

Jaarbeeld

Woonzorgcentrum de Zeeg

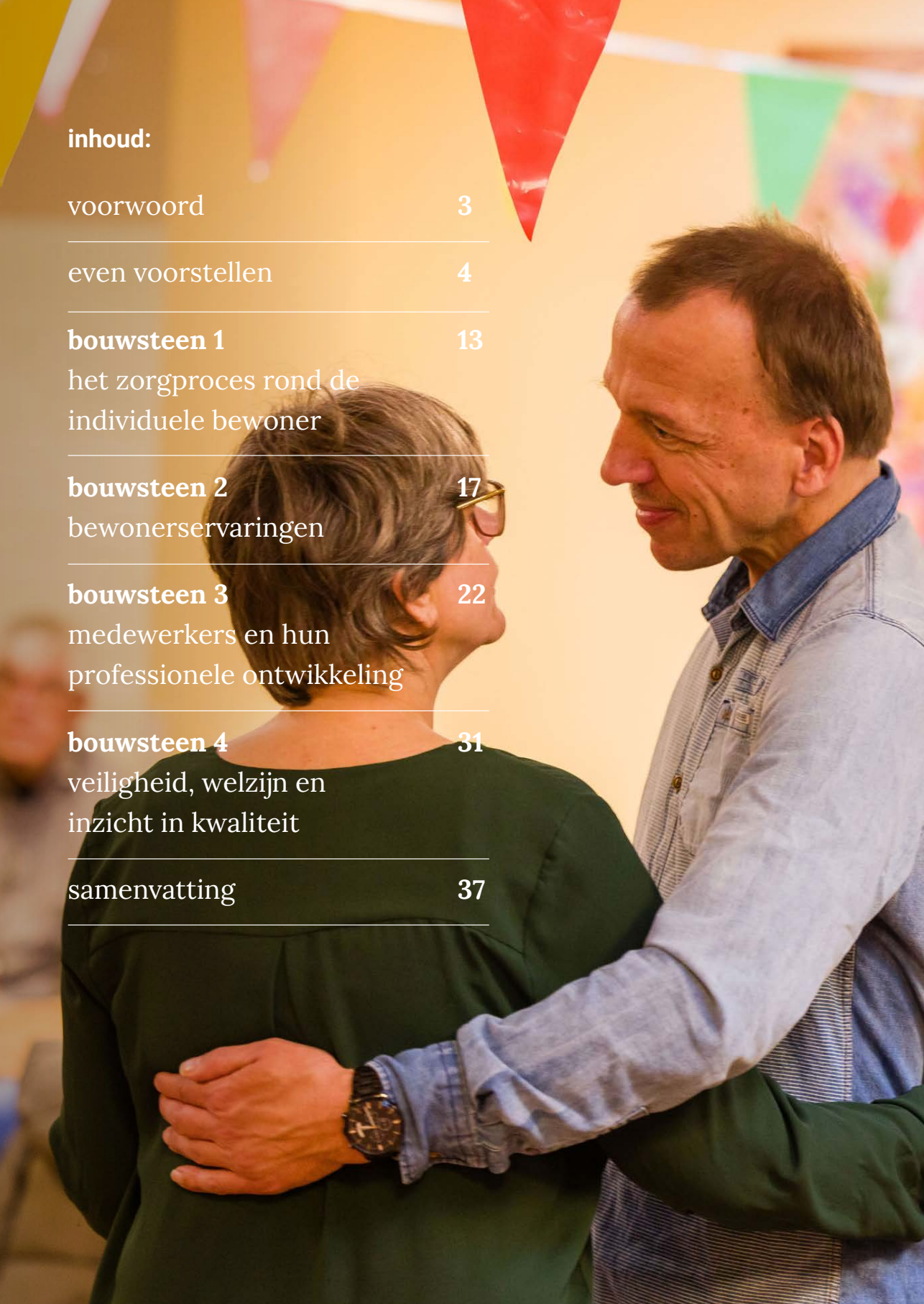
Voortgangsverslag 2024



de Zeeg

woonzorgcentrum



A photograph of a middle-aged man and woman smiling at each other. The man is on the right, wearing a light blue denim shirt, and has his arm around the woman's shoulder. The woman is on the left, wearing a dark green top and glasses. They are in a room with colorful triangular bunting in the background.

inhoud:

voorwoord 3

even voorstellen 4

bouwsteen 1 13

het zorgproces rond de
individuele bewoner

bouwsteen 2 17

bewonerservaringen

bouwsteen 3 22

medewerkers en hun
professionele ontwikkeling

bouwsteen 4 31

veiligheid, welzijn en
inzicht in kwaliteit

samenvatting 37

voorwoord



In de gehandicaptenzorg in Nederland streven we naar een inclusieve samenleving waarin iedereen volwaardig kan meedoen en betekenisvol kan leven. Toch is het een voortdurende zoektocht, omdat niet alle factoren binnen onze invloed liggen en uitsluiting nog diep verankerd is.

Onlangs was ik in Japan, waar ik overal trottoirs met geleidelijnen voor slechthzienden zag en waar het openbaar vervoer volledig rolstoeltoegankelijk is. Wat een investering in infrastructuur voor een relatief kleine groep! Dit laat zien waar hun prioriteiten liggen: het collectieve welzijn, waarin de kwetsbaarsten gelijke kansen krijgen.

Wat me raakte was het beeld van mensen met een verstandelijke beperking die zelfstandig de bus namen, boodschappen deden en op zondag, gekleed in traditionele kleding, naar ontmoetingen gingen. Wanneer ze even de weg kwijt waren, hielpen onbekenden hen spontaan verder. Dit vanzelfsprekende respect en deze dienstbaarheid is hier vaak ondenkbaar.

Deze ervaring inspireert mij om als bestuurder in Nederland telkens opnieuw te reflecteren: doen wij genoeg om inclusie écht te bevorderen?

In 2024 zetten we opnieuw kleine stappen. Zo werken we samen met de wijk, waardoor bewoners deelnemen aan reguliere bijeenkomsten voor ouderen. Gewoon omdat het kan, omdat het waardevol is, niet omdat het speciaal voor hen is georganiseerd. Met een beetje hulp van anderen kunnen we zo samen een plek creëren waar iedereen meedoet. Ondertussen dragen onze bewoners bij als vrijwilliger en organiseren zij samen met de activiteitenbegeleiding hun eigen ontmoetingen, zoals bingo in de Elderveld-flat.

Dit zijn kleine voorbeelden, maar ze maken het verschil in de richting van een echt inclusieve samenleving.

Ik wens u veel leesplezier.

Bianca Rijnders, bestuurder

even voorstellen



Inleiding

In ons jaarbeeld kijken we terug op wat er het afgelopen jaar gebeurd is, en wat we met elkaar bereikt hebben. Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg van de VGN wordt als leidraad gebruikt en helpt de Zeeg om de kwaliteit van zorg te monitoren. Vanuit het kwaliteitskompas levert elke zorgaanbieder om het jaar een



kwaliteitsbeeld af en in de tussenliggende jaren een voortgangsbericht. 2024 staat in het teken van het voortgangsbericht. Binnen de Zeeg hebben we echter afgesproken om jaarlijks een jaarbeeld op te blijven leveren. Immers, ook in het jaarbeeld blikken we terug op het voorgaande jaar en kijken we vooruit naar onze nieuwe plannen. Het is daarmee voor de Zeeg een essentieel onderdeel van de PDCA-Cyclus.

Het kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen:

1

Het zorgproces rond de individuele bewoner:
De bewoner staat centraal. De zorg en ondersteuning die geboden wordt, sluit aan bij de specifieke behoeften en wensen van elke bewoner.

2

De ervaringen van de bewoner: Luisteren naar de ervaringen van de bewoner zelf. Door hun ervaringen te onderzoeken en te begrijpen, kan de zorg en ondersteuning beter afgestemd worden op hun behoeften en voorkeuren.

3

Professionele ontwikkeling van medewerkers:
Het voortdurend ontwikkelen van medewerkers. Investeren in training en scholing zodat medewerkers beschikken over de juiste kennis en vaardigheden.

4

Veiligheid, welzijn en inzicht in kwaliteit:
Werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Verzamelen van data en informatie om inzicht te krijgen in prestaties en waar verbetering mogelijk is.



Kerngegevens

Bij de Zeeg wordt intramurale en ambulante zorg en begeleiding geboden aan mensen met een verstandelijke beperking. De Zeeg kiest bewust voor kleinschaligheid en persoonlijke aandacht. Woonzorgcentrum de Zeeg biedt daarmee een unieke woon- en werkplek aan voor bewoners en medewerkers waar zij zich kunnen blijven ontwikkelen, er toe doen en waar zij zichzelf kunnen zijn. Ook wanneer door gezondheidsredenen de vitaliteit afneemt blijft de Zeeg een veilige plek, waar goede zorg en begeleiding geboden wordt, met behoud van de autonomie van de bewoner. Onze bewoners kunnen, als zij dat wensen, in alle levensfasen bij de Zeeg blijven wonen.



Al 45 jaar is de Zeeg geankerd in de wijk Elderveld in Arnhem Zuid. Niet alleen de Zeeg vierde dit jubileum in 2024 maar ook 5 bewoners vierden dat zij al 45 jaar onderdeel zijn van de Zeeg familie.

Er zijn 4 woonlocaties en een locatie waar dagbesteding geboden wordt. Het is voor de Zeeg belangrijk om deze locaties allen in nabijheid te hebben. Op deze manier ontmoeten medewerkers en bewoners en wijkgenoten elkaar. Alle locaties zijn dan ook op loopafstand van elkaar. Ook de

externe ondersteuning is dichtbij. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, apotheker, fysiotherapie en verdere eerstelijnszorg. Veel bewoners zijn met pensioen of werken extern. Bewoners die geen externe baan of dagbesteding hebben gaan naar onze eigen dagbesteding 't Trefpunt.

