

# Jaarverslag

Zorgcentra Meerlanden

2023

In ontwikkeling



De Meerwende

De Meerstede

't Kloosterhof



# Voorwoord

van de bestuurder  
Annette van Biezen

2023, een jaar vol ontwikkelingen, met veel veranderingen. Dat is mooi, want de zorg kan niet stil blijven staan. Ook in onze regio is er een groot en groeiend tekort aan medewerkers in de zorg. Daarnaast zijn er zowel meer 65+ers als 80+ers met meerdere ziektes tegelijk door ouderdom én is er een groei van aandoeningen door leefstijlkeuzes. Dat vraagt van ons dat we blijven ontwikkelen. In 2023 is dit zeker met verve gebeurd in onze organisatie.

Het is prachtig om te zien hoe onze locaties zich als gastvrije wijkontmoetingscentra steeds verder ontwikkelen, met de brasserie als kloppend hart. Hoe we groeien met nieuwe collega's die erbij komen, met nieuwe talenten in zorg en ondersteuning en hoe vele leerlingen zich ontwikkelen dankzij diverse opleidingsmogelijkheden. Zelf ben ik medio september gestart en ik ervaar veel professionaliteit en betrokkenheid in de locaties. Tegelijkertijd neem ik de opdracht ter harte om de organisatie te blijven ontwikkelen, in een tempo dat past bij de uitdagingen, om weerbaar te zijn en blijven voor de toekomst.

Er zijn onderlinge verschillen en we kunnen veel leren van elkaar. 't Kloosterhof is een stabiele stevige locatie, in De Meerstede is bijna het hele leidinggevend team vernieuwd (mede door een pensionering) en enthousiast van start gegaan, in De Meerwende was er de zoektocht naar meer vast personeel, voor continuïteit en herkenbare gezichten.

Daarbij horen allemaal mensen met unieke verhalen, die bij ons wonen of wijkzorg van ons krijgen omdat zij een ingewikkelde zorgvraag hebben. Mensen met familie die hen aan ons heeft toevertrouwd, maar zich wel verbonden blijft voelen. Ik hoop dat onze cliënten en hun sociaal netwerk zich uitgenodigd voelen om vooral actief en nabij deel te blijven nemen aan het leven. Daarvoor voelen wij ons samen, persoonlijk en professioneel, zeer verantwoordelijk.

In 2023 heeft de ontwikkeling van de professionele kwaliteit van zorg veel aandacht gekregen. Lees in dit jaarverslag over de Parkinson-afdeling, de voorbereiding van de renovatieplannen, verbetering van digitalisering en versterking van zorgbemiddeling.

Natuurlijk gaat niet altijd alles goed. Zo willen we bijvoorbeeld graag ons ziekteverzuim verder omlaag brengen en de tarieven en resultaten van onze zorg en bedrijfsvoering niet verder onder druk zetten. We leren en ontwikkelen door niet alleen intern te kijken wat er gebeurt, maar werken samen met andere zorgorganisaties in de regio's Amstelland en Meerlanden. Daardoor kunnen we naar de toekomst toe veel sneller verbeteren, om weerbaar te zijn voor de toekomst. Niet omdat het moet, maar omdat het helpt voor de kwaliteit en efficiëntie van onze zorg. In dit jaarverslag zie je dat terug in vruchtbare regionale projecten, waarbij zorgkantoor Zorg & Zekerheid ons van harte ondersteunt.

Samen ontwikkelen bij Zorgcentra Meerlanden, vanuit oprechte interesse in wendbaarheid en flexibiliteit, zo ga ik graag met u 2024 in.

Annette van Biezen

# 9

Brasserie 't Kloosterhof opent de deuren voor familie en wijkbewoners



# 13

Carola Hartstra over opleiden en meewerken aan inburgering & oplossen zorgtekort

# 20

Feike en Stieneke vertellen over de kracht van vrijwilligers



## Over Zorgcentra Meerlanden

Zorgen doen we met en voor elkaar

Zorgcentra Meerlanden heeft drie zorglocaties: De Meerwende in Badhoevedorp, De Meerstede in Hoofddorp en 't Kloosterhof in Aalsmeer. Vanuit de drie woonzorgcentra bieden we 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 we 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 we op die manier bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. We zijn ISO Zorg & Welzijn gecertificeerd.

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

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

# Inhoud

5	Lia Redeker: 30 jaar De Meerstede
6	In gesprek met Paul Snijder
7	ICT ontwikkelingen
9	Brasserie 't Kloosterhof
10	Mevrouw Penninga 100 jaar
11	HR ontwikkelingen
12	In gesprek met Nina Muratovic
13	Carola Hartstra over opleiden
14	Mevrouw Penter en de leesloep
15	Maatwerk- en transitieprojecten
17	Zorgbemiddeling Ondernemingsraad
18	Clientenraad
19	Raad van Toezicht
20	De kracht van vrijwilligers
21	Financiële ontwikkelingen
22 - 25	Kengetallen
26	Kwaliteitsverslag





# Lia Redeker

## 30 jaar De Meerstede

Als kind wilde Lia Redeker al ‘zuster worden’, dus toen ze 17 jaar en 7 maanden was, begon ze direct met de opleiding.

Na bijna haar hele leven werken in de zorg - met een kort uitstapje naar de commerciële Tupperware business! - waarvan 30 jaar in De Meerstede, gaat ze in 2024 met pensioen. We spraken met Lia over de zorg toen en nu, technologische ontwikkelingen en over de mooie momenten in haar carrière.

### Met 6 personen op 1 kamer

“Toen ik begon met werken in de verpleging, sliepen mensen met 6 personen op een kamer, met alleen een klein kastje voor hun eigendommen. Hartverscheurend vond ik dat: dan heb je je hele leven hard gewerkt en dan eindig je op je bed met een gordijntje eromheen. De kaarten van de kinderen en kleinkinderen werden op het prikbord aan het hoofdeinde van het bed geprikt; die konden ze niet eens zien!

Nu hebben mensen hun eigen kamers en douchegelegenheid en gezellige huiskamers, waar ze naartoe kunnen wanneer ze willen. Er is veel meer aandacht voor welzijn.”

### Hulpmiddelen

De afgelopen decennia hebben enorme verbeteringen in de zorg plaatsgevonden: individuele kamers, verbeterde ergonomie en technologische hulpmiddelen hebben het werken in de zorg aanzienlijk verbeterd. “Ik kan me niet meer voorstellen dat we mensen op eigen kracht uit hun bed tilden! Nu hebben we tilliften en glijzeilen en hulpmiddelen voor het aantrekken van steunkousen. Dat scheelt veel zwaar tillen en rugblessures.”

Nog een fantastische ontwikkeling: het gebruik van iPads. Die helpen structuur aanbrenge in de levens van mensen: ze krijgen meldingen voor activiteiten en medicijnen, kunnen communiceren met hun familie en spelen er een spelletje op.

### Welzijn is belangrijk

“We vinden welzijn heel belangrijk en organiseren veel activiteiten voor onze bewoners. Vroeger waren die activiteiten minder nodig: mensen kwamen op veel jongere leeftijd en veel fitter bij ons wonen. Je zag maar af en toe een rollator of een rolstoel; de meeste mensen waren nog heel actief. Vroeger was je bijna blij als iemand een katheter kreeg: dan kon je weer een verpleegtechnische handeling verrichten!

Tegenwoordig hebben bewoners meer controle over hun dagelijkse routine en activiteiten en zorgtaken worden beter afgestemd op individuele behoeften.

Vroeger waren er 2 ‘plasrondes’ op een dag. Of het nu nodig was of niet, je werd naar de WC gebracht. Die plasronde kwam dan regelmatig ook ‘te vroeg’. Een uur later moesten wij meneer of mevrouw dan verschonen omdat ze de volgende ronde niet hadden gehaald.

Per 34 personen was er ook maar 1 douche. Iedereen ging 1x per week op een vast tijdstip onder de douche. Nu heeft bijna elke kamer een eigen douche en ik weet nog dat er een paar jaar geleden mensen wel 7x per week gingen douchen. Helaas neemt de druk op de zorg de laatste paar jaar weer toe en is er geen tijd om mensen elke dag te helpen met douchen.”

---

**“Vroeger kwamen mensen op jongere leeftijd bij ons wonen, maar ze hadden minder regie op hun eigen leven. Nu vinden we welzijn heel belangrijk.”**

---

### Trots

Als ze terugkijkt op haar carrière is Lia trots op de vooruitgang die ze heeft gezien en dat ze deel heeft mogen uitmaken van de zorg voor anderen. Ze speelde een belangrijke rol bij de ontwikkeling van het welzijnsprogramma en was nauw betrokken bij de opening van de Parkinson-afdeling. Deze afdeling is een kroon op haar zorg-carrière.

“Ik ben trots op De Meerstede. We zorgen goed voor de mensen en dat we het allemaal redden met eigen personeel, daar werken we hard voor.”

Wij zijn Lia dankbaar voor haar inzet en toewijding en wensen haar een gezond en creatief pensioen toe, vol mooie herinneringen aan een indrukwekkende carrière in de zorg.

# In gesprek met

## Paul Snijder

### Parkinsonverpleegkundige

Op jonge leeftijd haalde Paul Snijder zijn VIG-diploma en deed hij een aantal jaar werkervaring op in de zorg. Daarna werkte hij 14 jaar bij KLM als Businessclass Steward. In 2020, tijdens de coronapandemie, landde Paul weer in de zorg en kwam werken bij De Meerwende en later bij De Meerstede, waar hij de opleiding kon volgen tot verpleegkundige. Dit jaar ontwikkelde hij zich verder tot Parkinsonverpleegkundige.



### Belangrijkste ontwikkeling in 2023

“In 2023 werden de voorbereidingen afgerond voor onze Parkinson-afdeling. Als zorgorganisatie is het belangrijk om in ontwikkeling te blijven. Parkinson is de snelst groeiende neurologische aandoening: de ziekte komt steeds vaker voor en ook steeds vaker bij jongere personen. Door ons te specialiseren in Parkinsonzorg, creëren we niet alleen een fijne plek voor onze cliënten, maar zorgen we er ook voor dat ons personeel zich blijft ontwikkelen, wat ons een aantrekkelijke werkgever maakt.

De grootste uitdaging was het bekend maken van de wachtlijst: we bouwden een netwerk door contact te leggen met andere zorgorganisaties en maakten een flyer die is rondgedeeld bij onder andere huisartsenpraktijken. Bovendien zijn we aangesloten bij ParkinsonNet, de Parkinson-vereniging en het Parkinsonfonds. Deze afdeling is het resultaat van jarenlange voorbereiding en extra budget van het zorgkantoor en we zijn er enorm trots op dat deze afdeling er nu gekomen is.

