

Kwaliteitsbeeld 2025

Zorglandgoed Groot Spriel

Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@



1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Zorglandgoed Groot Spriel waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig is geweest met het samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Zorglandgoed Groot Spriel is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schets de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en onze gasten
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Zorglandgoed Groot Spriel. Bij de totstandkoming zijn de medewerkers, de families en de Raad van Commissarissen betrokken.

Arnold en Monique Hoeve
Januari 2025

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Inhoudsopgave.....	3
3	Profiel van Zorglandgoed Groot Spriel	5
3.1	Wie zijn wij	5
3.2	Voor wie willen wij er zijn.....	5
3.3	Wat is onze visie en missie	5
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	7
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	8
4.1	Kwaliteit@	8
4.2	Kwaliteit van bestaan	9
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners en gasten	10
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers	11
5	De beloften in de praktijk.....	12
5.1	Hier voel ik mij thuis	12
5.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	13
5.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	14
5.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	15
5.5	Ik eet en drink naar wens	16
5.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.....	17
5.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	18
5.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	19
5.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.....	20
5.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	21
6	Waarderingen.....	22
6.1	Bewoners en hun naasten	22
6.2	Medewerkers	23
7	Reflectie op de bouwstenen	24
7.1	Het kennen van de bewoners	24
7.2	Het bouwen van netwerken	24
7.3	Het werk organiseren	25
7.4	Leren en ontwikkelen.....	28

8	Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten	30
9	Bijlage: beloften aan medewerkers	31

3 Profiel van Zorglandgoed Groot Spriel

3.1 Wie zijn wij

Zorglandgoed Groot Spriel is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen en verblijven en nog midden in de maatschappij (willen) staan. Ons Zorglandgoed is een sfeervolle locatie waar wij samen met een bekwaam en betrokken team 7 dagen per week, 24 uur per dag, Welzijn, Zorg en Dagleving op maat aanbieden. De kern van onze dienstverlening wordt gevormd door onze “10 Beloften” en de motivatie om de bewoners en gasten alle zorg en aandacht te geven die zij wensen en nodig hebben om de kwaliteit van hun leven zo aangenaam mogelijk te maken. Gastvrijheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid zijn vanzelfsprekend, er is tijd en ruimte voor ontmoeting, voor aandacht en voor het genieten. Onze gasten en bewoners ontvangen de benodigde zorg op een zorgvuldige, prettige en respectvolle wijze. Door te luisteren naar de bewoners, gasten en hun naasten, te begrijpen waar zij vandaan komen en door de kennis van dementie toe te passen wordt maatwerk geleverd en wordt de dienstverlening optimaal afgestemd op de persoonlijke wensen.

Deze combinatie van eigenaarschap, mensgerichtheid en deskundigheid aan mensen met dementie én hun naasten maakt het concept uniek.

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Zorglandgoed Groot Spriel is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen en verblijven en nog zoveel als mogelijk midden in de maatschappij (willen)staan. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. Zorglandgoed Groot Spriel is een **open thuis** wat betekent dat onze bewoners vrijwillig kiezen om hier te wonen.

3.3 Wat is onze visie en missie

Voor mensen met geheugenproblemen of dementie gaat het verlies van vaardigheden gepaard met een verminderd begrip van wat er om hen heen gebeurt. Zorglandgoed Groot Spriel biedt een beschermende omgeving voor de bewoners en gasten, 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.

Onze kernwaarden zijn:

1. Vriendelijk en betrokken
2. Respectvol en integer
3. Gastvrij en hoffelijk
4. Zorgzaam en deskundig

VRIENDELIJK en BETROKKEN

Om de mens met dementie optimaal tot zijn recht te laten komen is het essentieel om de mens echt te leren kennen en zijn of haar wensen, behoeften en mogelijkheden te ontdekken. Hiervoor is nauw contact met partners en naasten nodig. Wie weet meer van iemand dan een partner, naaste of anderen uit het sociale netwerk? Vaak hebben zij al lange tijd de zorg voor hun naaste op zich genomen en weten zij als geen ander waar deze behoefte aan heeft. In samenspraak zijn wij in staat om toegewijde belevingsgerichte welzijn en zorg aan onze bewoners en gasten te bieden.

