

Kwaliteitsverslag 2025 & Kwaliteitsjaarplan 2026 Woonzorg Zieuwent



Woonzorg Zieuwent
Harreveldseweg 39
7136 LW Zieuwent

www.woonzorgzieuwent.nl

Mevrouw P.T.M. (Els) Grevers-Fleuren (Bestuurder)

Inhoudsopgave

1. Visie	4
1.1. Visie Woonzorg Zieuent	4
1.2 Doelgroep.....	5
1.3 Visie op duurzaamheid.....	5
1.4 Doelstellingen.....	6
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.1 Elektronisch cliëntendossiers.....	8
2.2 Passende en doelmatige zorg.....	8
2.3 Methodische werken en dossiers bewoners.....	9
2.4 Rapportage en rapportageopvolging	9
2.5 Aandacht voor eten en drinken.....	9
2.6 Mondhygiëne	9
2.7 Exploitatie op orde.....	10
2.8 Interesselijst	10
3. Wonen en welzijn	11
3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding.....	11
3.2 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	11
3.3 Wooncomfort	11
3.4 Ontspanning.....	12
4. Veiligheid	13
4.1 Incidentmeldingen	13
4.2 Medicatieveiligheid	13
4.3 Decubituspreventie	13
4.4 Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen	13
4.5 Advanced care planning	13
4.6 Aandacht voor eten en drinken.....	14
4.7 Overige verbeteringen op het gebied van veiligheid	14
4.8 Privacy (AVG) & Informatiebeveiliging	14
5. Leren over en werken aan kwaliteit	15
5.1 Branchevereniging SPOT	15
5.2 HKZ/ISO	15
5.3 Deskundigheidsbevordering	15

6. Leiderschap, governance en management	16
6.1 Leiderschap en goed bestuur	16
6.2 Website	16
6.3 Interne communicatie	16
6.4 Samenstelling Cliëntenraad.....	16
6.5 Raad van Commissarissen	16
6.6 Klachtenfunctionaris	17
6.7 Samenwerking huisartsen	17
6.8 Samenwerking Careaz en Sensire	17
6.9 Vrienden van Woonzorg Zieuwent.....	17
7. Personeelssamenstelling.....	18
7.1 Kwaliteit van medewerkers en vrijwilligers	18
7.2 Inzet medewerkers.....	18
7.3 Tevredenheid medewerkers.....	19
7.4 Strategische personeelsplanning	19
7.5 Leerlingen en stagiaires.....	19
7.6 BIG.....	19
7.7 Verzuim	19
8. Gebruik van hulpbronnen	20
8.1 Digitaal cliëntendossier	20
8.2 Caren-familieportaal	20
8.3 Managementinformatie	20
8.4 Zorgkaart Nederland	20
Bijlage 1: Samenvatting acties en doelen kwaliteitsplan 2025	22
Bijlage 2: Samenvatting acties en doelen kwaliteitsplan 2026	23

1. Visie

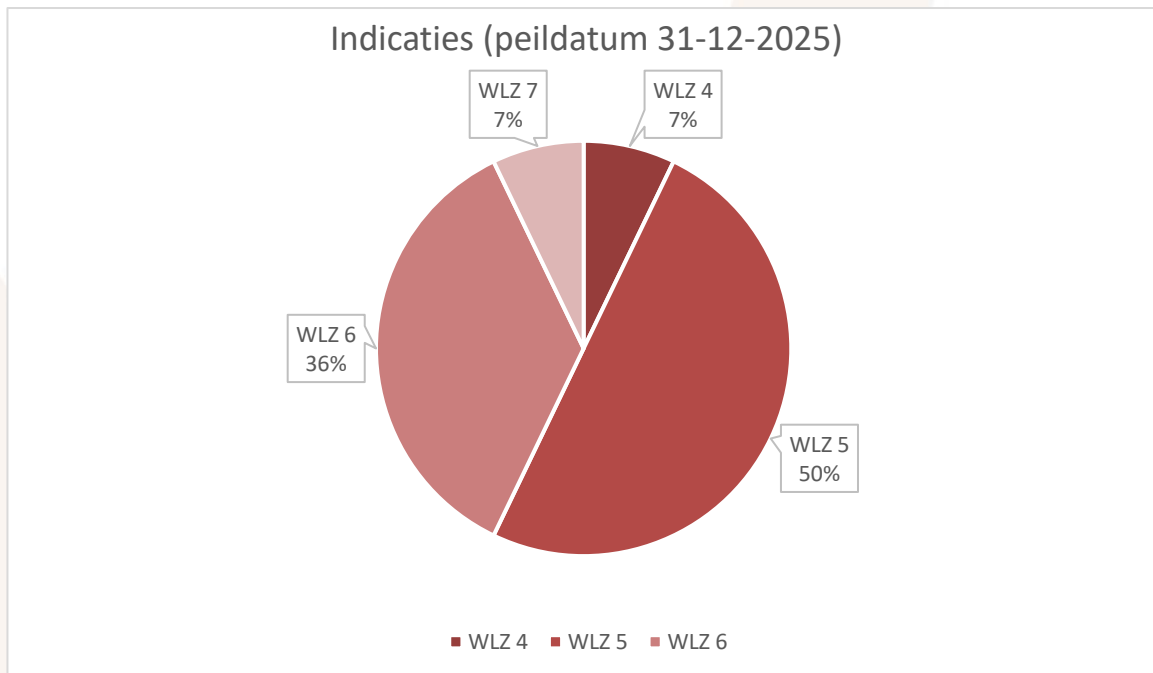
1.1. Visie Woonzorg Zieuwent

Woonzorg Zieuwent biedt ouderen de mogelijkheid om in een stijlvolle vertrouwde omgeving te genieten van het leven. Ieder mens heeft, ook in de laatste jaren van het leven, het recht om in een menswaardige respectvolle en passende omgeving te wonen. Wij bieden hun de mogelijkheid om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te behouden. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat centraal, maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. De meeste ouderen blijven het liefst in hun eigen huis wonen omdat dat vertrouwd is. Helaas is dat niet altijd mogelijk door gezins- en/of woonomstandigheden of omdat mantelzorgers de nodige zorg niet meer altijd kunnen geven.

