

JAAERVERSLAG 2020

ZORGCENTRA
Meerlanden



DE MEERWENDE

DE MEERSTEDE

't KLOOSTERHOF

Voorwoord



Wat een hectisch jaar was 2020.

Het stond voor een groot deel in het teken van corona. Tegelijkertijd hebben we ook nog veel kunnen ontwikkelen en implementeren, waar ik bijzonder trots op ben.

Terugkijkend op de coronacrisis, was dit het heftigste wat ik in jaren heb meegemaakt. En dan stond ik persoonlijk niet eens in de frontlinie.

Toen in maart de bezoekstop werd afgekondigd begon het. Wat verdrietig dat onze bewoners geen bezoek meer mochten ontvangen. Een paar weken was te doen, maar uiteindelijk heeft het bijna 3 maanden geduurd wat toch wel erg lang was. Over het algemeen was er wel begrip voor de situatie maar sommige cliënten en naasten hadden het er, heel begrijpelijk, moeilijk mee.

Ondertussen deden onze medewerkers wat ze konden; ze gaven extra aandacht aan onze bewoners, waren druk met video-bellen, activiteiten, als kapster fungeren et cetera. We probeerden er met elkaar het beste van te maken.

Toen kwam de eerste corona-uitbraak. Dit was onvermijdelijk. Wij waren blij dat dit niet in de eerste maand gebeurde, toen de beschermende middelen zoals adequate mondkapjes en testen, schaars waren. Sommige cliënten werden heel ziek,

moesten aan de zuurstof of overleden zelfs. En dan is het afscheid nemen met maar één persoon op de kamer, volledig ingepakt of op afstand, schrijnend.

Ondanks alles vind ik dat we het goed hebben gedaan. We hebben professionele en liefdevolle zorg verleend en het zowel bewoners als naasten zo comfortabel mogelijk gemaakt.

Daarnaast hebben we, binnen de grenzen van wat mogelijk was, zoveel mogelijk activiteiten, ook voor de wijkbewoners, door laten gaan. Zo zijn de dagbesteding, ontmoeting en maaltijden voor wijkbewoners slechts kort volledig gestopt.

Ook een aantal medewerkers kreeg corona. Sommigen hebben hier na lange tijd nog last van, anderen waren alweer snel op de been. Een aantal medewerkers moest in quarantaine doordat bijvoorbeeld een huisgenoot ziek was. Al met al heeft dit de druk op de zorgmedewerkers enorm verhoogd. Complimenten voor iedereen die zich met hart en ziel heeft ingezet.

Vanaf juni vorig jaar zijn we langzamerhand weer alle lopende projecten en ontwikkelingen gaan oppakken. Af en toe moesten we weer even een pas op de plaats doen, maar het meeste is doorgegaan, soms in iets lager tempo dan vooraf gepland. In dit jaarverslag lezen jullie hier meer over.

Ik wil alle medewerkers en vrijwilligers bedanken voor de goede zorg en aandacht voor het welzijn van onze cliënten. Ik hoop dat onze (wijk) bewoners dit hebben gewaardeerd en ook in de toekomst plezier beleven aan de zorg en activiteiten die wij bieden.

Op naar een mooi nieuw jaar!

Irma van Weert

Bestuurder

Zorgcentra Meerlanden



Inhoudsopgave

Thema van deze uitgave:
2020: Een jaar vol veranderingen

Veranderingen in de zorg door het coronavirus	
Interviews met Chantal Rijke, Mien van Zoelen-Bakx, de heer Vonk, Joke Heijma, Nelly Dekkers, Arco Weening en Bernadette Dullens	PAG. 4-11
2020 bij onze zorgcentra in beeld	6, 9 & 12
Aan het woord:	
Een vrijwilliger, medewerkers van de wijkontmoetingscentra, wijkverpleegkundige en -leidinggevende en activiteitenbegeleiders	13-15
Hoe ICT heeft bijgedragen aan positieve veranderingen in de zorg en de plannen op het gebied van ICT voor 2021	16-17
Meer directe sturing op locaties door veranderde organisatiestructuur	
Interviews met de Locatie Managementteams van De Meerwende, De Meerstede en 't Kloosterhof	18-20
Veranderingen en plannen voor 2021	21
Bestuurder Irma van Weert over de toekomstplannen	
Kengetallen van onze cliënten	22-23
Kengetallen van onze medewerkers	24-25
Kengetallen van onze financiën	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: 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.

Veranderingen in de zorg door het coronavirus

In 2020 heeft het pandemische virus COVID-19 de wereld op zijn kop gezet. Het dagelijks leven was in één keer veranderd. Het coronavirus heeft in 2020 een behoorlijke stempel gedrukt op onze medewerkers en cliënten en op hoe we op professionele en warme wijze zorgen voor elkaar. Vanuit verschillende invalshoeken worden de ervaringen van 2020 belicht.



Chantal Rijke werkt 19 jaar bij [Zorgcentrum De Meerstede](#) als verzorgende IG niveau 3 op de afdeling somatiek.

Oorspronkelijk wilde ze kraamvrouw worden. Tijdens haar studie liep ze stage bij De Meerstede en de thuiszorg. Het bieden van langdurige zorg waardoor je de kans krijgt iets op te bouwen, sprak haar aan. In het zorgcentrum levert ze een bijdrage aan het laatste stuk leven van de bewoners. Dat vindt ze mooi. Sinds vier jaar begeleidt ze leerlingen. Ze draagt niet alleen kennis en ervaring over, zij leert ook van haar leerlingen. Deze nieuwe generatie zorgmedewerkers moedigt haar aan om allerlei nieuwe snufjes op te pakken.

Chantal draait dag-, avond- en nachtdiensten. Dit is een bewuste keus en dit raadt ze ook de leerlingen aan die zij begeleidt. Zij vindt dat je de bewoners én de zorglocatie zo beter als geheel meemaakt. Zij ziet duidelijk verschillen in hoe een bewoner zich overdag en 's nachts gedraagt. Door beide momenten van de bewoner mee te maken, krijg je een meer compleet beeld en dat komt de kwaliteit van zorg ten goede.

Chantal gaat graag mee als begeleider bij de uitjes van de bewoners.

‘Het is schitterend om te zien hoeveel de bewoners dan genieten. Tijdens zo’n uitje zijn het ineens andere mensen. Een deel van de zorgen en fysieke klachten laten ze dan achter zich. Als begeleider is het zwaar werk, maar je krijgt er veel voor terug.’

De zorg tijdens de coronacrisis

Tijdens de lockdowns vanwege corona konden ze niet op pad met de bewoners. Dat zag zij als een groot gemis. Net als minder en soms geen bezoek. Ook de kapper en pedicure mochten op die momenten niet de locatie betreden. Chantal en haar collega’s hebben toen extra hard gewerkt om niet alleen de goede zorg, maar ook het welzijn van de bewoners op peil te houden. Zo hebben ze regelmatig in ‘gekke pakken’ rondgelopen om wat extra plezier en gezelligheid aan bewoners én de collega’s te brengen.

‘Het was een drukke tijd. Naast de gebruikelijke zorgtaken, letten we extra op hygiëne. Zo hielpen we ook regelmatig de huishouding met de toegenomen schoonmaaktaken. En alle momenten naast de zorg- en administratieve taken, waren voor het welzijn van de bewoners. Zo heb ik heel wat coupes van bewoners geföhnd en nagels gelakt. Iedereen die mij goed kent, weet dat mijn talenten daar zeker niet liggen. Daar hebben de bewoners en ik dan ook grapjes over gemaakt.’

De onzekerheid in het begin van de coronacrisis vond Chantal het meest lastig. Desondanks spreekt ze vol trots over hoe ze het allemaal hebben aangepakt. In die periode heeft ze ervaren dat ze onderdeel is van een goed werkend team. De medewerkers hebben, waar nodig, taken van elkaar overgenomen. Het respect voor elkaar is groter geworden. ‘We hebben het met z’n allen gedaan.’

De media & corona

De berichten in de media gaven een negatief beeld over verpleeghuizen en kwamen niet overeen met haar ervaring. In haar opinie heeft de lockdown ervoor gezorgd dat ze elkaar, bewoners en medewerkers, beter leerden kennen. Mede door de moeilijke tijden was er meer behoefte aan humor en gezelligheid. Daar hebben Chantal en haar collega’s zich ook hard voor gemaakt.



‘De coronacrisis heeft ook gezorgd voor een grotere bewustwording wat de zorg inhoudt. Er is een toegenomen waardering voor de zorg en dat vind ik fijn.’

Chantal is te zien in een [wervingsvideo](#) die in september 2020 was gelanceerd als onderdeel van een campagne om verpleegkundigen te werven:

‘Mijn rol in de wervingsvideo was groter dan ik vooraf had verwacht. Gelukkig hoefde ik voornamelijk te vertellen hoe fijn ik het werk in de ouderenzorg bij Zorgcentrum De Meerstede vind. Dat gaat mij makkelijk af.’

Chantal vindt het belangrijk voor een zorgorganisatie om op verschillende manieren zichtbaar te zijn en zo meer collega’s voor de zorg te werven. Ze is blij dat ze daaraan heeft bijgedragen.

Tot slot

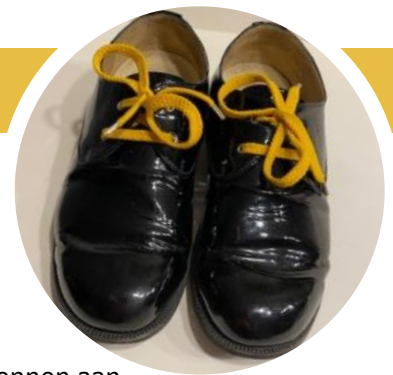
‘Tot slot wil ik iedere zorgmedewerker aanmoedigen de verschillende diensten uit te proberen. Laat ook de stagiaires ervaring opdoen op de verschillende afdelingen, ook bijvoorbeeld in de keuken. Zo ervaart iedereen hoe alle onderdelen nauw samenwerken en hoe alles invloed heeft op elkaar. Ik ben ervan overtuigd dat we zo de kwaliteit van zorg kunnen bevorderen.’

