



## Kwaliteitsverslag



2023

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning.....	4
3. Wonen en welzijn .....	6
4. Veiligheid .....	8
5. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	12
6. Leiderschap, Governance en Management.....	14
7. Personeelssamenstelling.....	18
8. Gebruik van hulpbronnen .....	21
9. Gebruik van informatie.....	23



## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Futura Zorg over het jaar 2023. 2023 is voor ons een jaar geweest waarin we hebben kunnen bouwen aan de toekomst van de organisatie. In dit kwaliteitsverslag beschrijven we op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg hoe we dit hebben aangepakt en wat hiervan het resultaat is.

De overgang van 2023 naar 2024 betreft een overgangsjaar. Over 2023 leggen we nog verslag op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Voor 2024 is een kwaliteitsplan opgesteld op basis van het nieuwe Generiek kwaliteitskompas. Dit kwaliteitsplan is terug te vinden op onze [website](#).

### Kom binnen bij Futura Zorg

Wij bieden wonen en zorg in een kleinschalige setting. Onze bewoners kunnen vaak nog veel zelf maar tegelijkertijd is er sprake van een situatie dat volledig zelfstandig wonen niet meer mogelijk is. Kwaliteit van leven staat bij ons voorop. Dat betekent onder meer dat een zo lang mogelijke regie over het eigen leven centraal staat. Met daar waar nodig dagelijkse begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging.

Wonen en zorg zijn bij Futura Zorg gescheiden. Dit houdt in dat bewoners een appartement bij ons huren en dat de zorg gefinancierd wordt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). De huur van een appartement inclusief de woon- en servicekosten worden door de bewoner zelf betaald.

In (kleinere) gemeentes en kernen in de nabijheid van de oorspronkelijke woonomgeving van ouderen hebben wij inmiddels 8 locaties voor maximaal 19 tot 23 bewoners ontwikkeld. Onze nieuwste locatie in Ter Aar heeft op 01 november 2023 de deuren geopend. In Rotterdam is ons hoofdkantoor gevestigd.



Figuur 1: Locaties Futura Zorg 2024



## 2. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

### Onze bewoners

Futura Zorg richt zich op bewoners die over een indicatie somatiek en/of psychogeriatric ZP 4, 5, 6 en een enkele 7 of 8 beschikken. Bij achteruitgang van de bewoner leveren wij ook de zorg rondom het levensende, zodat de bewoner in de laatste fase van zijn leven in de vertrouwde omgeving kan blijven. Een aantal bewoners heeft geen indicatie. Het betreft dan overwegend partners van bewoners die wel over een indicatie beschikken. De organisatie telde eind december 2023 144 bewoners (zie tabel 1), met dien verstande dat locatie Ter Aar nog niet volledig bezet is.

	Oud-								TOTAAL
	Oudewater	Waalwijk	Nieuweven	Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar	
VV04	5	8	4	1	12	9	7	4	50
VV05	8	7	11	6	8	6	11	1	58
VV06	2	3	1	9	1	1	3	5	25
VV07	0	0	2	0	0	0	0	0	2
VV08	0	0	0	1	0	0	0	0	1
GGZ/GZ	1	1	0	0	0	1	1	0	4
Geen indicatie	0	0	1	0	2	0	1	0	4
<b>TOTAAL</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>144</b>

Tabel 1: Aantal bewoners per locatie per 31 december 2023 onderverdeeld naar zorgzwaarte

In 2023 zijn we geconfronteerd met een hoger aantal overlijdens dan gebruikelijk was voor onze organisatie. In juni 2023 waren al meer bewoners overleden dan in geheel 2022 (28 bewoners overleden in 2022). In totaal zijn 47 bewoners in 2023 overleden, waarvan 14 op locatie Den Bosch. Dit heeft een zware impact gehad op de medewerkers van de locatie. Enerzijds werden zij steeds opnieuw geconfronteerd met afscheid nemen, anderzijds voelden zij de druk om nieuwe bewoners aan te werven en aanvullend te zorgen voor een goede verdeling van aandacht tussen bestaande en nieuwe bewoners.

Het is onze doelstelling dat bewoners tot en met de laatste levensfase bij ons kunnen blijven wonen. In enkele gevallen is dit echter niet meer te realiseren omdat een bewoner specifieke zorg en ondersteuning nodig heeft die wij niet kunnen bieden. In 2023 zijn 2 bewoners verhuisd naar een beter passende zorgaanbieder.

### Zorgleefplan

Binnen Futura Zorg werken we vanuit het principe dat elke bewoner uniek is en centraal staat bij de door ons geleverde zorg- en dienstverlening. Dit betekent o.a. dat wij op de hoogte zijn van het levensverhaal van de bewoner. Nieuwe bewoners worden – indien mogelijk – thuis of elders bezocht door de locatiebeheerder, vaak vergezeld van een eerstverantwoordelijk verpleegkundige of verzorgende, om de zorgvraag te bespreken en om te bekijken of Futura Zorg de meest geschikte c.q. passende woonvorm is. Aan de hand van de zelf ontwikkelde en in 2021 ingevoerde methode 'dit ben ik', wordt het zorgleefplan door de EVV-ers (eerstverantwoordelijke verzorgende/ verzorgende niveau 3-IG of hoger) opgemaakt en in samenspraak met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger vastgesteld. Sinds 2023 is het zorgleefplan uitgebreid met een ADL-kaart welke door een werkgroep vanuit de werkvloer is ontwikkeld, waardoor de specifieke wensen en behoeften van een bewoner duidelijker naar voren komen. Op deze manier wordt de persoonsgerichte zorg nog verder geborgd en wordt de administratieve last voor de medewerkers verlaagd hetgeen weer leidt tot meer tijd en aandacht voor onze bewoners. De zorg en daarmee de zorgplannen worden met enige regelmaat geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Minimaal gebeurt dit twee keer per jaar en waar nodig worden hierbij ook (externe) behandelaren zoals bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde en paramedici betrokken. Tijdens dit overleg evalueren wij samen de doelen en leggen afspraken vast over de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zorg en welzijn. Hierbij staat nogmaals de eigen regie voorop. In de werkroosters is structureel tijd vrijgemaakt om te werken aan de zorgleefplannen en andere coördinerende taken in het zorgproces.



De vastlegging vindt plaats in het ECD (ONS-Nedap). Stapsgewijs brengen wij hierin verbeteringen aan. Het ECD is de basis van de zorg- en dienstverlening. Door op alle locaties het ECD op dezelfde manier te vullen en te gebruiken, kan hier beter op gestuurd worden. Aan de hand van de doelen die, in samenspraak met de bewoner, in het zorgplan worden opgenomen, wordt gerapporteerd op de zorg en het welzijn van de bewoners. Mede door de vernieuwde indeling van het zorgleefplan kan de medewerker zich beter focussen op de doelen die voor een specifieke dienst (dag/ avond/ nacht/ weekend) van belang zijn, waardoor de administratieve last verminderd wordt. Door methodisch te werken volgens de PDCA-cyclus kunnen de zorg en ondersteuning tijdig bijgestuurd en geoptimaliseerd worden.

Caren Zorgt wordt ingezet als communicatiemodule tussen de zorgaanbieder en de bewoners/ vertegenwoordigers van bewoners. Dit wordt ook over de gehele organisatie gebruikt voor het ondertekenen van de zorgleefplannen en het mee kunnen lezen in de rapportages van de zorg.



### 3. Wonen en welzijn

#### 10 bewonerbeloften

Bij Futura Zorg staat kwaliteit van leven van onze bewoners voorop. Dit is ook ons uitgangspunt geweest bij de keuze voor onze kwaliteitsmethodiek; Kwaliteit@.

Kwaliteit@ is een concept dat de organisatie handvatten biedt om het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg/ Generiek kwaliteitskompas succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, met 10 bewonerbeloften en bijbehorende werkmethoedieken. Van oudsher spreekt men in de branche van 'Zorg & Welzijn'. De initiatiefnemers achter Kwaliteit@ nemen het welzijn van de bewoners als vertrekpunt en spreken dan ook over 'Welzijn en Zorg', waarbij eigen regie en autonomie centraal staan.

Alle disciplines dragen bij aan het welzijn van bewoners. De zorg speelt hierbij een belangrijke rol, maar ook de huishouding, activiteitenbegeleiders en bijvoorbeeld de kok dragen daaraan bij. Kortom, iedereen die werkzaam is bij Futura Zorg!

Pas als alle disciplines het welzijn van de bewoner hoog in het vaandel hebben, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijks leven van onze bewoners.

Bewoners, vertegenwoordigers van bewoners, medewerkers, vrijwilligers; alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Deze kwaliteitsvisie is geconcretiseerd in 10 bewonerbeloften die vanuit de bedoeling de kwaliteit niet achteraf, maar al aan de voorkant bepalen. Bewoners en bezoekers weten daardoor wat ze kunnen en mogen verwachten van Futura Zorg. We doen het immers samen!