Woonzorg Zieuwent biedt daarom 24-uurs zorg in een vertrouwde omgeving. Het leven en welzijn van bewoners staat daarbij centraal. Zij kunnen dag en nacht een beroep doen op kwalitatief hoogwaardige, professionele zorg en dienstverlening. Als zorgverleners maken wij het onze bewoners graag naar de zin. Samen met vrijwilligers organiseren we diverse activiteiten die het leven extra aangenaam maken. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat bewoners in een kleine, comfortabele leefgemeenschap met elkaar kunnen samenleven en waar sprake is van een open cultuur. We kijken naar elkaar om en leven met elkaar mee, zonder de individuele wensen van bewoners uit het oog te verliezen. Bewoners, medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers mogen en kunnen elkaar aanspreken als er niet wordt gehandeld volgens onze normen en waarden.

Bij Woonzorg Zieuwent zijn normen en waarden als respect, integriteit, veiligheid, privacy, behulpzaamheid en vertrouwen belangrijk. Bij het werven van (nieuw) personeel behoren deze punten –naast vakmanschap en ervaring - tot de selectiecriteria. Er is sprake van een open en transparante organisatie.

Bewoners en hun mantelzorgers worden in de laatste jaren van hun leven ontzorgd. Zo kunnen zij zich, samen met de mensen die hen lief zijn, bezighouden met wat voor hen belangrijk is in de laatste fase van hun leven. Wij sluiten zoveel mogelijk aan op het leven dat de bewoner tot dan toegewend was in zijn of haar leven. Om dit te realiseren handelen de zorgverleners met professionele verantwoordelijkheid. Hiermee dragen wij bij aan een zo comfortabel mogelijk leven. Naast de zorg die onze bewoners ontvangen is eveneens aanvullende dienstverlening mogelijk. Denk aan het regelen van een kapper, pedicure, manicure en massage, etc.



1.2 Doelgroep

Woonzorg Zieuwent (ver)zorgt en ondersteunt bewoners met zorg in één huis. Woonzorg Zieuwent biedt 24-uurs zorg en ondersteuning op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT) zonder behandeling aan personen met een somatische zorgvraag of met dementie. De bewoners hebben een indicatie van CIZ met zorgprofiel VV04, VV05, VV06 of VV07.

In 2025 zijn we gestart met dagbesteding. Het afgelopen jaar zijn er twee toekomstige bewoners in dagbesteding geweest. Dit waren in totaal 76 dagdelen.

1.3 Visie op duurzaamheid

Onze kleinschalige zorgorganisatie streeft ernaar om persoonsgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden met respect voor mens, milieu en maatschappij. Duurzaamheid is voor ons een belangrijk aandachtspunt. Wij geloven dat goede zorg hand in hand gaat met verantwoord omgaan met natuurlijke hulpbronnen, het creëren van een gezonde leef- en werkomgeving en het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Wij werken continu aan het verkleinen van onze ecologische voetafdruk door bewust om te gaan met energie, water, materialen en afval, duurzame keuzes te maken in inkoop en mobiliteit en te investeren in een gezonde, veilige werkomgeving met sterke lokale samenwerking.

De afgelopen jaren hebben wij al concrete stappen gezet. Tijdens de renovatie van ons pand zijn diverse duurzame maatregelen getroffen, zoals het plaatsen van voorzetramen en het isoleren van dak, wanden en vloeren om energieverlies te beperken.

Voor een aangenaam en energie-efficiënt binnenklimaat maken wij gebruik van warmteterugwinning. Op de begane grond is vloerverwarming aangebracht en op de eerste verdieping zijn energiezuinige en veilige lage temperatuurradiatoren geplaatst. Vanwege het monumentale karakter van het pand is plaatsing van zonnepanelen op het dak niet toegestaan. Daarom nemen wij sinds 2023 duurzame energie af via Zonnig Zieuent door middel van aangekochte certificaten, zodat wij gebruikmaken van elders opgewekte groene stroom.

Ook in onze dagelijkse organisatievoering krijgt duurzaamheid structureel aandacht. Afval wordt gescheiden ingezameld, waaronder incontinentiemateriaal en verpleegmaterialen, en bij inkoop kiezen wij waar mogelijk voor duurzame producten. Daarnaast koken wij zoveel mogelijk met seizoensgebonden ingrediënten van lokale ondernemingen in Zieuent.

Wij blijven ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid actief volgen en vertalen deze naar haalbare initiatieven die passen bij een kleinschalige zorgorganisatie. Door bewust te blijven verbeteren en onze voortgang te evalueren, werken wij stap voor stap aan een toekomstbestendige organisatie die bijdraagt aan het welzijn van huidige en toekomstige generaties.

In maart 2023 zijn we gestart met het project Zorg voor Morgen (Greendish). De Provincie Gelderland gaat voor klimaatneutraal en wil daarom samen met ziekenhuizen en zorginstellingen werken aan een duurzaam en gezond voedselaanbod. Dit project gaat ons helpen het voedselaanbod in Woonzorg Zieuent te verduurzamen en gezonder te maken. In februari 2024 hebben wij een terugkoppeling ontvangen, de resultaten daarvan zijn positief. Bewoners eten volgens “de schijf van vijf”. Door mee te doen met dit project zijn wij bewuster geworden welke producten je voldoende moet eten en welke overbodig zijn. In 2025 hebben we de check gedaan of wij zuinig omgingen met de inkoop en of er veel producten werden weggegooid. Inmiddels is dit project afgerond. Wij blijven alert en toetsen met regelmaat of wij nog voldoen aan de eisen. In 2026 gaan wij een extra check doen of wij nog steeds volgens de schijf van vijf werken

1.4 Doelstellingen

Woonzorg Zieuent streeft de volgende doelstellingen na:

- bijdragen aan de publieke belangen van de gezondheidszorg door kwalitatieve toegankelijke en betaalbare kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren;
- bewonersgerichte zorg is 24 uur per dag beschikbaar, zodat bewoners de aandacht krijgen die ze nodig hebben en eenzaamheid wordt vermeden;
- behoeften, wensen en ervaringen van de bewoner staan centraal en bepalen de richting voor het bieden van goede zorg;
- zelfstandigheid en eigen regie van bewoners worden, zolang het kan, gestimuleerd en gerespecteerd;
- de zorg wordt verleend door gekwalificeerde, proactieve, flexibele, integere en professionele medewerkers die met hun competenties en opleiding(en) passen bij de missie, visie en kernwaarden van Woonzorg Zieuent;
- bewoners voelen zich thuis, veilig en geborgen en hebben vertrouwen in de zorgverleners en vrijwilligers van Woonzorg Zieuent;
- er is veel aandacht voor zaken die er in deze levensfase van bewoners toe doen en ruimte voor mooie belevenissen die het leven kleur geven en
- naasten (familie, mantelzorgers, vrienden) voelen zich welkom.