We begonnen met twee Parkinsoncliënten op de afdeling en streven naar een volledige afdeling in de toekomst. Ons hele team is geschoold via samenwerking met het Spaarneziekenhuis. Een aantal van onze collega's gaat zich nog verder specialiseren in de ziekte van Parkinson en we hopen deze specialisaties in 2025 af te ronden.

### Trots: mijn Specialisatie tot Parkinsonverpleegkundige

Persoonlijk ben ik het meest trots op het feit dat ik mij na mijn diplomering als verpleegkundige gelijk verder kon ontwikkelen met de specialisatie tot Parkinsonverpleegkundige. Ik had als leerling-verpleegkundige al ervaring opgedaan met de ziekte van Parkinson. Dat ik mij na het behalen van mijn diploma verder mocht specialiseren was voor mij een mooi vervolg voor mijn loopbaan.

### Vooruitkijkend naar 2024

In 2024 zullen we de afdeling verder uitrollen en blijven we ons als collega's ontwikkelen op het gebied van Parkinsonzorg. Bovendien zullen we ons richten op het implementeren van domotica om onze zorg nog effectiever te maken.”

Parkinson afdeling

mede mogelijk gemaakt door bijdrage Zorgkantoor Z&Z

Het aantal Parkinson patiënten neemt door de vergrijzing fors toe. Omdat cliënten met Parkinson verspreid over onze locaties en afdelingen wonen, konden we hen geen gepaste zorg geven. Met een bijdrage van het Zorgkantoor is in 2023 een projectgroep ingericht die een positieve businesscase heeft opgesteld: met het opstarten van een speciale Parkinsonafdeling verwachten we betere kwaliteit van zorg te kunnen bieden EN collega's de mogelijkheid te geven zich te specialiseren, wat ons als werkgever aantrekkelijk maakt.

Op basis van de business case is in januari 2024 een pilotafdeling geopend. We zijn aangesloten bij ParkinsonNet en medewerkers van de afdeling zijn geschoold. De afdeling is aangepast op de doelgroep en er is veel aan communicatie gedaan. Het project is in februari 2024 positief geëvalueerd en hiermee afgerond.

## ALS THUIS WONEN MET PARKINSON NIET MEER KAN

Vanaf januari 2024 heeft Zorgcentra Meerlanden een gespecialiseerde Parkinson afdeling op onze locatie De Meerstede in Hoofddorp.

Als thuis wonen niet meer gaat, kunt u bij ons terecht. We kijken welke zorg nodig is en wat past bij uw (zorg)behoefte.



### Parkinson afdeling Zorgcentra Meerlanden:

- Wonen met specifieke zorg voor Parkinson patiënten
- 24-uurs gespecialiseerde zorg door getrainde zorgmedewerkers
- ParkinsonNet aangesloten fysiotherapeut, SOG-arts psycholoog en Parkinson verpleegkundige
- Kleinschalig wonen



# ICT- ontwikkelingen

Sabrina te Pas  
Informatiseerder

“Begin 2023 is een aantal nieuwe applicaties in gebruik genomen die eind 2022 geïmplementeerd werden. Maar met het implementeren van een applicatie is het werk voor ICT natuurlijk nog niet klaar: we gaan altijd door met de ontwikkeling. Immers: Als je in de praktijk met zo'n systeem gaat werken, kom je er altijd achter dat het nog beter kan.

Kijk bijvoorbeeld naar ONS. Daarvoor hebben we een werkgroep ECD die regelmatig bij elkaar komt. In deze werkgroep zitten afgevaardigden van de drie locaties (intra- en extramuraal) en hoofden zorg en welzijn. Deze mensen zijn op hun locatie het aanspreekpunt voor vragen en wensen over de functionaliteiten van ONS. Alle vragen worden besproken en als ze voor alle collega's bruikbaar zijn, passen we de functionaliteit van ONS aan. Zo hebben we al verschillende formulieren toegevoegd.

Maar we hebben ons natuurlijk niet alleen met ONS beziggehouden:

- In 2023 hebben we ook het **cliëntportaal Caren** uitgerold. In eerste instantie in heel beperkte vorm. In 2024 gaan we hiermee verder en voegen we bijvoorbeeld zorgleveringsovereenkomsten en vragenlijsten voor levensverhalen toe.
- In het najaar van 2023 zijn we ook gestart met de **implementatie van Topdesk**, een systeem voor helpdeskmeldingen. Begin 2024 starten we de eerste pilot met een kleine groep gebruikers en in het tweede kwartaal willen we dit binnen de hele organisatie uitrollen.
- Onze afdeling is ook druk geweest met de **implementatie van de BI-Tool**. Wij zorgen voor het applicatiebeheer. De BI-tool is samen met een externe projectleider ontwikkeld en geeft stuurinformatie voor het management.
- Ook Afas is doorontwikkeld. We hebben flows toegevoegd, zodat er bijvoorbeeld automatische meldingen naar SIS en ICT gaan wanneer er mensen in dienst of uit dienst gaan.

## ICT Manager ICT Raymond van Pietersom blikt vooruit naar 2024

“In 2024 worden alle onderdelen van ons lokale netwerk - de communicatieapparatuur die we in onze gebouwen hebben voor ICT - vervangen. Hierbij hoort ook het Wifi-netwerk. We zijn in gesprek met meerdere leveranciers om de beste oplossingen te kiezen. Hierbij zal veel aandacht geschonken worden aan een grote modernisering van de Wifi-omgeving, zodat deze aansluit bij onze wensen op het gebied van domotica. Met de juiste keuzes kunnen we op het vlak van domotica de druk op onze zorgmedewerkers verlichten en het leven van onze cliënten aangener maken. Dat geldt voor zowel intramuraal als extramuraal.

Het team ICT gaat in 2024 weer naar de Zorg & ICT-beurs om ideeën op te doen op het gebied van de steeds sneller gaande ICT-ontwikkelingen voor de zorg. We willen gezamenlijk met de zorg de best passende mogelijkheden kiezen voor onze organisatie. Daarnaast zijn we in gesprek met leveranciers, die aanbieden om in samenwerking met onze zorgteams de slimste oplossingen in de praktijk uit te proberen.”



mede mogelijk gemaakt door  
bijdrage Zorgkantoor Z&Z

In 2023 hebben we met Zorggroep Aelsmeer en PCSOH een visie op ICT in kaart gebracht.

We willen ICT-/domotica-oplossingen inzetten die onze medewerkers ontlasten en onze cliënten optimale kwaliteit van zorg en welzijn bieden.

Wij beschikken over goed ingebedde domotica-oplossingen. Hierdoor zijn we in staat om op korte en middellange termijn te innoveren met de juiste ICT-/domotica toepassingen. De projectgroep, bestaande uit sleutelfiguren van de drie organisaties, heeft in 2023 de volgende acties uitgezet:

- Een visie en kritische succesfactoren voor de digitale transitie opgesteld.
- De te behalen voordelen, taken en op te lossen pijnpunten geïdentificeerd.
- De initiatieven geprioriteerd.

In 2024 sluiten we aan bij het regionale project 'Maximaal Digitaal', waardoor we een behoorlijke snelheid kunnen maken waar het gaat om zorgvernieuwing.



---

# Brasserie 't Kloosterhof open voor familie en wijkbewoners

Op 28 juni 2023 was de verbouwing van 't Kloosterhof klaar en ging de brasserie open voor familie en wijkbewoners. Wat betekende deze ontwikkeling voor bewoners, familie, wijkbewoners en voor het team? Een gesprek met Frank Deen en Aukje van der Westen.

"Wij willen een laagdrempelige, gastvrije omgeving zijn voor bewoners, personeel en mensen in de wijk. Zo kunnen we een bijdrage leveren aan het levensgeluk van eenzame mensen in de wijk. De brasserie is een verlengstuk van de huiskamers van de bewoners en maakt het voor familie en vrienden aantrekkelijker om op bezoek te komen: ze komen daardoor vaker en maken er een uitje van: samen koffiedrinken en/of een hapje eten in de brasserie.

**Wat betekende deze verandering voor jullie?**

We zijn heel trots op alle medewerkers, hoe zij dit hebben opgepakt. Het is nogal een verandering: eerder kwamen hier alleen bewoners eten, die kenden we. Nu hebben we ook te maken met de wensen en behoeften van andere mensen. Collega's moeten hun vertrouwde rol een beetje loslaten en meer de 'hospitality' rol aannemen. Dat vraagt een aanpassing van mensen: je moet het zien, durven en kunnen. En dat gaat heel goed!

We zijn heel blij met de ruimte en het vertrouwen dat we krijgen om te ontwikkelen in de brasserie. We krijgen van het management veel positieve feedback op wat we doen. Zelf nemen we ook de verantwoordelijkheid: je kunt dingen aan ons overlaten, maar dat kan alleen als we vertrouwen krijgen. En dat krijgen we."

---

**"Er wordt goed gezorgd voor onze bewoners.**

**Wij willen de kers op de taart zijn"**

---

We luisteren naar de wensen van de bewoners en passen onze dienstverlening daarop aan. Zo verzinnen we steeds nieuwe dingen. Als bewoners jarig zijn maken, we er een feestje van: ze kiezen zelf hun verjaardagsmenu en eten samen met familie in de brasserie. Voor wat betreft de menukeuze zijn er dan echt 'no limits'.



**Wat brengt 2024?**

Vanaf 1 april willen we ook graag op zaterdag open. Immers: dan zijn veel werkende mensen vrij en dan hebben ze tijd om op bezoek te komen. Ook dit vraagt weer aanpassing van onze collega's. Daarnaast hebben we heel veel leuke ideeën voor het komende jaar, zoals een poffertjeskraam op woensdagmiddag, om het leuk te maken om met kleinkinderen op bezoek te komen.

Frank werkt in 't Kloosterhof als brasserie-medewerker. Hij heeft al een veelzijdige loopbaan achter de rug: hij werkte in de zorg, in de horeca, was kok in militaire dienst, werkte als politieagent en had een eigen onderneming in hobby-artikelen. "De rode draad is dat ik altijd het welzijn van mensen voorop heb gesteld en dat doe ik nog steeds."

Aukje is eerste medewerker van de restauratieve dienstverlening. Zij heeft de zorg letterlijk met de paplepel ingegoten gekregen: haar ouders hadden een verzorgingshuis in Amsterdam: een 'Oude Mannenhuis'. Ze heeft alle soorten functies binnen het verzorgingstehuis wel eens gedaan: "Ik stond alleen nooit aan het bed. Mijn vader was altijd oprecht geïnteresseerd in mensen, dat heb ik van hem geleerd."