#### Eten en drinken

Maaltijden worden dagelijks vers bereid. Willen bewoners meehelpen met koken dan is daar alle ruimte voor. Lekker en goed eten en drinken is het hoogtepunt van de dag. Koken doen we met verse producten en een gezond en gevarieerd aanbod met geur- en smaakbeleving. Er is een werkgroep opgericht, bestaande uit een aantal koks, verpleegkundige en een locatiebeheerder. Deze werkgroep heeft in 2023 een start gemaakt het thema 'Eten en drinken' verder uitwerken. De plannen zijn te ambitieus gebleken en hebben daarom geen vervolg gekregen. Onze koks besteden echter onverminderd veel aandacht aan iedere maaltijd! In 2024 wordt dit weer opgepakt.

#### Huiskamerprogramma

Op de locatie Oudewater heeft een pilot gedraaid met de naam 'huiskamerprogramma'. In deze pilot hebben de medewerkers van de locatie Oudewater een divers programma van activiteiten opgesteld die op vaste tijden plaatsvinden in de huiskamer. Het staat iedere bewoner vrij om hieraan deel te nemen en de bewoners die niet wensen deel te nemen, krijgen individueel extra aandacht op de momenten dat er geen programma in de huiskamer draait. Snel na de start van de pilot viel op dat ook bewoners die voorheen meestal op het eigen appartement verbleven, graag een kijkje in de huiskamer kwamen nemen en zelfs geënthousiasmeerd werden om deel te nemen. Inmiddels worden alle activiteiten druk bezocht en is de vraag 'wat staat er vandaag op het programma?' dagelijks onderwerp van gesprek.

De medewerkers op locatie Oudewater merken dat er 's-avonds meer rust is omdat bewoners zich moe en voldaan na de avondmaaltijd terugtrekken op het appartement. Ze slapen beter en kijken met plezier uit naar de volgende dag.

Uniek aan deze pilot is dat het hele team in gezamenlijkheid op voorhand kritisch naar de inzet van uren heeft gekeken en met elkaar heeft bepaald dat een deel van de uren 'zorg' ingewisseld konden worden voor uren 'welzijn'. Dit heeft als resultaat dat de pilot heeft geleid tot gelukkigere, meer voldane bewoners die minder onrustig gedrag laten zien zonder dat hier meer personele inzet voor nodig was.

Inmiddels praten we niet meer over een 'pilot', maar is het huiskamerprogramma gemeengoed geworden op de locatie Oudewater. Eén van de verpleegkundigen van de locatie heeft op basis van de opgedane kennis en



ervaring een draaiboek ontwikkeld. Dit draaiboek zal in 2024 gebruikt worden om het huiskamerprogramma op de overige 7 locaties van Futura Zorg uit te rollen.

## Waardigheid en trots voor de toekomst

De grootste uitdaging in de ouderenzorg is de dubbele vergrijzing: het aantal ouderen neemt toe en deze ouderen worden steeds ouder. Hierdoor neemt de zorgvraag en de complexiteit toe. Tegelijkertijd is er sprake van een afnemend aantal mensen dat zorg kan verlenen en staat de betaalbaarheid van de zorg onder druk. De Nederlandse overheid heeft met het programma Wonen en Zorg voor Ouderen (WOZO) een beweging op gang gebracht om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Wij sluiten aan op deze beweging waarin de norm is: *zelf als het kan; thuis als het kan en digitaal als het kan*.

Een combinatie van formele en informele zorg moet vaker het uitgangspunt vormen. Ouderen en de mensen in hun netwerk kunnen steeds meer samen regelen. Dit draagt bij aan een zelfstandige generatie ouderen. Enkel wanneer de oudere zelf iets niet kan, ook niet met ondersteuning van hulpmiddelen of technologie en naasten of informele zorg, wordt een beroep op professionals gedaan.

Dit vraagt een nieuwe manier van denken die ook binnen Futura Zorg bij onze bewoners, naasten en medewerkers nog in de kinderschoenen stond. Van oudsher zijn we gewend te (ont)zorgen en hierin zijn we bereid ver te gaan voor onze bewoners. Deze bereidheid verdwijnt niet. We onderschrijven het belang van het ActiZ-initiatief 'Praat vandaag over morgen' en gaan samen met de bewoners en diens netwerk het gesprek aan over het leven van de bewoner. Niet iedere hulpvraag is een zorgvraag. Wat kan de bewoner zelf nog doen en wat kan door middel van informele zorg worden geregeld? Hierbij is het belangrijk dat onze bewoners reële verwachtingen hebben over de zorg.

Op basis van de ingevulde QuickScan, de uitkomsten en de bespreking van de resultaten, is Futura Zorg in 2023 toegelaten tot het programma Waardigheid en trots voor de toekomst (uitvloeisel van WOZO). Er is een coach toegewezen die voor een periode van anderhalf jaar (oktober 2023 – april 2025) ondersteuning biedt. Het hoofddoel is het opzetten en organiseren van de informele zorg met behulp van het informele netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers binnen Futura Zorg. Het programma wordt opgezet en uitgevoerd op drie pilotlocaties (Boskoop, Waalwijk, Den Bosch). De opgedane ervaringen wordt vervolgens verwerkt in een plan van aanpak die door de overige locaties gebruikt zal worden om het programma te implementeren.

Er vindt nog geen registratie plaats over de inzet van het informele netwerk en/of mantelzorgers om ons te ondersteunen. Wel is bekend hoeveel vrijwilligers per locatie worden ingezet (zie tabel 2). Ons doel is om de inzet van vrijwilligers eind 2025 te hebben verdubbeld.

Oud-									TOTAAL
Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar		
9	3	7	11	4	11	9	0	54	

Tabel 2: Aantal vrijwilligers per locatie op 31 december 2023



## 4. Veiligheid

### Basis indicatoren veiligheid

Voor wat betreft de zogenaamde indicatoren basisveiligheid, heeft Futura Zorg voor het verslagjaar 2023 gekozen om, naast de verplichte indicatoren, te rapporteren over: werken aan vrijheidsbevordering en continëntie.

#### *Werken aan vrijheidsbevordering*

Wij werken met het 'Beleidsplan Onvrijwillige Zorg', waarmee ons beleid voldoet aan de laatste wettelijke verplichtingen. In dit beleidsplan heeft Futura Zorg vastgesteld hoe in de organisatie wordt omgegaan met het toepassen van onvrijwillige zorg (liever gezegd het voorkomen hiervan) en op welke wijze Futura Zorg invulling geeft aan de eisen die de Wet zorg en dwang (Wzd) stelt.

Onvrijwillige zorg is "zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet". Futura Zorg past onvrijwillige zorg uitsluitend toe wanneer alle alternatieven om de noodzakelijke zorg ter voorkoming van ernstig nadeel te kunnen leveren, zijn uitgeput. Op elke locatie ligt de zogeheten 'Alternatievenbundel Inspiratie voor vrijwillige én passende zorg' van Vilans, waarin de nadruk wordt gelegd op het behouden of vergroten van vrijheid van mensen als ze zorg of begeleiding nodig hebben. Om een onderbouwde afweging te maken over de inzet van onvrijwillige zorg, wordt het wegingskader geraadpleegd. Dit betekent dat wij actief focussen op het werken aan vrijheidsbevordering en het voorkomen van onvrijwillige zorg in plaats van het toepassen hiervan. Wij informeren onze bewoners actief over de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd en alle locaties van Futura Zorg zijn opgenomen in het zogeheten 'locatieregister'.

Naast onvrijwillige zorg bestaan binnen de Wzd ook twee vormen van vrijheidsbeperking:

- Een beperking van de bewegingsvrijheid – bijvoorbeeld als een bewoner binnen een accommodatie niet kan gaan en staan waar hij wil
- Van een beperking in de vrijheid om het eigen leven in te richten – bijvoorbeeld als een bewoner bepaalde communicatiemiddelen niet of beperkt mag gebruiken

Het begrip 'vrijheidsbeperkende maatregelen' werd binnen Futura Zorg gebruikt voor de zorg waarmee een wilsbekwame bewoner instemt. Een begrip met deze betekenis komt echter in de Wzd niet voor. Stemt een wilsbekwame bewoner in met de aangeboden zorg, dan is sprake van vrijwillige zorg. Dit geldt ook als het een vorm van zorg betreft die de bewegingsvrijheid van de bewoner beperkt. Daarom wordt de term 'vrijheidsbeperkende maatregelen' niet langer gebruikt binnen Futura Zorg.

Binnen Futura Zorg worden bij 6 bewoners, verdeeld over 3 locaties een vorm van vrijheidsbeperking ingezet. Om enkele voorbeelden van vrijheidsbeperking uit de praktijk aan te halen is te denken aan het omhoog doen van beddekken waardoor de bewoner niet uit bed kan komen zonder hulp. Binnen Futura Zorg wordt het gebruik van beddekken ingezet bij zowel wilsbekwame bewoners als bij bewoners die onder de Wzd vallen. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld het op de rem zetten van een rolstoel. Het grote verschil is dat wanneer het een bewoner betreft die onder de Wzd valt er ten eerste gekeken wordt naar alternatieven waardoor deze beperking niet nodig is. En wanneer het toch noodzakelijk is de beperking in te zetten dan wordt het stappenplan van de Wzd gevolgd. Binnen Futura Zorg is te allen tijde een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) betrokken bij vraagstukken rond bewoners die onder de Wzd vallen. De SO zal dan ook mede beoordelen of een ingezette actie een maatregel is volgens de Wzd. In 2023 werd bijvoorbeeld bij een bewoner antipsychotica verborgen toegediend, nadat duidelijk was gemaakt dat het niet innemen van de medicatie een groter nadelig effect had dan het verborgen toedienen ervan. Wanneer het stappenplan in werking treedt worden de verplichte functionarissen betrokken bij de evaluaties zoals de Wzd dit voorschrijft. In het ECD wordt een 'maatregel' aangemaakt die een evaluatiedatum meekrijgt, deze datum komt in de 'kwaliteitsmonitor' van het ECD naar voren wanneer geëvalueerd moet worden. Buiten de verplichte evaluatiemomenten wordt door de





zorg gemonitord op het beoogde effect en of de maatregel mogelijk al herzien kan worden zodat onvrijwillige zorg zo kort mogelijk wordt ingezet.

### *Continentie*

Incontinentie leidt tot en afname in de kwaliteit van leven van onze bewoners. Daarom geven wij hier extra aandacht aan door het opstellen van een plan van zorg rondom de toiletgang waarin de wensen van de bewoners zijn vastgelegd. In dit plan, onderdeel van het zorgleefplan, worden de afspraken over voorkeuren en gewoontes van de bewoner betreffende de toiletgang genoteerd. Ook wordt vastgelegd of de bewoner hulp nodig heeft bij de toiletgang en op welke wijze gewoonten kunnen worden behouden, zodat minder snel overgegaan hoeft te worden op bijvoorbeeld incontinentiemateriaal. Wanneer een bewoner incontinent blijkt wordt gekeken of er een oorzaak aan te wijzen is die behandelbaar is zoals bijvoorbeeld bij een urineweginfectie. Indien dit niet het geval is wordt samen met de bewoner gezocht naar het best passende incontinentiemateriaal om de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te houden. Dit is een proces dat niet stopt maar continue gemonitord en indien nodig bijgesteld wordt omdat ook de situatie van de bewoner kan veranderen.

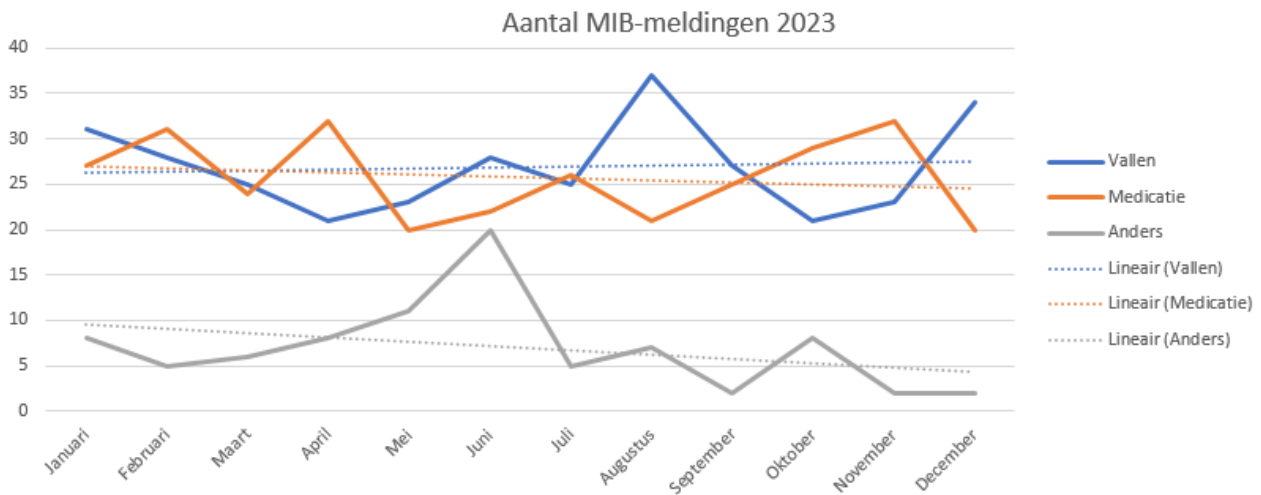
### Meldingen van incidenten

Belangrijk onderdeel in het methodisch werken is het leren en verbeteren naar aanleiding van (bijna)incidenten uit de praktijk: het melden van incidenten bewoners (MIB) en incidenten medewerkers (MIM). Op locatie wordt melding gedaan aan de lokale MIB/MIM-commissie, die vervolgens alle meldingen behandelt en de schakel is tussen de locatie en de centrale KAV-commissie. Op basis van uitwisseling van gegevens zijn we in staat continu te leren en te verbeteren.

Begin 2023 is een nieuwe rapportagetool ontwikkeld waarin de lokale MIB/MIM commissies de meldingen registeren. Deze tool vertaalt de geregistreerde meldingen direct naar diverse analyse-modellen. Denk hierbij aan het aantal meldingen per bewoner, het tijdstip waarop de meeste meldingen plaatsvinden, de locatie waar de meeste meldingen plaatsvinden, de oorzaken van val- en medicatie incidenten, ingezette preventieve maatregelen, etc. Dit helpt de lokale commissies per onderwerp trends en excessen te herkennen. Zij vertalen dit vervolgens in een analyse en bespreken dit in het teamoverleg om met en van elkaar te leren.

Eens per kwartaal worden alle meldingen verzameld door de KAV-commissie en wordt dezelfde analyse uitgevoerd, maar dan op organisatieniveau. De KAV-commissie stelt hier een kwartaalrapportage over op en geeft op basis hiervan gevraagd en ongevraagd advies. In 2023 is door de commissie onder andere ingezoomd op het vastleggen van geaccepteerde valrisico's en is de training 'Onbegrepen Gedrag' ingezet omdat het aantal meldingen hiervan toenam in het tweede kwartaal (zie Figuur 2). Ook is extra aandacht voor het meldingsbewustzijn geweest, omdat grote verschillen in meldingen niet werden veroorzaakt door een verschil in het aantal incidenten, maar doordat het meldingsbewustzijn heel erg of juist veel minder aanwezig was.





Figuur 2: Aantal MIB-meldingen 2023

### Ernstige incidenten

In 2023 hebben er geen calamiteiten plaatsgevonden die gemeld moesten worden bij de Inspectie Jeugd en Gezin (IGJ). Wel heeft er een arbeidsongeval plaatsgevonden waarbij een medewerker een breuk in de arm heeft opgelopen. Dit incident is gemeld bij de preventiemedewerker en er is onderzocht of dit bij de Arbeidsinspectie gemeld moest worden. Dit was niet het geval, omdat er geen sprake was van overlijden, blijvend letsel of ziekenhuis opname. Er is tevens onderzocht of deze val voorkomen had kunnen worden, maar hier zijn geen verbetermogelijkheden gevonden.

Daarnaast zijn twee bewoners binnen 30 dagen na een val overleden. Beide gevallen zijn onderzocht. Bij één van deze bewoners heeft de bedmat bij de val uit bed geen alarm afgegeven waar deze wel had moeten alarmeren. Dit incident is voorgelegd aan de IGJ en hieruit bleek dat dit niet bij hen gemeld hoefde te worden. Bij de andere bewoner die binnen 30 dagen na een val is overleden heeft de kwaliteitsverpleegkundige op basis van de Prisma Light systematiek onderzoek gedaan naar de periode tussen de val en het overlijden om te onderzoeken of signalen gemist zijn. Uit dit onderzoek zijn zeker verbetermogelijkheden op het gebied van methodisch werken aangetroffen, maar geen zaken die het overlijden hadden kunnen voorkomen. Ook dit incident hoefde niet gemeld te worden.

### Hygiëne- en infectiepreventie

Hoewel onze bewoners 'thuis' wonen is hygiëne- en infectiepreventie ook voor een kleinschalig wooninitiatief belangrijk. Het Futura Zorg concept gaat uit van 'we doen het samen'. Dit betekent dat wij afspraken maken op individueel bewonersniveau op het gebied van schoonmaak van de eigen woonruimte. De schoonmaak wordt uitgevoerd in eigen beheer met uitzondering van het jaarlijks diep reinigen van de harde en zachte vloeren door Progenta.

Medio 2021 is een nieuw schoonmaakproces geïntroduceerd en eind 2022/ begin 2023 heeft een derdejaars stagiair van de opleiding Facility Management aan de Hogeschool Rotterdam een effectmeting gedaan. Hierbij is vastgesteld dat de kwaliteit van schoonmaak op zich goed is (wat ook blijkt uit bewonerstevredenheidsonderzoeken), maar onvoldoende werd gecontroleerd. Ook is verder ingezoomd op standaardisatie van producten (o.a. Diversey) en herhaling van de werkinstructie door de leverancier, aangevuld met e-learnings op het gebied van schoonmaak.



Eind 2023 heeft de locatiebeheerder met de portefeuille hygiëne- en infectiepreventie deelgenomen aan een netwerkbijeenkomst in de regio Utrecht en heeft uitleg gekregen van IPA-app. Er is een quickscan uitgevoerd, waarbij is vastgesteld dat er nog ruimte voor verbetering is op het gebied van organisatie en scholing. Dit zal in 2024 de nodige aandacht krijgen.