Het doel van dit kwaliteitsplan is de belangrijkste doelen en acties voor 2026 te beschrijven en de voortgang van de ingezette acties en doelen van 2025 te evalueren, zodat kan worden beoordeeld of Woonzorg Zieuwent “het huis op orde” heeft en hiermee verdere verbeteringen te bewerkstelligen.

Speerpunten voor 2026 zijn hierbij algemeen:

- Verder versterken van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de ISO 9001-norm, zoals besproken en vastgesteld;
- Kwaliteit beter aantoonbaar kunnen maken door duidelijke vastlegging en toepassen van de PDCA-cyclus zodat de kwaliteit behouden blijft dan wel continu verbeterd;
- Bewust bezig zijn met verbetermanagement;
- Klanttevredenheid/medewerkerstevredenheid verder verhogen;
- Ziekteverzuim onder de 4%;
- Teambuilding verder ontwikkelen;
- Blijven verduurzamen;
- Onderzoek naar uitbreidingsmogelijkheden voor een tweede locatie;
- Uitbreiden dagbeleving;
- Stappenplannen vaststellen in de samenwerking met de ketenpartners.
- Interesselijst optimaliseren.

De benoemde doelen en acties voor 2026 zijn samengevat in bijlage 2. De verdere evaluatie en borging van de ingezette doelen en acties is onderdeel van de halfjaarrapportage (onderdeel van de verbetercyclus van onze organisatie).

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De zorg en ondersteuning bij Woonzorg Zieuent begint bij datgene wat de bewoner nodig heeft. Dat is voor elke bewoner anders en er wordt dan ook maatwerk geleverd.

Woonzorg Zieuent werkt volgens het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de Zorgverzekeringswet (hierna: ZVW). Woonzorg Zieuent conformeert zich aan beide kwaliteitskaders waarbij Zorg en Welzijn voor bewoners de basis vormt voor ons handelen. De positieve gezondheid en de zelfdeterminatietheorie (Deci en Ryan, 2000) gaat uit van drie psychologische basisbehoeften die van belang zijn voor een hoog welbevinden: Autonomie, Betrokkenheid (verbonden zijn) en Competentie (afgekort: ABC). Binnen Woonzorg Zieuent wonen op dit moment alleen bewoners met een WLZ-indicatie. Tijdens de fase voor opname wordt in gezamenlijkheid (in samenspraak met de huisarts) gekeken of de gewenste zorg en ondersteuning kan worden geboden. Hierbij vormen een huisbezoek en de in- en exclusiecriteria, opgesteld door de huisartsen, het uitgangspunt.

De vier thema's die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning worden hierbij verder toegelicht/ingevuld voor onze organisatie:

1. **Compassie:** de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het zoeken naar een maatje voor een bewoner.
2. **Uniek zijn:** de bewoner wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit. Een voorbeeld kan hierin zijn dat activiteiten worden afgestemd op een bewoner.
3. **Autonomie:** voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een bewoner die zelf bepaald waar hij/zij wil eten of zelf bepaald of instrueren medisch noodzakelijk is.
4. **Samen beslissen:** In overleg met bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

2.1 Elektronisch cliëntendossiers

In het huidige zorgplan gaat vooral de aandacht uit naar de gezondheidsproblemen van de bewoners en hoe die kunnen worden opgelost. Het zorgplan bevat te weinig informatie over de bewoners zelf, wat hun veerkracht is en wat hun leven betekenisvol maakt. Hiervoor hebben we in 2025 de eerste stappen gezet door te gaan werken met de methodiek MIKZO (www.mikzo.nl). Het gebruik hiervan zullen we in 2026 verder verfijnen. Hierin is het belangrijk om de levensgeschiedenis van de bewoner nog meer inzichtelijk te maken zodat de zorg nog efficiënter afgestemd kan worden. Middels een levensboek op te stellen en het opname gesprek uit te breiden. Op dit moment merken wij dat de systematiek verbeterd kan worden of anders in te richten. De eerste afspraken zijn hiervoor gepland in februari 2026.

2.2 Passende en doelmatige zorg

Tijdens de MDO-gesprekken wordt besproken welke zorg passend is voor de bewoners. Medewerkers kunnen aangeven waar in de zorg voor de bewoners behoefte aan is.

Ter verbetering hebben in 2025 de volgende klinische lessen plaatsgevonden: omgaan met Dementie, NAH Scholing, Moreel beraad, volgen van verschillende congressen en Arbo/houding. In 2026 staan de volgende klinische lessen al gepland: vervolg op Dementie, omgaan met incontinentie, mondzorg en Wet Zorg en Dwang.

2.3 Methodische werken en dossiers bewoners

Om goede zorg en/of ondersteuning te kunnen geven aan de bewoner is het werken volgens een plan van groot belang. Net als bij de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (hierna: VVT) maakt Woonzorg Zieuwent ook gebruik van het zorgplan.

Het methodisch werken krijgt bij Woonzorg Zieuwent alle aandacht: als het verzamelen van informatie, vaststellen van behoeften en problemen, vaststellen van doelen, vaststellen en plannen van activiteiten, uitvoeren van de activiteiten volgens planning, evalueren en zo nodig bijstellen van de zorg en ondersteuning (Plan-Do-Check-Act cyclus).

2.4 Rapportage en rapportageopvolging

Wij rapporteren volgens de SOEP-methode (Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan). Woonzorg Zieuwent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door de werkprocedures van het zorgplan en de zorgplanbespreking uit te voeren en hanteert diverse formulieren om afspraken vast te leggen.

