



Kwaliteitsplan 2022

Voor een leven met kleur

Inhoud

Inleiding	blz. 3
1. Profiel van de zorgorganisatie - Wie zijn wij?	blz. 4
1.1 Missie.....	blz. 4
1.2 Visie	blz. 4
1.3 Kernwaarden	blz. 4
1.4 Zorgvisie	blz. 4
1.5 Doelgroepen en mogelijkheden.....	blz. 5
1.6 Kwaliteit.....	blz. 5
1.7 Locaties.....	blz. 7
2. Medewerkers - Profiel personeelssamenstelling	blz. 9
3. De plannen van Zinzia	blz. 10
3.1 We zijn gastvrij, nabij en open.....	blz. 10
3.2 We faciliteren de dagelijkse kwaliteit van leven	blz. 11
3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar	blz. 12
3.4 We halen de buitenwereld binnen	blz. 13
3.5 We benutten technologie.....	blz. 14
3.6 We gaan voor duurzame en gezonde bedrijfsvoering.....	blz. 14
4 De locaties	blz. 16
4.1 Oranje Nassau's Oord.....	blz. 16
4.2 De Rijnhof.....	blz. 16
4.3 De Lingehof	blz. 17
4.4 Rumah Kita	blz. 17
4.5 Ambulant Geriatisch Team.....	blz. 18
Bijlagen	
Bijlage 1: Profiel organisatie en doelgroepen.....	blz. 19
Bijlage 2: Profiel personeelssamenstelling	blz. 23

Inleiding

Het kwaliteitsplan voor 2022 is een actualisering van het plan van 2021. De plannen die erin staan borduren voort op kwaliteitsplannen van 2019 en 2020, ze zijn een logisch vervolg van de al eerder ingeslagen weg. Ook financieel gezien zijn deze plannen een voortzetting en uitbouw van de plannen van eerdere jaren. Er is bewust de keuze gemaakt om door te gaan op de ingeslagen weg vanuit de vernieuwde missie, (zorg)visie en strategie. De uitvoering en voortgang van de plannen voor 2021 zijn natuurlijk beïnvloed door de coronapandemie. Dit is ook een reden waarom veel plannen die in 2021 zijn gestart doorlopen in 2022 of zijn uitgesteld en zullen starten in het nieuwe jaar.

De missie, (zorg)visie en strategie vormen een solide uitgangspunt van waaruit gewerkt wordt. Afgelopen jaar zijn ze verder verfijnd en afgestemd op wat de binnen- en de buitenwereld van ons vraagt. Om speerpunten uit de strategie werkelijkheid te maken zijn wij ervan overtuigd dat continue leren en verbeteren noodzakelijk is. Het doorlopen van de gehele PDCA-cyclus (continue verbetercyclus) staat daarom voorop. Uit de externe audit van afgelopen jaar bleek dat wij dit steeds beter doen en dat het niet bij mooie plannen blijft, maar dat er mooie resultaten bereikt worden. Daar waar de strategie een meerjarenplan is, is het kwaliteitsplan een jaarplan.

Inmiddels zijn de kwaliteitsgelden integraal onderdeel geworden van de tarieven voor de Wlz-zorg. Daarom zijn in de kwaliteitsplan de in te zetten FTE's niet meer opgenomen, wat de leesbaarheid ten goede komt. Net zoals in voorgaande jaren zijn niet alleen de plannen die een directe invloed hebben op de kwaliteit van zorg opgenomen in het kwaliteitsplan, maar zijn alle plannen opgenomen. Dat geldt ook voor plannen die niet (alleen) voor de Wlz gelden. Zinzia kiest ervoor om het kwaliteitskader en dus het kwaliteitsplan voor alle zorgsoorten te gebruiken. De plannen staan namelijk niet op zichzelf in de organisatie, maar zijn met elkaar en alle onderdelen van de organisatie verbonden. Alles hangt met alles samen.

Dit document volgt grofweg de indeling zoals die in het kwaliteitskader is voorgesteld. In hoofdstuk 3 zijn de thema's uit het kwaliteitskader terug te vinden, maar zijn onderverdeeld volgens de speerpunten van Zinzia. In het laatste hoofdstuk worden de verbeterplannen per locatie toegelicht. Hierin staan de plannen die exclusief voor de locatie gelden.

Nb. 1: Zowel de term cliënt, oudere, als bewoner wordt gebruikt om een oudere aan te duiden die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening van Zinzia. De term die op dat moment het meest passend is, wordt gebruikt.

Nb. 2: Organisatorisch is de Rijnhof een somatische afdeling van Oranje Nassau's Oord (ONO). Dit betekent dat wanneer er gesproken wordt over plannen of formatie uitbreiding per locatie, de Rijnhof als afdeling van ONO meegenomen wordt en niet als aparte locatie is geteld.

Nb. 3: Waar gesproken wordt over informele ondersteuning, wordt bedoeld alles wat door verwanten, mantelzorgers, vrijwilligers of anderen onbezoldigd wordt uitgevoerd.

1 Profiel van de organisatie - Wie zijn wij?

1.1 Onze missie - *specialist voor kwetsbare ouderen*

Zinzia is er voor alle kwetsbare ouderen die onze deskundigheid in ondersteuning en aandacht nodig hebben. Daarbij is altijd sprake van een complexe, meervoudige en persoonlijke zorgvraag die multidisciplinaire, kwalitatief goed geregisseerde en gecoördineerde inzet van kennis, kunde en middelen verlangt. Die bieden we op één van de Zinzia locaties of waar mogelijk thuis.

1.2 Onze visie - *een leven met kleur*

Iedereen wil graag een leven met kleur, daarvan zijn wij overtuigd. Dat betekent dat eigenheid, levensgeluk en een rijke dagelijkse routine ons uitgangspunt is. Daarom gaan we uit van de eigenheid van mensen: zijn gewoontes, bijzonderheden, behoeften, dromen, enz. Daarbij vormt de (individuele) mens en niet de systeemwereld het uitgangs-, en middelpunt van ons handelen. Een betekenisvol leven waarin dagelijkse geluksmomenten en de bijzondere relaties tussen mensen cruciaal zijn. Dat vraagt om een voortdurende afstemming en samenwerking tussen de oudere, de naaste(n), de medewerker en de vrijwilliger. We realiseren ons daarbij dat in die samenwerking niet iedereen gelijk is, maar wel gelijkwaardig. In dat intensieve samenspel binnen de 'gouden driehoek' ontstaat een leven met kleur.

1.3 Kernwaarden - **KLEUR**

Hoe we onze missie en visie tot uitdrukking brengen komt voort uit ons zijn, denken en handelen. Al vele jaren doen we dat vanuit de overtuiging dat we mensen *een leven met kleur* willen bieden. Dat inspireert ons en laat ons de ruimte om aan te sluiten bij wat mensen willen en vragen. Ongeacht of het nu een oudere, medewerker, leerling, vrijwilliger of andere betrokkene is.

KLEUR streven we na voor iedereen. Mensen zijn verschillend en de behoeften zijn divers, maar we zien het in de basis vanuit de onderstaande kernwaarden. Deze kernwaarden gebruiken we waar mogelijk ook om resultaten zichtbaar te maken.

<i>Kennis & Kans:</i>	te blijven leren en kansen te benutten
<i>Liefdevol:</i>	nabij te zijn door vanuit je hart aan te sluiten bij de ander
<i>Eerlijk:</i>	oprechte aandacht en open over wat je kunt bieden
<i>Uniek:</i>	een ieder voelt zich gezien als uniek persoon en respecteert elkaar
<i>Resultaat:</i>	gericht zijn op een positieve opbrengst en een gezonde bedrijfsvoering

1.4 Zorgvisie - *integrale levenskwaliteit*

Integrale levenskwaliteit gaat er vanuit dat alles met elkaar verbonden is. Een mens is een geheel, lichaam en geest zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en er is sprake van bewustzijn. Een mens bestaat niet in zijn eentje maar is verbonden met anderen, de medemens is van levensbelang. Kwaliteit van leven is dus ook niet te vatten in één product, dienst of activiteit. Het is de optelsom die voor iedereen anders is. Daarbij is niet alleen aandacht

voor concrete zaken, maar ook voor zingeving, welbevinden en intimiteit. We zien de mens als geheel en onlosmakelijk verbonden met zijn omgeving.

