



HET BESTE UIT  
TWEE WERELDEN

## Jaarplan 2022

### De mens centraal

Stichting Nusantara Zorg

Datum 2021.12.23

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Wat we gaan doen samengevat.....	3
1. Programmalijn 1: Naar kleinere teams zorg & welzijn.....	5
1.1. Inrichting kleinere teams zorg en welzijn.....	5
1.2. Ontwikkelen rol EVV.....	5
1.3. Leren en verbeteren meer in het team.....	6
2. Programmalijn 2: Cultuursensitieve zorg.....	7
2.1. Ontwikkelen welzijnsbeleid.....	7
2.2. Ontwikkelen kennis en werkwijzen cultuursensitieve zorg.....	7
3. Programmalijn 3: Anders behandelen.....	9
3.1. Herinrichten organisatie behandelfuncties.....	9
3.2. Ontwikkelen concept gezondheidsbeleid en behandeling.....	9
4. Programmalijn 4: Huisvesting en hospitality.....	10
4.1. Herhuisvesting Patria.....	10
4.2. Ontwikkelen en implementeren nieuw hospitality concept.....	10
5. Programmalijn 5: Medewerkers en goed werkgeverschap.....	11
5.1. Roosterbeleid en -proces.....	11
5.2. Instroom, doorstroom en uitstroom.....	11
5.3. Verbetermogelijkheden goed werkgeverschap.....	12
5.4. Ontwikkelen beleid voor opleiding en ontwikkeling.....	12
6. Programmalijn 6: Besturing.....	13
6.1. Ontwikkelen besturing en beheersing.....	13
6.2. Professionals betrekken in de besturing.....	13
7. Programmalijn 7: Organisatieontwikkeling.....	14
7.1. Procesgestuurd werken.....	14
7.2. Ontwikkelen informatiemanagement.....	14
7.3. Verder digitaliseren en automatiseren bedrijfsadministratie.....	15
7.4. Ontwikkelen IT beheer.....	15
8. Programmalijn 8: Communicatie en marketing.....	16
8.1. Herinrichten website.....	16
8.2. Vertalen visie naar communicatie en huisstijl.....	16
Bijlage: Relatie met de domeinen uit het kwaliteitskader.....	17
Bijlage: Signaallijst betrokkenheid cliëntenraad.....	19

## Inleiding

Als je mensen vraagt wat het belangrijkste is in hun leven, dan staan betekenisvolle relaties, een zinvol leven en een fijne leefomgeving op de eerste plaats. Voor de mensen die wonen binnen Nusantara is dat niet anders.

In de zorg voor kwetsbare ouderen zijn we geneigd vooral te kijken naar de beperkingen die het ouder worden met zich meebrengt. We maken dit vaak leidend voor hoe we verpleeghuiszorg organiseren. Dit kan met zich meebrengen dat we voorbijgaan aan de bewoner als mens. Aan hun veerkracht en aan wat hun leven nog steeds betekenisvol maakt. Nusantara wil dit anders doen.

Nusantara wil allereerst een thuis zijn. Een leefomgeving die zo vertrouwd en veilig mogelijk voelt voor haar bewoners. Een omgeving die bewoners zo veel als mogelijk regie blijft geven over het leven en waarbij er aandacht is voor wat de bewoner nog wel kan. Een thuis met betekenisvolle relaties met andere bewoners en medewerkers.

Nusantara ziet mensen als onderdeel van een groep. Onze bewoners - met hun gemeenschappelijke achtergrond in voormalig Nederlands-Indië - delen veel specifieke gewoonten en gebruiken. Bewoners en medewerkers herkennen elkaar in hun cultuur. Dit helpt ons om het wonen, het leven en de aandacht voor elkaar heel persoonlijk te maken.

Gewoonten en behoeften van mensen veranderen. In het jaar 2022 willen we deze veranderende behoeften centraal stellen. Of het nu gaat om onze bewoners of om onze medewerkers. Daarom is ons motto voor 2022: "De mens centraal". We gaan daarbij invulling geven aan de uitgangspunten in onze nieuwe visie en aan onze kernwaarden: *elkaar als mensen zien, begrijpen, respecteren en van elkaar leren*. Hoe we daar handen en voeten aan geven, staat in het jaarplan dat voor u ligt.

Dit jaarplan 2022 is tevens ons kwaliteitsplan, als onderdeel van het kwaliteitskader VVT. Het plan is als volgt opgebouwd. In het eerstvolgende hoofdstuk maken we een vertaling vanuit ons visiedocument naar het jaarplan. We beschrijven daarbij in hoofdlijnen wat we in 2022 willen gaan doen.