In 2025 is een eerste stap gezet in het verbeteren van de rapportage door het inventariseren van mogelijk dubbele registraties en het maken van werkafspraken over waar we wat wanneer registreren. In 2026 zullen we dit verder doorvoeren en borgen via onder andere interne audits. Rapportage blijft een aandachtspunt voor 2026 en zal verder uitgewerkt worden. Belangrijk is welke methodiek te gaan/blijven hanteren.

2.5 Aandacht voor eten en drinken

Voor ouderen is het belangrijk om gezond te eten, tevens heeft dat aandacht. Veel ouderen hebben problemen met de stoelgang waardoor constipatie vaak een gevolg is.

Daarnaast hebben ouderen sneller slikproblemen die voorkomen moeten worden. Om deze chronische beperkingen te voorkomen en uit te stellen is een gezonde voeding en voldoende beweging een must. In het afgelopen jaar en in het komende jaar zal hier alle aandacht naar uit blijven gaan. Project Zorg voor Morgen (Greendish) is gestart in 2023. De effectmeting heeft plaats gevonden, met de uitkomsten zijn wij aan de slag gegaan en werpt zijn vruchten af. In 2026 wordt dit vervolgd en gecontinueerd zodat het beter ingebed wordt in de gehele organisatie.

In overleg met zowel de bewoners als de medewerkers bepalen we samen wanneer het eten naar wens is, voldoende varieert en aan de norm van gezond eten voldoet. In 2026 beslissen om het project uit te breiden of tevreden te zijn met de uitkomst.

2.6 Mondhygiëne

Aandacht voor mondverzorging heeft vaak te weinig aandacht bij ouderen terwijl dit zo belangrijk is bij verschillende ziektebeelden. Per bewoner is de mondhygiëne inzichtelijk gemaakt en wordt hierop geanticipeerd. Er is een medewerker aangewezen die de controle op de mondhygiëne en hygiëne in zijn algemeenheid op zich neemt. Voortgang besproken in 2025. Klinische lessen door mondhygiënist met een tandarts zijn gepland eind 2026.

2.7 Exploitatie op orde

De betaalbaarheid van de zorg staat onder druk. Al jaren zien zorgaanbieders zich geconfronteerd met eisen op het gebied van doelmatige zorg. Het huis op orde betekent ook de bedrijfsvoering op orde. We moeten de zorg goed organiseren, waarbij we met evenveel medewerkers méér mensen goede ondersteuning en zorg kunnen verlenen. Dit wordt gedaan door o.a. processen op orde te hebben, kosten te reduceren en te investeren. Om dit te realiseren is het noodzakelijk dat de bestuurder scherp stuurt op kwaliteit van zorg en alles wat daaraan gerelateerd is (binnen de vastgestelde en gegeven financiële kaders).

De exploitatie is op orde door de volgende punten:

1. Plezier en verantwoordelijkheid personeel
2. Geen leegstand
3. Weinig tot geen verzuim
4. Verdeling ZZP
5. Inzet verpleegkundige 24 -uur wordt opgelost door bestuurder en indien nodig wordt de achterwacht ingezet.
6. Advies inhuur personeel

2.8 Interesselijst

Op dit moment staan enkele toekomstige bewoners op onze interesselijst. We onderhouden regelmatig (telefonisch) contact met deze geïnteresseerden of diens contactpersoon. Afgelopen jaar hebben wij een lunchbijeenkomst georganiseerd met professionals die aan de voorkant onze toekomstige bewoners zien. Doel was om Woonzorg Zieuwent goed op de kaart te zetten. Dit is een van de punten om de interesselijst wat meer body te geven.

In 2025 heeft er een verschuiving plaatsgevonden en is Woonzorg Zieuwent meer in beeld en bekender geworden bij geïnteresseerden en mensen uit Zieuwent. Dit resulteert in meerdere aanmeldingen en meer geïnteresseerden die op de interesselijst willen. Het is de verwachting dat deze groei in 2026 zal voortzetten.

3. Wonen en welzijn

3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding

Binnen de organisatie is er een activiteitencommissie samengesteld om activiteiten te organiseren die passend zijn voor de bewoners. De commissie bestaat uit twee medewerkers Zorg Wonen en Welzijn en Vrijwilligers die de alledaagse activiteiten op de bewoners afstemmen. Op verzoek sluit er een bewoner aan. Mantelzorgers worden betrokken bij de activiteiten. De eerste activiteiten voor 2025 zijn op de kalender geplaatst en deze worden de komende tijd (2026) uitgebreid. Om te kunnen zien welke activiteiten er plaatsvinden, verwijzen we naar onze website (www.woonzorgzieuwent.nl).

In 2025 hebben veel activiteiten plaats gevonden. Deze plannen worden in 2026 voortgezet. Activiteiten die niet passend zijn geweest worden in 2026 vervangen door nieuwe activiteiten. Tevens zijn voor deze activiteiten de financiën door de gelederen in te zien.

3.2 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Voor de mantelzorgers en vrijwilligers zijn bijeenkomsten georganiseerd ter ondersteuning van hun werkzaamheden. Dit richt zich met name op de vraag hoe om te gaan met levensvragen die mantelzorgers of vrijwilligers zelf hebben (project 'Willem. Hart voor levensvragen.' (<https://willemlévensvragen.nl/>)). In 2025 zijn we gestart met het 'Mantelzorg Kletscafé'. Het doel van deze bijeenkomsten is om mantelzorgers op een ontspannen en informele manier te laten aangeven hoe ze de rol van mantelzorger ervaren. Ook biedt deze bijeenkomst de mogelijkheid om andere zaken bespreekbaar te maken. Het 'Mantelzorg Kletscafé' wordt voortgezet in 2026. De eerste bijeenkomst vindt plaats op 14 februari 2026. De inzet van vrijwilligers is optimaal en werpt zijn vruchten af. Dat extra stukje zorg maakt mogelijk om o.a. wandelingen en beweging buiten nog meer mogelijk te maken. Zijn er andere ideeën van mantelzorgers of bewoners dan worden deze doorgespeeld naar de activiteitencommissie.

