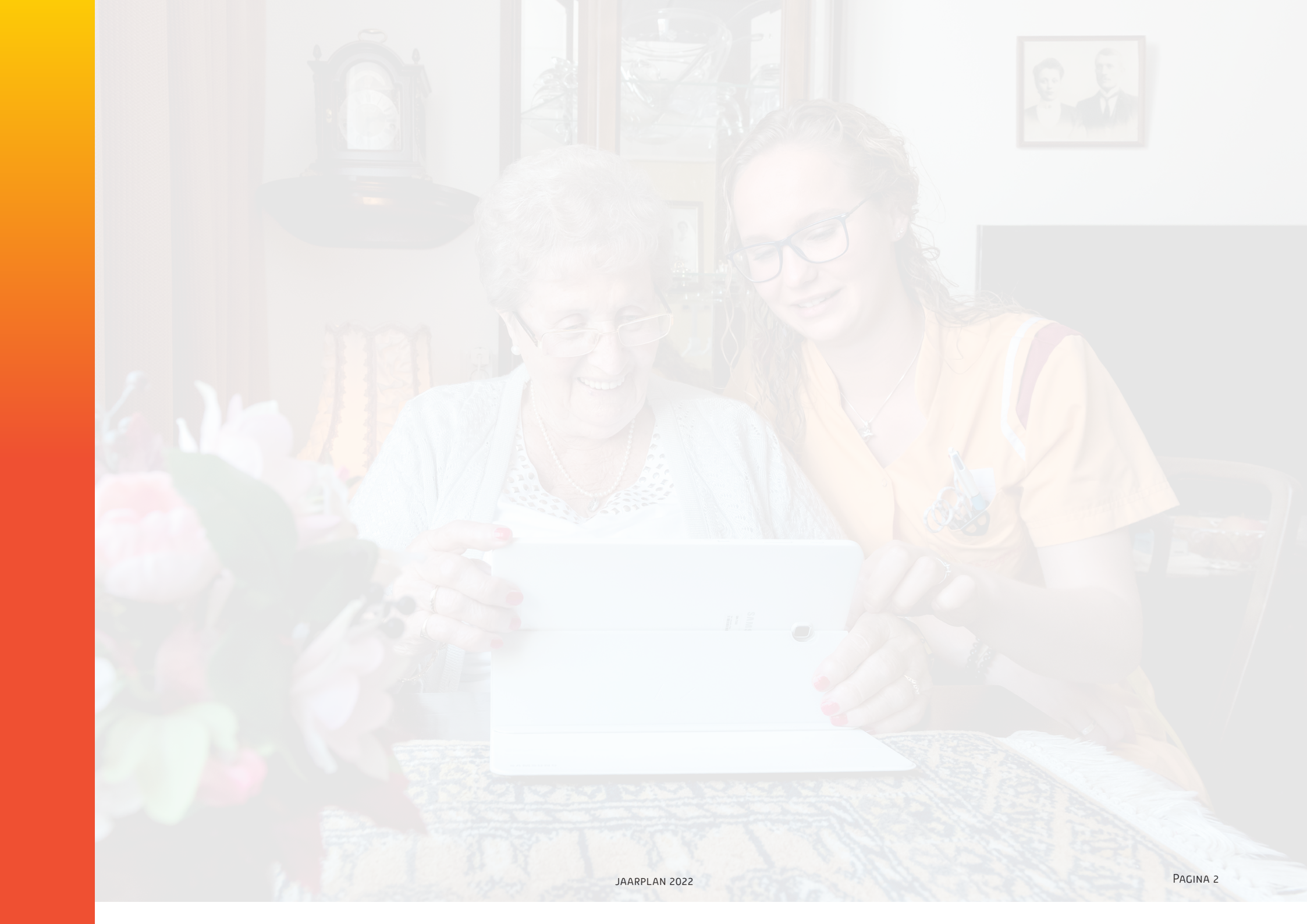


# JAARPLAN 2022





# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1. Profiel van De Zorgcirkel</b>	<b>5</b>
Visie op zorg en kwaliteit	6
De behoefte van de oudere centraal	6
Regie in de regio	6
De Zorgcirkel in beeld	7
<b>2. Cliënten en hun naasten</b>	<b>8</b>
Actief betrekken van uw naasten en omgeving	10
Zorg thuis	10
Slimme digitale zorg, behandeling en preventie	12
<b>3. Medewerkers en vrijwilligers</b>	<b>13</b>
Persoonsgericht en samenkracht	14
Lerende organisatie	14
Eenvoud	15
<b>4. Samenwerkingspartners en externe relaties</b>	<b>17</b>
Toegankelijk houden van de zorg	18
Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar	18
De financiële (meerjaren)prognoses optimaliseren	19
<b>5. Tabellen en cijfers</b>	<b>21</b>

# Voorwoord

2021 was een zwaar jaar, voor cliënten en hun naasten én voor medewerkers. Ondanks de coronacrisis hebben we, dankzij het professionele en liefdevolle werken van medewerkers en vrijwilligers, veel kunnen betekenen voor oudere mensen die thuis of in een woonvormtijdelijk of permanent onze zorg- en dienstverlening vragen. We zien in toenemende mate dat medewerkers vanuit eigen kracht doen waar echt behoefte aan is en wat kwaliteit van leven brengt. En steeds minder omdat het 'moet' of 'omdat we het zo altijd doen'. Persoonsgericht werken helpt ook bij het voorkomen van onnodige proceduregerichtheid. Natuurlijk werken we wel binnen kaders en richtlijnen voor risicovolle handelingen, zoals medicatietoediening of hygiëne. De veelheid aan maatschappelijke vraagstukken zoals de krappe arbeidsmarkt, vergrijzing, tekort aan passende woningen, beperkte beschikbaarheid van mantelzorg en afname van vanzelfsprekende netwerken verandert de kijk op, en beleving van kwaliteit.

## Werken aan kwaliteit

Het werken aan kwaliteit van zorg is een onlosmakelijk onderdeel van alles wat we doen. Voor 2022 hebben we er daarom voor gekozen om naast de regionale jaarplannen een Zorgcirkelbreed jaarplan te maken, in plaats van een los kwaliteitsplan én een apart jaarplan. In zowel de regionale plannen als in het brede plan is aandacht voor kwaliteit integraal opgenomen. Elk regionaal jaarplan is vanuit de locaties waar mensen wonen en werken én vanuit zorg thuisteam per regio opgebouwd, in samenwerking met cliënten (raden) en medewerkers en gebruikmakend van de kennis die gedeeld is in ons lerend netwerk.

Het Zorgcirkelbrede jaarplan vult de regionale jaarplannen aan met de acties en projecten die Zorgcirkelbreed opgepakt worden in 2022. Niet alles kan tegelijk. Samen met het management en de raad van bestuur stellen we eind 2021 prioriteiten en kijken we welke projecten allereerst gestart worden.

## Herijking koers

In 2021 hebben we gewerkt aan een herijking van de koers "Vanuit behoefte gestart...". Deze aandacht voor de toekomst maakte

nieuwe energie los terwijl we ook nog dagelijks te maken hadden en hebben met corona. Vanwege deze herijking zitten we nog volop in de vertaling van de koers naar concrete acties, projecten en programma's. Dit maakt dat het Zorgcirkel jaarplan 2022 voor nu op hoofdlijnen is opgesteld. De verwachting is dat in de loop van 2022 een meerjarenplan voor De Zorgcirkel wordt uitgewerkt in lijn met de koers 2021-2024.

Voor het welslagen van het jaarplan zijn de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers en vrijwilligers cruciaal. We zullen hen hier structureel en planmatig bij betrekken. Waar we in dit jaarplan over zorgmedewerkers spreken, doelen we ook op vrijwilligers.

## Persoonsgericht is het uitgangspunt

De strategische koers 2021-2024 is concreet geformuleerd in beloften, aan cliënten en hun naasten, aan medewerkers en vrijwilligers en aan samenwerkingspartners en externe relaties. Ook bij de herijkte koers blijft het denken en handelen vanuit de behoefte van de cliënt (persoonsgericht werken) het vertrekpunt voor wat we doen en waar we op reflecteren. De zorg, behandeling en ondersteuning bieden we zoveel mogelijk thuis, waarbij wij samen met het sociale netwerk van cliënten en onze partners in de regio deze mogelijkheden om passende zorg te kunnen leveren op ieder moment op de juiste plek nog verder willen vergroten. En als wonen in een verpleeghuis toch het beste alternatief is, dan willen we dat het daar goed is. Over de doelen die eraan bijdragen dat iedere cliënt en diens naasten zich gezien, veilig en thuis voelen gaat dit jaarplan 2022. We kijken ernaar uit om het komende jaar dit plan realiteit te laten worden én aan de slag te gaan met onze doelen voor de komende duizend dagen (2022-2024).

Monique Cremers en Ronald Buijs  
Raad van bestuur

01

# Profiel

## De Zorgcirkel



Wij zijn specialist in ouderenzorg, -behandeling en -revalidatie, en bieden met ruim 4.300 medewerkers en meer dan 1.200 vrijwilligers persoonsgerichte zorg aan ruim 10.900 cliënten. Dit gebeurt bij voorkeur bij mensen thuis en ook op de 27 locaties.

Cliënten kunnen bij ons terecht voor alles dat raakt aan ouderenzorg: van verpleeghuiszorg tot hulp bij het huishouden thuis, van revalidatie tot palliatieve zorg en van thuiszorg tot eerstelijns verblijf. Het uitgangspunt van ons handelen zijn steeds de behoefte, kracht en zelfstandigheid van de cliënt.

Onze droom is een maatschappij waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en zij hun bijdrage mogen leveren. Wij werken met liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen en zoeken de verbinding met anderen om dit mogelijk te maken. Wij werken dan ook actief samen met verschillende lokale, regionale en landelijke partners aan de ouderenzorg van de toekomst.

### Visie op zorg en kwaliteit

Wij zijn nieuwsgierig naar de mens. De Zorgcirkel ontdekt samen met cliënten en de mensen om hen heen, welke behoeften zij hebben in deze fase van hun leven. Zodat zij het leven ten volle kunnen blijven beleven, als mens onder de mensen.

Samen met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving zorgen wij voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Zodat niet kwetsbaarheid, maar kracht het leven grotendeels bepaalt. En iedereen een waardig leven kan blijven leven met afhankelijkheden. Nu en straks.