RESPECTVOL en INTEGER

Ieder mens is uniek en ieder mens wenst gerespecteerd te worden. Wij accepteren onvoorwaardelijk wie iemand is en respecteren zijn eigen normen en waarden. Mensen kunnen door ouderdom en/ of beperkingen veranderen, maar iedereen heeft een eigen verleden, heden en toekomst. Oprechte interesse in de persoon die iemand was, is en wordt, vormt de basis van onze dienstverlening.

GASTVRIJ en HOFFELIJK

Onze dienstverlening is gericht op het behouden en verhogen van de kwaliteit van leven van onze bewoners en gasten. Hierbij luisteren wij naar de vraag van onze bewoners en gasten en gaan wij op zoek naar mogelijkheden om deze in te vullen en het leven zo aangenaam mogelijk te maken. Onze bejegening en begeleiding is gebaseerd op een dienstbare houding waarin onze bewoners, gasten en hun naasten voorop staan.

ZORGZAAM en DESKUNDIG

De zorg en begeleiding wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers waarbij de wet- en regelgeving vanuit het ministerie van VWS en andere stakeholders als vanzelfsprekend wordt gevolgd. Wij selecteren ons team op een juiste mix van kennis en ervaring met de doelgroep. Wij zien prachtige resultaten en halen, brengen en delen onze kennis en ervaring over dementie in onze landelijke en regionale netwerken.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Raad van Commissarissen

Zorglandgoed Groot Spriel beschikt over een statutair geborgd toezichthouder. De Raad van Commissarissen hanteert de Governancecode 2022 voor die onderdelen die van toepassing zijn op onze kleinschalige organisatie. De RvC bestaat uit 3 personen en komt gemiddeld 4 keer per jaar bijeen. Wij zien een grote toegevoegde waarde in een Raad van Commissarissen die kritisch en meedenkend wil zijn om invulling te geven aan onze visie en missie. Onze RvC voelt zich verbonden met de doelgroep, de historie van het landgoed en de lokale gemeenschap. De leden zijn onafhankelijk en kritisch. Zij beschikken over relevante kennis en ervaring en willen graag van betekenis zijn voor Zorglandgoed Groot Spriel.

Familieparticipatie

Wij hechten grote waarde aan de meningen en ervaringen van onze bewoners en hun naasten. Van en met elkaar leren is daarin van groot belang en geeft een hoge mate van betrokkenheid weer. Door middel van familieparticipatie ontvangen wij gevraagd en ongevraagd advies over de invulling van de klantbeloften. Tijdens familiebijeenkomsten worden de goede dingen gekoesterd en waardevolle verbeterpunten aangeleverd. We komen minimaal 2 keer per jaar bijeen.

Wij hebben in overleg met de families van onze bewoners, gezien de kleinschaligheid van onze organisatie, besloten om niet met een vertegenwoordiging van de families te werken. De familiebijeenkomsten, waarin de familieparticipatie wordt vormgegeven, is voor iedere familie toegankelijk. De families zijn graag nauw betrokken bij de organisatie en maken onder andere gebruik van Familienet en de jaarlijkse sportieve Familiedag.

Medewerkersvertegenwoordiging

De organisatie is “plat” ingericht en kent een cultuur van vernieuwing en innovatie op het gebied van zorg aan mensen met dementie. Medewerkers geven gevraagd en ongevraagd advies over mogelijke verbeterpunten maar juist ook over punten die gekoesterd moeten worden.

Regelmatig zijn er in wisselende samenstelling medewerkersbijeenkomsten waarin de invulling van de klantbeloften en het functioneren van de organisatie aan de orde komt.

Binnen de teams wordt steeds meer gewerkt met zogenaamde “aandachtsvelders”. Zij richten zich op een specifiek aandachtsgebied en zijn daarin klankbord voor zowel de medewerkers als voor het management. Aandachtsvelders worden uitgedaagd over de grenzen van de eigen organisatie te kijken en zich te verdiepen in hun aandachtsgebied.