3.3 Wooncomfort

Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting zijn allemaal belangrijke onderdelen rondom wooncomfort. Onze bewoners hebben de mogelijkheid om met eigen spullen hun appartement in te richten zodat het voelt als een hun "eigen thuis". De maaltijden worden aangeboden in de gezamenlijke ruimte. Als de bewoners liever de maaltijd nuttigen binnen het eigen appartement, dan geven wij gehoor aan deze wens. We nemen de tijd om samen met de bewoners de maaltijd te nuttigen en nemen geloofsovertuigingen in acht.

Het wooncomfort is in 2025 verbeterd en zijn er airco's geplaatst op verschillende appartementen. Begin 2026 wordt nog een enkel appartement van airco voorzien. Dit op verzoek van een mantelzorger. De verlichting van het pand is verbeterd. Met name voor de veiligheid in de avonden en de nachten. De inrichting van de tuin is geoptimaliseerd en beter toegankelijk gemaakt.

3.4 Ontspanning

Binnen Woonzorg Zieuwent wordt veel aandacht besteed aan recreatie en ontspanning. Zo wordt er veel aandacht besteed aan verzorging en uiterlijk. Met enige regelmaat is er een schoonheidsspecialiste, manicure of pedicure aanwezig die zorgen voor verwenmomentjes voor de bewoners.

Daarnaast heeft er bv een huifkartocht plaatsgevonden, komen er regelmatig externen muziek maken in het koetshuis. Deze positieve ervaring voor de bewoners geven kleur aan hun welzijn. Voor 2026 zijn de eerste verwenmomentjes op de activiteitenkalender geplaatst en zal dit verder worden uitgewerkt. Daarnaast worden nieuwe ideeën opgepakt en uitgevoerd.

4. Veiligheid

4.1 Incidentmeldingen

De Melding Incidenten Cliënten (hierna: MIC) worden besproken in het teamoverleg. Verbeterpunten worden uitgewerkt en besproken (PDCA). Terug te vinden in de verschillende rapportages. Onderwerp staat als agendapunt op de teamoverleggen.

4.2 Medicatieveiligheid

Woonzorg Zieuwent heeft in het verleden een medicijnkast aangeschaft om op een juiste en veilige manier te werken. Wij werken nog niet met een digitaal medicatiesysteem. Medicatie wordt vooraf uitgezet en voor het uitdelen vindt het vier ogen principe plaats of de juiste medicatie klaar staat voor de juiste bewoner. Bij een risicovolle medicatie voert een tweede medewerker een controle uit, waarna er wordt afgetekend.

In het verleden hebben wij onderzocht of overgang naar een digitaal medicatiesysteem wenselijk is. Na grondig onderzoek gedaan te hebben zijn wij live gegaan. In 2025 zijn wij bezig geweest om de kinderziektes eruit te halen. Samenwerking met de leverancier en apotheek is optimaal. Afspraken zijn gemaakt om het proces in 2026 te volgen en daar waar nodig aan te passen/bij te stellen.

4.3 Decubituspreventie

Bij Woonzorg Zieuwent wordt veel aandacht besteed aan decubituspreventie door snelle en adequate behandeling van decubitus en andere wondbehandelingen. Doorgaan op de ingezette weg.

4.4 Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Op dit moment worden er geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Als dit wel aan de orde is gebeurd dat in zorgvuldig overleg met de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger, de huisarts en/of externe WzD-functionaris. Eventuele inzet wordt vastgelegd in het zorgplan. In uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld bij nachtelijke onrust en valrisico's, plaatsen wij een sensor met instemming van de bewoner of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Het thema vrijheidsbeperking zal blijvend aandacht hebben bij Woonzorg Zieuwent. Dit is ook opgenomen als thema in het werkoverleg. In 2025 is het beleid geëvalueerd hoe om te gaan met de toegenomen zorgzwaarte en wat voor invloed dit heeft op de bewoner. Begin 2026 willen wij overgaan naar een professioneler/vriendelijker systeem voor de bewoners

In 2025 is het beleid rondom "Wet Zorg en Dwang" verder uitgewerkt n.a.v. vragen vanuit de ketenpartners. De resultaten daarvan zullen opnieuw besproken en geëvalueerd worden in 2026 met de betrokken partijen. Indien nodig wordt gekeken naar een meer geschikte woonomgeving voor betreffende bewoner(s).

4.5 Advanced care planning

Als een bewoner bij Woonzorg Zieuwent komt wonen, worden er afspraken gemaakt over zinvol medisch handelen. Dit wordt besproken met de praktijkondersteuner van de huisarts en wettelijk vertegenwoordiger van de bewoner. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd in het zorgplan. De wens van de bewoner staat voorop. Hierdoor worden er onnodige en ongewenste ziekenhuisopnames voorkomen. In acute of andere bijzondere situaties wordt er contact opgenomen met de huisarts en/of familie.

4.6 Aandacht voor eten en drinken

Gezond en lekker eten is een voorwaarde voor iemands welbevinden: dit is dan ook een speerpunt voor ons: dagelijks vers en gevarieerd. Bewoners worden daarbij betrokken. We hechten belang aan samen eten, want zien eten doet eten. Van alle bewoners weten wij hun voorkeuren en uitzonderingen. Ook besteden we aandacht aan de presentatie van het eten. Geur, kleur, smaak, textuur en vorm kunnen een verschil maken in het prikkelen van bewoners om goed en gezond te eten.

4.7 Overige verbeteringen op het gebied van veiligheid

De Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) is opgesteld en besproken in het teamoverleg om bewustzijn bij medewerkers te vergroten. Twee medewerkers binnen het team van Woonzorg Zieuwent zijn gecertificeerde preventiemedewerkers.

Voor optimalisatie van de bedrijfshulpverlening (BHV) is er in 2025 een herhalingstraining geweest om de bedrijfshulpverlening op de locatie te optimaliseren.

Reguliere controles op brandveiligheid en legionellabeheersing vinden plaats. Mochten interventies nodig zijn dan worden die direct uitgevoerd. Veiligheid staat binnen Woonzorg Zieuwent centraal en zal ook in 2026 verder worden voortgezet. Op 8 mei 2025 heeft er een ontruimingsoefening plaatsgevonden. Tevens hebben wij in 2025 een nieuw oproepsysteem ingevoerd om de veiligheid nog meer te waarborgen. In 2026 wordt onderzocht of dit optimaal werkt of bijgesteld dient te worden.