Mien van Zoelen-Bakx werkt sinds juni 2007 bij Zorgcentra Meerlanden als pastor/geestelijk verzorger. Dit doet ze met name in [De Meerwende](#).

Zij vindt aandacht voor detail cruciaal. Die aandacht wil ze ook aan de mensen geven en vervolgens doorgeven aan de omgeving.

Een leuk detail over Mien: ze staat bekend om haar schoenen met gekleurde veters.

Hieronder vertelt ze in haar eigen woorden over haar ervaringen in het jaar 2020.



“ Normaliter ben ik veel op locatie aanwezig. Dat kan nu niet. Alleen als het noodzakelijk is, ben ik nog fysiek aanwezig. Bewoners die besmet waren met corona en er slecht aan toe waren, heb ik de ziekenzegen kunnen geven, omdat ze dat graag wilden. In mijn bescherm pak, op anderhalve meter afstand, ben ik bij hen geweest. Ik ben blij dat ik op die manier toch iets voor verschillende mensen heb kunnen betekenen. Het heeft me enorm geraakt om op deze manier iemand naar het einde te begeleiden. Het is zo anders dan de warme aandacht en zorg die ik wil bieden. Iemand's hand vasthouden, aanraken, een arm om iemand's schouder, nabijheid; het kan allemaal niet en dat valt me erg zwaar. 2020 is een bijzonder jaar geweest, want in plaats van in verbinding staan met de mensen was het juist afstand houden. Om meer verbinding te maken hebben we onder andere het Kerstengelproject (coronaproef) georganiseerd. We probeerden met Kerstmis de verbinding met elkaar op een andere manier te realiseren.

De Meerwende is vooruitstrevend en had MeerwendeTV (ZorgTV) geregeld voordat de coronapandemie er was. We hebben voor de kerkdiensten in de kapel dankbaar gebruik gemaakt van de livestream.

Het was en is voor iedereen wennen aan de nieuwe realiteit en hoelang het noodzakelijk blijft, weet vooralsnog niemand. Gelukkig zijn er ook lichtpuntjes: er gebeuren heel veel mooie dingen in De Meerwende en eromheen.

Geestelijke verzorging is een wezenlijk onderdeel van goede zorg. Ik ben er voor mensen van alle religieuze achtergronden en levensvisies. Ik zie in de toekomst de afstand als het nieuwe normaal en zal in mijn rol als verbinder over de kerkmuren heen gaan en verbinding zoeken met de wereld om ons heen.

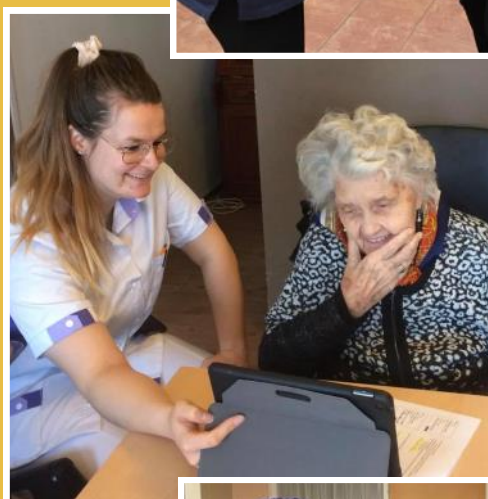
‘You’ll never walk alone’. We weten dat wij verbonden zijn met elkaar, op weg zijn als broeders en zusters. Deze verbondenheid genereert zoveel mooie dingen, als wij maar voorbij de angst, in liefde voor elkaar, uitkijken naar het Licht van de morgen.

Hosea 6, 1-6:

‘God heeft ons verscheurd, Hij zal ons ook genezen: hij heeft wonden geslagen, Hij zal ze ook verbinden.’



2020 Het jaar in beeld DE MEERWENDE





De heer Vonk is 79 jaar en woont 1,5 jaar in 't Kloosterhof. Eerst op de kortdurende opvang en sinds december 2019 op de derde verdieping.

Voor die tijd is hij meer dan vijf jaar langsgesproken op de afdeling psychogeriatric om zijn vrouw te helpen verzorgen en te ondersteunen bij andere taken, zoals tafeldekken.

De heer Vonk vindt het fijn in 't Kloosterhof. De zorgmedewerkers zijn lief en staan altijd voor hem klaar. Wel ziet hij dat zij het erg druk hebben, maar zij mopperen hier nooit over. Het valt hem op dat de medewerkers elkaar goed helpen en dat er veel, ook samen met hem, gelachen wordt.

Hoe is het jaar 2020 voor u verlopen?

De heer Vonk vertelt dat hij ook corona kreeg en daar behoorlijk ziek van was. Hij is toen tijdelijk verhuisd naar de begane grond. Het gaat gelukkig veel beter, al hoest hij af en toe en is hij nog steeds moe. Inmiddels heeft hij beide vaccinaties gehad.

De heer Vonk vindt het, achteraf gezien, jammer dat er een periode helemaal geen bezoek mocht komen. Hij heeft gemerkt dat dit voor sommige bewoners heel moeilijk was. Zelf vond hij het ook niet zo leuk. Toch kon hij zich goed vermaken en beeldbellen met zijn dochters. Om de voor hem gehaalde boodschappen snel terug te betalen, heeft hij geleerd te betalen door middel van een 'tikkie'. Hij vindt het jammer dat hij nog niet zelf boodschappen kan doen.

Om op krachten te blijven maakt hij tweemaal per week gebruik van de hometrainer. Zo fietst hij digitaal langs

de Amsterdamse grachten. Ook is door de behandeling van de fysiotherapeut zijn spierfunctie verbeterd en kan hij beter lopen.

Ondanks de invloeden van de coronamaatregelen, heeft u het goed gehad bij 't Kloosterhof?

De heer Vonk weet zo een lijst positieve punten te benoemen, zoals de heerlijke maaltijden en verse soepen die door kok Jeroen worden gemaakt. Hij vindt de leidinggevenden warm en hartelijk. Als hij behoefte heeft aan een praatje mag hij gewoon bij Ingrid van der Meiden-Vonk, hoofd zorg & welzijn, binnenlopen.

Er worden ook veel activiteiten en uitjes georganiseerd, zoals sjoelen, bewegen en de bar. Onlangs heeft de heer Vonk nog een pittenzak gemaakt als activiteit en is hij naar het strand gegaan. Maar het meest geniet de heer Vonk van zijn ritjes met de scootmobiel.

Joke Heijma heeft al heel lang zitting in de [Cliënten- en FamilieRaad \(CFR\) van De Meerwende](#) en sinds 2014 ook in de Centrale Cliënten- en Familieraad

(CCFR). Zij vindt het belangrijk om voor de cliënten op te komen. Tevens is zij vrijwilliger op de afdeling psychogeriatric van De Meerwende.

De belangrijkste taak van de (C)CFR vindt zij er echt voor de cliënten te zijn. Dit kan meer in de CFR. Bij de CCFR gaat het vooral over beleid en regelgeving.

Toch is ook dat belangrijk; dit heeft immers invloed op de cliënten.



Corona & de (C)CFR

De (C)CFR heeft inspraak rondom de coronamaatregelen en wordt goed betrokken bij het opstellen en uitvoeren van het coronabeleid. Lastig was wel dat de vergaderingen van de CFR ruim een half jaar niet door konden gaan, omdat niet alle CFR-leden digitaalvaardig genoeg zijn. De CCFR-vergaderingen konden gelukkig wel digitaal (via Microsoft Teams) doorgaan. Alhoewel Joke dit niet ideaal vindt en de voorkeur geeft aan fysiek vergaderen.

Invloed op de zorg

Joke vindt de coronaperiode in 2020 redelijk goed verlopen; de CFR heeft maar één klacht rondom corona ontvangen.

De CFR nodigt een paar keer per jaar cliënten en/of vertegenwoordigers uit voor 'rondetafelgesprekken'. Eventuele verbeterpunten kunnen dan worden aangegeven. Omdat deze gesprekken in 2020 niet mogelijk waren, zijn alle cliënten en vertegenwoordigers per brief benaderd om vragen en onvrede te melden bij de CFR.

Naar aanleiding hiervan kwam de klacht over corona naar voren.

De eerste coronaperiode was lastig doordat er een hoog ziekteverzuim onder medewerkers was. Joke heeft gemerkt dat dit zijn weerslag heeft gehad op de zorg aan cliënten. Ook voor de medewerkers was het zwaar; de warme, beschermende kleding maakte de zorgverlening intensief. Joke merkt dat cliënten op de PG-afdeling waar zij vrijwilligerswerk doet, haar vaak moeilijk kunnen verstaan door haar mondkapje.

CCFR & de veranderde organisatiestructuur

De CFR en CCFR hebben een goede samenwerking met de bestuurder en de hoofden. Net na de verandering in de organisatiestructuur was het wennen en een beetje zoeken. Nu verloopt dat goed.

Joke belt eenmaal per week met het hoofd over ontwikkelingen in De Meerwende die de CFR aangaan. Zo wordt de CFR goed op de hoogte gehouden. Ook de werkzaamheden rondom de verbouwing in De Meerwende worden besproken. Een renovatie in een zorgcentrum blijft lastig, maar Joke is ervan overtuigd dat het mooi gaat worden!

‘Ik ben blij dat mijn inbreng in de CFR/CCFR een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg voor de cliënten! Ik hoop dat meer en meer cliënten en vertegenwoordigers ons weten te vinden zodat we samen kunnen werken aan goede zorg.’

Nelly Dekkers kent de organisatie door en door. Niet verbazingwekkend, aangezien ze verzorgende IG, praktijkopleider, ergocoach én lid van de ondernemingsraad (OR) is. Ze begon 25 jaar geleden als oproepkracht bij [Zorgcentrum De Meerstede](#). Haar ouders inspireerden haar om de zorg in te gaan. Van deze keus heeft ze tot op de dag van vandaag geen spijt. Later werd ze betrokken bij de afdeling opleidingen. Nelly haalt veel voldoening uit het volgen van de groei van leerlingen, hen enthousiasmeren voor zorg voor ouderen en het begeleiden van het leerproces.