Zorglandgoed Groot Spriel is aangesloten bij **branchevereniging SPOT**, daarnaast is zij actief binnen een lerend netwerk en aangesloten bij de Coöperatie Kwaliteit@. Zorglandgoed Groot Spriel is een erkend Leerbedrijf.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Zorglandgoed Groot Spriel bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas 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

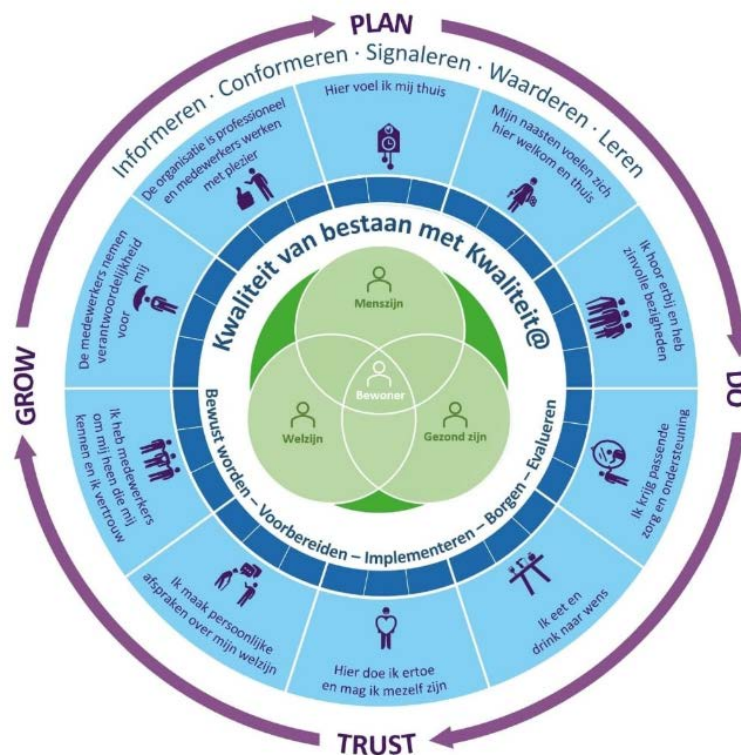
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnde zorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners en gasten

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 ik ken en vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier



4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die ik ken en vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

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

Randvoorwaarden

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. In zowel het Ontmoetingshuis als in het Woonzorghuis ervaart u de sfeer van rust, ruimte, gemoedelijkheid en gezelligheid. De gezamenlijke ruimten ademen een sfeer van geborgenheid uit en u treft hier altijd verse bloemen, verschillende kranten en tijdschriften en spelletjes aan. Als het koud is branden de haarden. De koffie en thee staan altijd voor u klaar. Er zijn 24 uur per dag, 7 dagen in de week medewerkers aanwezig om het u naar de zin te maken. Wij houden dagelijks uw studio schoon en zijn dagelijks aanwezig om uw eigen sanitair, badkamer en alle gezamenlijke ruimten schoon en fris te houden.



Wat hebben we in 2024 gedaan

Alle dienstverantwoordelijken hebben in 2024 de jaarlijks terugkerende BHV training gevolgd zodat de veiligheid in en rond het landgoed geborgd is. We hebben samen met familie een sfeerontwerp gemaakt voor onze familiekamer waar een film gekeken kan worden, maar waar ook familie met hun naasten een verjaardag kunnen vieren. We hebben een extra collega aangenomen in de huishoudelijke dienst om mede zorg te dragen voor een schoon en gezellig thuis.

Aanpak 2025

- Het opfrissen van de familiekamer
- We hebben een prachtige collectie schilderijen in bruikleen gekregen, die we gaan ophangen in het Woonzorghuis, zodat de sfeer nog huiselijker wordt.



5.2 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

Wij vinden het belangrijk om uw naasten goed te leren kennen. Uw naasten zijn van harte welkom op het Zorglandgoed en krijgen een eigen sleutel van het Woonzorghuis. Uw naasten mogen op bezoek komen op een moment dat het u en hen past. Wij zijn altijd beschikbaar voor vragen en opmerkingen. Voor onze gasten en hun naasten in het Ontmoetingshuis staat de koffie altijd klaar en is er tijd voor ontmoeting.