4.8 Privacy (AVG) & Informatiebeveiliging

Woonzorg Zieuwent heeft een Privacybeleid, dit bevat ons privacystatement (te vinden op de website: <https://woonzorgzieuwent.nl/privacy/>) en de procedure over het melden van datalekken. In 2025 is het privacybeleid, privacy statement en verwerkingsregister geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

5. Leren over en werken aan kwaliteit

Om de best mogelijke zorg en ondersteuning te realiseren is het nodig om te blijven leren en ontwikkelen. Reflecteren en verbeteren is binnen Woonzorg Zieuwent een continu proces.

- Woonzorg Zieuwent is een erkend leerbedrijf voor praktijkopleidingen in de zorg.
- Wij bieden de student een goede en veilige werkplek.
- Onze medewerkers kennen de eisen van de verschillende opleidingen en beschikken over de kennis en middelen om de student te begeleiden.
- We werken samen met verschillende scholen en Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).
- Op dit moment is er één stagiaire binnen Woonzorg Zieuwent. Dit is beroeps opleidende leerweg (BOL) verzorgende. Daarnaast is er een leerling Verpleegkundige niveau 4 en een leerling Gespecialiseerd Verpleegkundige.

5.1 Branchevereniging SPOT

Binnen Woonzorg Zieuwent staat leren en werken aan kwaliteit hoog in het vaandel.

Wij zijn lid geworden van de branchevereniging SPOT om aansluiting te vinden, te leren en informatie te halen die de kwaliteit en professionaliteit bij Woonzorg Zieuwent verbeterd. Daarbij zijn we aangesloten bij hun klachtenregeling. Hierdoor is een onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie gewaarborgd. De werkwijze is beschreven op onze website (<https://woonzorgzieuwent.nl/klachtenreglement/>).

In 2025 is er met regelmaat gebruik gemaakt van de expertise van SPOT. Wij willen dit in 2026 voortzetten.

5.2 HKZ/ISO

Eind 2024 hebben wij een externe audit gehad op ons ISO certificaat. Begin 2025 hebben wij de goedkeuring ontvangen en blijven wij het certificaat behouden. In oktober 2025 heeft er een interne en externe audit plaatsgevonden. Voor 2026 zijn de nieuwe audits ingepland.

5.3 Deskundigheidsbevordering

In 2025 hebben medewerkers verschillende klinische lessen en trainingen gevolgd:

- incontinentie
- infectie preventie
- wet zorg en dwang
- professionals NAH
- onbegrepen gedrag
- ARBO/houdingen

Voor 2026 komt er een nieuwe planning voor klinische lessen.

6. Leiderschap, governance en management

6.1 Leiderschap en goed bestuur

Woonzorg Zieuwent heeft een éénhoofdige directie en een Raad van Commissarissen bestaande uit drie leden. De Raad van Commissarissen komt regulier bijeen. De relevante thema's uit de Governancecode Zorg zijn opgenomen in de statuten van Woonzorg Zieuwent BV en vastgelegd in het reglement van de Raad van Commissarissen. Statuten van Woonzorg Zieuwent zijn in 2025 opnieuw vastgesteld in verband met aanvraag vergunning WTZA.

Woonzorg Zieuwent heeft een platte organisatie waardoor er veel en direct contact is tussen de gelederen.

6.2 Website

Tijdens de aanloop naar de start van Woonzorg Zieuwent is de website ontwikkeld waar vele positieve reacties op zijn gekomen. Het doel voor 2026 is om de website up-to-date te houden zodat toekomstige bewoners Woonzorg Zieuwent kunnen vinden en de activiteiten die plaatsvinden kunnen volgen. Daarnaast wordt gekeken hoe de naamsbekendheid van Woonzorg Zieuwent online nog meer vergroot kan worden.

6.3 Interne communicatie

Door middel van verschillende bijeenkomsten en overleggen blijven de gelederen op de hoogte van de ontwikkelingen. De nieuwsbrief geeft een inkijk in welke activiteiten er plaatsvinden. Daarnaast gebruiken wij het programma Caren van Nedap om intern met familie te communiceren. Daarnaast werken wij met Familienet om met familie te communiceren over de mooie momenten in hun leven. In 2026 zullen we een enquête uitzetten of ze voldoende geïnformeerd worden of hoe mensen nog meer geïnformeerd willen worden. Als team communiceren wij intern via ONS.

6.4 Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Woonzorg Zieuwent bestaat uit twee vertegenwoordigers van de familie en een bewoner wonende binnen Woonzorg Zieuwent en een ondersteuner. De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bewoners. Zij houden zich bezig met onderwerpen die het dagelijks leven van de bewoners van Woonzorg Zieuwent aangaan. Inbreng en draagvlak van de bewoners en familie zijn essentieel voor verbetering en goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De Cliëntenraad heeft in 2025 vijf keer een vergadering gehad en hebben- met een ondersteuner – vorm gegeven aan de inhoud van de overleggen. Inmiddels stemmen zij de vergaderingen af op de data van de Raad van Commissarissen voor 2026.

6.5 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft in 2025 zes keer vergadert. Er wordt gewerkt met een vaste agenda en jaarplanning waar alle relevante zaken besproken worden. In de vergaderingen hebben evaluaties plaatsgevonden met de afgevaardigden Cliëntenraad, afgevaardigden werknemers, klachtenfunctionaris en bestuurder. Daarnaast heeft er een zelfevaluatie plaatsgevonden. De doorontwikkeling van de organisatie blijft een onderwerp van aandacht.

In 2025 heeft de Raad van Commissarissen een Masterclass training 'Toezien op verandervermogen' gevolgd. In 2026 wordt gekeken welke training passend is ter opvolging. Een lid van de Raad van Commissarissen heeft aangegeven dat hij per 1 juni 2026 zal stoppen. Inmiddels is het zoeken naar een geschikte kandidaat in gang gezet.

6.6 Klachtenfunctionaris

Er zijn geen klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Woonzorg Zieuwent maakt gebruik van de klachtenregeling via SPOT.