Met de leverancier van hygiëneproducten (Eldercare) zijn afspraken gemaakt, waarbij ingezet wordt op instructie en klinische lessen op het gebied van hygiëne- en incontinentiemateriaal. Het ge- en verbruik zal halfjaarlijks worden geanalyseerd. De keuze voor wat betreft het soort incontinentiemateriaal dat gebruikt wordt is afhankelijk van de zorgverzekeraar van de betreffende bewoner en in hoeverre de bewoner bereid is zelf bij te betalen voor het gebruik van luxer materiaal. Futura Zorg verzorgt voor haar bewoners wel het bestellen en het bijhouden van de voorraad van het incontinentiemateriaal.

Naar aanleiding van eerdere uitbraken (Corona) zijn alle protocollen waar nodig herzien en zijn we aangesloten bij 'MUIZ' (Meldpunt Uitbraak Infectieziekten en BRMO). Zo zijn we in staat om tijdig preventieve maatregelen te nemen om verspreiding van infectieziekten in onze organisatie te voorkomen.

## BHV

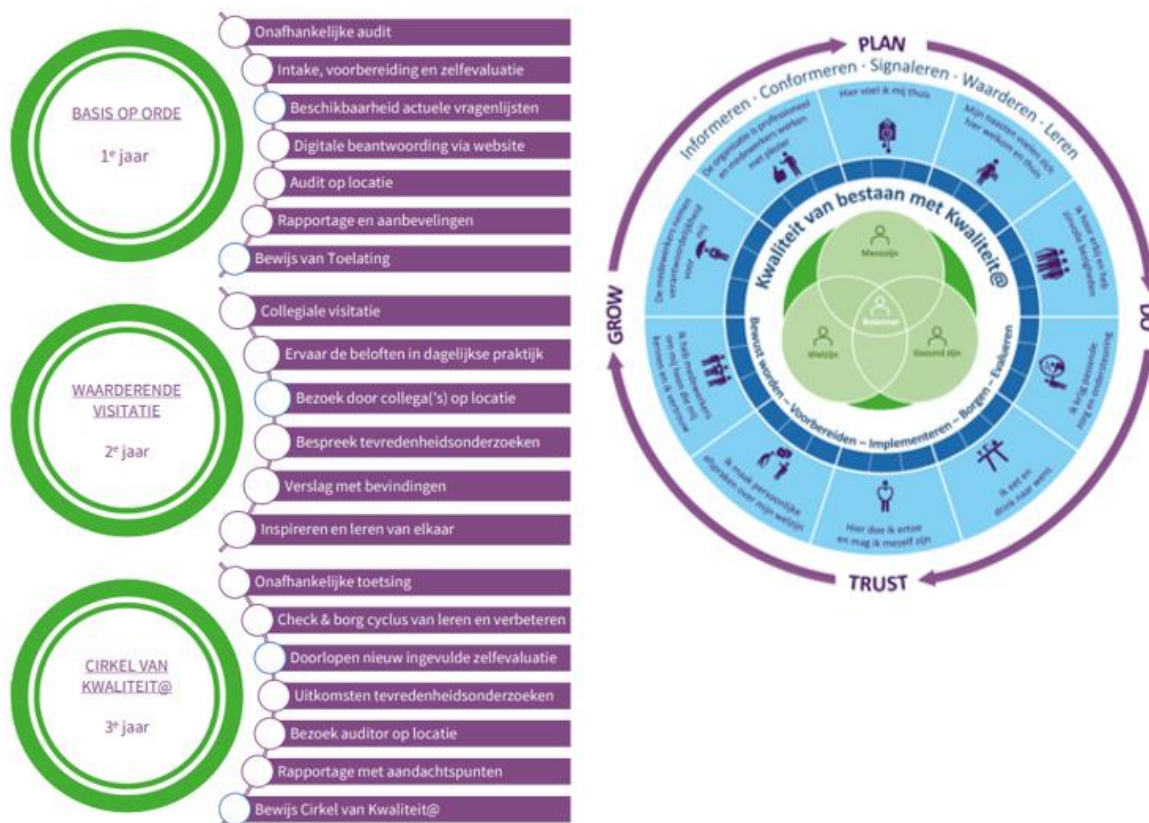
Bedrijfshulpverlening organiseert Futura Zorg centraal in samenwerking met Ansul Solutions. Er is specifiek voor Futura Zorg een initiële cursus voor nieuwe medewerkers en een herhalingscursus voor bestaande medewerkers opgesteld. Hierbij wordt specifiek rekening gehouden met de gebouwinrichting van de Futura Zorg locaties. Dit betekent dat ook nieuwe medewerkers die bij een vorige werkgever onlangs hun BHV hebben behaald, bij Futura Zorg toch starten met de initiële cursus. Op deze manier wordt geborgd dat iedereen op de hoogte is van de 'ins' en 'outs' van de veiligheidsmaatregelen binnen de Futurahuizen. Futura Zorg wijkt in een aantal opzichten af van andere organisaties. Denk bijvoorbeeld aan de brandveilige compartimenten, waardoor we bij brand in een andere gang niet overgaan tot ontruiming, maar juist in de veilige compartimenten afwachten tot de brandweer aanwezig is en de bevelvoering overneemt.



## 5. Leren en verbeteren van kwaliteit

### Kwaliteit@

Het continue ontwikkelproces is niet meer uit de zorg (en ver daarbuiten) weg te denken. Binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem, Kwaliteit@, werken we vanuit de systematiek 'Plan-Do-Trust-Grow', waarbij met de bouwstenen 'informereren', 'conformereren', 'signaleren', 'waarderen' en 'leren' een veilige omgeving wordt gebouwd om structureel te werken aan kwaliteit van bestaan. Dit laten we graag toetsen.



Figuur 3: Kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@

De locaties Den Bosch en Waalwijk waren eerder al gecertificeerd. In 2023 hebben ook de locaties Oudewater, Nieuwveen, Boskoop en Someren met goed gevolg de 'Basis op orde toets' afgerond. Eén jaar na de 'Basis op orde toets' vindt een 'Waarderende visitatie' plaats door een collega zorgorganisatie. Het daaropvolgende jaar komt een externe auditor vanuit Kwaliteit@ de audit 'De Cirkel van Kwaliteit@' afnemen. Deze audit heeft eind 2023 op de locatie Den Bosch plaatsgevonden. De auditor heeft hier geconstateerd dat het beleid rondom de Wet zorg en dwang beter geborgd dient te worden. De locatiebeheerder heeft op basis hiervan een plan van aanpak geschreven die extra is getoetst door de auditor. Dit plan van aanpak is door de auditor goedgekeurd en wordt begin 2024 uitgevoerd.

Tijdens deze audits wordt getoetst waar we als organisatie staan, welke leerpunten zijn opgepakt en welke verbetermogelijkheden we voor onszelf in het verschiet zien. De onderwerpen zijn nu nog afgestemd op de 8 thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Naar verwachting zullen deze op termijn worden bijgesteld naar thema's uit het 'Generiek kwaliteitskompas'.

### Interne borging kwaliteit

Naast de externe toetsing vanuit Kwaliteit@ hebben we in 2023 ook intern aandacht aan 'zicht op kwaliteit van zorg' besteed. De kwaliteitsverpleegkundige toetst sinds 2023 periodiek en steekproefsgewijs de zorgdossiers

van de bewoners. Hierbij wordt specifiek gelet op het volgen van de afgesproken werkwijze. Deze werkwijze borgt een complete verslaglegging om de behoeften van en afspraken met de bewoners vast te leggen, én deze werkwijze borgt een uniformiteit in effectieve verslaglegging en juist gebruik van de software om onnodige dubbelingen te voorkomen en de administratieve lasten te beperken. De uitkomsten van deze steekproeven zijn door de kwaliteitsverpleegkundige met de betrokken zorgprofessionals besproken en waar nodig is 'coaching on the job' geboden om extra ondersteuning te bieden. Op locatie Oud-Beijerland heeft in 2023 naar aanleiding van deze toetsing een intensief coachingstraject van de EVV'ers plaatsgevonden.

Ook is een intern auditplan opgesteld, waarbij de kwaliteitsverpleegkundige eens per jaar alle locaties van Futura Zorg zal toetsen op dezelfde onderwerpen als bij de audit 'De Cirkel van Kwaliteit'. Naar aanleiding van deze audits wordt een rapportage met verbeterpunten opgesteld die de teams op locatie vertalen naar een verbeterplan. De eerste audit is begin 2024 gepland.

## Lerend netwerk

Futura Zorg maakt onderdeel uit van een lerend netwerk. Regelmatig wordt overlegd met collega's over diverse onderwerpen. Zo zijn o.a. ervaringen uitgewisseld en is gebruik gemaakt van elkaars kennis en kunde op het gebied van Wzd, Wmcz2018 et cetera. Futura Zorg is aangesloten bij brancheorganisatie/vereniging SPOT. Deze komt op voor de belangen van kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties. Ook nemen we deel aan de 'Expertgroep Arbeidsmarkt' van SPOT. Verder is de organisatie aangesloten bij de Coöperatie Kwaliteit@.

Futura Zorg heeft collegiaal overleg met o.a. Zorggroep de Laren, Domus/ Valuas, Aliantus Oud Seyst, Stichting Innoforte en incidenteel Stichting Pleyade. Ook hebben we in 2023 op uitnodiging deelgenomen aan een stakeholdersessie Ouderenhuisvesting van de gemeente Nieuwkoop en een woonzorganalyse regio Hart van Brabant & de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau. Op dit moment wordt deelgenomen aan een samenwerking in de regio Utrecht: 'Aan de slag met digitale verpleegkundige achterwacht' samen met Domus/ Valuas, Alfa Zorg, Aliantus, Zorggroep de Laren, ISZA Thuiszorg, Geranós Zorgplatform en branchevereniging SPOT. Ook haken we aan bij het project: 'VIP live', een samenwerking tussen de domeinen welzijn en (medische) zorg. Verschillende netwerkpartners werken samen (bijvoorbeeld de medewerkers van de huisartspraktijk, sociaal werker, wijkverpleegkundige, specialist ouderengeneeskunde, casemanager dementie, apotheek, fysiotherapeut, diëtist en soms een medewerker van het Wmo-loket) om preventief, proactief en persoonsgericht de ouderen te begeleiden. Zo werken we samen aan een Netwerk Informatie Systeem.

Daarnaast zijn we aangesloten bij het Transvorm netwerk. We buigen ons over een aantal thema's waarop we samen met Transvorm het verschil kunnen maken in de regio (Brabant Noordoost).

Tot slot is de bestuurder vorig jaar op uitnodiging toegetreden tot het Zorgnetwerk Nederland, een netwerk van bestuurders in de Nederlandse 'care' en 'cure' sector. De ambitie is om samen met anderen een toekomstvisie te creëren en samenwerking te organiseren om gezamenlijk de toekomst van de eigen organisatie én de branche vorm te geven. Samen denken we na over de zorgsector van vandaag en morgen.

## Klachten

Futura Zorg beschikt over een klachtenprocedure. In 2023 hebben wij een vijftal vragen gekregen over de wijze van indexering van de woon/service tarieven. Deze zijn tot tevredenheid beantwoord. Wel is één formele klacht ontvangen van de dochter van een bewoner over de gevolgde procedure werving & selectie nieuw lid Raad van Commissarissen. De cliëntenraad heeft gelegenheid gehad gebruik te maken van haar bindend voordrachtsrecht en heeft ervoor gekozen hier geen gebruik van te maken. Mevrouw had graag in aanmerking gekomen voor het lidmaatschap RvC, maar heeft de vacature die uit was gezet op de diverse kanalen niet opgemerkt. De bedrijfsjurist van onze moederorganisatie VHC heeft echter aangegeven dat hierbij sprake kan zijn van belangenverstremgeling en dit daarom niet wordt aanbevolen. Zowel cliëntenraad als ook RvC hebben zich achter dit standpunt geschaard. Mevrouw is schriftelijk door de bestuurder geïnformeerd en uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Hier is geen gebruik van gemaakt.



## 6. Leiderschap, Governance en Management

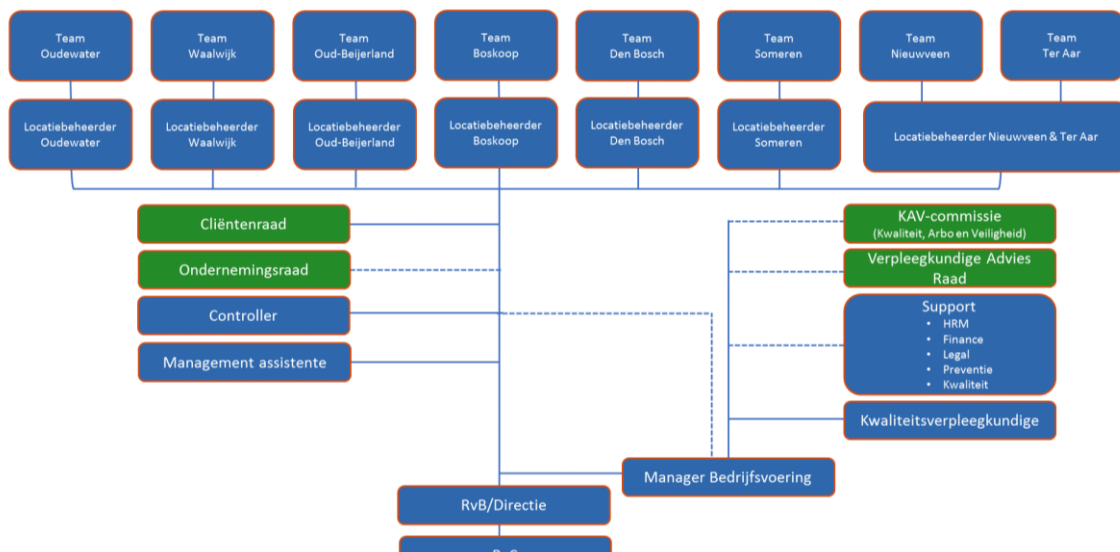
### Concernrelatie

Futura Zorg is een dochteronderneming van Venturion Health & Care (VHC) en is ondergebracht in Venturion Zorg en Wonen B.V. Venturion Health & Care heeft jarenlange ervaring in de professionalisering van organisaties en bedrijven in de zorgsector. Met labels actief in de thuiszorg (AtHomeFirst), jeugdzorg (Atlas Jeugdhulp), beschermd begeleid wonen en individuele begeleiding (Labyrint en Futuris Zorg en Werk), preventie en arbeids(on)geschiktheidskeuringen (Meditel), pilotenkeuringen (Aviation Medical Center), arbeidsbemiddeling van artsen en verpleegkundigen (MediPoolFirst), ouderenzorg en woonzorgverpleging (ODA Zorg), wonen met gelijkgestemden (Pro Senectute) en forensische ambulante en woonbegeleiding (Unitio) is Venturion Health & Care actief in verschillende domeinen en wordt kennis en kunde domein overstijgend gedeeld.



De toenemende vergrijzing, een terugtrekkende overheid én de daarmee gepaard gaande problematiek vragen om innovatieve oplossingen. Venturion Health & Care ondersteunt Futura Zorg dan ook met kennis en ervaring bij implementatie- en transitietrajecten. Daarnaast draagt het bij aan de professionalisering en optimalisatie van bedrijfsprocessen binnen Futura Zorg op het gebied van HR, financiën en salarisadministratie.

De organisatiestructuur is aangepast op basis van de laatste inzichten. Denk hierbij aan de toevoeging van de locatie Ter Aar. De aansturing van deze locatie én de locatie in Nieuwveen geschiedt door één locatiebeheerder. De aanvullende (staf)diensten van de moeder (VHC) zijn geclusterd weergegeven in 'Support'.



Figuur 4: Organisatiestructuur Futura Zorg

## Financiering

In 2022 hebben wij een start gemaakt met de wijziging van ons financieringsmodel. Vanaf de oprichting in 2014 zijn wij volledig Pgb gefinancierd. In 2022 hebben wij het proces gestart om in te schrijven voor het leveren van Wlz-zorg middels Volledig Pakket Thuis (VPT) bij de verschillende zorgkantoren. In 2023 is dit (deels) gerealiseerd. In onderstaand figuur wordt per locatie weergegeven in welke zorgkantoorregio de locatie gevestigd is en met welke zorgkantoren wij een contract hebben afgesloten.

89% van de bewoners woonachtig op een locatie waarvoor in 2023 een contract met het zorgkantoor is afgesloten is overgestapt van Pgb naar VPT.

Futura Zorg locatie	Zorgkantoorregio	Zorgkantoor	Gecontracteerd sinds
Waalwijk	Midden Brabant	VGZ	01 februari 2023
Den Bosch	Noordoost Brabant	VGZ	01 februari 2023
Oudewater	Utrecht	Zilveren Kruis	01 mei 2023
Boskoop	Zuid-Holland Noord	Zorg en Zekerheid	01 oktober 2023
Nieuwveen	Zuid-Holland Noord	Zorg en Zekerheid	01 oktober 2023
Ter Aar	Zuid-Holland Noord	Zorg en Zekerheid	01 oktober 2023
Oud-Beijerland	Zuid-Hollandse Eilanden	CZ	inschrijving Q1-2024
Someren	Zuidoost Brabant	CZ	inschrijving Q1-2024

Tabel 3: Overzicht zorgkantoor regio's en gecontracteerde zorgkantoren

## Duurzaamheid

Futura Zorg werkt samen met het Amvest Living & Care Fonds (AL&CF). Dit fonds belegt in zorgvastgoed met vaste samenwerkingspartners die het vastgoed huren. Futura Zorg is één van de vier zorgaanbieders binnen de categorie verpleeghuiszorg/particulier wonen. Futura Zorg huurt acht locaties van AL&CF door middel van langjarige huurcontracten. AL&CF is de eigenaar van de gebouwen.

Door Futurahuizen dichtbij de oorspronkelijke leefomgeving van de bewoners te bouwen, wordt zorg in de directe nabijheid van de oorspronkelijke woon- en leefomgeving georganiseerd. Het AL&CF (Amvest Living & Care fund) is zowel in 2020, 2021, 2022 en 2023 door de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) uitgeroepen tot duurzaamste zorgvastgoedfonds ter wereld. De organisatie is de maximale score toegekend van vijf sterren.

De acht locaties van Futura Zorg behoren tot de meest duurzame objecten van de Amvest-portefeuille en zijn allen voorzien van ten minste energielabel A. Dit wordt gerealiseerd door o.a. de toepassing van een houtbouwconcept en de installatiekeuzes (WtW, warmtepomp, PV-panelen e.d.). Vanaf de opening van het Futurahuis in Oud-Beijerland zijn de Futurahuizen van het gas af. Alle locaties zijn bijna energieneutraal gebouwd (BENG).

In 2022 is, in samenwerking met Futura Zorg, door Amvest geïnvesteerd in de plaatsing van extra PV-panelen. Door de opwekking van hernieuwbare zonne-energie te maximaliseren is de CO2-footprint van de Futura Zorg-locaties verder verkleind. De achtste locatie (Ter Aar) is als gevolg van een aanvullende investering tijdens de realisatiefase energieneutraal gebouwd (ENG) opgeleverd in november 2023. Dit maakt dat Futura Zorg met haar gebouwen op het gebied van [duurzaamheid](#) nu al ver onder de norm van 2030 zit.

## Medezeggenschap bewoners

Medezeggenschap moet aansluiten bij de wijze waarop de organisatie is ingericht en wordt bestuurd: medezeggenschap volgt zeggenschap. Futura Zorg werkt vanuit een besturingsvisie dat de locaties hun eigenheid en cultuur hebben; eigenheid door verscheidenheid. Het primaire proces staat centraal en ondersteuning daaraan is faciliterend. Besluitvorming vindt plaats op centraal niveau.

De medezeggenschap bewoners is geregeld binnen de Wmcz2018 (Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg). De advies- en instemmingsrechten zoals vastgelegd in de Wmcz 2018 en andere wetten en regelingen



vormen het uitgangspunt. Begin 2021 zijn de op dat moment formele en informele cliëntenraden op locatie opgegaan in één cliëntenraad. De dagdagelijkse zaken worden onder voorzitterschap van de locatie op locatie overlegd met de bewoners en/of diens naasten. De cliëntenraad bestaat uit vertegenwoordigers, die afgevaardigd worden vanuit de locaties. De cliëntenraad overlegt met de directeur/ bestuurder over locatie overstijgende zaken en wordt vroegtijdig betrokken bij de voorbereiding van voorgenomen besluiten waarover ze advies- of instemmingsrecht heeft.

In 2023 heeft 6 keer overleg tussen de cliëntenraad en de bestuurder plaatsgevonden. Ook is een afvaardiging van de cliëntenraad aanwezig geweest op de 'heidag' van Futura Zorg waar de strategie van de organisatie voor 2024 is medebepaald.

## Medezeggenschap medewerkers

We willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief naar hen en nemen hun feedback serieus. Alle medewerkers zijn vrij om ideeën, zorgen en suggesties te delen. We betrekken hen graag bij besluitvormingsprocessen, zodat zij kunnen meedenken en bijdragen aan de ontwikkeling en groei van de organisatie.

In het kader van medezeggenschap is de klankbordgroep medewerkers eind 2023 overgegaan in een Ondernemingsraad. Na installatie begin 2024 wordt het formele overleg vorm gegeven. In Q1-2024 is een start ingepland om de Ondernemingsraad te ondersteunen met een training/ teamcoaching door een extern bureau.

Medio 2023 heeft de Verpleegkundige (en Verzorgende) Advies Raad (V(V)AR) een frisse herstart gekregen met nieuwe leden. De V(V)AR bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden die gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen die de kwaliteit van zorg aangaan op basis van beroepsinhoud, kennis, ervaring en expertise.

Medewerkers zijn ook actief betrokken bij onze innovatiedoelstelling. Het Futura Innovatie Team (FIT) is in 2023 opgericht en bestaat uit een afvaardiging van de verschillende locaties. Zij onderzoeken, testen en waar interessant implementeren innovatieve oplossingen. Doordat medewerkers zelf onderzoek doen en oplossingen uitproberen, neemt de betrokkenheid toe en wordt de kans op een succesvolle implementatie sterk vergroot.

## Leiderschap

Futura Zorg heeft een eenhoofdige directie/ bestuur met een klein ondersteuningsapparaat. Het zwaartepunt ligt op de locaties. Locatiebeheerders worden ondersteund door onder andere de kwaliteitsverpleegkundige op zorginhoudelijk gebied, de kwaliteitsmedewerker VHC en preventiemedewerker voor wat betreft zaken die met Arbo en veiligheid hebben te maken, HR op het gebied van personele zaken, de controller op het financiële vlak en als laatste de managementassistente o.a. op het gebied van marketing. De manager bedrijfsvoering is de spil tussen Futura Zorg en de support afdelingen.

Locatiebeheerders leggen rechtstreeks verantwoording af aan de directeur/ bestuurder. De directeur/ bestuurder is regelmatig op de locaties te vinden voor een werkoverleg met de locatiebeheerder. Afspraken worden vastgelegd in een vast format en centraal opgeslagen. Uiteraard schuift de directeur/ bestuurder ook aan bij de koffie met de bewoners en op uitnodiging bij het medewerker overleg om vooral de laagdrempeligheid van de organisatie te benadrukken. Het medewerker overleg wordt gehouden aan de hand van een vaste agenda met verslaglegging.

Futura Zorg voldoet aan alle wettelijke eisen, dus ook aan de zorg brede Governance Code.

In de statuten staat beschreven welke taken en bevoegdheden tot de verantwoordelijkheid van de directeur/ bestuurder en de Raad van Commissarissen gerekend moeten worden. Er zijn functieprofielen voor beide functies binnen beide organen.





## Toezicht

Futura Zorg heeft een Raad van Commissarissen (Raad van Toezicht) bestaande uit drie onafhankelijke personen. De leden van de Raad van Commissarissen zijn alle afkomstig uit de zorg en/of hebben beroepshalve met de zorg te maken. Zij zijn niet in dienst van de organisatie en hebben geen andere zakelijke en/of familiale banden met de bestuurder of andere personen binnen de organisatie.

De Raad van Commissarissen is samengesteld uit de volgende leden:

- De heer M.P.H. Kilsdonk MHA, voorzitter met de portefeuille personeel (algemeen directeur huisartsencoöperatie West-Brabant)
- Mevrouw Dr. C.J.M. Ubink-Bontekoe, lid RvC met de portefeuille kwaliteit (Regiodirecteur 's-Heerenloo)
- De heer mr. H.A.A. van Dun, lid RvC met de portefeuille juridisch (directeur Van Dun & Partners)

Elk lid van de Raad van Commissarissen draagt vanuit haar/ zijn expertise bij aan de verdere professionalisering van Futura Zorg en houdt toezicht op de organisatie en haar bestuur.



## 7. Personeelssamenstelling

### Sterk werkgeversmerk

Voor wat betreft de werving en selectie van nieuwe medewerkers zullen ook wij vroeg of laat geconfronteerd worden met de steeds krappere arbeidsmarkt. In 2023 hebben wij een aantal randvoorwaarden op het gebied van online zichtbaarheid, een sterk werkgeversmerk en een soepel sollicitatie- en onboardingsproces geborgd. In samenwerking met Bureau iBIZZ en medewerkers uit alle gelederen van de organisatie is onderzocht wat werken bij Futura Zorg zo leuk maakt. Dit is vertaald in het [merkverhaal](#), de payoff 'Kom binnen' en een geheel nieuwe [Werkenbij-website](#). Het merkverhaal wordt op de website en de diverse social mediakanalen onderschreven door interviews met eigen medewerkers op schrift en video. Daarnaast heeft de 'livegang' van een Applicant Tracking System (ATS) plaatsgevonden en is een start gemaakt met de digitalisering van HR-processen in Afas.

### Medewerker centraal

We geloven erin dat door goed voor onze medewerkers te zorgen, dit automatisch doorstraalt naar onze bewoners. De oprechte aandacht die onze medewerkers aan onze bewoners geven verdienen zij zelf ook. Dit hebben wij vertaald in het thema 'de medewerker centraal' waarbij alle acties erop gericht zijn om onze medewerkers zich net zo thuis te laten voelen binnen Futura Zorg als onze bewoners.

Het uitgewerkte merkverhaal is vertaald naar [10 medewerkerbeloften](#) en we hebben gehoor gegeven aan de wens van de klankbordgroep medewerkers om een Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden (MKSA) met onder andere een fietsplan te implementeren.

### Opleidingen

Naast verplichte scholingen op het gebied van BHV en risicovolle- en voorbehouden handelingen hebben is extra aandacht uitgegaan naar het thema 'onbegrepen gedrag'. Alle medewerkers hebben twee trainingen over dit onderwerp gevolgd en waren hier zo enthousiast over dat de training in 2024 herhaald zal worden. Daarnaast hebben alle medewerkers e-learnings op het gebied van fysieke belasting, de Wet zorg en dwang (Wzd) en gastvrijheid gevolgd.

Enkele medewerkers hadden een individuele opleidingsbehoefte en hier is maatwerk voor ingezet. Zo hebben enkele medewerkers de opleiding 'Management in de zorg' gevolgd en zijn medewerkers opgeleid tot verzorgende IG of verpleegkundige.

