

# Kwaliteitsbeeld

## 2024-2025

Stichting Nusantara Zorg

Eigenaar: Stichting Nusantara Zorg

Vaststelling d.d.: 20.03.2025



nusantara



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Bouwsteen 1 Het kennen van de wensen en behoeften</b>	<b>4</b>
Een thuis voor onze bewoners.....	4
<b>Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken</b>	<b>5</b>
Informele zorg .....	5
Samenwerking in de regio .....	5
<b>Bouwsteen 3 Het werk organiseren</b>	<b>6</b>
Toekomstbestendig werken.....	6
Cultuursensitief werken .....	7
Een fijne werkplek voor onze medewerkers.....	7
De digitale werkomgeving .....	8
Omgaan met privacy .....	8
<b>Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen</b>	<b>8</b>
Leiderschap en verbinden .....	8
Een lerende organisatie.....	9
<b>Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit</b>	<b>10</b>
Tevreden bewoners.....	10
Omgaan met kwaliteit.....	11
Governance .....	12



## Voorwoord

Met dit document bieden wij u het Kwaliteitsbeeld 2024-2025 aan van Stichting Nusantara Zorg. Het jaar 2024 is een jaar dat we op een voornamelijk manier en met een mooi resultaat kunnen afsluiten.

*Het was een jaar dat een grote dynamiek kende en gekenmerkt wordt door een enorme inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers. Het is dan ook niet meer dan voor de hand liggend om hier als eerste bij stil te staan en onze oprechte dank voor uit te spreken.*

*Met elkaar maken we Nusantara tot het "thuis" dat door onze bewoners, hun familie en diegenen die hun liefhebben, beleefd en ervaren wordt. Juist dat wat eenieder van ons (individueel) toevoegt maakt het verschil! Zo werken wij, intrinsiek gemotiveerd, aan een voornamelijk zorg- en dienstverlening waarbij de mens en onze cultuur het uitgangspunt is.*

Naast de initiatieven die dit jaar op elk aandachtsveld opgepakt en gerealiseerd werden, hetgeen leidde tot een verbeterde bedrijfsvoering, ging dit zeker niet ten koste van de kwaliteit van de zorgverlening. Sterker: juist de cultuur-aspecten binnen onze zorg- en dienstverlening kreeg nog meer aandacht waardoor het welbevinden van onze bewoners en onszelf meer beleefbaar werd. Vanuit onze adat-istiadat, deze cultuurspecifieke benadering, wordt door Nusantara ingezet op het gewone leven zoals men dat kent, met inachtneming van de beperkingen die de ouderdom met zich meebrengt, beleefbaar te houden.

Als genoemd kenmerkt 2024 zich door een grote dynamiek. Na het afscheid, eind 2023, van de vorige bestuurder werd, met ingang van 1 januari, een interim bestuurder aangesteld welke op 1 april een vast dienstverband aangegaan is. Deze benoeming had als gevolg dat er meer structuur in de organisatie is gebracht en de 'topstructuur' van de organisatie opnieuw vorm is gegeven. Waarbij op 'sleutelposities' medewerkers met een vast dienstverband aangesteld zijn. De organisatievorm is hiermee aangepast zodat deze meer in overeenstemming is gekomen met de aard en omvang van Nusantara en hetgeen zij beoogd te zijn.

*Bersama-sama kita menghadapi masa depan dengan percaya diri.*

Met een hartelijke groet,  
W.J. de Haan Westerveld MBA, MCM, CMC.  
Raad van Bestuur Nusantara.



