



Kwaliteitsbeeld Het Andere Wonen Zilverpoort

Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Het Andere Wonen Zilverpoort waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig is geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Het Andere Wonen Zilverpoort is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van Het Andere Wonen Zilverpoort.

Sibylla en Eric de Haas
februari 2025

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Profiel van Het Andere Wonen Zilverpoort.....	5
3.1	Wie zijn wij	5
3.2	Voor wie willen wij er zijn	5
3.3	Wat is onze visie en missie	5
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	6
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	8
4.1	Kwaliteit@	8
4.2	Kwaliteit van bestaan	9
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners.....	10
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers.....	11
5	De beloften in de praktijk	12
5.1	Hier voel ik mij thuis	12
5.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	13
5.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	14
5.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	15
5.5	Ik eet en drink gezond en gevarieerd	16
5.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	17
5.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.....	18
5.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	19
5.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	20
5.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	21
6	Waarderingen	22
6.1	Bewoners en hun naasten.....	22
6.2	Medewerkers.....	22
7	Reflectie op de bouwstenen.....	24
7.1	Het kennen van de bewoners.....	24
7.2	Het bouwen van netwerken.....	24
7.3	Het werk organiseren	25
7.4	Leren en ontwikkelen	27



8	Bijlage: informatiebronnen	29
8.1	Bewoners en hun naasten.....	29
8.2	Medewerkers.....	29
8.3	Netwerk/ samenwerkingspartners	29
9	Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten.....	30
10	Bijlage: beloften aan medewerkers	31

3 Profiel van Het Andere Wonen Zilverpoort

3.1 Wie zijn wij

Het Andere Wonen Zilverpoort is een kleinschalige, geclusterde woonvorm voor mensen met een vorm van dementie. Kleinschalig omdat het 16 appartementen zijn. Geclusterd wonen zorgt voor geborgenheid, gezelligheid en veiligheid voor de bewoners en hun familie. Zilverpoort is gelegen in de wijk de Maaspoort, een levendige, groene woonwijk met scholen in de buurt. Ook de supermarkt is op loopafstand.

Bij Zilverpoort is tijd voor aandacht en genieten. De bewoner krijgt op een zorgvuldige, prettige en respectvolle wijze de aandacht en zorg die hij of zij nodig heeft. De bewoner woont zelfstandig in een appartement en heeft dus echt een eigen huis, in combinatie met servicegerichte dienstverlening en zorg op maat. Op die manier zorgen we voor een mooie dag, ondanks de beperkingen die de ziekte met zich mee kan brengen.

De meeste appartementen zijn ook geschikt voor echtparen. Zilverpoort biedt verschillende diensten en services die zorgen voor regelmaat en een prettig leven. Ook kunnen bewoners deelnemen aan diverse activiteiten als gym, yoga, samen zingen in het Zilverkoor, schilderen, bloemschikken, knutselen, bingo, wandelen etc. Bewoner kan deelnemen wanneer hij of zij daar zin in heeft maar niets is verplicht. Regelmatig is er muziek in de gezamenlijke huiskamer of tuin (als het weer het toelaat). Zorg is dag en nacht dichtbij.

3.2 Voor wie willen wij er zijn

De primaire doelgroep van Het Andere Wonen Zilverpoort bestaat uit mensen die wonen in de regio Den Bosch en omstreken. Het Andere Wonen Zilverpoort richt zich specifiek op mensen met geheugenproblematiek waarbij het niet meer verantwoord is zelfstandig in hun eigen huis te blijven wonen. In het algemeen zijn dat mensen met een vorm van dementie, de minimale indicatie is op dit moment een Wlz-PGB indicatie ZZP 5. In 2024 hadden 2 bewoners een ZZP 4, 16 een ZZP 5 en 2 een ZZP 7.

Echtparen zijn van harte welkom, ook echtparen waarvan beide partners een indicatie hebben. En wanneer een van de echtgenoten een indicatie wegens dementie heeft en de ander een indicatie door somatische klachten, kunnen zij ook wonen bij Het Andere Wonen Zilverpoort.

3.3 Wat is onze visie en missie

De missie is binnen HAW Zilverpoort te laten zien dat leven met dementie, ondanks de zwaarte van de ziekte, nog heel waardevol kan zijn. Samen met het team van

medewerkers en vrijwilligers verzorgt Het Andere Wonen Zilverpoort allerlei activiteiten waarbij een zinvolle en leuke dag centraal staat. Er is voldoende tijd voor een fijn gesprek en aandacht voor elkaar, levensvreugde en verbinding staan centraal. Daarbij kijken wij naar ieders individuele behoefte, zowel op passende zorg maar ook op het hebben van een fijne dag. Het Andere Wonen Zilverpoort probeert dan ook zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen en gewoonten van de bewoners en heeft daarbij oog voor naasten, het sociale netwerk van bewoner. Welzijn en zorg staan naast elkaar.

Wij vinden het belangrijk de bewoners echt te kennen. Te weten wat hun levensloop is, waar ze woonden, wat ze gedaan hebben, wie hun dierbaren zijn, wat ze graag doen, wat ze lekker vinden om te eten. Met deze kennis kunnen we het leven voor bewoners zo prettig mogelijk door laten gaan, zoveel mogelijk zoals het was. Het leven verandert maar stopt niet als iemand de diagnose dementie krijgt. Aandacht voor de bewoners, met zowel goede en passende zorg als de juiste aandacht en genoeg tijd helpt daarbij. Uitgangspunt is dat de regie bij de bewoner ligt. Dat is soms lastig voor iemand met een vorm van geheugenproblematiek. Het daarbij ondersteunen om zo nog een zo mooi mogelijk leven te kunnen leven, dat is de belangrijkste taak van alle medewerkers van Zilverpoort. Het leven samen leiden, in een tempo dat past bij de bewoners.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Het Andere Wonen Zilverpoort is onderdeel van de franchiseformule Het Andere Wonen. Periodiek is er overleg met de franchisegever over onderwerpen op het gebied van kwaliteit, goed werkgeverschap en gezonde bedrijfsvoering.

De Raad van Commissarissen van Het Andere Wonen Zilverpoort is een onafhankelijk, statutair geborgd, interne toezichthouder en bestaat uit:

1. dhr J.C.M. Wagtmans, benoemingsdatum 03-10-2023
2. dhr G.W.P.M. Nouws, benoemingsdatum 03-10-2023
3. dhr A.G.N. Wolfs, benoemingsdatum 03-10- 2023

De Raad van Commissarissen (RvC) is statutair toegevoegd bij inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel op 3 oktober 2023. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de RvC zijn vastgelegd in de statutenwijziging van 3 oktober 2023. In deze statuten staat ook beschreven hoe bij belangenverstrengeling en conflicten te handelen. Drie tot vier keer per jaar zijn er bijeenkomsten met de Raad van Commissarissen. De RvC handelt conform de Governancecode Zorg 2022.

De bewonersraad is van start gegaan in de tweede helft van 2023. In de bewonersraad zitten:

1. mw I. Derks, zus van een van de bewoners
2. mw J. Prins, vrijwilligster bij Zilverpoort
3. dhr J. Baardemans, mentor van een van de bewoners

Met de bewonersraad wordt gesproken over alle onderwerpen die de bewoners aangaan, om zo medezeggenschap te organiseren. Denk aan huisregels, voeding, veiligheid, dagbesteding, samenwerkingen met ketenpartners, etc. Zowel bewonersraad als ondernemer kunnen gespreksonderwerpen aandragen. Zo waren o.a. het welzijn van de bewoners, het gehanteerde kwaliteitssysteem Kwaliteit@ en het aanbod van services en diensten al onderwerp van gesprek. Door dit te bespreken horen we ook van mensen die op een andere wijze bij de bewoners zijn betrokken, hoe zij het leven op Zilverpoort ervaren. Op deze manier zorgt Het Andere Wonen Zilverpoort ervoor dat bewoners betrokken worden bij belangrijke kwesties en het vergroten van de kwaliteit van welzijn en zorg.

Ook zijn er eens in de 6 tot 8 weken werkoverleggen met de medewerkers. De zorgondernemers stellen de agenda voor deze overleggen op, medewerkers kunnen altijd hun onderwerpen tevoren of ter vergadering inbrengen.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

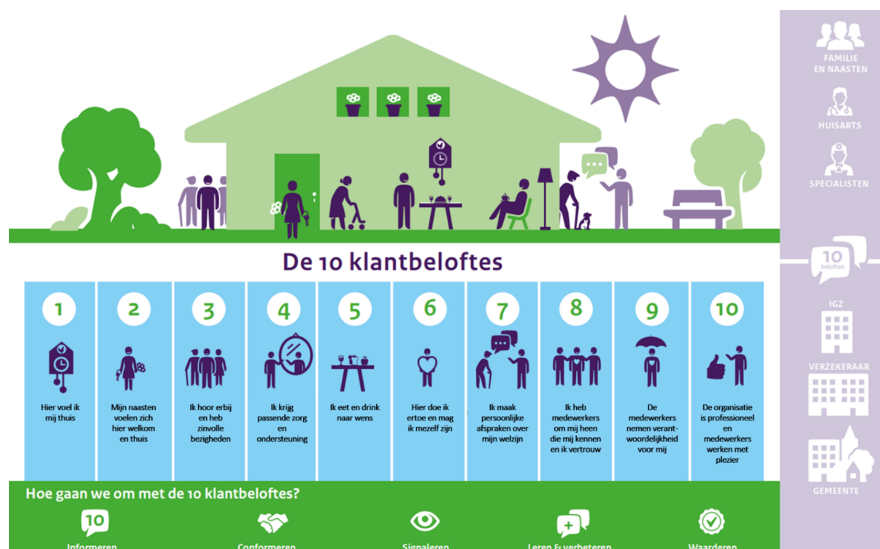
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire medewerkers tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Het Andere Wonen Zilverpoort bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

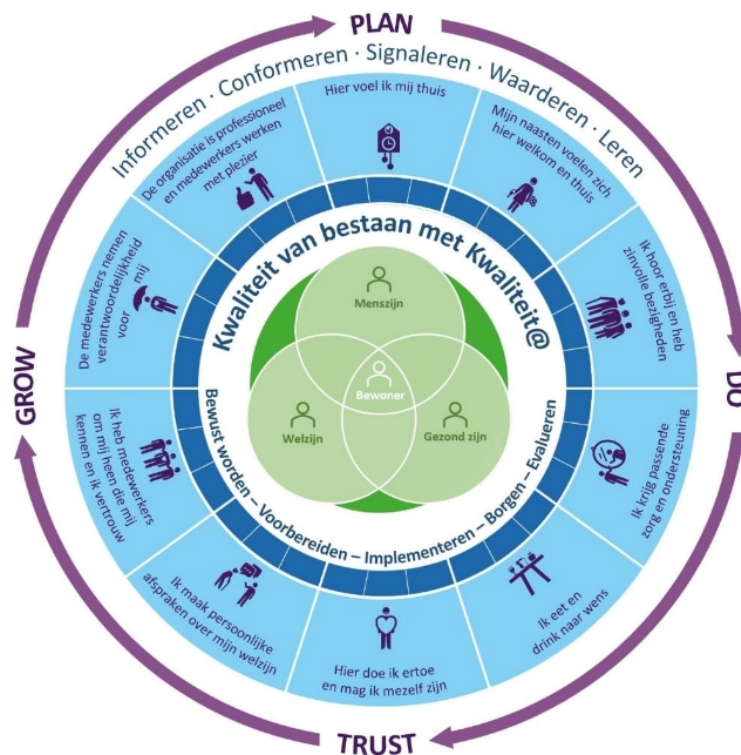
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnindezorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Woonzorg:

Kwaliteit
in  Huis

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



15



4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Medewerkers:

Kwaliteit
in  Huis

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



32



5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

Deze belofte geven wij vorm in 4 sub-beloften:



- ik voel mij veilig en geborgen
- ik word hier gezien en krijg persoonlijke aandacht
- ik behoud mijn eigen regie en volg mijn eigen dagritme
- ik heb mijn eigen vertrouwde spulletjes om mij heen

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024:

Alle appartementen hebben een eigen voordeur en zijn ingericht met de meubelen en spullen van de bewoner, tot en met het eigen bed. De omsloten tuin is voor alle bewoners toegankelijk. In samenspraak met de bewoners maken we afspraken over hun dagritme en ondersteunen we daarbij waar nodig. In de gemeenschappelijke huiskamer zijn altijd gastvrouwen en medebewoners aanwezig en is er op elk moment tijd voor een praatje, een kopje koffie of thee of een ander drankje. In de huiskamer staan altijd verse bloemen.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

In 2025 zullen we in de tuin nog een extra schaduwplek maken. Aan de tuinkamer zal een veranda worden geplaatst, zodat bewoners bij zonneschijn gemakkelijker in de schaduw kunnen zitten. Bijkomend voordeel is dat het tuinmeubilair niet nat wordt en minder snel slijt. Daarnaast zorgen we nog meer voor net wat extra aandacht in het weekend, deze dagen vinden bewoners vaak lastig omdat dit echt familiedagen zijn. De ondersteuning bestaat uit weekend medewerkers die vaak eerder stage bij Zilverpoort hebben gelopen en de bewoners dus echt goed kennen en weten wat ze fijn vinden om te doen.

5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis



- mijn naasten zijn altijd welkom
- mijn naasten worden gezien en gehoord
- mijn naasten voelen zich ontzorgd

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

Iedere bezoeker is van harte welkom bij Het Andere Wonen Zilverpoort. De gastvrouw of een andere collega heet de bezoeker van harte welkom, vraagt of iemand koffie, thee of iets anders wil gebruiken of wat zij voor de bezoeker kan doen. Familieleden van bewoners hebben een eigen sleutel, zij hebben rechtstreeks toegang tot het appartement van hun naaste. Zij kunnen op elk uur van de dag of nacht op bezoek komen. Familieleden kunnen meelezen en -schrijven in het persoonlijke dossier van hun naaste. Hierin staat informatie over het welbevinden van de bewoner en wat er op een dag allemaal gebeurt. Er staan vooral ook foto's en filmpjes in, omdat 1 beeld meer zegt dan 1000 woorden.

Medewerkers van Het Andere Wonen Zilverpoort en familie zorgen samen voor het welzijn van de bewoner. Onze medewerkers nemen de dagelijkse zorg uit handen op diverse gebied. Een afstandsbediening die niet werkt, een telefoon die het niet doet? Ondersteuning bij de dagelijkse bezigheden? Passende hulp bij het opstarten van de dag? De medewerkers nemen dit voor hun rekening. De dagelijkse boodschappen voor het appartement zijn voor de familie.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

In 2025 staan familieavonden gepland rondom een bepaald thema. Een van die avonden gaat om contact maken met bewoner door middel van muziek. Ook bij activiteiten betrekken we familie, door ze uit te nodigen om aanwezig te zijn maar ook door te bespreken wat zij willen en kunnen doen voor Zilverpoort.

5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden



- mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- ik word gezien en respectvol aangesproken

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

Wij sluiten zoveel als mogelijk bij de wensen en mogelijkheden van de bewoners aan. De basisvoorwaarde is natuurlijk dat zij de zorg krijgen die zij nodig hebben. Daarnaast richten wij ons op hun welzijn. Wij gaan het gesprek aan om te kijken naar wat hun bezigheden waren en wat zij nu fijn vinden om te doen. Aan welke activiteiten nemen zij graag deel? Hoe wensen zij aangesproken te worden?

Wij willen hen samen een zo leuk mogelijke dag bezorgen. Wij nodigen hen dan ook van harte uit om deel te nemen aan de activiteiten die wij aanbieden. Van muziek luisteren tot stoelyoga, van wandelen tot samen koken, van gewoon bijpraten tot knutselen. Ook uitjes dragen bij aan een fijn leven. Een bezoek aan een alpaca boerderij of de kerstshow zijn twee van de dingen die een aantal bewoners graag wilde doen. Dus dat hebben we georganiseerd. En wil je mee ga je mee, en wil je niet mee is het ook goed. Alles mag en niets moet!



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

In 2025 leggen wij nog meer de nadruk op het in beweging blijven. Een student van de ALO (aan Fontys Hogeschool in Eindhoven) ontwikkelt in het kader van haar Minor Bewegen voor speciale doelgroepen een aantal beweegactiviteiten die medewerkers met een groepje maar ook individueel met één bewoner kunnen doen. Deze zogenaamde 'beweegbites' zorgen voor een gezonde toevoeging aan zinvolle bezigheden. En omdat ze ook op maat zijn, komt iedere bewoner aan bod.

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning



- mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- ik word op een prettige manier ondersteund
- mijn behoeften en wensen zijn bekend.

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

Voor iemand bij ons komt wonen hebben we elkaar al ontmoet. Bij Zilverpoort maar ook door bij hen op huisbezoek te komen, voorafgaand aan de verhuizing. Wij vinden het heel belangrijk dat wij de nieuwe bewoner al leren kennen, dat we weten hoe het leven eruitziet, welke mensen belangrijk voor hem zijn en hoe de dag er meestal uit ziet. Samen met de nieuwe bewoner en zijn naasten verzamelen we zoveel mogelijk informatie voor de verhuizing naar Zilverpoort. Deze informatie over het leven van de nieuwe bewoner komt in het ecd te staan.

De gezondheid van de bewoner maakt extra aandacht en ondersteuning noodzakelijk. Wij hebben een vast, vertrouwd en deskundig team van medewerkers dat de bewoners dagelijks liefdevol en met aandacht voor hun wensen verzorgt. Wij houden hun gezondheid in de gaten. De afspraken die wij samen met hen en hun naasten maken om het welzijn en de gezondheid te verbeteren leggen wij vast in ons woon-zorg dossier, zodat iedereen die bij ons werkt hiervan op de hoogte is. Ook de naasten kunnen in dit dossier want we werken nadrukkelijk samen.

Voor nog meer expertise werken wij nauw samen met een huisartsenpraktijk en een specialist oudergeneeskunde. Ook hebben wij goede contacten met onder andere psycholoog en ergotherapeut. Ons belangrijkste doel is met onze zorg het welzijn van de bewoners te verhogen.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Voor iedere bewoner worden begin van het jaar een aantal klantbeloften uitgewerkt. Iedere medewerker denkt na hoe een klantbelofte voor een bewoner specifiek in te vullen. Deze beloften worden gebundeld in een grote map en als document in Puur geplaatst. Dit is niet statisch dus wordt aangevuld en aangepast indien nodig.

5.5 Ik eet en drink gezond en gevarieerd



- mijn eten is smakelijk en verzorgd
- we eten gezellig samen, als ik dat wil
- mijn voedsel is vers gekocht en veilig bereid en bewaard
- als ik wil kan ik helpen bij bedenken en bereiden van de maaltijd

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

Wij besteden veel tijd en aandacht aan het eten. Bij de inkoop proberen wij zoveel als mogelijk lokaal in te kopen, dus bij winkels in het winkelcentrum dichtbij. Ook letten we op dat maaltijden lekker maar ook gezond zijn.

Wij bereiden de maaltijd dagelijks vers, in de gezamenlijke huiskamer. Bewoners kunnen aangeven wat zij echt lekker vinden en wij zetten het op het menu. Een van de gastvrouwen is verantwoordelijk voor de bereiding maar het voorbereiden, koken en uitserveren doen zij graag samen met bewoners. Samen is alles leuker ten slotte.

We eten de warme maaltijd tussen de middag en daar nemen we ruim de tijd voor. Dit doen we gezamenlijk, gezellig samen in de gezamenlijke huiskamer. Als iemand liever in het appartement eet kan dit natuurlijk ook.

Wij zorgen dat de levensmiddelen gekocht, geleverd, opgeslagen en bereid worden volgens de voedselveiligheidsregels en de HACCP-richtlijnen voor kleinschalig wonen.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Wij willen de sfeer in de gezamenlijke huiskamer altijd zo optimaal mogelijk houden gedurende de maaltijden. Juist omdat we met een flinke groep aan tafel zitten, en sociale filters wat minder zijn geworden bij de bewoners, kijken we voortdurend wat de beste placering van tafels en de tafelschikking is in de ruimte die wij hebben. Dat is een 'ongoing' proces en wisselt ook per dag. Daar blijven wij alert op.

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn



- mijn welzijn staat voorop
- mijn wensen staan centraal
- ik krijg oprechte aandacht

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024

In de dagelijkse zorg staan de wensen van de bewoners centraal. Zij kunnen bij ons zichzelf zijn. Wat zijn zij gewend? Wat kunnen zij nog zelf doen? Waar worden zij blij van? Wij bewegen met hen en hun ritme en wensen mee zodat het leven zoveel als mogelijk hetzelfde blijft. Dat is belangrijk voor hun welzijn en dus uiteindelijk voor hun gezondheid. Uiteraard wegen we met de bewoners en hun naasten risico's af. Maar wij kijken vooral naar mogelijkheden en starten met vrijheid en eigen regie.

Ons team van medewerkers heeft ook tijd om er voor bewoners te zijn wanneer zij dit wensen of nodig hebben. 'Uitgaan van bewoner' is het credo van medewerkers. Naast ons vaste team van medewerkers is een aantal mensen zeer betrokken bij Zilverpoort. Zij ondersteunen ons bij activiteiten en bij het dagelijkse samen leven. Samen kunnen wij veel tijd en aandacht aan iedereen geven, zowel tijdens de zorgmomenten als gedurende de gehele dag.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Duidelijke afspraken maken om op regelmatige basis de informatie ten aanzien van de wensen en het welzijn te evalueren en vast te leggen. Deze verantwoordelijkheid meer delen met meerdere mensen zodat dit ook gewaarborgd is, als iemand ziek of met vakantie is. Aantal betrokken vrijwilligers op bepaald gebied iets uitbreiden, denk daarbij aan goede leesactiviteiten en tuinhulp.

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn



- ik word persoonlijk benaderd
- mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- mijn afspraken worden nagekomen

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

De wensen van onze bewoners zijn leidend en staan bij ons centraal. Wij vinden het fijn om ons in hun achtergrond te verdiepen zodat wij hierop goed kunnen aansluiten. Wij zorgen ervoor dat iedereen die bij Zilverpoort werkt op de hoogte is van de wensen van de bewoners. Wij maken daarvoor gebruik van het woonzorgdossier Puur. Het dossier is ook toegankelijk voor de naasten van de bewoners

We maken voor iedere bewoner een zogenaamd 'levensschilderij' waarbij we, naast dat wat in Puur staat, het levensverhaal aan de hand van hun eigen foto's visualiseren. Dit schilderij komt bij de bewoner in het appartement te hangen en kan een mooie start zijn voor gesprekken en nog beter persoonlijk contact.

Ons uitgangspunt is niet per se de medische achtergrond of het ziektebeeld, hoewel we daar natuurlijk wel van op de hoogte zijn en dit monitoren samen met huisarts en Specialist Oudergeneeskunde. Maar wij willen weten wie de bewoner is, wie belangrijk zijn voor hen en hoe het leven eruitzag voordat hij of zij bij ons kwam wonen. Daarmee kunnen we namelijk echt afspraken maken die gericht zijn op het waarborgen en verhogen van het welzijn van de bewoner.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Tijdens MDO's met familie niet alleen tijd hebben voor de medische en gezondheidsaspecten van bewoners maar ook het gesprek aangaan over welzijn. Hoe we dit nog beter in beeld kunnen krijgen maar vooral ook wat gewenst is en hoe we dit samen met familie kunnen organiseren.

5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw



- ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- ik zie dagelijks vertrouwde gezichten

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

Het Andere Wonen Zilverpoort werkt met een team van vaste medewerkers. Dit betekent dat zij de bewoners kennen en de bewoners kennen de medewerkers. Het voelt al snel vertrouwd als een bewoner een paar keer per week dezelfde medewerkers treft. Wij hebben altijd genoeg mensen werken die de benodigde zorg verlenen, tijd hebben voor persoonlijke aandacht en samen met één of meerdere bewoners activiteiten kunnen doen.

Ook is er tijd om samen op pad te gaan, naar een tuincentrum of gewoon even samen naar de supermarkt of bakker voor een boodschap. We kijken ook of de bewoner de activiteiten die hij altijd heeft gedaan kan voortzetten, dit doen wij in samenwerking met de familie en naasten. Denk daarbij aan wekelijks zwemmen of zingen in een koor. Silver de huishond is ook een bron van aandacht. Hij vindt het heerlijk wanneer iedereen hem aait, omgekeerd vinden de meeste bewoners het fijn met hem te knuffelen of hem te aaien.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Aan het begin van 2025 zijn we weer op zoek naar aanvullingen in ons team. Zowel bij de zorgverleners als bij de gastvrouwen zijn vacatures ontstaan. We doen ons best deze met vaste medewerkers aan te vullen. Zetten we een enkele keer een flexmedewerker in, dat is dit iemand die al vaker bij ons is geweest en onze bewoners kent. Ook proberen we het vaste team zoveel mogelijk overdag in te zetten, maar ook de eventuele flexmedewerker in de nacht is bekend met de bewoners.

5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij



- ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- de medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- de medewerkers werken goed samen aan mijn welzijn, zorg en veiligheid

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024?

De bewoners en hun naasten kunnen erop vertrouwen dat de medewerkers de verantwoordelijkheid nemen voor hun welzijn en gezondheid, zonder de regie over te nemen. De huisarts is betrokken bij hun gezondheid en bij veranderingen en vragen rondom gezondheid en welbevinden. Daarnaast werken we nauw samen met een Specialist Oudergeneeskunde, die regelmatig op de locatie is.

Op die manier leren zij de bewoners ook goed kennen en samen monitoren en optimaliseren we ieders gezondheid en welzijn. Ook hebben we nauwe contacten vanuit de eerste lijn met bijvoorbeeld fysiotherapie, logopedie of ergotherapie en werken we met een vaste apotheek. Eventuele ontwikkelingen bespreken we uiteraard met de bewoner en zijn naasten. Dit doen wij vast tweemaal per jaar maar zoveel vaker als nodig is.

In het elektronisch cliëntendossier Puur leggen we alle afspraken rondom gezondheid vast en rapporteren hierover. Op een manier die helpend is bij de overdracht van dienst aan collega. De familie kan dit meelesen en eventueel meeschrijven.



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025?

Hoe optimaliseren wij de overdracht tussen collega's, opdat alles duidelijk is en collega's elkaar niet na werktijd moeten bellen om dingen te vragen.

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- ik ervaar dat de medewerkers met plezier hun werk doen

Hoe hebben we hieraan invulling gegeven in 2024

Wij hechten belang aan de professionaliteit van onze organisatie en onze medewerkers. Daarom besteden we veel tijd en aandacht aan deskundigheid en het leren op een ieders vakgebied. We zorgen ervoor dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn voor het werk dat ze doen. Onderling wordt ook van elkaar geleerd, regelmatig bespreken we met elkaar hoe we bepaalde dingen doen en hoe we onszelf kunnen verbeteren.

Wij zijn een hecht team en kennen elkaar goed, we werken graag samen. Er heerst een prettige en warme sfeer voor de bewoners en de medewerkers. We zien Zilverpoort toch een beetje als een grote familie en voor familie zorg je goed!



Wat zijn de verbeterpunten voor 2025

In 2025 geven we weer veel aandacht aan scholing en ontwikkeling. We hebben in het jaargesprek iedere medewerker gevraagd hoe zij zich dit jaar gaat ontwikkelen. Later in het jaar komen we in het halfjaargesprek hierop terug.

In het scholingsplan zijn de voornemens voor 2025 opgenomen. In het aanbod hebben we gelet op een combinatie van kennis, kunde en vaardigheden. Ook organiseren wij intern een aantal workshops die meer ingaan op het omgaan met onze bewoners waarbij het van elkaar leren centraal staat.

6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2023 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften.

De respons was 50%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- mijn welzijn staat voorop
- ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- ik word respectvol aangesproken
- ik ervaar werkplezier bij de medewerkers

Daarnaast hebben 2 bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten.

De gemiddelde totaalscore was een 9,3. In de afgelopen 4 jaar hebben 10 bewoners hun waardering geplaatst. De gemiddelde score is rond de 9,5.

Reflectie hierop: we zijn heel blij met deze mooie scores. Het geeft volgens ons aan dat oprechte aandacht, de tijd nemen en werkplezier heel belangrijk zijn om het met elkaar fijn te hebben.

Verbeterpunten voor 2025: we zien dat het aantal waarderingen niet zo hoog is. We zullen het plaatsen van een waardering in 2025 actiever promoten.

6.2 Medewerkers

Begin 2025 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften.

De respons was 86%% De belangrijkste uitkomsten zijn:

- hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn scoorde een 8,6
- hier voel ik mij thuis scoorde een 8,5
- de organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij scoorde ook een 8,5
- ik ben trots hier te mogen werken scoorde een 8,7
- De NPS was een 9.

Reflectie hierop: Heel fijn dat zoveel medewerkers de moeite hebben genomen de enquête in te vullen. Ook goed om te lezen dat Zilverpoort als een prettige en veilige omgeving wordt ervaren.

Verbeterpunten voor 2025:

- ik heb collega's om mij heen die ik ken en die ik vertrouw scoorde een 8,1
- er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden scoorde een 7,9
- de organisatie geeft mij voldoende ruimte om bij te scholen en te ontwikkelen scoorde een 8,1

Reflectie hierop: we stoppen veel tijd in de begeleiding van de maaltijden. Er is geen vaste tafelschikking, wel zitten veelal dezelfde bewoners aan dezelfde tafel. Het vraagt zo nu en dan veel alertheid van de medewerkers de sfeer in goede banen te leiden.

Hoewel medewerkers zich prettig en vertrouwd voelen, is er zeker ruimte voor verbetering van het onderlinge vertrouwen. De bijeenkomst over samenwerking op 8 april kan daar een bijdrage aan leveren. Ook het scholingsplan voor 2025 kan meer inhoud geven aan de ontwikkeling en scholing van medewerkers.

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de contactverzorgende.

Wij hebben een vaste groep vrijwilligers, zij richten zich in overleg met de medewerkers uitsluitend op het welzijn van de bewoners. Daarnaast zorgen zij ervoor dat ook de bewoners die wat minder vaak in de gemeenschappelijke huiskamer zijn, geregeld aandacht krijgen door een praatje te gaan maken of een kopje koffie te gaan drinken of zij nemen iemand mee naar een belangrijke plek in het leven van de bewoner, bijvoorbeeld door het Alzheimerkoor mee te gaan of naar het graf van een overleden dochter. Door de informele sfeer spelen vaak ook naasten van bewoners een rol bij activiteiten voor andere bewoners.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften. Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- huisarts Fonkelzorg
- apotheek het Schanswiel
- specialist ouderengeneeskunde Jorrit van Kampen
- fysiotherapie Maaspoort Arthur der Kinderen
- psychologen en ergotherapeuten van Van Neijnsel zorggroep

- Sterker Werk Ingeborg van Velthoven
- mondhygiëniste Vicky Klerx
- casemanagers dementie in Den Bosch en de Bommelerwaard
-

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- in iedere editie van de nieuwsbrief aan familie (3 maal per jaar) een van de partijen/organisaties in het professionele netwerk ruimte geven voor een nadere kennismaking.

Organisatie netwerk

Het Andere Wonen Zilverpoort is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in de inspiratiegroep Zuid en als ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hiernaar te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige (evt telefonisch) beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

In de huidige bewonersgroep is een aantal mensen dat recht voor zijn raap hun mening geeft. Omdat de sociale conventies hier wat zijn verdwenen, kan dit voor woorden of een onprettige sfeer zorgen. Dat vraagt van onze medewerkers dat zij hierop alert zijn en dat zij kunnen de-escaleren waar nodig. Een redelijke vaste tafelschikking tijdens de maaltijden zorgt er bijvoorbeeld al voor dat de blik van sommige bewoners niet automatisch naar andere bewoners gaat en er daardoor geen vervelende sfeer ontstaat.

Onze medewerkers zijn hier alert op en in staat hierop in te spelen. Omdat wij met een vast team werken en nauwelijks flexinzet inhuren, kennen onze medewerkers onze bewoners en kunnen signalen interpreteren. In het elektronisch bewonersdossier Puur zijn veranderingen in gedrag en benadering opgenomen, de medewerkers lezen dit dagelijks en worden waar nodig hierop nog extra alert gemaakt en gecoacht.

Verzuim

Het verzuim bedroeg in 2024 3,72% Eén medewerker was wegens ziekte langdurig afwezig, de andere verzuimgevallen betroffen periodes van korte afwezigheid. In het rooster zijn deze door de andere collega's goed opgevangen. In incidentele gevallen is flexinzet ingehuurd. Ook dit zijn steeds dezelfde personen, zodat ook zij onze bewoners kennen en de bewoners hen kennen.

Deskundigheidsbevordering

In ons scholingsplan is opgenomen welke scholingen, workshops en klinische lessen er jaarlijks zijn. Daarbij streven we steeds naar een mix van kennis, kunde en vaardigheden.

In 2024 is aandacht besteed aan feedback geven binnen het team, er is een BHV cursus georganiseerd voor 20 medewerkers, een van de medewerkers heeft een workshop georganiseerd voor collega's om te verduidelijken wat de rol van muziek bij mensen met dementie kan zijn en er is een speciale box voor wondverzorging ontwikkeld.

Zeggenschap

Medewerkers

Elke 6 weken is er een overleg met de zorgmedewerkers en gastvrouwen afzonderlijk. In deze overleggen komen allerlei agendapunten aan de orde, geïnitieerd door de zorgondernemers of door de medewerkers. Daarnaast staat ook casuïstiek rondom bewoners op de agenda.

Daarnaast organiseren we 2 maal per jaar een overleg met alle medewerkers samen. Daarin bespreken we onderwerpen die iedere medewerker aangaan. In 2024 hebben we besproken wat we kunnen doen om voor onze bewoners een zo mooi mogelijke dag te organiseren. Rustig opstarten van de dag, rust en structuur rondom de maaltijden, welke activiteiten doen we wanneer, hoe gebruiken we de dagtv.

Op 8 april 2025 bespreken we in een gezamenlijke bijeenkomst hoe we beter met elkaar kunnen samenwerken. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de mooie dag van onze bewoners, hoe zorgen we er samen voor dat dit zo goed mogelijk wordt ingevuld,

hoe stemmen we de dag samen af, wie doet wat, hoe blijven we alert op signalen die bewoners afgeven.

Wij werken vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professie de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten.

Bewoners

Wij werken met een bewonersraad die bestaat uit 3 familieleden van bewoners. Drie maal per jaar is er een overleg met de bewonersraad waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De bewonersraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar zijn besproken zijn de Cirkel van Kwaliteit@, de voortgang van de aanvraag van het Volledig Pakket Thuis (VPT), de te organiseren activiteiten, de kwaliteit en diversiteit van de maaltijden, de voortgang van het invulling geven aan de CAO VVT, hoe met elkaar om te gaan bij onenigheid tussen bewonersraad en ondernemers.

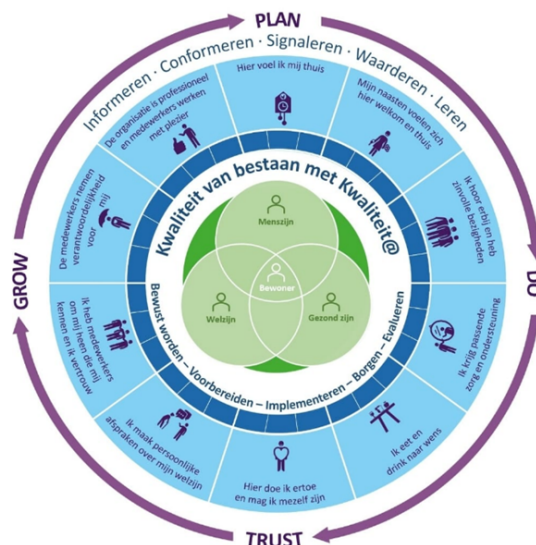
Voor 2025 staat wederom de aanvraag van het VPT op de agenda, en blijven we de vinger aan de pols houden met betrekking leuke en zinvolle activiteiten tot kwaliteit en afwisseling van de maaltijden.

7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek. Deze is geborgd in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de collegiale visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast gaan we werken met een intern auditplan om gedurende het jaar onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



8 Bijlage: informatiebronnen

8.1 Bewoners en hun naasten

- Bewonersraad
- Uitkomsten CTO

8.2 Medewerkers

- Gesprek met bewonersraad
- werkoverleggen met medewerkers
- Uitkomsten MTO

8.3 Netwerk/ samenwerkingspartners

- Huisartsen
- Apotheek
- Casemanagers dementie

9 Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord - Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom - Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar - Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

10 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken



Kwaliteit
in  Huis