Vervolgens worden de verschillende plannen meer in detail beschreven. Inhoudelijk is het plan is opgesteld aan de hand van de acht domeinen in het kwaliteitskader. Daarna zijn deze punten onderverdeeld naar een aantal programma's, deze zijn terug te lezen in dit jaarplan. Door te werken in programma's hebben we de onderlinge samenhang van plannen en acties beter in beeld en wordt het overzichtelijk wat we van plan zijn in 2022. We realiseren ons dat we hoge ambities hebben en we nog steeds te maken zullen hebben met corona volgend jaar. Hier houden we rekening mee en we zorgen dat er ruimte blijft bestaan om programma's of projecten te verkleinen of door te schuiven. Hier zal onder andere iedere vier maanden op gereflecteerd worden. In het laatste hoofdstuk worden de beoogde resultaten weergegeven, geordend naar de acht domeinen van het kwaliteitskader VVT.

De cliëntenraden en de ondernemingsraad is gevraagd om input en vervolgens om instemming op dit jaarplan. Op basis van de definitieve versie zijn de programma's en plannen vertaald naar de begroting en een projectplanning voor 2022.

Namens de leden van het Bestuurlijk Overleg,

Roy Dom,

Raad van Bestuur Stichting Nusantara Zorg

## Wat we gaan doen samengevat

### **Cultuursensitieve zorg zichtbaarder maken**

Nusantara is deskundig in het leveren van cultuursensitieve zorg. Dit willen we graag beter kunnen uitleggen, aantonen en borgen. Daarom gaan we onze benadering meer methodisch uitwerken. Onze inzichten brengen we gelijk in de praktijk. We gaan lerend te werk, door afwisselend te denken, te doen en te reflecteren.

### **Welzijn meer persoonsgericht en kleiner vormgeven**

Onze cultuursensitieve zorg komt bij uitstek tot uiting in onze activiteiten met de bewoners. We zien de behoeften en wensen van bewoners veranderen. Dit werd nog zichtbaarder tijdens de coronapandemie. Daarom willen we in 2022 welzijn en de bijbehorende activiteiten een andere vorm en invulling gaan geven. Hierbij denken we aan meer verschillende activiteiten en activiteiten in kleinere groepen.

### **Onze huizen verbeteren**

Nusantara is voor haar bewoners allereerst een huis. Een huis wat zo veel als mogelijk een betekenisvol leven van onze bewoners en hun dierbaren mogelijk maakt. We willen graag dat onze huizen nog beter aansluiten bij de behoeften van onze bewoners. Daarom gaan we onze huizen verbouwen. Voor Patria kijken we zelfs naar herhuisvesting. Dat is een groot project waarvoor verschillende deelplannen zijn opgesteld. Voor Rumah Saya zijn er diverse verbouwingen gepland.

### **Een veilige leefomgeving creëren**

We willen graag dat onze bewoners en hun dierbaren zich thuis en veilig voelen. Niet al onze bewoners zijn gelijk. Daarom gaan we verschillende leefomgevingen creëren die beter aansluiten bij de verschillende behoeften van onze bewoners. Er ontstaan dan kleinere woongroepen waar we de zorg omheen organiseren. We vinden het daarbij belangrijk dat onze bewoners zich veilig voelen en echt gezien worden door de medewerkers. Daarom gaan we ook werken met vaste kleinere teams die de bewoners goed kennen. Deze teams krijgen de professionele verantwoordelijkheid en ruimte om van elke dag een goede dag te maken.

### **Welzijn en zorg meer persoonsgericht afstemmen**

We vormen met elkaar een leefgemeenschap maar we willen de individuele bewoner met al zijn of haar specifieke behoeften niet uit het oog verliezen. Daarom heeft elke bewoner een eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) die de zorg en leefomgeving van de bewoner helpt vormgeven en bewaken. We gaan de rol van deze EVV dit jaar verder versterken.

### **Positieve gezondheid verder uitwerken**

We gaan meer werken vanuit het concept positieve gezondheid en dus minder vanuit ziekte of beperking. Dat gaan we dit jaar verder vormgeven. We bekijken gezondheid vanuit zingeving: wat is

in het leven van de bewoner waardevol? Met die visie gaan we ook opnieuw kijken naar de invulling behandeling en dagbesteding.

### **Gezond werken**

We hebben niet alleen aandacht voor de gezondheid van onze bewoners, maar ook voor de gezondheid van onze medewerkers. We zoeken naar een goede balans tussen werk en privé, tussen draagkracht en draaglast door bijvoorbeeld gezond te roosteren. Daar gaan we dit jaar extra aandacht aan besteden. Gezond werken betekent ook dat je goed bent toegerust. Daarom zal er dit jaar wederom veel aandacht zijn voor leren en ontwikkelen.

### **Gezonde organisatie**

Nusantara kan alleen blijven bestaan als we de organisatie gezond houden. Dat betekent dat wij als organisatie om moeten gaan met de uitdagingen die op ons afkomen: meer vraag naar zorg, beperkte budgetten, eisen aan de kwaliteit etc. Om goed te kunnen sturen hebben we op alle niveaus de juiste informatie nodig. Dat proces gaan we dit jaar verder op orde brengen.

# 1. Programmaliijn 1: Naar kleinere teams zorg & welzijn

Nusantara wil cultuursensitief invulling geven aan meer persoonsgerichte welzijn en zorg. In dat kader willen we toe naar kleinere integrale teams, die zoveel als mogelijk verantwoordelijkheid hebben voor zorg én welzijn voor een eigen groep bewoners. Waarbij de medewerkers de bewoners goed kennen en andersom.

In het bewaken van de zorg en het welzijn van onze individuele bewoners is de rol van EVV-er essentieel. Verder willen we teams helpen om als team meer verantwoordelijkheid te nemen in de kwaliteit van welzijn en zorg. Voor 2022 zien we dan ook de volgende projecten.

## 1.1. Inrichting kleinere teams zorg en welzijn

### Wat gaan we doen

- Teams en medewerkers meer toegewijd koppelen aan een eigen groep bewoners.
- Medewerkers welzijn en hospitality meer in het team opnemen.
- Waar nodig/mogelijk de teams kleiner maken.
- De positie van coördinerend verpleegkundige in relatie tot de teams verduidelijken.

### Wat willen we bereiken

- Meer afstemming tussen welzijn, dagbesteding en zorg, specifiek afgestemd op de wensen en behoeften van de eigen groep bewoners.
- Dat medewerkers de eigen groep bewoners nog beter leren kennen.
- Dat de bewoners met minder verschillende medewerkers van doen hebben.
- Dat Nusantara steeds meer vooral een woon- en leefomgeving wordt.
- Dat medewerkers meer verantwoordelijkheid, betrokkenheid en werkplezier gaan ervaren.

## 1.2. Ontwikkelen rol EVV

### Wat gaan we doen

- We stellen de gewenste rol, werkwijzen en randvoorwaarden vast en implementeren deze binnen het concept van de nieuwe teams Z&W, in lijn met de nieuwe besturingsfilosofie.
- Aanbieden van trainingen voor medewerkers om hun rol goed te kunnen vervullen.
- Implementatie van het vernieuwde proces *Evalueren en bijstellen van zorg en welzijn* en het proces *Komen wonen*.

### Wat willen we bereiken

- Dat de EVV-er zich voor de bewoner zoveel mogelijk verantwoordelijk voelt voor de afspraken in het zorgleefplan.
- Dat de EVV-er hierop kan sturen richting alle collega's binnen Nusantara.
- Er meer duidelijkheid is onder bewoners, eerste contactpersonen en andere verwanten dat de EVV-er namens de organisatie aanspreekpunt is.
- Versterken dat de EVV-er zich verantwoordelijk voelt voor het welzijn en de zorg van haar/zijn bewoners.

### 1.3. Leren en verbeteren meer in het team

#### **Wat gaan we doen**

- We gaan teams meer faciliteren om kwaliteitsresultaten te bespreken op teamniveau.
- We gaan hierbij explicieter gebruik maken van resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek, in samenwerking met onze cliëntenraad.
- We gaan werken met teamdoelen, aansluitend op de eigen bewonersgroep.
- We implementeren een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen teams en kwaliteitsverpleegkundigen.

#### **Wat willen we bereiken**

- Dat medewerkers met elkaar bespreken wat goed gaat en wat beter kan.
- Dat het team Z&W meer verantwoordelijkheid voelt voor 'hun' kwaliteit en waar nodig zelf het initiatief kan nemen tot het aanpassen van afspraken of werkwijzen.
- Dat we specifieker per bewonersgroep (bij) sturen op wat goed gaat en wat beter kan.
- Dat we het werken vanuit onze kwaliteitsvisie versterken.
- Dat medewerkers met elkaar en met bewoners en familie in gesprek blijven over de (ervaren) kwaliteit van zorg en welzijn.

## 2. Programmaliijn 2: Cultuursensitieve zorg

Tijdens de coronacrisis werd nog duidelijker hoe belangrijk het welzijn voor onze bewoners is. Er bleek meer behoefte te zijn aan andere vormen van welzijn, specifiek meer welzijn in kleinere vorm. Noodgedwongen kreeg dit vorm omdat er door corona in cohorten is gewerkt waarbij er ook welzijn in de cohorten is georganiseerd. Dit werd door de bewoners als positief ervaren en Nusantara neemt wat we hieruit geleerd hebben mee in haar ontwikkelingen voor 2022.

### 2.1. Ontwikkelen welzijnsbeleid

#### **Wat gaan we doen**

- Onze welzijnsactiviteiten aanpassen op de veranderingen in onze doelgroep en daarbij meer specifiek maken voor (kleinere) groepen bewoners met hun eigen behoeften aan daginvulling en zingeving.
- Hierin de kennis betrekken van zorg- en behandelprofessionals en vanuit ons concept voor cultuursensitieve zorg.
- De functie van coördinator welzijn positioneren als scharnier tussen beleid en planning/uitvoering van welzijnsactiviteiten.

#### **Wat willen we bereiken**

- Dat dagbestedingsactiviteiten zo goed als mogelijk aansluiten op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van onze verschillende groepen bewoners.
- Voldoende variëteit aan daginvulling waaruit bewoners kunnen kiezen, zodat de bewoners een zinvolle dag hebben.
- Dat we onze vrijwillige medewerkers beter kunnen betrekken en daarbij beter kunnen informeren vanuit de perceptie van de bewoner.

### 2.2. Ontwikkelen kennis en werkwijzen cultuursensitieve zorg

#### **Wat gaan we doen**

- Met behulp van onze denktank cultuursensitieve zorg gaan we ons richten op het uitwerken van onze hernieuwde visie op cultuursensitieve zorg naar nieuwe inzichten, gewenste kennis, gedrag en werkwijzen.
- Daarbij wordt gekeken naar de domeinen:
  - zorg, bejegening en begeleiding;
  - wonen, inrichting, eten en hospitality;
  - leven, welzijn en zingeving;
  - behandeling.
- We introduceren een vernieuwd introductieprogramma cultuursensitieve zorg met o.a. kennis van de geschiedenis.
- We delen en toetsen onze inzichten rondom cultuursensitieve zorg via intervisie.



### **Wat willen we bereiken**

- Dat het wonen, de begeleiding en de zorg zo goed als mogelijk aan (blijven) sluiten op de specifieke wensen, gewoonten en gebruiken van onze bewonersgroep.
- Dat de bewoners zich thuis voelen als ze bij ons komen wonen en leven. Door de herkenning van culturele aspecten, zoals gewoonten, bejegening en inrichting.
- Dat we komen tot een concept van (cultuur-) sensitieve zorg, wat bij inzet leidt tot een betere positieve gezondheid en geluk van onze bewoners.
- Dat we komen tot een concept wat toekomstbestendig is en mee kan bewegen met veranderingen in de ouderenzorg en de veranderingen in onze doelgroep.
- Dat onze medewerkers zich trots en betrokken voelen bij onze visie en organisatie.

## 3. Programmaliijn 3: Anders behandelen

### 3.1. Herinrichten organisatie behandel functies

#### Wat gaan we doen

- Herinrichting specifieke functies van behandelaren.
- Herinrichting processen rondom diagnose en behandeling.
- De rolverdeling en afstemming tussen SOG, arts, GZ-psycholoog, psycholoog en verpleegkundig specialist onderling opnieuw vaststellen.
- Inzet verpleegkundige expertise in teams Z&W.
- Onderzoeken mogelijkheden samenwerking extern rondom de inzet van de SOG en artsen (bijvoorbeeld met andere zorginstellingen en huisartsen).
- Onderzoeken mogelijkheden inzet technologie t.b.v. behandel dienst (HoloLens, monitoring op afstand, Naast, etc.).

#### Wat willen we bereiken

- Duurzaam inzetten en borging van verantwoordelijkheden binnen de behandel dienst.
- Dat de inzet van behandelaren effectiever en doelmatiger wordt.
- Het borgen van de continuïteit van de medische behandelverantwoordelijkheid.

### 3.2. Ontwikkelen concept gezondheidsbeleid en behandeling

#### Wat gaan we doen

- Vaststellen wat onze nieuwe visie betekent voor ons beleid ten aanzien van welzijn, zorg en behandeling.
- Vaststellen wat we aanbieden op het gebied van behandeling en hoe we keuzes maken in behandelplannen, vanuit het concept positieve gezondheid.
- Daarbij vaststellen hoe we omgaan met complementaire zorg.
- De doelstellingen van de Wet zorg en dwang verder implementeren.
- Visie/beleid ontwikkelen voor de verdere inzet van domotica.
- De rolverdeling tussen zorgmedewerkers en behandelaren opnieuw vaststellen.

#### Wat willen we bereiken

- Dat we in het bepalen van behandeling meer uitgaan van de bewoner als mens in plaats van alleen de beperking/ziekte. We willen dat de bewoner zich gezien voelt, aansluitend bij onze nieuwe kernwaarden.
- Dat we in ons beleid ten aanzien van zorg en behandeling minder uitgaan van medisch denken en meer vanuit welzijn.
- Dat we daarbij specifiek aansluiten bij ons concept van cultuursensitieve zorg en de kennis van onze specifieke bewonersgroep.

## 4. Programmaliijn 4: Huisvesting en hospitality

### 4.1. Herhuisvesting Patria

#### Wat gaan we doen

- Opstellen financiële businesscase voor huur of (ver)bouw nieuwe locatie.
- Contract voor huur of bouw afsluiten.
- Planning verhuizing verder uitwerken.
- Concept voor leefomgevingen en concept voor hospitality vertalen naar keuzes voor inrichting en inventaris nieuwe locatie Patria.
- Implementeren inzichten marktonderzoek waaronder; het bestaansrecht van een cultuursensitieve instelling, reisbereidheid van bewoners en naasten en van onze medewerkers.

#### Wat willen we bereiken

- Dat we concreet zicht hebben op passende nieuwe huisvesting voor de locatie Patria.
- Een getekende opdracht en plan van aanpak voor de herhuisvesting.

### 4.2. Ontwikkelen en implementeren nieuw hospitality concept

#### Wat gaan we doen

- Vertaling van onze visie op cultuursensitieve zorg naar een hospitality concept: uitgangspunten ten aanzien van de inrichting van onze gebouwen, de ontvangst, de restauratieve voorzieningen, de inrichting van de appartementen, etc.
- Introductie van meer eenduidigheid en een (nieuwe) huisstijl ter ondersteuning van onze visie en ontwikkeling in cultuur.
- Verbouwen van de keuken op Rumah Saya tot een open keuken.
- Het realiseren van (meer en kleinere) woonkamers op beide locaties.
- Planvorming voor renovatie Rumah Saya.

#### Wat willen we bereiken

- Dat onze huizen nog meer voelen als thuis en als zodanig specifiek herkenbaar, veilig en vertrouwd voor onze doelgroep.
- Het creëren van een gastvrije, herkenbare omgeving voor bewoners en bezoekers.

## 5. Programmaliijn 5: Medewerkers en goed werkgeverschap

### 5.1. Roosterbeleid en -proces

#### Wat gaan we doen

- Vaststellen en implementeren proces plannen en roosteren.
- Introduceren van een nieuw roosterbeleid waarin we zo veel als mogelijk rekening houden met individuele omstandigheden en wensen van medewerkers, dit zonder ongelijkheid te creëren en rekening houdend met het uitgangspunt van zoveel mogelijk hetzelfde team rondom een bewonersgroep.
- Vaststelling (basis-) bezetting in een dienst, ook qua gewenste aanwezigheid verpleegkundige kennis en kunde.
- Verantwoordelijkheden rondom roostering en bezetting helder en eenduidig verdelen tussen planner en team Z&W.
- Implementatie vernieuwde functie van planner.
- Optimaal organiseren van de bezetting
- Het gebruik maken van een eigen flexschil onderzoeken

#### Wat willen we bereiken

- Dat medewerkers meer tevreden zijn over hun rooster en dat het zo 'gezond' mogelijk is (minder uitval).
- Dat er zo veel mogelijk vaste teams rondom bewonersgroepen zijn.
- Dat teams en diensten evenwichtig zijn samengesteld.
- Dat de inzet van personeel doelmatig (binnen budget) is.
- Dat er voldoende deskundigheid 24/7 aanwezig is waarbij kwaliteit van zorg gewaarborgd is.

### 5.2. Instroom, doorstroom en uitstroom

#### Wat gaan we doen

- Het beter monitoren van onze formatie op voldoende deskundigheid, samenwerkingsbereidheid, verantwoordelijkheidsgevoel en kernwaarden (mensgerichtheid).
- Inzicht hebben op instroom, doorstroom en uitstroom en hierop (bij)sturen.
- Onderzoeken waarom medewerkers het fijn vinden om binnen Nusantara te werken en dit verder versterken en uitnutten.
- Verbeteren arbeidsmarktcommunicatie; in werving meer inspelen op onze unieke kernwaarden, meer werven op wat ons uniek maakt qua visie en werksfeer.
- Meer selecteren op drijfveren, mens-beeld en ontwikkelmogelijkheden, naast vakkennis.
- Onderzoeken inzet andere wervingskanalen.
- Implementeren inzichten marktonderzoek (reisbereidheid van medewerkers).

#### Wat willen we bereiken

- Dat zowel nieuwe als huidige medewerkers bij ons blijven en dit terug te zien is in de uitstroom.
- Het sneller en beter vervullen van vacatures.

- Het implementeren/versterken van onze visie en kernwaarden bij werving en selectie
- Een personeelssamenstelling die bijdraagt aan het steeds beter implementeren van het nieuwe besturingsmodel, de visie en de kernwaarden en het verbeteren van onze cultuursensitieve zorg.

### 5.3. Verbetermogelijkheden goed werkgeverschap

#### **Wat gaan we doen**

- Medewerkers bevragen op wat zij fijn vinden aan het werken binnen Nusantara en welke wensen zij hebben en/of mogelijkheden zij zien in het verbeteren van onze arbeidsvoorwaarden.
- Meer gestructureerd voeren van einde-proeftijd en exit gesprekken.
- Waar gewenst hierop aanpassen of ontwikkelen van HR-beleid en -communicatie.
- Vrijwillige medewerkers een nog duidelijkere plek in de organisatie geven.

#### **Wat willen we bereiken**

- Een aantrekkelijker werkgever worden met minder verloop en uitval met oog voor preventie.
- Een werkgever waarbij vrijwillige medewerkers zich betrokken voelen.

### 5.4. Ontwikkelen beleid voor opleiding en ontwikkeling

#### **Wat gaan we doen**

- Beleid voor zij-instroom verder ontwikkelen.
- Opleidingsplannen meer inrichten vanuit opleidingsbehoeften van medewerkers en vanuit kwaliteit.
- Onderzoeken of we in de zorg meer opleidingsplekken kunnen creëren.
- Ontwikkelen leerklimaat in teams, begeleiding van leerlingen verbeteren.
- De mogelijkheden tot meer regionale samenwerking onderzoeken op het gebied van opleiding en ontwikkeling, ook met onderwijsinstellingen.
- Leermanagementsysteem verder implementeren en uitnutten.

#### **Wat willen we bereiken**

- Beter opgeleid en gemotiveerd personeel met ruimte voor ontwikkeling.
- Medewerkers worden zelf verantwoordelijk voor noodzakelijke kennis en vaardigheden.
- Vrijwillige medewerkers voorzien van passende scholing door middel van het leermanagementsysteem.

## 6. Programmaliijn 6: Besturing

### 6.1. Ontwikkelen besturing en beheersing

#### Wat gaan we doen

- Uitwerken budget- en mandaatregeling.
- Implementeren proces van monitoren en verbeteren in de jaarcyclus en de viermaands-cyclus.
- Introductie integraal stuurdashboard, integraler sturen als resultaat verantwoordelijk management.
- Borgen processen vertrouwensfuncties en klachtafhandeling.
- Borgen van processen van toezichthouder en medezeggenschap.
- Periodiek in het bestuurlijk overleg doorleven en zo nodig aanscherpen van onze besturingsfilosofie.

#### Wat willen we bereiken

- Beter in control zijn ten aanzien van de gewenste resultaten van Nusantara op het gebied van financiën, personeel en kwaliteit.
- Beter in control zijn ten aanzien van de gewenste ontwikkeling en implementatie van het jaarplan.
- Naleving van wet- en regelgeving rondom de governance van de organisatie aanscherpen.
- Bewaken dat de verdere inrichting van processen aansluit op de besturingsfilosofie.
- Organisatiebreed gedragen missie, visie, kernwaarden en besturingsfilosofie.

### 6.2. Professionals betrekken in de besturing

#### Wat gaan we doen

- Uitwerken hoe we professionals uit het primaire proces (bijv. zorgmedewerkers) beter kunnen betrekken in de ontwikkeling van beleid.
- Uitwerken hoe we professionals uit het primaire proces optimaal inspraak kunnen geven in de besturing van Nusantara.

#### Wat willen we bereiken

- Checks and balances wat betreft besturing en beleidsontwikkeling; naast de inbreng van het management ook de inbreng van professionals en adviseurs borgen.
- Een betere besturing en optimaal integrale beleidsontwikkeling.
- Het verbinden van het primaire proces met governance en beleidsontwikkeling.

## 7. Programmaliijn 7: Organisatieontwikkeling

### 7.1. Procesgestuurd werken

#### Wat gaan we doen

- Ons beleid van procesgestuurd werken verder ontwikkelen en implementeren.
- Processen in de proceshiërarchie verder toedelen aan (deel-)proceseigenaren.
- Het stapsgewijs (her-)ontwerpen en implementeren van kernprocessen op basis van prioritering.
- Het stapsgewijs herbeschrijven van functies als hier aanleiding voor is en het stapsgewijs vereenvoudigen van ons functiehuis.
- Toetsen of de besturingsfilosofie juist is toegepast in de uitwerkingen van processen en functiebeschrijvingen.
- Missie en visie vertalen naar normen en concrete verbeteracties.

#### Wat willen we bereiken

- Helder en eenduidig ingerichte kritische processen.
- Dat de kwaliteit, doelmatigheid en continuïteit van processen zo goed als mogelijk geborgd is en dat kaders voor medewerkers duidelijk zijn.
- Het binnen processen effectiever onderling afstemmen van activiteiten.
- Medewerkers meer verantwoordelijk maken voor de inrichting en uitvoering van de eigen werkzaamheden.
- Verantwoordelijkheid voor de inrichting en juiste uitvoering van processen lager in de organisatie beleggen.

### 7.2. Ontwikkelen informatiemanagement

#### Wat gaan we doen

- De toegang tot informatie vereenvoudigen en meer organiseren vanuit processen en functies en autorisaties gekoppeld aan rollen (in processen).
- Het beter inrichten van onze digitale werkomgeving op het juist opslaan en terugvinden van informatie.

