



Kwaliteitsbeeld Frankelandgroep

Inzicht in kwaliteit – terugblik op 2024 en vooruitblik naar 2025



Frankelandgroep

Inhoud

Inleiding	3
Leeswijzer	3
Over de Frankelandgroep	4
Wie zijn wij	4
Missie en kernwaarden	4
Met wie doen we het	4
Voor wie doen we het	4
1 Reflectie op de beweging van het kompas	5
Terugblik en vooruitblik	5
2 Reflectie op de bouwstenen	6
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	6
Visie	6
Persoonsgerichte zorg	6
Cliëntervaringen	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	6
Regionale samenwerking	6
Gezond en Wel Thuis	6
Informele zorg	7
Extramurale zorg	7
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	8
Zelfredzaamheidskoffer	8
Zorgtechnologie	8
VPT	8
Rooster in balans	8
Vitaliteit en ziekteverzuim	9
Verzuimpartners	10
Strategische personeelsplanning & vlootshouw	10
Medewerkers(tevredenheid)	10
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	11
Vrijwilligers	13
Werving en selectie	13
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	13
PREZO ontwikkelplannen	13
Audits	13
Leren van incidenten	13
Leer- en ontwikkelcentrum	14
3 Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit	15
4 Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de cliëntervaringen	16
Cliëntervaringen	16
Promotors cliënten	16
Promotors vertegenwoordigers zorg van cliënten met dementie	16
Tot slot	18
PREM	18
Promotorscore per wijkteam/locatie van de Frankelandgroep	18

Inleiding

Bij de Frankelandgroep werken we dagelijks aan goede zorg. We vinden het belangrijk om regelmatig te evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is. We maken graag inzichtelijk hoe het binnen de Frankelandgroep gaat, voor zowel mensen met een zorgvraag, professionals, andere organisaties en vanuit maatschappelijke verantwoording.

In de komende 20 jaar zal het aantal 80-plussers in de regio bijna verdubbelen en het aantal mensen dat in de ouderenzorg werkt in het gunstigste geval gelijk blijven aan momenteel. Tel daarbij op dat er momenteel al flinke wachtlijsten zijn voor alle vormen van professionele (ouderen) zorg- en dienstverlening en de volgende conclusie mag getrokken worden:

‘Als iedereen blijft doen wat hij of zij deed, komen we terecht in iets dat passend te omschrijven is als een ‘zorginfarct’. Dat wil zeggen, een situatie waarin de vraag naar professionele zorg- en dienstverlening het aanbod onverantwoord ver overstijgt’.

Om mensen van alle leeftijden blijvend aan te sluiten op de kwaliteit van het bestaan, is een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg nodig. Daarom is het “Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan” (verder Kompas genoemd) ontwikkeld. Dit geeft richting aan de beweging die gemaakt moet worden om de zorg toekomstbestendig te houden, met behoud van kwaliteit van bestaan.

Leeswijzer

Om per bouwsteen inzicht te geven in kwaliteit van de Frankelandgroep is de opbouw van dit document gebaseerd op het Kompas en de bouwstenen die daarin staan beschreven.

We starten met een korte beschrijving van onze organisatie. Vervolgens reflecteren we op de ‘beweging van het Kompas’. Daarna volgt een reflectie op de verschillende bouwstenen van het Kompas, namelijk:

- **Bouwsteen 1:** Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?
- **Bouwsteen 2:** Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen
- **Bouwsteen 3:** Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

- **Bouwsteen 4:** Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?
- **Bouwsteen 5** is het document dat nu voor u ligt, het geeft inzicht in de kwaliteit op basis van de andere bouwstenen.

Per bouwsteen staat in dit document beschreven wat we in 2024 hebben gedaan en wat we voor 2025 nog van plan zijn. Tenslotte reflecteren we op de cliëntervaringen die zijn uitgevraagd in 2024.

Vervolgens beschrijven we hoe we als organisatie systematisch werken aan kwaliteit. We sluiten af met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken die in 2024 zijn gemeten.

Veel leesplezier!

Over de Frankelandgroep

Wie zijn wij

De Frankelandgroep is geen rechtspersoon, maar een – regionaal gegroeide en door ons geadopteerde – verzamelnaam voor tien stichtingen, waarvan er vijf elk een verpleeg- en/of zorgcentrum exploiteren (Frankeland, Jacobs Gasthuis, Harg-Spaland en Schiewaegh in Schiedam en Vaartland in Vlaardingen). De statuten van die tien stichtingen zijn op essentiële onderdelen gelijklopend. Bovendien bestaan het bestuur en toezichthoudend orgaan bij alle stichtingen uit dezelfde personen. Kortom, praktisch gesproken is sprake van één centraal geleide organisatie.

Missie en kernwaarden

Als je als organisatie voor grote uitdagingen staat moet je het intern wel eens zijn over – in ‘dure woorden’ – je missie (oftewel: waar staan we voor) en kernwaarden (oftewel: hoe werken we met elkaar). Eind 2024 hebben we die geherformuleerd. Onze missie is bij te dragen aan de kwaliteit van leven van ouderen door met passie en betrokkenheid professionele en betekenisvolle zorg en diensten te bieden.

Daarbij zorgen we ervoor, dat

- cliënten met behoud van eigen verantwoordelijkheid en regie hun leven in een vertrouwde omgeving voort kunnen zetten
- medewerkers vanuit deskundigheid met plezier samenwerken en er ruimte is voor persoonlijke groei en
- goed werkgeverschap en werknemerschap plus toekomstbestendige zorg en diensten centraal staan.

Onze kernwaarden daarbij zijn:

- **Pro-actief:** Je toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en blijft je ontwikkelen.
- **Oprecht:** Je stelt je hartelijk en geïnteresseerd op.
- **Lef:** Je denkt, spreekt en handelt in kansen en oplossingen.

- **Samen:** Je werkt samen vanuit waardering en respect voor elkaar.

De eerste letters van die 4 kernwaarden vormen het woord ‘pols’. Bij alles wat we m.i.v. 2025 gaan doen zullen we de vinger aan die pols houden.

Met wie doen we het

In totaal hebben we bij de Frankelandgroep rond de 1300 medewerkers¹ (inclusief leerlingen, exclusief oproepkrachten en stagiaires) en ruim 500 vrijwilligers.

Voor wie doen we het

Op verschillende manieren bieden we zorg en/of ondersteuning aan cliënten. In onderstaand overzicht is te zien aan hoeveel cliënten er per locatie/onderdeel zorg en/of ondersteuning geboden wordt.

Locatie	Aantal cliënten +/-
Frankeland	190
Frankeland huurcomplexen	240
Jacobs Gasthuis	40
Jacobs Gasthuis huurcomplexen	30
Harg Spaland	80
Harg-Spaland huurcomplexen	165
Vaartland	160
Schiewaegh	140
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep zorg (inclusief casemanagement dementie)	225
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep huishoudelijke ondersteuning	580
Dagbesteding	60
Visiteclubs	30
Totaal	1940

1 Reflectie op de beweging van het kompas

De kwaliteit van zorg in Nederland is hoog. We beschikken over een fijnmazige infrastructuur van welzijnswerk, het sociaal domein, eerstelijnszorg, wijkverpleging, kleinschalige woonvormen, verpleeghuizen en goed ingerichte ziekenhuizen. Wel weten we inmiddels dat de beschikbare capaciteit van zorg beperkt is. Dat vraagt om bijstelling van ieders verwachtingen. Kwaliteit is namelijk onlosmakelijk verbonden met de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg. We moeten de komende jaren de zorg anders gaan organiseren. Dat geldt zowel voor de samenleving zelf, maar ook voor de professionals.

We willen een beweging inzetten waarin we gaan van formele zorg als uitgangspunt naar aansluiten op wat mensen met zorgvragen en mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk zelf organiseren. Daarbij blijft wel oog voor doelgroepen die moeilijk zelf zorg kunnen organiseren, zoals mensen zonder sociaal netwerk of met heel complexe problematiek.

Terugblik en vooruitblik

In het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van zorg hebben we in 2024 de titel 'anders werken' geïntroduceerd. Binnen het 'anders werken' zijn we een aantal actielijnen gestart en zetten we deze in 2025 voort:

- **Duidelijk maken en houden wat tot onze (intra- en extramurale) zorgproducten behoort.**

In maart 2024 hebben we een brief naar onze cliënten, huurders en vertegenwoordigers zorg gestuurd met gewijzigde afspraken rondom onze zorg- en dienstverlening binnen de locaties. Simpel gezegd: wat doen wij én wat verwachten wij dat onze cliënten en/of hun netwerk zelf doen. In de praktijk blijken die afspraken onvoldoende bekend. Ze worden in ieder geval nog onvoldoende nageleefd. We gaan deze begin 2025 schriftelijk nogmaals onder de aandacht brengen en ook naleving verlangen. In 2025 gaan we op dezelfde wijze

met onze extramurale zorgproducten aan de slag. Ook hier gaan we helder maken waar we wel en niet (meer) van zijn.

- **Verdere aanpassing van de werkprocessen.**

In verschillende overleggen en werkgroepen worden werkprocessen en afspraken besproken en waar mogelijk eenvoudiger gemaakt. Daarbij gaat het in 2025 o.a. om het volgende.

- Het nog verder terugbrengen van de administratieve rompslomp, zoals minder rapporteren en het in frequentie terugbrengen van diverse metingen binnen het ECD.
- Het verminderen en anders organiseren van de diverse overleggen van de zorgteams en het multidisciplinair overleg (MDO) en de cliëntbespreking.
- Het anders organiseren van de PAR op zo'n manier dat de stem van de verzorgenden en verpleegkundigen duidelijker gehoord kan worden.

- **Inzet van het nieuwe Zorgoproepteam (ZOS) en andere zorgtechnologie**

- In 2024 zijn alle locaties van het nieuwe ZOS voorzien. In 2025 gaan we de mogelijkheden van het nieuwe ZOS verder benutten.
- Zie meer onder 'Reflectie op bouwsteen 3'.

- **Groter beroep op informele zorg (m.n. mantelzorg)**

Toename van het aantal zorgvragers bij een gelijkblijvend aantal zorgverleners vergt dat een groter beroep op de informele zorg (m.n. mantelzorg) moet worden gedaan. We zijn en blijven dus ook in 2025 aan de slag met vragen als waar kan en/of moet de mantelzorg een rol spelen en welke afspraken willen we daarvoor (al voor opname/aanvang zorg) maken?

- **Herformuleren vrijwilligersbeleid**

We zijn er aan begonnen in 2024 en gaan er in 2025 mee verder. Daarbij kijken we naar zowel de mogelijkheden om vrijwilligers te betrekken bij de zorg als naar alle aspecten rondom 'het dienstverband' van de vrijwilligers (frequentie, vergoedingen, aanspreekpunt).

2 Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Visie

Onze visie is 'zo gewoon mogelijk'. Zoals het op onze website staat: Uw welzijn staat bij ons voorop. Hierbij is ons uitgangspunt dat u - met ondersteuning van uw mantelzorgers - de regie over uw eigen leven zo lang mogelijk behoudt. Onze zorg- en dienstverlening sluit hier 'zo gewoon mogelijk' op aan, of u nu zelfstandig, in één van onze huur- en aanleuncomplexen of binnen onze zorglocaties woont.

Persoonsgerichte zorg

We verdiepen ons in wat voor de cliënt belangrijk is door in gesprek te gaan aan de hand van de Mikzo, een methodiek om samen met de cliënt de zorgdoelen in kaart te brengen. Uitgangspunt hierbij is dat we kijken naar wat er nog wel kan in plaats van te denken in beperkingen. Afspraken over de zorg leggen we vast in het dossier van de cliënt. De cliënt wordt uitgenodigd om via het cliëntportaal Caren mee te kijken in het dossier. In 2025 gaan we onderzoeken hoe we nog meer gebruik kunnen maken van het cliëntportaal om de samenwerking rondom de cliënt te optimaliseren. Daarnaast gaan we kijken wat ervoor nodig is om beter aan kunnen te sluiten op de bestaande netwerken.

Cliëntervaringen

Naast de vele contactmomenten met de cliënten vragen we ook op verschillende momenten van de cliënten om een vragenlijst in te vullen over hun ervaringen. In 2024 hebben we voor de thuiszorgzorg de PREM wijkverpleging gebruikt, voor de intramurale cliënten de CQ index. Verderop, in hoofdstuk 4, staan de uitkomsten van de cliëntervaringen van 2024 beschreven. Daarnaast vragen we cliënten een aantal weken na het starten van de zorgverlening naar hun ervaringen door middel

van een enquête. Ook na het beëindigen van de zorgverlening ontvangen cliënten een enquête. De uitkomsten van deze verschillende cliëntervaringsonderzoeken gebruiken we als input om onze zorg- en dienstverlening aan te passen waar nodig. In 2025 gaan we voor het eerst de vragenlijst gebruiken die vanuit het Kompas is ontwikkeld als vervanging voor de PREM en de CQ.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Regionale samenwerking

Frankelandgroep is actief op het gebied van regionale samenwerking. Zo nemen we, samen met andere zorgaanbieders in de regio, deel aan het Regionaal Integraal Gezondheidsakkoord (RIGA) van de regio Westland-Schieland-Delfland. Het doel van dit akkoord is een omgeving realiseren waarin de inwoner prettig en gezond kan leven, waarin de verschillende domeinen elkaar versterken en waarin zorg en ondersteuning toegankelijk en beschikbaar zijn wanneer nodig. Dit akkoord vormt de basis voor regionale samenwerking rondom preventie, gezondheid, zorg en ondersteuning. Het gezamenlijk ondertekenen van het akkoord is een enorme impuls om in de regio de zorg ook in de toekomst bereikbaar en toegankelijk te houden. Alle partijen spreken hiermee het vertrouwen in elkaar uit, stappen over hun eigen belang heen en gaan samen voor en met inwoners aan de slag. Binnen het RIGA zijn verschillende regionale werkgroepen actief waar we ook aan deelnemen, bijvoorbeeld rondom het thema ouderen, toekomstgerichte samenwerking dementie en arbeidsbesparende innovaties.

Gezond en Wel Thuis

In 2024 hebben we ook Gezond en Wel Thuis (GWT) aan ons aanbod toegevoegd. GWT is een regionaal ontwikkeld concept. Het beoogt ouderen langdurig(er) zelfstandig te laten wonen

door middel van vooral welzijn en preventie activiteiten én zaken die samen te vatten zijn met 'community building' en samenredzaamheid. We zijn ermee aan de slag in de tegenover Harg-Spaland gelegen wooncomplexen Suite en Menuet II en ook in de complexen Delflandseweg en de Hofjes van Wilton. In 2025 gaan we het verder handen en voeten geven en - als dat mogelijk blijkt - er nog 1 of 2 nieuwe complexen aan toevoegen.

Om mensen te helpen langer op een prettige manier zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen, is er een gemêleerd team van thuiscoaches samengesteld. Het leuke hiervan is dat ieder zijn eigen ervaring en expertise meebrengt, zo vullen zij elkaar goed aan. De thuiscoaches staan ook in contact met de wijkverpleging, casemanagers, huishoudelijk medewerkers en medewerkers uit het sociaal domein, zodat signalen die worden gezien ook worden opgevolgd.

Een thuiscoach: "Tijdens de gesprekken komt het onderwerp huishoudelijke hulp eigenlijk altijd ter sprake. Veel bewoners ervaren dat ze, met wat extra ondersteuning in het huishouden, langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook bespreken we de mogelijkheid van ondersteuning van de zorg in de toekomst.

Is iemand op zoek naar een maatje voor sociale contacten? Wil iemand een gezamenlijke activiteit of workshop organiseren? Ook daar gaan we over in gesprek. Meer plezier en een gevoel van verbinding tussen de bewoners onderling creëren, dát is belangrijk. Onze rol gaat dan ook verder dan alleen individuele hulp. We werken écht aan een gemeenschap waarin iedereen zich welkom voelt. Door al onze ontmoetingen en gesprekken zorgen we voor een netwerk van steun, dat de bewoners ten goede komt: samen lachen, leren en elkaar helpen - dat is waar het om draait."

Informele zorg

De werkgroep informele zorg (met afvaardiging vanuit alle locaties) is in 2024 gestart. Hierin wordt een visie op (inzet van) informele zorg uitgewerkt, waarbij ook de juridische en wettelijke aspecten van informele zorg worden uitgewerkt. Doel van de werkgroep is:

- Samenhang en eenduidig beleid maken tussen de verschillende diensten van de FLG rondom informele zorg: maatschappelijke dienst, L&O, extramurale zorg en intramurale zorg.
- Implementatie van het beleid FLG breed

In 2025 gaan er werkgroepen aan de slag met die randvoorwaarden. Voor meer aandacht voor het onderwerp wordt er in het magazine van de Frankelandgroep een informatief artikel opgenomen over informele zorg.

Extramurale zorg

Het aantal 80-plussers groeit en het aantal verzorgings- en verpleeghuisplekken blijft in het gunstigste geval gelijk. Er zullen dus steeds meer ouderen (langer) thuis moeten blijven wonen. Wat kunnen we hen bieden? Wat gaan we wel (verder) doen en wat niet (meer)? En hoe gaan we dat realiseren? Het denken daarover is in de 2e helft van 2024 gestart en zal in 2025 in meerdere besluiten gaan resulteren.

Wat er in ieder geval ook toe zal behoren, is dat we op zoek blijven gaan naar mogelijkheden om (de organisatie van) de (para) medische zorg voor onze verzorgingshuiscliënten, aanleunwoningen en huurders van Gezond en Wel Thuis complexen efficiënter te maken en te verbeteren. Te denken valt dan - naast beperking van het aantal huisartsen - aan bijvoorbeeld verdere samenwerking met huisartsen en inzet van onze eigen medische en paramedische dienst. Maar ook de verdeling van steden in wijken met per wijk bijvoorbeeld maar twee thuiszorgaanbieders zou zonder kwaliteitsverlies efficiënter kunnen zijn.

Wat bij alle opties overeind blijft, is dat we de wijkfunctie van onze zorglocaties in stand willen houden. Oudere wijkbewoners blijven in onze

zorglocaties welkom voor eten en drinken, activiteiten, ons Parkinson- en Alzheimercafé, de Roze Salon en andere vormen van ontmoeting en welzijn.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Zelfredzaamheidskoffer

In de thuiszorg gaan we in 2025 starten met de Zelfredzaamheidskoffer. Een steeds belangrijker uitgangspunt in de zorg is om samen te kijken wat iemand nog wél kan. Om dit nog beter te ondersteunen is het idee van de zelfredzaamheidskoffer ontstaan. De zelfredzaamheidskoffer bevat allerlei hulpmiddelen. Hierdoor kan de cliënt het hulpmiddel (en/of verschillende opties) proberen. Bij succes moet de cliënt het hulpmiddel zelf aanschaffen (eventueel deels vergoed door de zorgverzekeraar). Het doel van de zelfredzaamheidskoffer is om cliënten zo vroeg mogelijk kennis te laten maken met de hulpmiddelen, zodat ze zelfredzaam worden én blijven. Dit helpt de cliënt niet alleen om de regie over hun eigen leven te behouden, maar ook om de zorg te ontlasten. Een win-winsituatie dus!

Zorgtechnologie

In 2024 was er al volop aandacht voor zorgtechnologie, dat blijft zo in 2025. Op steeds meer plekken kan zorgtechnologie bijdragen aan het beantwoorden van de zorgvraag van de cliënt. We hebben daarbij uitgesproken geen voorloper te willen zijn in nieuwe producten, maar vooral te leren van goede ervaringen van anderen. Hieronder een aantal vormen van zorgtechnologie waarvan we binnen de hele organisatie gebruik (gaan) maken.

Leefcirkels

Nu op alle locaties de locatiebepalingen van het nieuwe ZOS technisch zijn ingericht kunnen we de volgende stap maken met het inzetten van zogenaamde leefcirkels voor cliënten met dementie. De voorbereidingen treffen we in 2025. De echte uitrol volgt nadien, zo mogelijk nog in 2025 maar met uitloop naar 2026.

Elektronische toedienregistratie

De uitrol van elektronische toedienregistratie (ETDR). Bij de TOF wordt nu al een tijdje naar tevredenheid gewerkt met het digitaal aftekenen van medicatielijsten. Ook dat scheelt (werk)tijd en vergroot de medicatieveiligheid. Begin 2025 starten we nu ook met ETDR in Jacobs Gasthuis/ Drielanden en Vaartland. Daarna volgen de andere locaties.

Medido

Verdere uitrol van de digitale medicijndispenser Medido in de aanleuncomplexen. Bij de TOF wordt de Medido momenteel kleinschalig ingezet wanneer dit passend is bij de situatie van de cliënt. We gaan in 2025 onderzoeken of de Medido ook van toegevoegde waarde kan zijn voor huurders in onze (aanleun) wooncomplexen.

We realiseren ons heel goed dat het voor sommige medewerkers lastig kan zijn om snel mee te gaan in de (nieuwe) digitale processen. Om die reden gaan we op zoek naar ondersteuning door 'digicoaches'.

VPT

In 2024 hebben we op bescheiden schaal Volledig Pakket Thuis (VPT) aan ons aanbod toegevoegd. VPT omvat – simpel gezegd – het product verzorgingshuishoudzorg zonder de component huisvesting. We zijn ermee begonnen in het aan Harg-Spaland grenzende huurcomplex Groenzicht. In 2025 gaan we bezien of en waar we het product ook in andere aanleuncomplexen zinnig in kunnen zetten.

Rooster in balans

Wij kunnen het niet vaak genoeg zeggen: de (zorg)medewerkers bij de Frankelandgroep zijn ons belangrijkste kapitaal! Onze medewerkers maken elke dag hét verschil voor onze cliënten en daarom willen we dat ze met plezier naar het werk komen. Een prettig en gezond rooster is daarvoor heel belangrijk waarbij er een goede balans is tussen werk en privé.

We zijn begin 2025 gestart op vier afdelingen binnen de Frankelandgroep met het project

‘Rooster in Balans’ om samen te kijken naar kansen in het rooster en de dienstenpatronen. Deze vier teams gaan aan de hand van (groeps) interviews, dialoog- en roostersessies aan de slag en samen zoeken met elkaar – onder begeleiding van de adviseurs van een extern bureau - naar (nieuwe) mogelijkheden om slimmer, efficiënter en gezonder te gaan roosteren. Tijdens dit traject is ook aandacht voor functiedifferentiatie: wie doet wat gedurende de dag en is dat altijd nodig/passend? ‘Rooster In Balans’ is een ‘train de trainer’ traject. Daarom kunnen we uiteindelijk het programma over de hele organisatie uitrollen: iedere afdeling komt dus een keer in beeld met als doel voor alle teams een passende oplossing op maat te vinden. Met dit project hopen we waardevolle vaste krachten te binden en te behouden en daarmee de zorg meer toekomstbestendig te maken.

Vitaliteit en ziekteverzuim

We willen met elkaar een organisatie zijn waar medewerkers gezond, veilig en met veel plezier kunnen werken. Een goed arbobeleid beperkt de gezondheids- en veiligheidsrisico's, draagt bij aan de beperking van het ziekteverzuim en is een integraal onderdeel van het personeelsbeleid. Een van onze doelen is dat medewerkers fit zijn, zowel mentaal als fysiek, zodat het ziekteverzuim daalt. Als we kijken naar het ziekteverzuim over 2024 afgezet tegen 2023, dan zien we dat het ziekteverzuim op de locaties Schiewaegh, Vaartland en Jacob Gasthuis is afgenomen,

zie Tabel 1. Voor de locaties Frankeland en Harg-Spaland zien we hierin een stijging. Voor de organisatie als geheel zien we een lichte stijging (7,27%) ten opzichte van 2023 (7,02%).

Over 2024 zijn we uitgekomen op een 7 in de Vernet Health Ranking* (7,7 in 2023). De Frankelandgroep presteerde in 2024 daarmee op meerdere verzuimonderdelen op of boven het gemiddelde in de branche. Het verzuim in de branche over het jaar 2024 is uitgekomen op 9,07%. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim daarmee in de branche gestegen (2023: 8,95%). We zitten met onze verzuimcijfers over 2024 dus ruim onder de branche. Het streven voor 2025 is een verzuimpercentage van maximaal 5% en een meldingsfrequentie kleiner dan 1.

* De Vernet Health Ranking laat in één cijfer zien hoe een organisatie presteert op het gebied van verzuim en inzetbaarheid. De berekening van de Vernet Health Ranking is gebaseerd op een aantal verzuim-indicatoren, ieder met een eigen wegingsfactor. De belangrijkste indicatoren zijn:

- verzuimpercentage
- meldingsfrequentie
- duurklasse
- verzuimkosten per FTE
- metingen per leeftijdsklasse, waarbij rekening gehouden wordt met de leeftijdsopbouw binnen de organisatie.

Tabel 1: Ziekteverzuim 2024

	2023	2024	Mutatie
Frankeland	6,78%	7,39%	0,61%
Harg-Spaland	6,80%	9,71%	2,91%
Jacobs Gasthuis	13,53%	7,36%	-6,17%
Schiewaegh	7,37%	6,35%	-1,02%
Vaartland	5,99%	5,05%	-0,94%
Frankelandgroep	7,02%	7,27%	0,25%

Verzuimpartners

In het najaar van 2024 zijn we, samen met een afvaardiging van de ondernemingsraden, gestart met het traject om een nieuwe arbodienstverlener te selecteren. De gewenste overstap naar een nieuwe arbodienstverlener hebben we zorgvuldig overwogen, waarbij kritisch is gekeken naar een goede aansluiting bij onze behoeften en de ondersteuning die wij onze medewerkers op het gebied van gezondheid en verzuimbegeleiding willen bieden.

Na het opstellen van een uitgebreid programma van eisen hebben we kennisgemaakt met drie verschillende arbodienstverleners. Eén partij stak er met kop en schouders bovenuit en past goed bij de Frankelandgroep: VerzuimPartners. In december 2024 hebben de directeur van VerzuimPartners en onze bestuurder, na akkoord van de ondernemingsraden, de samenwerking officieel bekrachtigd door het ondertekenen van de overeenkomst. Deze samenwerking gaat van start op 1 maart 2025.

De start van VerzuimPartners brengt enkele veranderingen met zich mee. Denk hierbij aan een aantal aanpassingen in ons verzuimbeleid en de bijbehorende processen. Een praktische verandering is dat het team van VerzuimPartners wekelijks op de locatie Frankeland aanwezig is. Dit biedt mooie kansen voor een effectieve dienstverlening en een goede samenwerking.

Strategische personeelsplanning & vlootschouw

We vinden het belangrijk te kijken naar een passende teamsamenstelling binnen onze organisatie. Zodat deze teamsamenstelling (beter) aansluit bij wat nodig is en zo efficiënt mogelijk is ingericht qua o.a. kwalificatieniveaus/deskundigheden, leeftijdsopbouw, aantal leerlingen en omvang van een eventuele interne flexpool. Daarom zijn we begin 2024 gestart met het in kaart brengen van onze strategische personeelsplanning en het samen met de managers en leidinggevendenden doorlopen van de 'vlootschouw'. Door deze inzage kunnen we systematisch analyses en voorspellingen maken op de perso-

neelsbehoefte voor de middellange en lange termijn. Denk hierbij aan voorspellingen over welke vaardigheden en functies in de toekomst nodig zijn en trends als vergrijzing, technologische veranderingen en veranderingen in de arbeidsmarkt. Het doel is het creëren van een ideale teamsamenstelling en het realiseren van een strategische personeelsplanning. Bij de vlootschouw draait het om de rol van de medewerker binnen de ontwikkeling van een team. Doordat we in de vlootschouw de kennis, talenten en competenties van iedere medewerker in kaart brengen, weten we waar de mogelijkheden & onmogelijkheden zitten en dus welke kennis, talenten en competenties eventueel nog missen/ontwikkeld kunnen worden per locatie, per team én per medewerker. Zo kunnen we gericht medewerkers verder helpen met hun ontwikkeling en het realiseren van hun ambities. Daarnaast kunnen we gericht anticiperen op toekomstige vacatures of formatiewijzigingen. De strategische personeelsplanning inclusief vlootschouw is inmiddels ingebed in de organisatie en vindt jaarlijks plaats.

Medewerkers(tevredenheid)

Onze medewerkers – en daarmee bedoelen we ook onze vrijwilligers – zijn ons grootste kapitaal. Zij maken elke dag hét verschil voor onze cliënten en overige klanten. (Blijven) zorgen voor – in aantal en deskundigheid – voldoende medewerkers die met vertrouwen én plezier hun werk kunnen doen, is dan ook ons allerbelangrijkste voornemen. Om hen in staat te stellen het verschil te kunnen (blijven) maken, staat met name het volgende op ons 'to do' lijstje.

- (Blijven) zorgen voor een kwalitatief en kwantitatief passende personeelsformatie. Concreet voor de zorg - zoals in 2024 en dus zonder verdere afbouw – een formatie die 7,5 % hoger ligt dan waarin de tarieven voorzien. Naast goede werving, selectie en (interne) opleiding vergt dat vooral behoud van medewerkers, o.a. door te streven naar een hoge medewerkerstevredenheid. Veel van wat volgt, heeft in meer of mindere mate te maken met dat laatste.
- (Financieel) ruimte voor leuke dingen als een activiteitencommissie, dag van de zorg, zomer BBQ, kerstpakketten, een extraatje als dat op z'n

plaats is etc.

- Een beleids(mid)dag voor alle medewerkers én budget voor een voorafgaand of aansluitend teamtentje of uitje
- (Blijvende) aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.
- Aanpak van ziekteverzuim; we streven in 2025 naar een verzuim van maximaal 5% en een meldingsfrequentie van onder de 1 (dat wil zeggen een situatie waarin iedereen zich gemiddeld minder dan 1 x per jaar ziek meldt).
- Volop aandacht voor roosteren en daarmee tevens voor de werk – privé balans voor medewerkers. In 2025 gaan we hier middels een project met teams mee aan de slag, zie verderop onder het kopje 'Rooster in Balans'
- Invullen van alle 86 opleidingsplaatsen voor leerlingen, met goede begeleiding.
- Management Development (leerprogramma over leiderschap) traject voor alle leidinggevenden.
- (Blijvende) aandacht voor leren en ontwikkelen via onze eigen opleidingstak 'Leren en Ontwikkelen (L&O) Frankelandgroep'.
- Meer ruimte en verantwoordelijkheid voor medewerkers binnen de eigen werkzaamheden.
- Beter gebruik van ieders deskundigheid en talenten.
- Verbeteren van de onderlinge (multidisciplinaire) samenwerking, zowel in als tussen teams.
- Meer specifieke inspraak en betrokkenheid van medewerkers bij besluiten die van invloed zijn op de eigen werkzaamheden.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Maar liefst 723 medewerkers hebben in 2024 het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Dit betreft 58% van alle medewerkers (in 2023: 59%). Deze respons is hoog genoeg om de resultaten van het onderzoek betrouwbaar te mogen noemen. Dit jaar hebben we voor het eerst de uitkomsten per locatie gekregen. De responspercentages en aantal medewerkers per locatie waren:

- Frankeland: 54% (298 medewerkers)
- Harg-Spaland: 51% (76 medewerkers)
- Jacobs Gasthuis: 62% (28 medewerkers)
- Schiewaegh: 51% (89 medewerkers)
- TOF: 80% (144 medewerkers)
- Vaartland: 61% (88 medewerkers)

Op de volgende pagina staan de resultaten van het onderzoek voor de Frankelandgroep als geheel op een rijtje. In de eerste kolom staan de scores van mei 2024, in de tweede die van de zorgbranche in Nederland (de zogenaamde benchmark) en in de derde kolom de scores van mei 2023.

Tabel 2: Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Scores op de thema's	2024	Benchmark	2023
Bevlogenheid	7,4	7,5	8,9
Werkgeverschap	6,6	6,7	8,5
Werkmogelijkheden	7,2	6,7	8,3

Bevlogenheid	2024	Benchmark	2023
Ik heb plezier in mijn werk	7,8	7,8	9,3
Mijn werk geeft mij energie	6,7	6,9	7,9
Ik ben trots op Frankelandgroep	7,4	7,5	9,2
Ik heb het gevoel dat ik bij Frankelandgroep pas	7,7	7,7	9,3

Werkgeverschap	2024	Benchmark	2023
Ik ben tevreden over Frankelandgroep als organisatie	7,1	7,3	9,3
Ik word gewaardeerd door Frankelandgroep	7,4	7,0	9,0
Frankelandgroep gebruikt ideeën en suggesties van medewerkers om te verbeteren	5,9	6,1	7,7
De toekomstvisie van Frankelandgroep inspireert me	5,9	6,5	7,8

Werkmogelijkheden	2024	Benchmark	2023
Ik krijg de kans om te doen waar ik goed in ben	7,7	7,4	8,7
Binnen Frankelandgroep zijn de werkprocessen goed georganiseerd	6,4	5,5	7,9
Ik beschik over voldoende middelen (apparatuur, materiaal, systemen, etc.) om mijn werk goed te kunnen uitoefenen	7,5	7,3	8,3

Werkdruk in % (Ik vind mijn werkdruk)	2024	Benchmark	2023
Veel te laag	0	1	0
Te laag	2	3	1
Goed	65	64	76
Te hoog	28	28	21
Veel te hoog	5	4	2

Samengevat komt het erop neer dat we ongeveer hetzelfde scoren als de benchmark, maar helaas duidelijk lager dan 2023. Overigens geldt het laatste niet of in mindere mate voor de TOF en Vaartland.

Met tevreden medewerkers goede zorg en diensten verlenen was, is en blijft voor de Frankelandgroep dé topprioriteit. Samen aan de slag om ieders werkplezier en trots op de organisatie weer te verbeteren, is dus wat ons allemaal te doen staat en waarbij onderlinge communicatie en samenwerking de speerpunten zijn.

Vrijwilligers

Bij de Frankelandgroep hebben we gemiddeld ruim 500 vrijwilligers. Het werk van vrijwilligers heeft een onmisbare en aanvullende rol op het gebied van ondersteuning van de zorg en activiteiten. Op elke locatie van de Frankelandgroep is er een coördinator vrijwilligers om het vrijwilligerswerk in goede banen te leiden. Vrijwilligers horen er helemaal bij. Zij kunnen dus ook gebruik maken van voorzieningen voor medewerkers, zoals korting in de horeca van de Frankelandgroep. Daarnaast ontvangen zij natuurlijk ook een kerstpakket en een Sinterklaasattentie. Ook organiseren we ieder kwartaal een vrijwilligerscafé: een gezellig, informeel én informatief samenzijn voor alle vrijwilligers van de Frankelandgroep. Om ook de vrijwilligers goed te betrekken bij de beweging naar de toekomst hebben we hun jaarlijkse beleidsmiddagen (die veelal in het najaar plaatsvinden) in 2024 naar voren gehaald en in april-juni gepland. De beleidsmiddag startte met een praatje door/met een lid van het bestuur- & directieteam, waarna er aan de hand van stellingen gediscussieerd wordt over de ontwikkelingen binnen de ouderenzorg en de Frankelandgroep.

“Niet alleen bewoners, maar ook medewerkers zijn blij met de ondersteuning van vrijwilligers. Ze worden echt in het team opgenomen. Dat is voor vrijwilligers vaak een enorme opsteker.”

Werving en selectie

De doelgroep Verpleegkundigen en Verzorgenden IG is schaars en niet makkelijk te overtuigen om (toekomstige) mogelijkheden bij een andere werkgever te overwegen. Dit is binnen de zorg een bekend gegeven. Wij zullen dus nóg zichtbaarder moeten zijn als organisatie om kandidaten te overtuigen bij ons te solliciteren. Ook moeten we nog kritischer kijken naar onze boodschap. Na onze grote arbeidsmarktcampagne in 2024 gaan we daarom in 2025 aan de slag met een onderzoek om te kijken wat ons als werkgever onderscheidt van andere ouderenzorgorganisaties in onze regio.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

PREZO ontwikkelplannen

Iedere zorgafdeling kiest een thema (of meerdere thema's) uit waar ze mee aan de slag gaan om als team in te ontwikkelen. Dit wordt beschreven in de zogenaamde PREZO plannen, een format voor een verbeterplan aan de hand van de plan-do-check-act cyclus. In 2025 evalueren we of de formats van de PREZO plannen het leren en ontwikkelen op de afdelingen voldoende ondersteunen.

Audits

Binnen de Frankelandgroep maken de teams gebruik van interne audits om te leren. Bijvoorbeeld op het gebied van medicatieveiligheid, infectiepreventie en het ECD. Voor 2025 gaan we opnieuw inventariseren onder managers zorg met welke thema's zij de komende tijd aan de slag willen. Ook heeft er in 2024 een externe audit plaatsgevonden op het gebied van infectiepreventie. Daarnaast hebben we in 2024 een driejarige cyclus afgerond van de (externe) PREZO audit. In 2025 gaan we weer een nieuwe cyclus starten. Hierover meer in hoofdstuk 3.

Leren van incidenten

Om te leren van incidenten maken we gebruik van het meldsysteem Triasweb. Per afdeling is er een koploper die maandelijks een analyse maakt van de incidenten op de afdeling. In deze analyse

wordt inzichtelijk gemaakt wat we kunnen leren van de gebeurde incidenten. Per locatie is er een veiligheidscommissie Triasweb, die ieder kwartaal bijeenkomt. Daarin wordt besproken wat we kunnen leren van de incidenten van het afgelopen kwartaal. De voorzitters van deze commissie maken ieder half jaar een locatie-overstijgende analyse van de incidenten zodat trends en opvallende zaken ook zichtbaar worden en hiervan geleerd kan worden. In 2025 sluit er op iedere locatie een keer een beleidsmedewerker kwaliteit aan om met de commissies in gesprek te gaan over nut en noodzaak van melden.

Leer- en ontwikkelcentrum

Op het gebied van leren en ontwikkelen heeft het Leer- en Ontwikkelcentrum van de Frankelandgroep een belangrijke rol. Het centrum ondersteunt in professionele groei en ontwikkeling van individuele medewerkers en teams, met als doel het versterken van de capaciteiten en prestaties van medewerkers en het bevorderen van goed werkgeverschap binnen de organisatie.

Volgens de visie van het leer- en ontwikkelcentrum ondersteunt leren en ontwikkelen in het creëren van een organisatiecultuur waarin continue professionele ontwikkeling en deskundigheid centraal staan. Dit zorgt ervoor dat medewerkers veerkrachtig blijven, werkplezier ervaren, efficiënt innoveren en duurzaam kunnen presteren. Leren en presteren zijn binnen onze organisatie onlosmakelijk met elkaar verbonden waarbij we de eigen regie en professionele verantwoordelijkheid van de medewerkers stimuleren. Daarnaast geloven wij dat leren vooral in de praktijk gebeurt en aandacht en begeleiding het sleutelwoord is tot ontwikkeling en groei.

Naast vele opleidingsplaatsen en -mogelijkheden die het leer- en ontwikkelcentrum heeft geboden ondersteunt het ook in het faciliteren van leren en ontwikkelen in brede zin. Hieronder zijn een aantal resultaten van 2024 en plannen voor 2025 beschreven die raakvlakken hebben met het Kwaliteitskompas.

- **Het leiderschapstraject.** Afdelingshoofden en

coördinatoren zijn in oktober 2024 gestart met een leiderschapsprogramma en dit loopt door tot september 2025. Leiderschap op operationeel niveau wordt ontwikkeld en uitgevoerd door L&O. Vanuit een competentieprofiel voor hoofden en coördinatoren, wordt gewerkt met een persoonlijk leiderschaps(actie)plan. Het traject omvat o.a. lesdagen met gastsprekers, intervisie, coaching on the job, e-learning, masterclasses en praktijkopdrachten.

- **Deskundigheidsbevordering.** In 2024 zijn verschillende scholingen en trainingen gegeven aan medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van indiceren en verpleegkundig redeneren. In 2025 spelen we in op de veranderende toekomst met thema's als het zijn van persoonlijk begeleider, digitale vaardigheden en effectieve communicatie met cliënten en familie. Ook bij het geven van de scholingen gaan we waar mogelijk gebruik maken van technologie, zoals een VR-bril en AI.
- **Opleiden.** Wij nemen deel aan de regionaal vormgegeven "Zorg Innovatie Academy (ZIA)" waarbij we samen met andere zorgaanbieders innovatief onderwijs ontwikkelen en op experimentele basis uitvoeren. In het schooljaar 2023/2024 is het traject "samen opleiden in de ouderenzorg" als pilot georganiseerd en in de markt gezet. Ook in 2025 blijven we aantrekkelijke en innovatieve opleidingstrajecten aanbieden. Zo zijn we voornemens te starten met een regionaal project "samen opleiden in de thuiszorg". Verder is er een eerste versie "loopbaangericht professionaliseren" gemaakt, waarin per functieprofiel is beschreven wat de deskundigheidseisen en doorgroeimogelijkheden zijn. Daarnaast bieden we een aantal gastvrouwen en servicemedewerkers een ADL-module aan, zodat zij breder inzetbaar zijn.
- **Beleidsdagen.** In de periode januari t/m juli 2024 zijn hebben er totaal 95 beleidsdagen plaatsgevonden met als onderwerp "samen naar anders". Naast de maatschappelijke veranderingen is gesproken over de cultuurverandering, ander leiderschap, de mogelijkheden

om het werk en de taken anders te organiseren en de verwachtingen daarbij te managen. De deelnemers waren positief over de inhoud en vorm. In 2025 staan er weer beleidsdagen gepland. Hierin staan de thema's werkplezier, talenten benutten en generatieverschillen centraal.

Toekomstbestendigheid

Door te investeren in leren en ontwikkelen investeren we in de toekomst van de organisatie. We bouwen aan een personeelbestand dat proactief, oprecht, met lef en samen deskundig is en blijft en met plezier de uitdagingen van vandaag en morgen aangaan.

3 Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit

Ons doel was, is en blijft tevreden medewerkers, tevreden klanten en tevreden stakeholders! Daarnaast streven, is de rode draad bij alles wat we doen en laten. Of dat lukt, meten we door zelf goed op te letten maar ook met objectieve instrumenten als (twee) jaarlijkse medewerkerstevredenheidmetingen, 'medewerker uit dienst'-onderzoeken, POP gesprekken, enquêtes onder cliënten, recensies op ZorgkaartNederland en onafhankelijke cliëntervaringsonderzoeken. Ook laten we onze kwaliteit ieder jaar uitgebreid toetsen door onderzoeksbureau Perspekt. In 2024 sloten we de driejarige auditcyclus weer op alle locaties heel positief af. In 2025 starten we weer een nieuwe PREZO auditcyclus met een uitgebreide audit op elke locatie en de TOF.

Naast het toetsen van de kwaliteit maken we verschillende onderwerpen inzichtelijk in een kwartaalrapportage. Hierin wordt sturingsinformatie voor managers opgenomen over onderwerpen als incidenten, klachten, onvrijwillige zorg en signaleringen vanuit het ECD. We zijn doorlopend in gesprek over kwaliteit. Op iedere locatie worden kwaliteitsoverleggen met managers gevoerd, waarin uitkomsten en benodigde en lopende acties besproken worden.

4 Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de cliëntervaringen

Voor de uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken werken wij samen met onderzoeksbureau Facit. De cliëntervaringen zijn uitgevraagd in juni/juli 2024 (Wlz) en in november 2024 (PREM).

Cliëntervaringen

Cliënten en vertegenwoordigers zorg konden hun mening geven over thema's als afspraken en overleg, communicatie, contact met medewerkers, deskundigheid, woon- en leefomstandigheden, activiteiten/welzijn en maaltijden.

Cliënten met een lichamelijke aandoening zijn door medewerkers van Facit geïnterviewd en hebben in dit gesprek kunnen vertellen over hun ervaringen. Daarnaast was er dit jaar voor het eerst de mogelijkheid voor onze cliënten om een papieren vragenlijst over hun ervaringen in te vullen. De vertegenwoordigers zorg van cliënten met dementie ontvingen thuis een vragenlijst. Onderstaand de belangrijkste uitkomsten van de cliëntraadpleging, gevolgd door een samenvattende infographic.

In totaal hebben 95 cliënten hun waardering gegeven, wat de totale respons op 54% brengt. De respons bij de vertegenwoordigers zorg van cliënten met dementie was 40% (van de 240 vertegenwoordigers die thuis een vragenlijst hebben ontvangen kregen we van 96 vertegenwoordigers een reactie).

Promotors cliënten

In onderstaande tabel is per locatie het percentage promotors weergegeven. Dit getal geeft het percentage van cliënten weer dat een cijfer 8, 9 of 10 heeft gegeven (de zogenaamde 'promotors') op de vraag 'Zou u de Frankelandgroep aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?'

Locatie	Percentage promotors 2024
Zorgcentrum Frankeland	56%
Verpleeghuis Frankeland	79%
Jacobs Gasthuis	81%
Harg-Spaland	60%
Schiewaegh	56%
Vaartland	80%
Frankelandgroep totaal	71%

Punten waar cliënten zich het meest positief over uitten waren de volgende:

- Hulp krijgen op het moment dat het nodig is (91% is positief)
- Zorgmedewerkers zijn goed op de hoogte van de ziekte/aandoening van de bewoner (88% is positief)
- Zorgmedewerkers houden rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan (84% is positief)

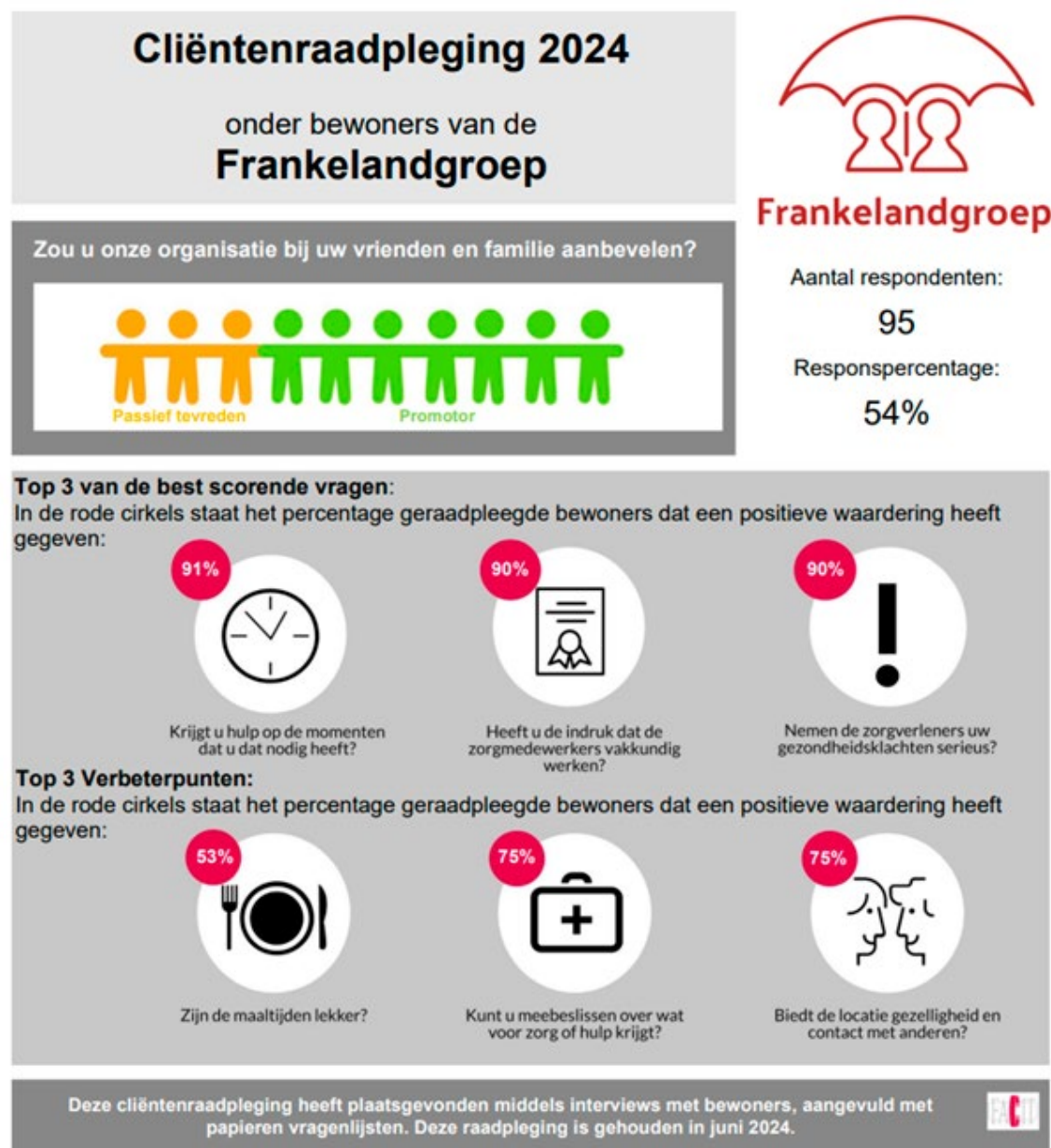
Punten waar cliënten zich minder tevreden over uitten dan vorig jaar hebben betrekking op:

- Voldoende keuzemogelijkheid in activiteiten-aanbod (77% is positief)
- Het kunnen meebeslissen over wat voor zorg (76% is positief) en op welk moment (77% is positief)
- De smaak van de maaltijden (53% is positief)

Een vraag die dit jaar is toegevoegd aan de vragenlijst ging over de gezelligheid en contact met andere cliënten op de zorglocatie. Hierop geeft 75% een positief antwoord. We zien hierbij wel verschillen tussen de locaties.

Promotors vertegenwoordigers zorg van cliënten met dementie

In onderstaande tabel zijn per locatie het percentage promotors weergegeven. Dit getal geeft het percentage van vertegenwoordigers zorg



weer dat een cijfer 8, 9 of 10 heeft gegeven (de zogenaamde 'promotors') op de vraag 'Zou u de Frankelandgroep aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?'

Locatie	Percentage promotors 2024
Verpleeghuis Frankeland	66%
Harg-Spaland	82%
Schiewaegh	78%
Vaartland	95%
Frankelandgroep totaal	78%

Punten waar vertegenwoordigers zorg zich het meest positief over uitten zijn de volgende:

- Snel op de hoogte worden gebracht als er iets aan de hand is met de naaste (98% is positief)
- Medewerkers nemen de gezondheidsklachten van de naaste serieus (97% is positief)
- Medewerkers gaan goed om met de cliënten (95% is positief)

Punten waar vertegenwoordigers zorg zich minder tevreden over uitten dan vorig jaar hebben betrekking op:

- Biedt de locatie gezelligheid en contact met anderen (86% positief)
- Genoeg keuzemogelijkheid in het activiteiten-aanbod (77% positief)

- Krijgt uw naaste hulp bij het eten als dat nodig is (69% positief)

Dit jaar werd voor het eerst aan de vertegenwoordigers zorg gevraagd of zij meer zouden willen en kunnen bijdragen aan de zorg voor hun naaste. Hierop heeft een meerderheid aangegeven dit niet te willen en kunnen.

Tot slot

Over het algemeen kunnen wij concluderen dat onze cliënten en de vertegenwoordigers zorg tevreden zijn met onze zorg- en dienstverlening. Daar zijn we heel blij mee.

PREM

In november 2024 heeft er een cliëntenraadpleging plaatsgevonden bij onze cliënten van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep. Bij dit onderzoek zijn zowel cliënten uit de wijk als huurders binnen onze (aanleun)wooncomplexen gevraagd naar hun ervaring met de verzorging/verpleging die zij thuis van ons ontvangen. Onderstaand de belangrijkste uitkomsten van de cliëntenraadpleging, gevolgd door een samenvattende infographic.

Voor deze raadpleging zijn 436 cliënten benaderd,

202 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 46%, waar we blij mee zijn! 92% van deze cliënten heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld en 8% online.

De top-3 van hoogste cijfers van cliënten voor Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep liggen op het gebied van:

1. zich op het gemak voelen bij onze medewerkers (gemiddeld cijfer 9,1)
2. door onze medewerkers met aandacht behandeld worden (gemiddeld cijfer 9,0)
3. het door onze medewerkers in de gaten worden met betrekking tot de gezondheid (gemiddeld cijfer 8,9)

De vragen waarop gemiddeld met de laagste score is geantwoord zijn:

- het door onze medewerkers op de afgesproken tijd komen (gemiddeld cijfer een 8,1)
- het met de hulp van onze medewerkers beter omgaan met hun ziekte/aandoening (gemiddeld cijfer een 8,5)

Promotorscore per wijkteam/locatie van de Frankelandgroep

Hieronder ziet u per wijkteam/locatie van waaruit de verzorging wordt geleverd de Promotorscore.

Wijkteams en locaties van de Frankelandgroep	Promotorscore	Respondenten Promotor/ totaal respondenten*
Liduinahof A (locatie Frankeland)	63%	10/16
Liduinahof B/Havenbogen (locatie Frankeland)	67,6%	25/40
Groenzicht/Meerzicht/Menuet/Suite (locatie Harg-Spaland)	87,9%	29/35
DrieLanen (locatie Jacobs Gasthuis)	83%	5/6
Matlinge (locatie Schiewaegh)	60%	3/5
Vaartland	80%	24/31
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep, Wijkteam Schiedam Centrum	91%	29/32
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep, Wijkteam Vlaardingen	86%	6/7
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep, Wijkteam Schiedam Noord	87%	21/25

*er zijn cliënten die de aanbevelingsvraag niet ingevuld hebben, die worden niet meegerekend in de NPS-score. TOF, team casemanagement dementie, is hier buiten beschouwing gelaten vanwege te lage respons (3 respondenten).

Deze score geeft het percentage van cliënten weer dat een cijfer 8, 9 of 10 heeft gegeven bij de vraag 'Zou u de Frankelandgroep aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?' (0 zeer waarschijnlijk niet - 10 zeer waarschijnlijk wel). Hiernaast staat het aantal respondenten wat deze score heeft gegeven en het totaal aantal respondenten.

We zijn blij uit het onderzoek terug te zien dat cliënten uit de wijk en huurders binnen onze (aanleun)wooncomplexen - net als voorgaande jaren - tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening! Hier blijven we ons dan ook ten volle voor inzetten.