# Bouwsteen 1 Het kennen van de wensen en behoeften

## Een thuis voor onze bewoners

In 2024 is de procesbeschrijving rondom de bewonersreis volledig afgerond. Dit heeft geresulteerd in een compleet handboek: Wonen bij Nusantara. Daarbij is onderscheid gemaakt in het 'Komen Wonen en de eerste zes weken', het 'evalueren en bijstellen van zorg welzijn en behandeling', en het 'waardig afscheid nemen'. Dit laatste proces (waardig afscheid nemen) is in 2024 toegevoegd en de andere twee zijn geëvalueerd en aangepast waar nodig. In 2025 staat de implementatie van het proces waardig afscheid nemen centraal. Het handboek dient als vertaalslag naar de praktijk en geeft op een overzichtelijke wijze weer, wie, wat, op welk moment in het proces doet. Er is op deze manier een eenduidige werkwijze voor het wonen bij Nusantara ontwikkeld. In het handboek staat onder andere beschreven dat de evv'er minimaal twee keer per jaar een open gesprek voert met de bewoner. Hierbij wordt ook het netwerk (partner/familie) van de bewoner betrokken. We maken afspraken over welke behoefte een bewoner heeft en rapporteren dit in het zorgdossier. Er kan van de stappen uit het handboek onderbouwd worden afgeweken als de situatie hierom vraagt. Persoonsgerichte zorg en welzijn bieden blijft immers maatwerk.

Daarnaast is in 2024 onze *visie op behandeling* vernieuwd. We hanteren daarbij drie pijlers: palliatieve zorg, positieve gezondheid en cultuursensitief. We focussen ons steeds meer op behandelen vanuit zorg en welzijn. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij onze waarden beschikt Nusantara over een eigen behandeldienst.

In 2024 heeft Nusantara opnieuw twaalf medewerkers afkomstig uit Indonesië aangenomen. Zij zijn vanuit hun achtergrond van grote waarde voor onze cultuursensitieve zorg en welzijn. Samen met de andere collega's maken zij van Nusantara een warm thuis voor onze bewoners.



## Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken

### **Informele zorg**

In het voorjaar van 2024 is de visie op *informele zorg* opgesteld in samenwerking met diverse medewerkers en de CR. In 2025 wordt er door middel van een proeftuin (toekomstbestendig werken, zie bouwsteen 3) op Rumah Saya gewerkt aan de implementatie van deze visie, waarbij de informele zorg en welzijn een prominentere plek krijgt naast de formele zorg. We waarderen de hoge mate van betrokkenheid van de familieleden van onze bewoners en onze vrijwilligers en willen hier meer op inzetten.

### **Samenwerking in de regio**

In 2024 is er een samenwerking in de regio Apeldoorn gerealiseerd, het Verpleegkundig Team Apeldoorn (VTA). Atlant, Klein Geluk, Nusantara en Zorggroep Apeldoorn zijn per 1 juli 2024 gestart met een regionale samenwerking in de ongeplande verpleegkundige avond-, nacht- en weekendzorg. Het team bestaat uit ± achttien verpleegkundigen. Deze zijn allen in loondienst bij één van de samenwerkingsorganisaties. Het VTA werkt vanuit Atlant, locatie Heemhof, en biedt telefonische, maar ook fysieke ondersteuning aan de 26 deelnemende locaties.

Nusantara vindt het belangrijk om in de ontwikkelingen van het GALA, IZA en WOZO te participeren. Daarom is er sinds 2024 een Programmamanager Regionale- en Domein Overstijgende Samenwerking aangesteld. Zij levert namens Nusantara een bijdrage in het initiëren van samenwerkingsprogramma's en het verbinden van de verschillende organisaties met het oog op het kunnen blijven bieden van kwalitatieve, toegankelijke en betaalbare zorg.

Daarnaast zijn er in het kader van zorgzame gemeenschappen in 2024/2025 concrete stappen gezet. Nusantara gaat in 2025 bovenregionaal aan de slag door de inzet van netwerkverbinders. Er starten twee medewerkers in deze nieuwe functie (1 fte). Samen zijn zij verantwoordelijk voor het opbouwen en onderhouden van de nulde lijn binnen de Indische en Molukse gemeenschappen, binnen zowel onze regio's als op landelijk niveau. Binnen de dienstverlening van Nusantara en in samenwerking met onze afdeling zorgbemiddeling, is de netwerkverbinder het aanspreekpunt voor ouderen en hun mantelzorgers uit de lokale gemeenschappen. Ze staan dichtbij de Indische en Molukse gemeenschappen. De netwerkverbinders focussen zich op het uitbreiden van ons netwerk met relevante partijen en initiëren samenwerking en kennisdeling met ketenpartners.



