

Kwaliteitsbeeld 2024

Vierstroom Hulp Thuis



Inleiding

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld van Vierstroom Hulp Thuis. In 2024 is het “Het nieuwe Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland.

Het nieuwe Generiek kompas legt meer nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Het Generiek kompas vervangt de verschillende kwaliteitskaders voor de verpleeghuiszorg en wijkverpleging. (bron: www.zorginstituutnederland.nl)

Op dit moment is het nog niet zo dat het Generiek Kompas ook voor de huishoudelijke ondersteuning van toepassing is. Omdat Vierstroom Hulp Thuis onderdeel van Fundis is en hiervoor het Generieke Kompas wel van toepassing is werken wij graag mee om een volledig beeld te geven.

Daarnaast biedt het kwaliteitsbeeld nieuwe inzichten en kan dit worden gezien als een vervanging van de jaarlijkse directiebeoordeling. Ook vormt het direct een jaarlijks kwaliteitsverslag van de organisatie. Voor Vierstroom Hulp Thuis biedt het kwaliteitsbeeld ook waardevolle inzichten. We zijn geneigd om snel te kijken naar wat beter kan maar vergeten hierdoor vaak dat we ook al veel goed doen en dat we hier trots op mogen zijn. Ambitueus als we zijn wordt altijd gekeken naar continue verbetering op alle gebieden.

Het Generiek Kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen:

- 👉 Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
- 👉 Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- 👉 Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- 👉 Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- 👉 Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Alle bovenstaande thema's worden uitgewerkt door middel van bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit, oftewel het Kwaliteitsbeeld. De vorm hiervan staat vrij zolang de thema's terug te lezen of te zien zijn in het Kwaliteitsbeeld. Vierstroom Hulp Thuis heeft alle input gehaald uit de diverse kwaliteitsinstrumenten, onderzoeken, overleggen en documentatie.

Ook hebben we gereflecteerd door terug te kijken, stil te staan bij wat we eigenlijk doen en waar we naartoe willen in de toekomst als organisatie, maar vooral naar wat wij voor de medewerker en cliënt willen en kunnen betekenen. Het kwaliteitsbeeld is opgesteld in de periode januari en februari 2025.

Vaak wordt het belang van de huishoudelijke ondersteuning onderschat. De huishoudelijk ondersteuner is van groot belang om problemen van cliënten tijdig te signaleren en zwaardere zorg uit te stellen of zelfs te voorkomen. Zeker met het oog op de toekomst waarin er door toenemende vergrijzing steeds meer schaarste zal zijn in de zorg.

De huishoudelijke ondersteuner is vaak een vertrouwenspersoon voor de cliënt, maakt een praatje en geeft aandacht. Daarnaast zorgt de medewerker voor een schoon- en leefbaar huis.

Vierstroom Hulp Thuis ziet haar medewerkers dan ook als de schakel binnen de zorgsector waardoor cliënten langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Daarom zijn zij **onze helden** en hopen we óók met dit kwaliteitsbeeld meer waardering voor hun vak te krijgen.

Onze medewerkers werken met passie en een echt zorghart. Samen met hen streven we voor de cliënt naar een waardevol en kwalitatief bestaan waarbij het uitgangspunt is dat de client zoveel mogelijk de eigen regie kan houden of kan terugwinnen.

Dit document is opgesteld in het eerste kwartaal van 2025 door Jessica Pondman, medewerker Kwaliteit, in opdracht van de bestuurder van Vierstroom Hulp Thuis.

Ik wens u veel leesplezier met dit zorgvuldig opgestelde kwaliteitsbeeld.

Hartelijke groet,

Saskia Otten

bestuurder van Vierstroom Hulp Thuis

Inhoud

Vierstroom Hulp Thuis in beeld	5
Missie	5
Visie	5
Het werk organiseren	5
Medezeggenschap	6
Succesbepalende factoren voor VHT	6
Gemeenten	6
Reflectie	7
Terugblik 2024	8
Vergroten van het plezier van medewerkers	8
Vergroten van de zelfstandigheid van de cliënt	8
Bedrijfsvoering als geoliede machine	9
Meer samenwerking met opdrachtgevers en stakeholders	9
Reflectie	9
Kwaliteit in beeld	10
Kwaliteitsmanagementsysteem	10
Externe audit	10
Duurzaamheid	10
Kwaliteitsbeleid	10
DESTEP-analyse	11
Cijfers meldingen en klachten	12
Continue verbetering	12
Reflectie	13
Wie is onze cliënt?	14
Aantal WMO-clënten	14
Aantal WLZ-clënten	14
Huishoudelijke ondersteuning	14
De cliënt leren kennen	15
Risico-inventarisatie op individueel cliëtniveau	15
Reablement door middel van het open gesprek	15
Pilot 1.0 Reablement	16
Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)	17
NPS	17
Reflectie	18

Wie zijn onze helden?.....	19
Huishoudelijke medewerker in- en uitstroom 2024	19
Nieuwe functiebeschrijving	19
Arbeidsmarkt	19
Personeelsbeleid	20
Het goede gesprek.....	20
Onderzoek Assist Planner door Hogeschool Utrecht	21
Verzuim	21
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)	22
Reflectie	23
U kunt op ons bouwen	24
De cliënt en haar omgeving	24
Fundis	24
Assist Zorg	25
Zorg voor Morgen	25
Samenwerkingspartners	25
Reflectie	25
Groeien doen we samen.....	26
Reablement training	26
Thuiszorg Leerweg	26
Samen dementievriendelijk.....	27
Basismodule Verzorgende IG	27
Meldcode Huiselijk Geweld & Oudermishandeling	28
Mantelzorgondersteuning	28
Lerend vermogen	28
Reflectie	28
Vooruitblik 2025.....	29

Vierstroom Hulp Thuis in beeld

Vierstroom Hulp Thuis is onderdeel van de zorgnetwerkorganisatie Fundis (holding) en vormt samen met 3 andere bedrijven het label: **Vierstroom**.

De overige Vierstroom-bedrijven zijn:

Vierstroom Zorg Thuis

Vierstroom Verpleeg Thuis

Vierstroom Ledenservice



VHT heeft 2 aandeelhouders: Fundis (51%) en Assist Zorg (49%).

De organisatie is (in de huidige context) opgericht eind 2009 maar kent al een veel langere geschiedenis. De organisatie is gespecialiseerd in het leveren van hulp bij het huishouden (ook wel bekend als HH1 & HH2) maar levert ook diensten in de vorm van enkelvoudige begeleiding, maaltijdbegeleiding, kindzorg, WLZ-schoonmaak, HHT en particuliere hulp.

Missie

Vierstroom Hulp Thuis helpt cliënten om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Dit doen we mede door onze kernwaarden: **Aandacht & Plezier**.

Vierstroom Hulp Thuis maakt ondersteuning vanzelfsprekend: *eenvoudig, persoonlijk & betaalbaar*.

Visie

De efficiënte, flexibele en bedrijfsmatig ingerichte organisatie zorgt voor een toekomstbestendig bedrijf, waardoor continuïteit voor zowel cliënt als medewerker voor de langere termijn is geborgd.

Vierstroom Hulp Thuis is flexibel en speelt in op de steeds veranderende vraag van de cliënt. De focus is in de afgelopen jaren verlegd van aanbod naar klantgedreven werken: van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'.