---

# 100 jaar jong

In december 2023 werd mevrouw Penninga 100 jaar. Een bijzondere mijlpaal! We gingen op bezoek, samen met casemanager Diana.

In 1913 kwam ze ter wereld in een dorpje in Groningen. Na de basisschool ging ze even naar de Mulo, maar stapte over naar de modevakschool in Winschoten. Omdat haar man een nieuwe baan kreeg bij Shell, verhuisden ze naar Rotterdam, waar ze een nieuw leven opbouwden en 40 jaar bleven, totdat hij met pensioen ging. Toen trokken ze naar Aalsmeer, dicht bij hun dochter. "Mijn man keek altijd vooruit," herinnert ze zich, "dus gingen we naar een gelijkvloers huis." Ze leefden daar nog 15 jaar gelukkig samen. "In 2023 ben ik in 't Kloosterhof komen wonen; mijn dochter had de kamer met mijn eigen meubels ingericht."



Ondanks haar diploma van de modevakschool werkte ze niet buitenshuis tijdens haar huwelijk. "Werken deed je in die tijd niet als getrouwde vrouw". Maar: in de avonden gaf ze wel thuis les.

## Verbinding

Haar leven was mooi, ondanks de nare momenten zoals tijdens de oorlog. Verhuizingen betekenden telkens opnieuw beginnen. "Hoe leren we mensen kennen in Rotterdam?" vroeg ze haar man. "Via de kerk," was zijn antwoord. De kerk was de verbinding, eerst in Rotterdam en later in Aalsmeer.

"Vooral met burens die hier in Aalsmeer ook niet heel veel familie hebben, had ik veel aanspraak. Ik ben ook een aantal jaren bij de dagbesteding van 't Kloosterhof geweest. Daar heb ik mensen leren kennen die nu mijn burens zijn. Gymnastiek op stoelen, de breiclub en kleding maken houden haar actief. Dat ze nog fit is, blijkt wel uit het feit dat ze tijdens ons gesprek een aantal keer opstaat uit haar stoel om iets te gaan pakken: foto's van het bezoek van de burgemeester, het breiwerk waar ze nu mee bezig is..

"Ik lees nog elke dag de krant, ik kan echt niet zonder.  
Het is wel lastig dat ik de kleine letters niet meer kan lezen zonder leeslineaal"

"Wat is het geheim, hoe word je 100 jaar?"

Ze weet het zelf niet, maar 'regelmaat' is haar levensmotto. "Ik doe graag de dingen op dezelfde manier op dezelfde tijd: op dezelfde tijd eten, op dezelfde tijd naar bed. Daar ben ik altijd van geweest".



# HR ontwikkelingen

Met HR-adviseurs Geeske Meijer en Sylvia Winthorst blikken we terug op de HR ontwikkelingen in 2023: Van dubbele vergrijzing en duurzame inzetbaarheid tot teamuitbreiding.

Wat waren in HR-opzicht de belangrijkste ontwikkelingen in 2023 en hoe zijn jullie daarmee omgegaan?

“Het is inmiddels een bekend gegeven in de markt: de toekomst schetst een somber beeld van wat men ‘dubbele vergrijzing’ noemt: de zorgbehoefte stijgt, omdat de oudere bevolking zal toenemen met ongeveer 3% per jaar, terwijl het aantal zorgprofessionals dat met pensioen gaat naar verwachting met 5% zal stijgen. Dit zorgt voor steeds meer werkdruk voor onze zorgcollega’s.

Het jaar 2023 stond voor HR daarom in het teken van duurzame inzetbaarheid van ons personeel: we blijven zoeken naar nieuwe collega’s, willen zorgen dat mensen ‘goed bij ons landen’, voorkomen dat ze na korte tijd bij ons vertrekken en voorkomen dat ze ziek worden door de grote werkdruk: we investeren daarom in weerbaarheid, ontwikkeling en werkgeeluk van onze collega’s.

## De krappe arbeidsmarkt

Ondanks dat het steeds uitdagender wordt om (zorg)personeel aan te trekken, zijn we er tot nu toe redelijk goed in geslaagd om vacatures te vervullen. Dit jaar hebben we ons HR-team uitgebreid met een recruiter, waardoor we meer tijd en aandacht kunnen besteden aan wervingsactiviteiten en nieuwe wervingskanalen zoals social media hebben onderzocht. In samenwerking met AdverOnline hebben we een arbeidsmarktcommunicatiecampagne opgezet, gericht op het vergroten van onze naamsbekendheid als werkgever in de regio.

## Ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid

In 2023 was ons gemiddelde verzuimpercentage 9%. Dit zorgde voor aanzienlijke uitdagingen voor de bezetting en leidde in De Meerwende tot het inhuren van externe personeelsleden (PNIL).”  
Lees op pagina 23 ‘Kengetallen personeel’ welke acties we daarom gestart zijn.



## Team HR compleet

“In 2023 zijn Iris, Natasja en Geeske bij ons team gekomen. Om een beter inzicht te krijgen in elkaars kwaliteiten, organiseerden we in oktober een teamtraining. Tijdens deze training hebben we individuele profielschetsen opgesteld en verschillende oefeningen gedaan om onze samenwerking en communicatie te verbeteren. Het plezier en een fijne samenwerking waren er al dus daar hoefden we niets meer aan te doen. Deze training werd gefinancierd met Subsidie duurzame inzetbaarheid.

## Nieuwe functies voor kwaliteit

In 2023 is de nieuwe functie van kwaliteitsmedewerker geïntroduceerd binnen onze organisatie, met als doel het versterken van het kwaliteitsbeleid en ondersteuning bij de uitvoering.

In 2024 gaan we verder met de introductie van de functie van kwaliteitsverpleegkundige, die moet zorgen voor de borging van de kwaliteit op de werkvloer.

## Wat staat er op de agenda voor 2024?

In 2024 ondersteunen we het Herstelplan Meerwende op verschillende vlakken, zoals het terugdringen van PNIL en het behoud en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Daarnaast focussen we ons organisatiebreed op het terugdringen verzuim. Uiteraard houden we ons bezig met het werven van nieuwe collega’s.”



In samenwerking met Zorggroep Aalsmeer, PCSOH en Brentano is het transitieproject Medewerkersreis gestart. Het doel van dit project is het behouden van medewerkers door een goede 'onboarding': een vloeiende overgang van sollicitant naar (ingewerkte) medewerker, vanaf de eerste kennismaking tot en met het inwerktraject. Gezien het hoge verloop binnen de zorgsector is het van groot belang om medewerkers te binden en te boeien. In 2023 zijn verschillende acties uitgevoerd:

- Op 9 locaties zijn 25 medewerkers die nog maar kort in dienst waren geïnterviewd. De uitkomsten van deze gesprekken zijn samen met data over in- en uitstroom verwerkt in een projectplan.
- Afgevaardigden van de vier organisaties hebben de volgende onderdelen uitgewerkt:
  - Snelle reactie sollicitanten (binnen 2 dagen bericht, binnen een week uitgenodigd voor gesprek)
  - Sollicitant snel matchen met opleidingen
  - Inwerkcoach en/of buddy
  - (online) informatie makkelijker vindbaar
  - Kopje-koffie gesprekken
  - Alles staat klaar op de eerste werkdag.

In 2023 heeft het project al bijgedragen aan het versnellen van het sollicitatieproces. Het project loopt nog door in 2024 en in dat jaar vindt de eindevaluatie plaats: dan wordt besloten welke pilots hebben bijgedragen aan een sneller sollicitatieproces en een betere onboarding. Deze pilots worden vervolgens geïmplementeerd in de organisatie.

---

## Persoonlijke groei in de zorg

### Nina Muratovic, leerling Verzorgende IG

Nina is een mooi voorbeeld van 'blijf jezelf ontwikkelen'! Voordat Nina in de zorg kwam werken, haalde ze haar diploma managementassistent. Dit paste niet echt bij haar, dus zocht ze verder.

Het werd een voltijd verpleegkundige opleiding. Naast haar opleiding was ze gastvrouw op de PG-afdeling. Helaas werd het door privéomstandigheden allemaal een beetje teveel: ze stopte met de opleiding.

"Ik heb er toen voor gekozen om als helpende te gaan werken in de wijkzorg en na een tijdje wist ik het zeker: zorg past wél bij mij. Ik wilde weer een opleiding gaan oppakken. In overleg met opleidingsadviseur Carola en met (waarnemend) wijkzorgmanager Sipke ben ik de deeltijdopleiding Verzorgende IG gaan volgen: ik doe nu werken en leren tegelijkertijd.

De wijkzorg vind ik heel leuk, omdat je heel zelfstandig kunt werken en omdat je werkt met mensen die nog thuis wonen. Ook zij zijn nog heel zelfstandig en je bent steeds bezig om hen te stimuleren om zelf de regie op hun leven te houden. Dat vind ik mooi."

Op welke ontwikkeling ben je het meest trots?

"Mijn grootste uitdaging was toch om de zorgopleiding weer een nieuwe kans te geven, maar ik ben heel blij dat ik dit heb gedaan. Ik zeg vaak genoeg dat het zo heeft moeten gaan.

Op persoonlijk vlak ben ik trots dat ik nu sterker in mijn schoenen sta. Ik heb veel geleerd, zowel op de PG-afdeling als in de wijkzorg. Ik was heel verlegen toen ik kwam werken op de gesloten afdeling. De overstap naar de wijkzorg heeft mij geholpen om mijn communicatievaardigheden te verbeteren, meer zelfverzekerd te worden en mijn eigen grenzen te bewaken. Daar hebben mijn collega's me enorm bij geholpen: zij stimuleerden mij om mijn mening te geven: die telde ook gewoon mee ondanks dat ik 'maar' een helpende was.

### Ontwikkelingen in 2023

In 2023 zijn we gaan werken met de Medido: een medicijndispenser die de medicijnen automatisch aanreikt zodat de client op het juiste moment de medicijnen neemt. Hierdoor maken we cliënten nog meer zelfredzaam. Ik vind dat wij als team hier goed op hebben ingespeeld. Collega's waren goed op de hoogte van de veranderingen en als je vragen had kon je bij collega's terecht.

Ook het nieuwe systeem ONS is voor ons een belangrijke ontwikkeling geweest. Het kostte veel tijd om alle gegevens over te zetten, maar nu is het heel fijn om alle gegevens over een bewoner in één oogopslag te kunnen zien.

Wat hoop je in 2024 te bereiken?

Ik wil mij in 2024 verder ontwikkelen: mijn kennis verbreden en mijn doel behalen met betrekking tot mijn opleiding. In februari of juni 2025 hoop ik de opleiding af te ronden."



# In gesprek met

## Carola Hartstra Opleidingsadviseur

De afdeling Opleidingen kende een roerig 2023: twee collega's, van De Meerstede en van 't Kloosterhof, namen in oktober afscheid om dichterbij huis te gaan werken. Het was een enorme opdracht om alle bordjes hoog te houden op drie locaties. Maar met hulp van de leercoaches en werkbegeleiders is het gelukt om zo goed mogelijk voor alle groepen leerlingen en stagiaires te zorgen. We hebben net zoveel opgeleid en ook de bij- en nascholingen hebben we goed kunnen voorbereiden zodat ze konden doorgaan.

### Bij- en omscholing voor zij-instromers

"Het blijft een grote uitdaging om ons personeelsbestand op orde te houden en de kwaliteit van zorg te borgen. Veel nieuwe aanwinsten in de zorg komen binnen als zij-instromer zonder zorgervaring. Een mooie kans om alsnog te worden wat je altijd al wilde! Voor de zorg is het fijn om met nieuwe collega's samen te werken om de beste zorg aan onze bewoners te bieden. We doen dit door onze professionele kennis te gebruiken en door met een beetje creativiteit het werkplezier in de zorg over te brengen op onze bewoners, die dit zo verdienen.

Wat mij betreft is zorgen nog altijd het mooiste vak!

### Meewerken aan inburgering & oplossen zorgtekort

Een mooi succes is het NT2 project, waarbij we anderstaligen die in Nederland mogen blijven via een voortraject kennis laten maken met de ouderenzorg. Vanuit school worden zij extra ondersteund met het Nederlands. Klikt het met de leerling en de stage? Dan volgen er twee lange periodes van stage en krijgen de organisatie en de leerling vanaf het derde leerjaar de mogelijkheid om als BBL'er het niveau 3IG diploma te behalen. We hebben hier al enige succeservaringen mee opgedaan. Het is leuk om op deze wijze met scholen samen te werken aan een nieuwe vorm van inburgering en tegelijkertijd de tekorten binnen de zorg te helpen oplossen.

### Escaperoom

In december zijn we begonnen met het thema Gedrag binnen de VVT: hoe kunnen wij onszelf als instrument inzetten bij de bewoner om zonder escalaties gedrag te kunnen beïnvloeden. We broedden op dit onderwerp met een escaperoom als inzet. In het voorjaar van 2024 gaan we starten, met de caravan als mobiele escaperoom, zodat iedere medewerker die met zorg en/of begeleiding van onze bewoners te maken heeft, mee kan doen.

### Trots

Het meest trots ben ik op samenwerken: met collega-organisaties in de regio, met opleidingsinstituten en het contact met de hoofden zorg dat zorgvuldig is opgebouwd en met vertrouwen en respect wordt vormgegeven.

Dat is toch wel het mooiste stukje van mijn werk: een kleine rol in iemands ontwikkeling te mogen spelen. Je moet het zelf doen, maar niemand kan het alleen, zorgen doen we samen, met elkaar en voor elkaar!

Ook ben ik trots op het grote aantal mensen dat we opleiden: als middelgrote zorgorganisatie doen we dat erg goed. We hebben hier enorme stappen in gemaakt; dat kan natuurlijk nooit zonder de inzet van fijne werkbegeleiders en leercoaches!

### Vooruitblik op 2024

We zijn aan het kijken hoe we mensen zonder zorgdiploma of zorgervaring al voordat ze starten met de opleiding kunnen laten instromen in een "Zorgcentra-Meerlanden-klasje". Dat klasje zal bestaan uit mensen die alleen de basiszorg kunnen leveren gedurende de periode dat zij naar school gaan. Zo kunnen zij wennen aan de bewoners, collega's en de afdeling. In juni 2024 gaan we hiervoor een pilot draaien. Deze mensen zullen gedurende de zomermaanden inzetbaar zijn en in september met de opleiding starten.

Op het moment van schrijven van dit jaarverslag is een nieuwe collega praktijkopleider inmiddels gestart en een andere aangenomen, die in juni gaat starten.

We hopen met elkaar nieuwe trends en ontwikkelingen binnen opleidingen vorm te geven en zo alle leerlingen nog beter van dienst te kunnen zijn, zodat zij in hun kracht komen en zich ontwikkelen tot een zorgparel.

Want zorgmedewerkers blijven ons grootste kapitaal waar we zuinig op moeten blijven, daar zal ik mij hard voor blijven inzetten!"

# Weer lezen dankzij de leesloep

Mevrouw Plenter woont in een aanleunwoning bij De Meerwende. We gingen op bezoek samen met EVV Suzanne.

Mevrouw Plenter, een levendige dame van 92 jaar, is al acht jaar een bewoner van een knusse aanleunwoning bij De Meerwende. Het was een jaar na het overlijden van haar man dat ze in haar rolstoel belandde en niet langer in haar geliefde huis in Hoofddorp kon blijven wonen. De overgang was zwaar, maar gelukkig was daar destijds haar buurvrouw, die haar door die moeilijke tijd heen sleepte. Helaas is haar reddende engel vier jaar geleden overleden.

Hoewel haar geheugen nog scherp is, merkt mevrouw Plenter dat ze af en toe wat vergeetachtig wordt. Het perfecte moment om kennis te maken met de Medimo medicijn dispenser, een technologie die ook bij De Meerwende nog niet lang in gebruik is. EVV Suzanne licht toe: "Nu u nog zo goed van geheugen bent, is het NOG makkelijker om te leren werken met dit apparaat. Mocht het in de toekomst minder gaan met het geheugen, dan weet u precies hoe het gaat." Tweemaal daags weerklinkt er een belletje en voorziet het apparaat mevrouw Plenter van de juiste medicatie, keurig gedoseerd en op tijd. Nu hoeven de collega's van de wijkzorg niet meer speciaal op tijd langs te komen voor haar medicijnen.

Een andere technologische zegen in het leven van Mevrouw Plenter is de Visio, een beeldschermloep voor mensen met verminderd zicht. "Sinds september zie ik niet meer zo goed. Dat vind ik heel erg, want ik las altijd alles wat los en vast zat en dat kon niet meer." Nu legt ze boeken en kranten onder de Visio en leest ze de inhoud op haar beeldscherm. Maar haar enthousiasme had zijn prijs; na urenlang lezen kreeg ze last van haar nek, omdat het scherm te hoog stond. Haar zoon regelde een nieuw tafeltje, zodat ze comfortabel kan blijven lezen.

Mevrouw Plenter heeft een rijk verleden; geboren in Drenthe, verhuisde ze naar Amsterdam en later naar Hoofddorp. Ze bracht vier kinderen groot, heeft acht kleinkinderen en negen achterkleinkinderen (en nummer tien is onderweg!). Het verlies van haar oudste zoon vier jaar geleden was een zware klap. Gelukkig krijgt ze elke week bezoek van haar twee dochters en zoon, die verspreid wonen in Hoofddorp, Hilversum en Almere. Haar dochter in Hoofddorp gaat met haar mee boodschappen doen bij de Albert Heijn en op de markt, zodat ze altijd voldoende voorraad. Drie keer per week geniet ze van een maaltijd in De Meerwende.



Volledig Pakket Thuis

mede mogelijk gemaakt door bijdrage Zorgkantoor Z&Z

Volledig Pakket Thuis (VPT) is een 'pakket zorg' voor mensen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Met een VPT kan een cliënt langer thuis blijven wonen en levert de zorgorganisatie dezelfde zorg die de cliënt zou krijgen in een zorgorganisatie. Intern wordt VPT regelmatig besproken. Om dit goed in te kunnen voeren wilden wij eerst een behoeftenonderzoek doen. Het Zorgkantoor heeft hiervoor middelen beschikbaar gesteld.

Vanwege de 24-uurs zorg willen wij VPT in eerste instantie aanbieden in de aanleunwoningen. Om in de aanleunwoningen ouderen met een zorgvraag te laten wonen in plaats van (gezonde) 65+'ers, heeft onze bestuurder in 2023 verschillende gesprekken gevoerd met gemeentes (die vragen om regionale visie) en woningcorporaties (eigenaar aanleunwoningen) om hen te betrekken bij het proces. De verschillende partijen staan er welwillend tegenover, maar hebben er nog weinig ervaring mee, vandaar dat het traject in 2023 vertraging heeft opgelopen. Wel is er veel informatie verzameld en omdat het Zorgkantoor VPT belangrijk vindt, zijn er voor 2024 opnieuw middelen verleend voor verder onderzoek en implementatie.

---

# Maatwerk- en transitieprojecten

Zorgkantoren hebben de taak te zorgen dat iedereen met een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) de zorg krijgt die nodig is. Ze doen dit door contracten af te sluiten met aanbieders van langdurige zorg. Om de langdurige zorg ook in de toekomst toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar te houden is het noodzakelijk om stappen te zetten op onder meer het gebied van de arbeidsmarkt, het scheiden van wonen en zorg en innovaties en technologie.

Het ministerie van VWS wil deze beweging landelijk een impuls geven door transitie middelen beschikbaar te stellen aan de regio via de Zorgkantoren.

In 2023 hebben wij van Zorgkantoor Z&Z extra gelden gekregen voor 3 maatwerkprojecten:

- Maatwerkproject Volledig Pakket Thuis (VPT) (zie pagina 14)
- Maatwerkproject Parkinsonafdeling (zie pagina 6)
- Maatwerkproject Leefcirkels: Vrijheid & Veiligheid .

Daarnaast ontvingen we van zorgkantoor Z&Z extra gelden voor drie transitieprojecten, die we hebben opgepakt met Zorggroep Aelsmeer en PCSOH en (bij het project Medewerkersreis) met Brentano:

- Transitieproject Medewerkersreis (zie pagina 12)
- Transitieproject Innovatie in de zorg (zie pagina 7)
- Transitieproject Innovatieve inzet medewerkers.

## Transitieproject Leefcirkels: Vrijheid & Veiligheid

Wij willen onze cliënten maximale vrijheid bieden, maar geen risico lopen dat cliënten in een gevaarlijke situatie terechtkomen. Domotica in de vorm van leefcirkels biedt hiervoor uitkomst: met minder inzet van medewerkers kunnen we de cliënt bewegingsvrijheid op maat bieden.