In 2024 werd zorg en ondersteuning geboden door totaal 45,95 FTE medewerkers aan 51 bewoners. Op 't Trefpunt worden activiteiten aangeboden voor zo'n 30 bewoners en op locatie de Zeeg nog eens aan 5 bewoners. De leeftijden van onze bewoners verschillen van 33 tot en met 81 jaar en het merendeel van de bewoners zijn in de jaren 50 en 60 geboren. Bijna de helft van onze bewoners heeft hulpmiddelen nodig om te bewegen. De ZZP indicaties verschillen tussen VG-2 tot en met VG-8 waarbij de meeste bewoners een VG-6 zorgindicatie hebben. De Zeeg kan geen zorg leveren aan mensen met een VG-7 indicatie.

De huidige de Zeeg locaties

Locatie	Aantal bewoners 2024
de Zeeg	18
Steunpunt	16
Nieuwkoopstraat	6
Buitengroep	6
Ambulant (VPT)	5
Dagbesteding	
de Zeeg	5
't Trefpunt	30



De 'roadshow' binnen en buiten de Zeeg

Binnen de Zeeg vinden we het belangrijk om vanuit de eerste hand de ervaring van medewerkers en bewoners te horen. Zowel de Manager Zorg, de Cliënten- en verwantenraad als onze Bestuurder, gaan meerdere keren per jaar op roadshow naar onze locaties. Ze schuiven aan tafel bij het diner op de verschillende locaties om te horen hoe het met de bewoners en medewerkers gaat en of er wensen of klachten zijn. Op deze wijze blijft een laagdrempelig contact in stand dat helpt om beleid en de ervaring goed op elkaar te blijven afstemmen.

Bestuurder Bianca Rijnders is daarnaast in 2024 lid geworden van het bestuur van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Zij houdt zich binnen het bestuur bezig met de portefeuilles kwaliteit en leren en ontwikkelen van mensen met een beperking. Ook is Bianca vanuit het bestuur de link naar het platform 'kleine organisaties' binnen de VGN. Er zijn namelijk wel 80 kleine organisaties lid van de VGN. Zij voegen maatwerk en diversiteit toe aan het zorglandschap. Binnen deze organisaties worden vaak andere problemen en kansen ervaren dan in de grotere organisaties. Het is daarom belangrijk dat óók op landelijk niveau de kleine organisaties een stem hebben.



Autonomie

De vrijheid om dingen op je eigen manier te doen draagt veel bij aan ons welzijn en geluk. Sommige mensen hebben meer behoefte aan vrijheid en zelfstandigheid, terwijl anderen juist veel meer behoefte hebben aan veiligheid en willen behoren tot een groep. Autonomie heeft dus verschillende klanken bij verschillende personen. De Zeeg vindt het belangrijk dat mensen (bewoners en medewerkers) vrijheid voelen om binnen hun leven of hun werkzaamheden zaken op hun eigen manier te vullen. Iedereen neemt immers eigen levensbeschouwing, talent en ervaring mee. Betekent dat dan dat men alleen voor zichzelf leeft en zich niets hoeft aan te trekken van anderen en regels? Nee, ook binnen de Zeeg zijn kaders en we blijven sociale wezens die in verbinding staan tot anderen.

Autonomie heeft ook de betekenis van zelfbeschikking. De Zeeg hecht eraan dat bewoners een keuze hebben. Bijvoorbeeld over het wel of niet behandelen bij ziekte, of over hun wensen voor de invulling van de dag.

Wet zorg en dwang (WZD)

De Zeeg heeft het beleid om in principe geen onvrijwillige zorg te bieden (Nee, tenzij...). De onafhankelijke WZD-functionaris beoordeelt of het zorgplan voldoet aan het uitgangspunt dat

onvrijwillige zorg zoveel mogelijk wordt voorkomen en of het zorgplan geschikt is om ernstig nadeel voor de bewoner te voorkomen.

Alle woonbegeleiders hebben in 2023 een themabijeenkomst gehad over de WZD, zodat de kennis over de wet en het werken ermee in de praktijk is opgefrist. In 2024 zijn de uitkomsten van deze themabijeenkomst verder geïmplementeerd binnen de Zeeg waarbij ook de aanbevelingen uit het IGJ-rapport van mei 2023 werden meegenomen.

Aan het woord: Corine Graafmans

Als externe Wzd-functionaris ben ik al enkele jaren betrokken bij de Zeeg.

Het mooie aan de Zeeg is, dat ook voor het invoeren van de Wzd er al gestuurd werd op de 'geest van de wet', namelijk zo veel mogelijk kijken naar de behoefte van mensen, en proberen aan te sluiten op hun wensen, ook al is bepaalde begeleiding/zorg nodig.

De Zeeg is gewend in het zoeken naar alternatieven die het meest passend zijn. Om deze reden ben ik relatief weinig betrokken bij individueel beleid, omdat in overleg met cliënten en hun vertegenwoordigers vrijwillige alternatieven gevonden kunnen worden voor soms toch ingewikkelde dilemma's. Indien nodig, of bij twijfel kunnen we elkaar laagdrempelig vinden. Dit gaat dan met name over het inzetten van een stappenplan bij vrijwillige zorg uit 1 van de uitzonderingscategorieën, zoals psychofarmaca buiten de richtlijn.

Tweemaal per jaar ben ik op locatie en spreek ik een afvaardiging van het management en indien nodig de bestuurder. We hebben het dan over meer overstijgende beleidszaken, zoals het inzetten van toezichthoudende domotica, en hoe zich dat verhoudt tot de Wzd. Komend jaar hoop ik ook over de nieuwbouw geïnformeerd te blijven, die ongetwijfeld ook nieuwe zorgprocessen en inzichten gaat brengen.



Samenwerkingsrelaties

Samen leven in de wijk

De Zeeg staat midden in de wijk, midden in de samenleving en is voor bewoners een veilige uitvalsbasis om (meer) zelfredzaam te worden of te blijven waarbij zoveel mogelijk wordt uitgegaan van de eigen kracht.

Het is een bewuste keuze om de bewoners zo gewoon mogelijk in de maatschappij te laten meedraaien. Zij maken bijvoorbeeld gebruik van de huisarts en de fysiotherapeut in de wijk en gaan onder begeleiding wekelijks sporten bij een sportschool. Ze halen hun boodschappen bij de supermarkt in de buurt, brengen wekelijks een bezoek aan de lokale markt of hebben een afspraak bij de kapper in de wijk. Sinds een aantal maanden komt de SRV wagen aan huis. Een initiatief dat is opgezet door een van de woonbegeleiders voor bewoners die graag zelf een boodschapje doen zonder 'afhankelijk' te zijn van begeleiding om bij een winkel te komen. De eigenaar van de SRV wagen werkte hier graag aan mee en kon zijn klantenkring uitbreiden. Een win-win situatie.

Voor de participatie van bewoners in de wijk, en van inwoners uit de wijk, is het voordelig om een duidelijke wijkbasis te hebben. Op deze wijze voelt men meer betrokken- en verbondenheid en is inzet minder vrijblijvend. Bewoners kunnen als vrijwilliger fungeren in de wijk, of hand- en spandiensten verrichten. Inwoners uit de wijk helpen de Zeeg bij klussen, in de huiskamer, of bij activiteiten. Ook familie en verwanten van bewoners wonen vaak dichtbij.



Ook in 2024 is de Zeeg verder gegaan met het versterken van het sociaal netwerk van bewoners, de inzet van vrijwilligers heeft hier een steentje aan bijgedragen. Afhankelijk van de bewoner en zijn/haar behoefte en mogelijkheden is gekeken naar de inzet van (vaste) buddy's voor individuele bewoners én het inzetten op meer sociale contacten. Meerdere bewoners hebben inmiddels een buddy waar ze activiteiten mee ondernemen. Zo is er een buddy die elke maandagochtend de te komen week doorneemt met een bewoner. Een andere buddy gaat met regelmaat samen met haar bewoner naar het winkelcentrum voor het kopen van persoonlijke spulletjes.

De Zeeg blijft deze samenwerkingen zoeken en uitbreiden, om mee te kunnen bewegen met de veranderende behoeften van onze ouder wordende bewoners en veranderingen in de maatschappij. Een mooi initiatief is ook de samenwerking die inmiddels gevonden is tussen de Zeeg en SWOA (Stichting Welzijn Ouderen Arnhem).



Een gesprek tussen Astrid Aries en Bianca Rijnders

Astrid Aries, van SWOA (Stichting Welzijn Ouderen Arnhem) en Bianca Rijnders, bestuurder van de Zeeg, zaten in februari 2025 samen aan tafel. Ze blikten terug op 2024 en bespraken hoe SWOA en de Zeeg met elkaar ook in 2025 verder zouden kunnen, aansluitend op kanslijn 5 'Stimuleren van het netwerk voor een rol in zorg en ondersteuning'. In hoofdstuk 5 leest u meer over kanslijnen.

Astrid is als sociaal werker vanuit SWOA, naast vele andere werkzaamheden in de wijk, verbonden aan de Elderveld-flat waar sinds dit jaar 't Treppunt, de dagbesteding van de Zeeg gevestigd is. SWOA is er voor 55+ inwoners van Arnhem. Het merendeel van de bewoners van de Zeeg is ook 55+.

Astrid is bezig met het oprichten van wijkcirkels. Een wijkcirkel is een groepje mensen die in hun (woon)omgeving hand- en spandiensten voor elkaar doen. Zo'n groep bestaat uit 12 tot 15 mensen. Een onderwerp van gesprek tussen Astrid en Bianca was of een wijkcirkel binnen

de Elderveld-flat gerealiseerd zou kunnen worden. Het verbinden van bewoners van de Zeeg die naar de Elderveld-flat komen voor hun dagbesteding, en de Elderveld-flat bewoners, zou een uniek project kunnen gaan worden. Beide dames raakten enthousiast en een bodempje voor de toekomst werd gelegd. Basiszaken voor een mogelijke start van deze ontwikkeling zijn verbinders voor de wijkcirkel, bu. twee flatbewoners en een medewerker van 't Treppunt, en voldoende budget. Dit kan in samenwerking tussen de Zeeg, SWOA en de woningcorporatie worden geïnitieerd.

Uitdagingen werden ook gezien zoals:

- Hoe kunnen we welzijn daadwerkelijk integreren? De vraag is vaak groot maar bezuinigingen op welzijn en werktaken vanuit de gemeente worden groter. De verhouding is er niet (meer) tussen behoefte en budget.
- Hoe bereiken we mensen die we minder goed in het zicht hebben?

Samen leven in de wijk

Het kleinschalige en 'ons kent ons' gevoel is één van de redenen dat bewoners (en verwanten en medewerkers) voor de Zeeg kiezen. Vaak hebben bewoners eerst elders gewoond en kiezen vervolgens voor de Zeeg vanwege de menselijke maat. De Zeeg heeft dan ook geen specifieke groeistrategie. Actueel kunnen er alleen op het gebied van ambulante zorg bewoners bijkomen.

Met aandacht en zorg voor onze bewoners die (steeds) meer intensieve zorg vragen, is in 2023 een werkgroep Nieuwbouw gestart voor een nieuwe woonlocatie op de Den Haagweg 7, waar tot aan de sloop begin 2025, dagbestedingslocatie 't Trefpunt zich bevond. In 2026 heeft de Zeeg dan een nieuwe locatie waar intensieve zorg geboden gaat worden voor 12 volwassenen met een verstandelijke beperking en een intensieve zorgvraag. Ongeacht hun leeftijd kunnen hier mensen wonen die naast een begeleidingsvraag ook (verpleegkundige) zorg nodig hebben. Naast onze medewerkers, bewoners en hun verwanten, zijn ook de



buurtbewoners zoveel als mogelijk meegenomen in de bouwplannen door informatiebijeenkomsten en bijvoorbeeld het meebeslissen over de kleur van de buitenmuren van de nieuwbouw.

Naast de werkgroep Nieuwbouw is in maart 2024 ook de werkgroep (Zorg)processen rondom nieuwbouw gestart. Meer over deze werkgroep leest u in hoofdstuk 4.



Duurzaamheid

Binnen de Zeeg is groot draagvlak voor de principes van duurzaamheid. Hoewel de Zeeg een kleine organisatie is, neemt de Zeeg toch haar verantwoordelijkheid en maakt keuzes in de bedrijfsvoering en huisvesting die bijdragen aan een duurzamer (werk) klimaat. Om die reden draagt de Zeeg actief haar steentje bij in de 'Green Deal Zorginstellingen': Niet omdat het móet, maar omdat de Zeeg het kan.

De Zeeg heeft een eigen Green Team die het bestuur gevraagd en ongevraagd voorziet van advies op het gebied van verduurzamen. In het voorjaar van 2024 heeft de Zeeg het bronzen keurmerk van de Milieuthermometer Zorg behaald. Brons is een realistische, haalbare meetlat. Begin 2025 hoopt de Zeeg de eerste controleronde van de voortgang met betrekking tot de eisen positief af te ronden.

Eind 2024 heeft de Zeeg de Green Deal 3.0 ondertekend.

Met deze deal belooft de Zeeg onder andere nog meer zijn best te doen om CO₂-uitstoot te verminderen, afval te beperken en duurzaamheid verder in onze zorg te integreren. Waarom doen we dit? Omdat we geloven dat een duurzame zorgsector niet alleen goed is voor het milieu, maar ook bijdraagt aan de gezondheid en het welzijn van onze bewoners en medewerkers.

Duurzame processen rondom voeding

In 2024 werden de uitkomsten van het project 'Duurzame processen rondom voeding' (2023) verder uitgewerkt en toegespitst met het oog op de realisatie van nieuwbouw. Om te blijven waarborgen dat de Zeeg zo duurzaam mogelijk voeding inkoopt, is de Zeeg dit vanaf het derde kwartaal 2024 gaan monitoren: Leverancier Huuskes levert

elk kwartaal een overzicht aan van alle voedingsinkoop. Duurzame inkoop van vlees en vis wordt elk kwartaal weergegeven in een rapportage die de bestuurder bespreekt met de raad van Toezicht.

Duurzame inkoop en verbruik energie

Ook de energie-inkoop en verbruik wordt met behulp van deze kwartaalrapportage inzichtelijk gemaakt en gevolgd. Stroom en gas wordt door de Zeeg afgenomen bij een groenleverancier. Via het energiebeheersysteem (EBS) wordt elk kwartaal het verbruik opgehaald en verwerkt in het kwartaalrapport. Opvallende verbruik cijfers worden besproken in het overleg met staf en facilitair zodat er zo nodig acties uitgezet kunnen worden. Zo kunnen bijvoorbeeld woonbegeleiders hun bewoners attenderen op het lager zetten van de verwarming als ze de deur uitgaan.

Waterarm schoonmaken

Het schoonmaken met poetsdoekjes die keer op keer teruggaan in een emmer met (warm) water wordt niet langer gezien als de norm. Het werkt overdracht van bacteriën in de hand, en is niet duurzaam. Ondertussen zijn er betere methoden ontwikkeld die waterarm schoonmaken.

De voordelen zijn:

- Minder overdracht van mogelijke ziektekiemen
- Duurzamer: minder gebruik van water en gebruik van microvezeldoeken
- Ergonomisch: huishoudelijke medewerkers hoeven niet steeds te wringen, waardoor er minder hand- en polsklachten ontstaan

In 2024 zijn nieuwe schoonmaakmiddelen voor waterarm werken aangeschaft en alle leden van het schoonmaakteam hebben een training gevolgd.

bouwsteen 1:

de bewoner en de Zeeg

het proces rond
de individuele bewoner



Het ondersteuningsplan van de bewoner

Elke bewoner binnen de Zeeg heeft een actueel zorgplan vastgelegd in het ECD (elektronisch cliëntendossier).

Eind 2023 heeft binnen de Zeeg een evaluatie plaats gevonden over CarenZorgt. Middels CarenZorgt kunnen verwanten en wettelijk vertegenwoordigers meekijken in het zorgplan en de bewonersagenda. Ook kunnen er over en weer berichten worden gestuurd. Verwanten zijn hierdoor nog meer betrokken bij het multidisciplinair overleg en zorgplanevaluaties naast de jaarlijkse fysieke aanwezigheid tijdens deze besprekingen.

Verwanten, medewerkers en een afvaardiging van de cliënten- en verwantenraad hebben hun ervaringen gedeeld over de toegang tot CarenZorgt, inzicht in het zorgplan en de agenda van de bewoner.

M.b.t. het berichtenverkeer binnen CarenZorgt waren er verbeteracties nodig, zoals:

- Meer duidelijkheid krijgen over wat wel via CarenZorgt gecommuniceerd wordt en wat op een andere wijze gedeeld kan worden.
- Meer duidelijkheid of berichten dagelijks gelezen worden en of hier voldoende snel op wordt gereageerd?

In 2024 zijn deze verbeteracties opgepakt:

Op verzoek van familie wordt er nu ook gerapporteerd in CarenZorgt. Daarnaast volgt de assistent manager zorg de voortgang van reacties op berichten binnen CarenZorgt en stuurt waar nodig aan.

De gedragskundige en de bewoner

Ik ben Marleen Stoltenborg en sinds 2 jaar gedragskundige bij de Zeeg. Ik denk mee om het welzijn van de individuele bewoner te behouden of waar mogelijk te verbeteren. Dat doen we op verschillende manieren:

- Jaarlijks bespreken we het zorgplan met de bewoner en betrokken verwanten. We evalueren de doelen en stellen nieuwe doelen voor komende jaar. Ook bekijken we of de woonplek nog voldoet aan de hulpvraag en de wensen zodat we de juiste zorg kunnen bieden.
- Tussendoor overleg ik met begeleiders of het lukt om te werken aan de doelen of dat er iets bijgesteld moet worden. Het kan ook zijn dat er extra zorg nodig is bijvoorbeeld van een externe deskundige.
- Ik heb regelmatig gesprekken met bewoners als er een vraag is of als men zich zorgen maakt. Bijvoorbeeld over het verlies van een naaste,

een operatie of ziekte of iets anders waar iemand last van heeft. Soms geef ik ook Traumabehandeling zoals EMDR.

- In 2024 hebben we met de teams een aantal bewoners goed in kaart gebracht met de Hermeneutische cirkel. We bekijken dat wat iemand heeft meegeemaakt in zijn/haar leven en wat degene kenmerkt in zijn functioneren. Dit kan bepaald gedrag verklaren en geeft handvatten voor de juiste bejegening.
- Ik geef ook scholing over verschillende vormen zoals Traumasensitief werken en de emotionele ontwikkeling.

Het is erg leuk om dit mooie werk te kunnen doen samen met het team van de Zeeg.



Registratie meldingen incidenten cliënten

MIC staat voor 'Meldingen Incidenten Cliënten'. Deze worden rechtstreeks gemeld in het ECD. MIC meldingen en eventuele verbeteracties worden meegenomen in de kwartaalrapportages en besproken binnen het teamoverleg Zorg.