Onze begeleiding, ondersteuning, behandeling en zorg moet leiden tot (zoveel mogelijk) integrale levenskwaliteit. Eten en drinken gaat bijvoorbeeld niet alleen over het binnen krijgen van voldoende voedingsstoffen. Eten en drinken gaat ook over een belevingsmoment. Het gezelschap, de smaak, geur en de ambiance zijn net zo belangrijk en misschien wel belangrijker. De ander leren kennen en aansluiten op wat hij of zij op dat moment nodig heeft, daar draait het om. De afstemming op de persoonlijke behoefte van mensen is daarbij het uitgangspunt. Het gaat om toevoegen van (zoveel mogelijk) levensgeluk.

Waar je ook woont, iedereen heeft eigen wensen, waarden en gewoontes. Juist door dat te zien kunnen we bijdragen door waar mogelijk iets waardevols toe te voegen of te behouden wat ertoe doet, maar ook door achteruitgang te vertragen waar mogelijk. Voor onze medewerkers betekent dat: goed kijken en luisteren, verstandig handelen, praktische wijsheid en aansluiten bij dat wat deze mens nodig heeft. Regels, richtlijnen en protocollen geven hierbij een kader. Oprechte aandacht en erkenning vormen de basisbehoefte voor mensen. Vanuit die *houding* kunnen we bijdragen aan gezondheid, welbevinden en geluk, binnen de mogelijkheden die we gezamenlijk hebben. We laten ons hiertoe sterk inspireren door het gedachtegoed van presentie en gastvrijheid.

1.5 Doelgroepen en mogelijkheden

Zinzia positioneert zich als specialist voor kwetsbare ouderen in de regio's Lingewaard, Overbetuwe, Wageningen en Renkum. Naast de locaties komen wij daar ook bij de ouderen thuis. Dit doen we in samenwerking met andere ketenpartners, onder andere de huisartsen. In de thuissituatie bieden wij behandeling en ondersteuning door psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, diverse paramedici en de maatschappelijk werker. Zinzia is zowel actief in de 'care' (zorg en wonen) als in de 'cure' (extramuraal behandeling, herstellende zorg en revalidatie). Daarnaast is het mogelijk voor ouderen die thuis wonen om de dagbehandeling te bezoeken of op locaties te komen voor een (para)medische behandeling.

Landelijk is Zinzia een bekende aanbieder van intramuraal zorg en beschikbare kennis en expertise voor ouderen met een Indische of Molukse achtergrond.

In bijlage 1 is een overzicht te vinden met meer details over de doelgroepen, leeftijdsverdeling, type zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep.

1.6 Kwaliteit

Kwaliteit is mensenwerk. Het komt voor een groot en belangrijk deel tot stand tussen mensen, tussen cliënt, zijn omgeving en medewerker. Elke situatie is uniek en vraagt van de medewerker zijn handelen aan te passen aan dat wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Zo doende ontstaat goede, liefdevolle en afgestemde zorg. Soms is hierin mogelijk sprake van spanning tussen handelen gebaseerd op professionele standaarden en de specifieke vraag van de cliënt op dat moment. Het belangrijkste is om hierover met elkaar in gesprek te zijn en steeds te

zoeken naar wat het best passend is en een bijdrage levert aan het welbevinden van de cliënt. Op deze dilemma's is nooit een eenduidig antwoord. Reflectie met elkaar, inclusief de cliënt en zijn verwanten, is daarom cruciaal.

Een mooie manier om deze visie op kwaliteit weer te geven is een sterrenhemel (zie afbeelding 2). Zo veelvormig als een sterrenhemel, dat is kwaliteit. Het laat zich niet goed samenvatten in rijtjes en getallen, dat levert een vervormd beeld van de werkelijkheid op. Daarom bevat het kwaliteitssysteem van Zinzia zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderdelen en is periodieke reflectie een belangrijk onderdeel daarvan. Het gaat immers over tellen én vertellen. Want als we alleen tellen blijft er niet veel over van een sterrenhemel.

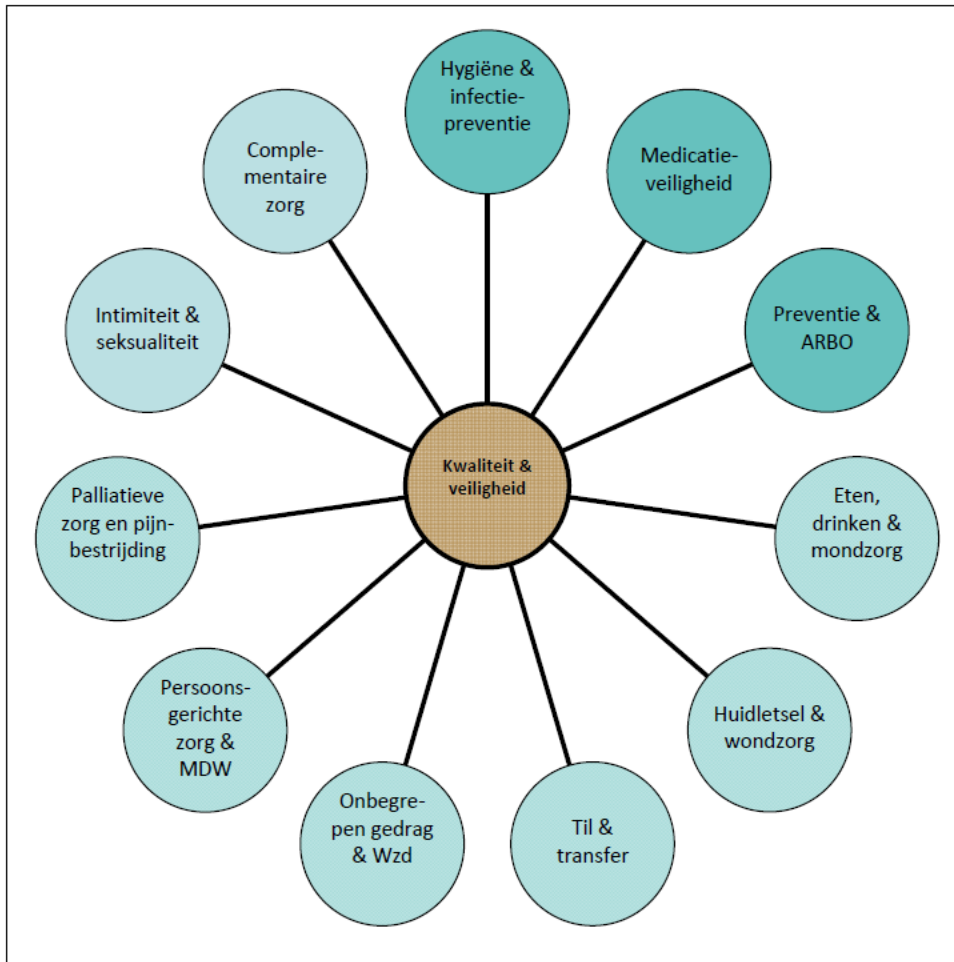


Afbeelding 2: sterrenhemel en sterrenhemel geteld

Zinzia heeft een kwaliteitssysteem gebouwd dat aansluit bij bovenstaande visie. Het bestaat uit vier onderdelen: (1) ontwikkeling, (2) zicht op kwaliteit, (3) klachten & incidenten en (4) leren & verbeteren. De onderdelen van het systeem leveren een bijdrage aan het handelen van de professionals en het systeem faciliteert hen bij het ontwikkelen en volgen van actuele professionele standaarden. Het geeft hen en de organisatie inzicht in de resultaten van het handelen en als er toch iets niet goed is gegaan, helpt het om in gezamenlijkheid te reflecteren en te leren. Of het nu gaat om de externe audit of een incident op een woning, voor een medewerker werkt dit als een spiegel en geeft gelegenheid tot reflectie. Een rijke dagelijkse routine en het welbevinden van de cliënt staan daarbij voorop, dat is altijd het uitgangspunt en middelpunt van ons handelen.