Wat hebben we in 2024 gedaan

In 2024 hebben we 2 familieavonden georganiseerd waar we kritisch met elkaar hebben gekeken naar de organisatie en deze klantbelofte. Aan de hand van gastsprekers verdiepen we ons op verschillende thema's. Als gastsprekers waren aanwezig een logopedist die verdiepend sprak over slikproblemen bij mensen met dementie, en Barbara Oppelaar die ons bewust en interactief meenam in de belevingswereld van mensen met dementie. De jaarlijks terugkerende Familiedag met sport en spel is intussen een gewaardeerd evenement



Aanpak 2025

In 2025 organiseren we wederom 2 familieavonden met gastsprekers en een familiedag. Op de eerste familieavond in april wordt met de families verdiepend stilgestaan bij het belang van gezonde voeding bij het ouder worden.

Met de inrichting van de familiekamer, zie klantbelofte 1, kunnen families met hun naasten de familiekamer gaan gebruiken voor het vieren van een verjaardag, jubileum of een samenzijn.



5.3 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

Wij zijn er voor u! Wij passen ons aan uw wensen en mogelijkheden aan. Wij gaan regelmatig met u en uw naasten in gesprek om te weten wat u fijn vindt. Hoe laat wilt u opstaan? Wat ervaart u als een fijne bezigheid? Aan welke activiteiten neemt u graag deel? Hoe wenst u aangesproken te worden? Wij zorgen ervoor dat wij van uw wensen en mogelijkheden op de hoogte zijn. Wij bieden 7 dagen in de week aansprekende activiteiten aan waar wij u van harte voor uitnodigen. “Alles mag, niets moet!”



Wat hebben we in 2024 gedaan

Wij werken met Leefplezierplannen voor onze bewoners en gasten. Twee keer per jaar bespreken we het Leefplezierplan met familie en naasten, zodat we goed weten wat fijne bezigheden, talenten en wensen van onze bewoners en gasten zijn. We bieden structuur en ritme en dagen iedereen uit, met alle (on)mogelijkheden, om invulling te geven aan zijn of haar talenten.



Aanpak 2025

Iedere bewoner heeft bij ons een “eigen” Welzijns- en Zorgmedewerker. In 2025 willen we deze rol verder verdiepen en verder vormgeven zodat we nog meer in staat zijn om ons te verplaatsen in de belevingswereld van onze bewoners. De Welzijns- en Zorgmedewerker krijgen een prominentere rol in de contacten met familie en naasten, maar ook in de contacten naar de collega's.



5.4 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

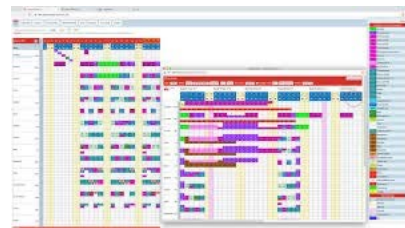
Randvoorwaarden

Met een vast, vertrouwd, betrokken en deskundig team van medewerkers ontvangt u dagelijks liefdevolle verzorging en wordt uw gezondheid in de gaten gehouden. Minimaal één keer per week is er een spreekuur met onze vaste huisartsen die u goed kennen. Wij hebben goede contacten met de eerste lijnzorg waaronder een fysiotherapeut, een ergotherapeut, een logopedist en een psycholoog.

Wat hebben we in 2024 gedaan

In 2024 hebben we vanuit het team een zorg coördinator aangesteld die in de zorg ondersteunend is aan de manager Welzijn en Zorg. De zorg coördinator is veelvuldig in het Woonzorghuis aanwezig, waardoor we nog beter zicht hebben gekregen op de wensen en behoeften van onze bewoners, maar ook van onze collega's.

In 2024 hebben we een begin gemaakt met aanpassingen in het rooster waardoor we in afstemming tussen wensen en capaciteit de beleving van de dag beter vorm kunnen geven. De medewerkers volgen diverse opleidingen en e-learnings om hun kennis in zorg en dementie op peil te houden.



Aanpak 2025

Continueren van de ingeslagen weg in 2024 en daarnaast de (gewenste) aanpassingen in het rooster kritisch evalueren. Wordt het doel bereikt dat we voor ogen hebben?!

De medewerkers volgen ook in 2025 opleidingen en e-learnings om hun kennis op peil te houden.

5.5 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 Woonzorghuis verzorgen onze koks de lunch en het diner, waarbij u vaak culinair verrast zult worden. Er is altijd sprake van een goede balans tussen gezond en lekker. De maaltijden worden in de eetkamer aan mooi gedekte tafels met elkaar gebruikt. Kiest u er liever voor in uw eigen studio of met uw naasten in de familiekamer te eten, dan is dat vanzelfsprekend geen probleem. In het Ontmoetingshuis koken en eten we met elkaar. Alle levensmiddelen worden gekocht, geleverd, opgeslagen en bereid volgens de geldende normen waardoor de voedselveiligheid gegarandeerd is.

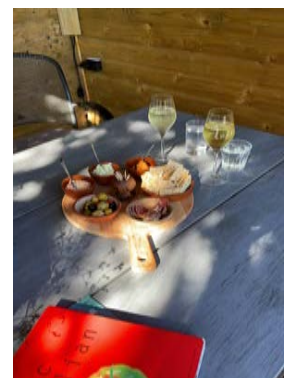


Wat hebben we in 2024 gedaan

In 2024 zijn we samen met onze koks bezig geweest om ons te verdiepen in voeding programma's voor onze bewoners. We hebben naast onze eigen kennis extern kennis ingehuurd om gezamenlijk te komen tot een vernieuwende kijk op "koken".

Aanpak in 2025

In 2025 gaan we alle verdiepende kennis verder in praktijk brengen. Tijdens de familieavond in april komt er een voedingsdeskundige als gastspreker die ons aan de hand van een proeverij mee gaat nemen in een gezonde smaakbeleving. In 2025 is het nieuwe voedingsprogramma gereed en werken we volgens een nieuwe nieuwe aanpak.



5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Randvoorwaarden

In alles stellen wij uw welzijn voorop! De dagelijkse zorg en beleving van de dag, activiteiten, smakelijke maaltijden en een sfeervolle (woon)omgeving dragen daar in belangrijke mate aan bij. Hier kunt u zijn wie u bent. Wij hebben de tijd om er voor u te zijn als u dat wenst of nodig heeft. Door middel van persoonlijke aandacht en persoonlijke gesprekken leren wij u goed kennen en kunnen wij invulling geven aan uw wensen.

Wat hebben we in 2024 gedaan

In 2024 hebben onze welzijnsmedewerkers een opleiding *Leefplezier* gevolgd bij de Leyden Academy met als doel onze Leefplezierplannen verder te optimaliseren en te leren hoe Levenschilderijen opgezet kunnen worden. Helaas heeft de opleiding ons nog niet gebracht wat we ervan verwacht hadden.

Aanpak 2025

In 2025 pakken we de draad weer op en gaan we interactief met elkaar aan de slag om te komen tot een nieuw format voor onze Leefplezierplannen.



5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Randvoorwaarden

Uw wensen zijn leidend en staan bij ons centraal. Wij verdiepen ons in uw achtergrond zodat wij goed weten en begrijpen wat uw wensen zijn en wat u prettig vindt. Wij komen onze afspraken na, mocht dat onder bijzondere omstandigheden een keertje niet lukken, dan stemmen we dat altijd met u af.

Wat hebben we in 2024 gedaan

Wij proberen ons op dit vlak kwalitatief te onderscheiden en krijgen veel waardering voor onze onderscheidende aanpak. In het klanttevredenheidsonderzoek worden we als organisatie gewaardeerd met een 9.7

Aanpak 2025

Ieder bewoner in ons Woonzorghuis heeft een “eigen” Welzijns- en Zorgbegeleider die verantwoordelijk zijn voor de persoonlijke afspraken over het Welzijn van onze bewoners. In 2025 gaan we ons verder verdiepen in de rol van begeleider.



5.8 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

Wij werken met een vast team van betrokken en deskundige medewerkers. Het is prettig om vertrouwde gezichten om u heen te hebben. Daarom zijn alle medewerkers minimaal drie keer per week aanwezig. Er zijn op elk moment van de dag voldoende medewerkers aanwezig om u tijd en aandacht te geven.

Wat hebben we in 2024 gedaan

We zijn als organisatie gezegend met een prachtig vast en loyaal team van medewerkers. In 2024 hebben we nagenoeg geen verloop van medewerkers gehad. We zijn in 2024 gestart met het inzetten van talenten van medewerkers anders dan de vakinhoudelijke talenten die alle medewerkers hebben. U moet denken aan talenten op het gebied van kunst, cultuur, muziek en evenementen.

