

# KWALITEITSPLAN 2021

## Dit beloven wij aan u ...

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



# ***Kwaliteitsplan 2021***

## **1 Inleiding**

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021 van De Oude Pastorie. In dit document wordt de visie van De Oude Pastorie met betrekking tot kwaliteit beschreven. Op welke punten deze het komende jaar verder ontwikkeld gaat worden en welke initiatieven er ondernomen gaan worden om het welzijn van bewoners waar mogelijk verder te verhogen en te verbeteren.

Hiermee is het kwaliteitsplan een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van De Oude Pastorie. Bij de totstandkoming zijn tevens het management team, de familiecommissie, de Verpleegkundig Advies Raad (VAR) en de Raad van Toezicht (RvT) betrokken. Zij hebben hun input kunnen leveren en hebben meegelezen met het verslag, vragen gesteld en waardevolle toevoegingen en aanvullingen gedaan. De familiecommissie en de VAR hebben hun instemming verleend. In januari 2021 zal de bespreking met het zorgkantoor plaatsvinden, waarbij we de verbeterpunten en de kwaliteitsgelden samen doornemen.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest waarin we een sterke focus hebben gehad op het managen van de corona crisis. Infectiepreventie, intensieve communicatie met team en families, het welzijn behouden van bewoners tijdens het bezoekverbod, het ontwikkelen van beleid en scenario's rondom alle corona gerelateerde vraagstukken zijn een paar van deze onderwerpen.

Dit heeft ertoe geleid dat een aantal andere zaken niet de aandacht hebben gekregen die ze wel nodig hadden. We weten uiteraard nog niet wat het jaar 2021 ons gaat brengen, maar we hopen van harte dat onze tijd en energie weer volledig naar het leefplezier van onze bewoners én het werkplezier van ons team kan gaan.

We hebben ons gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat De Oude Pastorie geen regulier verpleeghuis is. De Oude Pastorie is een kleinschalige woonomgeving die 26 bewoners zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt De Oude Pastorie geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

Op enkele onderdelen zal dit de invulling afwijkend maken ten opzichte van het gestelde in het kwaliteitskader.

De Oude Pastorie – Huizen  
December 2020

# Kwaliteitsplan 2021

## 2 Inhoudsopgave Kwaliteitsplan

1	Inleiding .....	2
2	Inhoudsopgave Kwaliteitsplan .....	3
3	Profiel van de organisatie .....	4
3.1	Onze visie .....	4
3.2	Voor wie .....	4
3.3	Besturingsfilosofie .....	5
4	Samenstelling team.....	6
4.1	Aantallen .....	6
4.2	Teaminzet per dienst .....	7
4.3	Opleidingsniveaus.....	8
4.3.1	Deskundigheidsbevordering .....	9
4.4	Verloop van medewerkers .....	10
4.5	Ziekteverzuim .....	10
4.6	Inhuur zorgpersoneel .....	10
5	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid.....	11
5.1	Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften .....	11
5.1.1	Klantbeloften .....	11
5.1.2	Bouwstenen .....	13
5.2	Leefplezierplan voor de zorg .....	15
6	Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2021 .....	16
6.1	Werken aan de klantbeloften .....	16
6.1.1	Hier voel ik mij thuis.....	16
6.1.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.....	17
6.1.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden .....	18
6.1.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning.....	19
6.1.5	Ik eet en drink naar wens.....	20
6.1.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn .....	21
6.1.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn .....	22
6.1.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.....	23
6.1.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij .....	24
6.1.10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier .....	25
7	Verbeterpunten 2021 .....	26
7.1	Talentmanagement inzetten .....	26
7.2	Opstarten Verpleegkundig team (VP team) .....	26
7.3	Passend leren met LMS .....	26
7.4	Leefplezier vergroten .....	27
7.5	Werven van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.....	27
7.6	Avonddiensten uitbreiden .....	27
7.7	Tandarts op locatie realiseren .....	27
7.8	Inzet geestelijk verzorger .....	28
7.9	Wet Zorg en Dwang internaliseren.....	28

# Kwaliteitsplan 2021

## 3 Profiel van de organisatie

Woonzorghuis De Oude Pastorie biedt sinds 1 mei 2014 plaats aan inmiddels 26 bewoners met dementie en ontvangt onder normale omstandigheden in haar Ontmoetingscentrum vier dagen per week acht gasten die nog zelfstandig thuis wonen. Het karakteristieke pand van De Oude Pastorie (1882) is gelegen in de oude dorpskern nabij het gezellige dorpsplein, de winkels en de historische straatjes van Huizen. In de aanbouw zijn 26 studio's gesitueerd, alsmede drie huiskamers. Elke huiskamer wordt gekenmerkt door haar eigen sfeer en haar eigen activiteiten. Daarnaast zijn er diverse ruimten waaronder een bibliotheek en serre die tot beschikking staan van de bewoners. De omsloten tuin rondom De Oude Pastorie biedt volop gelegenheid om van de natuur te genieten door erin te wandelen of een plekje te zoeken op het terras of een bankje in de tuin. De maaltijden worden dagelijks vers bereid door de koks en geserveerd in de huiskamers.

### 3.1 Onze visie

Voor mensen met geheugenproblemen of dementie gaat het verlies van vaardigheden gepaard met een verminderd begrip van wat er om hen heen gebeurt. De Oude Pastorie biedt een beschermde omgeving voor de bewoners zodat ze uit het leven kunnen halen wat voor hen mogelijk is. Daarbij wordt passende ondersteuning en begeleiding gegeven door een vast team van deskundige medewerkers. Hierbij staat het welzijn van de bewoners voorop.

De Oude Pastorie is een woonzorg- en ontmoetingshuis waar gastvrijheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid vanzelfsprekend zijn, waar tijd en ruimte is voor ontmoeting, voor aandacht, voor genieten en waar bewoners de benodigde zorg ontvangen op een zorgvuldige, prettige en respectvolle wijze.

De kernwaarden van de organisatie zijn Betrokken, Respectvol, Hoffelijk en Deskundig. Met deze kernwaarden geeft zij invulling aan haar missie:

*“ Een uniek mens- en gastgericht woonzorghuis waar het een warm thuis is voor mensen met dementie en hun naasten ”*

### 3.2 Voor wie

De Oude Pastorie is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen en nog midden in de maatschappij (willen) staan. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. De Oude Pastorie is een open huis wat betekent dat onze bewoners vrijwillig kiezen om hier te wonen.

Bewoners verblijven op basis van het scheiden van wonen en zorg. Bewoners betalen een maandelijks bedrag voor de huur en aanvullende diensten. De zorg wordt middels het Volledig Pakket Thuis (VPT) geleverd. Per 20 november 2020 is er 1 bewoner met VV04 en zijn er 20 bewoners met een VV05, en 4 bewoners met een VV07. De jongste bewoner is 68 en de oudste bewoner is 101.

# Kwaliteitsplan 2021

De leeftijdsverdeling is als volgt:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
60 en <70	1
70 en <80	5
80 en <90	12
90 en <100	6
> 100	1
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>86</b>

In het Ontmoetingscentrum ontvangt De Oude Pastorie, onder normale omstandigheden, vier dagen per week maximaal acht mensen met geheugenproblemen of beginnende dementie die nog zelfstandig thuis wonen. Vanaf 2021 beschikken deze gasten van het Ontmoetingscentrum WLZ indicatie of betalen zij privaat.

### 3.3 Besturingsfilosofie

De Oude Pastorie is een initiatief van Bram en Linda de Haan. Zij vormen samen de directie van De Oude Pastorie. De dagelijkse leiding geven zij vorm samen met de manager Welzijn & Zorg en hierbij worden zij ondersteund door het secretariaat. De manager Welzijn & Zorg is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

De directie woont op de locatie met hun gezin en heeft daardoor zeer goed zicht op het primaire proces. Tevens is zij daarmee goed bereikbaar voor het team, bewoners en/ of hun families.

De Oude Pastorie beschikt over een Raad van Toezicht die als toezichthoudend orgaan functioneert conform de Governance Code 2017. De Raad van Toezicht komt minimaal vier keer per jaar bijeen in een vergadering en hanteert een jaarplanning met bespreekpunten. De bewoners worden vertegenwoordigd in een familiecommissie welke minimaal driemaal per jaar bijeenkomt in een vergadering. Sinds 2020 is er een Verpleegkundig Advies Raad (VAR) actief die minimaal drie keer per jaar bijeenkomt in aanwezigheid van een directielid.

De Oude Pastorie is aangesloten bij branchevereniging SPOT. Daarnaast is zij actief binnen een lerend netwerk in de regio en aangesloten bij de coöperatie Kwaliteit@.

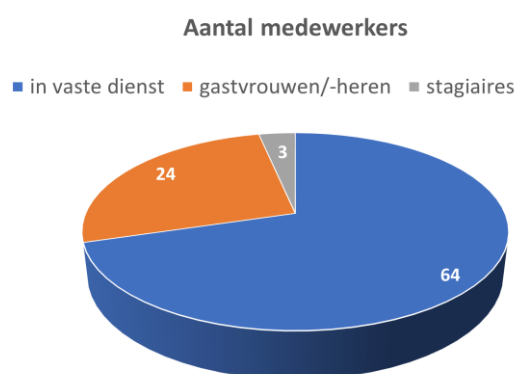
# Kwaliteitsplan 2021

## 4 Samenstelling team

Het team van De Oude Pastorie is Betrokken, Hoffelijk, Respectvol én Deskundig. Deze kernwaarden van De Oude Pastorie vormen belangrijke criteria bij de selectie en samenstelling van het team.

### 4.1 Aantallen

Op 1 oktober 2020 bestaat het team uit 63 medewerkers in vaste dienst en heeft 1 medewerker een overeenkomst voor de duur van de opleiding. En daarnaast zijn er 3 stagiaires actief met een stageovereenkomst. De Oude Pastorie is een erkend leerbedrijf.



Daarnaast zijn er nog 22 gastvrouwen en 2 gastheren actief in De Oude Pastorie. Zij zetten hun eigen talenten in voor de bewoners in het woonzorghuis en de gasten van het Ontmoetingscentrum. Sommige gastvrouwen komen wekelijks een vast moment ter ondersteuning in de huiskamer, anderen sluiten aan bij activiteiten waar zij affiniteit mee hebben zoals schilderen of wandelen met bewoners. Eén gastheer verzorgt tweewekelijks een klassieke muziekuurtje en tweewekelijks een pianomiddag en gespreksuurtje. Verder komt er wekelijks een gastvrouw handmassages verzorgen bij bewoners en gasten die daar prijs op stellen. Daarnaast is er een samenwerking met de bibliotheek van Huizen van waaruit twee VoorleesKrachten wekelijks een uurtje komen (voor)lezen met bewoners.

#### Aantal medewerkers in dienst incl. leerlingen excl. stagiaires op 1 oktober 2020:

Funcienaam	Aantal collega's	Aantal FTE /wk
Medewerkers Welzijn en Zorg	29	17,5
Medewerkers Dagbesteding (incl. Huiskamerbegeleiding)	19	11,5
Medewerkers Huishouding	8	3,9
Zelfstandig Werkend Kok	3	1,9
Secretariaat	2	1,6
Pastoraal medewerker	1	0,3
<b>Totalen per 1 oktober 2020</b>	<b>62</b>	<b>36,7</b>

# Kwaliteitsplan 2021

## 4.2 Teaminzet per dienst

Het team van deskundige medewerkers is actief in wisselende diensten. Alle medewerkers in de directe zorg (inclusief dagbesteding) werken bij voorkeur minimaal drie dagen per week of zijn drie diensten per week aanwezig zodat er voor de bewoners veel vertrouwde gezichten zijn en het team de bewoners goed leert kennen. In 2020 is de directe ureninzet per dag uitgebreid van 111 uur per dag naar 117 per dag en daarnaast aangevuld met stagediensten.

Het team kent, door het kleinschalige karakter van het huis, alle bewoners én veel van hun naasten persoonlijk. Zij zijn op de hoogte van de specifieke zorgvragen, wensen en de wijze waarop het leefplezier van de bewoner positief gestimuleerd kan worden.

Het welzijn van de bewoners staat voorop. Hieraan dragen alle medewerkers bij. De teamsamenstelling en de teamsamenwerking zijn hierop gebaseerd.

Binnen het team zijn aandachtsvelders actief die zich richten op een specifiek aandachtsgebied. Zij borgen dit aandachtsgebied binnen de organisatie en zijn aanspreekpunt voor het team. Ook delen zij hun deskundigheid met de rest van het team door o.a. jaarlijks klinische lessen te verzorgen.

Aan De Oude Pastorie zijn twee vaste huisartsen verbonden die ieder wekelijks aanwezig zijn in het huis voor consult. Zij werken samen met een Specialist Ouderengeneeskunde die zo nodig wordt geconsulteerd of ingezet. Daarnaast werkt De Oude Pastorie samen met een ergotherapeut, bewegingstherapeut, logopediste en fysiotherapeut die op wens van de bewoner of op advies van het team worden gevraagd hun specialisme in te brengen.

In de dagelijkse planning is voldoende tijd voor het team om te reflecteren op elkaars handelen, feedback te geven of onderling af te stemmen rondom een bewoner. Indien gewenst kan iemand van het managementteam hierbij aanschuiven. Daarnaast is er een samenwerking met Studie Arena om als externe partij het MT te coachen alsmede individuele medewerkers.

In 2021 zijn in ieder geval de volgende overleggen ingepland om het team samen gelegenheid te geven om te reflecteren op een aantal onderdelen van hun werk:

Overleg	Voor wie	Doel	Hoe vaak
LPP overleg (Leefplezierplan)	Collega's Zorg Begeleiders en Welzijn Begeleider	Bespreken ervaringen, knelpunten, interne audits, verbeterkansen	Drie keer per jaar
DV overleg	Dienstverantwoordelijke collega's (DV)	Bespreken lopende zaken, ervaringen als DV, MIC meldingen, indicatoren basisveiligheid, verbeterkansen, etc.	Zes keer per jaar
Team overleg	Gehele team	Invulling 10 klantbeloften, samenwerking, verbeterkansen, lopende zaken	Drie keer per jaar
Teamoverleg Welzijn	Collega's Welzijn	Jaarplanning activiteiten bespreken, activiteiten op elkaar afstemmen en ervaringen delen	Twee keer per jaar
Teamoverleg Facilitair	Collega's Facilitair	Bespreken ervaringen, knelpunten, interne audits, verbeterkansen	Twee keer per jaar
Bewonersoverleg	Gehele team aangevuld met specialisten z.n.	Casustiek bespreking bewoners	Vijf keer per jaar
MT overleg	Directie + MT	Operationele zaken, beleidszaken, MIC meldingen, interen audits, etc.	Elke twee weken
Directie overleg	Directie + HR- en Office manager	Strategische zaken, beleidszaken, HRM, etc	Elke twee weken

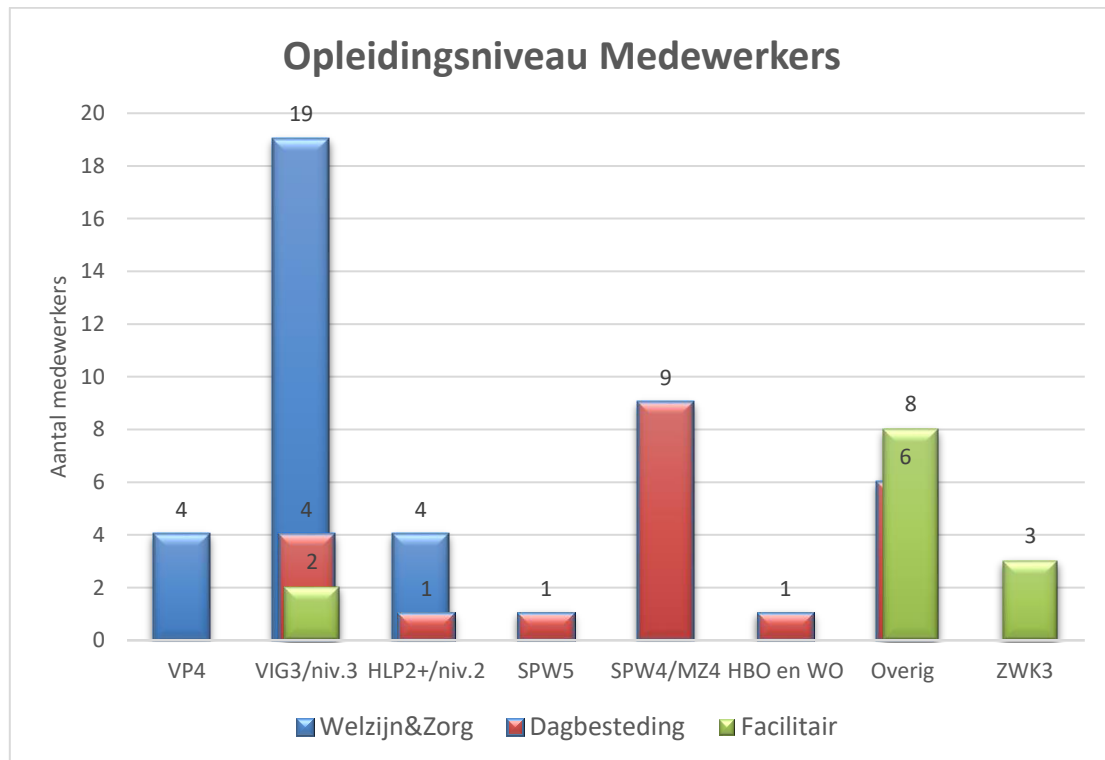
Tweejaarlijks is er een medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO). De uitkomsten van het MTO dat in 2019 is uitgevoerd, zijn begin 2020 gepresenteerd aan het team waarbij is aangegeven op welke

# Kwaliteitsplan 2021

wijze de organisatie met de aangedragen (verbeter) punten aan de slag gaat. De uitkomsten zijn tevens besproken met de Raad van Toezicht en de familiecommissie.

## 4.3 Opleidingsniveaus

Hoewel alle werkzaamheden met elkaar worden gedaan onderscheiden we op hoofdlijnen een drietal disciplines, te weten Welzijn & Zorg, Dagbesteding en Facilitair. De onderstaande grafiek geeft inzicht in aantallen medewerkers per opleidingsniveau en per discipline.



De verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie gelegd. Daardoor is er sprake van een minimale overhead en een minimale managementlaag, waardoor er verhoudingsgewijs meer medewerkers en uren voor de bewoners beschikbaar zijn om invulling te geven aan het leefplezier.

Jaarlijks wordt vastgesteld door het MT vastgesteld of er een goede balans is tussen de benodigde competenties en vaardigheden en de beschikbare competenties en vaardigheden binnen het team. Door een toenemende zorgzwaarte van zowel de huidige bewoners als bewoners die nieuw komen wonen, zien we een verzwaring van de werkzaamheden voor het team. Dit is een van de redenen dat we in september 2019 gestart zijn met 6 collega's in opleiding:

3 collega's in opleiding voor Verpleegkunde (inmiddels is 1 collega afgestudeerd)

2 collega's in opleiding voor VIG3

1 collega in opleiding voor Begeleider Specifieke Doelgroepen (deze medewerker is gestopt en heeft afscheid genomen van De Oude Pastorie)



# **Kwaliteitsplan 2021**

Daarnaast zijn er in 2020/2021 een drietal stagiaires actief:

1 stagiaire in opleiding voor Maatschappelijke Zorg niveau 4

1 stagiaire in opleiding voor Verpleegkundige

1 stagiaire in opleiding voor Verzorgende IG

## **4.3.1 Deskundigheidsbevordering**

De Oude Pastorie heeft een gedegen opleidingsplan en bevordert hiermee de deskundigheid van het team. Het opleidingsplan is enerzijds gericht op het bevoegd en bekwaam houden van de verzorgenden en verpleegkundigen, anderzijds op het verdiepen van de kennis over dementie en zorggerelateerde handelingen. Hierbij is gekeken naar een goede dekking van de benodigde competenties en expertise voor het team aansluitend op de zorgvraag van de bewoners en gasten van het Ontmoetingscentrum. Belangrijke elementen hieruit zijn:

- Basistraining De Oude Pastorie – elke nieuwe medewerker van De Oude Pastorie ontvangt de basistraining. Hierin komen onderwerpen aan bod als: Missie, visie, kernwaarden, het concept, de klantbeloften en onderscheidend vermogen. Wat is dementie? Het begrijpen van en omgaan met dementie. Waarom en hoe vullen we dagbesteding in voor onze bewoners en gasten, etc.
- Trainingen in samenwerking met Zorg voor Leren om het team bekwaam te houden op de voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen.
- 8 tot 10 Klinische lessen per jaar met onderwerpen als wondzorg, mondzorg, aromatherapie, tiltechnieken, PDL, gehoorapparaten, medicatieveiligheid, transfertechniek, zwachtelen, etc.
- Deelname aan congressen door teamleden, die vervolgens een presentatie geven aan collega's.
- Een Leer Management Systeem(LMS), dat door de brancheorganisatie SPOT wordt gefaciliteerd, waarbinnen op velerlei gebied e-learning's te volgen zijn om het kennisniveau laagdrempelig weer te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's, de koks, de begeleiders van het OC en het management.

# Kwaliteitsplan 2021

## 4.4 Verloop van medewerkers

Medewerkers mutaties	Uit Dienst		In Dienst	
	Aantal medewerkers	Aantal Uren / wk	Aantal medewerkers	Aantal Uren / wk
Team Welzijn & Zorg (incl. praktijkopleider)	9	194	9	222
Team Dagbesteding (incl. Huiskamerbegeleiding)	3	56	3	44
Team Facilitair (incl. keuken)	6	99	4	84
	<b>18</b>	<b>349</b>	<b>16</b>	<b>350</b>

Nieuwe collega's ontvangen een contract voor bepaalde tijd van 8 maanden. Wanneer beide partijen aan het einde van deze periode gezamenlijk vaststellen dat er voldoende basis is voor een verdere samenwerking dan ontvangen zij een contract voor onbepaalde tijd.

Dit betekent dat het grootste deel van het team, 82%, inmiddels een contract voor onbepaalde tijd heeft.

## 4.5 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg tot 1 oktober 2020 4,5%, mede veroorzaakt door meerdere collega's die langdurig ziek zijn.

## 4.6 Inhuur zorgpersoneel

Het beleid van De Oude Pastorie is erop gericht om haar medewerkers in vaste dienst te hebben. Er wordt samengewerkt met een vaste ZZP'er die reeds bekend is met de organisatie en de bewoners. In 2020 heeft deze ZZP collega exclusief voor De Oude Pastorie gewerkt ten tijde van de eerste coronagolf. Dit mede ter vervanging van twee collega's die exclusief voor een andere organisatie werkzaam zijn geweest.

# ***Kwaliteitsplan 2021***

## **5 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid**

### **5.1 Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften**

Kwaliteit@ is een concept dat organisaties handvatten biedt om de kwaliteitskaders zoals het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, middels 10 klantbeloften en bijbehorende werkmethodeken.

In deze aanpak is de kwaliteit een onlosmakelijk onderdeel binnen de bestaande dagelijkse operatie, het dagelijks leven in een kleinschalige woonlocatie. Bewoners, medewerkers en alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Dit is vormgegeven aan de hand van klantbeloften.

De deelnemende organisaties zijn lid van de coöperatieve Kwaliteit@ U.A, zo ook De Oude Pastorie.

#### **5.1.1 Klantbeloften**

Deze kwaliteitsvisie is geconcretiseerd in 10 klantbeloften die de kwaliteit *niet achteraf*, maar al *aan de voorkant* bepalen. Vanuit een integraal perspectief weten bewoners en bezoekers daardoor wat ze kunnen en mogen verwachten van de organisatie.

##### **Wonen met welzijn & zorg:**

1. Hier voel ik mij thuis.
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning.
5. Ik eet en drink naar wens.

##### **Eigen regie:**

6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.

##### **Organisatie:**

8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.
10. De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier.

Elke klantbelofte is uitgewerkt in een drietal subs. Deze treft u op de volgende pagina aan.

# Kwaliteitsplan 2021

<p><b>1 Hier voel ik mij thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik voel mij veilig en geborgen</li><li>- Ik vind het hier schoon en gezellig</li><li>- Ik vind de sfeer fijn</li></ul>
<p><b>2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen</li><li>- Mijn naasten worden gezien en gehoord</li><li>- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht</li></ul>
<p><b>3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan</li><li>- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven</li><li>- Ik word gezien en respectvol aangesproken</li></ul>
<p><b>4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden</li><li>- Ik word op een prettige manier ondersteund</li><li>- Mijn behoeften en wensen zijn bekend</li></ul>
<p><b>5 Ik eet en drink naar wens</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn eten is smakelijk en verzorgd</li><li>- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom</li><li>- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid</li></ul>
<p><b>6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn welzijn staat voorop</li><li>- Mijn wensen staan centraal</li><li>- Ik krijg oprechte aandacht</li></ul>
<p><b>7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik word persoonlijk benaderd</li><li>- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend</li><li>- Mijn afspraken worden nagekomen</li></ul>
<p><b>8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht</li><li>- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten</li><li>- Ik krijg structuur, rust en regelmaat</li></ul>
<p><b>9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust</li><li>- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's</li><li>- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid</li></ul>
<p><b>10 De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar</li><li>- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers</li><li>- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied</li></ul>

# Kwaliteitsplan 2021

## 5.1.2 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

### 1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners / families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

### 2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

### 3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

### 4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens het teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

### 5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het leefplezierplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

# Kwaliteitsplan 2021



Dit voorgaande resulteert onder meer in een individueel plan per bewoner, een systematische raadpleging van alle bewoners (waarin elke bewoner en/of naaste zich vrijelijk en anoniem kan uitspreken over de ervaren kwaliteit) en een voortgaande reflectie in het team.

Waarmee de organisatie jaarlijks tot een objectief overzicht komt van:  
Hoe staan we ervoor, wat gaat goed, wat moet er beter.

Deze kwaliteitsaanpak draagt bij aan:

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

# ***Kwaliteitsplan 2021***

## **5.2 Leefplezierplan voor de zorg**

De Oude Pastorie heeft als voormalige pilot organisatie van het ambitieuze project “Leefplezierplan voor de zorg” dat onder leiding stond van prof. dr. Joris Slaets van de Leyden Academy het leefplezierplan een vaste plek in haar dagelijkse organisatie gegeven.

Uitgangspunt van het project was: Wat gebeurt er met de kwaliteit van zorg als je daadwerkelijk de wensen en verlangens van individuele ouderen centraal stelt? En is het dan nog mogelijk om deze kwaliteit te verantwoorden? In april 2019 is de pilot afgerond en zijn de bevindingen gepubliceerd. U leest meer over het leefplezierplan en de bijbehorende handreiking op:

<https://www.leydenacademy.nl/leefplezierplan/>

Het leefplezierplan is uitermate passend bij de visie van De Oude Pastorie aangezien het welzijn van bewoners in alles vooropstaat. De zorg, een fijne maaltijd, een plezierige leefomgeving en zinvolle activiteiten dragen daar in belangrijke mate aan bij. Inmiddels is het leefplezier stevig verankerd in de dagelijkse organisatie van De Oude Pastorie.

Aan elke bewoner is een Zorg Begeleider en een Welzijn Begeleider gekoppeld die samen verantwoordelijk zijn voor het leefplezier van een aantal toegewezen bewoners. Dit komt tot uiting in zowel het actueel en volledig houden van het levensschilderij, het digitale leefplezierplan en het invullen van het dagelijkse leefplezier.

In 2019 is de slag gemaakt om intensiever samen te werken rondom een bewoner en zijn leefplezier door de Zorg Begeleider en de Welzijn Begeleider nadrukkelijker samen te laten optrekken. In 2020 heeft ook de Welzijn Begeleider extra tijd buiten de diensten gekregen om nog meer invulling te kunnen geven aan het leefplezier van de bewoner.

# Kwaliteitsplan 2021

## 6 Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2021

Het werken met de 10 klantbeloften borgt een actieve, ondersteunende en stimulerende rol vanuit directie en management op thema's als persoonsgerichte zorg en ondersteuning, kwaliteit en veiligheid van de bewoners, de relatie tussen bewoners het team en de organisatie, randvoorwaarden voor vakmanschap en oog hebben voor de kwaliteiten van de professionals. De vijf bouwstenen van de klantbeloften borgen een dynamisch proces van leren en verbeteren.

### 6.1 Werken aan de klantbeloften

Hieronder zijn per klantbelofte de randvoorwaarden aangegeven en de wijze waarop De Oude Pastorie dit borgt in haar organisatie. Daar waar wij specifieke verbeterpunten willen realiseren in 2021 treft u deze onder de desbetreffende klantbelofte aan.

#### 6.1.1 Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

##### Randvoorwaarden

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte  
Passende inrichting met verschillende stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen  
Bewoners richten hun eigen studio in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen  
Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team  
Een gastvrije houding van het team waardoor bewoners zich gezien en erkend voelen

##### Hoe borgen we dit?

Jaarlijkse inspectie brandweer  
Legionella controle  
BHV training medewerkers  
Wekelijks verse bloemen  
Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken (denk aan tuin, wasmachines, etc.)  
Basistraining nieuwe medewerkers





# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

### Randvoorwaarden

Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van De Oude Pastorie

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten

Naasten zijn altijd welkom en kunnen een sleutel van de voordeur ontvangen

Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam

Maandelijks familiediners en bijeenkomsten waarbij naasten aan kunnen sluiten

Actief stimuleren van naasten om deel te nemen aan activiteiten

### Hoe borgen we dit?

De maandelijks nieuwsbrief van De Oude Pastorie geeft een goede impressie van de activiteiten en de mogelijkheden voor familieparticipatie

Mogelijkheid tot deelname aan mantelzorggespreksgroepen of persoonlijke gesprekken

Door hierover in gesprek te blijven met de familiecommissie



# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

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

### Randvoorwaarden

Inzicht in de persoon wie hij/zij was, is en wordt  
Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van De Oude Pastorie  
Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner  
Eigen regie erkennen van bewoners  
Activiteiten zowel in groepsverband als individueel aanbieden  
Focus op bewegen zowel binnen als buiten

### Hoe borgen we dit?

Leefplezierplan per bewoner met als basis het levensschilderij  
Gevarieerd activiteitenprogramma met wekelijks een ander thema  
Gespecialiseerd team in Dagbesteding dagelijks van 8.00 tot 22.00 uur aanwezig  
Bewegingstherapeute is tweemaal per week aanwezig  
Dagelijks brood halen met bewoners en op zaterdag bloemen op de markt  
Met de eigen rolstoelbus uitstapjes maken met bewoners



# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

### Randvoorwaarden

Een voorlopig leefplezierplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig leefplezierplan binnen zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risicosignalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

In gesprek blijven met de bewoner en signaleren wat als prettig wordt ervaren

Aanwezigheid van de juiste hulpmiddelen

### Hoe borgen we dit?

Actieve preventieve risicoscreening voor alle bewoners

Koppeling van Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider aan bewoner op dag van inhuizing

Actuele en volledige informatie per bewoner beschikbaar via de tablets

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Jaarlijkse evaluatie en controle van de hulpmiddelen

Elk jaar een evaluatie met de betrokken huisartsen





# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

### Randvoorwaarden

In het leefplezierplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd

In de huiskamers zijn de tafels mooi gedekt

De serre is dagelijks beschikbaar om met bezoek te eten

De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

### Hoe borgen we dit?

Dagelijks wisselend menu vers bereid door koks

Inkoop zoveel mogelijk bij lokale leveranciers

Een huiskamerindeling die aansluit bij wensen bewoners

Maandelijks themabuffet voor bewoners en bezoek

Medewerkers eten samen met de bewoners



# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

### Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners

Er is een levensschilderij en leefplezierplan beschikbaar voor elke bewoner

Aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging

Aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen

### Hoe borgen we dit?

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Een Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider voor elke bewoner beschikbaar

Pastoraal medewerkster in dienst

Wekelijkse kringvieringen en regelmatig christelijke samenzang en kerkdiensten



## Kwaliteitsplan 2021

### 6.1.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

#### Randvoorwaarden

Een voorlopig leefplezierplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig leefplezierplan binnen zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

#### Hoe borgen we dit?

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Een Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider voor elke bewoner beschikbaar





## Kwaliteitsplan 2021

### 6.1.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

#### **Randvoorwaarden**

Er is een ruime personele inzet beschikbaar met affiniteit voor de doelgroep

Er is altijd minimaal een professional aanwezig op een huiskamer

Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme

#### **Hoe borgen we dit?**

Medewerkers werken bij voorkeur minimaal drie dagen per week/ 24 uur per week

Er is een vast team met veelal contracten voor onbepaalde tijd

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan



# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

### Randvoorwaarden

Deskundigheid van het team middels klinische lessen op peil houden

Goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's

Zorgvuldige communicatie richting naasten

Helder beleid inzake veiligheidsrisico's

Een actieve MIC commissie

Preventiemedewerker aanwezig

Ruimte voor het nemen van verantwoordelijkheid door het team

Samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

### Hoe borgen we dit?

Klinische lessen mbt gezondheidsrisico's

Interne audits medicatieveiligheid

Voor elke bewoner een vaste Zorg Begeleider als 'spin in het web'

Voor elke bewoner een vaste Welzijn Begeleider met oog voor het welzijn

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines

Jaargesprekken met samenwerkende externe specialisten





# Kwaliteitsplan 2021

## 6.1.10 De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar
- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers
- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

### Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering)

Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar

Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

### Hoe borgen we dit?

Opleidingsplan gericht op verpleegtechnisch handelen, zorg en welzijn

Jaarlijkse functioneringsgesprekken

Diverse overleggen (zie het schema in hoofdstuk 4)

Waarderen van het team met kleine attenties

Meerdere keren per jaar een informele bijeenkomst organiseren

Na afloop van team overleggen met elkaar nog iets drinken



# **Kwaliteitsplan 2021**

## **7 Verbeterpunten 2021**

### **7.1 Talentmanagement inzetten**

Aanleiding: jaarlijks bespreken wij tijdens het functioneringsgesprek (FG) welk onderdeel van het werk het meeste energie geeft. Toch hebben wij het gevoel dat we hier meer mee kunnen doen. Daarom willen wij in 2021 met de medewerkers, die in 2020 een FG hebben gehad, een talentgesprek gaan voeren en ontdekken waar ze echt goed in zijn en ze de kans geven daar nog beter in te worden.

Beoogd resultaat: Medewerkers ontdekken waarin voor hen persoonlijk het werkplezier zit en we kunnen het eigenaarschap binnen de organisatie hiermee vergroten. Uit onderzoek blijkt dat gemotiveerde medewerkers de productiviteit laten toenemen en het ziekteverzuim afnemen. Dit kan een secundair resultaat zijn.

Hoe te meten: verslagen van de talentgesprekken per medewerker en een enquête uitzetten om na te gaan hoe zij het talentgesprek en de opvolging hiervan hebben ervaren.

### **7.2 Opstarten Verpleegkundig team (VP team)**

Aanleiding: mede in het licht van de toegenomen zorgzwaarte en talentmanagement willen wij onze verpleegkundige collega's in een VP team meer taken laten oppakken. We bemerken dat de toegenomen zorgzwaarte ook complexere vraagstukken met zich meebrengt. Niet alle VIG3 collega's zijn of voelen zich voldoende toegerust om hiermee om te gaan.

Beoogd resultaat: door kritisch te kijken naar de inrichting van de werkprocessen, taken en verantwoordelijkheden die beter passen bij het VP team hopen we de toegenomen zwaarte van het werk bij een deel van de collega's weg te halen. Hierdoor zullen zij weer meer rust ervaren om aan de slag te gaan met het welzijn van de bewoners.

Hoe te meten: notulen en actielijsten van het VP team en een enquête uitzetten om na te gaan hoe de VIG3 collega's deze nieuwe werkstructuur ervaren.

### **7.3 Passend leren met LMS**

Aanleiding: we zien dat de toegenomen zorgzwaarte soms ook om een andere deskundigheid vraagt. Hierbij gaat het zowel om fysieke verzwaring in het werk als door toenemende gedragsproblematiek ten gevolge van dementie. Dit jaar zijn we gestart met een LMS en voor 2021 willen we een selectie maken van e-learnings die het team verplicht moet volgen.

Beoogd resultaat: het team vergroot haar kennis passend bij de toegenomen zorgzwaarte zodat zij beter in staat is het werk uit te voeren.

Hoe te meten: overzicht behaalde e-learnings door het team.

# ***Kwaliteitsplan 2021***

## **7.4 Leefplezier vergroten**

Aanleiding: de toegenomen zorgzwaarte vraagt om een andere invulling van het leefplezier voor bewoners. Daarnaast zijn door corona een aantal vanzelfsprekendheden weggefallen, zoals eropuit gaan met bewoners, samen met naasten iets oppakken of het uitnodigen van koren of het organiseren van andere muzikale activiteiten in het huis.

Beoogd resultaat: voor alle bewoners hebben we in kaart op welke wijze we leefplezier kunnen vergroten en hebben we creatieve ideeën hoe dit op te pakken.

Hoe te meten: foto's en rapportages over ervaren leefplezier van bewoners

## **7.5 Werven van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt**

Aanleiding: om diversiteit in ons team te vergroten en om het vraagstuk van de krappe arbeidsmarkt aan te pakken, willen wij gaan kijken op welke wijze wij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen inzetten in De Oude Pastorie.

Beoogd resultaat: ons team uitbreiden met 1 of 2 collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Hoe te meten: arbeidsovereenkomsten van deze nieuwe collega's.

## **7.6 Avonddiensten uitbreiden**

Aanleiding: in het achterliggende jaar zijn de avonddiensten uitgebreid met collega's in de Dagbesteding. Echter, door de toegenomen zorgzwaarte is het werk ook in de avond fysiek zwaarder geworden. Door een extra collega in de zorg aan te nemen ontstaat de ruimte om bewoners volledig met twee collega's te ondersteunen.

Beoogd resultaat: minder rugklachten binnen het zorgteam, meer rust bij de avonddienst en optimale aandacht voor de bewoners óók tijdens het naar bed brengen.

Hoe te meten: inzichtelijk op basis van roosters en uitvragen ervaringen team.

## **7.7 Tandarts op locatie realiseren**

Aanleiding: sinds 2015 werken we met aandachtsvelders mondzorg die verantwoordelijk zijn voor het tweemaal per jaar uitvoeren van fysieke controles op mondzorg bij bewoners en het op peil houden van de kennis op het gebied van mondzorg richting verzorgenden en verpleegkundigen. De opvolging van de fysieke controles stagneert regelmatig ofwel binnen het team ofwel bij familieleden van bewoners. Daarom willen we gaan werken met een tandarts op locatie.

Beoogd resultaat: bij geconstateerde afwijkingen of problemen met mondzorg is er een rechtstreekse lijn naar een tandarts, die ook op locatie komt om de benodigde handelingen te verrichten. De opvolging wordt hiermee beter gewaarborgd.

Hoe te meten: samenwerkingsovereenkomst met een tandarts op locatie en de rapportages inzake mondzorg.

# **Kwaliteitsplan 2021**

## **7.8 Inzet geestelijk verzorger**

Aanleiding: in het verleden was er een pastoraal medewerkster verbonden aan De Oude Pastorie die wekelijks een kringviering verzorgde. In de huidige tijd bemerken we dat er bij bewoners en hun naasten behoefte is om in gesprek te gaan over zingeving en levensvragen.

Beoogd resultaat: voor alle bewoners en hun naasten is een geestelijk verzorger beschikbaar voor een luisterend oor, begeleiden en adviseren bij levensvragen en zingeving.

Hoe te meten: geestelijk verzorger aangenomen en actief vanuit de visie van De Oude Pastorie

## **7.9 Wet Zorg en Dwang internaliseren**

Aanleiding: in 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) in werking getreden. De Oude Pastorie voldoet aan bijna alle randvoorwaarden, maar het werken met deze wet is nog nieuw en vaak onwennig.

Doen we het goed? En doen we het goede? Het is nu zaak om het werken met de wet te internaliseren, zodat het werken langs het stappenplan een vanzelfsprekend onderdeel is.

Beoogd resultaat: alle medewerkers weten hoe ze onvrijwillige zorg kunnen voorkomen door het aanbieden van alternatieven en hanteren het stappenplan indien nodig.

Hoe te meten: verslagen teamoverleg en verslaglegging richting IGJ