Tevens is er veel contact met lokale gemeenschappen via onze participatie aan Pasars, Masoek Sadja's en Kumpulans alsmede onze verbintenis met Pelita, Moesson en Indah\* en lokale verenigingen als bijvoorbeeld Rumah Beta uit Vaassen en het KAP uit Apeldoorn.

## Bouwsteen 3 Het werk organiseren

### **Toekomstbestendig werken**

In 2024 is opnieuw gekeken naar hoe Nusantara binnen het primaire proces de dienstverlening in de toekomst kan blijven borgen. Hierbij is een brede afvaardiging van onze medewerkers betrokken geweest onder de noemer 'toekomstbestendig werken'. Gezamenlijk zijn zij tot een eenduidige vernieuwde werkstructuur voor beide locaties gekomen. Hiervoor is in januari 2025 een proeftuin gestart op locatie Rumah Saya, waarbij de principes van toekomstbestendig werken gefaseerd ingevoerd worden. Onderdeel van deze proeftuin is het ineenvlechten van zorg en welzijn, en dit terug laten komen in meer generalistische functies en functienamen. Dit doen we door het introduceren van de functienaam 'leefondersteuners'. Hierbij kijken we bij medewerkers naar een aantal basiskwaliteiten en wat zij hiernaast extra kunnen bieden (denk aan verpleegtechnische handelingen, ADL-zorg et cetera). Ons doel is om bewoners, ondanks hun ziekte of beperking, zoveel mogelijk mee te laten draaien in het 'gewone leven'. Het draait om de kleine momenten van geluk, waarin zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. We focussen ons op de persoonlijke wensen van onze bewoners. Wat maakt hun dag beter? Hoe kunnen wij dat vandaag realiseren? Dit betekent dat we bewust kijken naar wat zij nodig hebben, hen actief betrekken en ons laten leiden door hun voorkeuren. We streven naar minder gefragmenteerd werken en een betere integratie van informele zorg binnen de formele zorg.

Binnen Nusantara zijn we altijd op zoek naar een passende deskundigheidsmix met verschillende expertises die ingezet kunnen worden. Om dit beter te faciliteren werken we met twee/drie coördinatoren Wonen en Zorg per locatie. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie op de locaties en dragen zorg voor een passende deskundigheid en de inzet van externe (andere) deskundigheid indien nodig. Daarnaast wordt de triage gedaan door de verpleegkundige van dienst, om bij te dragen aan ingeplande of complexe zorgvraag. Er wordt hierbij samengewerkt met interne SO's en verpleegkundig specialisten/PA. Op Rumah Saya wordt ook gebruikgemaakt van het VTA.



## **Cultuursensitief werken**

In 2024 is de cultuurgroep opgestart en deze gaat in 2025 verder onder de naam "Kumpulan Budaya". Dit betekent 'cultuurtafel' en weerspiegelt precies waar het om draait: Het onderhouden en borgen van de bijzondere cultuur van Nusantara en daar zo zorgvuldig mogelijk mee om blijven gaan. In deze cultuurgroep nemen medewerkers deel van beide locaties die hun roots hebben in Nederlands-Indië of de Molukken. Alle generaties zijn vertegenwoordigd in deze cultuurgroep zodat er sprake is van diversiteit en we vanuit meerdere invalshoeken de cultuur kunnen waarborgen. De medewerkers uit de cultuurgroep vervullen tevens een belangrijke rol bij de externe presentatie van Nusantara op bijvoorbeeld Pasars en Masoek Sadjja's. Ook hebben onze medewerkers op deze manier zeggenschap in de organisatie en haar beleid middels de cultuurgroep, naast de bestaande OR en de integrale overleggen.

## **Een fijne werkplek voor onze medewerkers**

In 2024 is HRM één van onze speerpunten geweest. De overheid kondigde maatregelen met betrekking tot de inzet van zzp'ers aan. De daaruit voortvloeiende "schijnarbeidsovereenkomsten" was een reden, naast de bedrijfsvoering en borging van kwaliteit van zorg, voor Nusantara om hierop vroegtijdig te anticiperen en het aantal zzp'ers terug te dringen. Zo kent de topstructuur van Nusantara geen inzet van zzp'ers meer. In het primaire proces worden zzp'ers op de locatie Rumah Saya niet meer ingezet, met uitzonderingen door overmacht daargelaten. Door de andere dynamiek op de regionale arbeidsmarkt wordt op de locatie Patria nog wel gebruikgemaakt van zzp'ers. Ook hier wordt waar kan dit aantal gereduceerd. Met de betreffende zzp'ers zal gedurende 2025 gesprekken plaatsvinden om te kijken of er overgaan kan worden tot een reguliere arbeidsovereenkomst met Nusantara.