Aanpak 2025

In het kader van binden en boeien van collega's proberen we in 2025 op deze ingeslagen weg verder te gaan en medewerkers met passende talenten de ruimte te geven deze in de organisatie in te zetten.



5.9 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

U en uw naasten kunnen erop vertrouwen dat wij de verantwoordelijkheid nemen voor uw Welzijn zonder de regie van u over te nemen. Dagelijks observeren wij hoe het met u gaat en stemmen eventuele ontwikkelingen zorgvuldig met u en uw naasten af.

Wat hebben wij in 2024 gedaan

Eigen regie van en voor onze gasten en bewoners is een grondgedachte vanuit onze Kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@
Iedere bewoner heeft een eigen zorg- en welzijnsbegeleider tot haar/zijn beschikking die toezicht houden op deze grondgedachte.

Aanpak 2025

In 2025 besteden we extra aandacht aan de samenwerking tussen de verschillende disciplines in de organisatie. Samenwerken en afstemmen voor de beleving van de dag van onze bewoners is een speerpunt voor 2025. Wie is wanneer verantwoordelijk, overdracht en afstemming tussen zorg- en welzijnstaken.

Verantwoordelijkheidsgevoel



5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

Randvoorwaarden

Wij hechten belang aan de professionaliteit van onze organisatie. Er wordt veel aandacht besteed aan deskundigheid op ieders vakgebied en het leren van en met elkaar. Wij willen het iedere dag graag beter doen. Dit streven naar verbetering in ons werk zorgt ervoor dat u en uw naasten zich bij ons thuis voelen en dat wij ons werk met plezier kunnen uitvoeren.

Wat hebben we in 2024 gedaan

De medewerkers volgen de benodigde scholing en klinische lessen om professioneel hun taak te kunnen uitvoeren. In 2024 groepsgericht en individueel gericht.

Aanpak 2025

In 2025 willen we meer scholing gaan verzorgen vanuit onze kwaliteitsmethodiek kwaliteit@. Wat betekenen de beloften die we doen, zijn onze sub beloften die we in 2019 hebben opgesteld nog passend. Klopt de beschrijving nog?
Eind 2025 moeten de sub beloften getoetst zijn en indien gewenst aangepast.



6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2024 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften.

De respons was 100%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

Onze “klanten” beoordelen en waarderen ons zeer goed op betrokkenheid, warmte, welzijn en zorg.

Families van onze bewoners voelen zich thuis en welkom. We scoren op al onze beloften goed tot zeer goed. Enkele kritische opmerkingen zijn:

De rol van de Zorg- en Welzijnsmedewerker is voor sommigen onduidelijk en kan meer uitgediept worden, omdat het doorgeven van informatie via verschillende schijven niet altijd goed werkt. Men heeft graag één aanspreekpunt.

Daarnaast is men kritisch op de beantwoording en afhandeling van mailtjes (Zorg) en heeft men soms twijfel over het teveel aan “activiteiten” aanbod in het Woonzorghuis. Goed om hier tijdens de Leef Plezier Plan gesprekken op door te vragen.

Daarnaast hebben 9 bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten (link opnemen). www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-zorglandgoed-groot-spriel-welzodementie-putten-10020759

De gemiddelde totaalscore was:9.2

6.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften.

De respons was 76% De belangrijkste uitkomsten zijn:

De medewerkers waarderen het zich hier thuis en welkom voelen het hoogst. Daarnaast veel uitgesproken waardering voor de visie op welzijn en zorg. Voor velen passend. Het onderzoek lezende valt op dat er op verschillende klantbeloften zowel een 1 als een 10 gegeven wordt. Vaak individueel gedreven. Goed om daar in de reflectiegesprekken aandacht aan te besteden.

Kritische opmerkingen zijn gericht op het krijgen en geven van feedback, het gehoord worden, sturing en coaching op de werkvloer, het aanspreken op gedrag, en geroddel over onduidelijke afspraken en communicatie.

De gemiddelde totaalscore was 9.3

Verbeterpunten voor 2025:

Wij kijken terug op mooie evaluaties en audits en dat maakt ons trots. Elke dag waarderen we wat we met elkaar opgezet hebben en dat we met elkaar een “steentje in de rivier op aarde, verlegd hebben”. We zijn er tot nu toe in geslaagd om binnen een relatief korte periode een prachtige organisatie op te zetten, een organisatie die gezien wordt en die intussen als voorbeeld organisatie (Ambassadeur van Kwaliteit@) in Nederland mag worden gezien. Mensen voelen zich hier thuis en mogen hier zichzelf zijn.

Wij koesteren al het goede, maar zouden geen goede bestuurders zijn als we geen volgende stap voor ogen zouden hebben en als we geen (verbeter)punten zouden zien voor onze organisatie.

In willekeurige volgorde zien wij de volgende (verbeter)punten uit de verschillende evaluaties die we in 2025 op willen pakken:

- De opdracht van de RvC: het in balans brengen van formatie versus ambities.
- Verbinding en samenwerking Welzijn en Zorg in het Woonzorghuis
- Trainingen Kwaliteit@ en herziening sub beloften
- Inkoopprocessen herzien en aanscherpen
- Inrichting Auxiliar
- Stijl en invulling van leidinggeven
- Vormgeving Communicatie
- Structureren MT en MO

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de Kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van een zorgbegeleider en welzijnsbegeleider.

Daarnaast werken wij met vrijwilligers en koppelen hen aan bewoners waarmee een goede klik is.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Gezondheidscentrum Da Costa in Putten
- Huisartsenpraktijk Bettman-Vermaas
- Apotheek BENU
- Icare
- Hoeve Ruimzicht (Respijtzorg)
- Mondzorg
- Fysiotherapie
- Logopedie
- Fysiotherapie
- Ergotherapie
- Tandzorg

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen. Onze verbonden huisartsen houden op donderdag spreekuur in het Woonzorghuis. De benodigde eerste lijn zorg wordt naar behoefte ingehuurd.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:
Geen

Organisatie netwerk

Zorglandgoed Groot Spriel is lid van de branchevereniging SPOT en is lid van de Kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de bewoners van het Woonzorghuis en de gasten van het Ontmoetingshuis. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner. Eenmaal per maand is er een moreel beraad waar we zo nodig externe professionals vragen aan te schuiven.

Zorglandgoed Groot Spriel heeft een contract bij het Zorgkantoor Zilveren Kruis en mag Welzijn en Zorg (VPT) leveren (ZIN) aan Zzp 4, 5, 6, 7 en 10.

Op dit moment telt het Woonzorghuis 15 bewoners, waarvan twee met indicatie VV07 en twaalf met VV05. Een bewoner (echtpaar) VV06.

Het Ontmoetingshuis telt 72 plekken per week en gasten zijn geïndiceerd vanuit de WLZ en de Wmo.

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. Niet alleen de medewerkers Welzijn & Zorg dragen hieraan bij, maar ook de medewerkers van de Zorg, Huishouding, Linnenkamer en Keuken.

De teamsamenstelling en de teamsamenwerking is hierop gebaseerd en bestaat uit ca. 25,5 fte. Totaal bestaat de organisatie uit 45 medewerkers in vaste dienst, wisselende inzet stagiaires en 15 vrijwilligers.

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 onder andere klinische lessen of trainingen te verzorgen.

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. Het managementteam schuift hierbij regelmatig aan.

Deskundigheidsbevordering

Zorglandgoed Groot Spriel 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 wordt 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 Zorglandgoed Groot Spriel – elke nieuwe medewerker van het Zorglandgoed wordt meegenomen en begeleid in de onderwerpen: 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 Dagbeleving in voor onze bewoners en gasten, etc.
- Trainingen in samenwerking met SPOT om het team bekwaam te houden op de voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen.
- Opleiding “Leefplezier” Leyden Academy
- 8 tot 10 Klinische lessen per jaar met onderwerpen als wondzorg, mondzorg, aromatherapie, tiltechnieken, gehoorapparaten, transfertechniek, zwachtelen, etc.
- Deelname aan congressen door teamleden, die vervolgens een presentatie geven aan collega's.
- E-learning om het kennisniveau laagdrempelig weer te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's en deel management.

Nieuwe collega's ontvangen een contract voor bepaalde tijd van 7 maanden, inclusief een proeftijd van 1 maand. 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.

Competenties

Wij denken dat goed werkgeverschap, waardering voor elkaar en het waarmaken van wat we zeggen essentieel is om personeel te werven, te binden en te boeien.

Werknemers krijgen bij ons de gelegenheid om zich blijvend te ontwikkelen en er wordt gebruik gemaakt van ieders talent. Elk dienstverband gaat gepaard met trainingen, themabijeenkomsten en opleidingen gericht op de dagelijkse uitdagingen. Werkend en lerend van en met elkaar zijn wij een onderscheidende werkgever.

Standaard scholing vindt plaats op het gebied van bijvoorbeeld belevingsgerichte zorg, kennis van dementie, Leefplezier, BHV, bewegen, tiltechnieken, incontinentie en Dagbeleving.

Wij werken met de 10 klantbeloften en met elkaar gaan we steeds de uitdagingen aan om de klantbeloften dagelijks waar te maken. Onze medewerkers voelen zich thuis binnen deze methodiek en zetten zich dagelijks met hart en ziel voor onze bewoners en hun naasten, maar ook voor elkaar, in. Wij hanteren de FWG schalen van de Zorg en hanteren de CAO VVT

De verantwoordelijkheden worden 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.

Aan de hand van Plan, Do, Trust, Grow proberen we te bewaken dat er een goede balans is tussen de benodigde competenties en vaardigheden en de beschikbare competenties en vaardigheden binnen het team.

In onze visie op kwaliteit neemt eenieder die betrokken is bij onze bewoners en onze gasten nadrukkelijk en expliciet zijn of haar verantwoordelijkheid.

Wij hanteren daarbij 2 basisregels:

- Doe zoals je het jezelf zou wensen en geef de bewoners en gasten net dat beetje extra wat de dag tot een feestje kan maken
- Neem verantwoordelijkheid voor de keuzes die je maakt zodat je kunt uitleggen en toelichten waarom je een bepaalde beslissing hebt genomen.

Met minimale overhead en maximale verantwoordelijkheid in het team laten wij zien dat we optimale kwaliteit leveren aan onze bewoners, gasten en hun naasten zodat zij zich thuis voelen en een eigen regie ervaren ondanks hun mentale en fysieke beperkingen als gevolg van de ziekte van dementie. Alle te maken werkafspraken en op te stellen protocollen worden getoetst aan vigerende wet- en regelgeving en onze eigen visie op het leveren van goede ondersteuning, zorg en begeleiding. Toetsingskaders zijn hierin onder andere de Vilans protocollen, Klantbeloften, Zorgstandaard Dementie, het Kwaliteitskompas en de PDTG-cyclus.

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage).

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

Wij werken vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professie de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten.

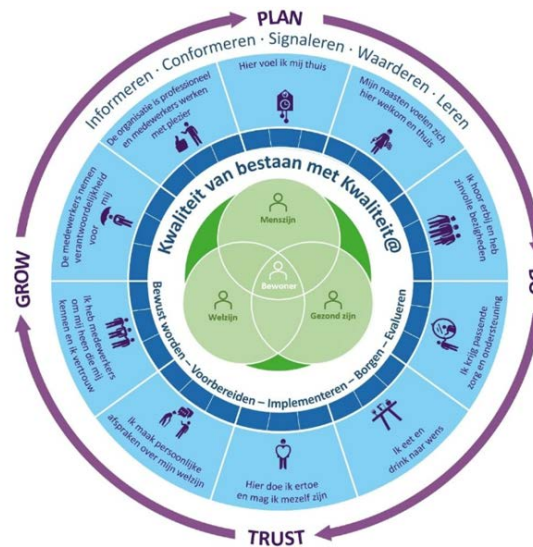
De zeggenschap van onze medewerkers wordt in 2025 verder vormgegeven middels een Adviesraad. In deze Adviesraad zijn alle disciplines vertegenwoordigd. Viermaal per jaar is er een overleg met het MT waarin onderwerpen worden besproken rondom het organiseren van werk. Deze onderwerpen worden zowel door het MT als door de Adviesraad aangedragen. Zo nodig spreken we vaker of rondom een bepaald thema af.

7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een interne zelfreflectie gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



8 Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
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
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
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
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
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
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
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
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

9 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken

