



# WoonZorgcentra Haaglanden

## WZH KWALITEITSBEELD 2024-2025

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Profiel van WZH</b>	<b>4</b>
<b>2. Algemeen beleid</b>	<b>7</b>
<b>3. Strategische thema's</b>	<b>10</b>
<b>4. Kwaliteitsbeeld</b>	<b>14</b>
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	16
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	23
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	27
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	35
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	39
<b>Nawoord</b>	<b>44</b>

# Inleiding

Bij WZH staat kwaliteit van bestaan centraal. Zorg gaat verder dan medische ondersteuning; het draait om een omgeving waarin bewoners zich thuis voelen, eigen regie behouden en waardevolle relaties kunnen onderhouden. Dit kwaliteitsbeeld geeft inzicht in hoe WZH, samen met medewerkers, vrijwilligers, bewoners, naasten en partners werkt aan goede en toekomstbestendige zorg.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd rondom de vijf bouwstenen uit het Generiek Kompas:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

Met dit kwaliteitsbeeld schetst WZH een overzicht van de ontwikkelingen, uitdagingen en successen van het afgelopen jaar en biedt het een vooruitblik op 2025.



1

# Profiel van WZH

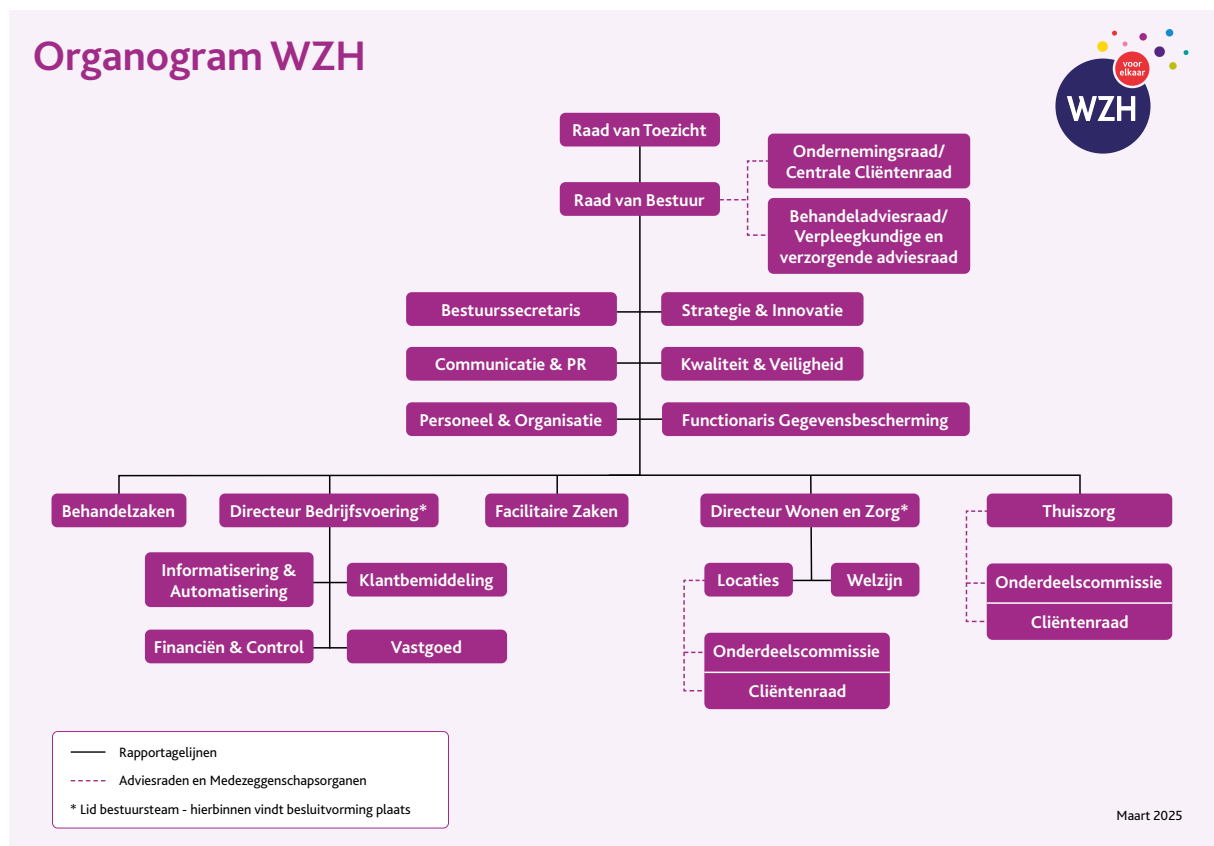
# 1. Profiel van WZH

## Structuur van de organisatie

WZH is een stichting met een tweehoofdige (collegiale) raad van bestuur. De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. De structuur, bevoegdheden en doelstellingen van de raad van toezicht en het bestuur zijn vastgelegd in de statuten en reglementen.

De kern van het aanbod van WZH is het verlenen van (complexe) zorg aan kwetsbare ouderen en mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). WZH heeft veertien locaties en biedt ook dagactiviteiten en ontmoetingscentra. Daarnaast levert WZH thuiszorg, palliatieve zorg, geriatrische revalidatiezorg en kortdurende zorg, waaronder crisiszorg.

De locatiemanagers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid in hun locatie. De centrale WZH-kaders worden vastgesteld in overleg met de medezeggenschap en adviesraden. Locaties hebben ruimte om maatwerk te bieden op basis van de behoeften van hun bewoners. Ondersteunende functies en diensten, zoals de facilitaire dienst en behandelzaken, zijn centraal georganiseerd. WZH is actief in de regio Haaglanden.



## Medezeggenschapsstructuur

WZH kent medezeggenschapsorganen voor zowel cliënten als medewerkers. Voor cliënten is er een centrale cliëntenraad (CCR) en per locatie een lokale cliëntenraad (CR).

Voor medewerkers bestaat de medezeggenschapsstructuur uit een centrale ondernemingsraad (OR) en onderdeelcommissies (OC) voor elke locatie en voor de thuiszorg. Daarnaast zijn er op centraal niveau een verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VAR) en een behandeladviesraad (BAR), die beide organisatiebreed zijn ingericht.

## Belanghebbenden en samenwerkingspartners

WZH werkt samen met diverse partners in de (project)bouw, het (wetenschappelijk) onderzoek, onderwijs, zorg, behandeling en begeleiding. Daarnaast zijn er samenwerkingen met ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen en brancheorganisaties. Deze samenwerkingen vinden plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Voor meer informatie hierover verwijzen we naar bouwsteen 2: het bouwen van netwerken.





2

# Algemeen beleid

## 2. Algemeen beleid

De uitgangspunten van het WZH-kader voor alle ontwikkelingen zijn de visie en missie, de kernwaarden en de driehoek cliënt, medewerker, organisatie. De zorg- en dienstverlening sluit aan bij de visie en missie van WZH, waarin persoonsgerichte zorg voor cliënten, bewoners en hun naasten centraal staat.

Binnen deze kaders richt de bedrijfsvoering zich op een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van financiële en personele middelen, zodat de afgesproken zorg- en dienstverlening geleverd kan worden met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. De onderling samenhangende strategische thema's krijgen vorm in het kwaliteitsplan en de projectorganisatie.

### Onze visie op zorg

Mensen willen, ongeacht hun lichamelijke of geestelijke gesteldheid, leven met anderen in een omgeving waarin zij zich prettig en veilig voelen. In elke levensfase staan autonomie en het behouden van een eigen leefstijl centraal. Kwetsbare ouderen en mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) hebben hierin een ondersteuningsvraag. Zij doen een beroep op WZH vanuit hun behoefte aan welzijn, verzorging, behandeling en geborgenheid.

### Onze missie

Met hoofd, hart en handen ondersteunt WZH thuiswonende cliënten en bewoners van haar locaties om te leven in hun eigen stijl. De ervaren kwaliteit van leven is hierbij het uitgangspunt, ondanks fysieke en/of geestelijke beperkingen. Vanuit de kernwaarden open, samen en geborgen gaat WZH in gesprek met cliënten en betreft daarbij de mensen en zorg- en dienstverleners die voor hen belangrijk zijn.

### Hoe brengt WZH visie en missie in de praktijk?

Medewerkers en vrijwilligers bieden zorg en ondersteuning bij cliënten thuis, zowel in de eigen woning als in een WZH-locatie. WZH streeft ernaar bewoners een vertrouwde en comfortabele omgeving te bieden, waarin zij zich thuis voelen en hun leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten zoals zij dat gewend zijn.

WZH wil bewoners en hun familie en naasten betrekken en hen leren kennen, zodat de zorg en ondersteuning aansluit bij hun leven, wensen en behoeften. De zorg- en dienstverlening is afgestemd op de fysieke en geestelijke mogelijkheden van de cliënt en wordt geboden vanuit betrokkenheid, vakmanschap en aandacht.

Medewerkers van WZH werken met hoofd, hart en handen. Ze zijn professioneel, goed opgeleid en volgen regelmatig bij- en nascholing. Zij nemen verantwoordelijkheid, werken op basis van vertrouwen en communiceren open en helder. De organisatie creëert een werkomgeving waarin zij optimaal kunnen bijdragen aan het welzijn van bewoners en cliënten.

### Ketenorganisatie en samenwerking

WZH is specialist in wonen met zorg voor ouderen in de regio Haaglanden en fungeert als landelijk expertisecentrum voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). De afgelopen jaren heeft WZH zich ontwikkeld tot een zorgspecialist die samenwerkt met andere zorg- en dienstverlenende organisaties om de autonomie en wensen van bewoners centraal te stellen.



De ketenorganisatie is zo ingericht dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en in elke levensfase kunnen rekenen op passende zorg. WZH werkt hierin samen met diverse partners, variërend van gemeenten en scholen tot andere zorgorganisaties.





3

Strategische  
thema's

### 3. Strategische thema's

#### Transformatie ouderenzorg

De ouderenzorg in Nederland staat voor een transformatieopgave, gedreven door de vergrijzing en de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Dit geldt ook voor WZH. Om deze transitie vorm te geven, zijn diverse initiatieven en projecten gestart.

In 2023 is het meerjarig strategisch plan 'WZH Groen, Gezond en Gelukkig' opgesteld. Dit plan vertaalt de missie en visie naar vier strategische thema's:

- Ouder thuis in de wijk
- Arbeidsmarkt
- Zorgvernieuwing, innovatie en technologie
- Capaciteit en expertise

Dit strategisch plan sluit aan op de regiovisie Haaglanden van ZorgScala en vormt de basis voor verschillende projecten gericht op het verbeteren van de kwaliteit en betaalbaarheid van zorg.

Om de transformatie tastbaar te maken, heeft WZH in 2024 alle medewerkers, vrijwilligers, naasten en externe stakeholders uitgenodigd voor de theatervoorstelling 'Mag ik je kussen?'. De voorstelling is een onderdeel van de campagne 'Over Morgen' en biedt een eerlijke en uitdagende kijk op de toekomst van de ouderenzorg, waarbij de belevingswereld van zorgmedewerkers en de sterk toenemende zorgvraag centraal staan.