Via het elektronisch medicatiesysteem nCare wordt medicatie afgetekend, met een dubbele controle waarop nodig. Papieren lijsten zijn verdwenen en het is overzichtelijker. In het kader van medicatieveiligheid was dit in 2024 een stevige verbetering. Het aftekenen van gegeven medicatie kan via de tablet en via een app op de smartphones. Elke zorgmedewerker logt in op nCare met zijn eigen account om digitaal af te kunnen tekenen.

MIC-meldingen werden zoals elk kwartaal wederom via de kwartaalrapportages besproken met de Cliënten- en verwantenraad en de Raad van Toezicht. In teamvergaderingen is het een vast agendapunt. Afhankelijk van het incident worden er acties op uitgezet. Denk hierbij aan bespreken met arts of gedragskundige/arts VG, contact met apotheek, aanpassen acties zorgplan, enz.

Wegens de ouder wordende bewonersgroep worden valincidenten, na afstemming met de bewoner en zijn wettelijke vertegenwoordiger, als gedeeltelijk geaccepteerd risico aangemerkt. Bewoners worden minder mobiel, tillen hun voeten minder goed op en hebben meer moeite om hun evenwicht te bewaren. Waar mogelijk wordt afgesproken om met bijvoorbeeld het gebruik van bewegingssensoren of valmatten eventuele risico's zo veel mogelijk te ondervangen. Daarnaast wordt middels fysiotherapie gewerkt aan versterking.

In vergelijking met 2023 hebben er in 2024 minder incidenten plaats gevonden. Met name het aantal incidenten in de categorie "overige incidenten" is gedaald. Het betrof hier bijvoorbeeld buikpijn door een dichte katheter, verslikken in een stukje appel, iets willen oprapen van de grond en niet meer overeind kunnen komen.

	2023	2024
Valincidenten	41	41
Agressie incidenten	40	36
Seksueel ongewenst gedrag	7	3
Overig	24	9

De normering voor medicatiefouten per kwartaal is 0,25%. Dat betekent dat een afwijking van 20x per kwartaal volgens de norm mag.

In geheel 2024 zijn er iets meer medicatiefouten (60) gemaakt dan het jaar daarvoor (54). Per dag zijn er echter zo'n 90 medicatiemomenten en per kwartaal is dit 8100x. De conclusie mag worden getrokken dat het aantal medicatiefouten minimaal is. Wel is het belangrijk dit te blijven monitoren en waar nodig actie te ondernemen om medicatiefouten te voorkomen.

	2023	2024
Q1	9	10
Q2	17	12
Q3	7	16
Q4	21	22



Werken in kleinere teams

Eind 2023 werd het werken in twee teams geëvalueerd en het volgende kwam toen naar voren:

De bevindingen om in 2 kleinere teams te gaan werken zijn overwegend positief. Er is meer rust onder collega's, bewoners worden vaker gezien en men hoeft niet meer alle afspraken te kennen van alle bewoners. Er is meer kennis over de bewoners en wat ze nodig hebben. Punt van aandacht is dat bewoners van het Steunpunt vaak toch nog uit gewoonte naar locatie de Zeeg bellen of komen.

Jammer is dat beide teams ervaren dat er meer sprake is van eiland-vorming: het gevoel één te zijn is nu minder. Om dit te verbeteren zou het goed zijn om meer gezamenlijke dingen te organiseren. Sommige woonbegeleiders missen bepaalde bewoners nu ze niet meer op alle locaties werken.

De komende nieuwbouw en daardoor het afstoten van 2 kleine locaties maakt dat er interne

verhuizingen van bewoners plaats zullen gaan vinden. Dit vraagt ook om een herindeling van de zorgteams. De werkgroep (zorg)processen rondom nieuwbouw heeft in 2024 een enquête gehouden onder medewerkers m.b.t. werken in teams na realisatie nieuwbouw. Hier zijn onder andere 2 ontwikkelpunten uitgekomen:

- Is het blijven werken in 2 teams nog wenselijk en hoe zou dit anders kunnen
- Hoe voorkomen we het 'eilandjes vorming' en het missen van bewoners wat een aantal zorgmedewerkers ervaren

Plannen hiervoor zijn uitgewerkt in samenwerking met verschillende disciplines. Beide ontwikkelpunten zijn uitgewerkt in voorstellen die gerelateerd zijn aan het aantal teams, inzet van verschillende functies en dienstroosters. In 2025 worden hier besluiten over genomen en start de realisatie van de plannen.



bouwsteen 2:

bewoners- ervaringen

wat vinden bewoners



Bewonerstevredenheidsonderzoek

Het kwaliteitskompas 2023-2028 geeft aan dat mensen met een beperking die professionele zorg en ondersteuning ontvangen, minimaal eens per drie jaar de mogelijkheid krijgen om aan te geven wat zij van de geboden zorg vinden middels een cliënt-ervaringsonderzoek. De Zeeg voerde dit jaarlijks uit. In overleg en met toestemming van de Cliënten- en verwantenraad van de Zeeg is besloten om dit tweejaarlijks aan gaan te bieden. Hierdoor is er in het tussenjaar meer tijd om de voortgang te monitoren en tussentijds actie uit te zetten waar wenselijk.

De Zeeg heeft 2024 gebruikt voor de zoektocht naar een goed instrument om de cliënttevredenheid te meten. Het instrument 'Ben ik tevreden'

lijkt het beste aan te sluiten bij de bewoners van de Zeeg. In vergelijking met andere aanbieders heeft het een luchtiger en makkelijk toepasbare werkwijze. Daarbij zijn de vragen en scoringswijze voor bewoners beter op hun niveau en zo nodig aan te passen. Ook is dit instrument opgenomen in de zogenaamde "waaier" van goedgekeurde meetinstrumenten in het kwaliteitskompas. Praktikon, de aanbieder van BIT, verzorgt in 2025 een train-de-trainer training waarna de regie-begeleiders getraind gaan worden in het werken met de vragenlijsten. Ondertussen zullen de vragenlijsten in het ECD ingebouwd worden zodat de koppeling met elk individueel bewonersdossier gemaakt wordt.





Een gesprekje met bewoner Hugo

Hugo is in mei 2024 bij de Zeeg komen wonen. Een jaar later kijkt hij terug en vertelt hoe hij het vindt bij de Zeeg.

Mijn vader was huisarts. Ik had 3 broers en 1 zus. Alleen mijn broer Klaas en schoonzus Louise leven nog.

Na het overlijden van mijn ouders woonde ik in een flat in Oosterbeek. Alleen wonen ging toen niet meer dus ging Klaas op zoek naar een betere woonplek voor mij. Zo kwam ik bij de Zeeg. Ik vind het prettig bij de Zeeg, ik ben tussen de mensen en dat is fijn. Ik heb het naar mijn zin en het eten is goed.

Ik hoef niet meer te verhuizen, dat vind ik ook fijn. Sommige mensen mopperen wel eens, dat hoor ik dan als ik in de huiskamer ben voor het eten. Verder zijn het fijne en gezellige mensen.

Ik ben lid van de Nederlandse Trolleybus Vereniging, de NTV. Hiervan krijg ik 4 keer per jaar een blad en ik ben ook al mee geweest op excursie. Rene, een bewoner van de Zeeg, is ook lid van de NTV.

Een paar keer per week ga ik naar de dagbesteding van de Zeeg, 't Trefpunt. Daar maak ik de puzzel 'Streets of London'.

Ik woon fijn bij de Zeeg, ik vind het hier leuk.

Medezeggenschap

De cliënten- en verwantenraad; actief en betrokken

Ook dit jaar is de CVR (cliënten- en de verwantenraad) weer zeer actief geweest om de belangen van onze bewoners te behartigen. Het afgelopen jaar stond in het teken van de voorbereidingen van de nieuwbouw 't Middelpunt. We hebben schriftelijk advies en instemming op deze komende nieuwbouw gegeven. Als CVR hebben we deelgenomen aan de werkgroep nieuwbouw, met dank aan CVR lid Helma Buurman.

De CVR heeft 4x per jaar overleg met de bestuurder. Ter voorbereiding daarop heeft de CVR een intern overleg. In 2024 bestond de CVR uit de volgende leden: bewoners Jan-Willem Berger en Fred van Zadelhoff, vertegenwoordigers namens de verwanten Aleid Biermans en Helma Buurman en voorzitter Fred Volkers. Er staat al wat langer een vacature open voor een nieuw lid, maar er heeft zich helaas nog geen nieuw lid gemeld ondanks meerdere uitvragen. Ook een uitvraag met presentjes tijdens de jaarlijkse familiedag aan broers en zussen van de bewoners heeft geen resultaat gehad. Voor de continuïteit van de CVR is aanwas wel wenselijk.

Verder heeft de CVR deelgenomen en inbreng gehad aan vele overleggen met of zonder de bestuurder. Hier de belangrijkste:

- Evaluatie CarenZorgt
- Periodiek overleg met Zorgkantoor
- Actieve deelname aan de Strategie dag
- Van AAG financiële toelichting gekregen op de nieuwbouw en de bedrijfsvoering van de Zeeg
- Input gegeven aan het document 'Gedragscode voor de bewoners van de Zeeg'
- Deelname aan de externe visitatie t.b.v. het Jaarbeeld 2023
- Jaarlijks overleg met portefeuillehouder Zorg Raad van Toezicht



Namens de cliënten- en verwantenraad,
Fred Volkers, voorzitter

De blik van verwanten

Anneke, moeder van Janneke heeft een bewogen leven geleid vol zorg en toewijding. Al in haar jonge jaren was ze mantelzorger. Met een carrière in de zorg en ervaring in arbeidstherapie, was het geen verrassing dat ze haar dochter Janneke met hart en ziel bleef ondersteunen. Janneke woont sinds 3 jaar in de Zeeg.