#### Wat willen we bereiken

- Dat iedereen eenvoudig en direct over de voor haar/hem noodzakelijke informatie beschikt.
- Dat medewerkers geen toegang hebben tot informatie die zij niet nodig hebben of niet mogen hebben vanuit vertrouwelijkheid of AVG.
- Betere sturing geven aan procesgestuurd werken door middel van gebruiksvriendelijke informatiemanagement.

### 7.3. Verder digitaliseren en automatiseren bedrijfsadministratie

#### **Wat gaan we doen**

- Het uitwerken van een plan van aanpak voor implementatie van een ander HR- en salarissysteem.
- Het implementeren van een nieuw HR- en salarissysteem wat in gebruik wordt genomen per 1 januari 2023.
- Onderzoeken om de financiële administratie onder te brengen in het nieuwe systeem.
- Waar nodig processen automatiseren of op onderdelen outsourcen.

#### **Wat willen we bereiken**

- Borgen van meer continuïteit in kwetsbare administratieve processen.
- Aanscherpen van de naleving van wet- en regelgeving rondom bedrijfsvoering en functiescheiding.
- Zoveel mogelijk handmatige controles en administratie automatiseren.

### 7.4. Ontwikkelen IT beheer

#### **Wat gaan we doen**

- Optimaliseren procedures standaardisatie en uitgifte van devices.
- Onderzoeken welke device(s) onze medewerkers het beste ondersteunen in hun werk.
- Onderzoeken hoe we de inzet van ons (externe) IT-beheer kunnen optimaliseren en tegelijkertijd de interne kwetsbaarheid kunnen verkleinen.
- Opstellen van een informatieveiligheidsbeleid.

#### **Wat willen we bereiken**

- Meer eenduidigheid in beheer.
- Waarborging van continuïteit in beheer.
- Waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering en het minimaliseren van de schade door het voorkomen van mogelijke beveiligingsincidenten.
- Management faciliteren rondom de gedeelde verantwoordelijkheid van informatieveiligheid.



## 8. Programmalijn 8: Communicatie en marketing

### 8.1. Herinrichten website

#### **Wat gaan we doen**

- Korte termijn: technisch overzetten en opruimen van de bestaande website.
- Lange termijn: herinrichten website volgens nieuwe huisstijl en daarbij doorvoeren nieuwe visie en gewenste verbeteringen in communicatie met onze diverse stakeholders.

#### **Wat willen we bereiken**

- Een up-to-date website voorzien van de juiste informatie.
- Het verbeteren van onze communicatie inclusief het beter uitdragen van onze visie en kernwaarden.

### 8.2. Vertalen visie naar communicatie en huisstijl

#### **Wat gaan we doen**

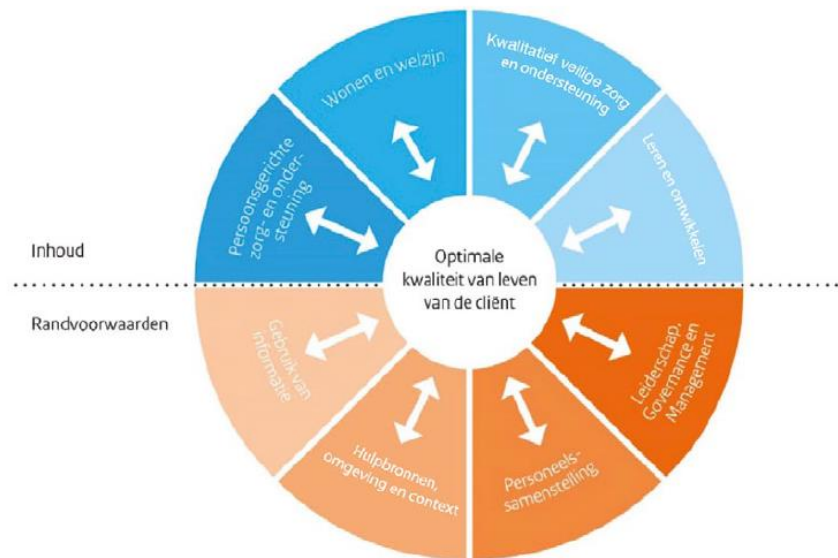
- Onze nieuwe visie en kernwaarden vertalen naar beleid voor alle denkbare communicatiedragers:
  - Logo's;
  - Huisstijl;
  - Inrichting;
  - Website;
  - Arbeidsmarktcommunicatie
- Maken van een stapsgewijs implementatieplan voor communicatie.

#### **Wat willen we bereiken**

- Dat in onze communicatie de visie en kernwaarden van Nusantara steeds wordt uitgedragen.
- Het verbeteren van interne en externe kennis over van onze visie en kernwaarden.
- Het verbeteren van onze wervings- en aantrekkingskracht voor (nieuwe) bewoners en medewerkers.
- Eenduidige communicatiestijl en branding.