Vanuit de HR-planning 2025-2026 wordt er ingezet op performance management en daarmee op onder andere de ontwikkeling en inzet van de talenten van onze medewerkers. Voor de coördinatoren zijn aan de hand van assessments programma's ontwikkeld, er wordt scholing aangeboden voor de evv'ers, en de gvp'ers krijgen trainingen voor 'preventief handelen bij dementie'. In 2024 is er tevens geïnvesteerd in teamdagen waarbij de nadruk lag op het elkaar ontmoeten en elkaar leren kennen.

Ten slotte is onboarding in 2025 een belangrijk thema. Het proces wordt vernieuwd en er is voor 2025 een projectplan onboarding gemaakt.



## **De digitale werkomgeving**

Er is in 2024 op diverse manieren gewerkt aan het verbeteren van onze informatievoorziening. Zo is de website vernieuwd waarbij er diverse verbeteringen zijn doorgevoerd. De website is volledig in de nieuwe huisstijl en de informatie is up-to-date gemaakt. Ter verbetering van de vindbaarheid van onze documenten heeft er in 2024 een volledige migratie naar MS Teams en Intranet plaatsgevonden. De voorbereidingen hiervoor zijn gestart in 2023, en de migratie is in 2024 afgerond. Hierbij zijn alle (statische) beleidsdocumenten overgezet naar Intranet zodat alle medewerkers hierbij kunnen. Door de toevoeging van de zoekbalk op Intranet is het makkelijker geworden om documenten snel te vinden. In 2025 wordt gewerkt aan de verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van de omgevingen, zoals het aanpassen van de interface.

## **Omgaan met privacy**

In 2024 zijn alle stukken rondom de AVG herzien, zo ook de privacyverklaring voor bewoners welke is terug te vinden op onze website. De privacyverklaring voor medewerkers is ook vernieuwd en intern gecommuniceerd. Daarnaast is er een AVG en NEN7510 0-meting gedaan op de onderdelen:

- Het Management Systeem voor Informatiebeveiliging (H4 t/m H10) op basis van NEN7510-1
- Praktische beveiliging toepassing (Annex A) op basis van NEN7510-2

Vanuit deze nulmeting zijn alle normelementen van de NEN7510-2 gecontroleerd en gedocumenteerd. Hieruit blijkt in globale vorm dat Nusantara op diverse vlakken in praktische vorm aan verplichtingen vanuit de IGJ, AVG en de NEN7510 voldoet, maar er enkele onderwerpen aandacht verdienen. Ten behoeve van de naleving van de NEN7510 wordt hier in 2025 aan gewerkt.

## **Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen**

### **Leiderschap en verbinden**

Ter bevordering van de kwaliteit van zorg is er in september 2024 gestart met een scholing voor onze evv'ers in samenwerking met ROC Midden Nederland. Tijdens deze opleiding komt de theorie aan bod aan de hand van drie thema's: het zorgplan, werken in de keten van zorg en de kwaliteit van zorg. De evv'ers leren de zorgcoördinatie voor bewoners te leiden en de multidisciplinaire zorg te managen. Er is aandacht voor het cultuursensitief werken en ons handboek Wonen bij Nusantara. De opleiding loopt door tot en met april 2025. In totaal volgen twaalf medewerkers van beide locaties de opleiding.





Alle coördinatoren hebben in 2024 een ontwikkelassessment gemaakt. De uitkomsten zijn individueel besproken en er zijn diverse ontwikkelplannen gemaakt. Daarnaast krijgen vanaf 2025 de coördinatoren Wonen en Zorg een gezamenlijk ontwikkeltraject, waarbij hun nieuwe positie verduidelijkt en versterkt wordt. Per locatie is er elke zes weken een coördinatorenoverleg waarbij alle coördinatoren van de betreffende locatie aanwezig zijn, inclusief de manager Welzijn, Zorg en Behandeling en de senior HR-adviseur. Op deze plek worden alle operationele zaken met elkaar afgestemd en vindt er een terugkoppeling plaats vanuit de stuurgroep.

## **Een lerende organisatie**

In 2024 bleek vanuit diverse MIC-meldingen en overleggen binnen de MIC-commissies, dat er behoefte was aan scholing en training rondom het omgaan met onbegrepen gedrag. Daarvoor is er een training 'preventief handelen bij dementie' gestart op Rumah Saya. Ook is er een training door onze psycholoog 'specialisatie dementiezorg (gedrag en benadering)' gestart in oktober 2024 en deze loopt door tot en met februari 2025. Aan deze training nemen gvp'ers en medewerkers Welzijn deel. De inhoud richt zich op positieve gezondheid, invloed levensloop deelnemer, invloed levensloop bewoner, trauma & hechting, coping, PTSS, types dementie, benaderingswijze, psychiatrie.

Tevens is in 2024 de verplichte training cultuursensitieve zorg gegeven in samenwerking met Pelita. De training heeft als doel kennis over de doelgroep met haar verleden en rituelen en gewoontes over te dragen. De training is voor alle nieuwe medewerkers verplicht en wordt standaard 1x per jaar op beide locaties gegeven. Indien nodig kunnen er extra trainingen gegeven worden als er bijvoorbeeld veel nieuwe collega's zijn.

Tenslotte werken we in 2025 aan een visie op het ontwikkelen van medewerkers en scholingsbudgetten. Het BPV-plan wordt geprofessionaliseerd en er wordt een strategisch opleidingsplan gemaakt.



## Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

### Tevreden bewoners

In het voorjaar van 2024 is er een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd door een externe partij. De vragenlijst bestond uit de zes vragen van Zorgkaart Nederland en daarnaast heeft Nusantara extra vragen toegevoegd rondom welzijn en communicatie. Van de ongeveer 100 somatische bewoners zijn er 40 geïnterviewd, 20 per locatie. Van de ongeveer 50 psychogeriatrische bewoners, zijn 21 vertegenwoordigers geïnterviewd, 16 van locatie Patria en 5 van locatie Rumah Saya. In totaal hebben 61 deelnemers het onderzoek afgerond en zij gaven Nusantara gemiddeld een 8,1. Een resultaat waar we trots op zijn.

Enkele quotes uit het CTO:

*“Ik ben blij dat ik hier kan wonen. Ik voel me senang. Ik houd van de Indonesische cultuur en het eten. Ik praat vaak Maleis met andere bewoners. Ik ben lichamelijk weer opgeknapt hier. De zorg is goed. Ik krijg ook veel aandacht van het personeel en ook van mijn kinderen.”*

*“Ik voel me hier helemaal thuis. Ik ben heel blij dat ik hier woon, eigenlijk voel ik me alsof ik op vakantie ben. Zorgeloos en veel mensen met mooie verhalen over Indonesië. De zorg is heel attent.”*

*“Het is gewoon een cadeautje dat we hier mogen wonen. We voelen ons op vakantie. Er wordt heel goed voor ons gezorgd. Het zijn gewoon allemaal goudstukken, de dames en heren die hier werken. Ik voel me helemaal thuis bij de Indonesische sfeer.”*

De rapportages zijn op locatieniveau gedeeld in de teams waarbij zij zelf verantwoordelijk zijn voor het opstellen van verbeterpunten vanuit het CTO. In 2024 is ervoor gekozen om geen concrete verbeteracties op te stellen, omdat de resultaten zeer positief waren.

Er zijn in 2024 drie klachten gerapporteerd via de externe klachtenfunctionaris. De klachten zijn naar tevredenheid van beide kanten opgelost.