Janneke's broer, Albert Jan kijkt met plezier terug op hun jeugd. Voor hem was het heel normaal dat Janneke, met haar aanstekelijke knuffelgehalte, bij hem op school zat. Haar charme zorgde echter soms voor scheve situaties, waarbij zij de extra aandacht en traktaties kreeg, zoals op de markt of bij de voetbalclub, en hij niet.

Met de huidige scheiding in de zorgstructuren en speciale scholen zijn mensen zoals Janneke vaak minder zichtbaar in de maatschappij. De VGN strijdt voor inclusie, maar het systeem lijkt soms tegendraads te werken. Janneke, geboren met het syndroom van Down, begon haar schooltijd op een reguliere kleuterschool. Dankzij een leerkracht die het initiatief nam, kreeg ze die kans. Maar de overstap naar de basisschool bracht weerstand van ouders met zich mee, wat leidde tot haar plaatsing in het speciaal onderwijs en daarmee haar geleidelijke uitsluiting uit de lokale gemeenschap.

Anneke merkt dat Janneke vroeger zelfstandiger was. Ze kon bv. huishoudelijke taken verrichten, maar haar ontwikkeling bleef hangen toen de uitdagingen afnamen. Privé leesonderwijs hielp tijdelijk, maar na haar schooltijd en de overstap naar de dagbesteding, verdwenen de vaardigheden die ze geleerd had. Na haar twintigste vond Janneke externe dagbesteding

waar de creatieve omgeving haar stimuleerde en verbonden hield met de buitenwereld. Maar wijzigingen in beleid brachten een verschuiving naar 'echte' arbeid, waar Janneke niet in paste. Dit leidde tot een minder uitdagende en kleinere dagbestedingsplek.

De familie worstelt met de balans tussen zorg en activiteiten. Medewerkers richten zich vaak op basiszorg, terwijl uitdagende activiteiten achterwege blijven. Dit roept de vraag op wie verantwoordelijk is voor extra stimulatie: de zorgorganisatie of de familie? Met personeelstekorten wordt er meer druk gelegd op verwanten, wat niet altijd haalbaar is.

Janneke is gelukkig bij de Zeeg, maar de familie ziet nog verbeterpunten op het gebied van leren en ontwikkelen. De familie benadrukt dat het belangrijk is om bewoners actief te betrekken bij huishoudelijke taken en creatieve activiteiten, zoals het AI-project waarbij bewoners zelf kerstkaarten ontwierpen.

Hoewel technologie zoals virtual-reality en zorgdomotica door de Zeeg wordt overwogen en voor een deel al wordt ingezet, is de interesse van Janneke beperkt, wat de vraag oproept of het de juiste oplossing is. De familie maakt zich zorgen over de toekomst van de zorg voor Janneke, vooral als zij zelf niet meer in staat zijn om haar te ondersteunen. De wens is om Janneke een betekenisvol leven te bieden, zonder dat de volledige verantwoordelijkheid op hun schouders rust.

Het gesprek over de zorg eindigt met de vraag hoe er een balans gevonden kan worden tussen professionele zorg en de participatie van verwanten, zodat de druk niet te groot wordt en bewoners toch een betekenisvol leven kunnen leiden.

bouwsteen 3:

medewerkers leren en ontwikkelen



Deskundigheidsbevordering

Scholingen voor de zorgteams

Medewerkers willen zich bekwaam voelen in hun werk. Ook leidt het blijven leren tot enthousiasme. Investeren in opleiden is dan ook een continue aandachtspunt. De Zeeg vindt het van belang dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven met betrekking tot de voorbehouden en risicovolle handelingen. Dat is een doorlopend proces.

Daarnaast is het van belang dat medewerkers zich kunnen ontwikkelen, zowel op horizontaal niveau (verdieping kennis) als op verticaal niveau (vanuit de ambitie door te groeien).

Ieder jaar wordt geïnventariseerd welke opleidingsbehoeften er zijn in de organisatie, zowel vanuit de medewerkers als wat de Zeeg nodig heeft. Vanuit deze opleidingsbehoeften wordt jaarlijks een opleidingsplan gemaakt voor de verschillende medewerkersgroepen. Zo hebben in 2024 weer meerdere opleidingstrajecten gelopen.

Door het verschil in locatie en de mogelijkheid voor toezicht en nabijheid wonen er in elk team andere bewoners met andere behoeftes. In team Zeeg/Buitengroep wonen bv. meer ouder wordende bewoners of mensen met een intensievere zorgvraag en in team Steunpunt/Nieuwkoop wonen meer bewoners met een licht verstandelijke beperking.

De wens van de woonbegeleiders was om meer kennis te hebben over de specifieke begelei-

dingsbehoeften van deze beide doelgroepen. In samenwerking met ROC Rijn IJssel zijn doelgroep-scholingen gegeven. Daarnaast hebben woonbegeleiders een training de-escalerend werken gevolgd. Ook het team dagbesteding heeft deelgenomen aan deze trainingen.

Het is steeds meer van belang om een goede registratie van bevoegd- en bekwaamheden te hebben. Bovendien kan de Zeeg hiermee in opleidingsplannen bijscholing en (opfris)cursussen gericht aanbieden. Tevens kan de reeds aanwezige kennis van medewerkers beter worden benut. Deze inventarisatie en registratie van behaalde opleidingen en cursussen heeft in 2024 plaats gevonden. Een vervolgstap wordt het digitaal inrichten van een signaalfunctie als vervaldata gaan verlopen.

Werk- en praktijkbegeleiding

Als erkend leerbedrijf heeft de Zeeg ook dit jaar weer een aantal beroepsopleidingsplaatsen gerealiseerd voor zowel leerlingen als stagiaires van verschillende zorg- en begeleidingstrajecten. In 2024 heeft de Zeeg hierdoor weer meerdere bevoegdheden afgeleverd, zowel een verpleegkundige als woonbegeleiders. Beide woonteam en het team dagactiviteiten hebben scholing gevolgd met betrekking tot werkbegeleiding. Daarnaast hebben we 2 praktijkbegeleiders.

Medewerker tevredenheidsonderzoek

In oktober 2023 heeft de Zeeg een medewerker tevredenheidsonderzoek gehouden. De uitkomsten zijn met alle medewerkers gedeeld in januari 2024 tijdens een groot gezamenlijk overleg. Hier is met de medewerkers vastgesteld op welke onderdelen we zouden gaan verbeteren. Er werd gescoord in een vierpuntschaal en elk onderwerp bevatte 8 vragen. In de tabel de hoeveelheid hoogste totaalscores alle vragen per onderwerp. De Zeeg is trots op de uitkomsten.

	Ja / Altijd	Goed genoeg / meestal	Kan beter / Soms	Nee / Nooit
Werkplezier & Functie	2x	7x		
Samenwerking & Werksfeer	4x	4x		
Waardering & Leiderschap	7x	2x		
Arbeidsvoorwaarden & Arbeidsomstandigheden		7x	1x	
Ontwikkelmogelijkheden & de Zeeg	3x	5x		
Psychosociale arbeidsbelasting		7x	1x	

De verbeterpunten zijn allemaal opgepakt en afgerond. Het betrof bijvoorbeeld binnen het onderdeel “Werkplezier & Functie” dat veel medewerkers meerdere ‘werkpetten’ hebben. Dit maakt het werken binnen de Zeeg aantrekkelijk, het vraagt soms echter ook andere inzet dan je functie inhoudt. In een sollicitatieprocedure wordt dit met de kandidaat besproken.

Bij het onderwerp “Samenwerken & Werksfeer” kwam naar voren dat het voor invallers en nieuwe medewerkers lastig kan zijn om veranderingen (goed) bij te houden in de drukte van de dienst. Dit is binnen beide zorgteams besproken. Afgesproken is dat een nieuwe medewerker na de inwerkperiode nog een periode een buddy krijg.

Bij “Waardering & Leiderschap” werd aangegeven dat er (te) veel mailverkeer is waardoor niet alles gelezen wordt. Dit is ondervangen door relevante informatie mee te nemen in de nieuwsbrief die de bestuurder ongeveer 1x per maand naar alle medewerkers stuurt. De berichten zijn kort en krachtig zodat het snel te lezen is met eventueel een verwijzing waar meer info te krijgen is.

Met betrekking tot “Arbeidsvoorwaarden & Arbeidsomstandigheden” kwam naar boven dat het nemen van pauzetijd te weinig gedaan werd. Dit is meegenomen als gespreksonderwerp in de verschillende teamoverleggen.



Betrokkenheid en inspraak

De Zeeg neemt alle disciplines mee in verschillende projecten en werkgroepen. Inspraak is op een natuurlijke manier verweven in de werkwijze: Er wordt binnen de Zeeg 'bottom up' gewerkt. De uitwerking van een opdracht wordt in het MT vastgelegd door de bestuurder en manager Zorg. Vervolgens wordt een werkgroep geformeerd op basis van een uitvraag binnen de Zeeg wie deel wil nemen in de werkgroep. Waar nodig wordt in- of extern een projectleider ingeschakeld, afhankelijk van de grootte en/of zwaarte van de opdracht. Ook bewoners zijn vertegenwoordigd bij besluitvorming, bijvoorbeeld door participatie van de cliënten- en verwantenraad in de werkgroep nieuwbouw. Elk advies van een werkgroep wordt voorgelegd in het betreffende teamoverleg, en in het MT. Besluitvorming vindt daar plaats en waar van toepassing ook in samenspraak met de OR, CVR, RvT.

Door medewerkers actief te betrekken wordt draagvlak gecreëerd voor nieuwe processen. Ontwikkelingen, al dan niet verplicht, worden voor onze bewoners en medewerkers zo passend mogelijk gemaakt.

De Zeeg stond in 2024 voor de mooie uitdaging om een nieuw meerjarenbeleidsplan 2025-2028 te schrijven. Op 14 oktober heeft een strategiedag plaats gevonden waarvan de uitkomsten als input dienden voor dit plan. Er werd gesproken over arbeidsmarkt-krapte, visie op zorg, positieve gezondheid en kunstmatige intelligentie. Uit alle lagen van de organisatie en adviesgremia waren medewerkers en bewoners aanwezig. Aan de hand van presentaties, workshops en werken in groepjes werden samen de onderwerpen bepaald voor het nieuwe MJBP.



MEERJARENBELEID DE ZEEG 2025-2028

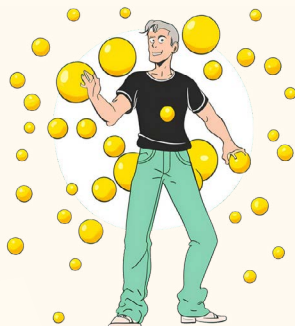


WAT GAAN WE DOEN?

1

BEWONERS

We gaan het web van Positieve Gezondheid inzetten in de begeleiding om een goed beeld te krijgen van het welzijn van de bewoner. We betrekken het netwerk van de bewoner meer om bij te dragen aan participatie en welzijn. Bewoners kunnen in alle levensfasen bij de Zeeg wonen



3

ADMINISTRATIE

We zetten in op verlaging van werkdruk door inzet van meer technologie.
We scholen onze medewerkers beter in het gebruik van technologie en stellen iemand aan om hierin te ondersteunen.

2

MEDEWERKERS

We gaan grotendeels werken met een basisrooster om de balans voor medewerkers tussen werk- en privé te optimaliseren. We werken aan teams en verbondenheid. Ook krijgen medewerkers bij indiensttreding of promotie een buddy. Intervisie wordt een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van medewerkers.



4

HET NETWERK

We kijken anders naar de zorg en versterken de driehoek verwante-bewoner-regiebegeleider. Een actief netwerk draagt bij aan het geluk van de bewoner. We zetten samen met burens en andere organisaties in de wijk inclusieve evenementen op.



5

TECHNOLOGIE

We gaan inzetten op spraakgestuurde A.I. technieken om te notuleren én om te rapporteren in ONS. Onze huidige zorgalarmering wordt verder uitgebreid. Er worden systemen gebruikt om de eigen regie van bewoners te bevorderen



Aan het einde van de strategiedag werden de uitkomsten live in gedichtvorm door Chat GPT verwerkt.

De Bij van Morgen



De Zeeg blijft natuurlijk staan,
Maar 't hotel zal verdwijnen, tijd voor een nieuwe baan.
Een toekomst die glanst, voor mens en collega,
We bouwen aan iets moois, met dromen als onge mega.

Weg met die administratie, dat is de wens,
Dat scheelt zoveel tijd, en meer balans, heel intens.
Medicatieprotocollen, die stapelen maar op,
Maar we kijken er kritisch naar, dat krijgt een stop.

De bewoners willen meer in de wijk erbij,
Bekend en gezien, dat maakt ze blij.
Zelf regie bepalen, met een wenslijst erbij,
Zodat elke dag voelt als een nieuwe, vrije wei.

Een basisrooster, dat klinkt toch fijn,
Dat geeft rust en regelmaat voor groot en klein.
En minder verzuim, met fitte gezichten,
Dat maakt dat we samen meer kunnen verrichten.

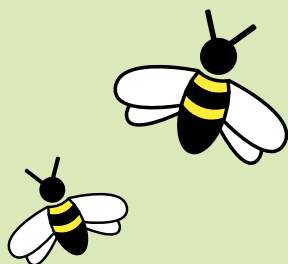
Een prachtig nieuw gebouw, dat komt eraan,
Waar iedereen zijn ding kan doen en in vrijheid kan staan.
Geen aparte staf, we werken zij aan zij,
Samen in de zorg, dat maakt ons echt blij.

Teambuilding, met borrel of interventie,
Brengt ons dichterbij elkaar, dat is onze intentie.
Samen sterk, een gevoel van saamhorigheid,
Voor elkaar, met respect, elke dag opnieuw bereid.

Leren van elkaar, de buddy's zijn paraat,
Voor nieuwe collega's, die krijgen een goede maat.
Technologie maakt ons werk zoveel lichter,
En bewoners voelen zich erdoor zeker en dichterbij.

Verwanten zien we graag, zij horen erbij,
In huiselijkheid en warmte, zij maken ons blij.
En ook nummer vijf krijgt een mooie renovatie,
Zodat alles straalt, dat is onze sensatie.

Dus werken we samen, met trots en plezier,
Want de Zeeg is altijd hier.
Op naar 2028, met kracht en een lach,
Dank voor jullie dromen, en tot een nieuwe dag!



Commissies en werkgroepen

De Zeeg heeft verschillende werkgroepen en commissies om de (door)ontwikkeling van allerlei werkzaamheden en communicatie met betrekking tot de voortgang, goed doorgang te laten vinden.

De volgende overlegvormen zijn, naast de reguliere teamoverleggen, actief: commissie (Brand) Veiligheid, Green Team, Feestcommissie, werkgroep Innovatie, leerlingen & stagiaires (opleiden), Zorgtechnologie, Mijn Plan Digiborden, ONS ECD, ONS Planning en werkgroep Camping de Zeeg. In de verschillende commissies en werkgroepen zit een mix van medewerkers vanuit het management, staf, facilitair, zorg & begeleiding. En waar nodig zijn natuurlijk ook externe contacten betrokken.

Projecten en werkgroepen

De Zeeg is volop in ontwikkeling en bezig met vernieuwing. In 2024 hebben weer verschillende projecten gelopen. In het vorig jaarbeeld werd al gesproken over de projecten rondom 'Nieuwbouw' en 'Telefonie, persoonsalarmering & sluitsystemen'.

Het project 'Telefonie, persoonsalarmering & sluitsystemen' is afgerond. Met nieuwe bekabeling en WiFi is de basis gelegd voor een modern communicatiesysteem. Daarna zijn nieuwe telefonie, zorgalarmering en elektronische sluitsystemen geïmplementeerd. In 2025 worden de laatste restpunten opgepakt. De nieuwbouwplannen vorderen gestaag en de verwachting is dat in 2025 gestart wordt met de bouw.

Het project (Zorg)processen rondom nieuwbouw is gestart in maart 2024. Ze bevat een aantal deelopdrachten die door verschillende disciplines gezamenlijk worden uitgewerkt.

De manager Zorg, woonbegeleiders, de coördinator facilitair, koks, inkoop, planner, huishoudelijke dienst . . . ze nemen deel aan overleggen, lezen stukken mee, worden bevraagd en geven feedback. Waar mogelijk nemen we de input van bewoners mee, bijvoorbeeld door participatie van de cliënten- en verwantenraad.

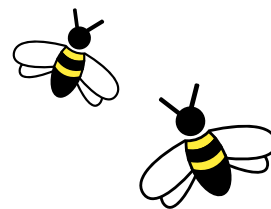
De deelopdrachten gaan over een nieuwe omschrijving van doelgroepen per locatie, de inzet van de zorgmedewerkers over de verschillende locaties, een plan van eisen voor renovatie van de huidige hoofdlocatie, de inzet van de huishoudelijke dienst en was, de maaltijdbereiding na de nieuwbouw en wat de renovatie van de hoofdlocatie betekent voor bijeenkomsten en bezoek van verwanten. Ook is er een nieuwe visie op dagbesteding in de maak.

Susan, kwaliteitsfunctionaris en projectleider (Zorg)processen rondom nieuwbouw:

- Bottom up werken is investeren in elkaar en elkaars inzet, de meerwaarde van samen werken aan complexe processen is waardevol
- Verbinden van kwaliteit en duurzaamheid is een must en een kunst

In 2024 is de Zeeg een licentieovereenkomst aangegaan met Q Link. Zij leverden een digitale protocol-lensysteem Q Docs aan die ons kwaliteitshandboek in mappenvorm zou gaan vervangen.

Het oude kwaliteitshandboek had geen goedwerkende zoekfunctie waardoor het frustrerend was om de juiste protocollen te vinden. Inmiddels is Q Docs geïmplementeerd en wordt goed ervaren. In 2025



gaan we verder met het opschonen en vernieuwen van verouderde documenten.

Het nieuwe roosterprogramma voor zorgmedewerkers is in 2024 geoptimaliseerd omdat het niet erg gebruiksvriendelijk en foutgevoelig was.

Daarbij bleek dat de Zeeg nog niet alle mogelijke en nodige functionaliteiten gebruikte van het roosterprogramma. Met externe hulp is het project gaan draaien ter verbetering en verhoging van de gebruiksvriendelijkheid van het roostersysteem. Inmiddels is er voor de zorgmedewerkers ook een basisrooster per kwartaal. Planner Suus Besselink en managementassistente/HR medewerker Hotske hebben hard aan dit project gewerkt.

Medewerkers reflectie

Teamreflectie wordt elk teamoverleg van de begeleiding toegepast al dan niet aan de hand van een casus. Soms is het een korte bespreking met snel resultaat en soms is er een casusbespreking die meer tijd vraagt, bijvoorbeeld bij een crisis rondom een bewoner. Zo heeft in 2024 een team samen met een bewoner hard gewerkt om het begeleidingstraject van deze bewoner zo goed mogelijk uit te blijven voeren. De problematieken waren dusdanig dat uiteindelijk besloten werd in het belang van de bewoner een andere verblijfsplek te regelen. Binnen de Zeeg wonen geen mensen met een VG7 indicatie, daar is de Zeeg niet op toegerust. Desbetreffende bewoner kwam met een herindicatie op VG7 uit.