Onze waarden zijn de basis voor hoe we iedere dag ons werk doen en met elkaar zorg verlenen. We vragen iedere medewerker over onderstaande waarden na te denken, er met elkaar over te praten en er betekenis aan te geven in het dagelijkse werk:

- Denken en handelen vanuit de behoefte van de cliënt
- Omarmen van veranderingen die hieraan bijdragen
- Verantwoordelijkheid nemen en initiatief tonen
- Uitgaan van evenwaardigheid

### De behoefte van de oudere centraal

De Zorgcirkel richt zich op mensen die op onderdelen kwetsbaar zijn en die bepaalde behoeften niet meer zelfstandig kunnen invullen. Bijvoorbeeld door dementie of andere ziekten. Het kan echter ook gaan om ouderen die herstellen van een zware operatie, hulp na een trauma nodig hebben of de laatste fase van hun leven doorbrengen bij De Zorgcirkel. Op basis van de behoefte van de cliënt bieden wij passende professionele zorg- en dienstverlening.

### Regie in de regio

Wij zijn actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam, Alkmaar, Egmond-Heiloo en omstreken. Binnen elke regio is ruimte voor lokale cultuur als deze bijdraagt aan het welzijn van cliënten. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in de vijf regio's belegd. De geriatrische revalidatiezorg die wij in alle regio's verlenen, noemen we onze zesde regio. Bij De Zorgcirkel hebben wij te maken met zowel een stedelijke als een landelijke omgeving.



## De Zorgcirkel in beeld

Zie voor meer informatie over De Zorgcirkel ook onze website [zorgcirkel.nl/over-ons/organisatie/](https://zorgcirkel.nl/over-ons/organisatie/)

Meer weten over het besturingsmodel van De Zorgcirkel (o.a. bestuur, toezicht en medezeggenschap)? Lees dan het [jaarverslag 2020](#)

Meer weten over de verschillende locaties van De Zorgcirkel: kijk dan op onze website naar [locaties Zorgcirkel](#)



Met wie doen wij dit?  
Met ruim 4.300 medewerkers en 1.200 vrijwilligers. In samenwerking met o.a. partners in de regio's



Wij bieden persoonsgerichte zorg aan 10.900 ouderen en hun naasten

Wat bieden wij?  
Zorg Thuis, verpleeghuiszorg, GRZPLUS, paramedische zorg of behandeling, kleinschalig wonen, palliatieve zorg, eerstelijnsverblijf, respijtzorg, hulp bij huishouden.



Waar doen wij dit?  
Op 27 locaties en met 30 thuiszorgteams.



\* peildatum 30 sept. 2021

02

# Clënten en hun naasten





### Onze belofte: Persoonsgericht en professioneel

Samen met u en de mensen om u heen, ontdekken we welke behoeften u heeft en wat u echt belangrijk vindt. We zorgen voor persoonsgerichte en professionele hulp en ondersteuning, zodat u het leven ten volle kunt blijven beleven als mens onder de mensen.

#### Persoonsgerichte benadering

Door uitbreiding van het leer- en ontwikkelprogramma is bij iedere medewerker een dieper besef ontstaan van persoonsgericht werken, dat in iedere zorg- en ondersteuningsrelatie met de cliënt methodisch wordt toegepast. Hierdoor voelen de cliënt en zijn naasten zich gezien en gewaardeerd.

- Alle medewerkers en teams maken in het derde trimester (T3- 2022) gebruik van de diverse Persoonsgericht Werken (PGW) reflectie-instrumenten. En tonen aan dat er structureel aandacht is voor het leren en verbeteren in de teams. Uitkomsten worden mede gebruikt voor het verder ontwikkelen van het leer-/ontwikkelprogramma PGW.
- De Zorgcirkel heeft in T3-2022 de beschikking over een ontwikkelprogramma PGW dat passend is bij de leer-/ontwikkelbehoefte van iedere medewerker en/ of team. Dit wordt mede bepaald met behulp van de uitkomsten van PGW-reflectie-instrumenten en het instrument 'Reflecteren werkt'.
- We onderzoeken hoe de communicatie en de samenwerkingsrelatie met cliënten en hun naasten persoonsgericht en intensiever kunnen worden. Hoe bijvoorbeeld een verbetering van de website kan helpen om cliënten beter te informeren en naasten actiever te betrekken bij de zorgverlening.

Zie ook de regionale jaarplannen voor de lokale uitwerking.

#### De laatste levensfase

Cliënten en hun naasten ondervinden binnen De Zorgcirkel op alle

domeinen (fysiek, psychisch, spiritueel en sociaal) de juiste steun om het overlijden zo rustig en waardig mogelijk te laten verlopen. Proactieve zorgplanning en de kernwaarden en principes van het landelijke kwaliteitskader Palliatieve zorg passen we Zorgcirkelbreed toe.

De werkgroep Palliatieve zorg heeft in 2021 een plan van aanpak opgesteld voor de implementatie van het palliatieve beleid. Hierin zijn twee punten afgesproken die in elke regio zullen plaatsvinden:

- In T1-2022 is in elke regio een gespecialiseerd verpleegkundige aangewezen als aandachtsfunctionaris palliatieve zorg.
- In T1-2022 worden E-learnings ondergebracht in het Zorgcirkel Leerplein voor intramurale zorg en thuiszorg waar zorgmedewerkers vanaf niveau 2, behandelaren en zorgmanagers voor worden uitgenodigd. In T3-2022 is 80% van deze medewerkers geschoold op het gebied van palliatieve zorg.