## Omgaan met kwaliteit

Om inzicht in kwaliteit te verlenen worden er maandelijkse MIC-analyses en updates gedaan en worden maandelijkse rapportages rondom de Wzd opgeleverd. Er zijn in 2024 drie MIC-tertiaalrapportages opgeleverd met hierin uitgebreide analyses. Binnen de lokale MIC-commissies worden de incidenten uitgebreid besproken en actiepunten uitgezet. Indien er een trend gesignaleerd wordt, wordt dit besproken in de interne commissie Kwaliteit & Veiligheid en worden er passende acties uitgezet. Ook worden de trends in de tertiaalrapportages beschreven. Daarnaast voeren we maandelijkse zorgdossiercontrole uit om inzicht te krijgen in de stand van zaken rondom de zorgdossiers.

De halfjaarlijkse Wzd-rapportages en de jaarlijkse Wzd-analyse zijn wederom aan de IGJ aangeleverd in 2024. Tevens zijn het Kwaliteitsverslag 2023 en de kwaliteitsindicatoren en personeelsindicatoren aangeleverd volgens de richtlijnen.

De interne commissie K&V is in 2024 zes keer bijeengekomen en de centrale Wzd-commissie twee keer. De interne commissie K&V is binnen Nusantara de locatie-overstijgende commissie waarbij de terugkoppeling gedaan wordt van alle andere interne (kwaliteits)commissies en thema's rondom kwaliteit. Op deze plek worden diverse acties uitgezet, gekeken naar behoefte aan trainingen/scholingen en vindt de terugkoppeling naar de stuurgroep plaats. Zo bleek er naar aanleiding van interne verzoeken behoefte te zijn aan een procesbeschrijving *herindiceren*. Dit proces is vervolgens door het team Kwaliteit in het voorjaar opgesteld en toegevoegd aan het handboek Wonen bij Nusantara. Ook is het sleutelbeleid vernieuwd naar aanleiding van verzoeken door beide locaties. Dit beleid is waar kan gelijkgetrokken tussen de twee locaties en aangepast naar de huidige werkwijzen.

Er zijn twee interne audits en één externe audit uitgevoerd in 2024. De externe audit heeft geleid tot de continuering van ons PREZO-keurmerk en de rapportage is intern gedeeld. De interne audits worden op teamniveau uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker. De auditrapportages worden op teamniveau beschreven en de coördinatoren Wonen en Zorg zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een plan van aanpak middels een format. Onderdeel van de audit is het evalueren van ons handboek Wonen bij Nusantara. Dit zorgt ervoor dat het handboek actueel blijft en we werken aan het continu leren en verbeteren.

Daarnaast worden er tussentijdse rapportages over de vorderingen op het jaarplan gemaakt. Maandelijks worden er financiële rapportages opgeleverd en besproken met de controller, manager Welzijn, Zorg en Behandeling en de bestuurder. Er zijn drie financiële tertiaalrapportages opgeleverd in 2024.



In 2024 zijn er drie integrale overleggen geweest waarbij er diverse sleutelfiguren (zoals managers, coördinatoren, kwaliteitsverpleegkundigen, OR) aanwezig waren van beide locaties. Tijdens deze integrale overleggen is besproken wat er gaande is binnen de organisatie en wat de uitgezette koers is. Er zijn daar tevens updates gegeven over de lopende projecten binnen en buiten het Jaarplan 2024.

## **Governance**

Begin 2024 is er een nieuwe bestuurder gestart bij Nusantara. Met de RvT, OR en CR hebben regelmatig gesprekken plaatsgevonden over de organisatieveranderingen en veranderingen in beleid. In 2024 zijn er zes vergaderingen tussen de RvB-CR en zes tussen de RvB-OR geweest. Deze frequentie wordt ook voor 2025 aangehouden. De RvB-RvT is zeven keer bij elkaar gekomen en zij hebben twee themabijeenkomsten gehad. Het eerste thema ging over het VPT-concept en het tweede thema ging over de herhuisvesting van locatie Patria.

Voor 2025 zijn de afspraken tussen de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur als volgt:

- Regulier overleg (zes keer per jaar)
- Thema overleg (één à twee keer per jaar)
- Audit Commissie (drie keer per jaar)
- Commissie Kwaliteit en Veiligheid (drie keer per jaar)
- Werkgeverscommissie (twee keer per jaar)