## Bijlage: Relatie met de domeinen uit het kwaliteitskader

In dit laatste hoofdstuk vatten we de beoogde resultaten uit onze plannen voor 2022 samen, geordend naar de domeinen van het kwaliteitskader zorg. Waarmee we onze ontwikkeling in kwaliteit toetsbaar maken op basis van het kwaliteitskader.



### Domein 1: Persoonsgerichte zorg

- In onze zorgleefplannen en behandeling kijken we minder medisch en meer vanuit welzijn, dit vanuit onze uitgangspunten voor cultuursensitieve zorg.
- Bewoners worden meer/beter als individueel mens gezien.
- Eigen regie en vrijheid van bewoners wordt meer gestimuleerd.
- Bewoners krijgen te maken met een vaste, kleinere groep medewerkers.
- Meer ruimte voor individuele behoeften en wensen van bewoners.

### Domein 2: Wonen en welzijn

- Nusantara wordt steeds meer vooral een woon- en leefomgeving, dit vanuit onze uitgangspunten voor cultuursensitieve zorg.
- Aangepaste activiteiten per bewonersgroep en/of individuele behoeften van een bewoner.
- Bewoners voelen zich thuis en hebben een waardevolle dag.
- Steeds meer aandacht voor geestelijke (spirituele) en mentale behoeften.

### Domein 3: Kwalitatief veilige zorg & ondersteuning

- Teams krijgen steeds meer verantwoordelijkheid voor hun eigen kwaliteit.
- Teams hebben inzicht in de door hun geleverde kwaliteit van zorg en welzijn.
- We verbeteren de continuïteit in onze zorg- en dienstverlening.
- We verbeteren de borging van onze veilige woon- en werkomgevingen.
- We werken meer eenduidig over de locaties.

- Rolverdeling tussen diverse functies in het primaire proces (zorg welzijn en behandeling) wordt aangescherpt en verduidelijkt.
- Waarborging van de continuïteit van de medische verantwoordelijkheid.

#### **Domein 4: Leren en ontwikkelen**

- Medewerkers werken meer vanuit ons nieuwe concept voor cultuursensitieve zorg.
- Professional krijgen steeds meer verantwoordelijkheid voor hun eigen proces.
- We versterken het methodisch werken en het werken vanuit onze kwaliteitsvisie.
- We versterken de aandacht voor leren en verbeteren binnen de teams.

#### **Domein 5: Leiderschap en governance**

- We vertalen onze visie op cultuursensitieve zorg naar een concept met concrete werkwijzen.
- We vertalen onze visie op behandeling naar een concept met concrete werkwijzen.
- We willen beter in control zijn ten aanzien van de gewenste resultaten van Nusantara op het gebied van financiën, personeel en kwaliteit.
- We willen beter in control zijn ten aanzien van de gewenste ontwikkeling en implementatie van het jaarplan.
- We verbeteren de directe inspraak van de zorgprofessional/het primaire proces in onze besturing en beleidsontwikkeling.
- De besturingsfilosofie toepassen in processen.

#### **Domein 6: Personeelssamenstelling**

- We gaan de selectie en inzet personeel meer baseren op onze kernwaarden.
- We gaan het aantrekken, boeien en binden van (nieuwe) medewerkers verbeteren.
- We gaan het roosterbeleid en -proces vernieuwen en verbeteren passend bij de huidige arbeidsmarkt.

#### **Domein 7: Gebruik van informatie**

- We gaan sturen op basis van een meer integraal stuurdashboard.
- We gaan de vindbaarheid van informatie in onze organisatie vergroten.
- We gaan cliënttevredenheid eenduidiger meten en gebruiken als input voor verbeteren.
- We gaan onze communicatie verbeteren en onze visie en kernwaarden beter communiceren.
- We gaan procesgestuurd werken verder implementeren en ter ondersteuning hiervan onze informatiemanagement verbeteren.

#### **Domein 8: Gebruik van hulpbronnen**

- We gaan de inrichting van onze woonomgevingen meer invullen vanuit onze visie op hospitality binnen het kader van cultuursensitieve zorg.
- We gaan onze facilitaire processen meer invullen vanuit onze hospitality visie.
- We werken toe naar een duurzame herhuisvesting.
- We gaan onze overhead doelmatiger inrichten en inzetten.
- We gaan kwetsbaarheden in solofuncties verminderen.

## Bijlage: Signaallijst betrokkenheid cliëntenraad

Onderwerp	Betrokkenheid cliëntenraad
Visie op welzijn	Instemmingsrecht
Veiliger maken buitenruimtes	Instemmingsrecht
Klachtenregeling	Instemmingsrecht
Huisvesting Patria	Proces afspraken in medezeggenschapsregeling
Inrichting kleinere teams Z&W	Advies
Ontwikkelen rol EVV	Advies
Cultuursensitieve zorg	Instemmingsrecht
Herinrichting organisatie behandel functies	Advies
Ontwikkelen en implementeren nieuw hospitality concept	Instemmingsrecht