Er wordt binnen Zinzia gewerkt met elf kwaliteitsthema's. Door een selectie van de thema's en een praktisch gerichte werkwijze, ontstaat er overzicht en mogelijkheid tot borging van de kwaliteitsthema's. De selectie is gemaakt op basis van de missie en visie van Zinzia, wettelijke verplichtingen, het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en praktijkervaringen binnen de organisatie. In afbeelding 3 is een visueel overzicht weergegeven van de thema's.

Voor elk thema is een functionaris in de organisatie aangewezen als specialist. Voor de zorginhoudelijke thema's is dat een kwaliteitsverpleegkundige en voor het thema preventie & ARBO is dat de preventiemedewerker. Deze specialisatie houdt in dat de medewerker op de hoogte blijft van de nieuwste ontwikkelingen op dat thema en in de organisatie zorg draagt voor implementatie, borging en evaluatie (audit). Natuurlijk hoeft de specialist het werk niet alleen te doen. Wanneer het nodig is, wordt er gewerkt met een expertiseteam. Aan de hand van een jaarplan wordt bepaald of er dat jaar een expertiseteam noodzakelijk is en wat de samenstelling moet zijn.



Afbeelding 2: kwaliteitsthema's Zinzia Zorggroep

1.7 Locaties

Zinzia werkt vanuit vier locaties. Verpleeghuis Oranje Nassau's Oord staat in Wageningen op een prachtig en uitgestrekt landgoed. Koningin-moeder Emma besloot in 1898 dat haar residentie een sanatorium moest worden. Nu biedt Oranje Nassau's Oord in Wageningen een permanent dan wel tijdelijk thuis aan 228 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: psychogeriatricie, gerontopsychiatrie, somatiek en revalidatie. Daarnaast is er een dagcentrum. In 2020 is de mooie nieuwbouw in gebruik genomen.

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de recreatiezaal kijkt de bewoner uit op de winkelstraat. Op deze levendige plek stond vroeger Hotel Rijnzicht, een bruisende ontmoetingsplek. Eind jaren '80 is de Rijnhof hier gebouwd. De Rijnhof biedt plaats aan 40 ouderen met somatische problemen en beginnende psychogeriatriche problematiek.

Verpleeghuis de Lingehef ligt in het hart van het Betuwse dorp Bemmelen. In een sfeervolle dorpse omgeving, een gebied met fruitbomen, uiterwaarden en Park Lingegezen. In het gebouw is op dit moment plaats voor 156

mensen. De Linge-hof heeft verschillende afdelingen voor psychogeriatric, enkele afdelingen waar ouderen met somatische problemen wonen en een kleine afdeling met hospicezorg. Daarnaast beschikt de Linge-hof over een revalidatieafdeling en een dagbehandeling. Er is ook een dagbehandeling voor ouderen die thuis wonen en overdag naar de Linge-hof komen behandeling.

Verpleeghuis Rumah Kita in de stad Wageningen is speciaal opgezet voor Indische en Molukse ouderen. Het bijzondere karakter van dit huis is terug te vinden in het eten, de feestdagen, de toko, de jaarlijkse Pasar Malam, maar ook de taal, de gewoontes, de gemeenschappelijke herinneringen en de aankleding. 177 Indische en Molukse ouderen uit heel Nederland vinden er een prettig thuis. Er zijn afdelingen met groepswoonings en afdelingen met appartementen. Er wordt zowel psychogeriatric, somatische als gerontopsychiatric zorg geleverd.

2 Medewerkers (profiel personeelssamenstelling)

Een groeiende groep ouder wordende Nederlanders wil goede en persoonsgerichte ondersteuning ontvangen. Hierdoor is er ook een groeiende vraag naar goed geschoolde medewerkers. Dit terwijl er sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, dit wordt de zorgkloof genoemd. In deze omgeving wil Zinzia zich als goed werkgever opstellen. Zonder goede en voldoende medewerkers, leidinggevend, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers kunnen we onze ambities niet waarmaken. Continu leren en verbeteren staat voorop, dit maken wij concreet door werkplekleren en onder andere investeren in praktijkopleiding. Mensen een stimulerende, goed georganiseerde, veilige werk- en leeromgeving bieden met ruimte voor reflectie en ontwikkeling noemen wij aantrekkelijk werkgeverschap.

Nabijheid is een belangrijk uitgangspunt en behoefte, niet alleen voor cliënten, maar ook voor medewerkers. Voor hen is de manager nabij, bereikbaar en beschikbaar ter ondersteuning, facilitering en feedback. De managers faciliteren en ondersteunen medewerkers in het proces naar (mede)verantwoordelijkheid en zelfstandig werken, zodat medewerkers de goede dingen kunnen en blijven doen teneinde de integrale levenskwaliteit van cliënten zoveel mogelijk te behouden dan wel te verbeteren.

Maatschappelijke ontwikkelingen en de daaruit voortkomende ontwikkelingen in de zorg maken het gewenst en noodzakelijk dat Zinzia de komende jaren veel energie en aandacht besteedt aan het creëren en uitbouwen van de juiste randvoorwaarden voor haar medewerkers. Gekwalificeerde medewerkers vragen om een gedegen, ondersteunend en innovatief HR-beleid en bijbehorende faciliteiten. Zinzia investeert daarnaast de komende jaren steeds meer in het behouden én boeien van haar medewerkers, maar ook het werven en opleiden van nieuwe medewerkers, zij-instromers, leerlingen en stagiaires.

Gastvrij, nabij en open, uit deze drie onderdelen bestaat de grondhouding. Deze grondhouding vormt steeds het uitgangspunt voor alle medewerkers van Zinzia. Continu op zoek naar het gesprek, de stimulerende dialoog met elkaar, met de cliënten en mantelzorgers. Maar ook in het contact tussen medewerkers onderling uit alle geledingen van de organisatie of buiten de organisatie is deze grondhouding steeds het uitgangspunt. Het gaat hierom dat alle betrokkenen elkaar beter leren kennen en met elkaar blijven leren en verbeteren ten einde kwaliteit van leven mogelijk en/of beter te maken.

Onder paragraaf 3.3 zijn meer uitgewerkte plannen voor 2022 te vinden op het gebied van de ontwikkeling van medewerkers.

Op 30 juni 2021 werkten er in totaal ruim 1.100 medewerkers (ongeveer 34 stagiaires en 200 medewerkers niet in loondienst/ PNIL) bij Zinzia en zijn er ongeveer 500 vrijwilligers actief. In bijlage 2 is een overzicht te vinden met meer details over de personeelssamenstelling.

3 De plannen van Zinzia

In dit hoofdstuk staan de plannen van Zinzia voor het komende jaar. Deze plannen moeten het leven van de cliënten faciliteren en bijdragen aan hun integrale levenskwaliteit. Op basis van de missie, visie en zorgvisie is de strategie met een zestal speerpunten vastgesteld. We hebben onze plannen voor 2022 gestructureerd langs de zes speerpunten. Waar het plan een speerpunt het meeste raakt daaronder is het ingedeeld, maar meestal zal een plan op meerdere speerpunten effect hebben. Dat komt door integraliteit en samenhang van de strategie en jaarplan. Het zijn geen losse delen of plannen, alles hangt met elkaar samen. We hebben bewust gekozen om de plannen van Zinzia te structureren volgens onze strategie en de zes speerpunten en niet de structuur zoals die in het kwaliteitskader wordt voorgesteld. Het kwaliteitskader gebruiken wij als toetssteen om te kijken of we niets over het hoofd hebben gezien.