Nelly startte het jaar 2020 als praktijkopleider. Door de lockdown waren er echter minder leerlingen om te begeleiden. Met zorgpersoneel ziek thuis door corona, had [De Meerwende](#) extra handen in de zorg nodig. Vanaf dat moment is ze twee tot drie dagen per week als verzorgende gaan werken. Door haar werk als praktijkopleider liep ze al regelmatig mee in de zorg:

‘Daar is niet veel in veranderd. Er zijn nu meer hulpmiddelen zoals tilliften, die de zorg beter behapbaar maken. Dat is nodig aangezien er voor zorgmedewerkers andere uitdagingen op de werkvloer zijn.’

Tijdens de eerste golf coronabesmettingen ging de locatie dicht voor bezoek van buitenaf. ‘De bewoners op de afdeling somatiek begrepen deze maatregelen, al vonden ze het ook lastig. De bewoners van de PG-afdeling vonden het moeilijker om te begrijpen. Ook voor de zorgmedewerkers was het een uitdaging om met alle onzekerheden om te gaan. Het positieve was dat er meer tijd overbleef voor elkaar. Het is fijn dat bezoek weer

mogelijk is. Het was af en toe best stil in het zorgcentrum.’

Leerlingen begeleiden in coronatijd

In die tijd heeft ze ook leerlingen begeleid. Dat was een uitdaging voor zowel de leerlingen als voor haar. De leerlingen moesten op één afdeling blijven om besmettingen zoveel mogelijk te voorkomen. Waar ze elkaar eerst persoonlijk spraken, was er nu veel contact via de telefoon. Soms was het mogelijk om elkaar buiten, op een veilige plek, te spreken.

‘Ook pasten we digitaal overleggen via Microsoft Teams toe. Dat was voor iedereen even wennen in het begin, maar inmiddels weten we niet beter. We kunnen alvast vaststellen dat deze generatie zorgmedewerkers over veel digitale vaardigheden beschikt.’

Het is nu fijner, met de versoepelde maatregelen, om de leerlingen intensiever te kunnen begeleiden. De overleggen met de scholen vinden nu ook digitaal plaats en dat scheelt veel tijd. Ook onze andere relaties in het kader van opleiden moedigen we een combinatie aan van digitaal contact en elkaar zien.’



De coronacrisis heeft bij leerlingen een grote mate van zelfredzaamheid afgedwongen. Aan sommigen gaf dat meer vertrouwen en voor anderen was het moeilijk. Er was voor de leerlingen veel onzekerheid over de gemiste stage-uren. De afdeling opleidingen is er alert op dat sommige stagiairs meer ondersteuning nodig hebben om de stof eigen te maken.

Door corona zijn mensen die zich al aangetrokken voelden tot de zorg, eerder geneigd om de stap te wagen. Dat is een positieve ontwikkeling. Zo zien we bijvoorbeeld dat sommige luchtvaartmedewerkers worden omgeschoold tot zorgmedewerkers. Met zoveel onzekerheden in de maatschappij zie je dat de zorg altijd blijft, daar is altijd werk. Die zekerheid en het maatschappelijk belang van het beroep spreekt mensen aan.

[De ondernemingsraad in 2020](#)

De coronacrisis speelde ook een rol in de overleggen van de ondernemingsraad waar Nelly lid van is. In de eerste helft van 2020 stopten twee leden met de OR-werkzaamheden en namen drie nieuwe leden zitting in de OR. Het was voor de hele OR even aanpassen, maar al snel was de toegevoegde waarde van de nieuwe leden te merken. Zo konden we meer de verdieping opzoeken en een volwaardige medezeggenschap bieden.

Nelly geniet van haar rol als OR-lid, het betekent immers nóg meer leren. Ze ervaart dat ze meer inzicht krijgt in de processen en complexiteit van een zorgorganisatie. Zo vond ze het interessant om mee te denken over de veranderingen in de organisatiestructuur. Ze ziet dat de leidinggevenden groeien in hun rol en de medewerkers de meer uitleggen over de gemaakte beslissingen.

‘Met een OR die zich steeds verder ontwikkelt in het tegendraads meedenken zijn we in staat om de belangen van de medewerkers goed te behartigen. En daar heeft de organisatie baat bij.’

Tot slot

2020 was een raar jaar. Toch heeft het gezorgd voor de terugkeer van Nelly naar de zorg en daar is ze dankbaar voor. Het is immers een mooi beroep.

Nelly vertelt over een bewoner die eigenlijk niet zoveel zegt: ‘Nadat ik haar had geholpen zei deze bewoner: “Dankjewel voor de liefdevolle zorg”. Dan smelt je hart.’

[Arco Weening](#) is vijf jaar lid van de [Raad van Toezicht](#) (RvT) van Zorgcentra Meerlanden. Omdat Arco vanuit zijn rol als financieel deskundige in de ouderenzorg een keer aan de andere kant van de tafel wilde zitten, heeft hij op de vacature bij Zorgcentra Meerlanden gesolliciteerd. Hij vindt het fijn dat hij deel uitmaakt van een team van deskundige mensen dat goed ‘met elkaar zaken kan doen’.



De Raad van Toezicht heeft een formele rol als werkgever van de bestuurder. De rol als sparringpartner vindt Arco nog belangrijker. De RvT ondersteunt de bestuurder bij allerlei vragen en ontwikkelingen. Vanuit zijn visie ‘tegendraads meedenken’ is de RvT bij projecten betrokken, vooral door ‘de andere vraag’ te stellen.

Afgelopen jaren heeft de RvT bijvoorbeeld meegedacht bij het verbeteren van de managementinformatie. Dit heeft zich positief ontwikkeld en de wijze waarop Irma van Weert (bestuurder) en Kees den Hollander

(manager financiën & ICT) dit traject doorlopen hebben, geeft positieve energie. Doordat zij de tips en adviezen van de RvT in de projecten hebben meegenomen, is er samen opgetrokken, met een goed resultaat tot gevolg.

Wat heeft de RvT gemerkt van corona afgelopen jaar?

De Raad van Toezicht wordt door Irma van Weert goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen rondom corona door onder meer periodieke overzichten. Als er wat belangrijks speelt, geeft zij dit meteen door, zodat de Raad



niet voor verrassingen komt te staan. Arco meent dat corona een behoorlijke impact heeft gehad op de organisatie. Zorgcentra Meerlanden heeft deze periode gelukkig relatief gezien goed doorstaan.

Tot slot

Arco is van mening dat de organisatie een consistent beleid voert. Er wordt slim gebruik gemaakt van automatisering en domotica. Dergelijke zaken worden

doorgevoerd in een tempo dat Zorgcentra Meerlanden aankan. Implementatie is gedoseerd en vaak niet tegelijkertijd in alle locaties.

Arco:

‘Zorgcentra Meerlanden heeft de afgelopen jaren een stabiel, consistent beleid ontwikkeld en op betrokken wijze geïmplementeerd. Zonder veel verrassingen en op de juiste manier: ‘stapje voor stapje!’

Bernadette Dullens is 2 jaar geleden begonnen als geestelijk verzorger in [De Meerstede](#). Deze baan ziet zij als cadeau voor het behalen van haar bachelor Godsdienst pastoraal werk. Samen met Mario Boelen zorgt zij daar voor de geestelijke verzorging. Inmiddels doet zij dit ook voor ['t Kloosterhof](#). Zij vindt het haar taak om zorg te bieden rond zingeving en levensbeschouwing voor iedereen, ongeacht geloofsovertuiging, achtergrond of levensbeschouwing.



“Doordat in 2020 vrijwilligers en wijkbewoners niet naar binnen mochten, is mijn werk veel meer bewonersgericht geworden. De vieringen zijn momenteel alleen toegankelijk voor de bewoners. Er is nu veel meer interactie tijdens de vieringen. De groep is kleiner geworden en daarmee is de sfeer intiemer en persoonlijker.

Ik ben heel blij dat de vrijwilligers weer mogen komen. Het is fijn om van hen ondersteuning te krijgen. Tevens stonden er groepsactiviteiten in de planning zoals Bier & spiritualiteit en een bezoek aan de Bijbelse tuin en een naburige Lourdesgrot. Bier & spiritualiteit is anders ingevuld. Deze groepsactiviteit is in 't Kloosterhof alleen voor de bewoners doorgegaan. De uitjes zijn uitgesteld en mogen hopelijk in 2021 doorgang krijgen.

Livestreamen van diensten

Op 2 november herdenken we de overleden bewoners van het afgelopen jaar. Voorheen konden nabestaanden deze viering bijwonen. In 2020 was dit helaas niet mogelijk.

Om wel bij deze herdenking stil te staan, hebben we deze gestreamd. We hebben hulp gekregen van het streamteam van de H. Joannes de Doper parochie te Hoofddorp. Zo zijn de namen genoemd van de bewoners die ons ontvallen zijn. De bewoners konden er ter plekke bij zijn en de nabestaanden via [de livestream](#). Stilstaan bij het

overlijden van een dierbare is belangrijk. Hij of zij heeft deel uitgemaakt van je leven en zal altijd in je hart blijven.

Positieve veranderingen

Zoals eerder benoemd, is de sfeer tijdens de vieringen intiemer en persoonlijker geworden. Deze wil ik graag zo behouden. Uiteraard zijn straks mensen van buiten weer welkom, maar de invulling zal gericht zijn op de bewoners.

Verder vind ik de positieve belangstelling voor de ouderenzorg fijn. Ons personeel heeft hart voor de zorg. Zij verdienen meer waardering. Niet tijdelijk met een eenmalige bonus, maar met meer aanzien en meer salaris.

Tot slot

Ik ben blij dat ik mag werken voor Zorgcentra Meerlanden. Het is een eer om als geestelijk verzorger in de ouderenzorg van betekenis te mogen zijn. Tijdens deze coronaperiode mochten veel geestelijk verzorgers niet werken op locatie. Wij mochten als geestelijk verzorger gelukkig wel doorwerken. Zo is er een mogelijkheid gecreëerd om voor de bewoners en voor het personeel een luisterend oor te bieden.

Tot slot wens ik u vrede en alle goeds toe.