Begin december 2024 heeft een evaluatie plaats gevonden rondom dit gehele begeleidingstraject van desbetreffende bewoner met een aantal teamleden, de leidinggevende, de teamcoach en gedragkundige. Aan de hand van 4 vragen werden tops en tips met elkaar gedeeld. Hier kwamen 2 adviespunten uit:

- kernteam(s) formeren voor een aantal bewoners (regie- en woonbegeleiders)
- structuur opzetten m.b.t. opschalen: bij (dreigende) crisis opschalen naar een nog samen te stellen crisisteam

Deze casus en evaluatie heeft gemaakt dat de Zeeg een onderzoekstraject aan is gegaan met OPCZ, het Ontwikkel Programma Complexe Zorg wat gefaciliteerd is vanuit de *Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking van VWS*. Het OPCZ ondersteunt zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg om duurzame veranderingen door te voeren in hun werkwijze en organisatiecontext. Het doel is beter in te spelen op de behoeften van mensen met een intensieve zorgvraag en onbegrepen gedrag (VG6 en VG7 zorgprofiel). Dit wordt gedaan door voort te bouwen op bestaande kennis en door lopende projecten te versterken.

Nog in 2024 is gestart met een eerst verkennend gesprek met de bestuurder en manager zorg. In 2025 worden meerdere disciplines bevraagd.

Naast de bestuurder en de manager zorg zijn dit woonbegeleiders, gedragskundige en de cliënten & verwantenraad. Uitkomsten van deze vragenronde

worden door OPCZ geanalyseerd en besproken met het MT. Daarna worden eventuele vervolgacties bepaald. Wordt vervolgd dus. . .

Medezeggenschap, de OR vertelt

Een terugblik op het jaar 2024

In 2024 bestond de OR uit de volgende samenstelling: Fionie (huishoudelijke dienst), Senta (woonbegeleider) en Patricia (verpleegkundig regiebegeleider) als voorzitter. Een jaar waar veel onderwerpen de revue gepasseerd zijn. Bijvoorbeeld:

- Verschoven diensten: na goed onderzoek van onze voorgaande OR is er in 2024 een afronding geweest. Er wordt nu gewerkt zoals dit in de CAO bepaald is.
- Roosterwijzigingen: kleine wijzigingen worden in de betreffende teams besproken en geëvalueerd. Grotere wijzigingen gaan voor instemming langs de OR.
- Nieuwbouw 't Middelpunt: na een heroverweging van een ingediend advies bij de bestuurder is teruggekomen op een eerder besluit en worden er plafondliften geplaatst.
- De bestuurder en manager zorg hebben advies gekregen om begeleiders mee te laten denken in de aanname van nieuw personeel. Hiertoe is de oude sollicitatiecommissie opgeheven en kan iedere begeleider gevraagd worden om aan te sluiten bij een

sollicitatiegesprek. Ook voor de aanname van nieuwe bewoners luidt het advies: laat begeleiders meedenken en meebeslissen.

- Helaas was het nodig, de OR heeft ingestemd met het plaatsen van camera's in de voorraadruimtes.

Tegen het einde van 2024 zijn er nieuwe verkiezingen gehouden voor 2 OR leden. Er waren veel kandidaten en veel collega's hebben gestemd. Dit is medezeggenschap zoals het bedoeld is!

Als voorzitter wil ik graag afsluiten met Fionie en Senta te bedanken voor hun inzet in 2024. Het was kort, maar krachtig! Het jaar 2025 gaan we verder met nog meer mooie dingen bereiken samen met Suus (planner) en Ilona (woonbegeleider) als nieuwe OR leden.



Patricia van Zwaaij, voorzitter OR

bouwsteen 4:

veiligheid, welzijn en inzicht in kwaliteit



Kanslijnen

Omdat er in de nabije toekomst uitdagingen zijn in de (gehandicapten)zorg heeft onze branchevereniging een toekomstvisie opgesteld. Hierin geeft de VGN aan dat doordat er arbeidstekorten zullen zijn terwijl de zorgvragen toenemen, er veranderingen dienen plaats te vinden in hoe we naar de zorg kijken en deze leveren. Hierin zijn 'kanslijnen' geformuleerd die mogelijk aanknopingspunten bieden voor zorgaanbieders om deze transitie te maken. Zorgkantoren hebben deze visie overgenomen, en verwachten dat zorgaanbieders met (minimaal) 2 van de 5 kanslijnen aan de slag gaan.

De Zeeg besloot aan de slag te gaan met kanslijn 2: 'Bewezen arbeidsbesparende technologieën worden geïmplementeerd in de eigen zorgpraktijk' en 5: 'Bij elke cliënt wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning'. De Zeeg heeft ervoor gekozen om de kanslijnen zo veel als mogelijk in de huidige structuren en PDCA een plek te geven. Het is dus niet opgetuigd als apart project, wel als integraal onderdeel van het meerjarenbeleid en de daaruit voortvloeiende jaarplannen.

Al sinds 2022 is er in de Zeeg een werkgroep Zorgtechnologie. Het doel van inzet van zorgtechnologie is om de zorg efficiënter te maken en/of de zelfstandigheid dan wel het welzijn van de bewoners te vergroten.

In 2024 heeft de Zeeg het elektronisch medicatiesysteem nCare verder geïmplementeerd. Verder onderzoek is gedaan naar inzet van eHealth bijvoorbeeld bij epilepsiepatiënten, en het inzetten van Mijn Eigen Plan bij individuele bewoners.



Ook het inrichten van het systeem met nieuwe elektronische sleutels hoort hierbij. Tevens werd er onderzoek gedaan naar mogelijkheden om het eigen beheer van medicatie door bewoners te vergemakkelijken, spraak gestuurd rapporteren en andere opties voor efficiënter werken.

Kanslijn 5 is de 2e kanslijn waar de Zeeg mee aan de gang is gegaan. Het gaat hier om 'Stimuleren van het netwerk voor een rol in zorg en ondersteuning'.

De coördinator vrijwilligers heeft hard gewerkt waardoor er inmiddels een pool van 26 vrijwilligers is. Samen met een aantal verwanten worden zij op reguliere basis ingezet. Naast de hulp bij het avondeten op locatie de Zeeg wil de Zeeg dit ook uitbreiden naar locatie het Steunpunt.

Daarnaast zijn er positieve gesprekken geweest tussen de Zeeg, Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA) en vastgoedverhuurder Vivare. In hoofdstuk 1 bij 'Samenwerkingsrelaties' hebt u hier al meer over kunnen lezen.

De Arbodienst

De Arbodienst begeleidt de Zeeg op het gebied van (duurzame) inzetbaarheid en re-integratie van haar medewerkers. Vanuit de Arbodienst is er voor zowel de medewerkers als leidinggevendenden van de Zeeg één vast aanspreekpunt: de Adviseur Arbeid en Gezondheid. De adviseur ondersteunt de medewerker en werkgever in het verzuimproces bij de re-integratie, zij is op de hoogte van alle wettelijke verplichtingen rondom de Wet Verbetering Poortwachter en neemt de medewerkers en leidinggevende hierin mee. Tijdens verzuim onderhoudt de adviseur contact met de medewerker en hun leidinggevendenden en sluit soms aan bij verzuim-/ re-integratiegesprekken, ter ondersteuning en advisering. De doelstelling vanuit de Arbodienst is altijd om een medewerker spoedig, maar wel duurzaam en verantwoord, terug te laten keren naar werk. De gesprekken met en adviezen van de adviseur hebben dit dan ook als uitgangspunt. Daarnaast draagt de adviseur zorg voor het plannen van een afspraak binnen de medische lijn indien dit nodig of wenselijk is. Dit kan zijn bij een praktijkondersteuner van de bedrijfsarts, een Arbo verpleegkundige of (bedrijfs)arts.

Naast arbodienstverlening kunnen er vanuit de providerboog van de Paradigma Groep (waar de Arbodienst deel van uitmaakt) ook andere interventies worden ingezet. De Zeeg heeft in 2024 gebruik gemaakt van verschillende vormen van dienstverlening. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een arbeidsdeskundig onderzoek, ondersteuning van een psycholoog of coach voor een medewerker of een tweede spoor traject.

Daarnaast kunnen medewerkers van de Zeeg (kosteloos) een beroep doen op verschillende diensten vanuit de Arbodienst. Zo heeft de Arbodienst een 'beter-in-je-vel lijn' en een 'vitaal lijn' die medewerkers kunnen bellen om eenmalig advies

in te winnen en kan er een beroep worden gedaan op een vertrouwenspersoon. De Zeeg zelf kan via de Arbodienst advies inwinnen over de RI&E en eventuele HR vraagstukken voorleggen.

Cijfers:

In 2024 was het gemiddelde verzuimpercentage bij de Zeeg bijna 3% hoger dan in 2023. Dat is best fors. Een gedeeltelijke oorzaak hiervan is relatief veel langdurig verzuim. Dit betekent dat er sprake is van verzuim langer dan 45 dagen korter dan 1 jaar. Daarnaast is de verzuimfrequentie, dus het aantal keer dat een medewerker zich ziek heeft gemeld in 2024 toegenomen. De gemiddelde ziekte duur in dagen lag in 2024 wel weer lager dan in 2023. Dit betekent dat er ondanks dat er meer verzuim was en relatief veel langdurig verzuim, het kortdurend verzuim in verhouding meer is toegenomen. Vaak is dit verzuim gerelateerd aan algemene gezondheidsklachten als griep of iets dergelijks.

De wens vanuit de Arbodienst is om in plaats van reactief de focus meer te kunnen verschuiven naar preventief in de toekomst. Interessante vraagstukken om te onderzoeken zijn:

- Wat ligt ten grondslag aan het (beïnvloedbare) verzuim?
- Wie heeft de regie op de inzetbaarheid en re-integratie van de medewerkers?
- Hoe kan de inzetbaarheid van medewerkers worden ondersteund en verbeterd?

