Het project informatievoorziening dat in 2020 is uitgerold, gaat helpen sneller in beeld te krijgen welke punten extra aandacht vragen. Zo kunnen we een situatie als die van begin 2019 beter voorkomen.”

Irma van Weert

Bestuurder Zorgcentra Meerlanden

Bedrijfsresultaat :

van € 306.548 in 2018
naar **€ 126.724** in 2019

Bedrijfsopbrengsten :

van € 18.480.981 in 2018
naar **€ 20.457.084** in 2019

Bedrijfslasten :

van € 17.529.130 in 2018
naar **€ 19.750.514** in 2019

“De zorgvraag was groot in 2019, want we hebben bijna 2 miljoen meer aan zorgproductie geleverd dan in 2018. Daarvoor zijn veel inspanningen geleverd. Iedereen bedankt voor haar of zijn bijdrage.”

John van der Meulen

Voorzitter Raad van Toezicht



Er is in 2019 **€ 1.976.103** meer omgezet.



De lasten zijn in 2019 met **€ 2.221.384** toegenomen.





We hebben het verslagjaar 2019 met mooie ratio's afgesloten.

De kaspositie is ruim voldoende om aan onze lopende verplichtingen te kunnen voldoen. Dit heeft tevens een positief effect op de liquiditeit*.

* De liquiditeit geeft aan in welke mate een onderneming aan haar lopende betalingsverplichtingen kan voldoen.



kengetal	2019	norm
Current ratio	2,05	1,2–1,5
Quick ratio	1,92	>= 1
Solvabiliteit totaal vermogen	29,15 %	> 20%
Weerstandvermogen	30,42 %	> 15%
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	2,30	>1,3

Uitleg ratio's;

De **current ratio** en de **quick ratio** zijn kengetallen die aangeven of een organisatie op korte termijn lopende schulden kan voldoen.

Solvabiliteit geeft aan of een organisatie in staat is om op korte en lange termijn aan haar betalingsverplichtingen te voldoen.

Het **weerstandvermogen** is een ratio die aangeeft in hoeverre een organisatie eventuele calamiteiten financieel kan opvangen.

De **DSCR** geeft aan in welke mate de organisatie in staat is aan haar rente- en aflossingsverplichtingen te voldoen.



Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van **Zorgcentra Meerlanden**.

Redactie

Esther de Wit
Stefanie Versteegen
Jolanda Smid

Beeld

Jantien de Bood, Iris Wies, Haddie van der Wal, Ingrid Jongejan, Inge Houweling en Stockfoto's.

Met dank aan

Irma van Weert, Kees den Hollander, Sipke Golstein, Erna Venema, Inge Bootsma, Mary van Dijk, Ingrid van der Meiden-Vonk, Erica Rip, Oeke Knijn, Haddie van der Wal, Marianne Beterams, Gwen Bonarius, Elsa Vrijmoeth-Buiter, Nelly Dekkers, Sabrina te Pas, Wil van Leeuwen, Jeannette Meijer, Hans Hoedemaker, (familie van en) mevrouw Spitteler-Heijmink, Soraya Berends, Richard van Klaveren, Carla van Bochoven, John van Essen-Koevoets, Lisa Soares, Ton van Poeteren, John van den Heuvel

en uiteraard **alle medewerkers, leerlingen, vrijwilligers, leden van de Cliënten- en Familieraden en van de Raad van Toezicht** van Zorgcentra Meerlanden.

Wilt u meer weten?

Indien u meer wilt weten over Zorgcentra Meerlanden en onze drie zorgcentra kijk dan eens op www.zorgcentra-meerlanden.nl.

U bent ook welkom op onze [FaceBookpagina's](#) of [Linkedinpagina](#).

