

Kwaliteitsjaarverslag 2021

Inleiding kwaliteitsjaarverslag 2021

Weer ligt een coronajaar achter ons. En opnieuw had dat grote invloed op de zorg aan onze kwetsbare cliënten. Gelukkig konden de deuren steeds meer open voor familie en bezoekers. Daar zijn we allemaal zó blij mee! Ook kwam er meer balans tussen de kwaliteit van leven aan de ene kant en de medische veiligheid aan de andere kant.

Iedere dag zetten onze medewerkers en vrijwilligers zich in om optimale kwaliteit van leven, zorg en behandeling te bieden aan cliënten en bewoners van Zorgorganisatie Norschoten. Vanuit de persoonlijk relatie. Betrokken, gedreven en deskundig. Van hart tot hart.

In dit kwaliteitsjaarverslag vertellen wat we voor onze cliënten en medewerkers hebben gedaan in 2021. Hoe we werken aan de kwaliteit van zorg en behandeling, hoe we financieel gezond blijven en hoe we de [strategische koers](#) vasthouden.

Voor de kwaliteitsverslagen van de woonlocaties en zorg- en behandelafdelingen [klikt u hier](#).

En hier voor het [verslag van de raad van toezicht over 2021](#)

Clïent – kwaliteitsjaarverslag 2021

Corona

Corona heeft opnieuw grote invloed gehad op de zorgverlening en het wonen. Zorg en behandeling aan cliënten die door het virus getroffen zijn, is steeds volgens de laatste inzichten en standaarden verleend.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Natuurlijk stelden de coronaregels ons soms voor uitdagingen. Maar, we zijn blijven werken vanuit de 'ja, en'-cultuur. Altijd in overleg met alle betrokkenen, cliënten, familie en medewerkers. We zijn presentiegericht blijven aansluiten bij de persoonlijke levenssfeer en geschiedenis van de cliënt. De afspraken die we samen maakten, legden we vast in het persoonlijke zorgleefplan.

Familieparticipatie en netwerkberaad

Het netwerkberaad versterkt de onderlinge betrokkenheid en familieparticipatie. Aan de hand van het leefstijldagboek gaan we met het netwerk van de cliënt in gesprek. Dit leefstijldagboek is speciaal door Norschoten ontwikkeld. Het geeft een beeld van het dagelijks leven thuis. We leren de cliënt daardoor kennen in zijn uniek-zijn, zijn persoonlijke leefstijl, context etc. Op deze manier kunnen medewerkers beter aansluiten bij de persoonlijke behoeftes en wensen van cliënten.

Door corona is het netwerkberaad helaas nog niet op alle locaties ingezet. Onze ambitie is dat het netwerkberaad, in de hele organisatie, de basis is van alle communicatie tussen cliënt, familie en medewerkers. Die ambitie hebben we nog niet waargemaakt. In het najaar is een doorstart gemaakt met het netwerkberaad. De kennis en ervaring die inmiddels al is opgedaan nemen we daarin mee.

Mantelzorg

In oktober 2021 vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van de cliëntenraad en medewerkers die direct te maken hebben met de (soms overbelaste) mantelzorgers. De centrale vraag was: 'Wat kan Norschoten beter doen in de ondersteuning aan mantelzorgers?' De uitkomsten van deze bijeenkomst worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van het mantelzorgbeleid.

Individueel persoonsvolgende bekostiging (iPVB)

De impactanalyse iPVB is in juni afgerond. De conclusie is dat de meerwaarde vooral zit in de beleving van zorg. Daarbij was er sprake van verhoging van administratie lastendruk. We besloten om de iPVB nu niet te implementeren. We wachten op verdere landelijke ontwikkelingen hierover.

Wonen en welzijn

Een veilige plek om te wonen is een basisbehoefte van ieder mens. Dat geldt helemaal voor onze kwetsbare cliënten. Comfort, veiligheid, huiselijkheid en privacy zijn belangrijk. Alle locaties voldoen aan de gestelde eisen. Maar om helemaal klaar te zijn voor de toekomst is dit jaar het strategisch

huisvestingplan vastgesteld. Het plan zal de komende jaren gefaseerd worden uitgevoerd.



De generatietuin bij locatie Klaverweide in Barneveld werd officieel geopend.



Dagcentrum Norschoten Schaffelaar op het Schaffelaars Erf in Barneveld is in gebruik genomen

Sfeer in de huiskamers

Minder bezoekers en aanloop door coronamaatregelen leidde tot meer rust in de huiskamers. Voor de meeste cliënten was dit best wel fijn. Minder prikkels en minder onrust. Anderen misten de reuring en onverwachtse ontmoetingen. Hoe we met elkaar verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de rust en sfeer in de gezamenlijke huiskamers blijft onderwerp van gesprek met cliënten en families.

Vitaliteit

Veel aandacht wordt besteed aan vitaliteit. Beweegagogen hebben hun vaste waarde gekregen in de zorgverlening in Norschoten. Naast het voldoen aan de beweegnorm voor verpleeghuiszorg staat het beleven van plezier in bewegen voorop.

Zingeving

Groepsactiviteiten zijn, waar mogelijk binnen de maatregelen, weer opgepakt. Medewerkers hebben hun creativiteit laten zien om cliënten en bewoners een prettige en zinvolle dag te geven.

Kerkelijke vieringen konden nog niet doorgaan. Via Norschoten-TV zijn aangepaste vieringen uitgezonden. Bewoners konden de diensten in de beschutting van de eigen woning meebeleven. Daarnaast organiseerden de geestelijk verzorgers kleinschalige bijeenkomsten in de huiskamers.

Voeding en gastvrije zorg

Norschoten wil met het project 'voeding en gastvrije zorg' structureel verschil maken op de gezondheid en kwaliteit van leven van de cliënten. De projectleider heeft op alle locaties meegelopen en meegegeten om te zien en ervaren hoe we het nu doen en wat we kunnen verbeteren. Samen met alle betrokkenen is een voedingsvisie ontwikkeld voor kleinschalig wonen, de revalidatie en het dagcentrum.

Bijna alle locaties bestellen het eten nu via een gebruiksvriendelijke applicatie van de leverancier. Ook gaan ze gebruikmaken van de app 'Eten & Zo'. Deze app beschikt onder andere over een menucyclus en de mogelijkheid om te bestellen, afhankelijk van de wens om de maaltijd geheel of gedeeltelijk zelf klaar te maken op de woning.

Innovaties

In Norschoten gebruiken we diverse technologische innovaties voor het welzijn van bewoners en cliënten, zoals braintrainers, tovertafels, Qwiek-Ups, muziekkussens, Crdl, beleveniskoffers, etcetera.

In locatie Klaverweide is de welzijnswinkel gevestigd, waar aangepast spelmateriaal DVD's, CD's en boeken geleend kunnen worden door bewoners, cliënten en medewerkers van de gehele organisatie. Naast de welzijnswinkel is het 'huis van weleer'. Deze ruimte is ingericht in de stijl van de jaren 50. Dit roept veel herinneringen oproept bij bewoners en is een mooie aanknopingspunt voor gesprekken en activiteiten.

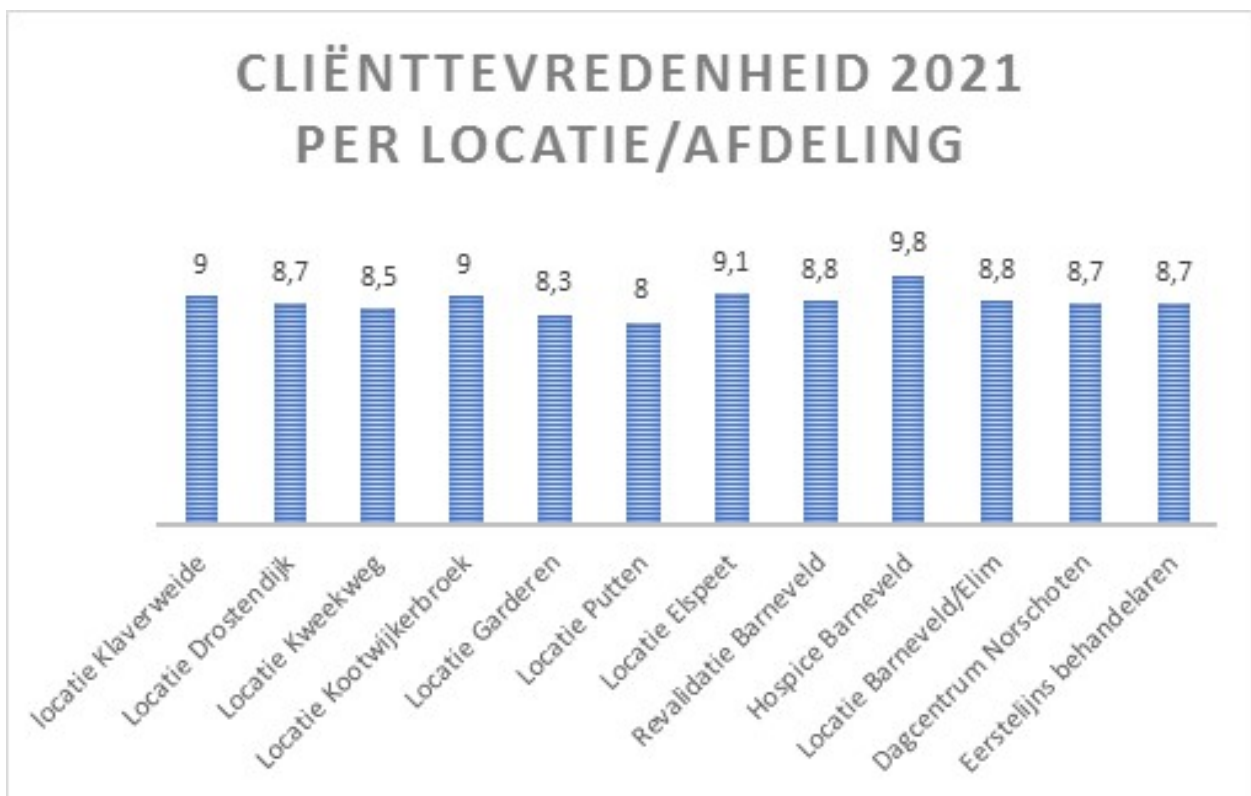
Tevredenheid cliënten



Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar

2021  **8.9** 97 waarderingen



De mening van cliënten en familie is belangrijk om de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren. We maken daarvoor gebruik van de waarderingen op ZorgkaartNederland, QDNA en de informatie uit persoonlijke contacten zoals familiegesprekken, multidisciplinaire overleggen (MDO's) en het netwerkberaad. De uitkomsten worden gedeeld in de teams. Op organisatieniveau worden de gegevens verwerkt in het kwaliteitsdashboard. Dit jaar is gestart met de applicatie QDNA om cliëntervaringen gebruiksvriendelijk te meten. QDNA is dit jaar ingevoerd bij de eerstelijnsbehandelaren, de geriatrische revalidatie en het dagcentrum. In 2022 wordt het op de woonlocaties geïntroduceerd.

Ze staan altijd voor je klaar. Zijn altijd belangstellend... En zo kan ik nog wel een poosje doorgaan

Ik vind dat de communicatie rond de zorg van mijn vader beter kan. Soms ben ik niet op de hoogte van veranderingen op de woning.

Gastvrijheid, lekker eten en spelletjes. Ik word betrokken bij de groep

Omdat deze lokatie kleinschalig wonen is krijgt de bewoner veel aandacht . Niet alleen dat men luistert naar de verhalen maar ook in activiteiten die gedaan worden. Omdat de bewoner gewend is alleen dingen te doen wordt daar rekening mee gehouden. Ondanks de corona is de communicatie met de mantelzorgers prima

Ik vind het fijn dat ik hier word beziggehouden. De contacten in de groep ervaar ik als fijn

Onze moeder woont sinds juni 2020 in Norschoten. Ze krijgt er alle aandacht en zorg. We zijn altijd welkom, door de coronamaatregelen aangepast. Daardoor vallen veel activiteiten uit wat erg jammer is maar de zorg doet er alles aan om de nodige gezelligheid te creëren. Ook de eigen kamer mochten we inrichten met eigen meubels zodat moeder in een vertrouwde omgeving is. En onze vragen worden altijd beantwoord. Er wordt rekening gehouden met de identiteit van de bewoners wat we waarderen. We raken vertrouwd met alle zorgdames wat zorgt dat we er graag komen.

Kennis- en behandelcentrum

Het kennis- en behandelcentrum (KBC) ontwikkelde zich steeds verder tot expertisecentrum in de regio. Om behandeling dichtbij en rondom de cliënt te organiseren, zochten we verdere samenwerking met multidisciplinaire gezondheidscentra in de regio. Intern verstevigden we de

deskundigheid door medewerkers op te leiden. Voor specifieke vragen werkten we samen met deskundigen uit het netwerk, zoals bijvoorbeeld het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

Op verwijzing van de huisarts biedt het ambulante geriatrieteam

- diagnostiek
- ondersteuning
- advisering en
- begeleiding

aan thuiswonende ouderen en hun mantelzorgers. De verdere ontwikkelingen van dit team gaan hand in hand met de ontwikkeling van het [Gezondheidshuis Barneveld](#).

De cliëntenraad (CR) over 2021

Het afgelopen jaar stond voor een groot deel in het teken van het coronavirus. De cliëntenraad was nauw betrokken bij het beleid van Norschoten. De bezoeksregelingen werden in goed overleg afgestemd.

De cliëntenraad is begonnen met het werven van ambassadeurs op de locaties. Deze ambassadeurs zijn het aanspreekpunt voor cliënten en hun vertegenwoordigers en informeren de cliëntenraad over ontwikkelingen daar. Op deze manier is de cliëntenraad nog meer betrokken bij de dagelijkse gang van zaken op de locaties.

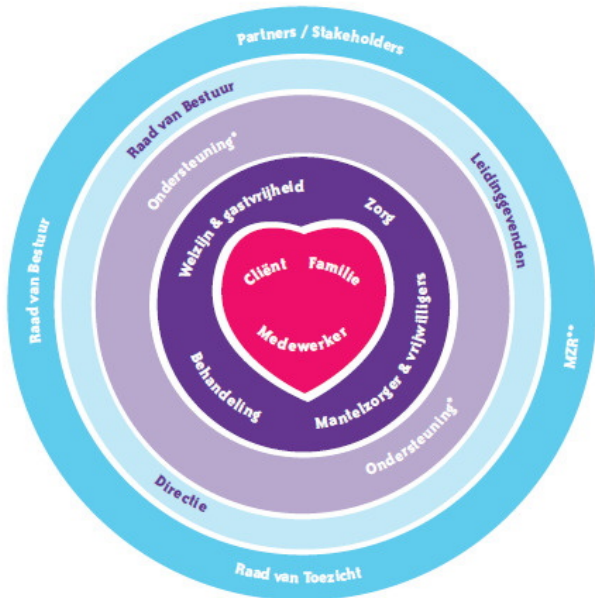
Op elke locatie zijn kwartaalgesprekken gehouden met de locatiemanagers om de voortgang van het kwaliteitsplan te bespreken. Door in gesprek te gaan heeft de cliëntenraad input gegeven voor de verbeterplannen die per locatie zijn opgesteld. Kwaliteit van zorg en tevredenheid staan regelmatig op de agenda van de cliëntenraad.

De cliëntenraad volgt de ontwikkeling in Norschoten, zoals het Gezondheidshuis Barneveld. De cliëntenraad houdt hierbij de belangen van de cliënten in het oog. De samenwerking met de raad van bestuur is prettig en professioneel verlopen. De cliëntenraad ziet het komende jaar vol enthousiasme tegemoet en wil onder andere het ambassadeurschap meer vorm geven en nieuwe leden werven.

Medewerker – kwaliteitsjaarverslag 2021

Hartveroverend

Van hart tot hart samenwerken, met vertrouwen in het vakmanschap van onze medewerkers. Dát is wat we willen. Zodat zij vanuit hun eigen deskundigheid met praktische wijsheid het goede kunnen doen voor cliënten en bewoners. Verbinding zoeken met elkaar over de eigen functies en afdelingen heen.



Dit jaar pasten we het organogram aan aan de nieuwe manier van werken. De cliënt centraal, want daar gaat het om. Deze verandering van organisatiecultuur schuurt soms. Onder druk vervallen we gemakkelijk in oude patronen. Maar we blijven elkaar aanspreken op de bedoeling: kwaliteit van leven, zorg en behandeling voor de cliënten en bewoners. Norschoten wordt organisatiebreed bij dit proces ondersteund door bureau [Broosz](#).

Vinden, binden en boeien

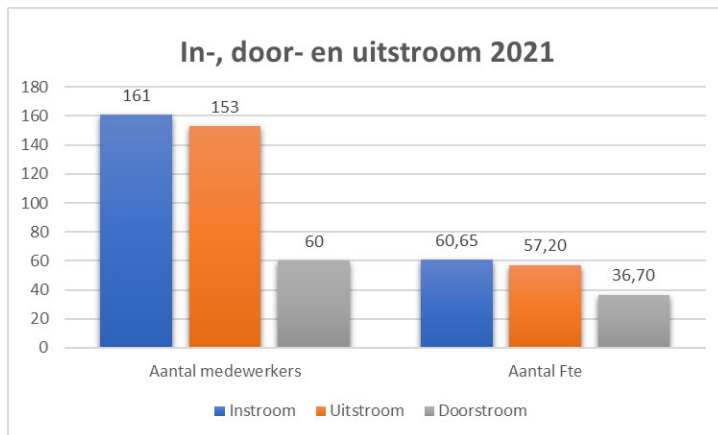
De juiste persoon op de juiste plaats op de juiste tijd. Dat is wat we willen. Maar de praktijk is weerbarstig in tijden van corona en krapte op de arbeidsmarkt. Landelijk is een groot tekort aan verzorgenden niveau 3. Dat zien we helaas ook terug bij Norschoten.

Het strategisch personeelsplan is als groeimodel samen met de leidinggevenden verder uitgewerkt. We denken na hoe we de zorg rondom cliënten en bewoners met elkaar nog beter kunnen organiseren. Om zo persoonlijke aandacht en kwaliteit van zorg te blijven bieden aan onze cliënten.

We kijken onder andere naar het verschuiven van taken naar andere niveaus. Deskundigheid van medewerkers willen we zo inzetten, dat ze het meest effectief zijn. Ook onderzoeken we het werken met serviceteams. Medewerkers zorg, behandeling, welzijn en ondersteunende diensten werken dan geïntegreerd samen, in plaats van naast elkaar in gescheiden afdelingen.

Werving van nieuwe collega's is gericht op diverse doelgroepen, zoals zorgreservisten en zij-instromers. De inzet van ZZP-ers en uitzendkrachten hebben we daarmee kunnen verminderen. Het on-boardingsprogramma is verder ontwikkeld. De organisatiebuddy zorgt voor een warm welkom bij Norschoten. Nieuwe medewerkers worden wegwijs gemaakt en hebben een vast aanspreekpunt voor hun vragen. De introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers konden weer worden opgepakt. Het ontwikkelen van leerpaden voor nieuwkomers wordt nog verder uitgewerkt.

In-, door- en uitstroom



De uitstroom van medewerkers is toegenomen van 18,9% (2020) naar 20%. Dit was vooral onder medewerkers in zorg en welzijn het geval. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn onbalans in werk/privé en een hoge werkdruk door personeelstekorten.

Verzuim en duurzame inzetbaarheid

Het verzuimpercentage steeg van 5,78% (2020) naar 7,46%. Corona en uitval door de hoge werkdruk waren de belangrijkste oorzaken. Om langdurig verzuim te voorkomen zetten we in op preventie met de cursus 'behoefte aan balans'. Dit is de voortzetting van het project van werkgeversvereniging Zorg en Welzijn (WZW) 'succesvol ouder worden in de zorg'. Voor de preventie bij fysieke belastbaarheid werken we met ergocoaches. Zij geven trainingen on-the-job. Met ingang van het nieuwe jaar stellen we een re-integratieadviseur aan voor de begeleiding van langdurig zieke medewerkers. De samenwerking met de arbodienst is goed en verder geïntensiveerd.

Leren en ontwikkelen

Het strategisch opleidingsplan is geïntroduceerd en het leermanagementsysteem 'Noor Leert Door' is geïmplementeerd. Het leeraanbod bestaat uit verplichte en niet-verplichte scholingen. Verplichte scholingen betreffen onder andere

- veiligheid en wet- en regelgeving
- voorbehouden en risicovolle handelingen en
- basiszorg.

Er zijn e-learningmodules beschikbaar, die medewerkers op hun eigen tijd kunnen volgen. Ook bieden we en blended learning en training on-the-job aan. Met blended learning bieden we lesstof aan in een mix van leervormen. Bijvoorbeeld klassikaal, e-learning en praktische oefeningen.

Zodra het binnen de coronamaatregelen kon, is een inhaalslag gemaakt in bij- en nascholingen. Zo zijn onder andere:

- 207 medewerkers geschoold in de toepassing van de Wet zorg en dwang
- 26 medewerkers zijn opgeleid tot helpende plus. Een aantal van hen stroomt door naar opleidingsniveau 3
- 244 in bedrijfshulpverlening (BHV)
- 130 in reanimatie
- 96 in AVG
- en 87 in datalekken.

Nationale zorgklas

Dertien zij-instromers namen deel aan de nationale zorgklas. Daarvan hebben twaalf hun mbo-certificaat gehaald.

Van deze medewerkers zijn er elf bij Norschoten gebleven. Twee doen nu een vervolgopleidingstraject op maat, waarbij ze binnen negen maanden hun diploma op niveau 3 kunnen behalen. Twee doen de verkorte mbo-3 opleiding en de overigen deelnemers zijn ingestroomd in de reguliere niveau 3-opleiding. Zij hebben een vrijstelling voor de deelcertificaten die ze via de Nationale Zorgklas hebben behaald. Dat betekent dat we via deze route negen nieuwe niveau 3-medewerkers aan ons konden binden.

Medewerkerstevredenheid

In het najaar heeft 57,3% van de medewerkers meegedaan aan het belevingsonderzoek. Dat is 5% meer dan in 2019. We zijn trots op twee belangrijke conclusies:

- Er is veel passie voor het werk; veel inzet voor cliënten. We werken van hart tot hart!
- In de teams staat men voor elkaar klaar. Medewerkers waarderen de sfeer en het onderlinge vertrouwen.

Verbeterpunten en uitdagingen zijn:

- Werkgeverschap, medewerkers voelen zich minder verbonden met Norschoten als organisatie. Ze voelen zich minder gezien en gewaardeerd.
- Het geven en ontvangen van feedback.
- Interne communicatie

Begin 2022 worden de resultaten op teamniveau besproken in de teams.

Wat deden we nog meer voor onze medewerkers?

- ‘Noortje’ is gekomen. Het nieuwe intranet dat de communicatie mét en tussen medewerkers onderling ondersteunt, passend bij de beweging hartveroverend.
- Het personeelssysteem Beaufort-online is geïmplementeerd.
- Met een aparte pagina op ‘Noortje’ is alle informatie over werken bij Norschoten makkelijk vindbaar voor medewerkers.

- Voor het digitaal vergaderen en overleggen is het gebruik van MS-teams voortgezet.
- De ondernemingsovereenkomst is samen met de ondernemingsraad geactualiseerd. Hierin zijn de secundaire arbeidsvoorwaarden vastgelegd. De overeenkomst is onderdeel van de arbeidsovereenkomsten.

Vrijwilligers

Wat hebben we de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers gemist door alle coronamaatregelen. Gelukkig konden steeds meer vrijwilligers dit jaar hun werkzaamheden weer oppakken.





Het totaal aantal vrijwilligers is afgenomen van 857 (2020) naar 545. De meest genoemde redenen voor uitstroom zijn:

- te druk met andere (vrijwilligers)activiteiten die wel door kon gaan tijdens corona
- gezondheidsredenen
- geen motivatie meer door de lange coronaperiode.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad over 2021

De weg die we eerder insloegen, hebben we in 2021 vervolgd. We banen zo steeds duidelijker onze weg in de vernieuwende medezeggenschap. Soms alleen als ondernemingsraad en soms samen met andere partijen, zoeken we daarin de juiste richting. De beperkingen door de coronamaatregelen vormen voor ons, als belangenbehartigers van de medewerkers, hobbels op deze weg. Toch hebben we onze rol kunnen nemen en medewerkers kunnen ondersteunen, ook waar het hun directe belangen op de werkvloer aanging. We zetten ons in om steeds beter de verbinding aan te gaan met de medewerkers, met de bestuurder en met de andere raden.

De vrijwilligersraad over 2021

Vanwege de coronamaatregelen vergaderde de vrijwilligersraad minder dan in normale omstandigheden. Bij bijzondere zaken hadden de voorzitter en één of meerdere leden telefonisch contact met elkaar.

Vanwege corona werden vrijwilligers niet of veel minder ingezet op de locaties. Dit had tot gevolg dat de leden van de vrijwilligersraad minimaal contact hadden met collega-vrijwilligers.

De vrijwilligersraad heeft dit jaar advies gegeven over:

- interne of externe vertrouwenspersoon
- vaccinatie (corona) voor de vrijwillige chauffeurs van de dagcentra
- inzet vrijwilligers op de Kweekweg (zorgcrisis in verband met corona).

De adviesaanvragen kwamen in twee situaties te laat bij de vrijwilligersraad. Dit is besproken met de coördinator welbevinden en de directeur zorg en behandeling.

Financiën – kwaliteitsjaarverslag 2021

Zorgorganisatie Norschoten voldoet aan de financiële kaders van het waarborgfonds voor de zorgsector, gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, banken, subsidiënten en overige financiers. De verslaglegging is goed op orde.

Norschoten is financieel gezond.

Het positief resultaat over 2021 bedraagt € 1.708.487,-.

De ratio personele kosten versus opbrengsten is 71%. Het aantal handen aan het bed (zorgmedewerkers en behandelaren niveau 1-6) is in 2021 met 10,08 fte gestegen door de extra kwaliteitsgelden. De totale stijging ten opzichte van 2018 bedraagt 48,53 fte.

Onderstaand overzicht is een totaalbeeld van de financiële positie van Norschoten. De risicosignalering is weergegeven in respectievelijk groen, oranje en rood. Voor de verdere cijfers en een analyse van het genormaliseerde resultaat verwijzen we naar de volledige [jaarrekening 2021](#) op de website van Norschoten,

De invloed van de coronacrisis op het financiële resultaat vindt u in de bijlage 'coronacompensatie'. Verder is in de jaarrekening ook de bestuursreflectie opgenomen. Het 'reglement kostenvergoedingen en aannemen geschenken' voor de raad van bestuur vindt u [hier](#).

Onderwerp	Referentiekader	Signalering
Financiële positie		
Gerealiseerd resultaat	Genormaliseerd resultaat als % van totale opbrengsten	> 2 %
		< 2 %
		< 0 %
Solvabiliteit	Eigen vermogen als % van de totale opbrengsten	> 20 %
		< 20 %
		< 10 %
Schulddekkingsgraad	Rente- en aflossingsverplichtingen als factor van het bedrijfsresultaat exclusief afschrijvingskosten	> 1,3
		> 1,0
		< 1,0
Liquiditeitsratio	Vlottende activa als factor kortlopende schulden	> 1,0
		> 0,5
		< 0,5

Kengetallen

Overzicht kengetallen	2021	2020	2019	2018
Omzet **	37.672.777	34.730.721	32.652.593	29.27.646
Solvabiliteit	25,08%	20,24%	20,03%	19,03%
Ratio EV/Omzet	22,77%	20,77%	21,11%	22,16%
Aantal locaties ***	11	10	10	10
Aantal cliënten per 31-12 *	382	389	392	388
Aantal cliënten gedurende het boekjaar *	1.080	1.030	874	872
Aantal fte's	456	447	416	387

* Aantal cliënten met een zorgverleningsovereenkomst Norschoten

** Zonder zorgbonus en coronacompensatie

*** In 2021 uitbreiding locatie dagcentrum Schaffelaar

Kwaliteit – kwaliteitsjaarverslag 2021

Kwaliteit op basis van waarden en principes, zo beschrijven we dat in de [strategische koers](#). Dat is wat we willen en waar we voor staan. Kwaliteit die merkbaar is voor bewoners, cliënten en hun naasten. Om kwaliteit zichtbaar te maken, maken we ook gebruik van metingen. Alles met het doel: tevreden zorgvragers én tevreden medewerkers.

Kwaliteitsmanagement

Norschoten heeft een kwaliteitssysteem met een dashboard waarin we gegevens van cruciale processen monitoren. Ook gebruiken we de [A3 jaarsystematiek](#) gebaseerd op het INK-model. De PDCR/A-cirkel én het reflecterend leren zijn hierin geborgd. Wij hebben de R toegevoegd aan de PDCA-cirkel, omdat we niet alleen willen checken, maar vooral reflecterend willen leren en verbeteren.

Certificering



Met dit keurmerk laten we zien dat we onze cliënten centraal stellen. Dat we de zaken intern goed op orde hebben en dat we voortdurend werken aan het verbeteren van onze zorg en dienstverlening.

Prezo

Hospice Barneveld is aangesloten bij de Hospice Associatie. Daarvoor moet de hospice voldoen aan het Prezo-certificaat. De procedures voor certificering zijn gestart. Afronding vindt in februari 2022 plaats.

Veiligheid

Veiligheid is de basis van goede zorg. Zorgmedewerkers zijn geschoold in basisveiligheid, zoals

- medicatiefouten
- valrisico's
- agressie
- verslikken
- bedrijfshulpverlening (BHV).

In alle zorgteams zijn aandachtsvelders voor onder andere medicatie, hygiëne en decubitus. Ze leveren een essentiële bijdrage aan de (medische) veiligheid.

Melding incidenten cliënten (MIC)

Wie werkt, maakt ook wel eens fouten. Incidenten worden gemeld en in de teams besproken. Zo blijven we de kwaliteit van zorg verbeteren. Geaccepteerde risico's voor individuele cliënten (bijvoorbeeld bij een valrisico) leggen we vast in het zorgleefplan.

Op organisatieniveau monitoren we de MIC's op het kwaliteitsdashboard.

Er zijn wel enkele vooronderzoeken gedaan voor een prisma-analyse, maar er zijn geen calamiteiten geweest.

Medicatieveiligheid

Het medicatieproces 'voorschrijven-apotheek-toedienen' is onderzocht op kwaliteit en doelmatigheid. In de basis was het proces goed op orde. Enkele verbeteringen zijn doorgevoerd. Zorgmedewerkers hoeven nu minder handelingen te verrichten. Een aanpassing in het aftekenen van medicatie is een kwaliteitsimpuls. Dit kan op termijn zorgen voor het verminderen van het aantal MIC's ('medicatie vergeten te geven'). De communicatie met de apotheek verloopt met behulp van Medimo nu meer gestructureerd.

Melding incidenten medewerkers (MIM)

De meldcultuur is verbeterd. Het aantal meldingen is iets gestegen naar 150 (144 in 2020). Met name medewerkers van de locaties Klaverweide, Drostendijk, Kootwijkerbroek en Garderen zijn zich goed bewust van het belang om incidenten te melden. De meeste meldingen betroffen agressie (89%). In een speciale trainingsmodule 'agressie' geven we medewerkers handvatten om hier goed mee om te gaan. Er zijn geen calamiteiten geweest.

In 2022 worden de processen MIC en MIM herzien. Doel is de resultaten uit analyses sneller terug te brengen bij de teams.

Indicatoren basisveiligheid

Voor de kwaliteitsindicatoren, zoals decubitus, incontinentie, advance care planning, gastvrijheid en voeding is volop aandacht. Deze onderwerpen worden besproken met de cliënt, hun naasten en in de teams. Norschoten levert de indicatoren aan bij het Zorginstituut Nederland. Voor de meetgegevens verwijzen we naar de [Openbare Database](#) van het zorginstituut.

Vrijheid en veiligheid

De kern van de Wet zorg en dwang (Wzd) is 'nee, tenzij' Er wordt geen onvrijwillige zorg toegepast, tenzij het echt niet anders kan. Dit sluit aan bij het presentiegericht werken in Norschoten. We hebben de ambitie om binnen aanzienlijke tijd naar open locaties te groeien en veiligheid op maat te bieden.

Dit jaar lag het accent op het trainen van medewerkers en het starten van de dialoog over vrijheid en veiligheid. De bewustwording is toegenomen. Waar nodig worden stappenplannen gestart. Medewerkers denken steeds meer in mogelijkheden om onvrijwillige zorg af te bouwen. Regelmatig komen afwegingsvragen terecht bij de commissie vrijheid en veiligheid. Ook zijn de eerste ervaringen met niet-gesloten afdelingen opgedaan.

Aantal bewoners met een vrijheidsbeperkende maatregel	Eerste helft 2021	Tweede helft 2021
Beperkte bewegingsvrijheid met verzet	9	1
Beperkte bewegingsvrijheid zonder verzet	12	12
Beperkte bewegingsvrijheid inrichten eigen leven	1	1
Insluiten met verzet	1	1
Medicatie	14	8
Medicatie buiten de richtlijn	6	4
Uitoefenen toezicht		1

De meeste beperkingen zijn op het gebied van medicatie. Het grote verschil in de beperking van de bewegingsvrijheid met verzet is ontstaan door een aanpassing in het ECD. Daardoor kon pas later worden aangegeven dat er geen verzet was.

Met het huidige ECD is het nog niet mogelijk om goede rapportages en analyses te maken. We zijn ons bewust van de hiaten en welke data we missen. In de zomer van 2022 stappen we over naar een ander ECD. Dan kunnen we betere kwantitatieve analyses maken.

Infectiepreventie

De infectiepreventiecommissie (IPC) had opnieuw een belangrijke rol bij het monitoren van alle coronamaatregelen. De veiligheid van de ene cliënt betekent soms onvrijheid voor de andere. De IPC-corona is daarom uitgebreid met leden uit andere disciplines, zoals een welzijnsbegeleider. Zo houden we oog voor de balans tussen medische veiligheid en kwaliteit van leven van alle bewoners.

Het antibioticagebruik in Norschoten is onderzocht. Daarop is een verbeterplan opgesteld. Artsen en praktijkverpleegkundigen hebben inmiddels een e-learning gevolgd. In 2022 voeren we het verbeterplan verder uit.

De protocollen en werkinstructies infectiepreventie en hygiëne worden volgens planning actueel gehouden. Voor de [HACCP](#) is organisatiebreed een interne audit gehouden. Veel gaat goed, zoals het ontvangen, opbergen en beheren van levensmiddelen. Er zijn ook aandachtspunten, zowel op locatie- als organisatieniveau. Het is niet altijd duidelijk wat te doen bij afwijkingen, bijvoorbeeld als

de temperatuur van de vriezer te hoog is. Door de facilitaire dienst is een overzicht gemaakt welke verbeteracties centraal en welke decentraal op de locaties worden opgepakt.

Klachten

Klachten cliënten

De klachtenfunctionaris heeft acht klachten ontvangen. Bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en de geschillencommissie zijn geen klachten gemeld. Ook heeft zich geen calamiteit voorgedaan. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Eén klacht was corona-gerelateerd. Eén klacht, over het meelezen in het ECD door slechts één familielid, wordt met de komst van het nieuwe ECD in 2022 opgelost. De overige klachten hebben geen samenhang en laten geen trend zien. Wel merken we op dat we klachten nog verder kunnen voorkomen door goede communicatie. Zoals naar elkaar luisteren, perspectiefwisseling, aansluiten en het denken in mogelijkheden.

Eind 2020 is de prisma-analyse ontvangen op een klacht die dat jaar door KCOZ gegrond was verklaard. Alle verbeterpunten uit deze analyse zijn in 2021 opgepakt en uitgevoerd.

Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon heeft drie meldingen in behandeling genomen. Door het geringe aantal kunnen we geen toelichting geven. Het gevaar bestaat dat de vertrouwelijkheid op de tocht komt te staan. Dat willen we voorkomen. De vertrouwenspersoon rapporteert haar bevindingen rechtstreeks aan de bestuurder. Eenmaal per jaar is er afstemming met de ondernemingsraad.

Kwaliteitsbevordering

Wetenschapscommissie

Norschoten neemt deel aan het universitair kennisnetwerk ouderenzorg Nijmegen (UKON). Een samenwerking tussen Radboudumc en meerdere zorgorganisaties. Deelname past bij onze strategische koers om verder te ontwikkelen naar een kennis- en expertisecentrum. De commissie buigt zich over aanvragen voor wetenschappelijk onderzoek in Norschoten. Er is een procedure opgesteld waaraan we onderzoeksvoorstellen toetsen. Zo sluit de onderzoeksagenda aan bij het meerjarenbeleid en voorkomen we overbelasting in de organisatie.

Dit jaar maakten we een start om de tools, die door het UKON zijn ontwikkeld, te toetsen op bruikbaarheid in Norschoten.

Professionele adviesraad

De professionele adviesraad (PAR) is na enkele wisselingen van haar leden weer op volle sterkte. De PAR geeft gevraagd en ongevraagd advies aan bestuur en de directie over de kwaliteit van zorg. Dit jaar is een inventarisatie van gemaakt van relevante onderwerpen. Begin 2022 gaat de eerste

adviesnotitie naar de directie. De PAR brengt jaarlijks over minimaal twee onderwerpen advies uit.

Randvoorwaarden goede zorg

Projectmanagement

In de zomer is het projectbureau gerealiseerd. Dit bureau ondersteunt de organisatie in projecten met advies, documenten en administratie. Het projectbureau bewaakt dat we alleen projecten starten die passen bij de strategische koers van Norschoten. Voor het overzicht van alle projecten werken we met een projectkalender, waarin de prioritering en voortgang worden bewaakt.

Duurzaamheid

Duurzaamheid staat hoog op onze agenda. In 2050 willen we geen CO2 uitstoot meer in Norschoten. We werken hard om deze ambitie te halen. In 2021 is een EED ([Energy Efficiency Audit](#)) gedaan. Daaruit blijkt dat we aan alle eisen voldoen. Gezien de positieve resultaten onderzoeken we of we in aanmerking kunnen komen voor een zogeheten [Keurmerk Milieuthermometer Zorg](#).

Informatisering, automatisering en innovaties

We werken voortdurend aan het optimaliseren van de digitale infrastructuur en de netwerkgeving.

- Het project 'veilig aan het bed, veilig op het internet' omvat alles wat te maken heeft met het veilig beheren van informatie van cliënten, medewerkers, leveranciers et cetera. In 2022 gaan we op voor certificering NEN7510-2107.
- Medewerkers krijgen nu op basis van hun functie en rol rechten toegekend voor systemen. Dit doen we aan de hand van autorisatieprofielen.
- Met de introductie van het nieuwe intranet Noortje, hoeven medewerkers nog maar één keer in te loggen om toegang te krijgen tot de meest gebruikte applicaties. Maar dat doen we dan wel met een dubbele check van een wachtwoord én een identificatiecode.
- Eind 2021 is de keuze gemaakt voor het nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD). We gaan over op twee systemen: ONS als zorgdossier en Ysis als behandel- en revalidatiedossier. Met deze systemen worden de werkzaamheden en werkprocessen optimaal ondersteund. Bovendien zijn ze gebruiksvriendelijk. Dat is niet alleen fijn voor medewerkers, maar ook prettig voor cliënten en hun naasten.
- De technische realisatie voor het van het Landelijk Schakelpunt Medicatie in Medimo voor meer medicatieveiligheid is geïmplementeerd. Ook zijn de trombosediensten gekoppeld met Medimo.

Samen kom je verder

In het belang van de cliënt maken we steeds de afweging: de juiste zorg, op het juiste moment, door de juiste professional. Dat betekent dat we niet alles zelf doen, maar samenwerken in netwerken met andere organisaties en professionals. Want alleen samen komen we verder in de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.

Met Ziekenhuis Gelderse Vallei en Ziekenhuis Meander Medisch Centrum hebben we convenanten. Om goede doorstroming te bevorderen werken we nauw samen met diverse (thuis)zorgorganisaties.

In Barneveld vormen we een lerend netwerk met Neboplus, Zorggroep Ena en Zorggroep Sirjon/Elim. In de regio Noordwest Veluwe doen we dat samen met Woonzorg Unie Veluwe.

Op bestuurlijk niveau participeren we in de netwerken:

- Ketenzorg Dementie Barneveld
- Palliatieve Zorg Gelderse Vallei
- Geestelijke Verzorging
- Palliatieve Zorg Eemland
- Bestuurlijk overleg VVT Gelderse Vallei
- Christelijke vereniging van zorgaanbieders Reliëf
- Bestuurdersoverleg UKON
- en in het bestuurlijk overleg Gemeente Barneveld Zorg en Welzijnsinstellingen.

Gezondheidshuis Barneveld

Een verdergaande samenwerking krijgt vorm in het [Gezondheidshuis Barneveld](#). Eén loket, waar inwoners van Barneveld terecht kunnen met al hun vragen rondom zorg, welzijn en ondersteuning.

In oktober zijn de gemeente Barneveld en Welzijn Barneveld aangesloten bij de stuurgroep. Een waardevolle aanvulling om de organisatie van zorg, welzijn en ondersteuning steeds meer domeinoverstijgend vorm te geven.

Dit jaar is een [dialysehub](#) gerealiseerd op de locatie Klaverweide. Patiënten van Ziekenhuis Gelderse Vallei kunnen nu in een meer huiselijke sfeer en dichterbij huis dialyseren. De hub is een samenwerking tussen Ziekenhuis Gelderse Vallei, Norschoten en Dianet.

Kwaliteitsjaarverslagen 2021 woonlocaties en zorg- en behandelafdelingen

Norschoten locatie Klaverweide

Cliënt

Voornemens 2021	Resultaat 2021
Presentie: weten wat er op het spel staat voor de bewoner.	Teams worden steeds krachtiger hierin.
Familie meenemen in het proces van achteruitgang en het afscheid.	Palliatieve zorg met ondersteuning van KWASA is positief. Voorbereiding implementatie Q1 2022.
Inzet flexibele team zorg om beter aan te kunnen sluiten bij de zorgbehoefte van cliënten.	We kijken meer naar wat kan in plaats van wat moet. Dit is nog te individueel- en teamafhankelijk.
Gastvrijheid en goede zorg: o.a. eten in het restaurant door cliënten woning 5 en 6.	Niet gerealiseerd i.v.m. coronamaatregelen

Medewerker

Voornemens 2021	Resultaat 2021
Welzijnsbegeleiders meer integreren in het wonen en het zorgteam. Team is daar waar de cliënt is.	Integratie welzijn – zorg krijgt meer handen en voeten. Struggle zit in proces en structuur. Werkoverleggen door teams zelf is goed hulpmiddel gebleken. Teamcoach ondersteunt het proces. De start is goed!
Niet in hokjes en functies, maar present aanwezig zijn. Meer interdisciplinair samenwerken (minder protocollen en zonder nieuwe organogrammen)	Taakvolwassenheid is groeiend. Veel eigen kracht in team woning 5-6! Overgang multidisciplinair naar interdisciplinair gestart. Nog te afhankelijk van individuen. Verdere inzetten op teamontwikkeling.
Mogelijkheid kinderopvang onderzoeken samen met PO&O.	Geen voortgang

Kwaliteit

Voornemens 2021	Resultaat 2021
-----------------	----------------

Domotica (Wzd) monitoren. Doel cliënt en medewerker ervaren veiligheid. Medewerker kan domotica adequaat inzetten. Uitluistersysteem updaten, vernieuwen.	Woning 1-4 geen wijzigingen in (verouderde) domotica. Dit wordt meegenomen in Norschoten-brede domoticaplan 2022
Interne audit infectiepreventie	Is uitgevoerd
Scholing cruciale processen: systeem dat medewerkers actief faciliteert om deel te nemen.	'Noor leert door' is ingevoerd. Verdere ontwikkeling volgt.

Norschoten locatie Drostendijk

Cliënt

Voornemens 2021	Resultaat 2021
ICT: Beeldbellen blijven inzetten	Gecontinueerd
Netwerkberaad en MDO weer oppakken in vervolg op uitrol iPVB (familie/mantelzorgers zien, horen en serieus nemen).	Het netwerkberaad heeft door coronameetregelen grotendeels stil gelegen. MDO's zijn met behulp van digitale middelen gedaan. De uitrol iPVB is gestopt

Medewerker

Voornemens 2021	Resultaat 2021
Uitbreiding verpleegkundigen niveau 4 voor coaching on the job	In februari gestart. Verpleegkundige 7 dagen per week van 7-23 uur beschikbaar voor triage. Overdag werken ze van 10-15.00 uur boventallig, zodat ze zorgmedewerkers kunnen coachen on the job. Positionering verder doorontwikkelen
Het werken in de driehoek (SO, hoofd en verpleegkundige) verder uitwerken en vormgeven. De psycholoog of behandelaar daarbij betrekken.	Structureel uitgevoerd. Lastig aantoonbaar of daardoor meer tot stand is gekomen. Er zijn wel veel goede voorbeelden.
Meer multidisciplinair samenwerken	Samenwerking van behandelaren krijgt meer vorm. Is essentieel gebleken bij complexe casuïstiek.
Cursus gespreksvaardigheid (Cerein) voor medewerkers woning 1.	Niet gerealiseerd i.v.m. corona.
ABC-methodiek	In najaar zijn team 3 en 4 geschoold
Medewerkers kunnen meekijken op andere woningen, kennisdeling.	Niet mogelijk i.v.m. corona

Verpleegkundige start 2021 hbo-
opleiding gerontologie en geriatrie

Verpleegkundige heeft elders functie aanvaard

Kwaliteit

Voornemens 2021	Resultaat 2021
Aandachtvelders decubitus, wondzorg, en medicatie positioneren bij verpleegkundigen	Nog niet gerealiseerd
Inzet nachtdiensten voor hele locatie	Gerealiseerd
Tuin veilig toegankelijk maken voor bewoners psychogeriatric (Wzd).	De implementatie Wzd startte primair in scholing en instructie aan evv'ers en de teams. Toegankelijker maken binnentuin is i.v.m. andere prioriteiten niet gerealiseerd.

Norschoten locatie Kweekweg

Woning 1 t/m 8

Voornemens 2021	Resultaat 2021
Meer integratie van de welzijnsbegeleiders in de zorgteams.	Welzijnsbegeleiders nemen deel aan teamoverleggen. Sfeermakers hebben hun ervaringen en mogelijkheden gedeeld om hun specifieke inzet te verbeteren.
Meer functies kan meer versnippering van taken geven. Aantasting van de sfeer die bij kleinschaligheid hoort? Spanningsveld?	De kleinschaligheid draagt bij aan de sfeer en onderlinge samenwerking. Verschillende functies benaderen vanuit eigen expertise behoeftes van bewoners. De huiskamerassistent bedenkt bijvoorbeeld dat de geur van sudderend vlees bijdraagt aan huiselijkheid, terwijl de verzorgende weet dat hierdoor een bewoner continu denkt dat het etenstijd is. In samenspraak komt men tot een oplossing die ten goede komt aan de bewoners.
Mogelijkheid om met meer ondersteunende diensten te werken, zodat werkdruk beter wordt verdeeld en het financieel gezond blijft.	Betrekken ondersteunende diensten heeft ad hoc plaatsgevonden. Verkenning vervolgen in 2022.

Woning 9 t/m 12

Voornemens 2021	Resultaat 2021
------------------------	-----------------------

<p>Doelgroepenplan (2020) concreet uitwerken voor het optimaliseren van de kwaliteit van zorg. Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennis (scholing, casuïstiek, intervisie, zelfreflectie, consultatie) - interdisciplinair samenwerken - passende dagbesteding (in-/extern) - behandeling 	<p>a. Kwaliteit van zorg heeft bijzondere aandacht gekregen. Scholing door een externe deskundige. In meerdere sessies werd ingegaan op vraagstukken die speelden bewoners met NAH. Inzet CCE voor expertise team woning 10 in omgang van gedrag bewoner en het belang van onderlinge samenwerking.</p> <p>b. Interdisciplinaire samenwerking kreeg vorm in drie bijeenkomsten met (para)medici. Concreet verbeterpunt is de bijdrage van praktijkverpleegkundigen, fysio- en ergotherapeut bij het inwerken van nieuwe medewerkers.</p> <p>c. Passende dagbesteding beperkt door corona. Mogelijkheden zijn afgewogen in de driehoek.</p> <p>d. De kernkwaliteit van Norschoten – deskundig in de ouderenzorg – leidde tot besluit geen jongeren meer te laten instromen in het wonen. De impact van deze beleidsontwikkeling is gedeeld met (eerste contactpersonen van) bewoners in individuele gesprekken. Met betreffende team is een plan van aanpak (op de vier pijlers) opgesteld en uitgevoerd. Deze plannen zijn, na overleg met de cliëntenraad, uitgevoerd en afgerond.</p>
<p>Hartveroverend organiseren vormgeven. Vakmanschap en eigenaarschap versterken.</p>	<p>Dit kreeg vorm tijdens bijeenkomsten met Broosz en de teamcoaches. Vervolgen in 2022.</p>
<p>Presentiegericht werken</p>	<p>Dit wordt zichtbaar in de relatie met bewoners. Het was dit voorjaar gesprekspunt in de teamoverleggen. Nieuwe medewerkers zijn uitgenodigd de scholing bij te wonen.</p>

Hospice

<p>Voornemens 2021</p>	<p>Resultaat 2021</p>
-------------------------------	------------------------------

Zorgkaart Nederland onderbouwt de excellente kwaliteit van aandacht, zorg en behandeling op Hospice Barneveld. De inzet van vrijwilligers en verpleegkundigen komt tot uitdrukking in de tevredenheid van de gasten (gemiddelde waardering over 2021: 9,8). Het team bereidde zich voor op de PREZO-audit die begin 2022 plaatsvindt.

De stuurgroep palliatieve zorg had aandacht voor de 'Dag van de palliatieve zorg'. Extern is deelgenomen aan (netwerk)bijeenkomsten Eemland, Gelderse Vallei en de Associatie Hospicezorg Nederland (AHzN)

Norschoten locatie Kootwijkerbroek

Clënt

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Presentiegericht aansluiten bij bewoners	Dit blijft voortdurend aandachtspunt, vooral bij veel personeelwisselingen.
Aandacht voor het welzijn van bewoners	Welzijnsbegeleiders doen dit goed. Het welzijn in het wonen is nog wisselend. Heeft onder druk gestaan door corona en personeelwisselingen.
Rust in de huiskamers behouden en familieparticipatie	Na corona per woning afstemmen met betrokkenen. Geen eenduidig antwoord. Goed contact blijven houden met familie.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Inzet extra ontbijtdiensten	Gerealiseerd
Inzet verpleegkundigen 7 – 23.00 uur	Heeft eerste halfjaar goed gewerkt. Kwam daarna onder druk door uitval in team (zieke)
Aanpassen dienstpatroon lagere niveaus om tekorten niveau 3 aan te vullen	Gerealiseerd; wel belangrijk om kwaliteit van zorg voortdurend te blijven bewaken.
Verder positioneren driehoek	Knelpunten worden direct en adequaat opgepakt.
Capaciteitsplanning en roostering	Eigen regie over roostering kan nog beter. Arbo-medewerker is betrokken.
Inzet ergocoaches bij inwerken nieuwe medewerkers	Niet gerealiseerd i.v.m. personeelstekorten en corona. Vervolgen in 2022.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
----------------	----------------

Plan medicatie-aandachtvelden om aantal medicatiefouten terug te dringen presenteren en uitvoeren.

Blijft staan voor volgend jaar.

Wzd: openzetten deuren voor meer bewegingsvrijheid; dwaalbandjes.

Risico's worden afgewogen en ook genomen om bewoners meer bewegingsvrijheid te geven. Er wordt meer gekeken naar mogelijkheden (bijvoorbeeld bewoners zelfstandig laten wandelen). Dwaalbandjes niet gerealiseerd

Inzet (praktijk)verpleegkundigen voor kwaliteitsverbetering en positioneren overige medewerkers.

Door corona en personeelstekorten vertraagd. Is in het najaar weer opgepakt

Norschoten locatie Putten

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Presentie opfrissen en nieuwe medewerkers trainen	De behoeften en wensen van de cliënt zijn weer beter in beeld gekomen. De bevoegdheid gericht op cliënten is toegenomen. Dit proces is goed ondersteund door een evv'er uit Elspeet. Nieuwe medewerkers zijn geschoold.
Hartveroverend verder ontwikkelen met het team.	De teams bovenste etage hebben een groei doorgemaakt in de samenwerking. Ze zijn er voor elkaar.
ABC-training (agressie en gedrag) wordt verplicht voor alle medewerkers.	Gerealiseerd
Verbinding en het werken in de driehoek goed opzetten.	De driehoek is groter dan op andere locaties, omdat er meerdere artsen en praktijkverpleegkundigen zijn. Stroeve start, maar nu loopt het goed.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Medicatieveiligheid, nieuwe medicijnkarren.	Gerealiseerd
Domotica; uitluistersysteem vervangen	Het uitluistersysteem wordt uitgezet, tenzij voor cliënten noodzakelijk. Een aantal cliënten heeft een bewegingssensor bij de deur van appartement. Dit geeft meer bewegingsvrijheid. In 2022 verder uitwerken of we helemaal van het uitluistersysteem afkunnen.
Hulpmiddelen (tilliften, laptops, grote TV waar YouTube op kan)	Tilliften niet gerealiseerd, i.v.m. VPT-bekostiging. Op iedere medicijnkar staat een laptop. Geen grote, maar kleinere Apple-TV met een internetverbinding gerealiseerd.

Norschoten locatie Elspeet

Clïent

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Werken met het iPVB	De impactanalyse van de pilot is afgerond. Besluit iPVB niet verder te implementeren
Familieparticipatie een nieuwe impuls geven door familieavonden.	Familie is actief betrokken. Dossiers worden actief meegelezen. Er zijn hele korte lijnen en het contact met de ev'ers is goed. Familie had geen behoefte aan familieavonden.
Implementatie Wet zorg en dwang	Goed doorgemaakt om een inhaalslag implementatie Wzd te maken. Loopt nu voor ca.90% goed. Het werkproces verdient nog aandacht.
Presentie, cliëntgericht werken	Dit zijn we blijven doen; soms werden we ingehaald door de hectiek van meerdere corona-uitbraken achter elkaar.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Leren is een cyclisch proces, dat start bij veiligheid in het werk en in het team. Dat is in snel wisselende teamsamenstellingen niet vanzelfsprekend.	Praktijkverpleegkundigen hebben een plan gemaakt met ontwikkelpunten voor de kwaliteit van zorg. Dit is een continu leer- en verbeterproces.
Positioneren driehoek	Na enkele wisselingen in de driehoek zijn ze nu stevig gepositioneerd. Het loopt effectief en goed.
Medewerkers leren om hun punten van zorg en aandacht met de ev'er, welzijn en/of verpleegkundige te delen (afhankelijk van het onderwerp) en om dit in te brengen in het kwaliteitsoverleg	Het team is in ontwikkeling. Er wordt nog teveel in hokjes gedacht in plaats van gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen.

Hartveroverend, de drie V's,
(vakmanschap, vertrouwen en verbinding
) , zijn elementen die zichtbaar en voelbaar
zijn in ons handelen.

Hartveroverend organiseren (Broosz) is
nog niet opgestart. Vervolgen in 2022.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Medicatieveiligheid: aanschaffen medicijnkarren.	Nog niet gerealiseerd. Ze zijn naar locatie Putten gegaan
Kwaliteitsontwikkeling	Recent twee verpleegkundigen toegevoegd aan het team. Dit geeft boost aan de kwaliteit in de teams. Onderling vertrouwen en samenwerking is groeiend. De praktijkverpleegkundige neemt haar rol in het verhogen van de kwaliteit van zorg. Er is nu nog een apart kwaliteitsoverleg naast de teamoverleggen. In 2002 onderzoeken of dit meer geïntegreerd kan worden
Inzet hulpmiddelen en domotica	Hulpmiddelen worden laagdrempelig ingezet. Er wordt kritisch gekeken of het uitluistersysteem wel noodzakelijk is en passend bij de bewoner

Norschoten locatie Garderen

Clïent

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Werken met het iPVB	Norschoten heeft besloten het iPVB niet verder te implementeren
Implementatie Wet zorg en dwang	De Wzd wordt toegepast volgens beleid en het stappenplan. De Wzd-functionaris is betrokken.
Presentie, cliëntgericht werken	Ook in de tijden van lage personeelsbezetting en toen het moeilijk was, zijn medewerkers altijd blijven aansluiten bij de cliënt en uitgegaan van de vraag: wat heeft deze cliënt nu nodig?
	Hulpmiddelen worden laagdrempelig ingezet. Er wordt kritisch gekeken of het uitluistersysteem nodig is.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Leren is een cyclisch proces, dat start bij veiligheid in het werk en in het team. Dat is in snel wisselende teamsamenstellingen niet vanzelfsprekend.	Grote wisseling in personeel maakten inzet van ZPP'ers en uitzendkrachten noodzakelijk. Dit gaf zorgen voor de kwaliteit van zorg en daar is actie op ondernomen. Er wordt nu weer gewerkt aan een stabiel team, waarin met vertrouwen en vakmanschap samengewerkt wordt.
Positioneren driehoek	De driehoek heeft een duidelijke positie gekregen. De driehoek is ook ingezet om continuïteit van zorg te borgen. Daarvoor is de driehoek tijdelijk uitgebreid met collega's van verschillende disciplines. Dit heeft heel goed gewerkt. Op dit moment is de driehoek weer op normale sterkte, maar er is nog wel een hogere overlegfrequentie.

Medewerkers leren om hun punten van zorg en aandacht met de evv'er, welzijn en/of verpleegkundige te delen (afhankelijk van het onderwerp) en om dit in te brengen in het kwaliteitsoverleg.	Het nieuwe zorgteam is nog vers. Nu is het vooral van belang dat ze durven te vragen en te observeren.
Hartveroverend, de drie V's, (vakmanschap, vertrouwen en verbinding), zijn elementen die zichtbaar en voelbaar zijn in ons handelen.	Hartveroverend werken stond onder druk door krapte in de bezetting en instabiliteit van het team. Nu wordt weer volop gebouwd aan vertrouwen en kwaliteit. Hartveroverend organiseren en samenwerken is daarin de basis.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Medicatieveiligheid: aanschaffen medicijnkarren.	Medicijnkarren zijn gerealiseerd, inclusief COWS (computer on wheels), zodat direct gerapporteerd kan worden.
Kwaliteitsplan verpleegkundige	Heeft stilgelegd door corona en de lage personeelsbezetting. Vervolgen in 2022.
	De familie heeft zorgen geuit over de kwaliteit van zorg door de lage personele bezetting. Daar is Norschoten serieus op ingaan door actie te ondernemen. Nu wordt weer gebouwd aan een stabiel team dat kwaliteit van zorg biedt.

Dagcentrum Norschoten

Clënt

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Uitbreiden met reeds aangetrokken locatie Schaffelaar	Locatie Schaffelaar is in april in gebruik genomen. Gestart met 2 dagen per week. Vanaf oktober 3 dagen per week open
Uitbreiden dagcentrum Parkinson en Parkinson Totaal conform meerjarenplan	De doelgroep is cliënten met Parkinson.
Starten met QDNA, cliënttevredenheidsmeting.	Eerste meting in Q4. Respons ca. 50%, gemiddelde waardering 8,7. Complimenten en verbeterpunten zijn in het teamoverleg besproken.
Het cliëntenraadslid gaat alle locaties bezoeken en samenwerken met nog aan te trekken mantelzorgambassadeurs per dagcentrumlocatie.	Cliëntenraadslid heeft alle dagcentra bezocht. Bij Dagcentrum Garderen is een mantelzorgambassadeur van start gegaan.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Deskundigheidsbevordering	BHV-scholingen zijn gevolgd. Medewerkers moeten nog de weg vinden in 'Noor leert door'.
Medewerkerstevredenheid	In Q1 2022 worden de uitkomsten in het team besproken. Scores gemiddeld hoger dan in de organisatie

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Ontwikkelen concept dagcentrum en samenwerken over de domeinen heen.	Het netwerken is door corona bemoeilijkt

Samenwerken externen	Contacten gelegd in de keten dementie. Intensivering samenwerking bewoners De Samaritaan (Putten)
Certificeringen	Locatie Schaffelaar heeft de HKZ-certificering behaald. De rapportage kwaliteitstoets Wmo Dagcentrum Klaverweide heeft plaatsgevonden.
Invoeren nieuwe werkwijze voor de MIC	Gerealiseerd

Norschoten Geriatrische Revalidatiezorg

Clïënt

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Cliëntenplanning: therapieën worden per week gepland. Cliënten ontvangen een duidelijk overzicht van de planning	De cliëntenplanning is gerealiseerd en werkt naar tevredenheid. Ook de uitdraaien voor cliënten zien er goed uit.
Medicatie is in eigen beheer van de cliënten	De screeningslijst voor medicatie in eigen beheer wordt gebruikt en werkt naar tevredenheid.
Regie cliënt bij inbreng MDO	De zorgbehandelplannen worden in de 'u'- vorm geformuleerd. Na het 1 ^e MDO wordt een gesprek gepland voor het doorspreken van het zorgbehandelplan. In het eerste MDO worden direct doelen van de cliënt meegenomen als einddoel.
Mantelzorgparticipatie	Per cliënt wordt gekeken wat nodig is voor de thuissituatie en wordt mantelzorg betrokken door meeloopdagen en oefenverloven te plannen.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Interdisciplinaire samenwerking	Er heeft een bijeenkomst plaatsgevonden waarin duidelijk werd dat het gemakkelijker is om per etage samen te werken. Ook wat betreft besluitvorming. Voor de 1 ^e etage is een bijeenkomst geweest voor het maken van een beleidsplan voor de komende twee jaar. Helaas moest het overleg voor de begane grond gecancelled worden in verband met de coronaregels
Samenwerking arts/verpleegkundig specialist/ leidinggevende	Om de zes weken is er overleg met de artsen en verpleegkundig specialist over afdelingsontwikkelingen.

Duidelijkheid krijgen over de rol en meerwaarde van inzet evv'er naast de ontwikkeling van het vak van verpleegkundige	Nog geen actie op ondernomen.
Verpleegkundige opleiding	Afdeling leren en ontwikkelen onderzocht of een externe stage mogelijk. Dit lijkt niet zo te zijn. Per half jaar worden de leerlingen nu gerouleerd. Verdere evaluatie in 2022.
Verdere ontwikkeling van hartveroverend ten aanzien van zelforganiseren	De disciplines zijn steeds meer geïntegreerd in het team door gezamenlijke overleggen en scholingen te doen, en ook door het delen van de nieuwsbrieven.
Interne scholingen ten aanzien de specifieke doelgroepen op de afdeling	Verpleegkundigen hebben een scholingsapp ontwikkeld, waarop maandelijks een scholing wordt geplaatst over een herkenbaar onderwerp. Deze app wordt afdelingsbreed gedeeld en ook met de therapeuten.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Neuro-unit specifiek voor cliënten met een beroerte	De neuro-unit voor cliënten met een beroerte is gerealiseerd. Eind 2021 zijn verzorgenden en verpleegkundigen van de neuro-unit geschoold. Deze scholing werd gegeven door de fysio- en ergotherapeut. De werkdruk op de neuro-unit is wisselend
Voeding en gastvrijheid	Eerste voorbereidingen om te werken met het nieuwe voedingsconcept zijn getroffen. Er is wat vertraging in het plaatsen van de hete luchtovens. De diepvriezer is besteld. Ook is een programma ontwikkeld voor het digitaal invoeren van menu's. De collega's van communicatie werken aan een placemat waarop de keuzemenu's staan.
Nazorg verbeteren en anders organiseren	Het transferbureau regelt veelal de nazorg door thuiszorg en ook de uitplaatsing van cliënten. Dit geeft voor de verzorgende en de verpleegkundigen heel veel tijds winst.

Evaluatie triagepost	De triagepost is een mooie aanwinst. Ook voor kwaliteitsverbetering voor de afdeling. De triagedienst is nu een vaste dienst voor vijf dagen per week. Alle woonlocaties hebben nu zelf een praktijkverpleegkundige. De waarneming wordt onderling geregeld, zonder de triagedienst hierbij te betrekken. Triagedienst stuurt zodanig dat alle locaties zelfstandiger kunnen werken met ondersteuning van de praktijkverpleegkundigen. De triagedienst doet veel aan kwaliteitsontwikkelingen, zoals wondzorg etcetera.
Invoeren van voornemens van leerlingen/stagiairs en ander geschoolde collega's	Er zijn verbeterplannen ontwikkeld en doorgevoerd, zoals hygiëne en hulpmiddelen voor cliënten met cognitieve problemen.

Norschoten Welbevinden

Cliënt

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Netwerkberaad	Het netwerkberaad is vertraagd door corona. Wel zijn stappen gezet in gesprekken tussen welzijnsbegeleiders en zorgconsulenten. Vervolgen in 2022.
Familieparticipatie	Familie is betrokken bij activiteiten en uitstapjes. Enkele teams organiseerden familiebijeenkomsten om familie meer te betrekken bij de ontwikkelingen van de woning.

Medewerker

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Samenwerking met en rond de cliënt (medewerker, familie/netwerk, vrijwilliger) uitgaande van gelijkwaardigheid en hartveroverend.	In 2021 konden weer meer vrijwilligers hun vrijwilligerswerk oppakken.
Coachende rol welzijnsbegeleiders in bejegening, welbevinden en zinvolle dagbesteding.	Welzijnsbegeleiders namen deel aan bewonersoverleg en MDO's. Ze delen hun visie op bejegening, welbevinden en een zinvolle dag. Dit is nog niet standaard bij alle zorgteams.

Kwaliteit

Voornemen 2021	Resultaat 2021
Doorontwikkelen team beweegagogen en het beweegklimaat.	Beweegagogen waren bij alle woningen betrokken. Voor alle locaties organiseerden ze beweegchallenges. Collega's van andere disciplines werden actief betrokken bij het aanbieden van beweegactiviteiten. Voor locatie Kweekweg werd de 'Ronde van Norschoten' georganiseerd. Een feestelijke activiteit die iedereen in beweging bracht. Cliënten konden deelnemen naar eigen kunnen.

Voornemen 2021	Resultaat 2021
<p><i>Medische vakgroep</i></p> <p>Er is een goede verhouding specialisten ouderengeneeskunde (SO) en basisartsen.</p> <p>Er is een opleidingsplaats voor SO. In 2021 zal nog een SO opgeleid worden tot opleider, zodat we een opleidingsgroep voor SO kunnen worden. Dit komt ten goede aan de continuïteit en kwaliteit van de medische zorg.</p> <p>In 2020 is een samenwerking gestart met ANW-diensten Nederland voor de continuïteit en kwaliteit en gezien de schaarste van SO's op de arbeidsmarkt.</p>	<p>De vakgroep heeft te maken gehad met langdurig zieke medewerkers. Mede door extra werkzaamheden rondom corona gaf dit een hoge werkdruk.</p> <p>De vakgroep werkte mee aan een het medicatieveiligheidsproject. De kosten voor medicatie zijn afgenomen.</p> <p>De vakgroep heeft bijgedragen aan de implementatie van Wzd.</p> <p>De samenwerking met de ANW diensten is gecontinueerd.</p>
<p><i>Vakgroep Psychologie</i></p> <p>Psychologen zijn opgeleid tot ABC-trainers. Zij implementeren de ABC-methodiek voor omgaan met onbegrepen gedrag in de teams. Alle zorgteams zullen in 2021 worden getraind.</p> <p>Norschoten zal in 2021 toetreden tot Gerion ten behoeve van een opleidingsplaats voor GZ-psycholoog. In september 2021 zal de eerste, buiten Norschoten opgeleide, GZ-psycholoog terugkeren naar Norschoten, zodat het team twee GZ-psychologen heeft.</p>	<p>Nog niet alle zorgteams zijn geschoold. De implementatie ABC-methodiek is nog gaande. Er zijn weinig aanmeldingen vanuit zorgteams. Medewerkers worden gestimuleerd om zich aan te melden.</p> <p>Norschoten is toegetreden tot Gerion en heeft na visitatie de status officieel opleider voor GZ psychologen ontvangen!</p>

Paramedische vakgroep

De paramedici hebben een multi- en interdisciplinair opleidingsplan 2020-2025 geschreven. Vakgroepen samen kiezen welke opleidingen noodzakelijk zijn, zodat Norschoten zich kan ontwikkelen als expertisecentrum. Deze opleidingen zijn gekoppeld aan de speerpunten uit het A3 jaarplan. Het KBC zich op de volgende expertises: CVA, Parkinson, geriatrische revalidatiezorg, dementie en niet-aangeboren hersenletsel.

Samenwerking medisch specialistische revalidatie (MSR) en geriatrische revalidatiezorg (GRZ) verder ontwikkelen en uitbreiden. Onderzoeken hoe klinisch MSR gerealiseerd kan worden op de locatie Klaverweide.

De paramedische vakgroepen hebben ondanks corona aan scholingen deelgenomen. Kennis in onze expertises is daardoor toegenomen. De samenwerking met verschillende eerstelijnspraktijken is versterkt door gezamenlijke projecten en behandelprogramma's te ontwikkelen (o.a. valpreventie en revalidatie na corona).

Aanvragen voor het Ambulant Geriatricteam en het Parkinsonteam nemen toe.

De samenwerking MSR-GRZ is in ontwikkeling. Klimmendaal heeft de wens geuit om vijf dagen per week poliklinische revalidatiebehandeling te bieden vanuit locatie Klaverweide. Ook wordt gekeken naar mogelijkheden voor klinische bedden MSR. Dit is in afwachting van verdere besluiten over het strategisch vastgoedplan.

Verpleegkundige vakgroep

De vakgroep is gepositioneerd bij het KBC, zodat medische en verpleegkundige zorg gewaarborgd is. We leiden verpleegkundig specialisten en praktijkverpleegkundigen op. Eén praktijkverpleegkundige wordt opgeleid tot verpleegkundig specialist palliatieve zorg. Eén praktijkverpleegkundige is gestart met de opleiding tot geriatricverpleegkundige. Vier verpleegkundigen worden tot praktijkverpleegkundigen opgeleid.

De verpleegkundige vakgroep is uitgebreid.

De verpleegkundig specialist in opleiding heeft studie behaald. Een volgende praktijkverpleegkundige die start met de opleiding tot verpleegkundig specialist is aangenomen.

Drie verpleegkundigen hebben opleiding tot praktijkverpleegkundige afgerond. Eén praktijkverpleegkundige heeft de opleiding tot geriatricverpleegkundige afgerond. Een derde geriatricverpleegkundige is aangenomen.

Geestelijke verzorging en pastorale vakgroep

Vernieuwen van de vakgroep waar nodig. In samenwerking met directie en bestuur in een brede werkgroep onderzoek doen naar het behoud van de christelijke identiteit van Norschoten. Met aandachtspunt blijven boeien en binden van medewerkers en cliënten

Door vernieuwing ontstaan nieuwe uitdagingen en rollen. Rollen die niet altijd in beeld zijn binnen zorgorganisaties, maar wel passen bij geestelijk verzorgers. Bijvoorbeeld als coach, beleidsadviseur, ondernemer. Samen met de bestuurder en externe partij Reliëf zijn stappen gezet om de veelkleurige christelijke identiteit van Norschoten vorm te geven. Ideeën zijn uitgewisseld en er is een gezamenlijke visie ontwikkeld. Deze visie wordt intern besproken en zal in 2022 meer vorm krijgen.

De vakgroep is uitgebreid met een hbo-geestelijk verzorger. Deze is gestart met de vervolgopleiding tot wo-geestelijk verzorger.

Jaarverslag 2021 raad van toezicht

Met veel bewondering voor alle medewerkers en vrijwilligers van Norschoten kijkt de raad van toezicht terug op het afgelopen jaar, waarin corona van invloed was op de zorg en ondersteuning van cliënten. Medewerkers en vrijwilligers hebben zich tot het uiterste ingezet om van hart tot hart deze zorg en ondersteuning te geven.

Corona nam ook een groot beslag op de agenda van de raad van toezicht. Desondanks zijn gedurende dit jaar ook veel andere thema's behandeld, waar de raad van toezicht u in dit verslag graag meeneemt.

De basis van het handelen van de raad van toezicht

De raad van toezicht hanteert de Governancecode Zorg als belangrijkste uitgangspunt voor zijn handelen. De taken, verantwoordelijkheden en werkwijze van de raad van toezicht staan beschreven in het Reglement voor de raad van bestuur en de raad van toezicht.

De raad van toezicht houdt integraal toezicht op het beleid en de uitvoering van het beleid van de raad van bestuur en de algemene gang van zaken binnen Zorgorganisatie Norschoten.

Als sparringpartner en werkgever van de raad van bestuur en vanuit zijn maatschappelijk rol, beoogt de raad van toezicht een bijdrage te leveren aan de visie en ambities van de organisatie.

Naar aanleiding van de nieuwe wet Bestuur en Toezicht Rechtsorganen zijn de statuten beoordeeld. In maart 2022 vindt besluitvorming over wijziging van de statuten plaats.

Ontwikkelingen binnen de raad van toezicht

In april nam de raad van toezicht afscheid van Eduard Kas. Met het oog op dit afscheid werd in het voorjaar een wervingsprocedure gestart die werd afgerond met de benoeming van Cor Konijnenburg als nieuw lid. Met het vertrek van Eduard Kas werd de rol van vicevoorzitter vacant. In oktober aanvaardde Ria de Korte de benoeming als vicevoorzitter. In juli heeft Jan Telgen besloten zijn lidmaatschap neer te leggen. Met dit vertrek werd de rol van secretaris vacant. In oktober aanvaardde Esther Marskamp de benoeming als secretaris. Met het oog op het vertrek van Truus van Amerongen (juni 2022) en Jan Post (maart 2022) startte in het najaar de voorbereidingen van een selectieprocedure voor twee nieuwe leden (juridisch profiel en vastgoed profiel).

Na genoemde wijzigingen bestaat de raad van toezicht uit:

Naam Lid commissie(s)	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Aftredend in
<p>Mevrouw drs. T.C. van Amerongen-Leertouwer Voorzitter RvT, commissie kwaliteit en veiligheid, remuneratiecommissie</p>	<p>Directeur medische zaken ArboNed / dean <i>my-academy</i> / bedrijfsarts</p>		<p>30 juni 2022 3e termijn</p>
<p>Mevrouw dr. M.C. de Korte – Verhoef Vicevoorzitter RvT, commissie kwaliteit en veiligheid, renumeratiecommissie</p>	<p>Docent/onderzoeker Hogeschool van Amsterdam afdeling Verpleegkunde</p>	<p>– CDA gemeenteraadslid De Ronde Venen – Bestuurslid CDA vrouwen – Voorzitter CDA verpleging en verzorging</p>	<p>2024 1e termijn</p>
<p>Mevrouw drs. E.J. Marskamp- Van Twillert Secretaris RvT, Commissie kwaliteit en veiligheid en commissie ICT</p>	<p>Strategisch projectleider Bedrijfsopleidingen Gezondheidszorgcollege ROC Midden Nederland</p>	<p>– Vicevoorzitter bestuur Stichting De Herikon Putten</p>	<p>2024 1e termijn</p>
<p>De heer O. Reitsema Commissie ICT, commissie financiën</p>	<p>Managing director Dycotrade</p>	<p>– Schuldhulpmaatje</p>	<p>2023 2e termijn</p>
<p>De heer C.G. Konijnenburg AA Commissie financiën</p>	<p>Eigenaar en accountant Kernhem Accountant en adviseurs BV</p>	<p>– Lid toezichthoudend bestuur Stg. Elan Barneveld – Penningmeester broodfonds Barneveld</p>	<p>2025 1^e termijn</p>

Naam Lid commissie(s)	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Aftredend in
De heer mr. dr. J.J.H. Post Remuneratiecommissie	Advocaat / partner Post & Bouter Advocaten, Barneveld	– Scriba wijkgemeente 2, Hervormde Gemeente Barneveld – Voorzitter raad van toezicht Stichting Muziekschool Barneveld	2023 3 ^e termijn 2019 1 ^e termijn

Leden die zijn afgetreden in 2021:

Naam Lid commissie(s)	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Afgetreden
De heer prof. dr. J. Telgen, Secretaris en commissie financiën	Directeur Public Procurement Research Centre	– Lid van de Raad van toezicht van de Stichting voorbereiding Pallas reactor – Lid van de Raad van toezicht van NRG, exploitant van de kernreactor in Petten – Lid van de Raad van toezicht van Careander – Voorzitter Stichting Steun CPS – Voorzitter van de Rekenkamercommissie van de gemeente Veenendaal – Voorzitter van de Stichting Bosbad Lunteren	Juli 2021

Naam Lid commissie(s)	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Afgetreden
<p>De heer E. Kas MBA MiF ACPF MSc Vicevoorzitter, remuneratiecommissie en commissie financiën</p>	<p>Vennoot / organisatieadviseur Slot & Partners</p>	<p>– Ouderling- kerkrentmeester / secretaris College van Kerkrentmeesters Hervormde Gemeente Barneveld – Voorzitter communicatiecommissie Hervormde Gemeente Barneveld – Bestuurslid en penningmeester CDA Barneveld</p>	<p>April 2021</p>

Belangrijke ontwikkelingen in 2021

Na een periode van afwezigheid van bestuurder Karin Breuker in 2020 heeft ze haar werkzaamheden in 2021 weer op kunnen pakken.

In januari startte de COVID-19 vaccinatiecampagne voor ouderen in

Nederland, waarbij verpleeghuisbewoners geprioriteerd werden. Ook binnen Norschoten heeft het vaccineren een positief effect gehad op het aantal besmettingen. Toch had gedurende het jaar corona een enorme weerslag op de organisatie. Een toename van het ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt zorgen voor een hogere werklast en werkdruk onder medewerkers. De raad van toezicht stelde zich tijdens de overlegmomenten op als sparringpartner voor de bestuurder. Ondanks de enorme inzet van medewerkers en vrijwilligers werden er cliënten en medewerkers getroffen door het coronavirus. Enkele cliënten overleden als gevolg van corona. We betuigen onze deelneming met de nabestaanden van de cliënten die vorig jaar zijn overleden, als gevolg van corona of andere oorzaken.

Ook stond de strategische koers 2021-2026 op de agenda, als verfijning van de reeds ingezette koers 'werken vanuit de bedoeling en de strategienotitie 2020-2025'. Uit de strategische koerst vloeiden het strategische huisvestingsplan, strategisch opleidingsplan en het strategisch communicatieplan voort.

In 2021 werd vervolg gegeven aan de reeds in gang gezette cultuurontwikkeling Hartveroverend. Hartveroverend ondersteunt het presentiegericht werken van 'hart tot hart'. Ondanks de coronapandemie was Norschoten in staat om in 2021 ruimte te maken voor vernieuwing en innovatie. Zo liet de raad van toezicht zich informeren over het Gezondheidshuis, de stappen die zijn gezet op het gebied van informatieveiligheid (NEN7510) en werd tussen de raad van toezicht en bestuurder regelmatig gespard over het aantrekken van personeel, al dan niet in combinatie met nieuwe vormen van opleiden.

Zelfevaluatie raad van toezicht

In september vond een zelfevaluatie plaats onder begeleiding van Mat Botman (Botman Advies). Tijdens deze zelfevaluatie is gereflecteerd op het vertrek van leden van de raad van toezicht en vooruit gekeken naar invulling van vacatureruimte en rollen die vrij komen.

Door corona is er afstand tot het primaire proces. Dit maakt het inwerken voor nieuwe leden ook ingewikkelder. Tijdens de zelfevaluatie zijn afspraken gemaakt om hier verbetering in aan te brengen, ook met het vooruitzicht op het werven van nieuwe leden. Ook wordt in 2022 aandacht besteedt aan teambuilding en groepsdynamica. De raad van toezicht kijkt terug op een zinvolle en prettige zelfevaluatie.

Overlegvormen

Om op een passende wijze toezicht te houden is een goede informatievoorziening en binding met de organisatie van groot belang. De raad van toezicht van Norschoten investeert in normale tijden in die binding door werkbezoeken aan locaties, contacten met de Ondernemingsraad (OR) en Cliëntenraad (CR) en het bijwonen van bijeenkomsten met medewerkers en vrijwilligers. Ook contacten met externe stakeholders spelen hierin een rol. Door Covid-19 hebben dergelijke contacten in 2021 maar beperkt kunnen plaatsvinden.

De vergaderingen van de raad van toezicht en de commissies zijn echter ook in 2021 allemaal doorgegaan zoals gepland, maar dan veelal via digitale platforms. Daarnaast heeft de voorzitter van de raad van toezicht tussen de vergaderingen van de raad van toezicht een afstemmingsoverleg met de raad van bestuur.

In 2021 nam de raad van toezicht van Norschoten onder meer de volgende besluiten:

- verlenging termijn vervangend bestuurder
- goedkeuring jaarrekening en accountantsverslag 2020
- goedkeuring kwaliteitsverslag incl. organisatieverslag 2020
- goedkeuring begroting 2022
- goedkeuring kwaliteitsjaarplan 2022
- goedkeuring van strategische koers 2021-2026
- goedkeuring van strategisch huisvestingsplan
- vaststelling WNT-categorie IV

Commissie-indeling

De raad van toezicht kent vier adviescommissies. De commissies hebben ook een belangrijke rol bij de voorbereiding van de besluitvorming in de raad van toezicht. Alle commissies zijn in 2021 regelmatig bij elkaar gekomen, veelal ter voorbereiding van vergaderingen van de raad van toezicht. Op 31 december 2021 was commissiedeelname als volgt:

Op 31 december 2021 was commissiedeelname als volgt:

Aandachtsveld/ commissie	Financiën	Kwaliteit en veiligheid	ICT	Renumeratie	C
De commissie richt zich op:	Het verlenen van advies en het bieden van ondersteuning aan de raad van bestuur en raad van toezicht met betrekking tot het financiële beheer en beleid van de organisatie.	Het handhaven en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg. De commissie adviseert de raad van bestuur en de raad van toezicht over het aandachtsgebied zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid.	Het adviseren van de raad van bestuur en de raad van toezicht inzake ICT- strategie en ICT-systemen. Deze adviezen betreffen zowel de bedrijfsvoering als de operationele (zorg)processen.	Het voeren van het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de raad van bestuur en het adviseren van de raad van toezicht over het vaststellen van de beloning en overige arbeidsvoorwaarden van de raad van bestuur. Tevens heeft deze commissie een adviserende rol bij selectie, benoeming, evaluatie en beloning van de raad van toezicht	
Truus van Amerongen voorzitter				X	
Ria de Korte vicevoorzitter		X (VZ)		X	
Esther Marskamp secretaris		X	X		
Ouko Reitsema	X		X (VZ)		
Cor Konijnenburg	X				
Jan Post					

Scholing

Inventarisatie scholingen raad van toezicht 2021

Naam	Nascholing	Datum	Certificaat
Truus van Amerongen			
Ria de Korte	NVTZ-cursus Toezicht op kwaliteit	4 maart	
Esther Marskamp	Webinar coronabanen (Actiz)	15 januari	n.v.t.
	Huis van het werk – Skills en Talent	10 juni	n.v.t.
	Innovatiedag NVTZ	16 september	n.v.t.
	Webinar Praktijkleren	14 december	n.v.t.
Ouko Reitsema			
Cor Konijnenburg	Participated in the masterclass “when Governance Fails”	maart 2021	ja
Jan Post			

Het jaar 2021 is achter ons en we kijken hoopvol uit naar wat 2022 Norschoten brengt. Alles wijst erop dat we met minder coronamaatregelen te maken krijgen en mensen minder ziek worden. Maar tegelijkertijd zijn er zorgen om personeelskrapte en de mentale gevolgen van de afgelopen twee jaar voor medewerkers. In tijden van zorgen mogen we Zijn belofte ontdekken in de schepping. De vogels gaan weer fluiten, het blijft langer licht. Als God voor de vogels zorgt en wij belangrijker zijn dan de vogels (Mattheus 6:26), dan mogen wij erop vertrouwen dat God ook in 2022 weer voor ons zorgt.

Raad van toezicht

Zorgorganisatie Norschoten