6.7 Samenwerking huisartsen

Er zijn halfjaarlijkse MDO's geweest en verschillende evaluaties over de samenwerking. De verlenging van de jaarlijkse samenwerking met de huisartsen is vastgesteld en schriftelijke bevestiging volgt. In september 2025 heeft de laatste evaluatie plaats gevonden. In 2026 zijn reeds een nieuwe evaluaties ingepland.

6.8 Samenwerking Careaz en Sensire

De samenwerking met de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en Psycholoog loopt via Careaz en inzet Verpleegkundig Specialist loopt via Sensire. Alles loopt volgens afspraak en is verlengd.

In 2025 is een Specialist Wet Zorg en Dwang aangesteld met daarbij een uitgewerkt beleidsstuk.

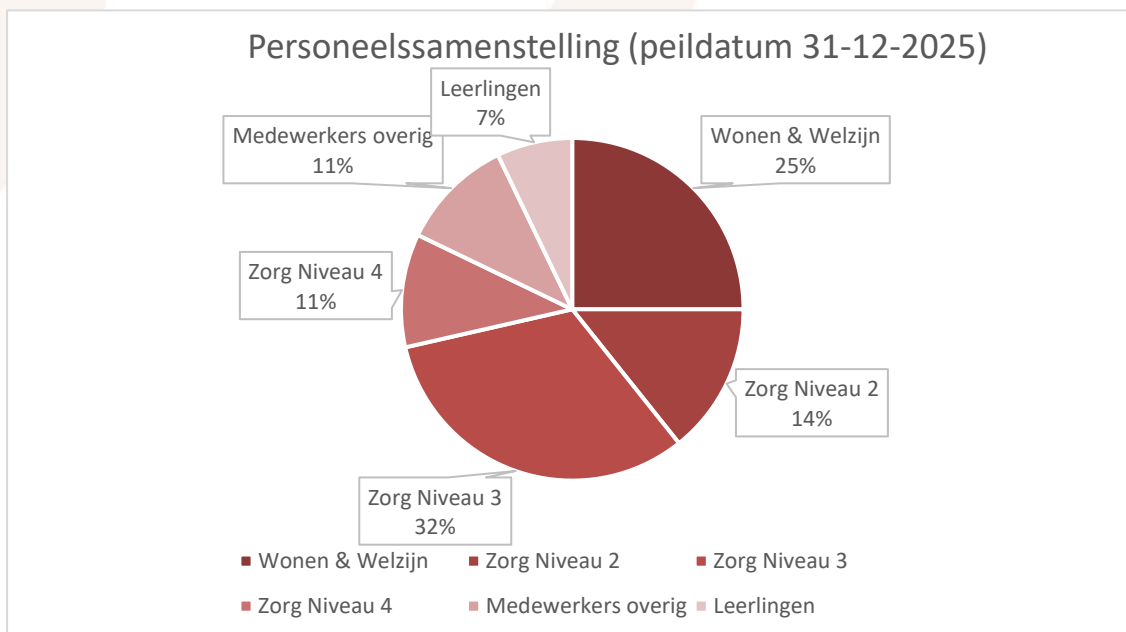
6.9 Vrienden van Woonzorg Zieuwent

De Vrienden van Woonzorg Zieuwent bestaat uit drie bestuursleden die de wensen behartigd en vorm geeft. Het afgelopen jaar hebben zij verschillende gelden ingezameld voor activiteiten binnen Woonzorg Zieuwent. In 2026 is het doel om meer vrienden te werven.

7. Personeelssamenstelling

7.1 Kwaliteit van medewerkers en vrijwilligers

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt van de zorg en ondersteunende diensten volgen elkaar snel op. Bij Woonzorg Zieuwent was en is geen tekort aan personeel. Met name het werken in de kleinschalige woonsetting met minder hiërarchie en meer verantwoordelijkheid is hier debet aan. Woonzorg Zieuwent heeft aandacht voor de visie, verschillen tussen jong & oud en tussen verschillende functieniveaus. Hiervoor is een prettige werksfeer en een professioneel werkklimaat onontbeerlijk. Belangrijk is wel flexibiliteit en creativiteit. Dit wordt verankerd in de planning en borging daarvan vindt plaats. Daarnaast willen we aansluiten op de behoeften van de medewerkers en maatwerk leveren als dit wenselijk is. Afgelopen jaar heeft er tweemaandelijks een teamoverleg plaatsgevonden met daarin vaste agendapunten (o.a. verzuim, MIC- meldingen, Melding Incident Medewerkers (MIM), RI&E, bewoners en personeel). Daarnaast wordt er gewerkt aan teamontwikkeling met als thema 'Net als thuis met respect, plezier en aandacht samen groeien'.



7.2 Inzet medewerkers

Binnen Woonzorg Zieuwent zijn de kaders duidelijk vastgesteld en worden deze nageleefd. Daar waar er geen duidelijkheid is wordt dit besproken in het teamoverleg of in een extra overleg. In 2025 zijn wij een keer extra bij elkaar geweest. De groei naar een volledige bezetting in 2025 maakt dat de personeelsformatie op orde is. Uiteindelijk is de optimale mix van competenties, rollen en vakinhoudelijke inzet van medewerkers op orde. De optimale mix van oudere en jongere medewerkers is een doorlopend proces. De vitaliteit van de medewerkers staat centraal. In 2025 is er wederom aandacht geweest voor de Vitaliteitsweek waarbij een challenge is opgezet. In 2026 wordt hier verder aandacht aan besteed.

7.3 Tevredenheid medewerkers

Eenmaal per twee jaar voert Woonzorg Zieuwent een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit. Het meest recente onderzoek is uitgevoerd in november 2024. De uitkomsten zijn besproken in een extra teamoverleg en verbeteracties zijn uitgezet.

Tijdens de jaargesprekken die met alle medewerkers hebben plaatsgevonden werden de onderwerpen eigenaarschap, taakvolwassenheid en professionaliteit besproken. Deze gesprekken zijn gevoerd met de bestuurder en HR-adviseur. Eind 2026 wordt er een nieuwe medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgezet. Voor 2026 staat ook het preventief medisch onderzoek (PMO) ingepland.