Naast de plannen die hieronder staan, is een belangrijke opdracht voor Zinzia dit jaar om de vernieuwde missie, visie, kernwaarden, zorgvisie en strategie in de organisatie onder de aandacht te brengen. Het doel is dat iedereen ermee bekend is, het zich eigen maakt en vanuit dezelfde visie werkt. Daarnaast helpt het om samenhang in de organisatie en de plannen te zien. Plannen, projecten en acties komen dan niet uit de lucht vallen, maar vormen een logisch geheel.

Projectorganisatie

Zinzia werkt sinds vorig jaar met een permanente 'projectorganisatie'. Dit is een op specifieke wijze ingerichte projectstructuur waarin we de samenhang tussen verschillende projecten borgen en waarin projecten op een pragmatische en kort-cyclische manier worden opgepakt, uitgewerkt en ingevoerd in de organisatie. In de kern gaat het er hierbij om voortdurend kleine stapjes te nemen en niet eerst een uitgebreid plan te schrijven. Zo wordt in kleine stapjes en in lijn met de strategie naar een doel toegewerkt. Hierdoor gaat er minder tijd verloren met eerst plannen maken, zodat er meer ruimte is om al doende en in samenwerking te ontwikkelen en te implementeren. In 2022 zal de aandacht in de projectorganisatie specifiek gericht zijn op verzuim en capaciteitsplanning, omdat in het afgelopen jaar duidelijk is geworden dat op deze thema's veel winst te behalen is.

Hieronder staat per paragraaf een speerpunt benoemd. De plannen worden per paragraaf ingeleid door een korte weergave van het speerpunt. Vervolgens staan er plannen genoemd waarmee we dit jaar aan de slag gaan. Per plan is aangegeven op welke kernwaarde deze het meeste effect heeft.

3.1 We zijn gastvrij, nabij en open

Gastvrijheid en nabijheid zijn nauw met elkaar verbonden en vormen de basishouding in ons streven naar integrale levenskwaliteit. Samen met openheid vormen ze onze grondhouding. De implementatie van zowel de missie, visie en strategie en de grondhouding hebben door de coronapandemie vertraging opgelopen. In 2022 wordt gestart met de implementatie van de grondhouding. Samen met het verder uitbreiden van het concept gastvrijheid geeft dit een stevige basis voor Zinzia in de komende jaren. Speciaal voor de grondhouding wordt een leerlijn ingericht die iedere nieuwe medewerker tijdens zijn introductieperiode volgt. Natuurlijk is deze leerlijn

ook voor medewerkers die al in dienst van Zinzia zijn. De grondhouding heeft effect op de kernwaarden 'Liefdevol' en 'Uniek'. De medewerker kan beter aansluiten bij de ander en de cliënt merkt dat hij gezien wordt als uniek persoon.

3.2 We faciliteren de dagelijkse kwaliteit van leven

De vergrijzing dwingt ons om snel te anticiperen op de snel toenemende omvang en groeiende complexiteit van de zorgvraag, of dit nu thuis of in het verpleeghuis is. De zwaardere zorgvraag en toename van 'onbegrepen gedrag' wordt door teams ook als stevig en soms als ronduit zwaar ervaren. Een arts noemt het "de werkelijkheid van de grote problematiek". Hoe zorgen we de komende jaren dat we voldoende toegerust zijn op onze taak en competente medewerkers hebben om deze dagelijkse uitdaging het hoofd te bieden? En hoe borgen we de kwaliteit van zorg?

Kwaliteit

In het afgelopen jaar is de structuur van de kwaliteitsthema's en ontwikkelplannen stevig neergezet door de Kwaliteitsverpleegkundigen in samenwerking met de afdeling Kwaliteit & Innovatie. De kwaliteitsthema's Intimiteit & Seksualiteit en Complementaire zorg zijn nieuw en staan nog in de kinderschoenen. De ontwikkelplannen van deze kwaliteitsthema's voor 2022 zijn dan ook met name gericht op het opdoen van kennis en onderzoeken wat een goede werkwijze voor het thema binnen de organisatie zou kunnen zijn. Dit plan heeft vooral invloed op de kernwaarde 'Kennis & kans', de kennis van specifieke zorginhoudelijke thema's neemt toe en medewerkers worden beter ondersteund. Cliënten merken dat Zinzia kwalitatief goede zorg levert volgens de laatste inzichten.

Voor het ophalen van cliëntervaringen wordt een verdiepingsslag gemaakt, zodat leren en verbeteren aan de hand van de uitkomsten beter mogelijk is. Hiervoor is een plan gemaakt dat enerzijds is gericht op het verhogen van de respons en anderzijds op de terugkoppeling naar de teams. De terugkoppeling naar de teams moet zodanig worden dat zij aan de slag kunnen met de uitkomsten om de dagelijkse kwaliteit van leven te kunnen verbeteren. Dit plan heeft vooral invloed op de kernwaarde 'Eerlijk', de kennis van specifieke zorginhoudelijke thema's neemt toe en medewerkers worden beter ondersteund. Cliënten merken dat Zinzia kwalitatief goede zorg levert volgens de laatste inzichten.

Eten & drinken in huiselijke sfeer

De woonzorgbegeleider werkt in de huiskamer op veel afdelingen en zorgt voor nabijheid en huiselijkheid. Om eten & drinken en huiselijke sfeer echt vorm te geven werd in 2021 een intensief project gestart waarbij de werkzaamheden verder uitgewerkt worden passend bij de visie van Zinzia. Dit betekent dat er gekeken wordt naar de inrichting van processen en de verdeling van werkzaamheden binnen het integrale zorgteam waar woonzorgbegeleiders onderdeel van uit maken. Door de coronapandemie heeft de uitvoering van dit plan vertraging opgelopen en loopt daarom door in 2022. Dit plan sluit vooral aan bij de kernwaarde 'Liefdevol'. De cliënt merkt dat de huiskamer een fijne plek is om te zijn en dat hij gezien wordt.

Laatste levensfase

Met het kwaliteitsthema Palliatieve Zorg & Pijnbestrijding is in de projectorganisatie een start gemaakt. Inmiddels is dit onderwerp ingebed in de structuur van de kwaliteitsthema's. De uitvoering van de plannen heeft door corona vertraging opgelopen en niet alle beoogde palliatief consulenten zijn al ingezet. Eén verpleegkundige is gestart met de opleiding tot palliatief consulent. In samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige die dit thema onder haar hoede heeft, wordt het zorgpad ingevoerd en zal er daardoor meer structurele aandacht zijn voor de stervensfase. Er is sprake van meer kennisontwikkeling en die kennis komt structureel beschikbaar voor alle medewerkers van Zinzia. Dit plan heeft dus met name effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt en zijn verwant zullen merken dat er meer ruimte is om de laatste levensfase adequaat vorm te geven.

3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar

De uitdaging voor de komende jaren kunnen we alleen aangaan met betrokken medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers. In de veranderende ouderenzorg spelen zij een sleutelrol. Zinzia erkent medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers hierin en dat betekent dat zij (steeds beter) gefaciliteerd worden om 'goed werk' te leveren dat aansluit bij dat wat ertoe doet voor de ouderen én voor henzelf. Continu leren en verbeteren zijn daarbij cruciaal. Reflectie begint met interactie, een gesprek, het stellen van vragen en een open houding. Ongeacht wie we voor ons hebben willen we op en over elkaar (professioneel) kunnen reflecteren, vragen kunnen stellen over het werk dat we doen, waardering uitspreken en elkaar durven aanspreken op (on)bekwaam handelen van eenieder.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Capaciteitsplanning krijgt steeds meer vorm binnen Zinzia. In 2022 wordt de ontwikkeling verder voortgezet en zal de nadruk liggen op het steeds meer centraal plannen van diensten. Het doel is om uiteindelijk een zodanig werknemersbestand te hebben dat roosters zo optimaal mogelijk passen bij de actuele (zorg)vraag. Dit beleid heeft invloed op de kernwaarde 'Uniek'. De cliënten merken dat het rooster leidt tot meer rust op de afdeling en dat zij geholpen worden door zoveel mogelijk vaste en tevreden medewerkers.