2020 Het jaar in beeld 't KLOOSTERHOF



Aan het woord



In 2020 heeft mijn oma de sleutels van de bus van [Zorgcentrum De Meerstede](#) aan mij overgedragen. Maar liefst 20 jaar heeft zij de bewoners naar allerlei leuke plekken gereden. De chauffeurstaak laat zij nu aan mij over. Ze heeft het echter niet helemaal achter zich gelaten. Ze gaat mee als begeleider en zo doen we samen de busritten.

Zo lang als ik mij kan herinneren reed mijn oma met de bus. Vroeger ben ik ook een aantal keer mee geweest en ik wist hoe leuk ze het vindt. Toen ze vertelde dat ze niet meer met de bus wilde rijden, vond ik dat heel jammer voor haar, maar ik snapte het wel. Ik vond dat het werk wat zij deed niet mocht stoppen, niet wetende dat er meer vrijwilligers met de bus rijden. Daarom heb ik mij beschikbaar gesteld en nu rijd ik eens per maand met de bus.

Ondanks de coronacrisis zijn er toch nog leuke uitjes ondernomen. Het leukste uitje vond ik de rit naar de Sint-Nicolaashoeve in Nieuwveen op 5 december. Er was zoveel interesse voor dit uitje dat we met maar liefst twee bussen zijn gegaan. Mijn broertje Mike is ook als begeleider mee gegaan.

Het chauffeurswerk is leuker dan ik had verwacht. Na elke rit krijgen we zulke leuke reacties van de mensen die mee zijn geweest. Ik krijg er een enorme stoot energie van!



Rick Kastelein - [vrijwilliger bij De Meerstede](#)



We hebben normaal gesproken een actief wijkontmoetingscentrum. De vele activiteiten en het komen en gaan van deze bezoekers uit de wijk, brengen altijd veel gezelligheid naar de locatie. Zo hadden we op de borrelmiddag van 7 februari een muzikaal optreden van Nico en Pim. De Nederlandse en Engelse liedjes werden met veel enthousiasme door iedereen meegezongen. Op 26 februari hadden we nog een uitverkochte themamaaltijd 'Winter Wonderland'. En toen zaten we ineens in lockdown.

Wegens corona konden we pas op 1 september een "Welkom Terug" maaltijd organiseren. Normaal gesproken ontvingen we rond de 85 personen. Rekeninghoudend met de coronamaatregelen konden we nu maximaal 40 personen verwelkomen. Helaas doken we daarna weer in een lockdown. Hierdoor was het niet mogelijk om het populaire Wilddiner en het Sintmenu door te laten gaan.

We hopen zo snel mogelijk de activiteiten te hervatten, want wijkontmoeting is erg belangrijk! Voorzichtig aan proberen we vooruit te kijken wanneer we weer themamaaltijden

kunnen organiseren. Ook de gezellige borrelmiddagen, normaal gesproken één keer per maand, willen we hervatten. We moeten het echter rustig opbouwen. De veiligheid van de (wijk)bewoners staat voorop!

De wereld is voor mensen een stuk kleiner geworden het afgelopen jaar. Velen worstelen met gevoelens van eenzaamheid. Vooral deze mensen hebben baat bij wijkontmoetingen. We hopen dat we ze weer spoedig kunnen begroeten in ons zorgcentrum!



Erica Rip & Karen Possel
- [wijkontmoeting De Meerwende](#)

“

't Kloosterhof wil steeds meer werken met aandachtsvelders, zoals voor diabetes en wondzorg. Dit willen wij graag uitbreiden met bijvoorbeeld oncologie. Voor medewerkers biedt dit een uitdaging en het geeft hen de kans zich te specialiseren.

Wanneer een bepaalde vraag vanuit cliënten steeds meer naar voren komt, wordt gekeken of een medewerker zich hierin kan specialiseren. Op dit moment zijn er veel cliënten met psychische problemen. Daarvoor wordt dan een medewerker die affiniteit hiermee heeft, ingezet.

De wijkzorg heeft enige tijd geleden een beleidsdag gehouden met aandacht voor de kwaliteiten van de medewerkers. Zo is boven tafel gekomen welke interesses en affiniteit medewerkers hebben. Hierdoor kunnen we beter bepalen welke medewerker het beste bij welke cliënt past.

Het samenwerken tussen de intramurale en wijkzorg vinden wij een belangrijke meerwaarde. Op deze wijze kan de wijkzorg profiteren van de kennis van intramurale medewerkers en vice versa.



De wijkzorg heeft in 2020 een kwaliteitsslag gemaakt in palliatieve zorg. Wij kunnen nu bijvoorbeeld omgaan met morfinepompen en, samen met Care match, 24-uurs zorg leveren. Dit komt mede doordat de deskundigheid van medewerkers verhoogd is en er meer medewerkers met niveau 4 en 5 zijn.

Werken in 't Kloosterhof is leerzaam en altijd enerverend!

”

Petra Scheewe - [wijkverpleegkundige 't Kloosterhof](#)
Ruth van Dam - [leidinggevende wijkzorg 't Kloosterhof](#)

“

Samen zijn wij bij De Meerwende begonnen aan het begin van de coronacrisis. We organiseren activiteiten voor bewoners van de afdelingen somatiek.

Door corona waren soms afdelingen of enkele bewoners in quarantaine. Die konden dan niet meedoen met de activiteiten. Ondanks de beperkingen, wisten we ook hier mogelijkheden te vinden. Om de bewoners in quarantaine betrokken te houden, hebben we kaartjes geschreven en een bloemetje op de kamers gebracht. Ook hebben we een high tea op de kamers geserveerd.

Sommige activiteiten zijn nog steeds niet mogelijk, omdat de bewoners dan te dicht op elkaar zitten. Gelukkig kunnen ook veel activiteiten wel doorgaan. Het is een kwestie van creatief zijn, goed nadenken en veel ontsmetten, zowel handen als middelen. Zo doen we een bloemschikworkshop, een maandelijkse bingo en draaien we langspeelplaten op een ouderwetse platenspeler.

Eén van de grootste beperkingen voor de activiteitenbegeleiding is de anderhalve meter afstand. Hierdoor kunnen bewoners niet meer gezellig dicht bij elkaar zitten en slechts met een beperkt aantal personen. Het dragen van mondkapjes zorgde in het begin voor onbegrip. Inmiddels zijn de bewoners gewend

aan de maatregelen. Door de lockdown zijn we meer digitale media gaan inzetten. Zo kan ook de familie van de bewoner meegenieten.

Martine:

Voor 2021 wil ik graag nieuwe activiteiten zoals een spacerijenproeverij of groen project buiten opzetten. Ik voel me gelukkig en bevoorrecht dat ik bewoners een goed gevoel kan geven en mag bijdragen aan hun welzijn. Als mensen met een lach teruggaan naar hun kamer, daar doe ik het voor.

Virginia:

Het werk is uitdagend en spannend. Er is een fijne afwisseling tussen groeps- en individuele activiteiten. Je leert de bewoners beter kennen en er is een mooie en vertrouwde band ontstaan. Het is mooi om te zien hoe het leefplezier van de bewoners verbeterd is.

”

Virginia van Munster & Martine van Rijswijk
 - [medewerkers welzijn De Meerwende](#)





2020 was een jaar met veel uitdagingen. Het Wijkontmoetingscentrum ONS is zolang mogelijk doorgegaan met de dagbesteding en ontmoeting. Uiteraard op een zo veilig mogelijke manier. Op een bepaald moment mocht dit helaas ook niet meer.

Zodra het weer mocht, zijn we geleidelijk aan gestart met individuele bezoeken en wandelingen. We hebben veel moeite genomen om contact te onderhouden met onze cliënten, dat vinden we belangrijk. Zo belden we met onze cliënten van de dagbesteding en de ontmoetingsgroep. Ook hebben we ontmoetingen geregeld op ons terras, kaartjes gestuurd en bij de bewoners van de aanleunwoningen wat bloemen en planten langsgebracht.

Voor de WijkServicePas-houders, bewoners aanleunwoningen en wijkzorgcliënten maken wij elke maand een boekje met onze activiteiten. Met minder activiteiten te melden, hebben we het boekje gevuld met puzzels, adviezen rondom corona en leuke menu's. We hoopten op deze wijze toch nog wat vermaak en tijdverdrijf te bieden.

Het was ontzettend zonde dat het grote Vrijheidsfeest niet door kon gaan. 75 jaar vrijheid wilden wij op 5 mei vieren met een interactieve show van Sergeant Wilson's Army-

airforce show voor jong en oud. We hopen dat we dit feest alsnog in 2021 kunnen vieren.

Onze WijkServicePas-houders hebben in 2020 niet optimaal van hun lidmaatschap gebruik kunnen maken. Dit willen we goed maken door in 2021 onder andere een bingomiddag te organiseren.

Gaandeweg pakken we activiteiten weer op, zoals de pannenkoekenvrijdagen en de maandelijkse busritten voor de wijkbewoners. Het terras bij de BuurtBrasserie gaat open zodra dit weer is toegestaan. Onze medewerkers van de keuken en Brasserie hopen de wijkbewoners straks weer te verwelkomen bij de themadiners en buffetten.



Saskia Jansen & Haddie van der Wal
[WOC ONS van De Meerstede](#)



De maaltijden die we aanbieden voor de wijkbewoners zijn enorm populair. De behoefte hieraan is zo groot dat we de frequentie wilden verhogen van maandelijks naar één keer per twee weken. Ook onze brasserie is dagelijks geopend voor de buurtbewoners. Daarnaast hadden we samen met Partcipe allerlei activiteiten.

Met de eerste lockdown wegens corona kwam dat allemaal stil te liggen. Zo'n lockdown laat direct het belang van wijkontmoeting zien. Daarom was het fijn dat we tijdens de tweede fase van corona de dagbesteding konden laten doorgaan. Ook zijn de vaste wijkbewoners komen eten tussen de middag. We hebben het zo geregeld dat ze apart van onze bewoners konden eten met veel ruimte tussen de zitplekken aan tafel.

We hopen dat we, zo gauw het veilig kan, weer meerdere buurtbewoners kunnen verwelkomen. Uiteraard mogen ze dan om de 14 dagen aanschuiven voor gezelligheid en een lekkere maaltijd. Bij het leveren van zorg in de wijk, horen wij regelmatig dat de wijkbewoners dit enorm missen.

Ook staan we te springen om de brasserie weer open te stellen voor (buurt)bewoners en familieleden. Ons terras ziet er leeg uit zonder bezoekers die hier gezellig lunchen of een andere versnapering nuttigen.

De activiteiten die we nu organiseren zijn alleen voor de bewoners van ons zorgcentrum. We hopen deze activiteiten in 2021 ook weer voor de buurtbewoners open te kunnen stellen. Daarnaast hebben we allerlei kookworkshops en informatie- en voorlichtingsdagen in de planning staan. Voor dergelijke activiteiten kunnen wij niet zonder de hulp van vrijwilligers. Uiteraard staan onze deuren open voor [nieuwe vrijwilligers](#) die willen bijdragen aan het welzijn van onze (wijk)bewoners.

We hopen dat velen weer de weg vinden naar ons zorgcentrum 't Kloosterhof. Elkaar weer zien zal de eenzaamheid, die wij nu sterk ervaren bij de bewoners in de wijk, een stuk verlichten.



Ruth van Dam
- [wijkontmoeting 't Kloosterhof](#)

Hoe ICT heeft bijgedragen aan positieve veranderingen in de zorg

en de plannen op het gebied van ICT voor 2021

Onze ICT is een drijvende kracht achter vele veranderingen en verbeteringen in de zorg die wij leveren aan de cliënten. Lees hier onder andere over één van de belangrijkste digitale ontwikkelingen in 2020, waarmee we een grote sprong vooruit hebben gemaakt: het gebruik van Medimo.

2020 stond in het teken van verdere doorvoering van de digitale ontwikkelingen.

Cliëntportaal

Het blijkt dat de succesvolle invoering van het cliëntportaal in 2019 precies op tijd heeft plaatsgevonden. Toen onze zorglocaties dicht moesten voor bezoek was het fijn dat familieleden van onze bewoners het cliëntportaal konden inkijken. Zo kregen zij toch een beeld van het verloop van de dag.

Ook in 2020 hebben weer vele (nieuwe) cliënten en eerste contactpersonen zich aangemeld voor het portaal. In 2021 wordt een enquête uitgezet voor cliënten en naasten over het cliëntportaal en hoe verdere optimalisatie te realiseren.

Medimo

Vooraf de implementatie van het digitale medicatie aftekensysteem, Medimo, is direct voelbaar in de kwaliteit van zorg. Medimo helpt om het toedienen van medicatie zo betrouwbaar en efficiënt mogelijk te laten verlopen mede doordat zorgverleners én apothekers overal het medisch dossier van een cliënt kunnen raadplegen en aanpassen. Met Medimo wordt het aantal medicatiefouten geminimaliseerd.

Eind mei 2020 startten we met een pilot op een afdeling van Zorgcentrum 't Kloosterhof. Na de eerste ervaringen met Medimo, hebben we het gaandeweg in de andere zorgcentra geïntroduceerd.

De implementatie liep wat oponthoud op door niet goed functionerende technologie en koppelingen. Gelukkig is dat verholpen en is de verdere uitrol goed verlopen.

Op alle locaties zijn medewerkers nu getraind in het werken met Medimo. Dit was in het begin natuurlijk even wennen. Inmiddels zijn de zorgmedewerkers blij met de introductie van dit systeem. Het werkt prettig.

De gevolgen op de kwaliteit van zorg zijn reeds meetbaar. Zo zijn we verplicht om allerlei Meldingen Incidenten Cliënten (MIC's) bij te houden. Hieronder vallen medicatie-incidenten, zoals een cliënt die de medicatie niet heeft ingenomen.

Met Medimo is het niet meer mogelijk om bijvoorbeeld te vergeten de medicatie te geven. Zo zien we bij 't Kloosterhof dat het aantal medicatie-incidenten in 2020 is gehalveerd.

ICT & corona

Tijdens de eerste lockdown in 2020 heeft ICT de pijlen gericht op de digitale communicatie. In de zorgcentra zijn meerdere tablets beschikbaar gesteld zodat de bewoners konden [beeldbellen met familieleden](#). Ook is er gewerkt aan de toevoeging van digitaal vergaderen via Microsoft Teams. Zo hoefden we niet met velen in één ruimte te zijn om met elkaar te kunnen overleggen en vergaderen.

Plannen 2021

Eén van de projecten dat voor 2021 in de planning staat, is het treffen van allerlei voorbereidingen voor de uitrol van een nieuw ECD. Het doel is een groter gebruiksgemak voor de zorgmedewerkers en meer functionaliteiten. Zo kunnen we bepaalde processen verder digitaliseren en de medewerkers beter ontlasten.

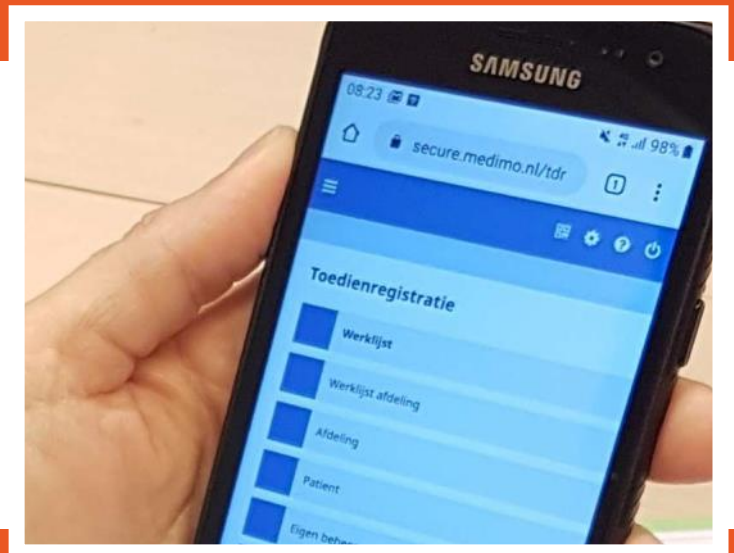
Zo kunnen zij zich blijven richten op het bieden van warme en professionele zorg.



2020

ICT heeft in 2020 onder andere gewerkt aan:

- Beveiligingscheck (nen7510).
- Implementatie Medimo: een digitaal registratiesysteem voor het toedienen van medicatie.
- Herijking van de visie op ICT & technologische innovatie en het applicatielandschap.
- Voor HRM: digitaal contracten ondertekenen.
- Implementatie Servicemanagement (voor inzicht en behoud van dienstverlening).
- Processen als inkoop, contracten en onderhoud koppelen met Cash (software voor het automatisch online boekhouden).



2021

Voor 2021 heeft ICT, onder andere, in de planning staan:

- Voorbereidingen treffen voor uitrol van een nieuw ECD (elektronisch cliëntendossier)
- Digitale registratie van de wijkservicepas
- Verdere optimalisatie van het cliëntportaal
- Evaluatie en doorontwikkeling van onze domotica
- Inzet medicatiedispenser (een apparaat dat medicijnen in de juiste hoeveelheid en op het juiste tijdstip aanbiedt)
- Migratie naar nieuwe versie van Windows
- Opvolging van acties uit beveiligingscheck (nen7510) 2020
- Gebruiksgemak van onze digitale systemen verbeteren d.m.v. single sign-on (via 1 wachtwoord inloggen op meerdere systemen)
- Interne digitale helpdesk-functie verbeteren
- Digitalisering van het inkoopproces, de contractering & onderhoud van ons vastgoed

Meer directe sturing op locaties door veranderde organisatiestructuur

Na een periode van voorbereiding is op 1 juni 2020 de organisatiestructuur veranderd. In al onze zorgcentra is een managementlaag weggehaald. De locaties worden nu gerund door de hoofden zorg & welzijn, wijkzorg en facilitair. Zij vormen het Locatie Managementteam (LMT). In deze interviews vertellen de LMT's wat deze verandering voor de locatie heeft betekend en wat de plannen voor het nieuwe jaar zijn.



Ralph van der Pol werkt sinds 1,5 jaar in 't Kloosterhof. Hiervoor heeft hij 13 jaar als zelfstandige in een commerciële zorgfunctie gewerkt. Ralph vindt het fijn dat hij als hoofd facilitaire dienstverlening collega's heeft.

De andere leden van het LMT van 't Kloosterhof zijn: Ingrid van der Meiden-Vonk en Ruth van Dam.

De omvorming naar de nieuwe organisatiestructuur, waarbij het LMT verantwoording aflegt aan de bestuurder in plaats van aan de manager, is goed verlopen bij 't Kloosterhof. Ralph geeft aan dat de overgang niet groot was, omdat het LMT van 't Kloosterhof al grotendeels zo werkte. Wel vindt hij het fijn dat de lijnen nu korter zijn.

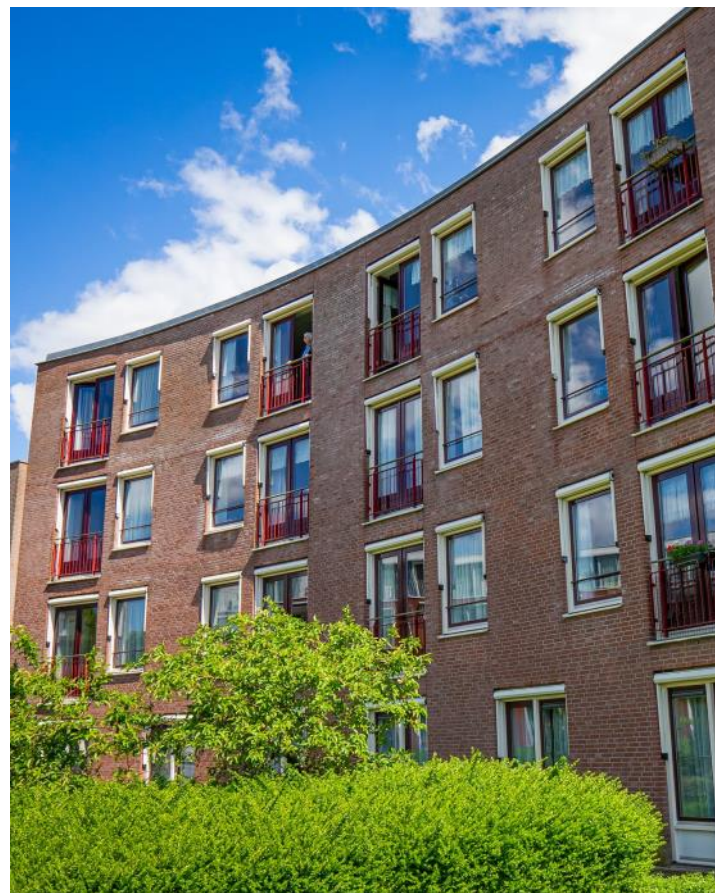
Het LMT werkt onderling prettig samen en de taken zijn goed verdeeld.

Plannen voor 2021

Voor 't Kloosterhof staat 2021 in het teken van verbouwingen. Ralph vindt dat een leuke uitdaging. In dit jaar wordt de huiskamer voor de psychogeriatrische bewoners op de begane grond verbouwd. Later staat een grotere verbouwing van onder meer de receptie en brasserie in de planning. Ook wordt in 2021 het gastvrijheidsconcept verder gerealiseerd. Het doel van dit concept is om van de locatie een nóg fijnere plek te maken om samen te zijn (* zie bladzijde 20 voor meer uitleg over dit concept).

Ralph:

'Zeker na zo'n lastig jaar ben ik trots op 't Kloosterhof. Iedereen springt voor elkaar in de bres en er is een laag ziekteverzuim. Dit doen we met zijn allen, heel bijzonder!'





Pauline Jansen is negen jaar geleden in [De Meerstede](#) aangenomen als hoofd van de afdeling psychogeriatric (PG). **Lia Redeker** werkt al 27 jaar in De Meerstede. Zij is begonnen als oproepkracht en werkte vervolgens als verzorgende IG. Na een managementopleiding werd Lia aangesteld als afdelingshoofd somatiek.

De andere leden van het LMT van De Meerstede zijn: Bas Boerlijst en Maartje Vork.

De overgang van de aansturing door voormalig manager Erna Venema, naar meer eigen verantwoordelijkheid is goed verlopen. Erna had de laatste jaren al steeds meer overgelaten aan de hoofden. Hierdoor was het een vanzelfsprekend proces. De taken zijn in goede harmonie verdeeld.

De leden van het LMT van De Meerstede zijn eerlijk en open naar elkaar toe. Ze zijn het niet altijd met elkaar eens, maar geven elkaar de ruimte.

Lia en Pauline:

‘We moesten wel wennen aan de grote hoeveelheid taken, vooral doordat wij nu meer documenten moeten lezen. Hierdoor kunnen wij minder op de vloer zijn en moesten automatisch meer loslaten. De medewerkers hebben hierin inmiddels hun draai gevonden; zij zijn zelfstandiger geworden.’



Lia en Pauline zijn wel bereikbaar als er wat is; daarvoor wordt altijd tijd gemaakt.

Beiden vinden het een groot voordeel dat zij nu volledig geïnformeerd zijn, zaken beter begrijpen en beter inzicht hebben in wat er speelt. Het LMT krijgt bijvoorbeeld meer uitleg rondom financiën en er wordt meer meegedacht. Ook is de band binnen het MT, met andere hoofden en staf, beter geworden; men weet elkaar goed te vinden.

Op sommige gebieden zijn Lia en Pauline nog steeds zoekende. Dat is geen wonder aangezien het LMT minder dan een jaar op deze manier werkt.

Invloed van corona op de locatie

Medewerkers hebben een heftig jaar achter de rug. Naast de heftige verzorging tijdens de corona-uitbraken missen zij ook, op werk en privé, allerlei feesten en activiteiten. Dit heeft gelukkig niet geleid tot een hoog ziekteverzuim.

Lia en Pauline vinden het een compliment waard dat medewerkers elkaar helpen en bijspringen, zodat zij met elkaar de zorg leveren. Door corona werken de medewerkers nog meer als een team.

Plannen voor 2021

2021 staat vooral in het teken van de verbouwplannen. We gaan dan de begane grond aanpakken, er komt een derde huiskamer somatiek en we bouwen verder aan de samenwerkingscultuur met de medewerkers.

Pauline en Lia:

‘We zijn trots om in De Meerstede te mogen werken, omdat dit een prachtige locatie is die veel biedt en de cliënt centraal stelt.’



Irma Bakker werkt sinds 2013 in [De Meerwende](#). Ze werkte eerst vier jaar als verpleegkundige en EVV'er (eerst verantwoordelijke verzorgende). Na haar opleiding VGG (Verpleegkundige Gerontologie en Geriatrie) is zij vier jaar geleden begonnen als hoofd zorg & welzijn op de afdeling psychogeriatrie (PG).

De andere leden van het LMT van De Meerwende zijn:
Nikki de Bruin, Elke Abbink, Ilja van Dam en Andrea du Pau.

Hoe is de overgang van aansturing door de manager naar meer eigen verantwoordelijkheid verlopen?

De overgang naar meer verantwoordelijkheid als LMT is bij De Meerwende goed verlopen. Ongeveer een half jaar voor deze overgang zijn de LMT-leden begonnen met het verdelen van de taken, waardoor men de tijd had zich erin te verdiepen.

Irma:

'Naast deze verandering, vind ik het heel fijn dat er verschillende vakgroepen zijn, zoals hoofdenoverleg, wijkzorg en ICT-overleg. Er is daardoor veel meer samenwerking tussen de locaties en dat verhoogt de kwaliteit van zorg.'

Het LMT heeft nu veel extra werkzaamheden. Met de toegenomen verantwoordelijkheid, is de samenwerking met andere hoofden en locaties nog belangrijker geworden. Irma vindt de kortere lijnen prettig en ook dat de leden van het LMT samen naar oplossingen zoeken. Tot slot is zij nu beter op de hoogte.

Het LMT heeft een goede werkwijze te pakken, al is het soms nog zoeken naar de juiste modus. Irma vindt het een leuke uitdaging om mee te denken, verantwoordelijk te zijn en te bepalen hoe de toekomst er uitziet.

Is er ruimte voor verbetering?

Wat Irma nog lastig vindt, is om medewerkers te faciliteren meer verantwoordelijkheid te nemen. De teams verschillen wat zelfstandigheid betreft en er is maatwerk nodig.

De Meerwende neemt deel aan een project Waardigheid & Trots met als speerpunten: capaciteitsplanning, feedback geven en ontvangen en communicatie. Het project kan alleen goed verlopen met de inbreng van medewerkers. Dat is met de werkdruk niet altijd makkelijk. Waardigheid & Trots denkt hierin goed mee.

Wat zijn jullie plannen en verwachtingen voor 2021?

De plannen voor 2021 zijn het verder vormgeven van het [gastvrijheidsconcept](#)* en uitvoering geven aan het project Waardigheid & Trots. Daarnaast wordt een open afdeling voor personen met lichte dementie omgezet naar een afdeling voor bewoners met zware dementie. Hier is veel vraag naar.

Tot slot

Irma heeft het naar haar zin in De Meerwende. Onze medewerkers hebben het afgelopen jaar geleerd beter met ingewikkelde vragen van familie om te gaan. Ook is de digitale kennis enorm toegenomen.

'Ik ben trots op de medewerkers die in zo'n moeilijk jaar toch steeds de kracht hebben gevonden om de benodigde zorg aan de bewoners te geven.

Dit is een compliment waard!'



Gastvrijheidsconcept
RENOVATIE BINNENTUIN



*Het [gastvrijheidsconcept](#) betreft een renovatie van de begane grond en entree van de locatie. Het doel van deze verbouwing is onze bewoners, wijkbewoners en bezoekers op een gastvrije manier te kunnen bedienen.



Veranderingen en plannen voor 2021

Irma van Weert over de toekomstplannen

Ook in 2021 blijft het aantrekken en behouden van voldoende gekwalificeerde medewerkers de grootste uitdaging. Onze cliënten zijn immers het meest gebaat bij voldoende vaste en gezonde medewerkers die met plezier werken. Om dit te bereiken besteden we extra aandacht aan behoud van medewerkers, werving & selectie, duurzame inzetbaarheid van medewerkers en preventie van ziekteverzuim. Daarnaast willen we dat nieuwe medewerkers zich snel thuis voelen binnen onze organisatie. Hiervoor richten we een introductieprogramma op.

In 2021 gaan we aan de slag met levensfasebeleid. Levensfase-

beleid gaat over de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, mobiliteit en vitaliteit. Hierbij houden we rekening met de levensfase waarin de medewerker zich bevindt; een 60-plusser heeft andere behoeften dan een medewerker met een jong gezin. Er is aandacht voor mentale en fysieke gezondheid, balans tussen werk en privé en het blijven ontwikkelen om toegerust te zijn voor de veranderende zorg. Medewerkers nemen hierin regie en als werkgever faciliteren we dit.

De overgang naar een nieuwe arbodienst gaat ons, naar verwachting, helpen het (langdurig) verzuim aan te pakken. In 2020 was het ziekteverzuim, deels door corona, hoger dan voorheen. Dat willen we natuurlijk zo snel mogelijk verminderen.

Ook gaan we verder met de verbetering van kwaliteit door veel opleidingen en medewerkers meer regelruimte te bieden. Zo kunnen zij zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun taken. De organisatiestructuur, met een managementlaag minder, biedt hier de ruimte voor.

De komende 5-10 jaar worden alle locaties grondig verbouwd om ze toekomstbestendig te maken. Wat dit inhoudt verschilt per locatie; van de introductie van het gastvrijheidsconcept tot verbouwingen van bewonerskamers. Gezien de verwachte toename van het aantal bewoners dat 24-uurs zorg nodig heeft, zullen we extra kamers creëren.

ICT wordt steeds belangrijker; van de optimale inzet van domotica tot de selectie van een nieuw ECD- (elektronisch cliëntendossier) en HRM- (human resource management) systeem. Het meerjarenonderhoudsplan en het inkoopproces worden gedigitaliseerd. Ook het cliëntportaal wordt geëvalueerd en verder geoptimaliseerd. Zo blijft ICT de (zorg)processen ondersteunen opdat deze zo efficiënt mogelijk kunnen verlopen.

Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Langere termijn visie • HRM-strategie • Het strategisch vastgoedbeleid verder vormgeven met toekomstbestendige en duurzame huisvesting als uitgangspunt.
Kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit van zorg verder optimaliseren door voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers, die adequaat toegerust zijn voor hun taken en continu in ontwikkeling zijn.
Huisvesting	<ul style="list-style-type: none"> • Gastvrijheidsconcept in De Meerwende afronden en verbouwingsplannen in alle locaties nader uitwerken.
ICT en innovatie	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze voor een nieuw ECD en HRM systeem en de implementatie hiervan voorbereiden. • Evalueren en eventueel optimaliseren cliëntportaal. • Digitaliseren onderhoudsplannen en inkoopproces.
Interne processen	<ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseren processen met als doel kwaliteit en/of efficiëntieverbetering.
Medewerkers en cultuur	<ul style="list-style-type: none"> • Werven van voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers. • Inzetten op behoud van medewerkers, door onder andere een verbeterd introductieprogramma en het ontwikkelen van een levensfasebeleid waarin duurzame inzetbaarheid en vitaliteit een rol spelen. • Cultuur van eigen verantwoordelijkheid nemen binnen kaders, feedback geven en ontvangen en leren en verbeteren verder faciliteren.

kengetallen van onze cliënten



Aantal kamers met bewoners

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

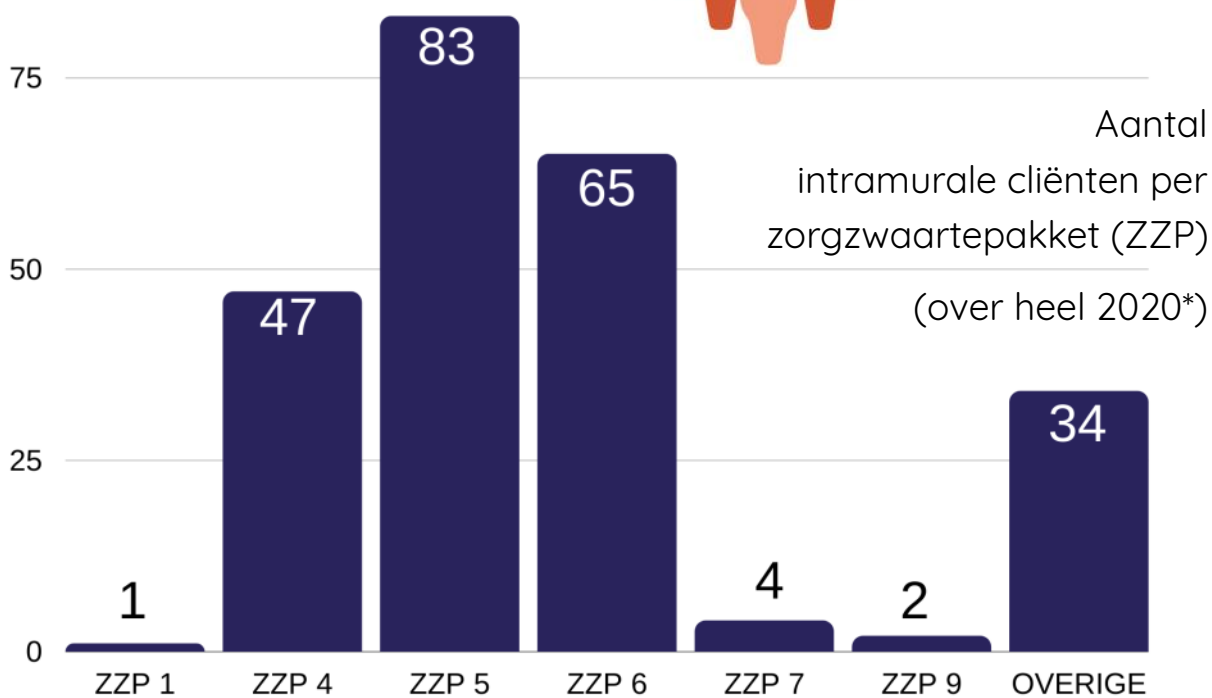
Cliënten intramuraal psychogeriatric, somatiek, ELV en dagbesteding in 2020



nieuw in zorg
207



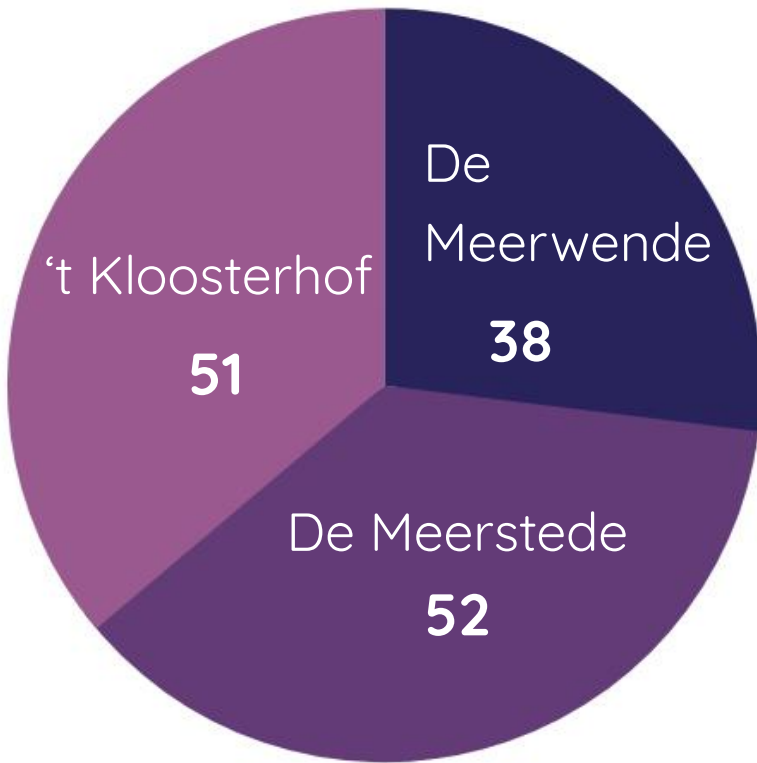
uit zorg
222



Onder OVERIGE vallen cliënten voor bijvoorbeeld revalidatie, kortdurend verblijf en dagbesteding.



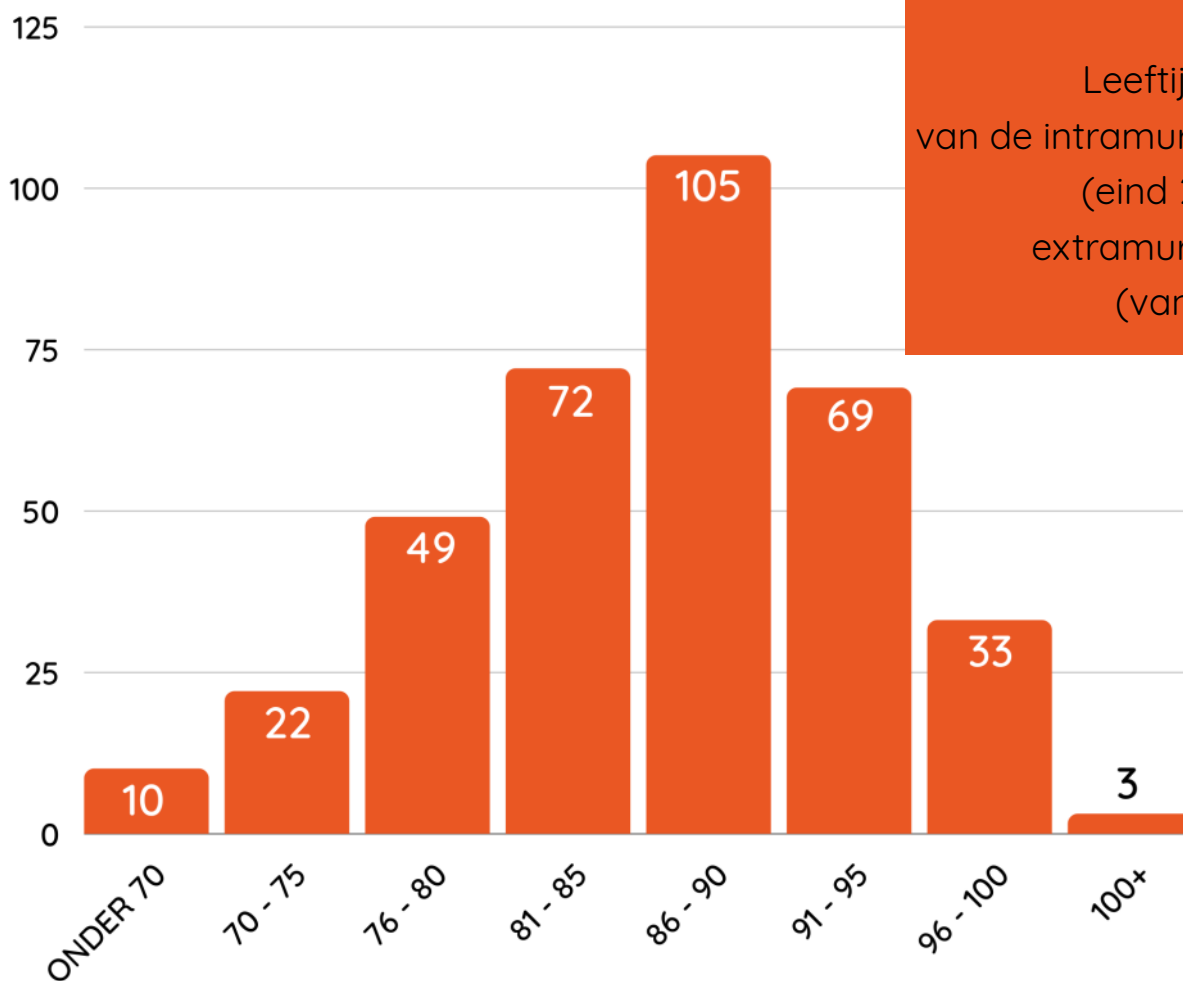
Aantal wijkzorgcliënten per locatie geheel 2020* (totaal 141)



*Het kan zijn dat bepaalde cliënten op de peildatum van eind 2020 net geen zorg hebben gehad en daardoor niet meegenomen zijn in de telling.



Leeftijdsverdeling
van de intramurale cliënten
(eind 2020) en de
extramurale cliënten
(van heel 2020)



kengetallen van onze medewerkers

MEDEWERKERS AANTALLEN

FTE* IN 2020

* fulltime equivalent / volledige werkweek

 **243,81** FTE 1 januari 2020

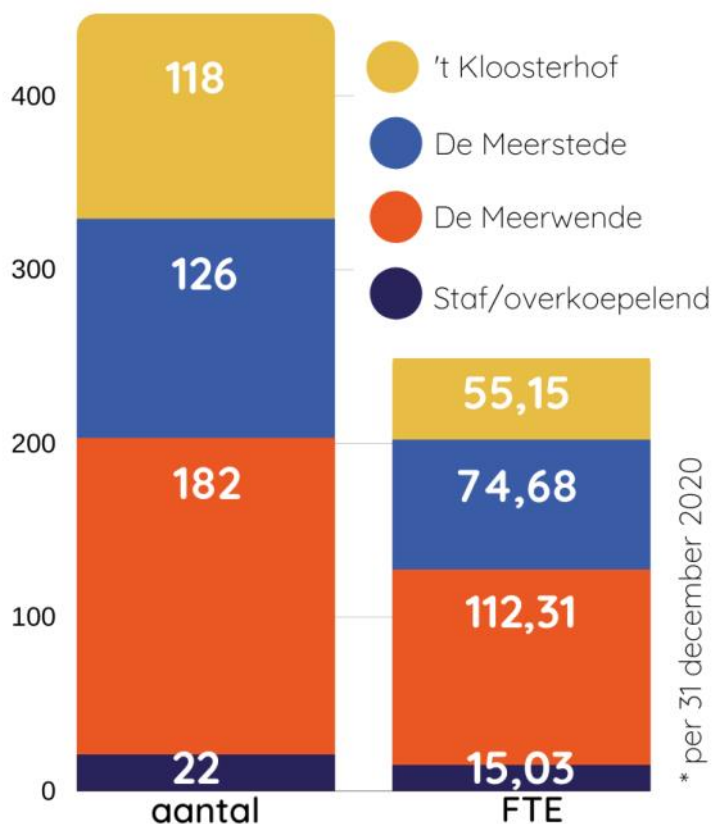
 **257,18** FTE 31 december 2020

437 medewerkers



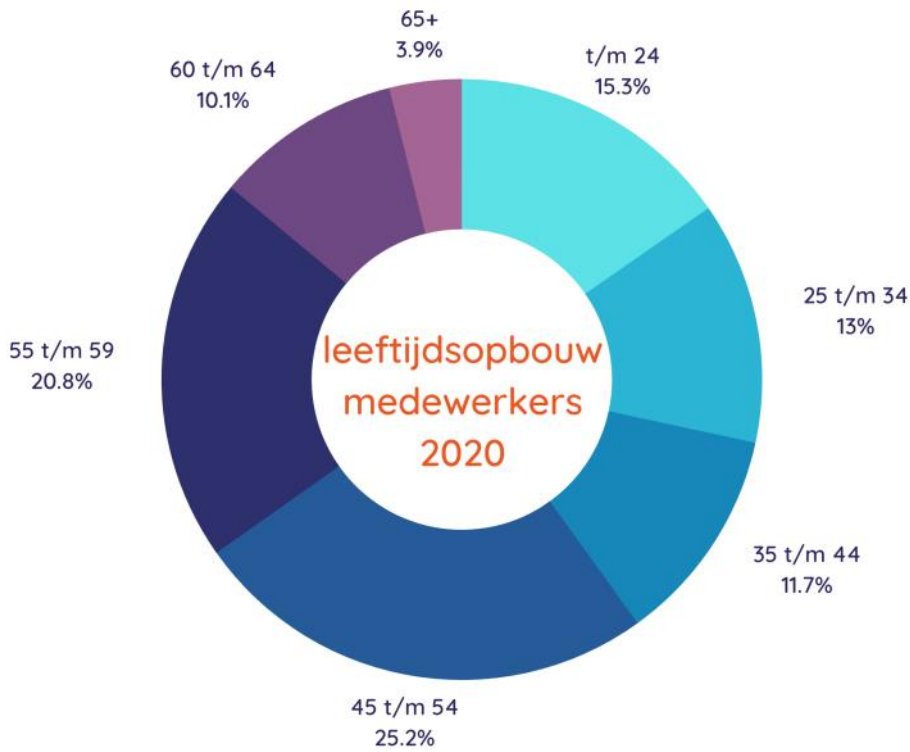
5

* aantal medewerkers



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





BBL /dual
(werken & leren)

Hbo-v	3
Niveau 4	19
Niveau 3 IG	30
Niveau 2	1
EVV	1
GVP	4

In 2020 hebben we
125 leerlingen en studenten
begeleid.

In totaal: 67 BOL-leerlingen en 58 stagiaires (BBL).
Ondanks corona hebben we 16 leerlingen en studenten
méér begeleid dan in 2019.

Wegens corona was het in 2020 niet mogelijk
om diverse stages te begeleiden van
CIOS-leerlingen (sportopleiding) en
hbo-mondzorg studenten.

BOL-stages

Hbo-v	25
Niveau 4	19
Niveau 3 IG	15
MMZ 4	3
Niveau 2	5



De Meerwende heeft **103**
De Meerstede heeft **98**
't Kloosterhof heeft **80** vrijwilligers.

Ziekteverzuim 2020

VVT-sector

8,5 %

Zorgcentra
Meerlanden

8,57 %

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

kengetallen van onze financiën

Zorgcentra Meerlanden heeft, ondanks de gevolgen van de corona(maatregelen), in 2020 een prima resultaat behaald van € 422.247.

Dit resultaat werd positief beïnvloed door de ontvangst van een legaat van € 120.000 en een nabetaling van € 57.000 op het kwaliteitsbudget van 2019. Het resultaat uit de gewone bedrijfsvoering kwam daarmee op € 245.247. Dat is iets minder dan het begrote resultaat van € 278.681.

Kees den Hollander

Manager financiën & ICT

Als je kijkt naar de jaarcijfers is de organisatie de pandemie financieel gezien goed doorgekomen. Wel hebben de aanvragen voor de coronacompensatie veel energie gekost door extra rapportages en controles. Het is goed dat de overheid compenseert, maar vaak gaat dit gepaard met veel administratieve verantwoording. Anderzijds is het natuurlijk belangrijk om transparant te zijn.

Arco Weening

Lid Raad van Toezicht

Bedrijfsresultaat :

van € 126.724 in 2019
naar **€ 422.247** in 2020



Een deel van dit resultaat zijn eenmalige inkomsten. Het genormaliseerde resultaat is **€ 245.247**.

Bedrijfsopbrengsten :

van € 20.457.084 in 2019
naar **€ 22.939.900** in 2020



Er is in 2020 **€ 2.482.816** meer omgezet ondanks leegstand door corona. De zorgzwaarte wordt steeds zwaarder, waardoor ook meer omzet wordt gegenereerd.

Bedrijfslasten :

van € 19.750.514 in 2019
naar **€ 21.964.432** in 2020



De lasten zijn in 2020 met **€ 2.213.918** toegenomen.





We hebben het verslagjaar 2020 met mooie ratio's afgesloten.

De kaspositie is ruim voldoende om aan onze kortlopende verplichtingen te kunnen voldoen. Dit heeft tevens een positief effect op de liquiditeit*. De overige ratio's geven aan dat wij in staat zijn om ook aan de langlopende verplichtingen te voldoen.

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

kengetal	2020	norm
Current ratio	1,97	> 1,2
Quick ratio	1,85	>= 1
Solvabiliteit totaal vermogen	29,90 %	> 20%
Weerstandvermogen	28,82 %	> 15%
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	2,40	> 1,3

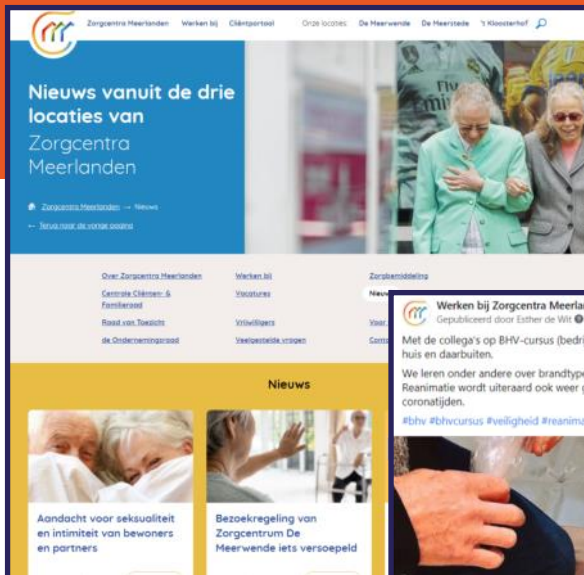
Uitleg ratio's;

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, Chantal Rijke, Virginia van Munster, Martine van Rijswijk, en Irma Hogers-Hilgevoord.

Met dank aan

Irma van Weert, Kees den Hollander, Sipke Golstein, Chantal Rijke, Mien van Zoelen-Bakx, de heer Vonk, Joke Heijma, Nelly Dekkers, Arco Weening, Bernadette Dullens, Rick Kastelein, Erica Rip, Karen Possel, Ruth van Dam, Petra Scheewe, Virginia van Munster, Martine van Rijswijk, Haddie van der Wal, Saskia Jansen, Sabrina te Pas, Joëlle Maarsen, Ralph van der Pol, Lia Redeker, Pauline Jansen, Irma Bakker, Mary van Dijk, Lotte de Block, Andrea du Pau, Annelies Revers

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 [Instagram](#), [FaceBook](#)- of [LinkedIn](#) pagina's.