In 2023 is in De Meerwende een pilot met Leefcirkels afgerond en geanalyseerd. De projectgroep heeft de visie bepaald ("Locaties zijn volledig open tenzij..."), een keuze gemaakt over de systemen en een implementatietraject opgesteld voor de verdere uitrol in de organisatie. Met de locaties is vastgesteld wat er nodig is om nu en in de toekomst onze visie uit te kunnen voeren.

In 2024 worden Leefcirkels op andere afdelingen en locaties ingevoerd of uitgebreid: de aanpassingen worden geïntegreerd in de renovatie/verbouwingsplannen die gepland staan vanaf 2024.

## Transitieproject Innovatieve inzet medewerkers

De verwachting is dat er in de toekomst een groot tekort aan zorgmedewerkers zal zijn.

We moeten daarom op een andere manier naar de zorg kijken: welke zorgtaken moeten per se verricht worden door zorgmedewerkers en wat kan door anderen gedaan worden?



In 2023 zijn de volgende acties uitgezet in samenwerking met Zorggroep Aelsmeer en PCSOH:

27 medewerkers van de 3 organisaties zijn geïnterviewd met als doel: de knelpunten in kaart brengen. Op basis van de uitkomsten van de interviews is besloten om te focussen op twee doelgroepen:

Een verbeterde/efficiëntere inzet van verpleegkundigen:

- Analyseren van alle functiebeschrijvingen van (wijk)verpleegkundigen niveau 4 en 5/6 en verzorgende IG met EVV taken van de organisaties; gekeken is welke taken wel/niet in de functiebeschrijvingen horen.
- Aanpassen functiebeschrijvingen naar aanleiding van de bevindingen.

Medewerkers zonder zorgachtergrond:

- Analyseren functiebeschrijvingen van zorgassistent/teamassistent/gastvrouw van de organisaties.
- Concept functieomschrijving van zorgondersteuner opgesteld.

Tijdens het project bleken de drie organisaties teveel van elkaar te verschillen - een ander functiehuis, andere behoeften en andere fase - om tot een gemeenschappelijk plan te komen. Kennis, ervaring en documenten zijn wel met elkaar gedeeld. Vervolgens zijn de organisaties individueel aan de slag gegaan en is het project hiermee geëindigd.





# Zorgbemiddeling in volle ontwikkeling

Hafida Arachhab en Irma Hamhuis zijn de eerste contactpersonen voor vragen over zorg, welzijn en wonen. Onze zorgbemiddelaars staan klaar om iedereen te voorzien van informatie over onze organisatie.

Hafida en Irma zijn allebei in 2023 bij ons komen werken. Hiervoor werkte Hafida als zorgbemiddelaar in de gehandicaptenzorg. Irma was ook werkzaam in de gehandicaptenzorg; als senior begeleider wonen. Een heel andere rol dus, waarin ze wel ook te maken had met zorgindicaties. Voor beiden dus een nieuwe fase in hun ontwikkeling.

“In 2023 waren er veel ontwikkelingen op het gebied van zorgbemiddeling. De introductie van ONS was heel prettig; ONS geeft ons de mogelijkheid om op een eenduidige en overzichtelijke manier te kunnen rapporteren, wachtlijsten te beheren en te communiceren. Zo weet iedereen wat er gaande is rondom een cliënt.

We hebben regelmatig regionaal overleg met andere VVT-organisaties en streven ernaar om mee te groeien met de organisatie en te voldoen aan de actuele wet- en regelgeving. Op die manier kunnen we goed inspelen op de behoeften van onze cliënten.

Onze grootste uitdaging voor 2024 is de grote vraag naar plekken op de PG-afdeling. Daar hebben we een grote wachtlijst. Een aantal van onze PG-afdelingen is nog gesloten en een aantal appartementen heeft nog gedeelde badkamers. Wij hopen dat na de verbouwing de gesloten afdelingen tot het verleden gaan behoren doordat we meer kunnen gaan werken met domotica. Dankzij leercirkels en het inzetten van domotica kunnen we voorkomen dat cliënten verdwalen. Denk bijvoorbeeld aan een zendertje dat een seintje kan geven aan medewerkers waar de cliënt zich bevindt.”

## Meedenken

### De Ondernemingsraad

De OR denkt mee over de koers van de organisatie en bestaat op dit moment uit 6 leden. We spraken met Cora Brouwers en Sylvia Muller.

“2023 was een druk jaar voor de OR: er was een bestuurswissel, twee nieuwe leden de Raad van Toezicht en we hebben bijvoorbeeld meegedacht over de reiskostenregeling, het verlichten van werkdruk en nieuwbouwplannen.

#### Brug tussen personeel en bestuur

Het is heel leuk om als OR-lid betrokken te zijn bij de beslissingen die genomen worden in de organisatie; zo weet je veel meer wat er achter de schermen speelt. We proberen onze collega's hier zoveel mogelijk van op de hoogte te brengen. Andersom vertellen we aan het bestuur wat er speelt op de werkvloer.

Elk jaar gaan we 2 dagen op cursus. Dat is heel interessant en goed voor je eigen ontwikkeling. Je leert de bestuurder en de raad van toezicht op een andere manier kennen en krijgt inzicht in hoe het grote plaatje eruit ziet. Je bent niet alleen met je eigen werk of afdeling bezig en daardoor begrijp je beter waarom sommige dingen geregeld zijn zoals ze geregeld zijn.



Aan de andere kant begrijpt het management soms niet hoe het op de werkvloer werkt. Dan geven wij aan hoe het zit, wat de ervaringen op de werkvloer zijn en waarom sommige maatregelen niet werken.

#### Betaalde pauze in de nachtdienst

In de nacht kun je niet echt pauze nemen omdat je in je eentje op een afdeling staat. Maar je hebt natuurlijk wel even tijd nodig om wat te drinken en te eten. Daar liepen veel nachtdienstcollega's over te mopperen. Wij hebben hier werk van gemaakt en in 2023 hebben we het voor elkaar gekregen dat we in de nachtdienst nu een kwartier betaalde pauze krijgen.

In 2024 gaan we onder andere meedenken over de nieuwbouwplannen, het vinden van nieuwe collega's, het verzuimbeleid en het gastvrijheidsconcept. In juni hebben we een cursusdag die daarover gaat.

En we hopen nieuwe leden te verwelkomen in de OR! Het kost wat tijd maar het is hartstikke interessant.”

# Cliëntenraad aan het woord

## Betty de Rooij-Stuiver en Coby van Eftrik

Leden Cliënten- en Familieraad (CFR) en Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR)

Betty de Rooij-Stuiver is voorzitter van de Cliënten- en Familieraad van 't Kloosterhof. Zij nam zitting in de raad toen haar man bij ons kwam wonen. De moeder van Coby van Eftrik was ook bewoner van 't Kloosterhof. Helaas is zij onlangs overleden. Beide dames zijn ook lid van de CCFR.

Wat waren de belangrijkste ontwikkelingen voor de CFR/CCFR in 2023? Het locatiemanagement pakt de signalen die de CFR inbrengt goed op. Zo is de raad in 2023 betrokken bij de verbouwing van 't Kloosterhof: er is rekening gehouden met de inbreng vanuit de CFR. Een voorbeeld hiervan is het inrichten van een spelletjes- en leeshoek om de brasserie gezelliger te maken; dit gebeurt onder meer met mooie borden met Aalsmeerse teksten. De CFR is heel blij met hoe de receptie van 't Kloosterhof geworden is: ruim, licht en uitnodigend. Er is in 2023 veel georganiseerd voor de cliënten en de raad heeft meer leden gekregen. Het is nog wel een uitdaging om wijkcliënten bij de raad aan te laten sluiten.

Op welke ontwikkeling zijn jullie het meest trots?

Coby en Betty zijn het meest trots op de sfeer in de raad: de vergaderingen zijn gezellig, gemoedelijk en leuk. Maar dit is niet alleen in de raad: er is een fijne, dorpse sfeer onder de mensen, personeel en vrijwilligers van 't Kloosterhof. Alles gebeurt in goede harmonie: ons kent ons!

Wat hopen jullie in 2024 te bereiken als CFR?

De CFR hoopt, samen met de activiteitenbegeleiding, in 2024 de aankleding van de welzijnshoek af te ronden en het Dementiepad te kunnen gaan gebruiken. Ook hoopt de raad dat de verbouwing soepel zal verlopen, met als resultaat een toekomstbestendig 't Kloosterhof.



## “Denk, doe en verander mee”

Na 8 jaar neemt Hans van Rooijen in 2024 afscheid als voorzitter van de CCFR. Wat is zijn advies aan de Cliëntenraad voor de toekomst?



“Mijn advies zou zijn:  
Denk, doe en verander mee.

In deze veranderende maatschappij is het ondenkbaar dat we ons niet aanpassen. Toen ik in dit wereldje kwam heb ik veel moeten leren. Daarna aanpassen en gewoon meedoen.”

Nu is de tijd gekomen dat er snel heel veel dingen gaan veranderen. Het is dan ook tijd om het stuur aan anderen over te geven.

Ik wil hen heel veel succes en wijsheid wensen.”

## (Centrale) Cliënten- en Familieraad

Elke locatie van Zorgcentra Meerlanden heeft een eigen Cliënten- en Familieraad (CFR). De Cliënten- en Familieraad is het leven geroepen om de belangen van de bewoners zo goed mogelijk te behartigen.

De leden van de raad zijn geen medewerkers van Zorgcentra Meerlanden. Het zijn betrokken mensen die – vanuit het belang van de cliënt – meedenken over allerlei belangrijke kwesties.

De Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) bestaat uit twee leden van elke CFR en vertegenwoordigt niet één huis, maar de drie huizen samen. De bestuurder vraagt de Centrale Cliënten- en Familieraad om advies bij grote zaken, die over twee of meer locaties gaan. Voorbeelden hiervan zijn jaarplannen, besteding extra middelen, begroting en jaarrekening.

De CCFR komt gemiddeld zes keer per jaar bijeen met de bestuurder en vergadert hiernaast nog een aantal keer met de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad.

---

# 8 jaar raad van toezicht

John van der Meulen en Arco Weening werden in 2016 lid van de raad van toezicht (RvT). John als voorzitter van de raad en Arco als voorzitter van de auditcommissie, een subcommissie van de RvT. Na acht jaar nemen ze afscheid. We kijken met John en Arco terug op deze periode.

Wat is er veranderd in de afgelopen 8 jaar?

Arco: "De afgelopen 8 jaren heb ik met bijzonder veel plezier de rol van toezichthouder vervuld. Zorgcentra Meerlanden heeft zich, vanuit toezichthouders perspectief, ontwikkeld van een raad van toezicht "met cognac en sigaar" naar professioneel toezicht".

John blikt terug: "De acht jaar die achter ons liggen, waren de jaren van opbouw. Met de komst van Arco en mijzelf was de nieuwe raad van toezicht compleet en dat luidde een ander tijdperk in: 'de directeur-bestuurder ging besturen en de RvT ging toezicht houden.' In de tijd ervoor liep dat soms door elkaar.

Het opbouwen varieerde van het inrichten van de toezichtstructuur met een auditcommissie en een commissie kwaliteit, personeel en organisatie tot het leveren van een bijdrage aan het strategisch beleid van de organisatie.

De ontwikkelprestaties van de organisatie zijn altijd te danken aan de medewerkers en de bestuurder, nooit aan de raad van toezicht. Toch heeft de raad de afgelopen jaren de bestuurder (Irma van Weert en later Annette van Biezen) stevig gestimuleerd om de kwaliteit van zorg én de kwaliteit van medewerkers te optimaliseren."



Hoe kijken jullie terug op de ontwikkelingen in 2023?

John: "Zorgcentra Meerlanden heeft zich ontwikkeld tot een professionele organisatie voor zorg en welzijn. Ook in de gemeentes waar we actief zijn, hebben wij meer en meer positie verworven. In het zorglandschap van Amstelland en De Meerlanden dragen we duidelijk ons steentje bij. Sterker nog: in sommige opzichten heeft Zorgcentra Meerlanden zelfs een leidende positie verworven."

Arco vult aan: "De zorg is een branche die continu in beweging is, waar wet- en regelgeving steeds verandert en die politiek gezien een zeer belangrijk onderwerp is. Dit alleen al maakt het werken in de zorg tot een uitdaging. Dat vraagt veel van bestuurders en toezichthouders. Wat bestuurders betreft, hebben we gebouwd met Irma van Weert en boffen we nu met Annette van Biezen."

---

## 'In het zorglandschap van Amstelland en de Meerlanden dragen we duidelijk ons steentje bij'

---

Hoe zie je de toekomst voor Zorgcentra Meerlanden?

Arco: "Zorgcentra Meerlanden staat voor een zeer grote uitdaging: het vastgoed fris en aantrekkelijk maken. De basis hiervoor is gelegd. Ik wens alle (zorg)medewerkers dan ook veel plezier toe in wat over een paar jaar jullie nieuwe werkomgeving is."

John noemt nog meer uitdagingen, maar heeft ook vertrouwen in de toekomst: "De vergrijzing en daarmee de zorgvraag neemt toe, de zorg is bijna onbetaalbaar geworden en goede medewerkers zijn nauwelijks te vinden. De uitdagingen zijn groot. De administratieve last moet naar beneden, digitalisering en domotica zullen nog meer hun intrede doen, maar ook van familie en mantelzorg zal meer gevraagd worden. Ik heb er vertrouwen in dat de organisatie zich daarin verder kan ontwikkelen. Zoals gezegd staat er een professionele organisatie, die een stootje kan hebben. Als ook de aanpassingen aan de gebouwen slagen, staat er weer een organisatie die jaren mee kan. Een andere uitdaging die voor ons ligt is dat Zorgcentra Meerlanden onderdeel wordt van een netwerkorganisatie in de regio. Je kunt het niet meer alleen doen en overall hetzelfde wiel uitvinden, is weggegooid geld. Regionaal werkgeverschap invoeren is daarbij bijvoorbeeld een mooie kans."

Arco voegt toe: "Dat werken in de zorg niet alleen hard werken is, maar ook plezier moet kennen, blijkt duidelijk uit het jaarplan voor 2024: "bouwen aan fun". Want zonder plezier werken is niet prettig. Binnen de RvT heb ik dan ook altijd aandacht gehad voor een ontspannen en gezellige sfeer en een stuk humor. Dat is wat ik de nieuwe raad van toezicht ook toewens: strak op de inhoud, maar sfeervol in de relatie."

# De kracht van vrijwilligers

## Feike en Stieneke

Vrijwilligers bij 't Kloosterhof

**Binnen onze organisatie zijn ongeveer 275 vrijwilligers actief. Feike en Stieneke zijn daar twee van: 4 of 5 dagen per week zijn zij te vinden in 't Kloosterhof. Of vaker, als dat nodig is.**

Ze ontmoetten elkaar op de Mulo en zijn al 53 jaar samen. Beiden hebben een carrière in de zorg gehad: Feike werkte in het ziekenhuis en Stieneke in de ouderenzorg, met een uitstapje naar het Emma Kinderziekenhuis. Maar haar passie lag toch bij de ouderenzorg: "Daar ligt mijn hart, daar ben ik goed in."

Stieneke werkte vroeger in 't Kloosterhof, maar een hersenbloeding veranderde haar leven 15 jaar geleden. Na een jaar was ze terug, als vrijwilliger. Feike ging, na zijn pensionering, 9 jaar geleden ook aan de slag als vrijwilliger.

"We zijn heel trots op 't Kloosterhof. De sfeer is hier heel fijn, dat komt door alle mensen die hier werken. Het management is heel lief voor ons. Mensen wonen hier met plezier en er wordt heel goed voor ze gezorgd."

**"Ze mogen ons altijd bellen:  
als we kunnen dan komen we helpen."**

"Ik haal mensen op om te gaan wandelen, even buiten te zitten, of vanuit hun kamer naar de brasserie om te gaan eten of naar de muziekmiddag te gaan. Soms breng ik ze alleen maar een kopje koffie. Met een koekje, dat neem ik zelf mee," vertelt Stieneke. "Als vrijwilliger kunnen wij de tijd maken voor de mensen, persoonlijk contact met ze maken. Dat is heel belangrijk."

Feike neemt regelmatig mensen mee met de bus voor een uitje. "Dan gaan we naar Amsterdam, of naar het strand. Ik ben ook verpleegkundige, dus als er iets is, dan stop ik even en dan kan ik voor hen zorgen. Daarnaast rijd ik ook wel met grotere groepen, bijvoorbeeld naar de bollenvelden, naar de watertoren of de paardenmelkerij. Dan zijn er meerdere zorgcollega's bij."



### Belangrijke ontwikkeling: familieparticipatie

Feike ziet familieparticipatie als een positieve ontwikkeling. "Het betrekken van familie en vrijwilligers wordt steeds belangrijker in de toekomst. De familie van onze bewoners kan een waardevolle rol spelen in de zorg en het welzijn van hun dierbaren."

Hij is ook nieuwsgierig naar de impact van het overheidsbesluit om geen gesloten afdelingen meer te hebben. "Ik begrijp dat we daar met de verbouwingen op gaan inspelen, ik ben benieuwd naar de veranderingen die dit met zich meebrengt."

In 2024 opent in 't Kloosterhof een palliatieve zorgkamer. Feike ziet daar erg naar uit. "Ik heb veel ervaring met palliatieve zorg en dat vind ik ook mooi werk. Niemand zou alleen moeten sterven en daar wil ik graag voor zorgen. Daar mogen ze me ook altijd voor bellen."

"Ik vind het heel fijn om andere mensen blij te maken. Dan ben ik zelf ook blij", zegt Stieneke. "Het is mijn leven hier en dat vind ik heel fijn. Ik kan hier wat betekenen voor anderen."





# In gesprek met

## Gbati Zoumaro Djayoon

### Manager Financiën

2023 was een uitdagend jaar op financieel gebied. Er waren zowel in- als extern forse ontwikkelingen waar we mee te maken kregen. Met Gbati blikken we terug op de ontwikkelingen op de afdeling Finance en in de financiën van Zorgcentra Meerlanden.

#### Verder zonder coronasteun

"De transitie van het coronatijdperk naar draaien zonder coronasteun is moeilijker geweest dan gedacht. 2023 was het eerste jaar, sinds 2020, waarin we geen coronasteun ontvingen. Dat merken we in de cijfers. Want hoewel de coronaperiode achter ons lijkt te liggen, is het ziekteverzuim onverminderd hoog gebleven. We hebben daardoor nog steeds extra kosten voor het inhuren van PNIL (externe krachten).

De steun bedroeg in ons geval € 700.000 per jaar en dat gemis aan inkomsten hebben we nog niet kunnen compenseren. Daarom zijn we het Herstelplan De Meerwende gestart, dat moet zorgen voor meer werkplezier, minder ziekteverzuim, minder inhuur van PNIL, voldoende instroom van nieuwe collega's en beter passende zorgindicaties, zodat we uiteindelijk alle zorg kunnen financieren vanuit de zorgbijdrage die we ontvangen. Concrete acties met een multidisciplinair team moeten ervoor zorgen dat we voor de zomer van 2024 weer de juiste balans in de cijfers hebben. In een half jaar denken wij de situatie te kunnen herstellen.

Een bestuurswissel heeft ook altijd invloed op een afdeling Financiën: een nieuwe visie, nieuwe prioriteiten. Onze nieuwe bestuurder is aan de slag gegaan met een aantal zaken waar de vorige bestuurder niet meer aan was toegekomen.

#### Ontwikkelingen op de afdeling: meer sturing en ondersteuning

Op de afdeling Financiën zijn twee nieuwe functies geïntroduceerd: een salarisadministrateur en een business controller. De business controller richt zich niet alleen op de cijfers, maar biedt ook ondersteuning aan de hoofden van de locaties, die steeds meer bedrijfsmatig gaan managen. We willen als afdeling een meer ondersteunende, proactieve en sturende rol vervullen in plaats van alleen maar cijfers verwerken.

#### Nieuwe digitale systemen: meer inzicht helpt om onszelf te ontwikkelen

In 2023 zijn de nieuwe digitale systemen AFAS en ONS in gebruik genomen en we werken steeds door aan het finetunen hiervan. Dit heeft impact op de werkwijze van onze afdeling; mensen moeten ermee leren werken.

Daarnaast zijn we gaan werken met de 'BI-tool': deze dashboard-tool is in 2023 op maat voor ons ontwikkeld. We registreren enorm veel gegevens; dankzij de BI-tool kunnen wij al deze informatie gebruiken ten behoeve van het welzijn van onze cliënten en collega's. In 2024 moet de BI-tool ons steeds meer gaan leren over hoe wij onszelf kunnen verbeteren.

#### Renovatieplannen

De afdeling Financiën is nauw betrokken bij de renovatieplannen voor De Meerwende en 't Kloosterhof. We renoveren de kamers met als doel het vergroten van de duurzaamheid en het verbeteren van het wooncomfort voor onze bewoners: de kamers zullen groter zijn en allemaal eigen sanitair hebben. De woningen zullen straks duurzamer en meer toekomstbestendig zijn.

De verbouwingen starten pas in 2024, maar op onze afdeling zijn wij in 2023 al bezig geweest met de voorbereidingen: de financiële kant van deze ingrijpende veranderingen moet goed op orde zijn! De Raad van Toezicht heeft in 2023 de plannen goedgekeurd, 2024 zal in het teken staan van het onderhandelen met banken (over leningen) en aandeelhouders.

#### Implementatie volgens planning

Ik ben er trots op dat we de implementatie van de digitale systemen volgens planning in gebruik hebben kunnen nemen. ICT-trajecten bij overheidsinstellingen lopen meestal uit. Bij ons niet! Het heeft ons en onze ICT-collega's bloed zweet en tranen gekost, maar het is ons gelukt de ICT-landschappen te vernieuwen binnen de gestelde tijd.

We gaan ons uiterste best doen dit ook voor elkaar te krijgen met de vastgoedplannen.

# Kengetallen cliënten

## Cliënten intramuraal

Psychogeriatric, somatiek, eerstelijns verblijf en dagbesteding

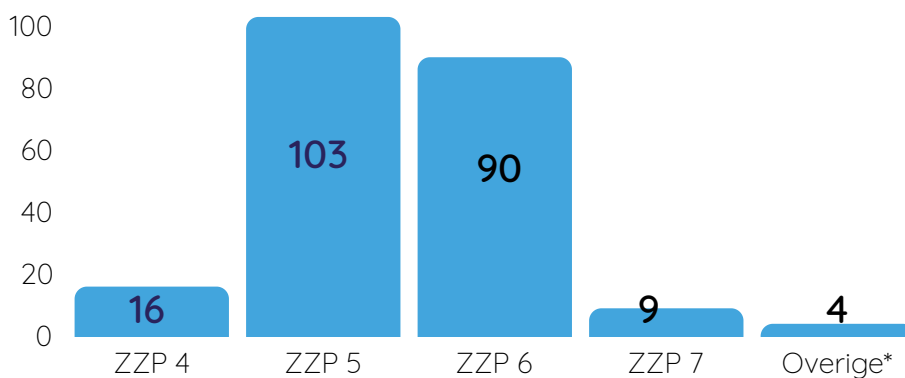
Aantal kamers met bewoners	
De Meerwende	104
De Meerstede	65
't Kloosterhof	54

379  
nieuw in zorg



427  
uit zorg

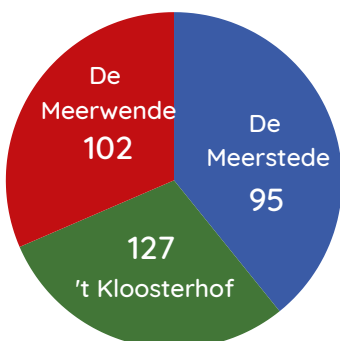
Aantal cliënten per zorgzwaartepakket (ZZP) in heel 2023



\*Onder overige vallen cliënten voor bijvoorbeeld revalidatie, kortdurend verblijf of dagbesteding

## Wijkzorgcliënten per locatie

Geheel 2023 (totaal 324)



Het kan zijn dat bepaalde cliënten op de peildatum van eind 2023 net geen zorg hebben gehad en daardoor niet meegenomen zijn in de telling.

# Kengetallen personeel

Medewerkers peildatum december 2023

516 medewerkers

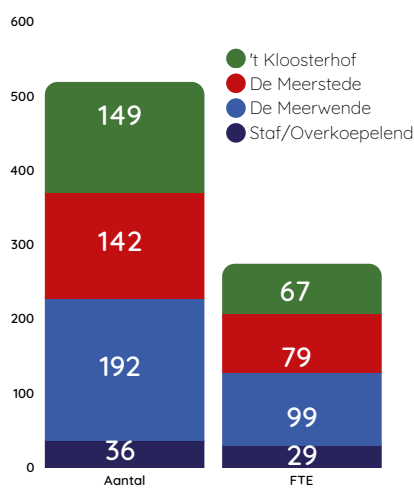


275 FTE\*

\*Fulltime equivalent / volledige werkweek

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

## Medewerkers per locatie



Vanwege het overgaan op een nieuw systeem kunnen de gegevens afwijken van eerder naar buiten gebrachte overzichten.

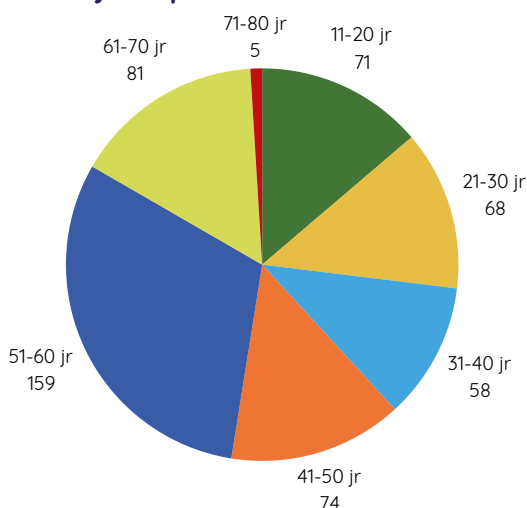
## Ziekteverzuim

VVT-sector	Zorgcentra Meerlanden
8,95%	9,05%

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



## Leeftijdsofbouw medewerkers



### HRM-adviseur Sylvia Winthorst over ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid:

In 2023 was ons gemiddelde verzuimpercentage 9 %. Dit zorgde voor aanzienlijke uitdagingen voor de bezetting en leidde bij De Meerwende tot het inhuren van externe personeelsleden (PNIL). Hier wilden we aandacht aan besteden. Leidinggevenden hebben een verzuimtraining gevolgd, met speciale aandacht voor het omgaan met psychische klachten als oorzaak van uitval. Bovendien hebben we onze focus op preventieve maatregelen versterkt door inzet van programma's zoals Mental Move, Sterk in je Werk en bedrijfsmaatschappelijk werk.

We werken samen met andere VVT-organisaties om ons voor te bereiden op de toekomst: we onderzoeken wat nodig is op het gebied van duurzame inzetbaarheid, ontwikkelen aanbod om anders organiseren van zorg te stimuleren en meten de effectiviteit van interventies.

Vanuit het branche initiatief "VVT werkt aan morgen" hebben wij kosteloos De Gelukzusters uitgenodigd en zijn er workshops gegeven rondom het thema werkplezier en vitaliteit. Daarnaast kunnen alle collega's gebruik maken van het Lazzo Platform. Lazzo staat voor Laat Alle Zorgmedewerkers Zichzelf Ontwikkelen. De website geeft tips en oplossingen en andere middelen waarmee medewerkers zichzelf kunnen ontwikkelen.

## Leerlingen

In 2023 hebben we 88 leerlingen en studenten begeleid. 45 stagiaires (BBL, beroepsbegeleidende leerweg) en 43 BOL-leerlingen(beroepsondersteunende leerweg).

### BBL/Duaal

Werken en leren

Hbo-v	2
Niveau 4	13
Niveau 3 IG	17
Niveau 2	7
EVV	1

### BOL

Stage

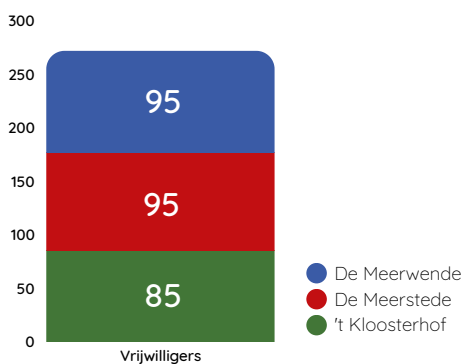
GVP	0	Hbo-v	14
Maatschappelijke zorg niveau 4	2	Niveau 4	17
Specialisatie niveau 4 Parkinson	1	Niveau 3 IG	5
Chef Gastro Engineering	1	Niveau 2	6
Social work	1	Niveau 1	1

Afkortingen: IG (individuele gezondheidszorg), EVV (eerstverantwoordelijk verzorgende), GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) en MMZ (medewerker maatschappelijke zorg)

**Carola Hartstra, Opleidingen: “Veel nieuwe aanwinsten in de zorg komen binnen als zij-instromer zonder zorgervaring. Een mooie kans om alsnog te worden wat je altijd al wilde!”**

## Vrijwilligers

275 vrijwilligers



# Kengetallen Financiën

<p><b>Bedrijfsresultaat:</b></p> <p>Van € 113.096 in 2022 Naar -/- € 659.974 in 2023</p>
<p><b>Bedrijfsopbrengsten:</b></p> <p>Van € 25.855.779 in 2022 Naar € 28.510.408 in 2023</p>
<p><b>Bedrijfslasten:</b></p> <p>Van € 25.237.413 in 2022 Naar € 28.734.446 in 2023</p>
<p><b>Financiële lasten</b></p> <p>Van € 505.270 in 2022 Naar € 435.936 in 2023</p>



**Gbati Zoumaro Djayoon, Manager financiën:**

“Het negatieve resultaat van € 659.974 is met name te wijten aan het wegvallen van een coronacompensatie van € 767.000.

We zijn inmiddels met een herstelplan bezig om de inhuur van externe personeel te beperken en daardoor de zorgkosten binnen het beschikbare budget terug te dringen.”

Het begrote resultaat van 2024 bedraagt € 400.000 positief.

De onderstaande cijfers laten zien dat we op korte termijn aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Ook ten aanzien van de lange termijn verplichtingen staan we er gunstig voor. Dit heeft een positief effect op de liquiditeit. De liquiditeit geeft aan in welke mate een onderneming aan haar lopende betalingsverplichtingen kan voldoen..

Kengetal	2023	Norm
Current ratio	1,65	> 1,2
Quick ratio	1,64	>= 1
Solvabiliteit totaal vermogen	30,8%	> 20%
Weerstandsvermogen	21,9%	> 15%
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	1,6	> 1,3

**Uitleg ratio's:**

De **current ratio** en de **quick ratio** zijn kengetallen die aangegeven of een organisatie op korte termijn haar 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 **weerstandsvermogen** is een ratio die aangeeft in hoeverre een organisatie eventuele calamiteiten financieel kan opvangen.

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

# Kwaliteitsverslag

Wij zijn gecertificeerd volgens het kwaliteitsmanagementsysteem ISO Zorg & Welzijn en voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De cliënt is hierbij het uitgangspunt. We analyseren regelmatig of we nog aan de gestelde normen voldoen en waarop actie nodig is. Deze input wordt verwerkt in het kwaliteitsverslag. Hieronder is een samenvatting van het kwaliteitsverslag opgenomen. Het gehele kwaliteitsverslag 2023 is te vinden op onze website: [www.zorgcentra-meerlanden.nl/kwaliteitsverslag2023](http://www.zorgcentra-meerlanden.nl/kwaliteitsverslag2023).

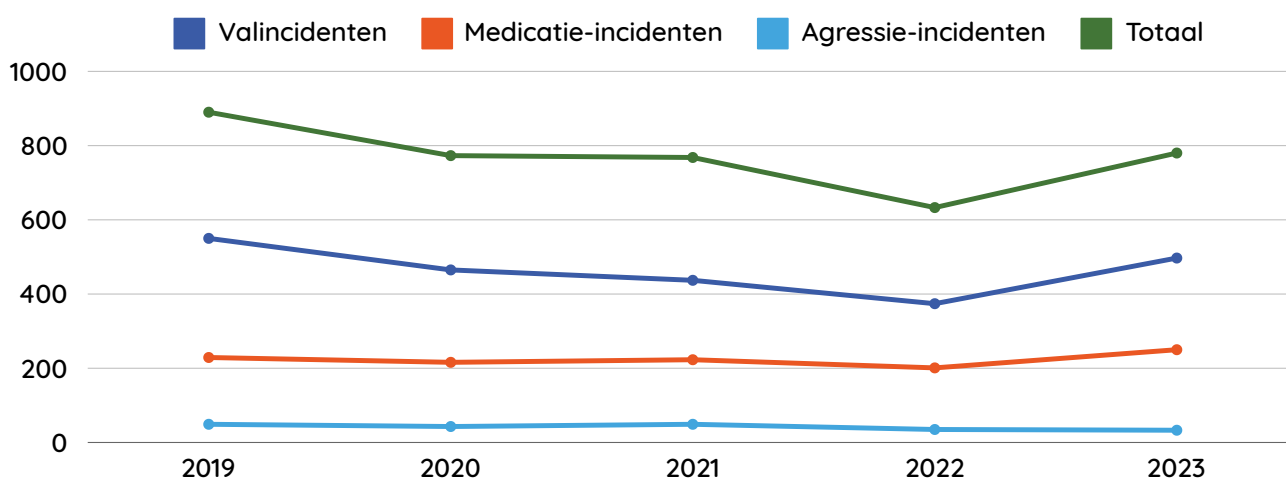
## Basisindicatoren kwaliteit

	De Meerwende (102 cliënten)	De Meerstede (67 cliënten)	't Kloosterhof (54 cliënten)
Advance Care Planning (ACP)	102 cliënten (99%)	66 cliënten (99%)	53 cliënten (98%)
Info over eten/drinken besproken en vastgelegd in dossier	81 cliënten (79%)	67 cliënten (100%)	52 cliënten (96%)
Decubitus	3 cliënten (3%)	3 cliënten (4%)	1 cliënt (2%)

Toelichting:

- Bij ACP wordt uitgevraagd bij hoeveel cliënten in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) een keuze is vastgelegd over wel/ niet reanimeren, of nog gestart wordt met levensverlengende behandelingen en/of de cliënt nog naar het ziekenhuis wil.
- Voorgaande jaren was het percentage decubitus op sommige afdelingen vrij hoog. Om dit te blijven monitoren is in 2023 opnieuw voor deze indicator gekozen. Er zijn diverse maatregelen getroffen om decubitus te voorkomen, oorzaken na te gaan en wondplannen op te stellen.

## Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC)



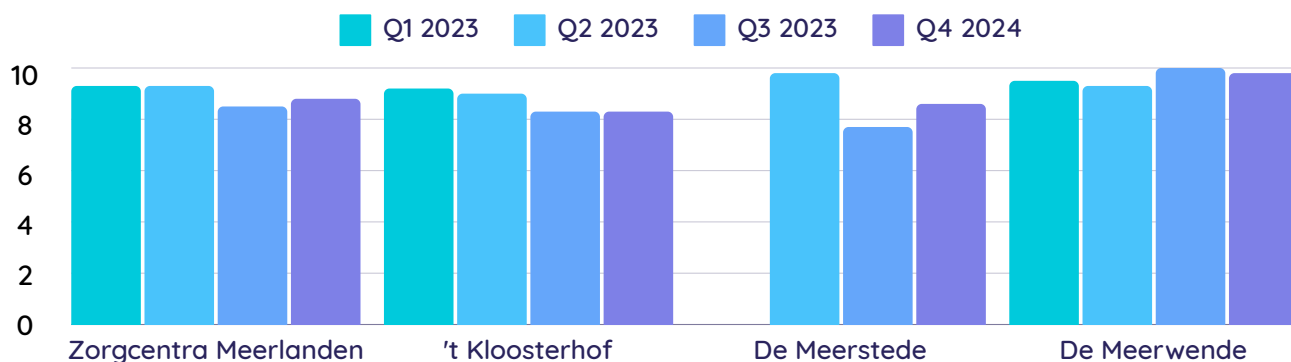
Medewerkers kunnen MIC's digitaal melden. Door het overgaan op een nieuw ECD werkte het MIC-systeem in 2023 niet goed. Er konden onder meer geen meldingen van bijvoorbeeld 'een in het zorgplan vastgelegd risico' afgekeurd worden, waardoor de gegevens over 2023 mogelijk niet accuraat zijn. In 2024 gaan we gebruik maken van een nieuw systeem (Zenya), waarmee dit wel mogelijk is. In 2023 zijn er stichtingsbreed 780 MIC's ingediend, waarvan 125 van de wijkzorg.

- Het aantal valincidenten (497 is ten opzichte van 2022 (374) in alle locaties toegenomen. Valincidenten komen vaker voor ondanks voldoende toezicht, omdat sprake is van een sterke toename van steeds zwaardere zorgvragers met veel meer complexiteit bij opname. Cliënten nieuw in zorg vallen bovendien vaker.
- Het aantal medicatie-MIC's (250) is, in alle locaties (flink) gestegen ten opzichte van 2022 (201), ondanks het gebruik van Medimo. De belangrijkste reden is dat de PNIL'ers in De Meerwende pas laat toegang hadden tot Medimo.
- Het aantal agressie-incidenten (33) is ten opzichte van 2022 (35) ongeveer gelijk gebleven.

## Cliëntervaringen

### Evaluatie einde zorg

Als een cliënt overlijdt, sturen we de eerste contactpersoon een evaluatie. In 2023 zijn er 56 vragenlijsten geretourneerd: 29 van De Meerwende, 13 van De Meerstede en 14 van 't Kloosterhof. Dat men over het algemeen tevreden is, blijkt uit de gemiddelde aanbevelingscores:



### Zorgkaart Nederland

Zorgaanbieders dienen minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland aan te leveren als maatstaf voor de cliëntervaringen. Via ZorgkaartNederland kunnen cliënten een recensie schrijven en een cijfer geven. Op basis van 23 waarderings scoorden wij gemiddeld een 8,8. De Meerwende: 8,1 (6 waarderings), De Meerstede 9 (12 waarderings), 't Kloosterhof 9,1 (5 waarderings).



De keus om moeder op te laten nemen was zwaar, maar de zorgmedewerkers doen er werkelijk alles aan om mijn moeder en dus ook ons thuis te laten voelen.

Al snel hadden we het gevoel dat mijn moeder 'gezien' werd, en niet alleen door de verzorgenden op de afdeling. Het huis is niet supermodern, maar door de warme sfeer voelt het nu echt als thuis, ook voor ons.

### PREM (Patient Reported Experience Measurement)-analyse

Alle aanbieders van wijkverpleging zijn verplicht jaarlijks een onderzoek te verrichten. Met een PREM- vragenlijst wordt de cliënt gevraagd naar ervaringen met de zorg. I

### Tevredenheidsmeting PREM Wijkverpleging

	Vast team	Afgesproken tijd	Wensen	Passend	Aandacht	Op gemak	Deskundig	Monitoren gezondheid	Beter omgaan met ziekte	Locatie aanbevelen	Kwaliteit van leven
t Kloosterhof	8,9	8,5	8,9	8,9	9,3	9,3	9,3	9	8,3	9,2	6,5
De Meerstede	9,4	8,5	9,5	9,3	9,4	9,6	9,5	9,5	8,7	9,4	7,4
De Meerwende	9,3	8	9,2	8,8	9,4	9,5	9,3	9,3	8,8	9,2	7,1

### Tevredenheidsmeting Dagbesteding

In oktober 2023 is er in De Meerstede en 't Kloosterhof een vragenlijst uitgezet onder de cliënten dagbesteding.

	Vast team	Wensen	Passend	Aandacht	Op gemak	Deskundig	Monitoren gezondheid	Beter omgaan met ziekte	Communicatie	Kwaliteit	Informatievoorziening	Locatie aanbevelen	Cijfer
t Kloosterhof	9,4	9	8,9	9,4	9,4	9,2	9,1	9	9,4	9,4	9,2	9,6	9,2
De Meerstede	9	8,2	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9	9,6	9,6	9,2	9,6	9,6

## Als je blijft ontwikkelen sta je nooit stil



### Meer informatie

Wil je meer weten over Zorgcentra Meerlanden en onze drie locaties, kijk dan op [www.zorgcentra-meerlanden.nl](http://www.zorgcentra-meerlanden.nl)

Wil je meer weten over onze vacatures en de mogelijkheid om bij ons te komen werken, kijk dan op [www.werkenenleren.zorgcentra-meerlanden.nl](http://www.werkenenleren.zorgcentra-meerlanden.nl)

Daarnaast zijn wij ook op Facebook, LinkedIn en Instagram te volgen.



### Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Zorgcentra Meerlanden

### Redactie

Stefanie Versteegen  
Rosalie van Zeijts

### Met dank aan

Hafida Arachhab  
Annette van Biezen  
Cora Brouwers  
Frank Deen  
Coby van Eftrik  
Irma Hamhuis  
Carola Hartstra  
Stieneke en Feike Langeveld  
Geeske Meijer  
John van der Meulen  
Sylvia Muller  
Nina Muratovic  
Sabrina te Pas  
Mevrouw Penninga  
Mevrouw Plenter  
Raymond van Pietersom  
Lia Redeker  
Betty de Rooij  
Hans van Rooijen  
Paul Snijder  
Arco Weening  
Aukje van der Westen  
Sylvia Winthorst  
Gbati Zoumaro Djayoon

Daarnaast onze grote dank en waardering voor iedereen die zich inzet voor Zorgcentra Meerlanden.

**Zorgen doen we met elkaar!**