Het plan is om dit jaar de structuur met betrekking tot Preventie & ARBO verder uit te werken en opnieuw te borgen. Op dit moment is het onderwerp ondergebracht bij de kwaliteitsthema's en is de preventiemedewerker kartrekker van het thema. In 2022 wordt onderzocht wat de beste manier is voor Zinzia om dit onderwerp vorm te geven. Verzuim en het voorkomen daarvan staat voor komend jaar hoog op de agenda van Zinzia en is opgenomen in de projectorganisatie. Deze plannen passen bij de kernwaarde 'Eerlijk' en 'Uniek'. Zinzia is als werkgever open over wat zij kan bieden en medewerkers worden gezien in hun individuele behoefte. De cliënten merken dat medewerkers tevreden zijn en er minder verzuim is.

De communicatiestructuur werkt inmiddels in de praktijk. Er is een teamagenda en vanuit de afdeling communicatie krijgen clustermanagers handvatten om (beleids)onderwerpen met de teams en vakgroepen te bespreken. Informatie uit de team komt via de clustermanagers en het managersoverleg bij het MT op tafel. Vanuit de afdeling Opleiden & Ontwikkelen worden leerlijnen ontwikkeld. In 2022 staan onder andere de grondhouding en complexe zorg op het programma op uitgewerkt te worden in leerlijnen en werkplekleren. Voor

medewerkers heeft dit plan vooral effect op de kernwaarde 'Kennis & kans', de cliënt zal merken dat er beter wordt aangesloten op zijn of haar individuele vraag, dit past bij de kernwaarde 'Liefdevol'.

Ruimte en aandacht voor informele ondersteuning

In navolging van de functie van vrijwilligerscoördinator en coördinatoren welbevinden is de er een projectleider informele ondersteuning gestart. Vanaf 2022 moet dit leiden tot een meer structurele inzet van informele ondersteuning die leidt tot integrale levenskwaliteit. Anders dan de functietitel doet vermoeden, gaat het bij informele ondersteuning niet om een project. Het streven is om het een normaal onderdeel te laten zijn van het wonen op één van de locaties van Zinzia. Er is in deze fase gekozen voor de vorm van een projectleider omdat de verwachting is dat bij de start extra inzet noodzakelijk is. Informele ondersteuning raakt de kernwaarde 'Eerlijk' en 'Liefdevol', er ontstaat meer ruimte voor oprechte aandacht voor cliënten en geeft openheid over wat vrijwilligers bij Zinzia kunnen verwachten. De cliënt merkt dat de vrijwilligers weten wat ze moeten doen en dat welbevinden voorop staat.

3.4 We halen de buitenwereld binnen

Relaties, bestaand of nieuw, zijn heel belangrijk voor ouderen. Onze opdracht vervullen we dan ook altijd met anderen, waarbij we inzetten op integratie van verschillende generaties in het dagelijks leven. Initiatieven als 'Binnenstebuiten', 'Wens zoekt jou' en 'Klankkleur' dragen hier al aan bij. De komende jaren zoeken we nadrukkelijk verder de samenwerking met senioren, vrijwilligers, studenten, welzijnsorganisaties en anderen. Door te kijken wat er mogelijk is, kansen te benutten en samen invulling te geven aan de behoeftes van kwetsbare ouderen en proberen we ook hierin te verbeteren. In onze positionering richten we ons nadrukkelijk op zorginhoudelijk ondernemerschap. We zijn scherp op wat er buiten gebeurt en waar wij nodig zijn en waarde kunnen toevoegen. Wij ontzorgen anderen door voorzieningen te bieden voor kwetsbare ouderen met een zorgvraag die anderen niet kunnen oplossen.

Open over wie we zijn

Het Serviceplein is in het afgelopen jaar ontwikkeld vanuit een projectstructuur. Begin 2022 wordt het Serviceplein onderdeel van de staande organisatie. Het wordt aangestuurd door de Manager Facilitair. Door het vastleggen van deze ontwikkeling wordt het mogelijk om te werken aan verdere verbetering van de service vanuit nabijheid en gastvrijheid. Dit plan geeft medewerkers meer oprechte aandacht, faciliteert hen waar mogelijk en heeft dus effect op de kernwaarde 'Eerlijk'. De cliënt merkt dat er goede en gemotiveerde medewerkers een vast team vormen.

In 2021 is Zinzia onderdeel geworden van het netwerk Vallei Vitaal. Deze samenwerking van verschillende verpleeghuisorganisaties en het ziekenhuis 'De Gelderse Vallei' is erop gericht om ouderen die thuis wonen en hen, en hun netwerk, te ondersteunen in het thuis blijven wonen. De expertise die Zinzia heeft opgebouwd in het verpleeghuis, is beschikbaar voor ouderen die thuis wonen middels het AGT. Deze groep zal verder groeien de komende jaren. Dit plan geeft medewerkers ontwikkelmogelijkheden en heeft effect op de kernwaarde 'Kennis en Kans'. De cliënt merkt dat er goede samenwerking is en hij of zij langer prettig thuis kan wonen.

3.5 We benutten technologie

Het is bekend dat het antwoord op toekomstige vraagstukken in de zorg voor een steeds belangrijker deel gevonden moet worden in de totstandkoming, toepassing en gebruik van '(zorg)technologie', *robotisering en domotica*'. Wij zien dit als een waardevol speerpunt dat in het ondersteuningsaanbod op maat binnen onze locaties een steeds prominentere plek krijgt. Dit is in het belang van zowel het leveren van goede zorg-, en dienstverlening aan onze klanten als in het hedendaags en goed faciliteren van onze medewerkers. We kiezen er op dit moment voor om niet op alle vlakken koploper te zijn om het afbreukrisico van nieuwe technologie zo klein mogelijk te houden. Ervaring heeft ons geleerd dat de zorgpraktijk niet altijd de beloofde meerwaarde ervaart van technologische innovaties. De energie en tijd die met deze keuze vrijkomt steken we in implementatie van bewezen technologie. We blijven ambitieus, maar gaan niet voor het etiket koploper.

Ervaring opdoen

Om vorm te geven aan ervaring opdoen is een innovatieplatform en de wetenschapscommissie opgericht. Door de coronapandemie is het in het afgelopen jaar niet gelukt om concrete plannen uit te voeren. De wetenschapscommissie wordt onder andere gevoed door het UKON (Universitair Kennisnetwerk Ouderengeneeskunde Nijmegen). Het innovatieplatform gaat zelf opzoek naar mogelijke innovatie en vraagt medewerkers om innovaties aan te dragen middels een digitale en fysieke ideeënbus. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt merkt dat technologie wordt uitgetoetst en in de toekomst het werken met technologie onderdeel is van het normale dagelijkse werk en zorg.

De implementatie van Smartsensoring op de locatie Oranje Nassau's Oord is inmiddels zover gevorderd dat in 2022 wordt toegewerkt naar een 'Nacht bedienpost'. Hierbij wordt de Smartsensoring ingezet om de nachtdiensten te ondersteunen met de mogelijkheid om op afstand 'rondes' te lopen en Smartsensoring heeft effect op de kernwaarde 'Liefdevol'. Het geeft de cliënt maximale vrijheid binnen zijn mogelijkheden en de cliënt zal nabijheid ervaren daar waar het nodig is.

3.6 We gaan voor duurzame en gezonde organisatie

Integraal betekent ook dat we vanuit *ziel én zakelijkheid* invulling geven aan ons werk. Ieder vanuit zijn eigen rol. Zinzia bestaat uit medewerkers en bewoners, maar is als geheel een organisatie die binnen de zorgsector, in de samenleving én als werkgever aan haar maatschappelijke opdracht werkt. Door bedrijfsprocessen slim in te richten kunnen we het maximale uit iedere euro halen om zo de beste zorg en ondersteuning te bieden aan kwetsbare ouderen. *Samen zijn we verantwoordelijk voor het resultaat*. Onze gebouwen, producten en bedrijfsvoering moeten duurzaam, dat wil zeggen toekomstbestendig zijn.

Facilitair

Vanaf begin 2022 zal de facilitaire organisatie zijn nieuwe vorm krijgen. Het facilitair bedrijf heeft dan een optimale inrichting ter ondersteuning van de medewerkers die de zorg uitvoeren. De verdeling van afdeling sluit aan bij de werkzaamheden die verricht worden. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Liefdevol', medewerkers en cliënten zullen merken dat de werkzaamheden beter aansluiten op hun behoeften.

Rookvrij

Vanaf 7 maart is Zinzia een rookvrij organisatie. Dit is een belangrijke stap naar een duurzame toekomst voor iedereen. Roken is voor niemand gezond en levert voor de organisatie extra kosten op. Cliënten en medewerkers krijgen ondersteuning aangeboden bij wie wil stoppen met roken. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Uniek' omdat iedereen die ondersteuning krijgt aangeboden die nodig is en op 'Resultaat'. Het levert niet alleen een gezonde bedrijfsvoering op maar ook gezonde medewerkers en cliënten.

Groei

Zinzia heeft in een van de gebouwen op de locatie Oranje Nassau's Oord (De Emmappleinen) een afdeling met 'no-label bedden' geopend. Daarnaast is de afdeling intensieve PG verder uitgebreid. In 2022 is het plan om vanuit de financiering voor 'groepsmeerszorg' deze laatste afdeling verder te ontwikkelen naar een D-ZEP afdeling (dementie met zeer ernstig probleemgedrag). We weten namelijk dat de vraag naar deze hoog complexe zorg steeds meer toeneemt. Inmiddels heeft Zinzia veel expertise op dit gebied. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Liefdevol' en 'Resultaat'.

Gebouwen

Op het gebied van gebouwen staan in 2022 de verbouwingen van de Lotus-afdelingen van Rumah Kita op het programma. Door die verbouwing zal het aantal plaatsen voor PG-zorg toenemen. Dit noemen we uitbreiding door inbreiding. Dit plan past bij de kernwaarde 'Kennis & kans'. Zinzia maakt gebruik van de kansen die er zijn binnen de bestaande gebouwen. De cliënt zal merken dat de wachttijden korter zijn en er goed wordt aangesloten bij de zorgvraag. De plan heeft effect op de kernwaarde 'Resultaat'.

Gezonde bedrijfsvoering

Zinzia heeft zich aangesloten bij 'Greendeal'. Hierin hebben verschillende maatschappelijke organisatie in de regio zich uitgesproken om zich toe te leggen op duurzaamheid. Het streven is onder andere om op termijn geen gebruik meer te maken van aardgas en volledig CO2 neutrale organisatie te zijn. De positieve opbrengst raakt de kernwaarde 'Resultaat'.

4 De locaties

Op de locaties werken teams rondom de bewoner op de woningen. Een aantal woningen samen vormen een cluster, per locatie is de grootte van de woning verschillend. Een clusterteam bestaat uit vaste medewerkers, zorgmedewerkers, agogisch medewerkers, woonzorgbegeleiders en ondersteunend personeel. Daarnaast is er een vaste kwaliteitsverpleegkundige verbonden aan een team en zijn vaste behandelaren beschikbaar per team.

4.1 Oranje Nassau's Oord

Verpleeghuis Oranje Nassau's Oord staat in Wageningen op een prachtig en uitgestrekt landgoed. Koningin-moeder Emma besloot in 1898 dat haar residentie een sanatorium moest worden. Nu biedt Oranje Nassau's Oord in Wageningen een permanent dan wel tijdelijk thuis aan 229 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: psychogeriatric, gerontopsychiatrie, somatiek en revalidatie. Daarnaast is er een dagbehandeling.

In januari 2020 zijn de bewoners verhuisd naar de nieuwbouw. In de nieuwbouw is de langdurige zorg geconcentreerd, de woning zijn geschikt voor negen bewoners. In het booggebouw wonen mensen met psychogeriatriche problematiek, in het cirkelgebouw zijn woningen voor mensen met somatische problematiek, gerontopsychiatrie en niet aangeboren hersenletsel. Het oude gebouw, het Emmaplein, is in gebruik gebleven. Er is een afdeling voor intensieve ondersteuning ingericht. In 2021 zullen in dit gebouw meerdere afdelingen in gebruik worden genomen, onder ander voor de zogenaamde no-label bedden.

Na de verhuizing is op de Hofjes is de kortdurende zorg geconcentreerd, zowel respijtzorg, herstellzorg, als revalidatie. Expertise, kennis en ervaring zijn zo op dagelijkse basis inzetbaar en uitwisselbaar.

Oranje Nassau's oord beschikt ook over een dagcentrum voor somatische en psychogeriatriche zorgvragen. Het dagcentrum biedt een belangrijke functie voor cliënten die thuis willen blijven maar aan thuiszorg en begeleiding thuis niet voldoende hebben. Het team van het dagcentrum kan een beroep doen op het behandelteam van Zinzia. Vanaf begin 2022 zal het dagcentrum omgevormd worden naar dagbehandeling, passend bij de steeds complexer wordende zorgvraag.

4.2 De Rijnhof

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de recreatiezaal kijkt de bewoner uit op de winkelstraat. Op deze levendige plek stond vroeger Hotel Rijnzicht, een bruisende ontmoetingsplek. Eind jaren '80 is de Rijnhof hier gebouwd. De Rijnhof biedt plaats aan 40 ouderen met somatische problemen en beginnende psychogeriatriche problematiek.

Organisatorisch is deze locatie een somatische afdeling van Oranje Nassau's Oord. In de afgelopen jaren is er een duidelijk toename van complexiteit van de doelgroep zichtbaar. Er is steeds vaker sprake van cognitieve problemen waardoor er meer behoefte is aan begeleiding en structuur. De inzet van medewerkers niveau 3 en 4 is daarom steeds vaker noodzakelijk.

4.3 De Lingehof

Verpleeghuis de Lingehof ligt in het hart van het Betuwse dorp Bemmelen. In een sfeervolle dorpse omgeving, een gebied met fruitbomen, uiterwaarden en Park Lingezegen. In het gebouw is op dit moment plaats voor 143 mensen. De Lingehof heeft verschillende afdelingen voor psychogeriatric, enkele afdelingen waar ouderen met somatische problemen wonen en een kleine afdeling met hospicezorg. Daarnaast beschikt de Lingehof over een revalidatieafdeling en een dagbehandeling. Er is ook een dagcentrum voor ouderen die thuis wonen en overdag naar de Lingehof komen voor dagbesteding of behandeling.

Op psychogeriatric en somatische afdelingen voor langdurige zorg van de Lingehof wordt groepsgericht wonen aangeboden. In de huiskamers zorgen woonzorgbegeleiders voor nabijheid en huiselijkheid. In de buitenwereld is de vraag naar intramurale plaatsen voor intensieve PG-zorg toegenomen. Daarom is de westvleugel van de Lingehof in 2021 verbouwd. Nu is de revalidatiezorg geconcentreerd op de begane grond. De somatiek is verhuisd naar de eerste verdieping. Dit maakt het makkelijker om expertise en kennis op dagelijkse basis te bundelen en te delen.

Bij de verbouwing is de entree van het gebouw verplaatst en nu is er een Warm Welkom. Een plek biedt waar iedere bewoner en bezoeker letterlijk een Warm Welkom krijgt, waar hospitality voorop staat en een lekker kop koffie te krijgen is.

De GRZ afdeling is gericht op het bieden van therapeutisch klimaat om zo snel mogelijk te herstellen en weer naar huis terug te keren. Daarnaast is er een dagcentrum op de Lingehof voor somatische psychogeriatric zorgvragen. Het dagcentrum biedt een belangrijke functie voor cliënten die thuis willen blijven wonen, maar aan thuiszorg en begeleiding thuis niet voldoende hebben. Het team van het dagcentrum kan een beroep doen op het behandelteam van Zinzia. Vanaf begin 2022 zal het dagcentrum omgevormd worden naar dagbehandeling, passend bij de steeds complexer wordende zorgvraag.

4.4 Rumah Kita

Verpleeghuis Rumah Kita in de stad Wageningen is speciaal opgezet voor Indische en Molukse ouderen. Het bijzondere karakter van dit huis is terug te vinden in het eten, de feestdagen, de toko, de jaarlijkse Pasar Malam, maar ook de taal, de gewoontes, de gemeenschappelijke herinneringen en de aankleding. 160 Indische en Molukse ouderen uit heel Nederland vinden er een prettig thuis. Er zijn afdelingen met groepswoningen en afdelingen met appartementen. Er wordt zowel psychogeriatric, somatische als gerontopsychiatric zorg geleverd.

Op Rumah Kita wordt zorg geboden aan Indische en Molukse ouderen. De speciaal op deze doelgroep afgestemde c.q. cultuurgebonden zorgverlening wordt ondersteund en vormgegeven door o.a. scholing van het personeel. De scholing van het personeel en de vrijwilligers zorgt voor een betere kwaliteit en klantgerichtheid van de langdurige zorg aan Indische en Molukse ouderen. Zorgmedewerkers en vrijwilligers maken kennis met de Indische en Molukse cultuur en geschiedenis om zo meer inzicht te krijgen in de relatie tussen het verleden en het hedendaagse gedrag van de ouderen in de context van behandeling en zorgverlening. In de scholing komen

diverse onderwerpen aan bod waaronder de geschiedenis, communicatie en bejegening, complementaire zorg en traumaverwerking. Waar nodig wordt ook ingezet op taalscholing, omdat het belangrijk is dat goed gecommuniceerd kan worden met ouderen die in een steeds verder vorderend proces van dementie regelmatig terugvallen in hun moedertaal.

Op de Lotus afdelingen wonen ouderen in hun eigen appartement en kunnen gebruik maken van een gezamenlijke huiskamer. Op deze afdeling is een toename van cognitieve problemen zichtbaar. Het huidige woonaanbod met een appartement past niet meer bij de zorgvraag. Dit en de toename van de vraag naar intensieve PG plaatsen maakt dat de Lotus afdelingen verbouwd gaan worden. Op één verdieping is hiermee in 2021 gestart, deze verbouwing wordt in 2022 afgerond. In plaats van één appartement ontstaan er dan twee zelfstandige kamers met gedeeld sanitair en per verdieping een extra huiskamer. In die huiskamer zorgt de woonzorgbegeleider voor continuïteit en nabijheid in de huiskamer. Deze afdelingen hebben een vast team van medewerkers. Specifiek voor de afdeling Lotus 4 voor gerontopsychiatrie wordt het vaste team verder aangevuld met medewerkers met specifieke kennis van gedrag en psychiatrie.

Op de afdeling groepswonen hebben de ouderen met psychogeriatrische problemen een eigen slaapkamer en delen zij een huiskamer. Hier wordt het vaste team gevormd door zorgmedewerkers. De woonzorgbegeleider zorgt voor nabijheid in de huiskamer

4.5 Ambulant Geriatrisch Team

Hoewel het Ambulant Geriatrisch Team geen locatie is, is het toch belangrijk om deze niet ongenoemd te laten. Nu kwetsbare ouderen steeds langer thuis blijven wonen, neemt de complexe zorgvraag voor thuiswonende toe. Zinzia heeft de kennis in huis om ouderen en hun omgeving te ondersteunen. Dit gebeurt vanuit het Ambulant Geriatrisch Team (AGT). Het AGT behandelt de mensen thuis. Dit kan gaan om een fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut of andere paramedicus die gespecialiseerd is in de geriatrische cliënt. Daarnaast kan bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog ingezet worden. Een belangrijke meerwaarde van het AGT ten opzichte van de fysiotherapeut uit de wijk is de multidisciplinaire kennis en ervaring die de medewerkers in het AGT hebben. Alle disciplines die in het verpleeghuis beschikbaar zijn, zijn via het AGT ook beschikbaar voor ouderen die thuis wonen. De behandeling en begeleiding wordt altijd in nauwe samenwerking met de huisarts en eventueel thuiszorg gegeven.

In de Gelderse Vallei is grote behoefte aan begeleiding en behandeling in de thuissituatie. Zinzia heeft al jaren een ambulant geriatrisch team (AGT) dat hierin voorziet. In 2021 zal deze zorg vergoed gaan worden uit de zorgverzekeringswet. Een belangrijke uitdaging is om het bestaande succesvolle pakket dat het AGT biedt overeind te houden en gefinancierd te krijgen. Om het AGT voor nog meer ouderen toegankelijk te maken wordt in deze regio een ontwikkelplan gemaakt in samenwerking met huisartsen, andere VVT instellingen en Menzis.

Bijlage 1: Profiel organisatie en doelgroepen (Peildatum 30-6-2021)

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling	
			< 55	55-59	60-64	65-69
PG	341	€ 12,914,951	< 55	0		
			55-59	1		
			60-64	6	3	0
			65-69	10	4	0
			70-74	8	5	237
			75-79	40	6	2
			80-84	82	7	69
			85-89	90	8	3
			90-94	68	9b	6
			95 e.o.	36	10	24
SOM	260	€ 8,605,521	< 55	0		
			55-59	1		
			60-64	6	3	0
			65-69	9	4	36
			70-74	25	5	45
			75-79	26	6	139
			80-84	42	7	5
			85-89	69	8	11
			90-94	51	9b	14
			95 e.o.	31	10	10
SOM/PG	17	€ 627,035	< 55	0		
			55-59	0		
			60-64	0	3	0
			65-69	1	4	1
			70-74	2	5	8
			75-79	2	6	2
			80-84	1	7	4
			85-89	5	8	0
			90-94	6	9b	1
			95 e.o.	0	10	1

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling	
NAH/GP	22	€ 1,016,230	< 55	0		
			55-59	1		
			60-64	1	3	0
			65-69	1	4	0
			70-74	5	5	12
			75-79	3	6	0
			80-84	9	7	7
			85-89	1	8	0
			90-94	1	9b	0
			95 e.o.	0	10	3
GP	17	€ 796,922	< 55	0		
			55-59	0		
			60-64	0	3	0
			65-69	1	4	0
			70-74	5	5	0
			75-79	4	6	8
			80-84	5	7	8
			85-89	2	8	0
			90-94	0	9b	0
			95 e.o.	0	10	1
GRZ	158	€ 2,808,973	< 55	1	n.v.t.	
			55-59	2		
			60-64	12		
			65-69	11		
			70-74	16		
			75-79	23		
			80-84	35		
			85-89	37		
			90-94	18		
			95 e.o.	3		