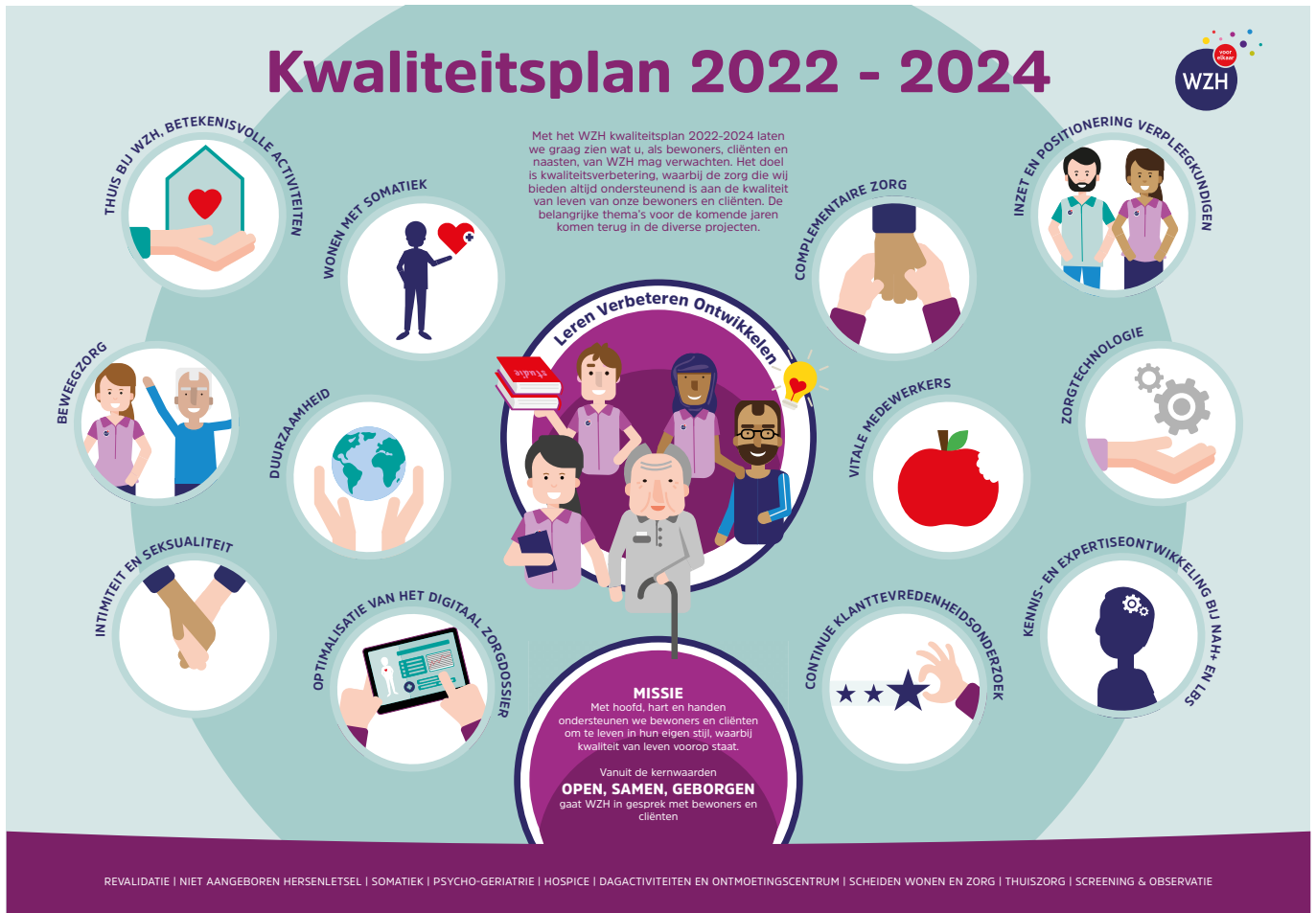
De voorstelling brengt de praktijk realistisch in beeld met gevoel, emotie en woorden. Na de voorstelling zijn de bevindingen met behulp van gesprekskaarten met elkaar gedeeld, zowel mondeling als schriftelijk. De bevindingen zijn geïnventariseerd en bieden WZH waardevolle input om het gesprek verder met elkaar aan te gaan tijdens de vervolgstappen van de transformatie.

Daarnaast is de transformatie verder in beweging gezet door de visie op dienstverlening te vertalen naar de praktijk en de bijpassende transformatieprojecten in te richten, zoals bijvoorbeeld het project informele zorg (zie bouwsteen 1 voor meer informatie). Hierbij wordt de samenhang bewaakt tussen projecten en initiatieven die intern bij WZH en in regionaal verband worden uitgevoerd.

Tenslotte is WZH gestart met een organisatieontwikkeling die nauw samenhangt met deze transformatie. De belangrijkste uitgangspunten hierbij zijn: 'ieder is van waarde, samen voor elkaar', 'niet meer van hetzelfde maar anders' en 'van zelfredzaamheid naar samenredzaamheid'. In 2025 wordt hier verder vorm en inhoud aan gegeven.

## WZH Kwaliteitsplan 2022-2024

Voor de periode 2022-2024 is een driejarig kwaliteitsplan opgesteld op basis van de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg, palliatieve zorg en wijkverpleging. De voortgang van de ontwikkelingen wordt bijgehouden via statusrapportages.



Het WZH Kwaliteitsplan is opgesteld en afgestemd met het bestuur, management, medezeggenschap (ondernemingsraad en centrale cliëntenraad) en adviesraden (verpleegkundige en verzorgende adviesraad en behandeladviesraad). Jaarlijks worden prioriteiten gesteld voor lopende en nieuwe projecten. Daarnaast wordt er elk jaar een infographic gemaakt met de belangrijkste onderwerpen en speerpunten voor dat jaar. De thema's die in 2024 doorliepen zijn opgenomen in dit kwaliteitsbeeld.

## Generiek Kompas

In 2024 is het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg en wijkverpleging vervangen door een nieuw landelijk kader: het Generiek Kompas. Dit nieuwe kader, getiteld 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', is opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland.

Het Generiek Kompas, met de ondertitel 'Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis', biedt ruimte voor een bredere kijk op kwaliteit van bestaan en de rol van zorg en ondersteuning daarin. De nadruk ligt op het voorkomen van een grotere zorgvraag door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Dit betekent dat de wensen en behoeften van

bewoners en cliënten centraal staan. Even belangrijk is de samenwerking met hun netwerk van mantelzorgers, familie, vrijwilligers en anderen.

De grootste verandering in het Generiek Kompas is dat de vraag van de cliënt leidend is, ongeacht waar de zorg wordt geleverd of de wetgeving waaruit de zorg gefinancierd wordt. Dit biedt ruimte om op een nieuwe manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rondom de cliënt beter te organiseren. Voor professionals betekent dit dat zij hun werk kunnen invullen op een manier die hun voldoening geeft. Voor cliënten, mantelzorgers en naasten geeft het Generiek Kompas een duidelijke leidraad voor wat zij nodig hebben en mogen verwachten, en hoe zij afspraken kunnen maken over hun eigen rol in het zorgproces.

Het Generiek Kompas sluit aan bij het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en de afspraken uit het Integraal Zorgakkoord (IZA).





4

# Kwaliteitsbeeld

## 4. Kwaliteitsbeeld

De uitgangspunten die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan zijn:

- Iemand respecteren voor wie hij is
- Open gesprek
- De kracht van samen
- Ruimte voor professionele samenwerking

Het Generiek Kompas heeft deze uitgangspunten vertaald naar vijf bouwstenen:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

# Bouwsteen 1

## Het kennen van wensen en behoeften

*Het Generiek Kompas zegt het volgende over 'Het kennen van wensen en behoeften':*

*Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan betekent, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen mensen met een zorgvraag, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt hierbij de basis. Dit gesprek is een cyclisch proces, waarbij goed luisteren en een open, eerlijke communicatie het vertrekpunt vormen.*

*Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. Het geeft een zo volledig mogelijk beeld van de mens achter de zorgvraag. Op basis van dit gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf kan doen, wat samen met het sociale netwerk kan worden georganiseerd, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden, en wat van de professionele zorg verwacht en gewenst is, ook als de situatie verandert. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de gemaakte afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier en legt deze vast in een ondersteuningsplan.*

## Vertaling WZH en ontwikkelingen 2024/2025

### Informele zorg

Binnen WZH speelt informele zorg een belangrijke rol in het welzijn van bewoners. Mantelzorgers en naasten zijn onmisbaar in het dagelijks leven van bewoners en cliënten. Om hun betrokkenheid beter vorm en inhoud te geven is in 2024 verder gewerkt aan het programma Informele Zorg. Dit programma bestaat uit vier deelprojecten: Thuis bij WZH, Mantelzorgondersteuning en Mantelzorgcoaching, Naastenparticipatie en Van naaste naar vrijwilliger. Hieronder volgen per deelproject de belangrijkste ontwikkelingen in 2024 en een vooruitblik op 2025.

#### Thuis bij WZH – Vertrouwde zorg vanaf dag één en langer thuis wonen

Thuis bij WZH richt zich op een soepele verhuizing naar een WZH-locatie, met aandacht voor het behoud van betekenisvolle activiteiten van de toekomstige bewoner. In 2024 is Thuis bij WZH, inclusief huisbezoeken en gesprekken na inhuizing, op alle locaties geïmplementeerd. Ter ondersteuning is een borgingsdocument opgesteld en zijn financiële mogelijkheden verder uitgewerkt.



Daarnaast is een nieuwe doorontwikkeling gestart, gericht op het zo lang mogelijk thuis blijven wonen met passende ondersteuning. Dit omvat aanvullende zorg zoals fysiotherapie, het Volledig Pakket Thuis (VPT) en deelname aan het dagactiviteitencentrum (DAC). Op WZH Vliethof startte een pilot waarin mantelzorgers al vóór en direct na de verhuizing actief worden betrokken bij het welzijn van hun dierbare. Bewoners en naasten ervaren de gesprekken van Thuis bij WZH als positief. Ze helpen de drempel te verlagen en dragen bij aan een soepele overgang naar het verpleeghuis.



### Mantelzorgondersteuning en mantelzorgcoaching – Structurele steun voor mantelzorgers

Uit interviews met mantelzorgers bleek dat zij vaak niet goed weten welke ondersteuning beschikbaar is. Om hierin te voorzien ontwikkelde WZH een mantelzorgreis die per zorgfase (dementie, somatiek) inzicht geeft in de beschikbare ondersteuning.

De mantelzorgcoach heeft in 2024 ruim 282 coachingsgesprekken gevoerd en het aanbod van mantelzorgcoaching is geëvalueerd. De algemene indruk is dat mantelzorgers de mogelijkheid tot ondersteuning waarderen. Zoals een mantelzorger van WZH Prinsenhof het verwoordde: “Ik kwam met een rugzak vol stenen binnen. Na het coachingstraject ging ik met een lichtere rugzak naar huis.”

Op basis van de positieve resultaten is de inzet van de mantelzorgcoach op de pilotlocaties WZH Leilinde en WZH Vliethof, voortgezet en gefinancierd uit het eigen budget. WZH zoekt nog naar structurele financiering voor de inzet van de mantelzorgcoach.

### Naastenparticipatie – Duidelijkheid en samenwerking versterken

Op WZH Sammersbrug is in 2024 onderzocht hoe naasten beter betrokken kunnen worden bij de activiteiten rondom zorg en welzijn. Hieruit kwam naar voren dat medewerkers niet altijd duidelijk voor ogen hebben welke aanvullende rol naasten binnen WZH kunnen spelen. Dit leidde tot de ontwikkeling van de beleidsnotitie ‘Samenwerken met mantelzorgers en naasten’, die in 2025 zal worden vastgesteld.

Daarnaast werd de ‘activiteitenplacemat’ geïntroduceerd in WZH Het Anker en WZH Sammersbrug. Dit hulpmiddel biedt concrete handvatten aan naasten om actief betrokken te blijven bij het welzijn van hun dierbaren. Tijdens een mantelzorgbijeenkomst van WZH Sammersbrug ontdekten mantelzorgers tot hun verrassing hoeveel mogelijkheden er zijn om bij te dragen. Eén mantelzorger zei: “Ik kom elke dag op visite, maar had er nooit aan gedacht om een spelletje uit de kast te pakken.”

Ook de verhuiskaart, die inzicht biedt in het sociale netwerk van een nieuwe bewoner, hielp naasten om eerder en makkelijker betrokken te raken bij WZH. Dit hulpmiddel verlaagt de drempel om op bezoek te komen en actief mee te doen in het dagelijks leven van hun dierbare.

### Van naaste naar vrijwilliger – Een nieuwe rol binnen WZH

WZH wil mantelzorgers actief blijven betrekken bij activiteiten voor bewoners, ook wanneer hun dierbare niet langer bij WZH woont. Interviews met mantelzorgers die vrijwilliger zijn geworden gaven inzicht in hun beweegredenen. Op basis hiervan is een routekaart ontwikkeld, die in 2025 wordt geïmplementeerd. Daarnaast is een communicatieplan opgesteld om mantelzorgers beter te informeren over de mogelijkheden om als vrijwilliger actief te blijven.

In 2025 wordt informele zorg verder ontwikkeld, zodat mantelzorgers en naasten structureel betrokken blijven bij het welzijn van bewoners. Thuis bij WZH geeft extra aandacht aan ondersteuning die cliënten helpt langer thuis te wonen, terwijl de mantelzorgreis wordt verfijnd en op alle locaties wordt ingezet. Daarnaast wordt informatie over informele zorg beter toegankelijk via intra- en internet, zodat zowel medewerkers als mantelzorgers eenvoudig de weg vinden naar passende ondersteuning. De beleidsnotitie Samenwerken met mantelzorgers en naasten wordt geïmplementeerd, ondersteund door het magazine Samen, dat medewerkers helpt om bewuster en effectiever samen te werken met naasten. Tot slot worden de activiteitenplacemat en de routekaart Van naaste naar vrijwilliger organisatiebreed ingevoerd, zodat mantelzorgers ook na het verblijf van hun naaste een waardevolle rol binnen WZH kunnen blijven vervullen.

Met deze ontwikkelingen wordt informele zorg een integraal en structureel onderdeel van de ondersteuning binnen WZH, waardoor mantelzorgers en naasten blijvend worden betrokken bij het welzijn van bewoners.

### Oog voor naasten

In WZH Transvaal is in samenwerking met het LUMC het actieonderzoek 'Oog voor Naasten en Nabestaanden 2' (ON2) uitgevoerd. Een voormeting toonde aan dat er al aandacht was voor naasten, maar dat er behoefte bestond om hen nog beter te ondersteunen. Vooral het afstemmen van zorg op hun specifieke wensen en behoeften bleek een uitdaging. Zorgmedewerkers gaven aan dat zij meer training wilden in palliatieve gespreksvoering en beter inzicht zochten in de rol van cultuur en religie in de laatste levensfase.



Om hierop in te spelen, richtte het onderzoek zich op drie speerpunten:

- Training in palliatieve gespreksvoering voor medewerkers.
- Ontwikkeling van praatkaarten ter ondersteuning van gesprekken.
- Verspreiding van ON2-materialen onder naasten.

Binnen een jaar volgden vrijwel alle zorg- en welzijnsmedewerkers de training. Dit droeg bij aan meer begrip en saamhorigheid en minder onzekerheid bij zowel medewerkers als naasten. De praatkaarten bleken een waardevol hulpmiddel, terwijl andere schriftelijke materialen minder werden gebruikt. Tijdens een PREZO Care audit werd de aandacht voor naasten bij WZH Transvaal positief benoemd.

Om de werkwijze te borgen en verder te verspreiden, werkt WZH samen met Transmurale Zorg Den Haag e.o. en het Leernetwerk Palliatieve Zorg. In 2025 wordt de aanpak verder uitgerold naar andere WZH-locaties, met blijvende aandacht voor cultuursensitieve zorg en scholing. Zo blijft Oog voor Naasten een cyclisch proces van open communicatie en mensgerichte ondersteuning in de laatste levensfase.

### Zingeving

Binnen WZH speelt zingeving een belangrijke rol in het welzijn van bewoners. Een team van geestelijk verzorgers biedt ondersteuning bij vragen over leven en zingeving. Bewoners en hun naasten kunnen bij hen terecht voor zorgzame begeleiding die aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Dit kan variëren van een gesprek over hoe het met iemand gaat tot diepgaandere gesprekken over gezondheid, ziekte, levensvragen, de zin en zinloosheid van het leven, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levensthema's.

Naast individuele geestelijke verzorging biedt elke WZH-locatie een wisselend aanbod van bijeenkomsten en vieringen. Dit omvat onder andere zondagsvieringen, vieringen op feestdagen, maandelijkse themabijeenkomsten, herdenkingsbijeenkomsten, huiskamervieringen en de gemeenschappelijke ziekenzegen of -zalving. Daarnaast is er in diverse gespreksgroepen specifieke aandacht voor mantelzorgers. In 2025 blijft WZH investeren in zingeving als belangrijk onderdeel van het welzijn van bewoners.

### Zinvolle tijdsbesteding

Elke locatie van WZH biedt een uitgebreid activiteitenprogramma. Zorgmedewerkers en activiteitenbegeleiders ondersteunen bewoners hiermee in een zinvolle en plezierige daginvulling. Zij ontwikkelen individuele en groepsactiviteiten en krijgen daarbij hulp van huiskamer- en woonbegeleiders en vrijwilligers.

De activiteiten worden afgestemd op de interesses en behoeften van bewoners. Er is aandacht voor ontspanning en het stimuleren en opbouwen van een gezond dag- en nachtritme. De wensen en mogelijkheden van bewoners zijn hierbij het uitgangspunt.

Enkele woonzorgcentra van WZH hebben een ontmoetingscentrum of dagactiviteitencentrum. Hier kunnen ouderen, met of zonder indicatie, gebruikmaken van een passend dagbestedingsprogramma.

### Afdeling Welzijn

In 2024 heeft WZH de centrale afdeling Welzijn opgericht om de transitie van zorg- naar welzijnsgericht werken te realiseren. De afdeling richt zich op het versterken van de kwaliteit van bestaan door bewoners meer eigen regie te geven, sociale verbondenheid te bevorderen en mantelzorgers actief te betrekken.

De welzijnsvisie 'Leven zoals thuis' staat hierbij centraal: bewoners behouden zoveel mogelijk hun eigen keuzes in een warme, vertrouwde omgeving. Het welzijnsbeleid is opgebouwd rond drie pijlers:

- Persoonsgericht werken – vroegsignalering van welzijnsbehoeften en verankering van persoonsgerichte zorg via welzijnsvisites en de Ken je mij-poster.
- Samenwerking met mantelzorgers – mantelzorgers structureel betrekken bij zorg en welzijn ter ondersteuning van cliënten en zorgmedewerkers.
- Verbinding met de wijk – bijdragen aan preventie en eenzaamheidsondersteuning via initiatieven als Aanschuif tafels en het Mantelzorgcafé Mantelzorgers Ontmoeten Mantelzorgers (MOM).



Belangrijke ontwikkelingen in 2024:

- Inzet van een teamleider Welzijn in WZH Waterhof om welzijnsgericht werken te versterken en verder vorm te geven.
- Inzet van social workers in WZH Transvaal, om zorgteams te ondersteunen en mantelzorgers te begeleiden.
- Het gestructureerd opzetten van naastenparticipatie bij WZH Sammersbrug.
- Het afstemmen van dagbesteding en welzijnsactiviteiten op persoonlijke behoeften in WZH Oosterheem.
- Innovaties in welzijn, waaronder Vindique (virtuele uitjes) en KunstVerbindt (intergenerationele kunstprojecten).

WZH zet in 2025 de ingezette lijn voort met de verdere uitrol van het Actieplan Welzijn. De focus ligt op:

- Persoonsgerichte zorg versterken door welzijnsvisites en de Ken je mij-poster.
- Mantelzorgparticipatie vergroten voor betere samenwerking en werkdrukverlichting.
- WZH als wijkfunctie uitbreiden via samenwerking met wijkorganisaties en ontmoetingsactiviteiten.

Door deze aanpak wordt welzijn structureel verankerd in de organisatie, met oog voor bewoners, mantelzorgers en de wijk.

## WZH Creatie Studio

De WZH Creatie Studio is een creatief platform waar bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers hun talenten en verhalen delen. Dit draagt bij aan verbondenheid, zingeving en een positieve beeldvorming van de ouderenzorg. In 2024 zette het team zich in om creativiteit structureel binnen WZH te verankeren.

Gedurende het jaar produceerde de Creatie Studio het WZH Maandblad, ontwikkelde filmpjes voor WZH Televisie en lanceerde een Wijkeditie van het maandblad om de verbinding met de wijk te versterken. Creatieve initiatieven zoals de WZH Puzzelquiz en WZH Kunstwedstrijd moedigen bewoners en medewerkers aan hun creativiteit te uiten.

Een hoogtepunt was de deelname aan het Huygens Festival met de korte film "Oude passies, levenslang vreugde", waarmee WZH de Creatiewedstrijd won. Daarnaast werd de samenwerking met Welzijn versterkt door maandelijkse overleggen en de Inspiratiemiddag Welzijn, waar collega's samenwerkten aan manieren om welzijn en creativiteit een blijvende plek binnen WZH te geven. In 2025 wordt de Creatie Studio volledig geïntegreerd binnen Welzijn, met blijvende aandacht voor creativiteit en bewonersparticipatie.

## Intimiteit en Seksualiteit, Tour d'Amour en Huis van Vervoering

Intimiteit en seksualiteit zijn een wezenlijk onderdeel van het leven, ongeacht leeftijd of woonomgeving. WZH erkent dat bewoners behoefte kunnen hebben aan intimiteit en nabijheid, of ze nu een partner hebben of alleenstaand zijn. Daarom is een project gestart dat in 2024 verder is ontwikkeld en geborgd binnen de organisatie.



Om medewerkers te ondersteunen bij het bespreekbaar maken van dit thema, is de toolbox Intimiteit en Seksualiteit ontwikkeld en beschikbaar gesteld op het leerplatform. Deze toolbox bevat praktische materialen, zoals WZH-specifieke stellingkaartjes, een deurhanger en een informatieve folder. Daarnaast is de training Intimiteit en Seksualiteit gestart. Deze training werd positief ontvangen en wordt in 2025 breder uitgerold.

#### INTIMITEIT EN SEKSUALITEIT DRAGEN BIJ AAN DE KWALITEIT VAN LEVEN

**51%** van de 70-80 jarigen heeft in het afgelopen halfjaar seks met een partner gehad.

**5%** van de bewoners is homo, lesbisch of biseksueel.



**75%** van de verpleegkundigen en verzorgenden krijgt te maken met seksuele behoeftes van bewoners.

Binnen WZH is er ook aandacht voor diversiteit en acceptatie. In 2024 werd tweemaal de interactieve voorstelling Tour d'Amour georganiseerd. Hierin worden de ervaringen van LHBTIQ+-ouderen belicht. De voorstelling zorgde voor bewustwording en open gesprekken en zal in 2025 op twee andere locaties worden opgevoerd. Daarnaast werd in samenwerking met Huis van Vervoering de voorstelling Rimpels en Vlinders ontwikkeld, waarin liefde en intimiteit op latere leeftijd centraal staat.

Om het thema structureel te verankeren, is de verantwoordelijkheid overgedragen in de lijn. Daarnaast is de WZH-folder in overleg met de cliëntenraad aangepast. WZH blijft zich inzetten voor een open cultuur, waarin intimiteit en seksualiteit op een respectvolle en natuurlijke manier onderdeel zijn van het dagelijks leven.

### Muziek en dementie

Muziek heeft de kracht om mensen met dementie te bereiken en verbinden, zelfs in een vergevorderd stadium. In 2024 bewezen de workshops Muziek en Dementie op vier WZH-locaties opnieuw de waarde van muziek voor het welzijn van bewoners. De samenwerking met de Haagse Muziekcentrale bracht niet alleen muziek, maar ook verbinding, eigenwaarde en vreugde.

Tijdens de workshops werd muziek ingezet om herinneringen te activeren en emoties los te maken. Door bewoners actief te betrekken, bijvoorbeeld door een instrument te bespelen, werd de persoon achter de dementie zichtbaar. Dit gaf hun regie en een diepere connectie met hun omgeving. Daarnaast zorgde de muziek voor ontspanning en versterkte relaties tussen mantelzorgers, vrijwilligers en zorgmedewerkers.

Vaktherapeuten muziek en geestelijk verzorgers zijn betrokken en zetten muziek ook in voor individuele en groepsbegeleiding. Regelmatige muzikale activiteiten bieden troost, ontspanning en plezier. Samen zingen, luisteren naar vertrouwde melodieën of een instrument bespelen brengt bewoners in het moment en versterkt hun verbinding met zichzelf en anderen. Gezien het succes onderzoekt WZH in 2025 hoe de workshops voortgezet kunnen worden met behulp van fondsenwerving.

### Complementaire zorg

Complementaire zorg draagt bij aan comfort, welzijn, evenwicht en geborgenheid, en versterkt de warme en persoonsgerichte zorg binnen WZH. Het vormt daarmee een waardevolle aanvulling op de reguliere zorg. In 2024 is het project Complementaire Zorg officieel gestart om deze werkwijze structureel te verankeren binnen de WZH-locaties.



De projectgroep ontwikkelde een heldere visie, met twee vormen van complementaire zorg. De basisvorm omvat laagdrempelige complementaire zorg die medewerkers, vrijwilligers en naasten eenvoudig kunnen toepassen, zoals ontspannende hand- en voetmassages en het gebruik van geuren en muziek. Daarnaast is er de plusvorm, waarvoor een specifieke opleiding vereist is, zoals gespecialiseerde massagetechnieken of aromazorg op indicatie.

Ter ondersteuning is de toolbox Complementaire Zorg ontwikkeld, met visieteksten, instructiekaarten en praktijkvoorbeelden. Samen met de afdeling Leren en Ontwikkelen wordt een scholingsaanbod opgezet, zodat medewerkers zich kunnen bekwamen in deze zorgvorm. De materialen zijn ook fysiek op locatie beschikbaar voor mantelzorgers en vrijwilligers.

In 2025 wordt complementaire zorg verder geïntegreerd. De toolbox wordt afgerond, het scholingsprogramma uitgerold en er worden afspraken gemaakt over borging in de dagelijkse praktijk.

### Wooncomfort

Een prettige en veilige leefomgeving draagt bij aan het welzijn van bewoners. Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting spelen hierin een belangrijke rol. WZH zet zich in voor een thuisgevoel waarin bewoners zich op hun gemak voelen.

Eten en drinken zijn niet alleen levensbehoeftes, maar ook een waardevol sociaal moment. Daarom vormen maaltijden een essentieel onderdeel van de basiszorg en worden zoveel mogelijk in een sociale setting aangeboden. Familieleden en mantelzorgers kunnen in overleg mee-eten. Daarnaast worden regelmatig thema-maaltijden georganiseerd.

WZH verzorgt de schoonmaak van algemene ruimtes en gemeenschappelijke huiskamers. Appartementen worden regelmatig schoongemaakt, met extra diensten op verzoek. Persoonlijke inrichting wordt aangemoedigd en kleine huisdieren zijn welkom mits ze geen overlast geven.



# Bouwsteen 2

## Het bouwen van netwerken

*Het Generiek Kompas zegt het volgende over 'Het bouwen van netwerken':*

*Om het sociale netwerk beter te laten bijdragen aan iemands kwaliteit van leven, is een andere rol van de samenleving nodig. Dit vraagt niet alleen meer betrokkenheid van het sociale netwerk, maar ook een andere invulling van professionele zorg. In het Generiek Kompas worden hierbij twee vormen van netwerken onderscheiden:*

### **Het netwerk rondom de mens met een zorgvraag**

*Mantelzorgers, familie, vrienden, buren en kennissen spelen een belangrijke rol bij het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun betrokkenheid is nodig en wenselijk. In een open gesprek onderzoekt de professional welke rol het sociale netwerk kan en wil vervullen in de zorg, met aandacht voor de balans tussen draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van dit netwerk. De professional bespreekt samen met de persoon met een zorgvraag wie de regie voert, legt afspraken hierover vast en zorgt voor een heldere uitwisseling. Ook wordt afgestemd met wie informatie gedeeld mag worden, zodat samenwerking en ondersteuning optimaal kunnen verlopen.*

### **Het professionele netwerk**

*Professionals uit verschillende disciplines en domeinen – zorg en welzijn – werken samen om de zorg en ondersteuning optimaal vorm te geven. Zij hebben kennis van de sociale kaart en opereren in interdisciplinaire teams die goed ingebed zijn in de buurt. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd, en samenwerkingspartners maken duidelijke afspraken over de manier waarop dit gebeurt. Door deze werkwijze wordt een breed en toegankelijk netwerk gecreëerd, waarin professionals en het sociale netwerk samen bijdragen aan een zo goed mogelijke kwaliteit van leven.*

## Vertaling WZH en ontwikkelingen 2024/2025

Binnen WZH heeft iedere bewoner een vaste contactpersoon, die een centrale rol speelt in de persoonlijke begeleiding. Deze contactpersoon zorgt ervoor dat de afspraken in het zorgleefplan worden nagekomen en onderhoudt het contact met familie en naasten. Zorgmedewerkers ondernemen actie wanneer er veranderingen optreden in de gezondheidssituatie van een bewoner en ondersteunen bij persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken en een zinvolle dagbesteding.

### **Het netwerk rond de bewoners**

Voor het welzijn van bewoners is een actief en betrokken persoonlijk netwerk van groot belang. Samen met de bewoner kijkt WZH hoe naasten en vrijwilligers zo goed mogelijk betrokken kunnen blijven bij het dagelijks leven en de zorg. Deze betrokkenheid wordt actief gestimuleerd, omdat een hechte verbinding met het sociale netwerk bijdraagt aan het welzijn en de kwaliteit van leven van bewoners.

Om de betrokkenheid van het persoonlijk netwerk te versterken, is het project Informele Zorg gestart. Hierin wordt extra aandacht besteed aan de rol van mantelzorgers, naasten en vrijwilligers. Meer informatie over deze thema's is te vinden in Bouwsteen 1.

### Deelname aan landelijke en regionale netwerken

WZH is actief in diverse regionale en landelijke netwerken die gericht zijn op kennisdeling, innovatie en kwaliteitsverbetering in de ouderenzorg. Als lid van Zorgscala, een samenwerkingsverband van elf ouderenzorgorganisaties in Haaglanden, zet WZH zich in voor het toegankelijk houden van een basisaanbod zorg voor ouderen in de regio.



Daarnaast is WZH onderdeel van het Verwijspunt Ouderenzorg (VPO) Haaglanden, dat zich richt op het verbeteren van de doorstroom in de zorgketen, met specifieke aandacht voor crisiszorg, revalidatie, casemanagement en wijkverpleging. Een belangrijke ontwikkeling was de integratie van het proces crisiszorg binnen het VPO, een proces dat voorheen onder TIP Haaglanden viel. Hierdoor is de crisiszorg inmiddels volledig ingebed in het VPO. Dit heeft bijgedragen aan een efficiëntere doorstroom binnen de zorgketen.

Verder is WZH lid van Samen Zoetermeer Gezond en van de Vereniging Transmurale Zorg Den Haag en omstreken. De bestuurder van WZH is bestuurslid van deze samenwerkingsverbanden en fungeert als linking pin. Hierdoor zijn activiteiten afgestemd en wordt er gezamenlijk gestuurd op knelpunten in de regio.

Tot slot is WZH al jaren onderdeel van het UNC-ZH, het universitair netwerk voor de caresector Zuid-Holland. Binnen dit netwerk worden kennis en expertise gedeeld om de kwaliteit van zorg verder te ontwikkelen. In 2025 wordt deelname aan deze netwerken voortgezet, met als doel de samenwerking te versterken en bij te dragen aan duurzame en toekomstbestendige ouderenzorg in de regio.

### Lerende netwerken

Binnen WZH zelf spelen lerende netwerken een belangrijke rol bij kennisdeling en het ondersteunen van zorgprofessionals in hun dagelijkse praktijk. In 2024 zijn deze netwerken verder versterkt en uitgebreid.

Het **WZH Leernetwerk Palliatieve Zorg** richt zich op de verbetering van palliatieve zorg. In 2024 werden kenniscafés georganiseerd, waaronder 'Samen ontwikkelen in palliatieve zorg'. Hierin deelden zorgprofessionals en belangstellenden kennis over palliatieve zorg, cultuur sensitieve zorg en complementaire zorg. Daarnaast was er een multidisciplinaire dialoog over proactieve zorgplanning. Dit leidde tot de ontwikkeling van een conceptvisie die in 2025 verder wordt uitgewerkt.

Het **WZH Leernetwerk Gezond Gedrag** (voorheen PIP-netwerk) richt zich op preventie en interventie bij probleemgedrag. In 2024 werd een vernieuwde aanpak ontwikkeld, gericht op vroegtijdige signalering en een proactieve benadering van probleemgedrag. Tijdens bijeenkomsten werd kennis gedeeld en werden praktijkvoorbeelden besproken. In januari 2025 volgt een brede bijeenkomst waarin medewerkers de aanpak verder concretiseren.

Het **WZH Leernetwerk Welzijn** werkte nauw samen met de WZH Creatie Studio, waar creatieve en zinvolle dagbesteding centraal staat. Daarnaast werd er verbinding gelegd met studenten, docenten en onderzoekers van de Haagse Hogeschool, opleidingen social work en verpleegkunde en het Lectoraat Urban Ageing. Binnen het landelijke Lerend Netwerk Reablement, gefaciliteerd door Vilans, werd onderzocht hoe ouderen



kunnen worden ondersteund bij het behouden of herwinnen van zelfstandigheid. Deelnemende zorgorganisaties wisselden ervaringen uit over de toepassing van deze aanpak, die aansluit bij bestaande initiatieven zoals Thuis bij WZH.

Ook in 2024 nam WZH actief deel aan het **Landelijk Kennisnetwerk Dementie**, een samenwerkingsverband van zes zorgorganisaties die kennis en praktijkervaringen delen. Tijdens de Dementie Lenteweek werd een digitaal kennisfestival georganiseerd met 250 deelnemers. WZH verzorgde een workshop over naastenparticipatie en deelde de werkwijze en praktijkervaringen binnen de organisatie.

Binnen het **EENnacoma Netwerk**, dat zich richt op zorg voor mensen met een langdurige bewustzijnsstoornis, werd gewerkt aan kennisdeling en expertiseontwikkeling. WZH Nieuw Berkendaal speelt hierin een belangrijke rol als expertise- en kenniscentrum waar praktijkinzichten en wetenschappelijke kennis samenkomen.

In 2025 blijven de lerende netwerken zich verder ontwikkelen. De focus ligt op:

- Verdieping en uitbreiding van bestaande netwerken, om de impact op de zorg verder te vergroten.
- Sterkere interdisciplinaire samenwerking, waarin verschillende disciplines gezamenlijk werken aan zorginnovaties.
- Doorontwikkeling van praktijkgerichte kennisdeling, waarbij wetenschappelijke inzichten structureel worden vertaald naar de dagelijkse praktijk.
- Door deze aanpak blijft WZH zich ontwikkelen als een kennisgedreven organisatie, waarin leren en verbeteren centraal staan en de kwaliteit van zorg continu wordt versterkt.

## Vrijwilligers

WZH werkt onder het motto 'voor elkaar'. Dagelijks zetten ongeveer duizend vrijwilligers zich in om dit motto in de praktijk te brengen. Hun bijdrage is essentieel en zeer waardevol. Dankzij hun inzet kan WZH bewoners nog beter ondersteunen in hun persoonlijke behoeften en wensen.



WZH beschouwt vrijwilligers als gelijkwaardig aan medewerkers en biedt hun vraaggericht de mogelijkheid om deel te nemen aan opleidingsprogramma's, die ook voor medewerkers toegankelijk zijn.

Alle WZH-locaties zijn in het bezit van de kwaliteitsonderscheiding 'Goed Geregeld', een landelijk keurmerk van de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). Dit keurmerk bevestigt dat WZH voldoet aan de kwaliteitscriteria voor een goed vrijwilligersbeleid. In 2025 gaat WZH opnieuw op voor dit keurmerk.

## Doorstroom in de keten: ONE Haaglanden (Ouderengeneeskundig Netwerk Eerstelijns Haaglanden)

Het spoedconsult specialist ouderengeneeskunde (SO) biedt huisartsen directe toegang tot geriatrische expertise, waardoor kwetsbare ouderen sneller passende zorg en behandeling krijgen. Dit product is ontwikkeld door WZH en Florence en omvat zowel telefonisch overleg als een fysiek consult. In 2024 lag de focus op structurele financiering en verdere doorontwikkeling.

Om de continuïteit te waarborgen, werd het spoedconsult tijdelijk uit eigen middelen gefinancierd, terwijl verschillende bekostigingsmogelijkheden werden onderzocht. Een eerste aanvraag voor IZA-gelden werd goedgekeurd en in 2025 wordt een transformatieplan opgesteld om toe te werken naar structurele financiering.

De afgelopen jaren heeft het spoedconsult SO laten zien hoe waardevol de ondersteuning van een specialist ouderengeneeskunde in de eerste lijn is. Daarom is ONE Haaglanden gestart: een netwerk van zes ouderenzorgorganisaties met als doel deze expertise breder en structureler beschikbaar te maken. Het transformatieplan richt zich zowel op de doorontwikkeling van het spoedconsult SO als op de opbouw van het netwerk en structurele financiering. Daarnaast werd de samenwerking met regionale zorgorganisaties verder versterkt en werd afstemming gezocht met andere transformatieplannen binnen het regioplan, zoals die van Haga en HMC.

De focus in 2025 ligt op:

- het finaliseren van het transformatieplan en formele goedkeuring van IZA-financiering, zodat het spoedconsult SO duurzaam wordt geborgd;
- de uitbreiding van ONE Haaglanden en verdere samenwerking tussen zorgorganisaties;
- het bieden van een helder en toegankelijk aanbod van geriatrische expertise voor de eerste lijn;
- de optimalisatie van de acute ouderenzorg, met betere ketensamenwerking.

Deze ontwikkelingen dragen bij aan een duurzame oplossing voor (spoed)zorg, met als doel crisisopnames te voorkomen en ouderen tijdig passende zorg te bieden.



# Bouwsteen 3

## Het werk organiseren

*Het Generiek Kompas zegt het volgende over 'Het werk organiseren':*

*Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd, passend bij de diversiteit aan zorg- en welzijnsorganisaties. In een open gesprek onderzoekt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke rol mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk daarbij kunnen spelen. Ook wordt besproken welke delen van de zorgvraag kunnen worden ingevuld door hulpmiddelen en technologie, en op welke manier professionele zorg daarop aanvullend kan zijn.*

*Dit vraagt om lokale afstemming met andere organisaties, zodat gezamenlijk een passend antwoord op de zorgvraag wordt gevonden. De beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en de juiste deskundigheidsmix van personeel worden afgestemd op de behoeften binnen het werkgebied.*

*Voor de meest kwetsbare mensen is extra of gespecialiseerde deskundigheid nodig. In situaties met ongeplande of toenemende complexiteit in de medische zorgvraag is er expertise aanwezig om triage te verzorgen en de juiste professionals samen te brengen.*

*Daarnaast werken organisaties samen met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap binnen beleidsontwikkelingen. Zeggenschap draagt bij aan leefplezier en werkplezier. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix vast, gebaseerd op drie pijlers: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.*

## Vertaling WZH en ontwikkelingen 2024/2025

### Schijf van Vijf: anders zorgen en zelfredzaamheid versterken

De Schijf van Vijf is een hulpmiddel dat (zorg)medewerkers ondersteunt bij het voeren van gesprekken over anders zorgen. Het doel is tweeledig: enerzijds het behouden en versterken van de zelfredzaamheid van cliënten (positieve gezondheid) en anderzijds het bieden van een handvat aan zorgverleners om op een efficiënte manier cliënten, mantelzorgers en het sociale netwerk te betrekken bij het zorgproces.

De Schijf van Vijf biedt een stapsgewijze benadering:

1. Zelfredzaamheid – Wat kan de cliënt of bewoner nog zelf?
2. Hulpmiddelen – Welke technologische of fysieke hulpmiddelen kunnen de cliënt ondersteunen?
3. Familie en mantelzorgers – Welke taken kunnen zij op zich nemen?
4. Sociaal netwerk en andere instanties – Hoe kan de bredere omgeving bijdragen?
5. Zorgprofessionals – Welke professionele zorg is nodig en hoe kan deze optimaal aansluiten op de vorige stappen?



WZH heeft in 2024 besloten de Schijf van Vijf te omarmen als hulpmiddel voor medewerkers om de zelfredzaamheid van bewoners en cliënten te stimuleren en de samenwerking met mantelzorgers en het sociale netwerk te versterken. In 2025 wordt onderzocht hoe deze werkwijze geïntegreerd kan worden in de bestaande zorgprocessen, zodat die optimaal aansluit bij de visie op persoonsgerichte zorg binnen WZH.

### **Huiskamer- en woonbegeleiders: aandacht en nabijheid in de zorg**

Huiskamerbegeleiders op de psychogeriatrische woongroepen en woonbegeleiders binnen 'wonen met somatiek' spelen een belangrijke rol in het dagelijks leven van cliënten van WZH. Hun werk richt zich op het bieden van aandacht, nabijheid en toezicht in de huiskamer. De eigen regie en autonomie van cliënten worden hierbij zoveel mogelijk bevorderd.

Dankzij de huiskamer- en woonbegeleiders ontstaat er meer rust en ruimte voor zorgprofessionals om hun taken uit te voeren, terwijl cliënten zich prettiger en beter ondersteund voelen in hun dagelijkse leven. Deze functies dragen bij aan een warme en veilige woonomgeving, waarin persoonlijke aandacht en professionele zorg optimaal samenkomen.

### **Aantrekkelijke werkomgeving en meer flexibele roostering**

De arbeidsmarkt blijft uitdagend. WZH investeert in een werkomgeving waarin medewerkers ruimte krijgen om te leren, te reflecteren, door te stromen en zich te ontwikkelen. Een belangrijk onderdeel hiervan is de roostering. WZH werkt met het digitale programma InPlanning, waarmee medewerkers eenvoudig hun rooster kunnen inzien via een website en app. In 2024 is de roostersystematiek aangepast en hebben medewerkers binnen kaders meer regie gekregen over hun rooster.

Alle locaties hanteren dezelfde uitgangspunten bij het opstellen van roosters, zodat er consistentie en duidelijkheid is voor medewerkers. Dit draagt bij aan een betere balans tussen werk en privé, een prettige werkomgeving en uiteindelijk een medewerkers die meer tevreden zijn.

In 2025 blijft WZH hierin investeren, met als speerpunt 'Medewerker op 1'. Er wordt extra aandacht besteed aan het vergroten van flexibiliteit in de roostersystematiek, zodat medewerkers meer invloed hebben op hun werktijden en roosterwensen. Dit helpt om het werkplezier te vergroten en de personeelsinzet beter af te stemmen op de zorgvraag. Daarnaast wordt gekeken naar innovatieve manieren om roostering verder te optimaliseren en medewerkers duurzaam inzetbaar te houden. Door deze stappen zet WZH zich in voor een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen en met plezier en energie hun werk kunnen doen.

### **Werving en werken bij WZH**

Om voldoende personeel te vinden, is WZH actief op de arbeidsmarkt met een uitnodigende en persoonlijke benadering van sollicitanten. WZH kijkt naar wat kandidaten drijft en zoekt naar de best mogelijke match met openstaande vacatures. Vacatures worden voornamelijk online gepubliceerd via de WZH-website, sociale media en jobboards. Daarnaast wordt het netwerk van medewerkers benut en worden kandidaten actief benaderd via scholen en LinkedIn.

Voor moeilijk vervulbare functies en specifieke doelgroepen, zoals cliënten met niet-aangeboren hersenletsel, wordt maatwerk ingezet. Dit kan betekenen dat kandidaten via instaptrajecten of aanvullende scholing worden voorbereid op hun functie. Doorstroom van leerlingen binnen WZH is goed geborgd en steeds meer afgestemd op individuele behoeften.

Om de werving verder te versterken, is in 2024 de nieuwe 'Werken bij WZH'-website gelanceerd. Dit platform biedt een toegankelijke manier om WZH als werkgever te ontdekken. De website bevat een actueel vacatureoverzicht, verhalen van collega's en uitgebreide informatie over de verschillende locaties en disciplines binnen WZH. De gebruiksvriendelijke navigatie helpt potentiële medewerkers om snel de juiste informatie te vinden en direct te solliciteren. De website is een belangrijke stap om de zichtbaarheid van WZH als werkgever te versterken.

### **Werkplezier en zelforganisatie in de thuiszorg**

In 2024 heeft de thuiszorg binnen WZH het werkplezier en de zelforganisatie verder versterkt. Dit gebeurde in het kader van project WENZ (Werkplezier en Zelforganisatie), dat werd gefinancierd vanuit de IZA-gelden. Dit project bouwde voort op de inzichten uit het eerdere project (T)Huis op Orde uit 2023, waarin de focus lag op het verbeteren van werkprocessen binnen de thuiszorg.

Het doel van WENZ was om de zelfstandigheid en samenwerking binnen teams te versterken, zodat medewerkers hun kwaliteiten optimaal kunnen benutten en met meer werkplezier hun taken uitvoeren. Daarbij werden de volgende doelen nagestreefd:

- Toename van werkplezier binnen de teams.
- Verhoging van de zelfstandigheid en besluitvaardigheid.
- Vergroting van de daadkracht en onderlinge samenwerking.
- Optimaal benutten van elkaars kwaliteiten in de zorgverlening en organisatie van het werk.

Elk team kon zelf aangeven op welke gebieden zij zich wilden ontwikkelen. Hiervoor werden tijd, middelen en ondersteuning beschikbaar gesteld. Dit resulteerde in verschillende initiatieven, zoals bijeenkomsten om elkaars kwaliteiten beter te leren kennen, trainingen in computervaardigheden en activiteiten gericht op teambuilding en persoonlijke verbinding. De Thuiszorgregisseurs hebben daarnaast een leiderschapstraject gevolgd bij de Baak.

Door in te zetten op werkplezier en zelforganisatie zijn teams beter op elkaar ingespeeld en wordt de samenwerking versterkt. Dit komt niet alleen de medewerkers ten goede, maar draagt uiteindelijk ook bij aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning aan cliënten.

### **Versterken van Thuiszorg binnen WZH**

WZH is gestart met een werkgroep Thuiszorg om te onderzoeken in hoeverre de thuiszorg is voorbereid op toekomstige ontwikkelingen en welke stappen nodig zijn om hierop in te spelen. Hierbij wordt gekeken naar het versterken van de samenwerking tussen intra- en extramurale zorg en het verder ontwikkelen van community-denken binnen de thuiszorg. De werkgroep richt zich op het optimaliseren van zorgprocessen, het versterken van netwerken en het verbeteren van de samenhang tussen verschillende zorgvormen. Met deze aanpak wil WZH inspelen op de veranderende zorgbehoeften en de thuiszorg verder versterken als onderdeel van een geïntegreerd zorgnetwerk.

### **Zelfredzaamheidskoffer: ondersteuning bij eigen regie en zelfstandigheid**

In 2025 heeft elk thuiszorgteam binnen WZH een zelfredzaamheidskoffer ontvangen. Dit initiatief, afkomstig uit de Good Practice-aanpak van VGZ, helpt cliënten om kennis te maken met hulpmiddelen die hun zelfredzaamheid ondersteunen. Door cliënten actief te laten ervaren welke hulpmiddelen voor hen geschikt zijn, worden zij gestimuleerd om zelfstandig met deze middelen aan de slag te gaan.

De zelfredzaamheidskoffer bevat een reeks praktische hulpmiddelen, zoals aantrekhulpmiddelen, een oogdruppelbril en een tuitbeker. Vanaf het eerste huisbezoek kunnen zorgmedewerkers samen met de cliënt bekijken welk hulpmiddel het beste aansluit bij zijn of haar behoeften. Vervolgens kunnen zij verdere uitleg geven over het gebruik en de mogelijkheden. Deze aanpak stimuleert het behoud van eigen regie en zelfstandigheid van cliënten. Dit draagt bij aan hun kwaliteit van leven en helpt hen om zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren.

### **Volledig Pakket Thuis (VPT)**

Voor cliënten die langdurige zorg nodig hebben maar thuis willen blijven wonen, heeft WZH het Volledig Pakket Thuis (VPT). Dit programma richt zich op welzijn en preventie en wordt aangeboden in WZH Garantwoningen en in de wijk voor cliënten die nabij een WZH-locatie wonen.

Om VPT breder bekend te maken is een communicatieplan ontwikkeld. De folder en flyer zijn vernieuwd en verspreid, en VPT werd onder de aandacht gebracht via de WZH-website, Haagse Tijden en sociale media. De coördinator VPT onderhoudt contact met huisartsen en bezoekt ouderenconsulenten en ziekenhuizen.

Een uitdaging is de organisatievorm: zorgclustering maakt efficiënte zorg mogelijk, maar veel cliënten willen niet verhuizen. Daarom biedt WZH zorg aan cliënten verspreid in de wijk. Dit vraagt nabijheid van WZH-locaties en verdere doorontwikkeling. Hier wordt in 2025 mee verder gegaan.

### **Multidisciplinair overleg**

In 2024 is WZH gestart met een nieuwe structuur voor het multidisciplinair overleg (MDO) en het zorgleefplanoverleg (ZPO). In deze vernieuwde cyclus vindt per cliënt vier keer per jaar een overleg plaats: twee keer een MDO en twee keer een ZPO. Daarnaast blijft er ruimte voor extra overleg wanneer dat nodig is.

De aanpassing kwam voort uit een evaluatie van de eerdere overlegstructuur. Hieruit bleek dat deze niet meer goed aansloot bij de praktijk en dat er behoefte was aan een verschuiving van aanbod- en zorggericht werken naar vraag- en welzijnsgericht werken. De nieuwe overlegstructuur voldoet nog steeds aan de wettelijke eisen, maar biedt tegelijkertijd meer flexibiliteit en efficiëntie voor medewerkers en bewoners.

De implementatie is soepel verlopen. Locaties kregen de ruimte om zelf te bepalen wanneer zij wilden starten. Daarnaast zijn er praktische formulieren ontwikkeld om de overleggen voor te bereiden en familieleden actief te betrekken. Om de overgang te ondersteunen, werden vragenuurtjes georganiseerd en zijn locaties bezocht voor aanvullende uitleg. De overleggen worden nu gepland in de nieuw geïmplementeerde digitale afdelingsagenda's. Dit zorgt voor een overzichtelijke en gestructureerde werkwijze.

Met deze verandering zet WZH een belangrijke stap in de verdere persoonlijke en welzijnsgerichte zorg. De overlegstructuur komt niet alleen de bewoners ten goede, maar sluit ook beter aan bij de werkprocessen van medewerkers.

### **Digitaal zorgdossier**

WZH zet een belangrijke stap in de toekomst met de invoering van een nieuw digitaal zorgdossier. Dit systeem ondersteunt zorgprofessionals en creëert meer ruimte voor persoonlijke aandacht. Het nieuwe elektronische cliëntendossier (ECD) sluit beter aan bij de zorg van nu en de toekomst en bevordert een efficiënte samenwerking met mantelzorgers en familie.

Na een zorgvuldige selectie is gekozen voor het zorgdossier Ecare met PUUR. en behandeldossier Gerimedica met Ysis, systemen die optimaal aansluiten bij de werkprocessen binnen WZH. Om medewerkers te ondersteunen, biedt WZH klassikale en online trainingen, begeleiding op de werkvloer en uitgebreide handleidingen via het intranet. De implementatie start op twee locaties, waarna de andere locaties volgen. Eind 2025 werken alle medewerkers met PUUR. en Ysis.

## Zorgtechnologie

Zorgtechnologie is van toegevoegde waarde wanneer deze aansluit bij de behoeften van bewoners en medewerkers, bijdraagt aan efficiënte bedrijfsvoering en tijd bespaart. Daarbij gaat technologische vooruitgang hand in hand met sociale innovatie: pas wanneer gebruikers de meerwaarde ervaren, wordt technologie op een zinvolle manier toegepast.

In 2024 is binnen WZH gebruikte zorgtechnologie geïnventariseerd en is onderzocht hoe de beoordeling, implementatie en het beheer hiervan beter geborgd kan worden. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een intern innovatieproces, waarmee nieuwe zorgtechnologieën sneller kunnen worden beoordeeld en in gebruik genomen. Binnen dit proces worden innovaties op kleine schaal getest, zodat direct inzichtelijk wordt wat de voordelen zijn voor zorgmedewerkers en cliënten. Privacy en veiligheid blijven hierbij gewaarborgd.

In 2025 wordt dit innovatieproces verder toegepast en waar nodig aangescherpt. Hierdoor kunnen nieuwe zorgtechnologieën efficiënter en sneller worden geïmplementeerd, en kunnen innovaties direct bijdragen aan de kwaliteit van zorg en het welzijn van bewoners. Daarnaast zitten er verschillende innovaties in de pijplijn om getest te worden op hun toepasbaarheid binnen WZH, waaronder Helpsoq, Beddouche, Bedkap, Somnox, 3D-medisch hoeslaken en Pneumasox.

In 2024 heeft WZH aandacht gegeven aan de volgende onderwerpen op het gebied van zorgtechnologie:

### Digiredzaam Den Haag

WZH nam deel aan het project Digiredzaam Den Haag, een samenwerkingsverband met zorgaanbieders in de regio, gericht op het vergroten van de inzet van zorgtechnologie voor thuiswonende cliënten. Het project had als doel de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van cliënten te versterken, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen.



Binnen WZH kregen aandachtsvelders e-Health ondersteuning en training om zorgtechnologie beter te integreren in de zorgverlening. Daarnaast werden workshops georganiseerd over beeldzorg en het gebruik van de zelfredzaamheidskoffer (zie pagina 29), een hulpmiddel waarmee cliënten thuis kunnen oefenen met technologie die hun zelfredzaamheid vergroot.

Hoewel het project per 31 december 2024 is afgerond, blijft WZH in 2025 inzetten op interne scholing en ondersteuning, zodat de kennis en toepassing van zorgtechnologie binnen de organisatie duurzaam wordt geborgd.

### Beeldzorg met de Compaan

Binnen de thuiszorg is beeldzorg met de Compaan in gebruik genomen. De Compaan is een speciale tablet voor ouderen, waarmee bepaalde zorgvragen via beeldbellen kunnen worden beantwoord.

Een beeldzorgteam biedt ondersteuning aan cliënten die de Compaan gebruiken. De processen rondom intake, taken, verantwoordelijkheden en ondersteuning zijn vastgesteld en geborgd binnen de bestaande zorgprocessen. In 2025 onderzoekt WZH in hoeverre beeldzorg ook intramuraal voordelen oplevert voor cliënten en zorgmedewerkers.

### Slim incontinentiemateriaal

Goede incontinentiezorg is een belangrijke uitdaging binnen de ouderenzorg. Het verwisselen van incontinentiemateriaal is tijdsintensief en fysiek belastend voor bewoners en zorgverleners. Daarnaast kan incontinentie leiden tot lichamelijk ongemak en een verminderde kwaliteit van leven.

Om de zorg te verbeteren, startte WZH in 2024 met een pilot voor slim incontinentiemateriaal. Dit systeem registreert verzadiging en plaspatronen, waardoor zorgmedewerkers het juiste materiaal kunnen inzetten en incontinentiemateriaal tijdig en gericht kunnen verwisselen. Dit verhoogt het comfort van bewoners, vermindert onnodige controles en levert tijdwinst op.

In 2025 wordt het slimme incontinentiemateriaal verder getest op andere afdelingen om te bepalen of het voldoende waarde toevoegt voor bredere implementatie binnen WZH.

### Bedsensoren

In 2024 is WZH op één afdeling gestart met een pilot voor bedsensoren. Deze sensoren, geplaatst onder het matras, registreren druk en trillingen, waardoor inzichtelijk wordt of een cliënt in bed ligt, opstaat of voldoende beweegt om decubitus te voorkomen.

De eerste ervaringen laten zien dat bedsensoren bijdragen aan een betere nachtrust voor bewoners, doordat onnodige nachtelijke controles worden verminderd. Dit leidt overdag tot meer vitaliteit bij bewoners en een afname van de werkdruk voor nachtzorgmedewerkers, doordat signalering nauwkeuriger is en valse meldingen afnemen. Daarnaast biedt de objectieve rapportage over het slaapgedrag waardevolle inzichten voor betere zorg en ondersteuning. In 2025 worden de testen voortgezet en geëvalueerd om te bepalen in hoeverre bedsensoren structureel kunnen bijdragen aan de zorg binnen WZH.

### Medicijndispenser

Binnen de thuiszorg is gestart met de introductie van medicijndispensers. Dit apparaat helpt cliënten hun medicatie tijdig en correct in te nemen met behulp van een medicatierol met voorverpakte zakjes per inname-moment.

Tijdens de implementatie zijn het intakeproces, de ingebruikname en het onderhoud zorgvuldig vastgelegd en geborgd, zodat de dispensers optimaal kunnen worden ingezet. In 2025 wordt de uitrol verder voortgezet, zodat meer cliënten ondersteund kunnen worden bij een zelfstandige en veilige medicatie-inname.

### Werkgroep Bekwaam

In 2024 is binnen WZH de werkgroep Bekwaam opgericht. Voorheen bestond de werkgroep Professioneel Handelen, die zich richtte op vraagstukken rondom deskundigheidsniveaus en de kwaliteit van handelingen. In verband met diverse maatschappelijke ontwikkelingen is de samenstelling van de werkgroep aangepast.



De werkgroep richt zich op het aanpassen en vaststellen van benodigde deskundigheidsniveaus. Het uitgangspunt blijft dat zorgmedewerkers bekwaam moeten zijn om een handeling uit te voeren. Daarom is de handleiding over bekwaamheid herschreven. Er is een hulpmiddel opgesteld waarin de te doorlopen stappen worden beschreven wanneer mantelzorgers voorbehouden en/of risicovolle handelingen willen uitvoeren.

In 2025 worden verschillende pilots gestart om de deskundigheid en inzetbaarheid van medewerkers te verbreden. Zo krijgen medewerkers de mogelijkheid om bepaalde handelingen uit te voeren die normaal gekoppeld zijn aan een hoger functieniveau, mits zij hiervoor de benodigde scholing hebben gevolgd en hun bekwaamheid hebben bewezen. Daarnaast wordt onderzocht of huiskamerbegeleiders bepaalde zorgtaken kunnen oppakken, zoals het begeleiden van bewoners naar het toilet.

Met deze ontwikkelingen zet WZH een belangrijke stap in het borgen en uitbreiden van deskundigheid, zodat medewerkers op een veilige en verantwoorde manier optimaal kunnen bijdragen aan de zorg voor bewoners.

### **Toekomstbestendig en duurzaam vastgoed**

WZH blijft zich voortdurend oriënteren op de laatste ontwikkelingen in de ouderenzorg en stemt haar vastgoed en vastgoedorganisatie hierop af. Door in te spelen op veranderende zorgbehoeften en innovaties draagt WZH bij aan een toekomstbestendige en duurzame woon- en zorgomgeving.

Duurzaamheid is een belangrijk speerpunt binnen het vastgoedbeleid. WZH neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door te investeren in milieuvriendelijke oplossingen en duurzame bouw. Daarnaast wordt in de gebouwen een herkenbare huisstijl en een bezielende omgeving geïmplementeerd. Dit draagt bij aan een gezonde en prettige leef- en werkomgeving.

Met het strategisch vastgoedplan zet WZH in op vernieuwing en modernisering van haar gebouwen. Door nieuwe ontwikkelingen te combineren met een duurzame visie, krijgen bestaande en nieuwe locaties een kwaliteitsimpuls die aansluit bij de zorg van de toekomst.

### **Duurzaamheid**

Duurzaamheid is een belangrijk thema voor WZH. Om aan de Green Deal 3.0 te kunnen voldoen en structureel aan duurzaamheid te werken, is het WZH Green Team opgericht. Hierin zijn verschillende disciplines binnen WZH vertegenwoordigd. Het team heeft als doel duurzaamheidsinitiatieven te coördineren, te stimuleren en te borgen binnen de organisatie. In 2024 richtte het WZH Green Team zich op het in kaart brengen van de huidige situatie, het vergroten van bewustwording en het stimuleren van concrete duurzame acties.

Belangrijke activiteiten in 2024 om duurzaamheid binnen de organisatie te verankeren:

- 0-meting middels de milieubarometer, waarmee de duurzaamheidsstatus van alle WZH-locaties in kaart is gebracht;
- pilots en acties op het gebied van voedselverspilling;
- het WZH Green Team heeft een nieuwsbrief en een kick-off campagne gelanceerd om medewerkers bewuster te maken van hun rol in duurzaamheid;
- op het WZH Stafbureau is centraal afvalpunt ingericht om afvalstromen te verminderen;
- WZH heeft zich aangesloten bij het Milieu Platform Zorg (MPZ) om structureel te werken aan duurzame verbeteringen;
- een eerste stap is gezet in het terugdringen van medicatieverspilling.

Voor het realiseren van de uitdagingen uit de Green Deal 3.0 heeft WZH samenwerking gezocht met andere zorginstellingen in de Duurzaamheidskring Zorg van de Gemeente Den Haag en met collega-ouderenzorginstellingen in Zorgscala. In 2025 zal WZH het duurzaamheidsbeleid verder ontwikkelen en implementeren, de voedselverspilling verder terugdringen, een strategisch vastgoedplan opstellen, de milieuthermometer zorg invullen, en vanuit Zorgscala nog intensiever samenwerken op de doelen van de Green Deal 3.0. Met een structurele aanpak en blijvende bewustwording werkt WZH aan een duurzame en toekomstbestendige zorgomgeving.



# Bouwsteen 4

## Leren en ontwikkelen

*In het Generiek Kompas staat dat leren en ontwikkelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van professionals, zorgteams, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teamleiders en bestuurders. Dit gebeurt in samenwerking met cliëntenraden, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere kennispartners.*

*Reflectie op doelen, werkwijze en resultaten speelt hierin een belangrijke rol. Naast een middel om te leren en verbeteren, draagt reflectie bij aan het vormgeven van zeggenschap binnen de organisatie.*

*Organisaties stimuleren een open leercultuur, waarin professionals de ruimte krijgen om zich te scholen en gezamenlijk te leren van kwaliteitsinformatie. Er wordt ingezet op kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog, zodat leren een vast onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk.*

*Ook bij bewoners en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen, zodat zij beter kunnen inspelen op veranderende zorgbehoeften en zelfregie kunnen blijven voeren waar mogelijk.*

## Vertaling WZH en ontwikkelingen 2024/2025

### Leren en ontwikkelen: investeren in de toekomst

WZH blijft zich ontwikkelen als opleidingsorganisatie en stimuleert een cultuur van continu leren. In 2024 heeft WZH ingezet op drie speerpunten: het opleiden van nieuwe en zittende medewerkers; het stimuleren van een lerende organisatie; en ruimte bieden voor innovatie en experimenteren.

Met jaarlijks 200 BBL-plekken en 300 stageplaatsen speelt WZH een cruciale rol in het opleiden van de zorgprofessionals van de toekomst. Naast reguliere opleidingen zijn diverse maatwerk- en doorstroomtrajecten ontwikkeld om instroom uit andere sectoren te faciliteren.

In het kader van continue ontwikkeling is in 2024 het digitale leerlingendossier geïmplementeerd en is gestart met een leerinterventie rondom dementiezorg. Intervisie, coaching en praktijkleren vormen de kern van leren op de werkvloer. Daarnaast heeft WZH deelgenomen aan de pilot 'medicijnen delen niveau 2' en een kader beroepspraktijkvorming opgesteld.

Ook is er aandacht besteed aan een meer diverse instroom van medewerkers gekoppeld aan modulair opleiden. Er is meer gerichtheid op multidisciplinaire samenwerking om van en met elkaar te leren.

Voor het behoud van medewerkers wordt een verlengd onboardingprogramma voor diverse functies opgesteld. In 2025 zet WZH deze lijn voort, met aandacht voor instroom en behoud van medewerkers, modulair opleiden en multidisciplinaire samenwerking.

### Talentvolle medewerkers

WZH biedt een traineeprogramma voor talentvolle medewerkers die zich willen ontwikkelen naar een andere functie. Dit programma stimuleert en ondersteunt hen in hun professionele groei. Ook krijgen medewerkers de

kans om tijdelijk mee te lopen op een andere WZH-locatie, bij een andere doelgroep of zelfs buiten WZH. Zo kunnen zij hun kennis en vaardigheden verder verbreden. In 2024 volgden alle teamleiders van WZH een leiderschapstraining bij opleidingsinstituut de Baak in het kader van hun persoonlijke ontwikkeling.

### Vitale medewerkers

Binnen WZH Vitaal zijn in 2024 opnieuw diverse vitaliteitsactiviteiten aangeboden aan medewerkers om hen te helpen hun vitaliteit te behouden en te versterken. Medewerkers kunnen via het Leerplatform alle informatie vinden over WZH Vitaal en het beschikbare aanbod. Naast workshops en trainingen blijft ook de Persoonlijke Gezondheidscheck (PGC) beschikbaar.



De vitaliteitsactiviteiten worden veelvuldig gebruikt en locaties blijven gemotiveerd om WZH Vitaal onder de aandacht te brengen. Steeds meer teams geven op hun eigen manier invulling aan vitaliteit, passend bij de behoeften binnen hun locatie.

Deze vraaggerichte aanpak – waarbij activiteiten worden afgestemd op de wensen en behoeften van locaties – blijkt succesvol. De meerderheid van de workshops wordt goed bezocht. Daarom blijft WZH ook in 2025 investeren in de vitaliteit van medewerkers, zodat zij de ruimte krijgen om op eigen regie aan hun welzijn te werken.

### Oudtopia

Deelname aan het dagprogramma van Oudtopia is een vast onderdeel van het WZH-inwerkprogramma voor alle nieuwe medewerkers. Het programma vergroot het bewustzijn en maakt thema's rondom persoonsgerichte zorg bespreekbaar. Medewerkers worden zich bewuster van hun eigen compassie, het unieke karakter van bewoners en het belang van autonomie. Ook ervaren zij hoe ze hieraan kunnen bijdragen vanuit hun eigen rol binnen WZH, ongeacht hun functie of taak. Daarnaast is Oudtopia onderdeel van het workshopprogramma 'Wonen met somatiek' en kunnen medewerkers het programma inzetten om klantgerichte thema's op interactieve wijze te bespreken. De komende jaren blijft WZH gebruikmaken van Oudtopia als instrument voor bewustwording en scholing.



### Continu werken aan kwaliteit

De kwaliteit van zorg- en dienstverlening hangt in grote mate af van de houding van de betrokken medewerkers. WZH geeft scholing en training in onderwerpen die met houding te maken hebben, zoals bewustwording, open communicatie, vaardigheden leren, coaching op houdingsaspecten en het nemen van initiatief. Er is een ruim aanbod aan trainingen en cursussen, onder andere om de benodigde kwalificaties te behalen, maar ook om te kunnen voorzien in de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

WZH hecht naast opleiden ook belang aan onderzoek en ontwikkeling. Het investeren in kwaliteit van zorg, in combinatie met het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek, is belangrijk. De Wetenschappelijke Onderzoekscommissie (WOC) is daar een belangrijk onderdeel van. Daarnaast voert WZH diverse projecten uit om wonen, welzijn, zorg en behandeling van bewoners en cliënten nog verder te verbeteren en om deskundigheid van medewerkers te bevorderen.

## WOC

De Wetenschappelijke Onderzoekscommissie (WOC) van WZH verbindt wetenschappelijke inzichten met de zorgpraktijk en draagt bij aan innovatie en kwaliteitsverbetering in de ouderenzorg. In 2024 beoordeelde en monitorde de WOC verschillende onderzoeksprojecten, waaronder:

- ENACT – Ontwikkeling van een toolkit voor betekenisvolle activiteiten bij gevorderde dementie.
- Wilsreconstructie in actie (EENnacoma) – Onderzoek naar gezamenlijke besluitvorming en proactieve zorgplanning bij mensen met een langdurige bewustzijnsstoornis.
- Senior-UWI en UTI-GOLD – Onderzoek naar betere diagnostische testen voor ouderen met urineweginfecties.
- NEED – Onderzoek naar niet-medicamenteuze pijninterventies bij dementie.

Na afronding van onderzoeken heeft de WOC vier adviezen geschreven, die een samenvatting geven van de resultaten en aanbevelingen voor implementatie binnen WZH. De adviezen hebben bijgedragen aan reflectie op het eigen handelen van professionals, kennisverhoging en het onderbouwen van bestaande werkwijzen.

Binnen de netwerken waarin WZH participeert, werd actief samengewerkt om kennis te delen en toe te passen. Dit gebeurde zowel regionaal binnen het Universitair Netwerk voor de Care-sector Zuid-Holland (UNC-ZH) als landelijk binnen het Kennisnetwerk Dementie en het EENnacoma-netwerk. Daarnaast werd samengewerkt met onderwijsinstellingen, zoals het lectoraat Urban Ageing van de Haagse Hogeschool. De start van de Evidence Based Practice (EBP)-werkgroep in 2024 heeft geleid tot meer aandacht voor evidence-based werken in de zorg. In 2025 zet WZH deze lijn voort door deel te nemen aan diverse onderzoeksprojecten, EBP verder te implementeren en de samenwerking binnen de netwerken te onderhouden.

## Ontwikkelingen NAH-plus en langdurige bewustzijnsstoornis

WZH Nieuw Berkendaal is een toonaangevend expertisecentrum en maakt deel uit van twee Laag Volume Hoog Complexe (LVHC) doelgroepen-netwerken, specifiek gericht op mensen met langdurige bewustzijnsstoornissen (LBS) en niet-aangeboren hersenletsel (NAH+). Binnen deze netwerken functioneren een doelgroepexpertisecentrum (DEC) en twee regionale expertisecentra (REC), die gezamenlijk hoogwaardige specialistische zorg bieden en zich richten op kennisontwikkeling en wetenschappelijk onderzoek.



In oktober 2024 ontving het regionale expertisecentrum NAH+ een positieve beoordeling van de Commissie Expertisecentra Langdurige Zorg (CELZ). Dit resulteerde in de officiële erkenning als regionaal expertisecentrum. Deze erkenning vormt een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van specialistische zorg en expertise op het gebied van NAH+.

Gedurende het jaar hebben transitieteams gewerkt aan de uitvoering van meerjarige ontwikkelplannen, met belangrijke mijlpalen zoals:

- Implementatie van leerlijnen voor LBS en NAH+.
- Opstellen van een consultatie- en adviesplan.
- Verdere specialisatie van het dagbestedingsprogramma voor mensen met NAH+.
- Bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek en het delen van kennis en expertise met andere zorgorganisaties.

Het jaar werd afgesloten met het symposium 'NAH, zo doe je dat?', met workshops over complementaire zorg, bewegen bij NAH+, sensorische informatieverwerking en innovaties in cognitieve neurorevalidatie.

WZH Nieuw Berkendael speelt ook een actieve rol in landelijke werkgroepen en heeft een lokale wetenschappelijke onderzoekscommissie (WOC). Door de verbinding tussen wetenschap en praktijk te versterken, draagt Nieuw Berkendael bij aan het gebruik van wetenschappelijke kennis in de dagelijkse zorgpraktijk en beleidsvorming. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede. De voorzitter van de lokale WOC van WZH Nieuw Berkendael is tevens lid van de WZH-brede WOC. Hierdoor worden inzichten en ontwikkelingen binnen de gehele organisatie gedeeld.

In 2025 vindt een visitatie plaats voor zowel het doelgroepexpertisecentrum als het regionale expertisecentrum voor mensen met LBS. Zo blijft WZH Nieuw Berkendael de kwaliteit en verdere ontwikkeling van gespecialiseerde zorg waarborgen.



# Bouwsteen 5

## Inzicht in kwaliteit

*Het Generiek Kompas zegt het volgende over 'Inzicht in kwaliteit':*

*Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is essentieel voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is noodzakelijk om vast te stellen of en waar verbeteringen nodig zijn. Inzicht in kwaliteit is niet alleen van belang voor intern gebruik door organisaties, maar ook voor de relatie tussen mensen met een zorgvraag en de professional. Daarnaast draagt transparantie bij aan keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.*

### **Kwaliteitsbeeld**

*Het kwaliteitsbeeld is een jaarlijks door de organisatie op te stellen document waarin wordt weergegeven hoe er wordt gewerkt aan kwaliteit. Hierbij is er in ieder geval aandacht voor de vijf bouwstenen. Het kwaliteitsbeeld bestaat uit een terugblik, een vooruitblik en een reflectie, en wordt opgesteld in afstemming met de cliëntenraad, ondernemingsraad, verpleegkundige adviesraad, behandelaren adviesraad en regiebehandelaren, wijkverpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen.*

### **Verplichte metingen**

*Elke organisatie meet jaarlijks verplicht de cliëntervaringen en levert deze gegevens landelijk aan. Deze metingen bieden waardevolle informatie over de ervaren kwaliteit van zorg en helpen bij de verdere ontwikkeling en verbetering van zorg- en dienstverlening.*

## Vertaling WZH en ontwikkelingen 2024/2025

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

WZH werkt met het kwaliteitssysteem PREZO Care, een methodiek die kwaliteit tastbaar en concreet maakt in de dagelijkse praktijk en op de werkvloer. PREZO Care gaat verder dan het oorspronkelijke PREZO-keurmerk en richt zich op de verhalen van alledag. Binnen dit systeem vinden meerdere auditmomenten plaats met verschillende auditoren.



In de afgelopen jaren zijn steeds meer WZH-locaties overgestapt naar PREZO Care. In 2024 vonden binnen de laatste drie locaties PREZO 2017-audits plaats; vanaf 2025 starten ook deze locaties met PREZO Care.

De rapporten van alle PREZO-audits worden jaarlijks geanalyseerd om te signaleren welke thema's op meerdere locaties terugkeren. In 2024 werd duidelijk dat onderwerpen als 'het bespreken van dilemma's', 'de rol van de vrijwilliger' en 'de cultuur op de locatie' op meerdere locaties veel aandacht kregen tijdens de audit. Locaties werken zelf verder aan de ontwikkelsuggesties uit de auditrapporten. Alle WZH-locaties, inclusief thuiszorg en geriatrische revalidatie, zijn PREZO (Care) gecertificeerd.

## Projectorganisatie

WZH geeft veel aandacht aan projectmatig werken als middel om kwaliteitsverbetering en innovatie gestructureerd en efficiënt aan te pakken. Het doel is om projecten zo in te richten dat de resultaten medewerkers ondersteunen bij het leveren van betere zorg- en dienstverlening. Daarom worden medewerkers actief betrokken bij de opzet, uitvoering en implementatie van projecten.

De voortgang van projecten wordt bewaakt via bilaterale overleggen tussen de verantwoordelijke bestuurder en manager. Daarnaast wordt per kwartaal een statusrapportage opgesteld, waarin de voortgang en ontwikkelingen van verschillende projecten worden bijgehouden.

## Klanttevredenheid

WZH hecht veel waarde aan het regelmatig ophalen van tevredenheid en ervaringen van cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en vrijwilligers. Dit gebeurt via diverse metingen, zoals bewonersinterviews en raadplegingen onder naasten van bewoners. Elke twee jaar wordt onder medewerkers en vrijwilligers een grootschalig tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.



Om doorlopend feedback te verzamelen, vraagt WZH structureel aandacht voor ZorgkaartNederland. Dit gebeurt via informatie in nieuwsbrieven, banners op locaties, flyers en visitekaartjes. Ook het plaatsen van Google-reviews wordt gestimuleerd. De waarderingen uit de jaarlijkse bewonersinterviews en naastenraadplegingen worden, mits toestemming is gegeven, gedeeld op ZorgkaartNederland. In 2024 waren er 152 waarderingen en er werd gemiddeld een 8,3 gegeven.

In 2024 is de PREM Wijkverpleging uitgevoerd, waarbij 117 respondenten WZH gemiddeld een 8,7 gaven. De PREM Paramedie wordt continu uitgevoerd en werd in 2024 beoordeeld door 60 respondenten met een gemiddeld rapportcijfer van 8,7.

WZH zet klantpanels in om in gesprek te blijven met bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers over uiteenlopende onderwerpen, zoals eigen regie, het activiteitenaanbod en rouw en verlies. Deze panels worden ook gebruikt om verdiepende vragen te stellen naar aanleiding van tevredenheidsonderzoeken. Daarnaast werden in 2023 en 2024 stemzulen van Tante Co ingezet voor kleinschalige tevredenheidsonderzoeken onder bewoners. Zuster Suze, een variant op Tante Co, werd ingezet om laagdrempelig feedback van medewerkers op te halen.

Het meest recente medewerkers- en vrijwilligerstevredenheidsonderzoek vond plaats in het najaar van 2023. De resultaten zijn zowel WZH-breed als per locatie teruggekoppeld en meegenomen in de verbeter- en borgingscyclus. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek had een respons van 43%, met een gemiddeld waarderingcijfer van 7,2. Het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek had een respons van 54%, met een gemiddeld cijfer van 8,0. In 2025 wordt opnieuw een medewerkers- en vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, naast de reguliere cliënttevredenheidsmetingen.

## Klachten

In 2024 is gewerkt aan het optimaliseren en stroomlijnen van het klachtenproces. Dit had twee belangrijke aanleidingen: het systeem waarin de klachtenbemiddelaar werkte werd per 2025 opgeheven en het verzamelen van klachten gebeurde in verschillende systemen.



Om de registratie en opvolging van klachten te verbeteren, is in Zenya een formulier ontwikkeld voor het invoeren van klachten. Dit formulier kan worden ingevuld door teamleiders en locatiemanagers bij wie een klacht binnenkomt, maar ook door de klachtenbemiddelaar, bijvoorbeeld bij een telefonische melding. Daarnaast kan een bewoner of naaste zelf een klacht indienen via het formulier op de WZH-website.

Deze nieuwe werkwijze zorgt voor een eenduidige klachtenregistratie en maakt het mogelijk om rapportages op te stellen. Het formulier is per 1 januari 2025 in gebruik genomen en zal in de loop van 2025 worden geëvalueerd.

## Zorgrisicomanagement

WZH hanteert een organisatiebreed zorgrisicomanagement (ZRM) om risico's voor bewoners te beperken en een continu lerende en bewuste werkwijze te stimuleren. Het ZRM zorgt voor een uniforme aanpak bij incidenten en calamiteiten en waarborgt consistentie in visie en beleid. Een onafhankelijke onderzoekscommissie voert onderzoeken uit volgens een vastgelegd stappenplan.

Onder het motto 'Wie meldt is een held' moedigt WZH medewerkers aan om incidenten te melden. Zij worden geschoold in de PRISMA-plusmethodiek. Het zogenoemde vlinderdasmodel wordt ingezet bij casussen waarvoor een volledig PRISMA-plusonderzoek niet noodzakelijk is.

Jaarlijks wordt een overstijgende analyse uitgevoerd, waarbij alle auditresultaten en de borging daarvan naast elkaar worden gelegd. Dit helpt om trends en terugkerende risico's binnen de organisatie te signaleren en hier preventief op te sturen. Op basis van deze analyse worden aanbevelingen gedaan om werkwijzen te verbeteren en toekomstige risico's te minimaliseren.

In 2024 leidde een gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) tot een aanscherping van het werkproces rondom het melden van opiaten. Daarnaast bracht de IGJ een constructief en lerend bezoek aan WZH Thuiszorg. In 2025 zet WZH deze koers voort, met een focus op kennisdeling en het versterken van de lerende organisatie in tijden van transformatie.

## Meldingen incidenten cliënten en medewerkers

WZH besteedt actief aandacht aan het melden en analyseren van incidenten om de kwaliteit van zorg te bewaken en continu te verbeteren. Elk kwartaal worden incidenten zowel op locatieniveau als WZH-breed geanalyseerd. Op basis van deze analyses worden aanbevelingen gedaan aan het locatiemanagementteam, zodat gerichte verbetermaatregelen kunnen worden genomen.

De opvolging van deze aanbevelingen verloopt via verschillende overlegstructuren. Tijdens team overleggen en in locatiemanagementteams worden de uitkomsten besproken. Daarna worden ze meegenomen in de halfjaarlijkse gesprekken tussen de locatiemanager, de directeur Wonen en Zorg, de manager Kwaliteit en Veiligheid en het bestuur. Dit proces zorgt ervoor dat incidenten niet alleen worden geregistreerd, maar dat de inzichten structureel worden benut om de zorgpraktijk verder te verbeteren.

## Medicatieveiligheid

WZH borgt medicatieveiligheid met ondersteuning van interne en externe audits. De interne audits worden uitgevoerd door medewerkers van WZH en hebben als doel de medicatieprocessen te beoordelen en te verbeteren. De geneesmiddelencommissie initieert en houdt toezicht op de uitvoering en resultaten van deze audits. Externe audits worden uitgevoerd door de medicatieleverancier.



In 2024 zijn er pilots uitgevoerd om de medicatieveiligheid en doelmatigheid te verbeteren.

Dit betrof onder andere:

- Verminderen van het aantal medicatiedeelmomenten per dag, om de medicatielast voor bewoners en medewerkers te verlagen.
- Snelle CRP-metingen, zodat antibiotica doelgerichter kan worden voorgeschreven.

Daarnaast is in oktober 2024 een afdelingsvoorraad geïntroduceerd voor enkele veelvoorkomende medicijnen. Deze medicatie hoeft nu niet meer op naam van individuele cliënten te worden besteld. Dit vermindert verspilling en is duurzamer. Verder is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van digitaal werkvoorraadbeheer.

Om kennis over medicatieveiligheid te vergroten en extra aandacht voor dit thema te creëren, zijn in 2024 onlinetrainingen aangeboden. Deze worden in 2025 gecontinueerd. Ook hebben de aandachtsvelders medicatie een training gevolgd gericht op het afnemen van audits en op hun rol, taken en verantwoordelijkheden. Deze training wordt in 2025 eveneens voortgezet, zodat medicatieveiligheid binnen WZH structureel wordt geborgd.



## Wet zorg en dwang (Wzd)

WZH streeft ernaar cliënten zoveel mogelijk vrijheid te bieden. Hierbij wordt zowel de persoonlijke situatie als het belang van de groep meegewogen. Soms zijn vrijheid beperkende maatregelen noodzakelijk. In die gevallen neemt het multidisciplinaire team in overleg met de bewoner en de eerste contactpersoon een zorgvuldig afgewogen beslissing. Deze beslissing wordt regelmatig geëvalueerd.

Om onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg met beperking structureel te monitoren en evalueren, is binnen WZH het multidisciplinair overleg Wzd gestart. Dit overleg beoordeelt periodiek alle toegepaste zorg waarbij vrijheid wordt beperkt. Daarnaast wordt halfjaarlijks een analyse gemaakt van verdeling, trends en verbeterpunten.

In 2024 zijn de Wzd-folder en Wzd-folder NAH geïntroduceerd om bewoners en naasten beter te informeren. Deze folders kregen ook een plek op de website van WZH. Tevens vond een dialoog plaats tussen verschillende disciplines waarin medewerkers spraken over vrijheid en veiligheid. Hieruit kwamen kernprincipes voort, waaronder recht op vrijheid, open deuren tenzij veiligheid anders vereist, en een lerende aanpak waarbij kleinschalig wordt geëxperimenteerd. Op basis hiervan is een traject gestart om in 2025 organisatie brede communicatie, pilots voor open locaties en verdere documentatie van de visie te realiseren.



## Hygiëne- en infectiepreventie (HIP)

Binnen WZH wordt het hygiëne- en infectiepreventiebeleid vormgegeven en geborgd door de hygiëne- en infectiepreventiecommissie (HIP-cie). Deze commissie is verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en standaardiseren van procedures, werkwijzen en richtlijnen die bijdragen aan veilige en hygiënische zorg binnen alle WZH-locaties. De HIP-commissie adviseert over de implementatie en maakt gebruik van aandachtsvelden HIP per locatie. Dit zijn zorgmedewerkers die hygiëne als specifiek aandachtsgebied hebben.

In 2024 lag de focus op:

- Handhygiëne, als essentiële maatregel om infecties te voorkomen.
- Documentatie en melding van uitbraken, met extra aandacht voor het correct melden bij de GGD.
- Evaluatie van isolatiekaarten, om protocollen bij infectie-uitbraken te optimaliseren.
- Risico-inschatting bij opname, waarbij klantbemiddeling standaard het risico op BRMO en MRSA uitvraagt.

In 2025 blijft handhygiëne een speerpunt binnen het infectiepreventiebeleid. Daarnaast oriënteert WZH zich op de IPA-app, een applicatie die ondersteuning biedt bij audits op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Verder wordt ingezet op het vergroten van de bekendheid van de HIP-commissie, zodat uitbraken tijdig worden gemeld en gedocumenteerd. Met deze stappen blijft WZH werken aan een veilige en hygiënische zorgomgeving voor bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.



# Nawoord

# Nawoord

Met dit kwaliteitsbeeld blik WZH terug op een jaar waarin we, ondanks uitdagingen in de ouderenzorg, voortdurend zijn blijven ontwikkelen en vernieuwen. De kracht van onze organisatie ligt in de betrokkenheid van medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en partners, die samen bijdragen aan een omgeving waarin bewoners zich thuis voelen en de best mogelijke zorg en ondersteuning ontvangen.

Zorg begint bij de mensen die zich dagelijks inzetten om goede zorg mogelijk te maken. Zonder onze medewerkers is er geen zorg. Daarom zet WZH hen centraal en investeren we in een werkomgeving waarin zij zich gewaardeerd voelen, regie hebben over hun werk en de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om met energie en toewijding hun werk te doen. Door werkplezier, flexibiliteit en deskundigheid te versterken, zorgen we ervoor dat zij ook in de toekomst de zorg kunnen blijven bieden die bewoners nodig hebben.

Door de transitie naar welzijnsgericht werken, het versterken van netwerken en het investeren in deskundigheid en technologie, blijven we toewerken naar toekomstbestendige zorg. Onze focus ligt op het behouden van kwaliteit van leven, met aandacht voor eigen regie, verbondenheid en professionele ondersteuning.

In 2025 zetten we deze koers voort. We blijven werken aan duurzame samenwerkingen, innovatie en het versterken van de organisatie, zodat WZH ook in de toekomst, persoonsgerichte zorg kan blijven bieden. Dit kwaliteitsbeeld is geen eindpunt, maar een momentopname van een continu proces van leren en verbeteren. Samen bouwen we verder aan een organisatie waarin bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers zich gehoord, gewaardeerd en ondersteund voelen.

**WoonZorgcentra Haaglanden**

Polanenhof 497

2548 MP Den Haag

TELEFOON: 070 756 11 00

FAX: 070 756 10 01

INTERNET: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl)

E-MAIL: [info@wzh.nl](mailto:info@wzh.nl)

Volg WZH ook via:

