



KWALITEITSBEELD 2025



Auteur: Antoinette van der Linden

INHOUD

Voorwoord	2
Profiel Zorggroep Marijke	3
Missie, visie en kernwaarden	3
Terugblik op 2025	4
Inspectiebezoek De Wijkse Hof	4
Familieavond	4
MRSA Huize Marijke	4
Zomerplan De Wijkse Hof	5
10-jarig bestaan Zorghuys De Wingerd	5
Bewonersvergadering	5
Reflectie	7
Eigenheid	7
Vertrouwen	8
Verbinden	9
Inzicht in kwaliteit	11
Cliënttevredenheidsonderzoek	11
Medewerkertevredenheidsonderzoek	12
Waar gaan we in 2026 verder aan werken	14
Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften	14
Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken	14
Bouwsteen 3 Het werk organiseren	15
Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen	15
Bijlage 1	17
Resultaatverslag Wet Zorg en Dwang	17
Inleiding	17
Overzicht verbeterpunten en gerealiseerde acties	17
Borging in beleid en werkwijze	20
Evaluatie en toetsing	20

VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Zorggroep Marijke. In dit kwaliteitsbeeld laten wij zien op welke wijze wij het afgelopen jaar hebben gewerkt aan het versterken van kwaliteit van zorg op onze locaties. We blikken terug op de activiteiten en projecten die zijn uitgevoerd, reflecteren op wat goed gaat en waar wij nog kunnen verbeteren, en kijken vooruit naar de ambities en aandachtspunten voor 2026.

In 2025 hebben we op verschillende manieren gewerkt aan kwaliteit, deskundigheid en samenwerking. Zo is aandacht besteed aan scholing en deskundigheidsbevordering, het verder versterken van methodisch werken, het inzetten van zorgtechnologie, het vergroten van de betrokkenheid van familie en naasten en het verbeteren van interne communicatie en samenwerking. Al deze activiteiten dragen bij aan het continu leren en verbeteren binnen onze organisatie.

Wij zijn bijzonder trots op onze medewerkers, die zich iedere dag met betrokkenheid en toewijding inzetten voor onze bewoners. Zij werken vanuit hun hart en maken het verschil in het dagelijks leven van onze bewoners. Dat zien wij ook terug in de hoge cliënttevredenheid, waar we dankbaar voor zijn en die ons motiveert om op deze manier door te blijven werken.

Tegelijkertijd bereiden wij ons voor op de toekomst. De ouderenzorg staat voor grote uitdagingen en vraagt om nieuwe vormen van samenwerking. In de komende periode zal de samenwerking met familie en naasten een steeds belangrijkere rol krijgen. Daarbij blijven wij vasthouden aan onze missie om familie te ontzorgen en hen niet te belasten met verantwoordelijkheden die bij ons als zorgorganisatie horen. Vanuit een gelijkwaardige en laagdrempelige samenwerking willen wij samen blijven werken aan het welzijn en de kwaliteit van leven van onze bewoners.

Met dit kwaliteitsbeeld geven wij een transparant beeld van waar wij nu staan en welke stappen wij zetten richting 2026, met als blijvend uitgangspunt: warme, deskundige en persoonsgerichte zorg, iedere dag opnieuw.

PROFIEL ZORGGROEP MARIJKE

Zorggroep Marijke is een kleinschalige zorgorganisatie met drie locaties in de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede. Al meer dan 60 jaar bieden wij zorg en ondersteuning aan ouderen met zowel somatische als psychogeriatrische aandoeningen. Onze organisatie staat voor deskundige en betrokken zorg, met persoonlijke aandacht en oog voor de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Niet voor niets werken wij vanuit het motto: *zorg met je hart*.

Huize Marijke is sinds 1964 gevestigd in Doorn en biedt zorg aan 16 bewoners met een psychogeriatrische en/of somatische zorgvraag. Zorghuys De Wingerd, waar dit jaar het 10-jarig bestaan is gevierd, biedt plaats aan 10 bewoners met een somatische aandoening. Onze jongste locatie, De Wijkse Hof in Wijk bij Duurstede, beschikt over 14 plaatsen voor bewoners met een psychogeriatrische aandoening of niet-aangeboren hersenletsel.

Samen met een betrokken en enthousiast team bieden wij kleinschalige, deskundige en liefdevolle zorg in een huiselijke omgeving. Onze teams bestaan uit zorgmedewerkers, gastvrouwen, medewerkers huishoudelijke dienst, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers. Op iedere locatie is een locatiezorgcoördinator verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing. Het interne toezicht is belegd bij de Raad van Commissarissen en de cliëntenraad.

MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

De missie van Zorggroep Marijke is het zorgen voor ouderen die zorg en begeleiding nodig hebben, ongeacht hun levensovertuiging of achtergrond. Wij denken vanuit onze christelijke levensovertuiging dat het onze opdracht is er te zijn voor onze medemens. Dit baseren wij op het Bijbelgedeelte waarin Jezus zegt;

“Ik had honger en U hebt Mij te eten gegeven”

“Ik had dorst en U hebt Mij te drinken gegeven”

“Ik was een vreemdeling en U hebt Mij gastvrij onthaald”

“Ik was naakt en U hebt Mij gekleed”

“Ik ben ziek geweest en U hebt Mij bezocht”

“Ik was in de gevangenis en U bent bij mij gekomen”

Dan wordt er gevraagd wanneer ze dat dan hebben gedaan, omdat ze zich daar niet bewust van waren.

Jezus zegt daarop: “Voor zover u dit voor één van deze geringste broeders van Mij gedaan hebt, hebt u dat voor Mij gedaan”.

Onze kernwaarden zijn

- *Deskundige zorg, wij hebben deskundige medewerkers, wij houden ons aan de wet- en regelgeving. Wij hebben ook oog voor de lichamelijk én psychische ondersteuning en hebben aandacht voor het sociale netwerk.*
- *Liefdevolle aandacht, wij proberen zoveel mogelijk mee te gaan in de persoonlijke wensen van onze bewoners, zodat zij zich op hun gemak voelen en vertrouwd.*
- *Huiselijke sfeer, de kamers mogen naar eigen wens worden ingericht en ook in de inrichting van de woonkamer houden we rekening met de wensen van onze bewoners.*

Wij bieden onze ouderen de zorg en begeleiding die ze nodig hebben, met aandacht en liefde.

Ons motto is: **Zorg met je hart!**

INSPECTIEBEZOEK DE WIJKSE HOF

Begin 2025 heeft de inspectie een onaangekondigd bezoek gebracht aan locatie De Wijkse Hof, omdat deze locatie niet eerder door de inspectie was bezocht. Met een dergelijk bezoek beoordeelt de inspectie of de verleende zorg voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. De inspecteurs hebben getoetst of De Wijkse Hof werkt volgens wettelijke kaders, professionele standaarden, veldnormen en vastgestelde kwaliteitskaders. Hiervoor is informatie verzameld door observaties in de zorgpraktijk, een rondleiding, dossier- en documentonderzoek en gesprekken met betrokkenen. Tijdens het bezoek lag de nadruk op de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Daarnaast is specifiek aandacht besteed aan medicatieveiligheid en is nader ingezoomd op de toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Conclusie definitieve rapport

De inspectie constateert dat De Wijkse Hof (grotendeels) voldoet aan 12 van de 13 getoetste normen. Aan één norm voldoet De Wijkse Hof grotendeels niet. De inspectie zag tijdens het bezoek dat het bestuur, het management en de zorgverleners zich toetsbaar, transparant en lerend opstellen. Daarbij zag de inspectie dat zorgverleners de cliënten kennen en hen warme zorg bieden. Hierdoor heeft de inspectie er vertrouwen in dat de organisatie met de verbeterpunten aan de slag gaat. Ten aanzien van de Wet zorg en dwang heeft de inspectie op dit moment onvoldoende zicht op de verbeterkracht van De

Het definitieve inspectierapport is gepubliceerd op de website van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Naar aanleiding van dit rapport hebben wij een resultaatverslag opgesteld van de uitgevoerde verbeteracties (zie bijlage) en dit ingediend bij de inspectie. Op basis van dit resultaatverslag heeft de inspectie besloten het toezichttraject af te sluiten. Ook de bijbehorende afsluitingsbrief is openbaar gemaakt.

FAMILIEAVOND

Afgelopen jaar zijn de familieavonden in een nieuwe vorm gegoten, waarbij in plaats van afzonderlijke avonden per locatie één gezamenlijke familieavond is georganiseerd voor familieleden van alle drie de locaties. Met deze aanpak is ingezet op meer ontmoeting, tussen naasten van verschillende locaties, informatievoorziening en op een efficiëntere organisatie van de bijeenkomst. De avond werd goed bezocht en door de aanwezigen als positief en waardevol ervaren. Op basis van dit succes is besloten om deze gezamenlijke familieavond ook dit jaar opnieuw te organiseren.

MRSA HUIZE MARIJKE

In Huize Marijke is dit jaar sprake geweest van een MRSA-besmetting, die bij toeval werd vastgesteld maar waarvoor direct handelen noodzakelijk was. Dankzij de korte lijnen met Quarijn en het Diakonessenhuis en het snelle schakelen tussen directie en locatiezorgcoördinator kon er adequaat en zorgvuldig op deze situatie worden gereageerd. Wij zijn onze medewerkers zeer dankbaar voor hun inzet in de zorg voor de betreffende bewoner en voor hun medewerking bij het in kaart brengen van de besmetting. Gelukkig was

er geen sprake van een uitbraak en kon de dagelijkse zorgverlening snel weer op de gebruikelijke wijze worden hervat.

ZOMERPLAN DE WIJKSE HOF

In De Wijkse Hof is in de afgelopen zomerperiode een zomerplan uitgevoerd waarbij familieleden op vrijwillige basis ondersteuning hebben geboden aan de zorgmedewerkers. Familieleden konden zich aanmelden voor praktische en ondersteunende activiteiten, zoals koken, bakken, wandelen met bewoners en lichte schoonmaakwerkzaamheden. Deze inzet heeft bijgedragen aan extra aandacht en ondersteuning voor de bewoners en heeft tegelijkertijd de werkdruk voor zorgmedewerkers in de vakantieperiode verlicht. Zowel medewerkers als familieleden hebben deze vorm van samenwerking als positief en verbindend ervaren. De ervaringen uit dit zomerplan worden meegenomen bij het verkennen van mogelijkheden om ook in toekomstige vakantieperiodes op een passende manier samen te werken met naasten.

Het idee voor het zomerplan is ontstaan in één van de kwartaalgesprekken op locatie De Wijkse Hof. De verdere uitwerking en uitvoering van dit plan zijn in nauwe samenwerking met de medewerkers van De Wijkse Hof vormgegeven en gerealiseerd.

10-JARIG BESTAAN ZORGHUYS DE WINGERD

In oktober hebben we het 10-jarig jubileum mogen vieren van Zorghuys De Wingerd. Het was een geslaagde, goed bezochte middag met bewoners, (oud) medewerkers, familieleden, vrienden en familie. Samen met de bewoners wordt gekeken hoe de donaties van deze middag het beste besteed kunnen worden.

BEWONERSVERGADERING

In Huize Marijke wordt een aantal keer per jaar een bewonersvergadering georganiseerd. Onze activiteitenbegeleider Ort vertelt, hoe zij op het idee is gekomen en hoe het in de praktijk werkt.

Het idee

Mij werd gevraagd hoe ik ertoe gekomen ben om een bewonersvergadering te organiseren. Door al jaren te werken met bewoners en het welzijn daarvan te bewaken en trainingen te volgen hierover. Bij 1 van de trainingen legde een deskundige ons uit dat er zoveel disciplines om een bewoner heen staan en liet ons ervaren dat juist die persoon waar het werkelijk om draait verdwijnt in het web van verzorgers, artsen en mantelzorgers. Terwijl het wel een mens is en blijft met een eigen regie en levensverhaal met de nodige ervaringen. Juist eigen regie geeft weer zelfvertrouwen en biedt veiligheid.

Dit zette mij aan het denken en doordat we toen leerde ga eens stil staan, werkelijk stil staan... naast de bewoner. Dan zie en kom je erachter dat er werkelijk wel wat uit gaat komen; wat ze zelf willen en niet wat wij allemaal zo graag willen!

Persoonlijk dacht ik, we zitten wel tijdens een MDO met verschillende disciplines en familie om de tafel het over de persoon te hebben, maar vaak zitten ze er zelf niet bij. Dus praten we niet mét de persoon. En door het geleerde vanuit deze training te bekijken kwam ik tot het idee; ga met de bewoners om de tafel en ga op een eenvoudige manier bespreken wat zij willen.

Hoe werkt het

De opzet hield ik eenvoudig door de dag te lopen en in stappen te bespreken. Begon bij het ontbijt, koffie moment en zo de dag door. Het verraste mij wat er zoal naar voren kwam en wat ze inbrachten aan wensen en ideeën. Door er samen over te brainstormen, waren sommige wensen makkelijk te realiseren. Het enthousiasme hoe er meegedaan en gedacht werd. Zoals een glas melk bij het ontbijt, ander moment van bouillon drinken, wens om drie keer in de week een route te wandelen.

Dit gaf mij ook weer energie en voldoening om een schakeltje te mogen zijn tussen de bewoner en het team. Iets te mogen betekenen om de bewoner een stem te geven, zo een thuis gevoel en een veilige omgeving te creëren, waar hun regie niet verdwijnt maar juist gezien wordt en het welzijn bevordert.

Ort, activiteitenbegeleider Huize Marijke

Het concept van de bewonersvergadering werd door de cliëntenraad toegejuicht. De wens is uitgesproken om dit ook op de andere twee locatie in te gaan voeren. Hier gaan we in het komende jaar mee aan de slag.

EIGENHEID

Waar ruimte is voor aandacht voor de verschillende dimensies van het leven te weten lichamelijk, psychisch, sociaal en levensbeschouwelijk.

Gesprekken met onze bewoners en hun naasten vormt voor ons de basis om een zo compleet mogelijk beeld van de bewoner te krijgen. Deze gesprekken vinden op verschillende momenten en in verschillende settingen plaats. Alle informatie die verkregen wordt komt samen in het zorgdossier en zorgleefplan en is ondersteunend voor onze medewerkers in het zorgproces.

HET VERBETEREN VAN HET WERKEN MET HET ZORGDOSSEIER

We zijn gestart met een project waarbij we aanpassingen gaan maken in het huidige zorgdossier en zorgplan met als doel de administratieve lasten voor de eerst verantwoordelijk verzorgende (evv'er) te verminderen en de toegankelijkheid van informatie te vergroten en methodisch werken te ondersteunen. Na een analyse van het huidige zorgdossier is gebleken dat er onnodige overlap is tussen de vragenlijsten die gebruikt worden om het zorgplan op te bouwen. Door het gebruik van een zorgplan en een aparte ADL lijst wordt informatie gemist en is het moeilijker om doelen op te volgen.

In samenwerking met evv'ers en zorgmedewerkers zijn we een opzet aan het maken voor een nieuw zorgplan, zodat het zorgdossier beter aansluit bij de dagelijkse praktijk en ondersteunend is aan persoonsgerichte zorg en methodisch werken.

Dit project kent een langere aanlooptijd, omdat wij ons ervan bewust zijn dat deze wijziging een grote impact heeft op de huidige werkwijze. Daarom is gekozen voor een zorgvuldige inrichting van het project, waarbij het creëren van breed draagvlak onder zorgmedewerkers een belangrijk uitgangspunt is. Daarnaast moest in de voorbereidingsfase rekening worden gehouden met de technische (on)mogelijkheden, waardoor niet alle gewenste opties realiseerbaar bleken.

WET ZORG EN DWANG IMPLEMENTEREN

Naar aanleiding van een inspectiebezoek op locatie De Wijkse Hof is in het afgelopen jaar extra ingezet op de verdere implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). Een belangrijke schakel binnen het Wzd-proces ontbrak nog, namelijk de Wzd-functionaris. In het voorjaar is hiervoor een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Zorgcentra De Betuwe, waarmee deze rol inmiddels structureel is ingevuld.

Om de registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen en wilsbekwaamheden op orde te brengen, heeft de Wzd-functionaris samen met de EVV'ers casussen besproken en advies gegeven over de ingezette maatregelen en de bijbehorende vastlegging. Daarnaast is gewerkt aan het vergroten van de bewustwording onder medewerkers over de inhoud en toepassing van de Wzd, onder andere door het aanbieden van een e-learning, het delen van nieuwsberichten en het bespreken van praktijkcasussen tijdens team- en omgangsoverleggen. We zien dat de Wzd en de bijbehorende dilemma's steeds meer aandacht krijgen binnen de teams en dat het gesprek hierover vaker en structureler wordt gevoerd. Ook in het komende jaar blijven we aandacht besteden aan dit onderwerp.

MEDEWERKERS VERTROUWD MAKEN MET VERNIEUWINGEN IN DE ZORG, PERSOONSGERICHTE ZORG

Wij willen onze medewerkers stimuleren om vertrouwd te raken met vernieuwingen in de ouderenzorg. Dit doen we door medewerkers in de gelegenheid te stellen deel te nemen aan congressen en bijscholingen. Deelname aan deze bijeenkomsten biedt medewerkers de mogelijkheid om actuele ontwikkelingen en nieuwe werkwijzen te leren kennen en inspiratie op te doen voor de eigen locatie. Hiermee willen wij de deskundigheid van onze medewerkers versterken en aan te sluiten bij de landelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg.

We proberen congressen en scholingen een paar keer per jaar onder de aandacht te brengen. In de praktijk zien we dat nog niet iedereen gebruik maakt van deze mogelijkheid. Daarom hebben we in het afgelopen jaar besloten om een aantal medewerkers aan meerdere congressen deel te laten nemen.

VERTROUWEN

Zorggroep Marijke wil een plaats zijn waar men zich veilig, ja zelf toch thuis kan voelen in de laatste periode van het leven.

Vertrouwen is een breed begrip en zo geven we in 2025 daar ook invulling aan. Vertrouwen in ons als organisatie door bewoners en naasten, maar ook door medewerkers en andere betrokkenen bij de organisatie.

AANPASSEN SCHOLINGSBELEID

Dit jaar zijn we gestart met een vernieuwde vorm van scholing van de voorbehouden handelingen. Waar er voorheen sprake was van individuele toetsmomenten, hebben we er voor gekozen om over te gaan naar toetsing in groepsverband. Hierbij staat samen leren en van elkaar leren centraal en wordt gebruik gemaakt van praktijkgerichte casussen.

Deze vorm van toetsing werd door deelnemers als zeer positief ervaren en daarom willen we hier ook dit jaar mee door gaan.

Met de BIG-toetsers, praktijkopleider en afdeling kwaliteit zijn we aan het bespreken of we deze toetsmomenten nog verder uit kunnen breiden met andere onderwerpen of verdieping op thema's. Ook zitten we in een verkennende fase wat we voor scholing en verdieping aan zouden kunnen bieden aan onze vrijwilligers en weekendmedewerkers.

Aan deze twee onderdelen willen we volgend jaar meer vorm gaan geven.

WERKEN AAN ARBO GERELATEERDE THEMA'S; VEILIGHEID, ONGEWENST GEDRAG EN FYSIEKE BELASTING.

In 2025 hebben onze preventiemedewerkers het thema *Ongewenst gedrag* opgepakt, met speciale aandacht voor de rol en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon binnen de organisatie. Uit eerdere gesprekken bleek dat niet alle medewerkers wisten wie de vertrouwenspersoon is. Om dit te verbeteren, zijn de gegevens via een flyer verspreid en besproken tijdens teamoverleggen, zodat medewerkers laagdrempelig weten bij wie zij terecht kunnen.

Voor het thema *Fysieke belasting* hebben twee medewerkers dit najaar een training tot ergocoach gevolgd. Zij zijn momenteel bezig met het opstellen van een plan van aanpak om hun rol verder vorm te geven in de praktijk. Medewerkers van alle drie de locaties kunnen de ergo coaches inmiddels benaderen

voor advies over ergonomisch werken. Er wordt nog gewerkt aan het vergroten van de bekendheid van deze rol binnen de organisatie.

Jaarlijks volgen al onze medewerkers een Bhv-cursus, waarin onderwerpen zoals brandveiligheid, eerste hulp en reanimatie aan bod komen. Vorig jaar is een start gemaakt met het toevoegen van *tabletop*-besprekingen aan het programma, waarbij plattegronden van de locaties worden gebruikt om situaties inzichtelijk te maken. Met de recente update van de BHV-plannen is bovendien besloten om in het komende jaar per locatie kleine praktijkoefeningen te organiseren, zodat medewerkers hun kennis en vaardigheden nog beter kunnen toepassen in realistische situaties.

De stappen die we zetten met het plan van aanpak van de Rie gaan langzaam en we zijn nog altijd zoekende naar de juiste werkaanpak. Het blijft een uitdaging om dit onderwerp actueel te houden, omdat het ons soms ontbreekt aan de juiste kennis.

MOMO

In De Wijkse Hof wordt inmiddels al anderhalf jaar met tevredenheid gewerkt met de Momo BedSense-app ter ondersteuning van de zorgverlening. De inzet van deze technologie draagt bij aan een betere signalering van beweging en uit bed gaan, inzichten in slaappatronen en meer persoonsgerichte zorg. Medewerkers ervaren de app als gebruiksvriendelijk en helpend in het vergroten van de veiligheid en persoonsgerichte zorg van bewoners, met name tijdens de nachtelijke zorg. Op basis van deze positieve ervaringen is besloten om in het komende jaar ook in Huize Marijke te starten met de implementatie van de Momo BedSense-app.

VERBINDEN

We willen nog beter worden, en als het ware ‘dichter’ bij komen. Bij die mens, bij elkaar als medewerkers.

Verbinden is in 2024 vanuit verschillende invalshoeken als sleutelwoord ontstaan. En daar willen we in 2025 en 2026 verder op in gaan zetten. We zoeken verbinding niet alleen tussen medewerkers en bewoners, maar ook tussen de drie locaties, tussen organisatie en medewerker en tussen het netwerk van de bewoner en de organisatie. We investeren in onze samenwerking met de cliëntenraad, andere zorgorganisaties en ondersteunende organisaties.

SAMEN BRENGEN VAN NAASTEN EN FAMILIE IN EEN ONTMOETINGSCAFÉ

In het najaar is het eerste ontmoetingscafé (Alzheimer café) georganiseerd voor familieleden van bewoners met dementie, met als doel het uitwisselen van ervaringen en het delen van kennis over het ziektebeeld dementie. De bijeenkomst bood naast de gelegenheid om elkaar te ontmoeten, herkenning te vinden in elkaars verhalen en vragen te stellen in een laagdrempelige en veilige setting. De avond is door de deelnemers als zeer positief en waardevol ervaren. Naar aanleiding van deze positieve reacties is besloten om het ontmoetingscafé meerdere keren per jaar te organiseren, zodat structureel ruimte wordt geboden voor ontmoeting, ondersteuning en informatievoorziening voor familieleden.

MEDEWERKERS BETREKKEN BIJ DE ORGANISATIE

Op onze locaties worden minimaal drie keer per jaar kwartaalgesprekken georganiseerd tussen een kleine afvaardiging van het team en de directie, waarin het reilen en zeilen op de locatie wordt besproken. Met deze gesprekken willen we medezeggenschap en betrokkenheid vergroten, mede gezien het ontbreken

van een formele personeelsvertegenwoordiging. Tijdens de bijeenkomsten is er ruimte voor het delen van signalen vanaf de werkvloer, het bespreken van knelpunten en het gezamenlijk zoeken naar verbeterpunten. In Huize Marijke en De Wijkse Hof verlopen deze gesprekken naar tevredenheid en worden zij als waardevol ervaren. In Zorghuys De Wingerd komen de kwartaalgesprekken echter nog onvoldoende van de grond; op dit moment is nog niet duidelijk wat hiervan de oorzaak is. In de komende periode wordt onderzocht welke belemmeringen hier spelen, zodat ook op deze locatie een structurele en goed functionerende overlegvorm kan worden gerealiseerd.

FAMILIE EN NAASTEN LAAGDREMPELIG BETREKKEN BIJ INFORMELE ZORG

Bij Zorggroep Marijke wordt informele zorg, door vrijwilligers en familieleden, gezien als een waardevolle aanvulling op de professionele zorg, waarbij wij nadrukkelijk willen blijven vasthouden aan onze missie om familieleden te ontzorgen. Het uitgangspunt blijft dat naasten zich niet verplicht hoeven te voelen om ondersteuning te bieden. Tegelijkertijd hechten wij grote waarde aan een goede en gelijkwaardige samenwerking met familie en naasten, waarbij ruimte is voor betrokkenheid op een manier die past bij hun wensen en mogelijkheden. In het komende jaar verkennen wij op een laagdrempelige en vrijblijvende manier hoe deze samenwerking verder kan worden vormgegeven, zodat informele zorg kan bijdragen aan het welzijn van bewoners en de onderlinge verbinding, zonder afbreuk te doen aan onze verantwoordelijkheid voor professionele zorg.

MEDEWERKERS HEBBEN TOEGANG TOT INFORMATIE OVER BELEID, ZORG EN ORGANISATIE

In de afgelopen periode is een eerste versie van de nieuwe SharePoint-communicatiesite ingericht met als doel medewerkers centraal te voorzien van actuele protocollen, richtlijnen en nieuwsberichten en het methodisch werken binnen de organisatie te ondersteunen. De site biedt een overzichtelijke structuur waarin informatie eenduidig en laagdrempelig beschikbaar is, wat bijdraagt aan het verbeteren van de vindbaarheid en het werken volgens vastgestelde afspraken. De basis van de omgeving is inmiddels gereed. In de komende fase wordt gewerkt aan het inrichten van Single Sign-On (SSO), zodat medewerkers eenvoudig met een eenmalige login veilig toegang krijgen tot onze verschillende systemen.

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Zorggroep Marijke zet zich voortdurend in voor het verbeteren van zorg en dienstverlening. Dit vraagt om inzicht in de ervaringen van onze bewoners en hun eerste contactpersonen: welke aspecten van onze zorg en dienstverlening verlopen goed en verdienen behoud, en waar liggen verbeterpunten?

De ervaringen van bewoners worden op verschillende manieren gemeten. Allereerst is er in het dagelijkse persoonlijke contact aandacht voor hoe bewoners de zorg ervaren, zowel door observatie als door het gesprek aan te gaan. Daarnaast heeft iedere bewoner minimaal één keer per jaar een *Multidisciplinair Overleg* (MDO) met de EVV'er, de arts en, indien gewenst, de naasten van de bewoner. Tijdens dit overleg wordt de zorg- en dienstverlening geëvalueerd. Ook in teamoverleggen en cliëntbesprekingen wordt regelmatig gezamenlijk gekeken of de geboden zorg voldoet aan de behoeften van de bewoners.

Naast deze reguliere evaluatiemomenten vindt er jaarlijks een uitgebreider onderzoek plaats, waarbij via een vragenlijst direct input wordt gevraagd van de bewoners en/of hun eerste contactpersonen.

Op de clientervaringen uit het Generiek Kompas wordt Zorggroep Marijke als volgt beoordeeld

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
Verstuurd 15 Ontvangen 11 Respons 73%	Verstuurd 16 Ontvangen 11 Respons 69%	Verstuurd 11 Ontvangen 8 Respons 73%

1. Heeft u het idee dat zorgverleners naar u luisteren?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,7	9	8,6

2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,9	9,1	8,8

3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,4	8,6	8,3

4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,3	9,0	8,3

5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,6	9,1	8,5

6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,6	8,9	8,4

7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,6	8,5	8,9

8. Motiveren de zorgverleners u om zoveel mogelijk zelf te (blijven) doen?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,3	8,7	8,3

9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
8,9	8,7	8,5

10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
9,0	8,9	8,4

11. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
9,2	9,2	9,0

Gemiddelde beoordeling van het gebouw, de voorzieningen en de omgeving

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
7,9	7,6	8,5

Gemiddelde beoordeling voor de verzorging in huis

De Wijkse Hof	Huize Marijke	Zorghuys De Wingerd
9,1	9,0	8,8

De uitkomsten van de cliëntervaringen zijn verwerkt in een verslag. De resultaten worden vervolgens besproken in de teamoverleggen en in het overleg tussen directie en locatiezorgcoördinatoren. Gezamenlijk wordt bepaald welke verbetermaatregelen ingezet kunnen worden om de kwaliteit van zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

MEDEWERKERTEVREDENHEIDSONDERZOEK

In 2025 is een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Medewerkers geven aan met plezier te werken en trots te zijn op het werk dat zij leveren. Zij voelen zich betrokken bij de organisatie en ruim de helft van de medewerkers herkent zich in de christelijke visie van Zorggroep Marijke. Tegelijkertijd wordt

aangegeven dat informatie en communicatie die van belang zijn voor het dagelijks werk soms onvoldoende beschikbaar of duidelijk zijn.

De ervaren werkdruk verschilt per periode en per locatie. Daarnaast geeft een deel van de medewerkers aan niet te weten wie de vertrouwenspersoon binnen de organisatie is, of niet te weten hoe deze te bereiken is.

Ook wordt door een deel van de medewerkers aangegeven dat er incidenteel sprake is van roddelgedrag, waarbij verschillen zichtbaar zijn tussen locaties en perioden.

Het thema communicatie heeft al langere tijd onze aandacht en blijft een belangrijk verbeterpunt. Er wordt gewerkt aan een centrale communicatiesite waarop alle relevante informatie voor de zorgverlening en personeelszaken op één plek beschikbaar komt. Daarnaast wordt ingezet op communicatie via de lijn, waarbij de locatiezorgcoördinator het eerste aanspreekpunt is voor zowel medewerkers als directie.

Er is de afgelopen periode extra aandacht geweest voor de rol en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon wordt inmiddels beter gevonden en in sommige situaties wordt vanuit de organisatie actief gewezen op deze mogelijkheid.

De werkdruk blijft een dynamisch aandachtspunt dat regelmatig om bijstelling vraagt. In teamoverleggen wordt hier bij stilgestaan en wordt per periode bekeken of werkzaamheden anders verdeeld kunnen worden om de belasting gedurende de dag beter te verdelen. De inbreng van medewerkers speelt hierbij een belangrijke rol.

WAAR GAAN WE IN 2026 VERDER AAN WERKEN

Er zijn een aantal projecten uit 2025 die we in 2026 af willen ronden of verder uit willen gaan werken. Daarnaast zijn er in 2025 nieuwe inzichten en ideeën ontstaan over hoe we als organisatie verder kunnen gaan groeien en ontwikkelen. Deze inzichten zijn ontstaan vanuit teamoverleggen, kwartaalgesprekken, gesprekken met medewerkers en cliëntenraad, maar ook door initiatieven van andere zorgorganisatie. Verder proberen we, waar mogelijk, in te spelen op de ontwikkelingen in het zorglandschap. De omvang van onze organisatie maakt dat er soms veel tijd in projecten gaat zitten en dat sommige onderwerpen even geparkeerd worden. Om bij te blijven bij alle ontwikkelingen halen we input uit de samenwerkingsverbanden.

Per bouwsteen staan in ieder geval de volgende onderwerpen op de agenda

BOUWSTEEN 1 HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE

ZORGPLAN

Dit is een lopend project, waar we op korte termijn het concept zorgplan voor af willen ronden. Vervolgens zal dit door de afdeling Kwaliteit gebouwd moeten worden in het ECD en getest moeten worden door Ew'ers en zorgmedewerkers.

FAMILIE MDO

In dit project willen we één van de twee jaarlijkse MDO's anders insteken. Een MDO waar het welzijn en de samenwerking met familie en naasten voorop zal staan. In De Wijkse Hof zullen we gaan starten met een pilot. De opzet van het gesprek wordt samengesteld door de afdeling kwaliteit, evw'er en activiteitenbegeleider.

BOUWSTEEN 2 HET BOUWEN VAN NETWERKEN

UITBREIDEN ALZHEIMER CAFÉ – ONTMOETINGSCAFÉ

Het streven is om in ieder geval nog één ontmoetingscafé te organiseren in de eerste helft van 2026. De werkwijze is inmiddels uitgewerkt en vastgelegd. Op dit moment vinden gesprekken plaats over de invulling van de rol van kartrekker. Bij voorkeur wordt deze rol vervuld in samenwerking met een familielid of naaste van één van onze bewoners, met als doel de betrokkenheid te vergroten en de samenwerking met familie en naasten verder te versterken.

ZOMERPLAN – INFORMELE ZORG

Het zomerplan van 2025 wordt verder doorontwikkeld, waarbij de verbeterpunten die door de deelnemers zijn aangedragen worden meegenomen. In Huize Marijke is de wens uitgesproken om eveneens met het zomerplan te gaan werken, waarbij het plan waar nodig wordt aangepast aan de specifieke situatie en mogelijkheden van deze locatie. Enkele medewerkers van Huize Marijke hebben aangegeven hier actief bij betrokken te willen zijn. Parallel aan de verdere uitwerking van het zomerplan wordt op locatie De Wijkse Hof extra aandacht besteed aan het activiteitschema tijdens de vakantieperiode.

SAMENWERKING IVVU

Sinds 2025 is Zorggroep Marijke aangesloten bij de IVVU. Binnen deze vereniging wordt in verschillende commissies gewerkt aan thema's die bijdragen aan een toekomstbestendige ouderenzorg. Hoewel Zorggroep Marijke een relatief kleine organisatie is binnen dit samenwerkingsverband, biedt deelname waardevolle mogelijkheden om kennis en ervaringen uit te wisselen en te leren van projecten en initiatieven die door collega-organisaties zijn ontwikkeld en uitgevoerd.

BOUWSTEEN 3 HET WERK ORGANISEREN

IMPLEMENTATIE SHAREPOINT

Dit project bevindt zich in een doorlopende fase en is inmiddels aangekomen in één van de afrondende stappen. We gaan werken aan het actief onder de aandacht brengen van de communicatiesite en aan het maken van duidelijke werkafspraken over het gebruik en beheer ervan, waaronder de verantwoordelijkheden voor het onderhoud van de verschillende onderdelen van de site.

UITBREIDEN MOMO

We bevinden ons momenteel in de voorbereidingsfase van de implementatie van Momo in Huize Marijke. In overleg met Momo worden de startbijeenkomsten voor medewerkers en de startdatum van de pilot gepland. Daarnaast wordt gewerkt aan een verbeterde informatievoorziening voor familieleden, aangezien bij de start in De Wijkse Hof is gebleken dat deze nog niet volledig was. De ervaringen van die locatie worden gebruikt om de introductie in Huize Marijke zorgvuldig en beter voorbereid te laten verlopen.

INZET ERGOCOACH

Onze ergocoaches hebben eind 2025 de training afgerond en zijn momenteel bezig met het opstellen van een plan van aanpak. De eerste ideeën zijn inmiddels gedeeld en de teams zijn hierover geïnformeerd. In 2026 wordt deze rol verder uitgewerkt en structureel gepositioneerd binnen de organisatie.

BOUWSTEEN 4 LEREN EN ONTWIKKELEN

SCHOLINGSDAGEN UITBREIDEN

In het voorjaar staat de jaarlijkse scholingsdag voor voorbehouden handelingen gepland. Hierbij wordt uitgegaan van dezelfde opzet als waarmee vorig jaar is gestart, waarbij de ontvangen feedback wordt gebruikt om verbeteringen door te voeren. Daarnaast wordt verkend of er aanvullende onderwerpen kunnen worden toegevoegd aan het programma. Vanuit Zorghuys De Wingerd is het verzoek gekomen om een scholingsdag te organiseren die specifiek aansluit bij de thema's en vraagstukken binnen de somatische doelgroep. Momenteel vindt een inventarisatie plaats van de scholingsbehoeften om deze dag passend vorm te geven.

AANDACHT VOOR WEEKENDMEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

In aansluiting op het ontmoetingscafé en de scholingsdag bevinden wij ons in een brainstormfase over welke scholing en informatie passend kan worden aangeboden aan onze weekendmedewerkers en vrijwilligers. Voor de weekendmedewerkers is in ieder geval het voornemen om vóór de zomerperiode een

bijeenkomst te organiseren, gericht op verdieping in ziektebeelden en het aanbieden van handvatten voor activiteiten.

WERVEN EN OPLEIDEN MEDEWERKERS (DOORSTROOM)

Het werven en opleiden van medewerkers is een doorlopend aandachtspunt binnen onze organisatie. Tijdens onder andere de functioneringsgesprekken worden de individuele opleidingsbehoeften besproken. Daarbij constateren wij dat er voor veel medewerkers op dit moment beperkte ruimte is om langdurige scholingstrajecten te volgen. Om hier toch passend op in te spelen, bekijken we steeds vaker naar kortdurende en praktijkgerichte trainingen die gericht zijn op verdieping.

RESULTAATVERSLAG WET ZORG EN DWANG

Naam Zorgorganisatie: Zorggroep Marijke
 Locaties: De Wijkse Hof en Huize Marijke
 Verslagdatum: 27-05-2025

Naar aanleiding van het inspectiebezoek op 07-01-2025

INLEIDING

In dit resultaatverslag wordt weergegeven welke verbetermaatregelen zijn genomen naar aanleiding van de bevindingen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zoals benoemd in het inspectierapport van april 2025.

Er wordt in ieder geval beschreven:

- Welke aanpak en acties heeft Zorggroep Marijke ingezet om aan de Wet Zorg en Dwang te voldoen.
- Hoe zorggroep Marijke weet dat zij aan de Wet Zorg en Dwang voldoet.
- Hoe Zorggroep Marijke borgt dat zij aan de Wet Zorg en Dwang blijft voldoen.

Naast de bevindingen van de Inspectie heeft Zorggroep Marijke ook verbetermaatregelen toegevoegd die uit eigen onderzoek naar de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang naar voren kwamen. De verbetermaatregelen zijn ook van toepassing op locatie Huize Marijke, gevestigd in Doorn.

OVERZICHT VERBETERPUNTEN EN GEREALISEERDE ACTIES

Verbeterpunt	Acties	Toelichting
Het ontbreken van een WZD functionaris	In het netwerk zoeken naar een samenwerkingspartner	Samenwerking gevonden bij Zorgcentra de Betuwe Overeenkomst is afgesloten
Geen WZD functionaris betrokken bij de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang	Werkafspraken maken met de WZD functionaris	Bij het eerste overleg waren aanwezig; directeur, kwaliteitsmanager, locatiezorgcoördinatoren van De Wijkse Hof en Huize Marijke en de WZD functionaris. Eerste afspraken over de samenwerking gemaakt. En vraagstukken omtrent beleid en werkwijze besproken. Aanvulling: Wzd-functionaris is laagdrempelig te benaderen. Afspraken voor dit jaar zijn gemaakt, maar ook tussentijds telefonisch advies heeft al plaats gevonden.
Onvolledig WZD dossierbeheer	Dossiercheck op alle dossiers uitvoeren	In juli zal de WZD functionaris met de betrokken EVV'ers de bewoners bespreken en registraties doorlopen. Vervolgens zal er structureel overleg ingepland worden.

		<p>Aanvulling: overleg Wzd functionaris en EVV'ers heeft plaats gevonden. Situaties van bewoners zijn besproken, de adviezen zijn vastgelegd in het dossier.</p> <p>Vervolgafspraken zijn gepland.</p>
Onvrijwillige zorg zonder correct stappenplan	Ingezette maatregelen worden gecontroleerd op correct volgen stappenplan	<p>De EVV'ers bespreken met de WZD functionaris de huidige maatregelen en de gevolgde stappen en passen deze zo nodig aan.</p> <p>Aanvulling: naar aanleiding van het eerste overleg hebben de EVV'ers actiepunten meegekregen. Bv: overleg met SOG of psycholoog, het aanpassen van het zorgplan of een maatregel opnemen en het aanvragen van een beoordeling Artikel 21. EVV'ers hebben voor 1 oktober deze acties verwerkt.</p>
Verantwoordelijkheden en taken Zorgverantwoordelijke onduidelijk	Beoordelen huidige werkinstructie, eventueel herzien	<p>Werkinstructie wordt aangepast aan het vernieuwde WZD formulier in ONS en wordt gedeeld en uitgelegd aan alle betrokken partijen.</p> <p>Aanvulling: werkinstructie is aangepast. WZD functionaris heeft in het overleg met de EVV'ers extra uitleg gegeven over de Wzd en hun rol.</p>
Onvoldoende deskundigheid medewerkers	Structureel scholen medewerkers over de inhoud en uitvoering van de Wet Zorg en Dwang	<p>Bij indiensttreding volgen alle medewerkers eenmalig de e-learning Wet Zorg en Dwang. In 2025 laten we alle medewerkers deze e-learning opnieuw volgen. De WZD functionaris zal in gesprekken met medewerkers en teamoverleggen uitleg geven over de WZD en casussen bespreken.</p> <p>Aanvulling: check in het LMS uitgevoerd op het afronden van de training Wzd. Medewerkers die deze nog niet hebben afgerond hebben een bericht gehad om deze voor 1 oktober af te ronden.</p> <p>Kenniscampagne gestart, met wekelijkse Wzd kennisfeiten via medewerkerportaal.</p>

		Nieuwsberichten worden gebundeld in een infobulletin. Bij het gedrags-omgangsoverleg (4x per jaar) worden casussen besproken. Later dit jaar beoordelen wat er nog extra nodig is aan scholing.
Geen adequate beoordeling van wilsonbekwaamheid ter zake	Beoordelen werkinstructie Besluit tot opname en verblijf	De werkinstructie is nog actueel. Bij potentiële nieuwe bewoners wordt uitvraag bij de casemanager gedaan over een gecombineerde aanvraag. De WZD en Artikel 21 staan structureel op de bespreklijst van het MDO. Aanvulling: naar aanleiding van het overleg met de Wzd functionaris zijn meerdere aanvragen voor een Artikel 21 gedaan bij het CIZ. De eerste beoordelingen staat gepland op 14 augustus.
Onvoldoende informatie voor familie en naasten	Familie en naasten ontvangen de benodigde informatie over de Wet Zorg en Dwang, Artikel 21, het inzetten van maatregelen en de beschikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon	Foldermateriaal met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang is beschikbaar op de locaties. Bij het inzetten van een maatregel wordt hier, indien nodig, nog extra op ingezet. De flyer met contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon is zichtbaar op de locaties. Aanvulling: 2° bezoek van de vertrouwenspersoon is gepland op 14 en 29 augustus. Contactpersonen zijn op de hoogte gebracht en uitgenodigd. Een algemene informatiebrief over de Wzd is opgesteld en wordt eind augustus verstuurd aan de 1° contactpersonen. En wordt toegevoegd aan het informatiepakket voor nieuwe bewoners.
Het ECD van ONS Nedap is niet ingericht naar de laatste updates	ECD dusdanig inrichten dat het ondersteunend is aan het correct uitvoeren van de Wet Zorg en Dwang	Configuratie van het WZD formulier in ONS is uitgevoerd. De WZD functionaris heeft de taken en rechten gekregen passend voor het uitvoeren van deze rol. De kwaliteitsmonitor kan, na het correct registreren van maatregelen, een accuraat overzicht opleveren voor het aanleveren van gegevens aan de IGJ.

<p>Binnendeuren zijn afgesloten met een codeslot</p>	<p>De deurklinken met een codeslot worden vervangen door een normale deurklink. We kijken naar oplossingen voor het openzetten van de buitendeuren.</p>	<p>Een eerste stap in het open stellen van de locaties is alle bewoners de gelegenheid te geven zelfstandig naar buiten te kunnen gaan. Deurklinken naar het terras/ tuin worden vervangen door standaard deurklinken.</p> <p>Aanvulling: Huize Marijke, via de zij- en achterdeur kan men naar buiten. Het tuinhekje zit niet op slot. In huisregels wordt opgenomen dat het hekje om 18:00 op slot gaat. Deurklink met code van de keuken is vervangen voor een normale klink.</p> <p>Wijkse Hof, via woonkamer kan men naar buiten, deurklink is vervangen. Een proef met GPS tracker wordt ingezet bij een bewoner.</p>
<p>Zorggroep Marijke levert geen WZD gegevens en kwalitatieve analyse aan bij de Inspectie</p>	<p>De kwaliteitsmonitor inzetten voor het 2 keer per jaar ophalen van kwantitatieve WZD gegevens. Jaarlijks opstellen van een kwalitatieve analyse.</p>	<p>De eerste stap is het correct vast leggen van maatregelen in ONS, vervolgens kan de kwaliteitsmonitor gebruikt worden voor het ophalen van de gegevens. De jaarlijkse kwalitatieve analyse zal in samenwerking tussen de kwaliteitsmanager en WZD functionaris worden opgesteld.</p>

BORGING IN BELEID EN WERKWIJZE

- Structurele (her)instructie is opgenomen in het scholingsplan, de WZD module gaat van eenmalig bij indiensttreding naar één keer per twee jaar.
- De interne audits op onvrijwillige zorg zijn opgenomen in de kwaliteitscyclus (minimaal 2x per jaar). De periode voor het aanleveren van de WZD gegevens aan de inspectie zal hier voor worden aangehouden.
- De WZD functionaris heeft structureel overleg met de locatiezorgcoördinatoren en EVV'ers
- De WZD functionaris is opgenomen als vaste deelnemer in bewoner besprekingen bij complexe zorgvragen.
- Jaarlijks vindt een evaluatie plaats met de WZD functionaris over de samenwerking.
- Jaarlijks vindt een gesprek plaats met de cliëntvertrouwenspersoon en directie. In overleg worden locatiebezoeken van de cliëntvertrouwenspersoon ingepland.

EVALUATIE EN TOETSING

- In december is een evaluatie gepland met de WZD functionaris, locatiezorgcoördinatoren, kwaliteitsmanager en directeur.
- Een eerste interne toetsing (audit) zal plaats vinden eind 2025.
- Resultaten zullen besproken worden in het Management/Locatiezorgcoördinatoren overleg en gedeeld worden met de EVV'ers en andere teamleden.
- Cliëntenraad is geïnformeerd over ingezette verbetermaatregelen.