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling
Herstelzorg	28	€ 156,425	< 55	0	n.v.t.
			55-59	3	
			60-64	2	
			65-69	2	
			70-74	1	
			75-79	5	
			80-84	4	
			85-89	8	
			90-94	2	
			95 e.o.	1	
PTZ	28	€ 148,019	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	0	
			65-69	0	
			70-74	4	
			75-79	4	
			80-84	5	
			85-89	4	
			90-94	10	
			95 e.o.	0	
GZSP	129	€ 134,073	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	3	
			65-69	10	
			70-74	18	
			75-79	27	
			80-84	29	
			85-89	23	
			90-94	14	
			95 e.o.	4	

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling
			< 55	0	
AGT	197	€ 117,565	< 55	0	n.v.t.
			55-59	3	
			60-64	3	
			65-69	2	
			70-74	6	
			75-79	35	
			80-84	47	
			85-89	58	
			90-94	33	
			95 e.o.	10	
DAG	99	€ 197,873	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	3	
			65-69	3	
			70-74	14	
			75-79	20	
			80-84	21	
			85-89	16	
			90-94	12	
			95 e.o.	9	
WMO	39	€ 93,347	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	0	
			65-69	2	
			70-74	2	
			75-79	11	
			80-84	8	
			85-89	6	
			90-94	7	
			95 e.o.	2	

Bijlage 2: Profiel personeelsamenstelling (peildatum 30-06-2020)

Op de volgende pagina's vindt u informatie over het aantal medewerkers (naar functie en niveau), leerlingen, vrijwilligers. In drie tabellen staat de cijfermatige weergave van de personeelsbestand/ personeelssamenstelling van Zinzia Zorggroep.

Omdat cijfers nooit het hele verhaal vertellen staat hieronder de context weergegeven zodat het beeld compleet is.

- Het aantal vrijwilligers is in personen weergegeven en niet in het FTE-overzicht meegenomen. Vrijwilligers hebben immers geen contractuele verplichting om een vast aantal uren per week werkzaam te zijn. Daarnaast zijn niet alle vrijwilligers iedere week actief; er zijn ook vrijwilligers die helpen bij activiteiten die niet structureel zijn, maar een meer eenmalig karakter hebben.
- De inzet van de bos- en plantsoendienst geeft een ietwat vertekend beeld. Dit komt doordat de locatie Oranje Nassau's Oord niet alleen bestaat uit een verpleeghuis maar er ook een landgoed in eigendom is. De omvang van deze dienst is om die reden groot. Het is daarom goed om te weten dat deze dienst niet alleen wordt ingezet voor de groenvoorziening van de vier verpleeghuislocaties maar ook voor de exploitatie van het landgoed.
- Het ratio personele kosten versus opbrengsten 2021 is berekend op basis van de begroting. Het gaat om de totale personele kosten ten opzichte van het totale wettelijk budget. Hierin zijn naast de Wlz ook de Zvw en WMO meegenomen. Ratio personeelskosten versus wettelijk budget = 76%.

Aantal vrijwilligers per locatie:

Locatie	Aantal
De Lingehof	116
De Rijnhof	28
Oranje Nassau's Oord	167
Rumah Kita	190
Eindtotaal	501

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
1e medewerker Bos- en Tuindienst										1,00	1,00
Ad Hoc Planner										1,56	1,56
Adviseur Kwaliteit en Innovatie										1,00	1,00
Adviseur Leren & Ontwikkelen										1,53	1,53
Algemeen medewerker										8,38	8,38
Ambtelijk Secretaris										0,56	0,56
Applicatiebeheerder Aysist										0,67	0,67
Applicatiebeheerder ERP										0,89	0,89
Basisarts								4,78			4,78
Bewegingsagoog					2,00						2,00
Business Controller										1,00	1,00
Business Controller/medewerker BI										1,00	1,00
Casemanager Dementie									1,44		1,44
Chef Kok										1,00	1,00
Cliëntadviseur									5,56		5,56
Clustermanager in opleiding										2,00	2,00
Coördinator Gastvrijheid										1,00	1,00
Coördinator Vrijwilligerswerk										1,33	1,33
Diëtist								4,25			4,25
Directeur Zorg en Behandeling										1,11	1,11
Doktersassistent									1,56		1,56
Ergotherapeut								5,50			5,50
EVV'er			56,20								56,20
EVV'er i.o.			7,94								7,94
Financieel Medewerker										1,00	1,00

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Fysiotherapeut								13,68			13,68
Geestelijk Verzorger									2,78		2,78
GRZ planner										0,89	0,89
GZ-psycholoog								1,56			1,56
Helpende		31,89									31,89
Helpende Plus		33,73									33,73
Hoofd Bos- en Tuindienst										1,00	1,00
HR Adviseur										3,22	3,22
ICT Helpdesk Medewerker Serviceplein										2,00	2,00
Junior HR Adviseur										0,89	0,89
Kaderarts								4,78			4,78
Kapper										1,11	1,11
Keukenmedewerker										1,56	1,56
Kok 1										1,50	1,50
Kok 2										2,36	2,36
Kwaliteitsverpleegkundige					10,06						10,06
Leerling Helpende							1,44				1,44
Leerling Verpleegkundige							10,33				10,33
Leerling Verzorgende 1e leerjaar							5,78				5,78
Leerling Verzorgende 2e leerjaar							2,00				2,00
Leerling Verzorgende 3e leerjaar							2,56				2,56
Leerling VZ/MZ							1,61				1,61
Logopedist								3,43			3,43
Maatschappelijk Werker									2,73		2,73
Managementassistent MT										2,33	2,33

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Manager Capaciteitsplanning en Zorgber										0,89	0,89
Manager HRM										1,11	1,11
Mdw. Applicatiebeh. Cliëntadministratie										0,75	0,75
Medewerker Backoffice Servicedesk										3,61	3,61
Medewerker Bos- en Tuindienst										1,67	1,67
Medewerker Cliëntadministratie										2,14	2,14
Medewerker Financiële Administratie										3,00	3,00
Medewerker Hospitality										17,58	17,58
Medewerker HR Service										2,58	2,58
Medewerker ICT										1,00	1,00
Medewerker Keuken en Catering										3,35	3,35
Medewerker kwaliteit en innovatie										0,67	0,67
Medewerker Schoonmaak										0,97	0,97
Medewerker Service en Onderhoud										3,56	3,56
Medewerker Servicedesk										2,32	2,32
Medewerker Welzijn				19,69							19,69
Medisch Secretaresse										1,78	1,78
Muziektherapeut								1,53			1,53
Oefentherapeut								1,03			1,03
Physician Assistent i.o.								1,78			1,78
Praktijkopleider										1,56	1,56
Projectleider informele zorg										0,76	0,76
Projectmedewerker Facilitair										1,00	1,00
Projectmedewerker Serviceplein										2,50	2,50
Psycholoog								6,11			6,11

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Raad van Bestuur										1,11	1,11
Recruiter										1,39	1,39
Roostermaker										4,00	4,00
Salarisadministrateur										1,67	1,67
Secretaresse Raad van Bestuur										0,89	0,89
Senior adviseur Kwaliteit en Innovatie										1,00	1,00
Senior Clustermanager										12,94	12,94
Senior Clustermanager Expertisecentrum										1,11	1,11
Senior Controller										1,00	1,00
Senior IBT										1,00	1,00
Senior mdw Financiële Administratie										1,00	1,00
Senior medewerker Cliëntadministratie										0,89	0,89
Senior medewerker HR Service										0,89	0,89
Senior medewerker Servicedesk										1,00	1,00
Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige						1,00					1,00
Specialist IBT-B										1,00	1,00
Specialist Ouderengeneeskunde								3,44			3,44
Supervisor Gastvrijheid										2,00	2,00
Verpleegkundig Specialist								0,78			0,78
Verpleegkundige				43,57							43,57
Verzorgende			89,45								89,45
Woonzorgbegeleider	42,37										42,37
Eindtotaal	42,37	65,62	153,60	63,26	12,06	1,00	23,72	52,64	14,06	127,56	555,89