De Arbodienst gaat hier samen met de Ondernemingsraad en het MT van de Zeeg aandacht aan besteden in 2025.

De nieuwe keuken van het Steunpunt

Op het Steunpunt wordt dagelijks gekookt voor een groot aantal bewoners. Echter was de keuken ingericht alsof het een gewone gezins-situatie betrof. Deze was eigenlijk ongeschikt voor de grote pannen die werden gebruikt en er was niet voldoende opbergruimte. Samen met een aantal woonbegeleiders is een inventarisatie gemaakt wat nodig is om de keuken te verbeteren. En een nieuwe keuken werd geplaatst! Bewoners gaven aan dat de inrichting ook wel wat moderner mocht. In 2023 waren al nieuwe tafels, stoelen, borden en bestek aangeschaft. Een frisse schilderbeurt



en nieuwe decoratie is in 2024 nog gerealiseerd. Bewoners hebben samen met woonbegeleiders de kleuren en aankleding uitgekozen.

De leerlingen van Probus en de Zeeg

De Zeeg krijgt met regelmaat hulp van leerlingen van Probus, een school voor praktijkonderwijs bijna om de hoek bij de Zeeg. Zoals Probus zelf weergeeft op hun website: Bij Probus werken we graag samen met lokale en regionale bedrijven.



U biedt onze leerlingen kansen om te leren en groeien in de praktijk; wij zorgen voor gemotiveerde leerlingen die echt iets voor u willen betekenen. **Samen maken we het verschil!**

Leerlingen helpen bijvoorbeeld met het leeghalen en verplaatsen van een plantenbak en andere incidentele klussen zoals opruimen en verhuizen.

Er is een leerling die helpt met technische klussen en een leerlinge die gedurende 4 maanden 1 dag per week stage loopt. Zij helpt met het ontbijt, brengt de bewoners naar dagbesteding 't Trempunt en gaat dan helpen bij de schoonmaak. De Zeeg is blij met deze samenwerking en de inzet van leerlingen van Probus.

De activiteitenbegeleiding van de Zeeg

De activiteitenbegeleiding van 't Trefpunt is altijd bezig om zijn bewoners en bezoekers uit te dagen tot creatieve bezigheden. Zo ook binnen de nieuwe locatie in de serviceflat Elderveld.

Een stukje uit de Waterkraan, het nieuwsblad voor medewerkers, bewoners en verwanten:

Sinds 2 september is de dagbesteding actief op de nieuwe locatie in de Elderveld flat. Er is door de activiteitenbegeleiding enorm hard gewerkt om te zorgen dat de verhuizing naar de nieuwe plek zo soepel mogelijk verliep voor onze bewoners. Maar wat is het mooi geworden! En wat een ruimte! De bewoners zijn erg blij met de nieuwe plek al is het nog wel even wennen dat ze iets verder moeten lopen.

Een eerste kennismaking tussen de bewoners van de Zeeg en de bewoners van de serviceflat vond plaats op een maandagmiddag in september.

Activiteitenbegeleider Jouke had samen met een paar bewoners heerlijke appeltaarten gebakken. Een paar bewoners van de serviceflat gingen gezellig bij de bewoners van de Zeeg zitten en samen genoten ze van de verse appeltaart. De sfeer was ongedwongen en de eerste kennismaking met elkaar verliep goed. Complimenten aan alle activiteitenbegeleiders voor deze inspanning.



Veiligheidsinstrumenten

aandachtsvelden

Brandmeldcentrale en BHV

De commissie (brand)veiligheid heeft hard gewerkt aan het vernieuwen van onze calamiteitenorganisatie en de brandmeldinstallatie is nu op basis van stil alarm werkend. De certificering loopt.



De BHV training wordt jaarlijks door alle zorgmedewerkers gevolgd.

Legionella

In 2024 heeft C-Mark wederom de controles rondom Legionella preventie (waterveiligheid) uitgevoerd. Alle controles waren wederom dik in orde. Dank hiervoor aan de medewerkers van de Zeeg die zorgdragen voor spoelen en temperaturen van water.

HACCP

De Zeeg controleert op de volgende onderdelen:

- Vervallen datum
- Kapotte verpakking
- Zonder datum
- Onafgedekt product
- Niet volgens afspraak schoongemaakt



Op deze gebieden van voedselveiligheid blijft de vervallen datum een aandachtspunt. Spiegelen, en stickers na openen verpakking zijn hier

onderdelen van die aandacht behoeven. Ook de schoonmaak van met name de keuken is onder de aandacht. Dit mag beter bijgehouden worden.

RI&E

Oktober 2024 heeft een risico-inventarisatie plaatsgevonden over de gehele Zeeg. Dit is een inventarisatie van de gevaren binnen een

organisatie die betrekking hebben op veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers.

Er kunnen duidelijke risico's zijn zoals werken met gevaarlijke stoffen en tillen maar ook de minder zichtbare zoals werkdruk, stress of discriminatie.

Om medewerkers te beschermen tegen risico's, breng je ze in kaart en stel je op basis daarvan een plan van aanpak op.



In 2019 was de laatste uitgebreide RI&E en in 2020 een specifiek aanvullende m.b.t. corona. Begin 2025 zal de evaluatie plaats vinden in de vorm van een inmiddels verplichte toetsing. Voor deze toetsing maken de preventiemedewerker en kwaliteitsfunctionaris het plan van aanpak gebaseerd op de uitkomsten van de risico-inventarisatie.



samenleving

Focus, autonomie en participatie blijven waarborgen en uitbreiden. Wat heeft dit ons gebracht?

De Zeeg heeft een diverse bewonersgroep, verdeeld over meerdere locaties. In ons Meerjarenbeleid 2021-2024 zagen we een duidelijke verschuiving in de zorgvraag binnen onze organisatie. We onderscheiden grofweg drie groepen:

- Bewoners van wie de begeleidingsvraag langzaam maar zeker verschuift naar meer (verpleegkundige) zorg.
- Bewoners die zelfstandig wonen, maar intensieve begeleiding en coaching nodig hebben om mee te doen in de maatschappij.
- Actievere bewoners die naast zorg en begeleiding ook behoefte hebben aan passende en aantrekkelijke activiteiten.

Deze ontwikkelingen vroegen om een andere inrichting van zorg en begeleiding. Die verande-

ring is inmiddels in gang gezet. Teams zijn beter toegespitst op de specifieke doelgroepen, en de gebouwen worden hier stapsgewijs op aangepast. Zo zorgen we ervoor dat bewoners de juiste zorg en begeleiding op de juiste plek ontvangen. Daarnaast introduceerden we de regiebegeleider, die samen met de bewoner en diens verwant (of wettelijk vertegenwoordiger) de begeleiding vormgeeft. Deze zogenaamde driehoek zorgt voor meer inspraak en afstemming tussen bewoner, professional en familie. Ook hebben we dankzij de inzet van vrijwilligers een waardevolle aanvulling op onze professionele teams gekregen. De thema's Focus, autonomie en participatie waren en blijven leidend. Maar we leven in een wereld die voortdurend verandert. Deze koers is samen uitgezet in het nieuwe meerjarenbeleidsplan 2025-2028.



1

Bouwsteen 1: de bewoner en de Zeeg

Wij zijn heel blij met:

- De verbetering van de communicatie binnen CarenZorgt
- De inzet van (vaste) buddy's voor de individuele bewoner
- De samenwerking met de gedragskundige en haar deelname aan de MDO's

We gaan verder aan de slag met:

- De inrichting van werken in teams na realisatie nieuwbouw
- Kanslijn 2 Inzet technologieën in de zorg ter ondersteuning voor de bewoner
- Kanslijn 5 Stimuleren (eigen) netwerk voor participatie aan de maatschappij

2

Bouwsteen 2: bewonerservaringen

Wij zijn heel blij met:

- De keuze voor het nieuwe CTO Ben Ik Tevreden
- De inzet van onze cliënten- en verwantenraad
- De betrokkenheid en inzet van verwanten

We gaan verder aan de slag met:

- Implementeren van Ben Ik Tevreden in de praktijk
- Ben Ik Tevreden vragenlijsten inbouwen in het ECD

3

Bouwsteen 3: medewerkers

Wij zijn heel blij met:

- De gevolgde scholingen door medewerkers: doelgroep-scholingen, de-escalerend werken, training werkbegeleiding en opleiding tot praktijkopleider
- De inzet van de OR

We gaan verder aan de slag met:

- Het digitaal inrichten van een signaalfunctie als vervaldata van verplicht, behaalde scholingen gaan verlopen
- De diverse commissies, werkgroepen en projecten
- Het updaten van verouderde documenten in Q Docs

4

Bouwsteen 4: veiligheid, kwaliteit en welzijn



Wij zijn heel blij met:

- De lagere MIC meldingen in verhouding tot vorig jaar
- Alle zorgmedewerkers die een e-learning HACCP hebben doorlopen

We gaan verder aan de slag met:

- Het plan van aanpak wat voortkwam uit de RI&E
- Het opzetten van een verwantenonderzoek middels een vragenlijst uit Ben Ik Tevreden



Colofon

Tekst en samenstelling: Bianca Rijnders, Susan Smits-Reuvers
Fotografie: Paul Tolenaar en medewerkers van de Zeeg
Ontwerp: Drukkerij Rozijnrepro

Geraadpleegde bronnen:

Kwartaalrapportages
Jaarbeeld over 2023
ONS cliëntendossier
Jaarplan, meerjarenbeleidsplan, jaarverslagen
Interviews
Waterkraan
Nieuwsflits