#### Het Eten & Drinken

De Zorgcirkelbrede visie op Eten & Drinken is in alle regio's herkenbaar toegepast en een aantal innovatieve concepten is (samen met Eetgemak) ontwikkeld.

Zie voor meer informatie over concrete acties ter uitwerking van dit doel de regionale jaarplannen en de Zorgcirkelbrede visie Eten & Drinken.

#### Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt

Alle kwaliteitsinstrumenten van De Zorgcirkel, die we hanteren bij het verlenen van zorg en behandeling, worden in relatie met de cliënt getoetst op, en ontwikkeld vanuit het gedachtegoed 'Anders Verantwoorden'.

We gaan door met andere manieren van reflecteren en verantwoorden, onder andere door:

- Met ingang van T1-2022 in elke regio minimaal één zogenoemde brown paper-audit uit te voeren.
- In T3-2022 op minimaal één locatie een pilot uit te voeren met een cliëntaudit, voorbereid en begeleid door de interne auditoren van afdeling Kwaliteit & Veiligheid.
- In T1 en T2-2022 op zoek te gaan naar een methode om narratief verantwoord een plek te geven in onze interne en externe verantwoording en leercyclus.

**Onze belofte: Actief betrekken van uw naasten en omgeving**  
 Samen met u zetten we ons in om uw sociale netwerk, passend bij uw behoeften, te betrekken en zo nodig uit te breiden.

#### Zorg door naasten voorop

De informele zorg die naasten en anderen (kunnen) bieden, is de basis van het zorg(leef)plan bij iedere cliënt.

Zie voor meer informatie en uitwerking van dit doel de regionale jaarplannen.

#### Versterking van sociale netwerken

De Zorgcirkel realiseert een versterking van de sociale netwerken in alle wijken, waar ze substantieel thuiszorg levert, in samenwerking met andere organisaties.

Zie voor meer informatie en uitwerking van dit doel de regionale jaarplannen.

#### Onze belofte: Zorg thuis

De zorg, behandeling en ondersteuning bieden wij zoveel mogelijk thuis, waarbij we samen met onze partners in de regio deze mogelijkheden nog verder vergroten en passende zorg kunnen leveren op de juiste plek.

#### Zelfstandigheid cliënt

Door middel van preventie, technologie en training op vaardigheden ondersteunen wij elke cliënt om zo zelfstandig mogelijk te leven. Hierdoor is de cliënt minder en pas later afhankelijk van zorgverleners.

- In T1-2022 zijn de verschillende technologieën vanuit de projectgroep 'Toolkit' bekend bij de wijkverpleegkundigen. De ontwikkelde handleidingen en hulpmiddelen om deze te implementeren zijn voor iedereen beschikbaar.
- In T2-2022 is 'digital first' een gedragen begrip en handelswijze binnen De Zorgcirkel.

#### ECD

De cliënt ervaart persoonsgerichte benadering. Het ECD ondersteunt medewerkers bij het leren kennen van de cliënt door in een oogopslag inzicht te krijgen in zijn wensen en gebruiken.

- We zorgen voor betere informatie over de cliënt en diens naasten door implementatie van het (nieuwe) elektronisch cliëntdossier (ECD) in T2 en T3-2022.

NB: Eind 2021 wordt besloten of een nieuw ECD wordt geïmplementeerd of dat het huidige ECD wordt geoptimaliseerd.

#### Eenduidige Zorg Thuis processen

De Zorgcirkel werkt op een eenduidige wijze qua processen, ontwikkeling en productaanbod. Hierdoor weet de cliënt wat hij/zij aan ons heeft, combineren we formele met (regionale) informele zorg en wordt de slagkracht optimaal benut.

- In T1-2022 is de procesbeschrijving wijkverpleegkundig proces ingevoerd binnen zorg thuishoofden van De Zorgcirkel.

Op deze manier plannen, registreren en declareren deze teams op eenduidige wijze.

- In T1-2022 is de procesbeschrijving VPT (volledig pakket thuis) gereed. Deze zal in T2-2022 geïmplementeerd worden.

### 24/7 passende zorg

Als cliënt heeft u 24/7 toegang tot passende zorg doordat De Zorgcirkel in samenwerking met partners zorgdraagt voor regionale coördinatie en triage van zorg thuis.

- In 2022 is sprake van verbeterde E-overdracht door implementatie van de koppeling tussen Zorgdomein en het ECD.
- In T1-2022 is het onafhankelijke regionale coördinatiepunt "powered by" Omring en De Zorgcirkel operationeel voor de regio's Noord-Kennemerland, Kop van Noord-Holland, West-Friesland en Waterland voor de (sub)acute zorg (acute thuiszorg, Wet langdurige zorg (WLZ)-crisis, acute kortdurend eerstelijnsverblijf (ELV) en de geplande ELV-opnames, afhankelijk van participatie zorgverzekeraars.
- In T3-2022 is de regionale coördinatiefunctie uitgebreid met tenminste één van de volgende producten:
  - Thuiszorg regulier
  - Respijtzorg
  - GRZ (geriatrie revalidatiezorg).

### Innovatie

De Zorgcirkel heeft vijf producten en/of diensten ontwikkeld om de zorg thuis toegankelijk te houden, om langer thuis te kunnen wonen en om te voldoen aan de gezamenlijke behoeften van cliënten. Medewerkers in alle regio's voelen zich comfortabel om deze innovatieve producten/diensten goed te kunnen inzetten.

- We gaan door met het verder ontwikkelen van de geïmplementeerde zorgtechnologie (onder andere Compaan en Medido) en verkennen van nieuwe zorgtechnologie en voeren die bij gebleken geschiktheid in.
- We formaliseren het innovatieteam, dat samen met zorgteams zal zoeken naar nieuwe, digitale middelen om de zelfregie te bevorderen.

### Woonzorgconcepten

De Zorgcirkel speelt een substantiële rol bij minimaal vijf concrete woonzorgconcepten in samenwerking met andere partijen, passend bij de vraag in de betreffende regio.

- Op basis van het (in 2021/2022 te herijken) strategisch vastgoedplan zorgen we voor:
  - \* opzetten en uitvoeren van het programma Nieuw wonen door samenwerking met diverse stakeholders in nieuwe woonzorgconcepten;
  - \* uitvoering van de (verbouw)projecten van de locaties Molentocht en Westerhout en conceptontwikkeling met betrekking tot de locaties Agnes, Saenden en Novawhere;
  - \* uitvoeren van het in 2021 te actualiseren meerjaren onderhoudsplan (MJOP);
  - \* lopende zaken rondom woonzorgconcepten (onder andere de pilot Zorgzame Buurt in samenwerking met Omring).
- Voor de locaties Agnes en Saenden is in T3-2022 een businesscase gereed, voor Novawhere in T1-2022.
- Van de al bestaande samenwerkingsinitiatieven zijn er minimaal twee (nog nader te bepalen) voorzien van een getekende Letter of Intent in T3-2022.

## Onze belofte: Slimme digitale zorg, behandeling en preventie

We ondersteunen u in de eerste instantie met digitale oplossingen op het gebied van zorg, behandeling en wonen.

### Zelfregie door digitale oplossingen

De Zorgcirkel biedt haar cliënten vanaf de eerste kennismaking een ruim scala aan digitale oplossingen die de zelfregie doen toenemen en het leven makkelijker maken.

- In 2022 vindt implementatie van zorgrobot Tessa plaats: een robot voor het bieden van dagstructuur. Na een zeer positieve evaluatie in september 2020, wordt deze technologie als standaard technologie toegevoegd.
- We verkennen lifestyle monitoring thuis (Sensara).
- Een verbeterde domotica-oplossing (één device voor alarmering, toegang en brandmeldingen) wordt ingevoerd.
- In 2022 zal aandacht uit blijven gaan naar het zo goed mogelijk gebruiken van Compaan (beeldzorg en saturatiemeting) en Medido (medicatie dispenser). Het gebruik van het cliëntportaal zal met de implementatie van een nieuw ECD mogelijk ook weer een extra vlucht nemen.

### Persoonlijke Gezondheids Omgeving

De Persoonlijke Gezondheids Omgeving van een cliënt kan data uitwisselen met De Zorgcirkel.

- In 2022 implementeren we een connectie (Integrator) met de Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO).

### Cliëntportaal

Het cliëntportaal van De Zorgcirkel biedt cliënten en naasten informatie en communicatie als basis voor samen beslissen en actief meedoen in de verzorging, verpleging en behandeling.

- In 2022 gaan we het gebruik van het huidige cliëntportaal optimaliseren. Het aantal gebruikers van het huidige cliëntportaal gaan we verder verhogen. Met de komst van het nieuwe cliëntportaal in 2023 zal het aantal functionaliteiten worden uitgebreid. Als wordt gekozen voor een nieuw ECD, dan zal het cliëntportaal ook verplaatst worden, want dit is een onderdeel van het ECD.

### Datagedrevenheid

In minimaal drie zorgpaden wordt gebruik gemaakt van adviserende en voorspellende datasystemen.

- We stellen een adviseur informatiemanagement en positionering datateam aan en optimaliseren het Business Intelligence (BI) systeem. Hierdoor kunnen we betere rapportages maken en verbeteren we de mogelijkheden om te voorspellen.



03

# Medewerkers en vrijwilligers



### Onze belofte: Persoonsgericht en samenkracht

Bij ons kun je jezelf zijn. Je wordt gezien en gehoord. Jouw professionele inbreng en behoeften doen ertoe. We ondersteunen (persoonlijk) leiderschap, eigenaarschap en teamontwikkeling. Met elkaar zorgen we voor een werkomgeving waar werkplezier en vitaliteit tellen.

#### Persoonsgericht

Medewerkers kunnen in elke fase van de 'medewerkerreis' individueel en als team een beroep doen op persoonsgerichte ondersteuning voor hun eigen en/of teamontwikkeling.

- Nieuwe medewerkers volgen vanaf T2-2022 het nieuwe onboarding-programma. Dit wordt integraal vormgegeven binnen het ondersteuningslint (de ondersteunende afdelingen van De Zorgcirkel).
- Via het Zorgcirkel Leerplein is een breed leeraanbod beschikbaar. Het team Leren & Ontwikkelen (L&O) kan, via de leidinggevende, individueel opleidingsadvies geven.

#### Reflectie

Medewerkers wisselen structureel opbouwende feedback uit met collega's en leidinggevende door middel van programma's zoals 'Reflecteren werkt!', het management development (MD)-traject en loopbaanontwikkeling.

- In 2022 krijgen feedback en reflectie in elk leer-/ontwikkelprogramma (inclusief het MD-traject, dat door het team L&O ontwikkeld wordt) een plaats.

#### Vitaliteit en werkplezier

Medewerkers hebben in iedere levensfase en conditie invloed op hun eigen welbevinden en gezondheid door middel van o.a. het programma 'Vitaliteit en werkplezier' en regulier medewerkers-participatie-onderzoek (mpo).

- In T1-2022 versterken we het programma 'Vitaliteit en werkplezier' met aandacht voor mentaal en fysiek welbevinden, groei en ontwikkeling, instrumenten voor leidinggevenden, leeftijdsgericht aanbod, inclusief Arbo (arbeidsomstandigheden) en wettelijke kaders.
- In T1-2022 wordt het medewerkers-participatie-onderzoek (mpo) voortgezet inclusief het opstarten en doorvoeren van verbeteringen die hieruit volgen.
- In T2-2022 worden de eerste stappen gezet op het gebied van strategische personeels- en capaciteitsplanning bij medewerkgroepen waar een tekort dreigt of al bestaat, met behulp van een nieuwe planningstool.

#### Onze belofte: Lerende organisatie

We zijn als organisatie nooit uitgeleerd en zijn gericht op verbeteren naar aanleiding van feedback en inbreng van medewerkers, klachten, fouten of vergelijkingen met anderen. Samen zorgen we voor een optimale leeromgeving waarin we leren van ieders kennis en ervaring, verschillende perspectieven en gezamenlijke wijsheid.

#### Leren met en van anderen

Intervisie en moreel beraad over dilemma's in zorg, werk en organisatie, zijn structureel gepland en een gewaardeerd onderdeel van het samenwerken binnen teams.

- In T1-2022 start het verder uitbouwen en versterken van het HR-team Leren & Ontwikkelen om beter Zorgcirkelbrede projecten en werkzaamheden voor de regio's op te kunnen pakken.
- In T3-2022 hebben alle leden van de vakgroepen intervisie gehouden, al dan niet georganiseerd vanuit de vakgroep.
- In T3-2022 heeft elke geestelijk verzorger op minimaal één

locatie in haar/zijn regio inhoud en doel van moreel beraad onder de aandacht gebracht bij zorgmanager en verpleging en verzorging.

- In T3-2022 heeft in elke regio minimaal één moreel beraad plaatsgevonden.

### Continu leren en verbeteren in de praktijk

We leren op een methodische manier van successen en klachten, incidenten en calamiteiten. Medewerkers worden actief uitgenodigd feedback en/of verbeter suggesties aan te leveren.

- In T1-2022 hebben alle kwaliteitsfunctionarissen methoden en hulpmiddelen voor het analyseren van incidenten met de aandachtsvelders MIC (meldingen incidenten cliënten) in de regio's gedeeld.
- In T2 en T3-2022 evalueren we de effecten van het in 2021 gestarte werken met het elektronisch toedienregistratiesysteem (ETRS) aan de hand van MIC-gegevens. Waar nodig verbeteren we de werkwijze .
- We gaan op zoek naar een manier om teams te helpen meer te leren van dingen die goed gaan (gebaseerd op het gedachtegoed van Safety II).
- Het systeem van aandachtsvelders nemen we onder de loep en versterken we waar nodig.

### Strategisch opleidingsplan

De processen uit het strategisch opleidingsplan worden toegepast. Medewerkers volgen systematisch opleidingen en scholing om deskundig en vakbekwaam te worden en te blijven.

- In T1-2022 wordt gestart met een strategisch opleidingsplan.

### Onze belofte: Eenvoud

We investeren in heldere werkprocessen en ondersteunende technologie om jouw kostbare tijd maximaal te kunnen besteden aan zorg voor cliënten of aan jouw ondersteunende rol.

### Digitale en mobiele werkplek voor iedereen

Iedere medewerker beschikt over de nodige en helpende ondersteunende middelen, devices en eenvoudige toegang tot systemen om haar of zijn werk plaats onafhankelijk, effectief en comfortabel te doen.

- In T1 en T2-2022 implementeren we Office 365 (de nieuwe digitale werkplek). Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor het verbeteren van digivaardigheid van medewerkers in een 'nieuw' programma. Deze werkplek is gebaseerd op Cirkelnet vanwege de herkenbaarheid voor medewerkers.
- In T2-2022 zijn vanuit zorgcontrol een aantal werkprocessen voor professionals vereenvoudigd.

### Integrale ondersteuning

In minstens drie werkprocessen werkt het ondersteuningslint integraal, waardoor medewerkers uit het primaire proces sneller en beter geholpen worden. Daarnaast is de medewerker-servicedesk operationeel.

- In T1-2022 is er een medewerkers-servicedesk, gebaseerd op het principe 'click-call-face'. Dit zorgt ervoor dat medewerkers uit het primaire proces snel en goed worden geholpen met vragen op het gebied van personeels- en salarisadministratie en HR (human resources).
- In T2-2022 is het ondersteuningslint verhuisd naar een nieuwe samenwerkingslocatie die (in combinatie met het werken op locaties in de regio's en thuiswerken) optimaal bijdraagt aan integrale ondersteuning van de regio's.

- In T2-2022 is de behoefte aan contractinformatie uitgevraagd bij de regio's en verwerkt in een format dat minimaal eens per drie maanden wordt gedeeld in iedere regio.
- In T1-2022 is de functie adviseur eten & drinken bij het team inkoop ingevuld.
- Het voornemen is dat BI (business intelligence) per januari 2022 overgaat van Finance & control naar het team van Innovatie, informatievoorziening & ICT (I, I&I) en dat daarmee (tussentijdse) stuurinformatie optimaler aan medewerkers kan worden aangeboden.
- In T2-2022 is minimaal 80% van de adviezen over projecten die voortkomen uit de herijkte koers, het herijkte strategisch vastgoedplan en de herijkte I&I-strategie met financiële onderbouwing integraal uitgewerkt.

### Verbinding

Medewerkers staan met behulp van applicaties op een plezierige wijze in verbinding met elkaar. Zij hebben inzicht in elkaars specifieke expertises en werkzaamheden en kunnen kennis en ervaring delen.

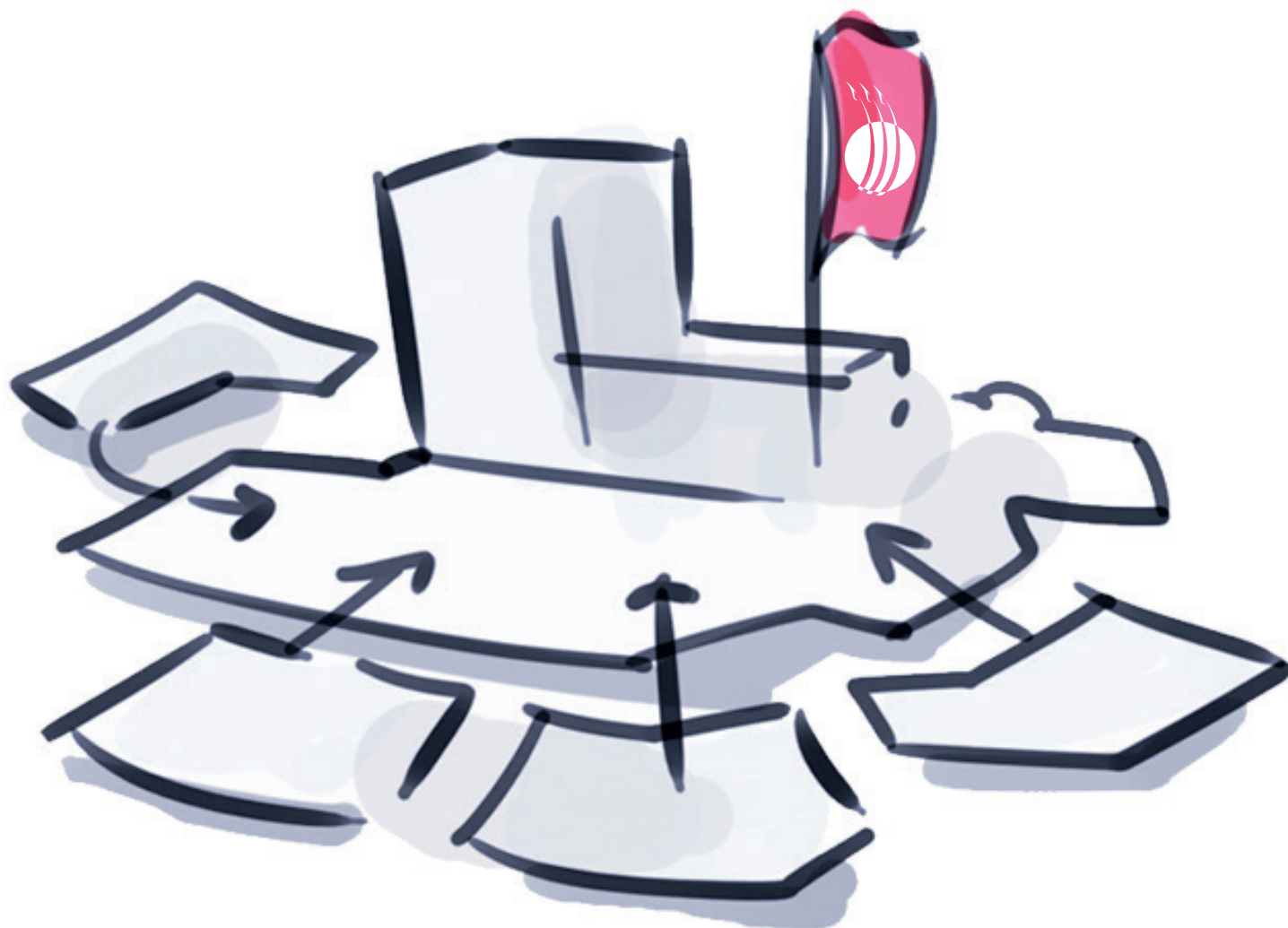
- Cirkelnet is in 2021 geïntroduceerd. In 2022 wordt Cirkelnet hét middel voor interne communicatie aan groepen medewerkers. Het gebruik wordt verder gestimuleerd.





04

# Samen- werkings- partners en externe relaties



### Onze belofte: Toegankelijk houden van de zorg

We dragen actief, positief en creatief bij aan het op termijn toegankelijk houden van de zorg voor ouderen. We gaan hierbij uit van wat in de toekomst nodig is en durven keuzes te maken.

#### “De belofte aan de burger” regio Zaanstreek-Waterland

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit “De belofte aan de burger” regio Zaanstreek-Waterland. Het samenwerkingsverband werkt onder de naam ‘GOUD in Zaanstreek-Waterland’.

#### VONK

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit de visie ‘Vitaal Ouder in Noord-Kennemerland’.

#### Het Regioplatform

We herontwerpen met partners de triage, transfer en netwerkzorg en digitale oplossingen op het gebied van zelfregie.

- Onder de namen ‘GOUD in Zaanstreek-Waterland’ en ‘VONK’ worden in 2022 de initiatieven uit deze twee regiovisies uitgewerkt en uitgevoerd in een programma. Per thematafel worden diverse projecten uitgevoerd.
- In 2022 wordt vanuit het Regioplatform verder gewerkt aan een Zorg Netwerk Omgeving. Dit is een digitaal netwerk dossier waarin medisch specialisten, behandelaren en verpleegkundigen kunnen rapporteren, en op termijn ook huisartsen.

#### Leren van experimenteren en onderzoek

We dragen in samenwerking met partners bij aan landelijke kennisontwikkeling over de ouderenzorg door het doen van [wetenschappelijk] onderzoek en het uitvoeren van pilots. Hiertoe stellen we jaarlijks een wetenschapsagenda op.

Na aanstelling van de hoofdonderzoeker in 2021, start de uitvoering

van het plan van aanpak op basis van het visiedocument ‘Wetenschap binnen De Zorgcirkel’. Dit houdt onder andere in dat:

- de wetenschappelijke infrastructuur met betrekking tot de thema’s ‘persoonsgerichte zorg’ en ‘woonvormen’ wordt vormgegeven in T1 en T2-2022.
- interne onderzoeklijnen (de onderzoekagenda) worden ontwikkeld, in samenwerking met relevante (onderzoeks) partners (start T3-2021, loopt door in 2022).

### Onze belofte: Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar

We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en dragen bij aan goede, duurzame en betaalbare zorg. We stellen ons daarbij toetsbaar op en voeren continu verbeteringen door in ons handelen.

#### Green Deal

We werken bijna energieneutraal (BENG) in combinatie met een positief financieel effect via de Green Deal.

- In T1-2022 is het Meerjarenduurzaamheidsplan vastgesteld en gestart met uitvoering.
- Dit plan is gericht op 49% CO<sub>2</sub>-reductie in 2030, door onder andere:
  - ondertekenen van de Green Deal 2.0
  - doorstart van het traject om het bronzen duurzaamheidskeurmerk voor de locaties te behalen.
- In T3-2022 zijn minimaal vijf (nog nader te bepalen) locaties voorzien van een bronzen keurmerk. Aansluitend wordt de Green Deal 2.0 getekend.

### Investeren in de toekomst

We investeren in vastgoed (wonen) en technologie om de veranderende zorgvraag te kunnen blijven bedienen. Hiertoe realiseren we minimaal 2% rendement.

- In T1-2022 wordt gestart met de uitvoering van fase 1 van de verbouwing van locatie Westerhout.
- In T2-2022 wordt gestart met de uitvoering van de verbouwing van locatie Molentocht.

### Verantwoord werken

(Nieuwe) medewerkers werken verantwoord in brede zin en worden door een integraal systeem ondersteund.

We zorgen ervoor dat medewerkers de juiste basiskennis hebben om veilig en verantwoord te starten met werken bij De Zorgcirkel door:

- In T1-2022 te bepalen welke basiskennis welke groep (zorg) medewerkers daarvoor nodig heeft.
- In T2-2022 de documenten en cursussen te selecteren die (nieuwe) medewerkers (tijdens hun proeftijd) moeten lezen of volgen.
- Met ingang van T3- 2022 deze documenten en cursussen te ontsluiten via het Zorgcirkel Leerplein.
- In T3-2022 is in het kader van riskmanagement minimaal 80% van onze processen beschreven en worden deze processen actief beheerst met passende maatregelen.

### De financiële (meerjaren)prognoses optimaliseren

- In T2-2022 is de meerjaren financiële prognose volledig bottom-up opgebouwd.



05

# Tabellen en cijfers



Aantal medewerkers naar functietype		
Type functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Verpleging en verzorging	3017	1529
Leerlingen	191	150
Activiteitenbegeleiding	66	41
Behandelaars	175	133
Zorgmanagement	153	124
Overige medewerkers	683	436
Totaal	4285	2412

Aantal vrijwilligers De Zorgcirkel	
Vrijwilligers	1220

Overige kengetallen medewerkers	
Categorie	Percentage
Instroom	26%
Uitstroom	19%
Verhouding van personele kosten in % van de omzet	70%

Aantal medewerkers verzorging, verpleging en activiteitenbegeleiding naar kwalificatieniveau in verpleeghuiszorg		
Niveau	Aantal	Percentage
Niveau 1	544	30%
Niveau 2	337	18%
Niveau 3	575	31%
Niveau 4 en hoger	388	21%
Totaal	1844	100%