7.4 Strategische personeelsplanning

In 2025 hadden wij geen vacatures bij Woonzorg Zieuwent. Belangrijk is om flexibiliteit te behouden en ruimte te creëren in het personele bestand. Op dit moment ontvangen we met regelmaat een open sollicitatie. Voor 2026 hebben we het voornemen om een vacature voor Wonen & Welzijn uit te zetten. Daarnaast gaat het eerste personeelslid met pensioen. Daar hebben vroegtijdig op geanticipeerd.

7.5 Leerlingen en stagiaires

Binnen Woonzorg Zieuwent waren er in 2025 drie stagiaires en drie leerlingen (niveau 3 en 4). Van twee leerlingen loopt het traject in 2026 door en de andere leerling heeft het traject succesvol afgerond. In 2026 starten wij met nieuwe stagiaires.

7.6 BIG

Medewerkers in de functie van verpleegkundige zijn bevoegd en bekwaam om verpleegkundige handelingen uit te voeren. In 2025 heeft de scholing voor verpleegkundige handelingen plaatsgevonden. Dit betekent dat de medewerkers de komende drie jaar bevoegd en bekwaam zijn. Indien er een verpleegtechnische handeling dient plaats te vinden waar men niet voor bekwaam is wordt scholing per direct ingezet. Daarnaast hebben wij 3 verpleegkundigen met een BIG-registratie.

7.7 Verzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage in 2025 was 3,72%. We hebben weinig te maken gehad met kortdurend verzuim, dat is bijna verwaarloosbaar. Het percentage is verklaarbaar doordat we een medewerker hebben met langdurig verzuim.

8. Gebruik van hulpbronnen

8.1 Digitaal cliëntendossier

Woonzorg Zieuwent werkt met het digitale cliëntendossier van NEDAP. Dit systeem is gebruiksvriendelijk en de informatie is overzichtelijk. Rapportages kunnen worden ingezien en worden gebruikt bij de verschillende besprekingen zoals het MDO. Ook vanuit privacy- en beveiligingsaspecten voldoet het systeem aan de eisen: medewerkers hebben een persoonlijke toegang met autorisaties op basis van hun functie en/of rol. Alle handelingen vinden op naam van de medewerker, voorzien van datum, tijdstip en registratie plaats. In 2025 hebben de behandelaren inzage gekregen in het dossier.

In 2025 zijn wij gestart met een andere manier van rapporteren volgens het Mikzo-kompas, dit om doelgerichter te kunnen rapporteren.

8.2 Caren-familieportaal

Families kunnen meelesen en rapporteren als dat nodig is. Uiteraard kan men meelesen na toestemming van de bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger. Men krijgt toegang middels een code zodat via dit portaal het zorgplan kan worden ingezien. Ook hebben zij inzage in de agenda en de dagelijkse rapportages. Daarnaast hebben wij Familienet geïntroduceerd zodat medewerkers en families direct kunnen communiceren over de inhoud van de activiteiten en andere relevante zaken die de sfeer laten proeven binnen Woonzorg Zieuwent.

8.3 Managementinformatie

Per kwartaal ontvangt de Raad van Commissarissen informatie van de bestuurder over de stand van zaken binnen Woonzorg Zieuwent zoals bijvoorbeeld de financiën, personele bezetting, zaken op gebied van zorg en verdere ontwikkelingen die van belang zijn.

8.4 Zorgkaart Nederland

Voor het meten van de tevredenheid wordt er vanuit de locatie richting familie/vertegenwoordigers uitnodigingen gestuurd om een tevredenheidsscore te plaatsen op www.zorgkaartnederland.nl. Zoals te zien in onderstaande afbeelding zijn er 24 waarderingen geplaatst.



Woonzorg Zieuwent

Verpleeghuiszorg

9.5

uit 24 waarderingen. Deze zorginstelling heeft te weinig waarderingen.

 Harreveldseweg 39, Zieuwent

Bron: Zorgkaart Nederland (<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-woonzorg-zieuwent-zieuwent-10021134>) (31 december 2025)

Bijlage 1: Samenvatting acties en doelen kwaliteitsplan 2025

Paragraaf	Actie/Doel	Wie	Wanneer	Status
2.1	De levensgeschiedenis van de bewoner nog meer inzichtelijk te maken zodat de zorg nog efficiënter afgestemd kan worden.	Bestuur	2025	Start gemaakt
2.2	Klinische lessen worden voorbereid voor onbegrepen gedrag, NAH, Wet Zorg en Dwang en ARBO/houdingen	Bestuur	2025	Behaald
2.5	In overleg met bewoners en medewerkers samen bepalen wanneer het eten naar wens is, voldoende varieert en gezond is.	Bestuur	2025	Behaald
3.3	Onderzoek of het klimaat aangenamer kan worden gemaakt bij de appartementen aan de voorkant van het gebouw.	Bestuur	2025	Start gemaakt
4.2	Onderzoek of een digitaal medicatiesysteem wenselijk is.	Bestuur	2025	Behaald
4.4	In 2024 zal in overleg beleid geëvalueerd gaan worden hoe om te gaan met de toegenomen zorgzwaarte en effect hiervan op de keuze om de bewoner zo lang mogelijk bij ons te laten wonen of te zoeken naar een meer geschikte woonomgeving.	Bestuur	2025	Behaald
6.3	Enquête uitzetten over hoe familie/mantelzorger geïnformeerd willen worden.	Bestuur	2025	Is opgepakt, uitwerking in 2026

Bijlage 2: Samenvatting acties en doelen kwaliteitsplan 2026

Paragraaf	Actie/Doel	Wie	Wanneer	Resultaat
1.4	Dagbeleving/mee-eten verder uitbreiden.	Bestuur		
2.1	De levensgeschiedenis van de bewoner nog meer inzichtelijk maken zodat de zorg nog efficiënter afgestemd kan worden.	Bestuur		
2.2	Klinische lessen worden voorbereid voor vervolg op dementie, omgaan met incontinentie, mondzorg en Wet Zorg en Dwang.	Bestuur		
2.4	Rapportage evaluatie Mikzo-kompas	Bestuur		
2.5	Aandacht voor gezond eten & drinken en zingeving.	Bestuur		
3.3	Laatste aanpassingen m.b.t. het klimaat worden gemaakt bij een enkel appartement aan de voorkant van het gebouw.	Bestuur		
6.3	Enquête uitzetten over hoe familie/mantelzorger geïnformeerd willen worden.	Bestuur		