### In- en uitstroom

In 2023 is de totale formatie gegroeid met 6,29 Fte (exclusief stagiaires). We zijn erg trots op dit resultaat in deze zeer krappe arbeidsmarkt. Een groot deel (36%) van onze medewerkers gaat binnen 10 jaar met pensioen. Zonder dat hier extra aandacht op is gevestigd of hierop is geselecteerd, zien wij dat onze formatie in de leeftijdscategorie 'tot 35 jaar' in 2023 7,05 Fte is gegroeid, terwijl de leeftijdscategorie 'ouder dan 35 jaar' in 2023 0,76 Fte is afgenomen. Vanaf 2024 zetten wij extra in op strategische personeelsplanning waar leeftijdsbewust personeelsbeleid een belangrijk onderdeel is om de continuïteit van zorg ook in de toekomst te kunnen blijven borgen.

2023	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Somereren	Ter Aar	Hoofdkantoor	Eindtotaal
Instroom	3,9	2,01	1,84	5,83	2,03	3,47	4,18	2,5		25,76
Uitstroom	1,87	2,12	2,72	4,02	2,66	2,84	1,9	0	1,34	19,47
Per saldo	+2,03	-0,11	-0,88	+1,81	-0,63	+0,63	+2,28	+2,5	-1,34	+6,29

Tabel 4: In- en uitstroom medewerkers 2023



Op locatie Oud-Beijerland was in 2023 een hoog verloop. De aanleiding hiervoor is bekend en de rust is later het jaar teruggekeerd. De groei op de locaties Someren en Ter Aar werd veroorzaakt doordat dit locaties in opbouw waren (Someren) of zijn (Ter Aar).

## Deskundigheidsmix

Een goede bezetting op de locaties is de basis voor goede en veilige zorg- en dienstverlening passend bij de zorgvraag van de bewoners. In de tabellen hieronder geven wij de personeelssamenstelling weer in fte's en in absolute aantallen. Waar nodig en mogelijk laten wij de bezetting meebewegen met het aantal aanwezige bewoners en bijhorende zorgvraag/ zorgzwaarte. Ten aanzien van onderstaande overzichten (fte en aantallen medewerkers) merken wij op, dat in tabel 5 het totaal aantal medewerkers (inclusief 60 oproep/ nuluren krachten) per peildatum is opgenomen. In tabel 6 (fte) is de daadwerkelijke inzet oproepkrachten niet meegenomen.

Aantal Fte	Oud-								Hoofd-kantoor	TOTAAL
	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar		
Activiteitenbegeleider	0,33	0,28								0,61
Assistent kok			0		0,25					0,25
BBL leerling Verpleegkundige	0,67			1,34		0,89				2,9
BBL leerling Verzorgende IG			0,78		0,67	0,78				2,23
Boekhouder – controller									0,67	0,67
Directeur									1	1
Gastvrouw	0,17		0,33	0	0		0,28			0,78
Helpende	0	0,44	0,56		0		0,98			1,98
Helpende plus	0,56		0,5		0,28	0,78	0	0		2,12
Huishoudelijk medewerker		0,96	0,61	1,03	0,7			0,94		4,24
Huishoudelijk medewerker / (assistent) kok	0,58									0,58
Huishoudelijk medewerker / gastvrouw	0,43				0,44		0,56			1,43
Huishoudelijk medewerker / ontbijtservice	0,17	0,25	0,39			1,19	1,11			3,11
Kok	1,34	0,89	0,56	0,92	0,74	0,72	0,78	0,67		6,62
Kwaliteitsverpleegkundige									0,89	0,89
Locatiebeheerder	0,89	0,89	1	2	1	0,89	2			8,67
Managementassistent									0,67	0,67
Medewerker ontbijtservice	0,38		0,42	0,76	0,78			0,33		2,67
Stagiair zorgondersteuning	0,67	0,67	0,44		0,94	0,44	0,44			3,6
Stagiaire helpende		0,44					0,67			1,11
Stagiaire verpleegkundige			0,44		0,89		1,23			2,56
Stagiaire verzorgende					0,67					0,67
Verpleegkundige	1,45	0,67	1,9	0,44	1,45		4,23	1,56		11,7
Verpleegkundige (zonder EVV)	0,95					1				1,95
Verzorgende	2,33	5,19	0,67	4,79	3,57	2,23	1,66	0,22		20,66
Verzorgende / (assistent) kok			0,5							0,5
Verzorgende EVV	2,34	1,22	1,31	2,73	1,78	1,34	2,45			13,17
Verzorgende nachtdienst	0,5	1,39	0,61	0,67	0	0,78		0,67		4,62
<b>TOTAAL</b>	<b>13,76</b>	<b>13,29</b>	<b>11,02</b>	<b>14,68</b>	<b>14,16</b>	<b>11,04</b>	<b>16,39</b>	<b>4,39</b>	<b>3,23</b>	<b>101,96</b>

Tabel 5: Aantal fte's peildatum 31.12.2023



Aantal med.	Oud-									Hoofd- kantoor	TOTAAL
	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar			
Activiteitenbegeleider	1	1									2
Assistent kok			1		1						2
BBL leerling Verpleegkundige	1			2		1					4
BBL leerling Verzorgende IG			1		1	1					3
Boekhouder – controller										1	1
Directeur										1	1
Gastvrouw	2		1	1	3			1			8
Helpende	2	1	2		1			4			10
Helpende plus	1		1		1	2		2	1		8
Huishoudelijk medewerker		3	2	4	4				2		15
Huishoudelijk medewerker / (assistent) kok	1										1
Huishoudelijk medewerker / gastvrouw	1				1			1			3
Huishoudelijk medewerker / ontbijtservice	1	2	1				5	2			11
Keukenhulp				1							1
Keukenhulp / ontbijtservice								1			1
Kok	2	2	1	2	2	4	1	1	1		15
Kwaliteitsverpleegkundige										1	1
Locatiebeheerder	1	1	1	2	1	1	2				9
Managementassistent										1	1
Medewerker ontbijtservice	1		2	2	3				3		11
Stagiair zorgondersteuning	1	1	1		2	1	1	1			7
Stagiaire helpende		1						1			2
Stagiaire verpleegkundige			1		1			2			4
Stagiaire verzorgende					1						1
Verpleegkundige	2	1	7	1	3			5	2		21
Verpleegkundige (zonder EVV)	2						1				3
Verzorgende	8	10	5	8	10	5	4	1			51
Verzorgende / (assistent) kok			1								1
Verzorgende EVV	3	2	2	4	2	2	3				18
Verzorgende nachtdienst	1	3	1	1	1	1		1			9
<b>TOTAAL</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>4</b>		<b>225</b>

Tabel 6: Aantal medewerkers peildatum 31.12. 2023

## Verzuim

Futura Zorg is vanaf 2023 gestart met De Arbodienst (onderdeel van de Paradigma groep). Sinds deze samenwerking is vanaf de eerste dag van ziekmelding een verzuimcoördinator van De Arbodienst betrokken bij het verzuimproces. Samen met de leidinggevende begeleidt de verzuimcoördinator de medewerker naar herstel. Hierbij wordt de bron van de verzuimmelding aangepakt en wordt vooral gekeken naar wat de medewerker wél kan. Ook voor leidinggevendenden is dit een nieuwe manier van omgaan met verzuim, daarom is en wordt nog steeds ingezet op een intensieve samenwerking tussen verzuimcoördinator en leidinggevende. Tabel 5 laat een stabiel verzuimverloop zien, maar nog geen afname van het verzuimpercentage. Uit analyses is gebleken dat binnen Futura Zorg voornamelijk medisch, lang en extra lang verzuim plaatsvindt. Als het verzuim eenmaal is opgetreden dan is het moeilijk te beïnvloeden, maar stelt ons wel de vraag 'kunnen we dit voorkomen'? Samen met de preventiemedewerker en de afdeling HR is eind 2023 een preventie-menukaart opgesteld met een breed scala aan ondersteunende initiatieven om medewerkers te helpen en daarmee te voorkomen dat zij in verzuim vervallen. Deze initiatieven zijn te categoriseren in de onderwerpen 'Fysiek', 'Mentaal' 'Leefstijl', en 'Financieel'. Om het belang van preventie te benadrukken wordt de preventie-menukaart begin 2024 op iedere locatie persoonlijk toegelicht door de preventiemedewerker.

Verzuim 2023	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Ziekteverzuim %	10,52%	10,79%	12,38%	10,60%	10,37%	12,56%	11,51%	10,83%	11,81%	10,25%	10,15%	10,60%

Tabel 7: Verzuimpercentages periode 2023 berekend over de contracten met vaste uren



## 8. Gebruik van hulpbronnen

### Resultaatrapportage

Maandelijks wordt een resultaatrapportage opgesteld met kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Deze rapportage is in 2023 uitgebreid met een dashboard die inzicht geeft in een aantal meet- en stuurinstrumenten. Denk hierbij aan inzicht in de bezettingsgraad van verhuurde appartementen, de verdeling tussen Pgb en VPT, het verloop van de ZZP-mix en de mutatiegraad. Dit dashboard geeft hiermee inzicht in de onderwerpen die direct effect hebben op het resultaat van de organisatie en toont een goede benchmark tussen de verschillende locaties.

De resultaatrapportage, inclusief dashboard, wordt maandelijks gedeeld en besproken met alle locatiebeheerders. Daar waar medewerkers op locatie geïnteresseerd zijn in deze informatie, bespreekt de locatiebeheerder de rapportage in het teamoverleg.

### AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Sinds 2022 wordt de Functionaris Gegevensbescherming (FG) vanuit moederorganisatie Venturion Health & Care ingezet binnen Futura Zorg. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van informatiebeveiligingsvraagstukken. Daarnaast heeft zij een actieve rol gespeeld bij de afhandeling van een beveiligingsincident dat heeft plaatsgevonden bij de leverancier van ons ECD, Nedap.

De FG heeft advies uitgebracht ten aanzien van het informatiebeveiligingsbeleid en het opstellen van een Information Security Management System (ISMS). In 2023 is hier in verband met andere prioriteiten onvoldoende aandacht aan besteed en daarom zijn de benodigde acties hiervoor ingepland in 2024. Hierbij houden we ook rekening met de verplichting te werken volgens de NEN7510 norm.

### Nedap ONS

Binnen Futura Zorg wordt gewerkt met Nedap ONS. Futura Zorg neemt 3 modules af:

1. Elektronisch Cliëntendossier (ECD) – Zorgdossiers bewoners bijhouden
2. Caren Zorgt – communicatiekanaal tussen medewerkers en naasten van bewoners
3. Roosteren en Plannen – Medewerker planning en urenregistratie

Het roosteren en plannen van de medewerkers werd tot voor kort in het programma TactiPlan gedaan. Hierbij was het niet mogelijk om de formatie en deskundigheidsmix van medewerkers te koppelen aan de zorgzwaarte van de bewoners en werd externe inhuur van medewerkers niet meegenomen in de formatie. Daarom is ervoor gekozen om met ingang van 01 januari 2024 gebruik te maken van de module 'Roosteren en plannen' in Nedap ONS. De implementatie en migratie hiervan heeft in Q4 2023 plaatsgevonden. Hierbij is ook een koppeling tot stand gebracht tussen Nedap ONS en onze financiële software (Afas), zodat alle registraties en mutaties binnen de personeelsadministratie, het roosterpakket en de salarisadministratie aan elkaar gekoppeld zijn. Dit voorkomt registratiefouten en dubbele registraties en maakt de controle door- en verantwoording aan de accountant eenvoudiger.

### Afas

Zowel de personeels-, salaris- als financiële administratie wordt binnen Futura Zorg in Afas verwerkt. Naast de eerder genoemde koppeling met Nedap ONS is in 2023 hard gewerkt aan het digitaliseren van de HR-processen in Afas. Dit zorgt voor een administratieve lastenverlichting bij zowel leidinggevenden als bij de medewerkers van de afdeling HR en voor een professionaliseringsslag richting medewerkers die voortaan hun documenten digitaal kunnen ondertekenen.

### Openbaar Databestand (ODB)

Futura Zorg is als zorgaanbieder wettelijk verplicht ieder jaar indicatoren omtrent de kwaliteit van zorg aan te leveren aan het Openbaar Databestand (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiNL). Wij maken hiervoor gebruik van het portaal van Desan.



In 2023 zijn verkennende gesprekken gevoerd met het Zorginstituut over het gebruik van KIK-V en de niveaus van geautomatiseerd gegevens uitwisselen. Op basis van deze gesprekken is het besluit genomen vooralsnog de benodigde gegevens handmatig op te stellen en middels het portaal van Desan aan te blijven leveren.

## ICT

Het beheer van alle ICT-diensten is ondergebracht bij Lancom. Lancom vormt ook de verbindende schakel tussen diverse toeleveranciers (domotica/ zorgalarmering, internet, televisie, etc). Lancom is tevens betrokken bij de inrichting van nieuwe locaties.

Voor wat betreft de domotica op onze locaties bestond een samenwerking met zowel Sensara als Ascom. Na diverse incidenten met Sensara is besloten om in 2023 alleen verder te gaan met Ascom. Hiervoor heeft in 2023 een grootschalige migratie plaatsgevonden. Helaas is ook de dienstverlening van Ascom ook niet op het niveau waar het hoort te zijn. Hiervoor hebben in 2023 verschillende gesprekken met management en directie plaatsgevonden. Dit heeft nog niet het gewenste resultaat gehad en krijgt daarom in 2024 een vervolg.



## 9. Gebruik van informatie

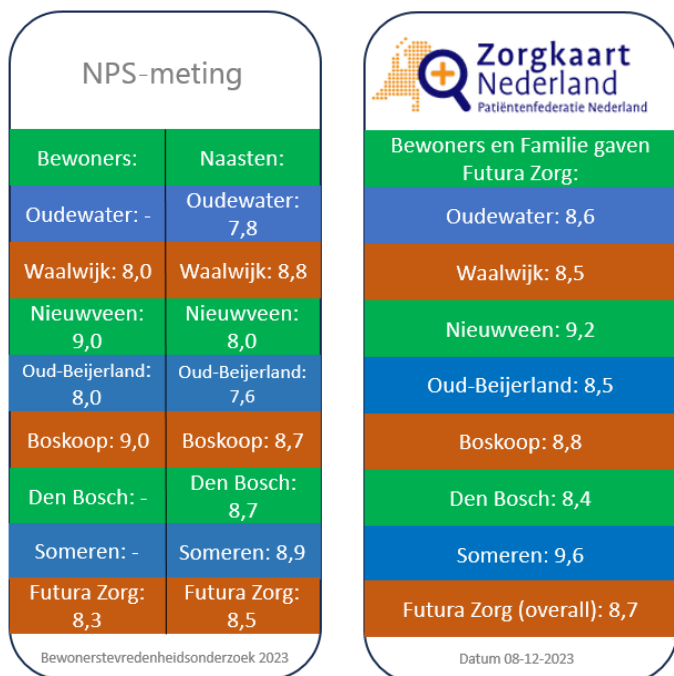
### Bewonerstevredenheidsonderzoek

Onze medewerkers en locatiebeheerders zijn laagdrempelig benaderbaar door onze bewoners en diens naasten. Dit zorgt ervoor dat zowel tevredenheid als ontevredenheid snel besproken wordt en waar nodig aanvullende afspraken met elkaar gemaakt worden. Om ook de bewoners en naasten in de gelegenheid te stellen op anonieme wijze hun mening met ons te delen vragen we hen regelmatig hun feedback achter te laten op ZorgkaartNederland en zetten we eens per jaar een bewonerstevredenheidsonderzoek uit waarin een NPS-meting is opgenomen. Waar de bewoner hiertoe in staat is vult deze zelf het bewonerstevredenheidsonderzoek in. Indien de bewoner hier niet toe in staat is, vragen we de naasten het tevredenheidsonderzoek in te vullen.

In het vierde kwartaal van 2023 is een opnieuw een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgezet onder de bewoners en diens vertegenwoordigers. De respons hierop viel tegen en daarom hebben alle locatiebeheerders bewoners en vertegenwoordigers persoonlijk benaderd met de vraag het onderzoek in te vullen. Alle inspanningen ten spijt is de respons uiteindelijk uitgekomen op een teleurstellende 34%.

De tevredenheid van deze respondenten over Futura Zorg is wel erg hoog. Zo ervaart 93% van de respondenten dat het welzijn van de bewoners bij onze medewerkers voorop staat. En herkent 86% van de respondenten de 10 bewonerbeloften in de wijze waarop onze medewerkers met de bewoners omgaan. Ten aanzien van het organiseren van activiteiten zijn er verbetermogelijkheden, want maar 72% van de respondenten vindt dat er voldoende activiteiten worden verzorgd. In het bewonerstevredenheidsonderzoek is tevens een NPS-meting opgenomen. In figuur 4 wordt de score van de groep bewoners en de score van de groep vertegenwoordigers per locatie getoond. Voor de locaties waarbij de score voor de bewoners niet is ingevuld geldt dat geen enkele bewoner het tevredenheidsonderzoek zelf heeft ingevuld. Met een overall score van een 8,3 van de bewoners en een 8,5 van de vertegenwoordigers zijn we zeer tevreden.

Ook de score van ZorgkaartNederland (figuur 5) van een 8,7 voor Futura Zorg overall is een score waar we erg trots op zijn.



Figuur 4 en 5: Bewonerstevredenheid 2023



## Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Tot voor kort stuurde de organisatie eens in het jaar/twee jaar een zeer uitgebreid medewerker tevredenheidsonderzoek op. De resultaten hiervan waren vaak echter voor meerdere uitleg vatbaar of ronduit onduidelijk waardoor het lastig was om de uitkomst in concrete acties om te zetten. In 2023 zijn we de samenwerking met bureau Sibi aangegaan om dit anders aan te pakken. De implementatie is eind 2023 afgerond en vanaf dit moment gaan we meermaals per jaar korte, gethematiseerde onderzoeken onder onze medewerkers uitzetten. Dit stelt ons in staat gericht vragen te stellen en sneller acties te verbinden aan de uitkomsten. Het eerste medewerkerstevredenheidsonderzoek is eind 2023 aan de medewerkers verzonden en had het thema 'samenwerken'. Met 13 korte vragen over de samenwerking op locatie krijgen we inzicht in het onderlinge vertrouwen op de locaties. De resultaten van dit onderzoek worden begin 2024 bekend gemaakt en zijn daarom niet in dit verslag opgenomen.