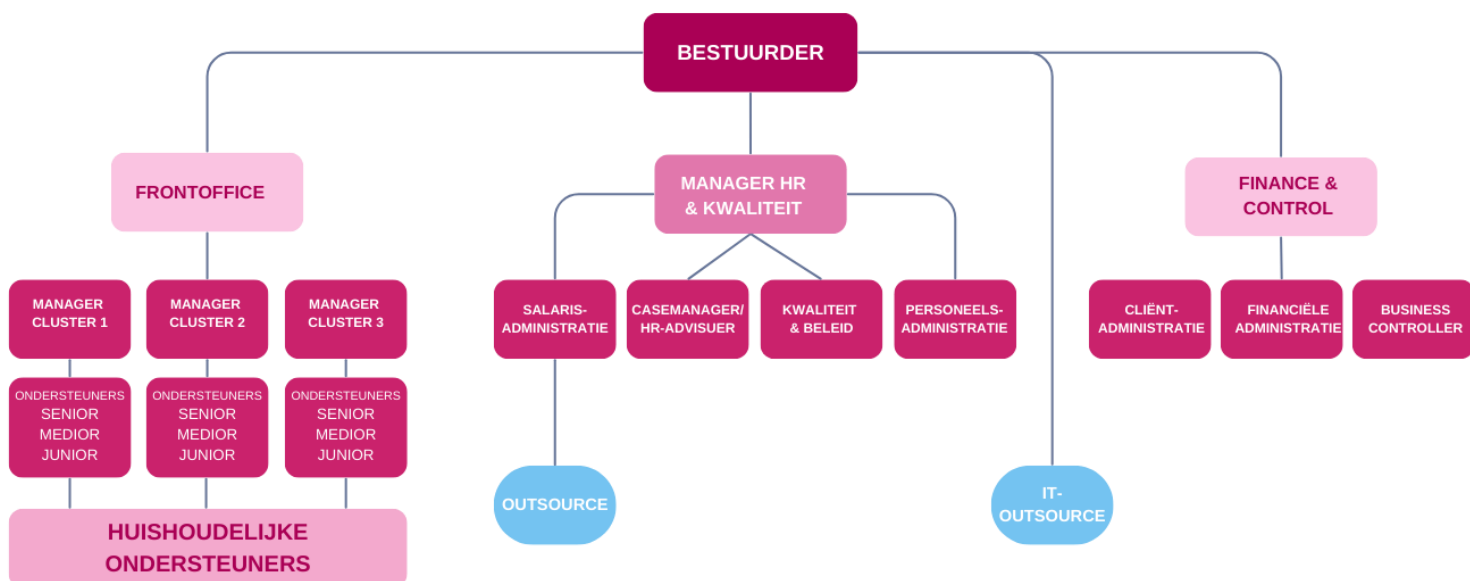
Vierstroom Hulp Thuis is voor haar cliënten én medewerkers een **supporter van zelfstandigheid**.

Het werk organiseren

Vanuit ons kantoor in Zoetermeer wordt elke dag hard gewerkt om cliënten te voorzien van zorg en medewerkers te ondersteunen om met plezier en gemak te werken. De organisatie wordt geleid door één bestuurder.

Vierstroom Hulp Thuis (hierna te noemen VHT) heeft alle cliënten en medewerkers verdeeld in drie clusters. De clusters zijn geografisch samengesteld en zijn voor wat betreft omvang ongeveer even groot. Een cluster bestaat uit een manager Thuisondersteuning en verschillende ondersteuners. Zij vormen samen het team dat vraag en aanbod samenbrengt en hiervoor planningen opstelt en dat dagelijks cliënten te woord staat en medewerkers begeleidt in het vervullen van hun taken..

De ondersteunende processen worden uitgevoerd op de afdeling Finance & Control en de HR-afdeling.



Medezeggenschap

De medezeggenschap is Fundis-breed georganiseerd. De medezeggenschap van de cliënten is georganiseerd bij de Centrale Cliëntenraad Thuiszorg, en de medewerkers is deze georganiseerd via de ondernemingsraad (OR), waarbinnen de commissie Wereld Thuis het directe contact vormt. Periodieke overleggen tussen VHT en beide raden worden conform beleid gehouden. Diverse onderwerpen waaronder ontwikkelingen en beleid worden altijd eerst met de betreffende raden besproken en zo nodig wordt er instemming gevraagd.

Succesbepalende factoren voor VHT

- Medewerkerstevredenheid – goed werkgeverschap
- Cliëntentevredenheid – kwaliteit van dienstverlening
- Partnership opbouwen/relaties onderhouden met gemeenten
- Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering
- Innovatie op proces en producten

Gemeenten

VHT heeft op basis van een WMO-contract ondersteuning geboden in de volgende gemeenten:

Cluster 1:

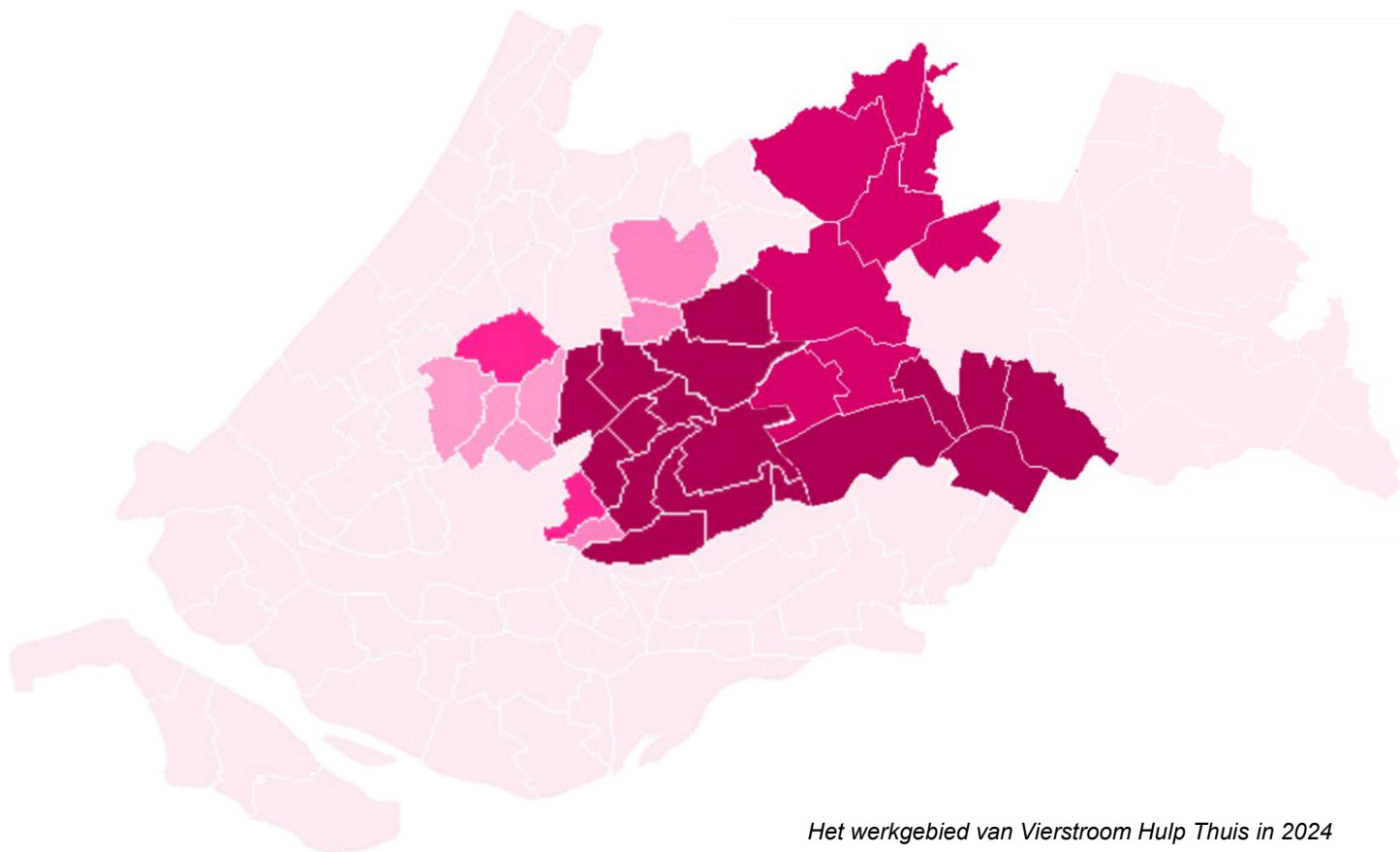
Lekstroom
Utrecht West
NSDMH
(Gouda, Waddinxveen &
Bodegraven-Reeuwijk)

Cluster 2:

Alphen aan den Rijn
Zoetermeer
Lansingerland
Pijnacker-Nootdorp

Cluster 3:

Capelle aan den IJssel
Krimpen aan den IJssel
NSDMH
(Zuidplas, Krimpenervwaard)



Het werkgebied van Vierstroom Hulp Thuis in 2024

De ondersteuning is geleverd in 56 verschillende steden en dorpen. Vanaf 2025 komt hier ook nog Den Haag bij.

Reflectie



- ♥ De visie en missie van VHT is dit jaar besproken en we staan hier nog steeds achter. Wel is het belangrijk dat we deze voldoende uitdragen naar onze medewerkers en cliënten.
- ♥ Diverse gemeenten hebben ieder hun eigen programma van eisen en werkafspraken. Het vastleggen van al deze verschillen in een overzicht zorgt er voor dat continuïteit geborgd blijft.
- ♥ De verscheidenheid van het aantal woonplaatsen waar VHT de dienstverlening inzet, vraagt meer efficiëntie van de werkprocessen op de Front Office.
- ♥ Succesbepalende factoren en KPI's moeten meer worden afgestemd op de werkelijkheid van de organisatie en het werk. Het is goed om te blijven kijken hoe we niet alleen kwantitatief succes behalen maar ook kwalitatief.
- ♥ Nog niet alle data is makkelijk inzichtelijk te maken terwijl deze data wel goed kan helpen bij het sturen en monitoren van diverse processen.
- ♥ Door de indeling van clusters is het bij onderbezetting soms lastig om taken over te nemen van elkaar doordat de werkwijzen soms anders zijn.



Terugblik 2024

In januari 2024 is het MT bij elkaar gekomen voor een terugblik op 2023 en om speerpunten uit te zetten voor het nieuwe jaar. Deze zijn opgenomen in het jaarplan voor 2024. VHT heeft het jaarplan ingestoken op de volgende vier thema's:

- **Vergroten van het plezier van medewerkers**
- **Vergroten van de zelfstandigheid van de cliënt**
- **De bedrijfsvoering als geoliede machine**
- **Meer samenwerking met opdrachtgevers en stakeholders**

Binnen deze overkoepelende thema's zijn er diverse activiteiten gedaan om de kwaliteit te verhogen en diensten en processen te verbeteren.

Vergroten van het plezier van medewerkers

VHT is ervan overtuigd dat met een tevreden en blijde medewerker ook de beste ondersteuning kan worden gegeven aan de cliënt. Hierin kijken we naar zowel de medewerkers op kantoor als de huishoudelijk ondersteuner.

De volgende punten zijn o.a. geïmplementeerd om de juiste medewerkers te werven, uitstroom te beperken en het verzuim te verlagen:

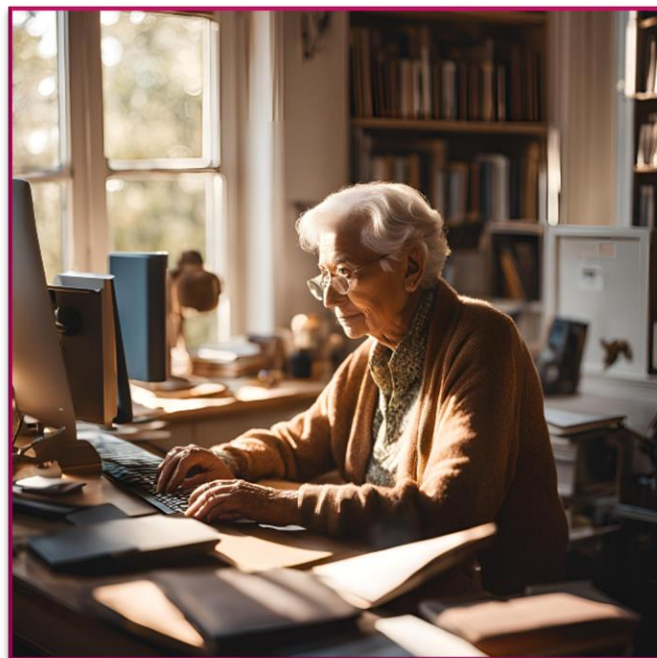
- ✦ Optimalisaties in en rondom de applicatie AFAS uitgevoerd.
- ✦ Werving en selectie workshop gegeven.
- ✦ Verzuimsessies georganiseerd.
- ✦ Nieuwe sollicitantenspreadsheet intern geïmplementeerd.
- ✦ VHT app laten vervallen en de inhoud in de Assist Planner app gezet zodat de huishoudelijke ondersteuners minder applicaties hoeft te gebruiken.

Vergroten van de zelfstandigheid van de cliënt

VHT richt zich vooral op de toekomst en het ervoor zorgen dat cliënten steeds zelfstandiger worden, ook als het om de zorg gaat. De wereld om ons heen verandert en wordt steeds meer digitaal. Ondanks dat huishoudelijke ondersteuning vanzelfsprekend niet digitaal kan, zet VHT wel in op de digitalisering van alle ondersteunende processen.

Een aantal activiteiten waarmee VHT aan de slag is gegaan in 2024 zijn:

- ✦ Reablement trainingen voor Front Office personeel.
- ✦ Optimaliseren en professionaliseren klantreis.
- ✦ Behoeften klant en klantbeleving in kaart brengen, evaluatie- en verbetercyclus inrichten.
- ✦ Inzet digitale middelen vergroten.
- ✦ Ketensamenwerking verbeterd en in kaart brengen van het sociaal domein.



Bedrijfsvoering als geoliede machine

Om meer tijd te krijgen voor kwaliteit en persoonlijke aandacht voor zowel cliënt als medewerker is het van belang dat alle ondersteunende processen zo efficiënt mogelijk zijn ingericht.

Ontwikkelingen die in 2024 zijn ingezet op het gebied van bedrijfsvoering:

- ✎ Harmonisatie werkwijze tussen clusters.
- ✎ Vergroten kennis van systeem (en mogelijkheden) bij alle medewerkers.
- ✎ Toepassing Suggestief plannen en aangeboden diensten vergroten.
- ✎ Herinrichting proces salarisadministratie waarbij de expertise bij een externe organisatie is neergelegd.
- ✎ Dashboard met KPI's voor management.

Meer samenwerking met opdrachtgevers en stakeholders

VHT is zich bewust van haar omgeving en is ook in een aantal gemeenten de grootste zorgaanbieder op het gebied van huishoudelijke ondersteuning. Hiervoor trekt VHT ook met gemeenten samen op om te kijken naar de toekomst en de ontwikkelingen die hiervoor nodig zijn.

De samenwerking met opdrachtgevers en stakeholders heeft zich vertaald naar de volgende activiteiten:

- ✎ Pilot Reablement 1.0 met gemeente Zoetermeer.
- ✎ Pilot opleiding DigiZeker met gemeente Gouda en MBO Rijnland.
- ✎ Pilot vervolgtraject DigiZeker met gemeente Nieuwegein.
- ✎ Training dementie met de organisatie Alzheimer Nederland en de gemeente IJsselstein.
- ✎ Training mantelzorgondersteuning in samenwerking met gemeente Woerden.
- ✎ Workshop 'au'derdom in samenwerking met gemeente Alphen aan den Rijn.
- ✎ Ingeschreven op een nieuw product: Mantelzorgbegeleiding in Lansingerland.
- ✎ Er zijn n.a.v. aanbestedingen nieuwe meerjarige contracten gesloten met bestaande contractpartijen.
- ✎ Ingeschreven op de aanbesteding Den Haag n.a.v. overname Blinkers (start 1 januari 2025).
- ✎ Overname van Blinkers gerealiseerd in de gemeente Lekstroom, Zoetermeer en Den Haag.
- ✎ Ontwikkelagenda gemaakt voor Assist Planner met Assistentzorg.
- ✎ Overeenkomsten gesloten met nieuwe zorgaanbieders om WLZ-schoonmaak te leveren vanuit VHT.



Reflectie

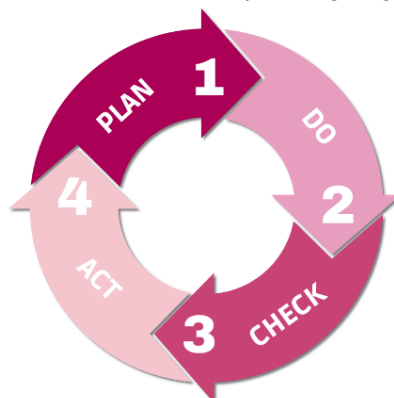
- ♥ Sommige doelen zijn ambitieus, maar in de praktijk lastig uitvoerbaar door tijdsgebrek of andere prioriteiten. Het jaarplan kan waardevoller zijn als het realistisch en praktisch uitvoerbaar is. Het benoemen van concrete activiteiten kan hierbij helpen.
- ♥ Het zou goed zijn om op meer momenten samen te kijken naar de voortgang van het jaarplan en waar nodig bij te sturen.
- ♥ Op kantoor wordt zo nu en dan een update gegeven van wat we allemaal hebben gedaan en/of bereikt. Door deze successen ook te delen met huishoudelijk medewerkers voelen zij zich mogelijk meer betrokken.
- ♥ Doordat veel projecten op diverse afdelingen worden gedaan is niet altijd duidelijk wat de status is of wat is afgerond zodat een evaluatie kan plaatsvinden. Al hoewel we steeds meer leren projectmatig te werken ontbreekt het toch nog aan tijd om een goed plan van aanpak te maken. Hierdoor worden soms stappen overgeslagen die juist kunnen helpen om kwaliteit te verbeteren.

Kwaliteit in beeld

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is opgezet om te bereiken dat:

- de werkmethoden binnen VHT geïdentificeerd en gedocumenteerd, en daarmee duidelijk zijn;
- de uitvoering en beheersing van de processen doeltreffend is;
- de beschikbaarheid van middelen zeker wordt gesteld;
- de processen worden bewaakt, gemeten, geanalyseerd en zo mogelijk verbeterd;
- nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de methoden van werken;
- de kwaliteit van zorg wordt verbeterd en cliënten tevreden zijn;
- compliant met wettelijke- en andere overheidsverplichtingen gewerkt wordt.



Externe audit

Medio 2024 heeft VHT voor 3 jaar weer het kwaliteitscertificaat behaald samen met aandeelhouder en netwerkorganisatie Fundis. De externe audit is gedaan door de organisatie CIOO. Elk jaar wordt een tussenonderzoek uitgevoerd.

Interne audit

Jaarlijks wordt door de directie en MT bepaald welke 4 interne audits er moeten worden uitgevoerd. Voor 2024 is besloten om één audit te laten vervallen, namelijk: Verzuimmeldingen. Door het opstarten van een project rondom verzuim zijn alle processen, beleidsdocumenten en protocollen al opnieuw bekeken en is daar een uitgebreid plan van aanpak voor gemaakt.

De 3 overige audits zijn volgens planning uitgevoerd:

- Gesloten deur protocol
- Proces Intake nieuwe cliënt
- Invoer alfahulpen (particuliere hulp)

Voor elke audit is een rapportage opgeleverd en met het MT en de directie besproken. Eventuele verbetermaatregelen zijn opgenomen in het verbeterregister.

Duurzaamheid

In maart is VHT, in samenwerking met de partij Robin Good, een duurzaamheidstraject gestart. Hiervoor is feedback opgevraagd bij alle medewerkers. Eerst is er een digitale vragenlijst uitgezet, daarna zijn verdiepende interviews gehouden. Vervolgens in een Pressure Cooker-sessie is samen met huishoudelijke medewerkers gebrainstormd over duurzaamheid en wat dat voor hen betekent.

In een ambitiesessie met het management en de directie is vervolgens richting gegeven aan de ambitie waar de organisatie naar toe wil op het gebied van duurzaamheid.

De eerste stappen zijn direct gezet door beleid aan te scherpen op het gebruik van schoonmaakmiddelen en de implementatie van de registratie van het werkgebonden personenmobiliteit (WPM).

Kwaliteitsbeleid

Fundis heeft voor alle bedrijven een kwaliteitskader gemaakt waaraan VHT zich dient te houden. Daarnaast heeft VHT voor het primaire proces; **het leveren van huishoudelijke ondersteuning**, een apart kwaliteitsbeleid ontwikkeld. Hierin zijn de werkzaamheden en taken onderverdeeld in de PDCA-cyclus.

DESTEP-analyse

Door goed om ons heen te kijken naar maatschappelijke, politieke, sociale en economische ontwikkelingen kan VHT inspelen op de wensen en behoeften van zowel cliënt als medewerker. Hiervoor is een DESTEP-analyse uitgevoerd.

Demografisch

Vergrijzing van de bevolking:

De vergrijzing zorgt voor een groeiende vraag naar huishoudelijke ondersteuning, aangezien ouderen vaker hulp nodig hebben bij dagelijkse taken om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen.

Kleinere huishoudens:

Door de toename van eenpersoonshuishoudens, vooral onder ouderen, is er meer vraag naar externe hulp omdat er geen gezinsleden zijn om ondersteuning te bieden.

Migratie en diversiteit:

De toenemende diversiteit binnen de bevolking zorgt voor een bredere variatie aan cliënten, wat kan vragen om cultuur sensitieve ondersteuning en communicatie.

Sociaal-cultureel

Veranderende zorgverwachtingen:

Cliënten en hun families hebben steeds hogere verwachtingen van de kwaliteit van zorg en de huishoudelijke ondersteuning. Ze verwachten meer gepersonaliseerde en respectvolle ondersteuning die aansluit bij hun individuele behoeften.

De verschuiving naar zelfredzaamheid:

Er wordt steeds meer nadruk gelegd op zelfredzaamheid, waarbij cliënten gestimuleerd worden om zelf zoveel mogelijk huishoudelijke taken te blijven uitvoeren, zoals binnen de reablement-aanpak. Dit beïnvloedt de manier waarop ondersteuning wordt aangeboden.

Mantelzorg en familieparticipatie:

De rol van mantelzorgers wordt steeds belangrijker. Huishoudelijke ondersteuning moet vaak worden afgestemd met de zorg die door familieleden wordt gegeven, wat extra coördinatie vereist.

Stijgend opleidingsniveau:

Mensen zijn steeds beter en hoger opgeleid waardoor het werken in de huishoudelijke ondersteuning minder aantrekkelijk is.

Ecologisch

Duurzaamheid en milieubewustzijn:

VHT moet rekening houden met duurzaam werken, bijvoorbeeld door gebruik te maken van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en energiezuinige apparaten.

Afvalbeheer en recycling:

Huishoudelijke ondersteuners kunnen een rol spelen in de bewustwording van cliënten over afvalscheiding en recycling, vooral bij oudere cliënten die minder vertrouwd zijn met moderne milieuregels.

Duurzaam transport:

VHT moedigt het gebruik van duurzaam transport aan voor hun medewerkers, zoals het gebruik van (elektrische fietsen).

Economisch

Financiering en budgetten:

De financiering van huishoudelijke ondersteuning binnen de WMO is afhankelijk van gemeentelijke budgetten. Bij economische teruggang kunnen budgetten krimpen, wat kan leiden tot minder uren ondersteuning per cliënt.

Arbeidsmarkttekorten:

In veel regio's is er een tekort aan gekwalificeerd personeel, wat de kwaliteit van de dienstverlening kan beïnvloeden en de werkdruk op bestaande medewerkers verhoogt.

Stijgende kosten van levensonderhoud:

Hogere kosten voor zorg en levensonderhoud kunnen zowel voor cliënten, medewerkers als voor VHT uitdagingen vormen, bijvoorbeeld door hogere lonen en materiaalkosten. Het leven wordt voor steeds meer mensen te duur. Middeninkomens staan steeds verder onder druk en vallen tussen wal en schip.

Technologisch

Domotica en zorgtechnologie:

Slimme apparaten en domotica (zoals automatische stofzuigers, slimme verlichting, en alarmeringssystemen) kunnen bijdragen aan een betere ondersteuning van cliënten en de zelfredzaamheid vergroten.

Digitale hulpmiddelen voor medewerkers:

Systemen en apps voor het plannen van de ondersteuning, rapporteren van cliëntinformatie en bijhouden van de zorgbehoeften worden steeds meer geïntegreerd in de huishoudelijke ondersteuning, wat zorgt voor meer efficiëntie en betere communicatie tussen medewerkers en met het kantoor van VHT.

E-health en telezorg:

E-health kan een belangrijke rol spelen in het monitoren van cliënten op afstand, waardoor medewerkers gerichtere ondersteuning kunnen bieden. Dit kan de efficiëntie vergroten en de kwaliteit van zorg verbeteren.

Politiek-juridisch

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo):

De WMO bepaalt de kaders voor huishoudelijke ondersteuning in Nederland. Gemeenten hebben hierin beleidsvrijheid, wat leidt tot variaties in het aanbod en de kwaliteit van de ondersteuning per regio.

Arbeidswetgeving en CAO:

Huishoudelijk ondersteuners vallen onder het CAO VVT.

Nieuwe regelgeving of aanpassingen rondom de arbeidsvoorwaarden kunnen invloed hebben op de dienstverlening.

Gemeentelijk beleid:

Omdat huishoudelijke ondersteuning vanuit de WMO gefinancierd wordt, hebben gemeenten een grote rol in de uitvoering van beleid. Variaties in het gemeentelijk beleid kunnen leiden tot verschillen in de beschikbaarheid van middelen en kwaliteit van ondersteuning.

Cijfers meldingen en klachten



Een formele klacht is binnengekomen via de klachtenfunctionaris of schriftelijk danwel per mail gericht aan de directeur van Vierstroom Hulp Thuis. De meest gehoorde klachten gaan over de planning en de kwaliteit van de huishoudelijk medewerker. In 2024 is er voor 1 klacht een directieoordeel opgesteld. Uiteindelijk is deze klacht naar tevredenheid afgehandeld.

De meeste Melding Incident Medewerker (MIM) zijn gedaan over persoonlijke veiligheid. Hierbij is een huishoudelijk ondersteuner onheus bejegend door een cliënt.

Voor wat betreft de Melding Incident Calamiteit Cliënt (MICC) zijn deze uiteenlopend. Bij één van de meldingen is een cliënt helaas levenloos aangetroffen in huis, nadat de medewerker de politie had ingeschakeld. Hiervan is melding gedaan bij het WMO-loket van de gemeente.

Continue verbetering

VHT werkt aan continue verbetering van de zorg. Dit doen wij o.a. door:

- individuele cliëntevaluaties;
- ervaringen van cliënten;
- ervaringen van ketenpartners en stakeholders;
- beoordelingen van leveranciers;
- gemelde afwijkingen, incidenten en calamiteiten;
- klachten;
- risico-inventarisatie(-s);
- professioneel handelen;
- ervaringen van medewerkers ten aanzien van verbeteringen in het primaire proces;
- uitkomsten van belangrijke prestatie-indicatoren (KPI).

Belangrijk is dat dit bijdraagt aan onze kernwaarden.

Reflectie



- ♥ Goed kwaliteitsbeleid helpt om structuur en houvast te bieden in het werk. Het zorgt ervoor dat iedereen binnen de organisatie dezelfde standaarden hanteert en dat er continu wordt gewerkt aan verbetering. Aan de andere kant kan kwaliteitsbeleid soms als bureaucratisch of onnodig worden ervaren en krijgen andere zaken prioriteit. De uitdaging is om een balans te vinden tussen beleid en de praktijk, zodat het geen doel op zich wordt, maar daadwerkelijk bijdraagt aan betere zorg.
- ♥ Hoewel incidentmeldingen en klachten waardevol zijn, kunnen er ook problemen ontstaan in de manier waarop ze worden behandeld. Soms is er te weinig tijd om meldingen goed te registreren en af te handelen. Hierdoor kunnen belangrijke verbeterpunten over het hoofd worden gezien en zeer ontevreden cliënten of medewerkers opleveren.
- ♥ Vanuit de medewerker wordt nog zeer weinig gemeld, het is belangrijk dat we zorgen voor een open en veilige meldcultuur waarbij medewerkers op een laagdrempelige manier melding kunnen doen.
- ♥ Het KMS moet praktisch toepasbaar zijn en aansluiten bij de behoeften van medewerkers en cliënten. Wanneer medewerkers actief worden betrokken bij kwaliteitsverbetering, ontstaat er meer draagvlak en motivatie om het systeem goed te gebruiken.
- ♥ Sommige medewerkers ervaren een KMS als bureaucratisch en zien het als extra administratie in plaats van als hulpmiddel om actief bij te dragen aan verbetering van de dienstverlening.
- ♥ Duurzaamheid is een continu proces waarbij kleine, bewuste stappen uiteindelijk een groot verschil kunnen maken. Ondanks dat de eerste stappen zijn gezet heeft VHT nog geen tijd gehad om op dit thema door te pakken.
- ♥ Het aantal formele klachten komt uit op 0,58%. Dit is naar het oordeel van de directie en MT zeer acceptabel. Het registreren van informele klachten, of te wel een ontevreden relatie is in de loop van 2024 gewijzigd. Hierdoor kunnen deze cijfers pas volgend jaar ook meegenomen worden.
- ♥ Op dit moment wordt er nog geen analyse gedaan op de schademeldingen en hoe deze mogelijk kunnen worden voorkomen door medewerkers hierover in te lichten.



Wie is onze cliënt?

Aantal WMO-clënten



Aantal WLZ-clënten



Er zijn in 2024 in totaal 293 cliënten van een WMO naar een WLZ indicatie overgegaan. Meer dan de helft van het aantal gestarte WLZ-clënten werd daarvoor ook al geholpen door VHT.

Huishoudelijke ondersteuning

Naast de doelstelling een schoon en leefbaar huis creëren voor de cliënt, is VHT steeds meer bezig met cliënten zoveel mogelijk te ondersteunen bij het behoud van hun zelfredzaamheid.

Het aantal ouderen in de samenleving neemt toe. Ook bereiken mensen steeds vaker een hogere leeftijd. Deze hoge leeftijd gaat vaak gepaard met chronische aandoeningen. Bovendien hebben mensen steeds vaker meerdere aandoeningen tegelijk. Niet alleen medische, maar ook sociale problemen nemen toe. Het aantal eenzame ouderen stijgt.

Ouderen wonen vaker zelfstandig en ook vaker alleen. Door deze ontwikkelingen ontstaat er meer druk op zowel de formele als de informele zorg.

Ook de huishoudelijke ondersteuning komt hiermee onder druk te staan. De complexiteit van cliënten met multi-problematiek stijgt. Dit vraagt ook andere competenties van de medewerkers. Daarnaast vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is voldoende geschikt personeel vinden een uitdaging.

Gelukkig zien we naast de toename van complexe situaties ook dat cliënten meer autonoom zijn en door het gebruik van de

technologie en digitale hulpmiddelen veiliger en zelfstandig thuis kunnen blijven én willen wonen.

VHT kijkt daarom vaker naar wat een cliënt nog wél kan dan naar de beperkingen. Op deze manier kan VHT ook een positieve bijdrage leveren aan de gezondheid en vitaliteit van een cliënt waardoor opschaling van zorg wordt uitgesteld of zelfs onnodig blijkt.



De cliënt leren kennen

VHT neemt bij elke nieuwe cliënt een uitgebreide intake af. De informatie die VHT ontvangt vanuit de gemeente of opdrachtgever is vaak zeer beperkt, ook vanwege de AVG. Bij de intake wordt naast de voorkeursdagen ook gevraagd naar het netwerk van de cliënt. Ontvangt de cliënt nog meer zorg? Zijn er mantelzorgers aanwezig? Welke activiteiten kan de cliënt zelfstandig ondernemen of is er bijvoorbeeld een dagbesteding?

Op deze manier brengt VHT het netwerk van de cliënt in kaart en kan wanneer nodig schakelen met dit netwerk.

Risico-inventarisatie op individueel cliëtniveau

VHT stelt voor iedere individuele cliënt de risico's ten aanzien van de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning vast. Bij wijzigingen die hierop van invloed zijn, worden de risico's opnieuw geïnventariseerd.

De methode en bronnen voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie zijn vooraf bepaald. Binnen de huishoudelijke ondersteuning is deze risico-inventarisatie wel beperkt en richt zich met name op:

- valrisico
- gebruik van medicatie
- beperkt zicht en/of gehoor
- allergieën
- eenzaamheid

Reablement door middel van het open gesprek

Om zelfredzaamheid te bevorderen laat VHT zich hierbij inspireren door het reablement gedachtegoed zoals dat op meerdere plekken in de wereld al wordt toegepast. Reablement is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden. Zoals ze dat zelf willen. Dit vraagt een andere houding van iedereen rondom de oudere: thuis, in de wijk en in het ziekenhuis. Het vraagt om heel goed te luisteren, waarbij je de vraag ziet door de ogen van de oudere.

VHT is in samenwerking met Fundis en Reable Nederland gestart met het (in eerste instantie) trainen van Front Office personeel in het Reablement-gedachtegoed.

Het gedachtegoed van Reablement bestaat uit:

1. We nemen niet over wat mensen zelf kunnen.
2. We helpen mensen te herwinnen wat ze niet meer kunnen.
3. En we zorgen samen voor een oplossing voor dat wat overblijft.

Reablement is gebaseerd op de vijf principes van Ellerman

1. Ga uit van de persoonlijke situatie van de hulpvrager.
2. Kijk door de ogen van de hulpvrager.
3. Zorg kan niet aan de hulpvrager worden opgelegd.
4. De hulpvrager kan zorg niet afdwingen.
5. De hulpvrager heeft altijd de regie.

Bij reablement ligt de focus vooral op het houden van een open gesprek. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar wat de cliënt nodig heeft maar vooral naar wat de cliënt zou willen. Door middel van deze gespreksvoering behoudt de cliënt de regie over zijn leven en wordt ondersteund waar nodig maar bovenal wat de cliënt hierin wenst.





Pilot 1.0 Reablement

In samenwerking met gemeente Zoetermeer is er een pilot gestart voor reablement. Hierbij bezoekt een Front Office medewerker van VHT samen met een ergotherapeut een (potentiële) nieuwe cliënt. Op basis van het reablement-gedachtegoed en het open gesprek wordt dan duidelijk waar de behoefte en wensen liggen van een cliënt.

Leeftijd speelt geen rol

In de pilot maakte manager Marijke Kolen kennis met een meneer van 101 jaar. Doordat meneer zelf nog het huishouden deed was meneer vaak moe en moest soms meerdere keren op een dag een dutje doen om bij te komen. Hierdoor had meneer nog weinig energie en tijd over voor sociale activiteiten en contacten.

Op de vraag wat meneer zelf zou willen zonder te denken in beperkingen werd dan ook direct geantwoord: weer accordeon spelen, op vakantie gaan en meer sociale activiteiten ondernemen.

Met behulp van de ergotherapeut en ondersteuning vanuit VHT houdt meneer nu meer tijd en energie over om ook daadwerkelijk te doen wat hem gelukkig maakt.

Meneer heeft daarna een vakantie gepland met de Zonnebloem en zijn accordeon weer tevoorschijn gehaald.



Meer informatie over deze pilot is te lezen via:

<https://reablenederland.nl/reablement-is-echt-luisteren/>

Digitale communicatiemiddelen

VHT maakt gebruik van het planningsprogramma Assist Planner. Binnen dit systeem is ook een speciaal klantenportaal ontwikkeld. Op deze manier kunnen cliënten en/of mantelzorgers zelf inzien wanneer de huishoudelijke ondersteuning is ingepland en ook welke huishoudelijke medewerker komt. Daarnaast kan een cliënt zelf eventueel het geplande moment annuleren, wijzigen en goedkeuren.

Om zelfstandigheid en eigen regie terug te geven aan onze cliënten is de inzet van digitale middelen cruciaal. Tussen april en oktober heeft een huishoudelijk medewerker van VHT, tevens student van de Hogeschool Rotterdam een zeer gedegen onderzoek uitgevoerd onder cliënten.

Het doel van dit onderzoek was de wensen en behoeften in kaart brengen van de cliënten met betrekking tot digitale communicatie en hulpmiddelen en hierbij het gebruik van Assist Planner.

Voor het onderzoek is een vragenlijst uitgezet en zijn diverse interviews gehouden met cliënten. Maar liefst 714 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld.

Hierbij is ook gesproken met andere zorgaanbieders en hun ervaringen met digitalisering onder cliënten. Uit de enquête blijkt vooral dat ook ouderen tussen de 70 en 90 jaar prima overweg kunnen met digitale communicatiemiddelen of met behulp van een korte uitleg of handleiding dit kunnen leren. Echter zien we dat het bestaan van het klantportaal voor veel respondenten onbekend was.

VHT neemt de adviesrapportage en aanbevelingen dan ook graag mee voor verdere ontwikkelingen.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Jaarlijks voert VHT een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Sinds twee jaar gebeurt dit volledig digitaal. VHT en haar medewerkers ontvangen van haar cliënten een gemiddelde beoordeling:

8

"Ik ben tevreden met hoe het nu gaat. Dat is m.i. de verdienste van mijn huidige vaste hulp."

"Het hebben van een vaste hulp is zo belangrijk. Hierdoor heb ik niet het gevoel dat mijn huis vervuilt. En kan ik af en toe ook buitenshuis dingen ondernemen."

"Ik vind mijn hulp betrouwbaar en sociaal. Dit vind ik erg belangrijk."

95% vindt dat Vierstroom Hulp Thuis goed bereikbaar is per telefoon of mail.

96% geeft aan dat de huishoudelijk medewerker zelfstandig te werk gaat.

97% kan zichzelf beter redden door de huishoudelijke ondersteuning.

NPS

NPS staat voor Net Promotor Score. De vraag die wordt gesteld om een NPS te meten is: Zou u de dienstverlening van VHT aanbevelen aan familie, kennissen en vrienden?

De NPS is dit jaar weer gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Cliënten bevelen VHT positief aan. In 2023 kwam de NPS nog uit op +10. Dit is in 2024 gestegen.

De NPS is berekend als volgt: $NPS = \%PROMOTOR - \%CRITICASTER$





Reflectie

- ♥ Reablement kan weerstand oproepen bij zowel cliënten als medewerkers. Niet iedereen staat open voor verandering. Men kan moeite hebben met een actievere rol van de hulpverlener. Kleine successen vieren en delen kan hierbij helpen, zoals een cliënt die weer zelfstandig koffie zet of zelf zijn jas aantrekt.
- ♥ Reablement vraagt om een investering in begeleiding en motivatie. In de praktijk is hier niet altijd voldoende tijd voor, vooral als de focus ligt op snelle ondersteuning. Ook worden vanuit de gemeentes indicaties lager ingezet dan voorheen waardoor er juist minder persoonlijke aandacht kan worden gegeven. Voor een succesvolle implementatie van het reablement gedachtegoed is het belangrijk dat iedereen dezelfde aanpak hanteert. Dit vraagt om goede afstemming en een gedeelde visie.
- ♥ Niet alle benaderde cliënten vullen het CTO in. Sommigen ervaren drempels zoals taal of zijn niet digitaal vaardig. Hierdoor kunnen we soms een beperkt beeld krijgen van de werkelijke tevredenheid. Ook is er de vraag of cliënten altijd eerlijk durven te zijn, vooral als ze zich afhankelijk voelen van onze hulp.
- ♥ Cliënten die geen e-mailadres hebben ontvangen het CTO niet. Om meer respons te krijgen is het goed om te overwegen of we feedback van deze cliënten kunnen verzamelen op een laagdrempelige manier.
- ♥ Verbeterpunten die naar voren komen zijn niet altijd concreet of duidelijk belegd bij een verantwoordelijke.
- ♥ Onderzoeken door studenten kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van huishoudelijke ondersteuning en haar medewerkers. Studenten brengen nieuwe inzichten, actuele kennis en een frisse blik mee. Zij kunnen helpen bij het analyseren en verbeteren van werkprocessen, cliënttevredenheid en innovaties. Het is goed om jaarlijks te oriënteren welke onderzoeken waardevol zijn en kunnen worden uitgevoerd door stagiaires en/of studenten.



Wie zijn onze helden?

Huishoudelijke medewerker in- en uitstroom 2024



VHT zet de medewerker op één. Dit is ook iets wat het CAO VVT voorschrijft. Zonder onze medewerkers kunnen we immers geen huishoudelijke ondersteuning bieden.

Verandering

De laatste jaren is de inhoud van de werkzaamheden van de huishoudelijke ondersteuning enorm veranderd. Cliënten krijgen steeds minder tijd in de indicatie voor de huishoudelijke ondersteuning. Hierdoor is de werkdruk verhoogd want vaak moet een medewerker dezelfde taken uitvoeren in minder tijd.

Daarnaast moet de medewerker in dezelfde contracturen meer cliënten bezoeken. Waar voorheen de indicatie vaak 3 uur per week was, is tegenwoordig de indicatie vaak niet meer dan 2 uur. Zowel fysiek als mentaal levert deze omslag een aanzienlijke verzwaring op. Vanwege de aanslag op het lichaam kunnen medewerkers het werk daardoor minder lang uitvoeren of zij raken in het verzuim.

Cliënten krijgen hierdoor niet altijd de ondersteuning die ze nodig hebben en mantelzorgers worden steeds meer belast.

Dat terwijl een groot deel van de medewerkers juist meer uren per week zou willen werken om hun rekeningen te kunnen betalen.

Het aantal cliënten met dementie en psychische- en/of gedragsproblemen neemt toe, omdat mensen langer thuis wonen. Hierdoor krijgen medewerkers steeds meer te maken met onbegrip, agressie en/of geweld.

Nieuwe functiebeschrijving

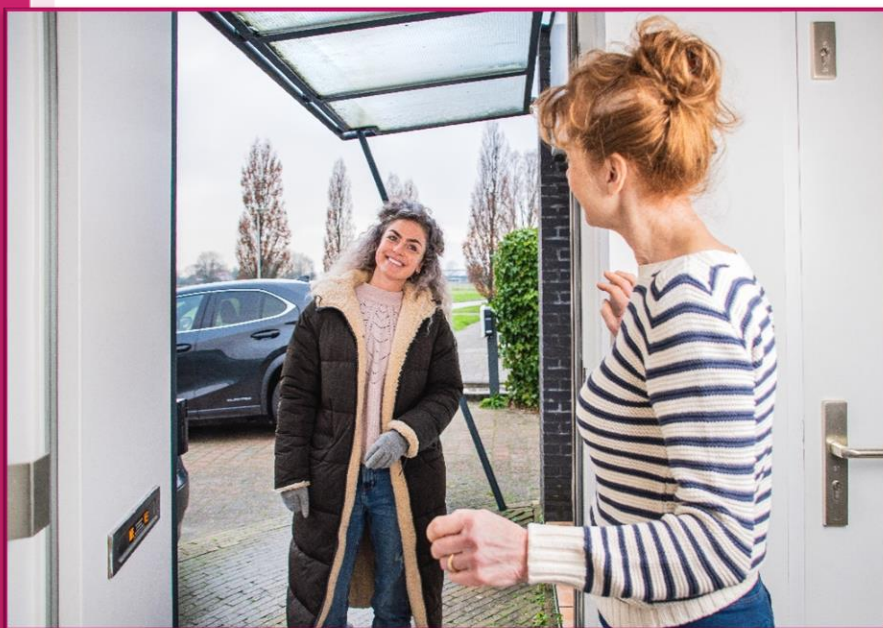
Begin 2024 heeft VHT de functiebeschrijving van de huishoudelijk ondersteuner herzien en aangescherpt. Hierin is ook meegenomen dat signaleren, rapporteren en het opstellen van een ondersteuningsplan onderdeel is van het werk.

Al hoewel signaleren al tot de werkzaamheden behoorde is dat vandaag de dag steeds meer aan de orde. Zij signaleren door middel van een speciaal ontwikkelde signaleringskaart op bijvoorbeeld: eenzaamheid, dementie en verwaarlozing.

Arbeidsmarkt

We hebben te maken met een zeer krappe arbeidsmarkt. De vraag naar zorgmedewerkers blijft (de komende jaren) groter dan het aanbod. Daarnaast gaan een hoop ervaren medewerkers de komende jaren met pensioen. Ook zien we dat de mensen (met name vrouwen) tegenwoordig hoger opgeleid zijn en minder snel voor dit vak kiezen dan voorheen. Vaak wordt de huishoudelijk ondersteuner ook niet altijd als zorgprofessional gezien wat het imago niet ten goede komt.

VHT werkt samen met het UWV en werkgeversservicepunten van alle gemeenten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Soms ondersteunt een coach deze medewerker dan tijdelijk met de administratie en communicatie. VHT heeft met elke gemeente specifieke afspraken over de Social Return On Investment (SROI).



Personeelsbeleid

Medio 2023 is VHT gestart met het werven via social media en is hierbij een gespecialiseerd extern marketingbureau ingeschakeld. Het doel hiervan was om bevoegd talent te vinden binnen onze doelgroep. De doelgroep analyse is aan het begin van 2023 uitgevoerd. Het aantal sollicitanten is hierdoor flink gestegen. De selectie wordt door middel van gesprekken met de kandidaat gedaan. Daarbij wordt ook gekeken hoe digivaardig iemand is, omdat het werken met applicaties en digitale communicatiemiddelen een onderdeel van het werk is en het een vereiste is om hier mee om te kunnen gaan.

In 2024 is door inzet van content op social media ook de eerste slag geslagen om de huidige medewerkers te bereiken en te binden en boeien.

Verder heeft VHT een referral beleid, waarbij een huidige medewerker een bonus ontvangt na het aangedragen van een nieuwe collega. Dit heeft 14 nieuwe medewerkers opgeleverd in 2024.

VHT heeft een eerste aanzet gemaakt voor een gedifferentieerd HR-beleid. Dit betekent dat VHT haar HR-strategieën en -maatregelen meer afstemt op de specifieke behoeften van verschillende groepen medewerkers.

We hopen de volgende resultaten terug te zien na de invoer van een gedifferentieerd HR-beleid:

👉 Hogere medewerkerstevredenheid

Medewerkers voelen zich beter gehoord en gewaardeerd, verbeterde werk-privébalans.

👉 Betere prestaties en productiviteit

Talent wordt beter benut door gerichte ontwikkelingsmogelijkheden, intrinsieke motivatie zorgt voor betere zorgverlening.

👉 Lager verloop en verzuim

Medewerkers zijn loyaler en blijven langer bij de organisatie, betere aansluiting bij persoonlijke behoeften vermindert stress en burn-out.

👉 Sterkere employer branding

De organisatie wordt aantrekkelijker voor nieuwe medewerkers.

👉 Verbeterde duurzame inzetbaarheid

Medewerkers zijn langer inzetbaar door persoonlijke (loopbaan) ontwikkelingen en een preventief gezondheidsbeleid waardoor de vitaliteit wordt verhoogd.

Het goede gesprek

In 2023 heeft VHT het "Goede Gesprek" beleid geïmplementeerd. Hierbij wordt 2 x per jaar een vragenlijst gestuurd naar medewerkers die langer dan 1,5 jaar in dienst zijn. De vragen gaan over het functioneren, het werkgeluk, ambities en eventuele problemen waar zij tegen aan kunnen lopen. Medewerkers kunnen hierop zelf aangeven of zij ook persoonlijk contact wensen om het gesprek te voeren. De Front Office maakt een selectie op basis waarvan medewerkers de vragenlijst ontvangen en welke medewerkers zij zelf actief benaderen. Bij het overgrote deel verloopt alles zo soepel dat zij trouw hun werk uitvoeren bij de cliënt en afspraken onderling worden gemaakt. Om deze medewerkers niet uit het oog te verliezen worden zij actief benaderd voor een gesprek.

Evaluatie in 2024 op dit proces heeft uitgewezen dat 2x per jaar de vragenlijst uitzetten niet praktisch en/of werkbaar is voor de Front Office. Medewerkers vullen de vragenlijst wel steeds meer in.

Onderzoek Assist Planner door Hogeschool Utrecht

Assist Planner speelt een cruciale rol in onze organisatie en is toegankelijk voor al onze medewerkers. De medewerker kan hier makkelijk het werkrooster bekijken, planningen realiseren of verlofaanvragen indienen. Ook is er een link naar de persoonlijke personeelspagina (AFAS) en staan ons beleid en onze werkprocedures in Assist Planner. Tevens worden hier onze nieuwsbrieven op geplaatst en is overige belangrijke informatie direct zichtbaar. De medewerker kan gebruik maken van de webpagina of de AP app.

Medio 2024 heeft VHT aan een klas studenten van de opleiding Communicatie, gevraagd onderzoek te doen naar de behoeften van onze medewerkers op het gebied van communicatie waarbij Assist Planner leidend is.

De doelstelling hierbij luidde: *Het faciliteren van betere communicatie in de organisatie en het toegankelijker maken van relevante informatie, zodat onze dienstverlening beter wordt en de klanttevredenheid omhoog gaat.*

Het verbinden van verschillende collega's, zowel op kantoor als in het veld, zodat samenwerking en kennisdeling makkelijker gaat en we sneller kunnen inspelen en meebewegen met veranderingen. Dat draagt bij aan de toegankelijke organisatie die we willen zijn.

Bij het onderzoek zijn diverse medewerkers geïnterviewd. Op basis van deze input zijn 5 presentaties gemaakt. Uit deze presentaties kunnen we concluderen dat we nog diverse mogelijkheden niet inzetten om de medewerkers optimaal te kunnen faciliteren. De uitkomsten neemt VHT mee in overleg met de aandeelhouder Assist en de ontwikkelaar Qics.



Verzuim

Het verzuimcijfer voor VHT was in 2024 8,9%, terwijl in de begroting 2024 gerekend was met 7,5%. VHT heeft de stijgende trend van het verzuim weten te keren maar is nog niet terug op het niveau van voor Corona. Het verzuim is nog te hoog. Alle inzet op dit thema is nodig om goede zorg te kunnen leveren, in het belang van de cliënt, de medewerker en de organisatie.

Project: Vat op Verzuim

Om het verzuim te verlagen is het *project Vat op Verzuim* gestart. In het laatste kwartaal van 2024 is VHT gestart met een eerste verzuimsessie. De casemanager Preventie & Verzuim en de HR-manager geven training en tips en tricks over verzuim en de daarbij behorende (soms lastige) gesprekken aan de FO medewerkers.

Het project bestaat uit de volgende actiepunten:

2-maandelijkse verzuimsessies en de volgende doelen:

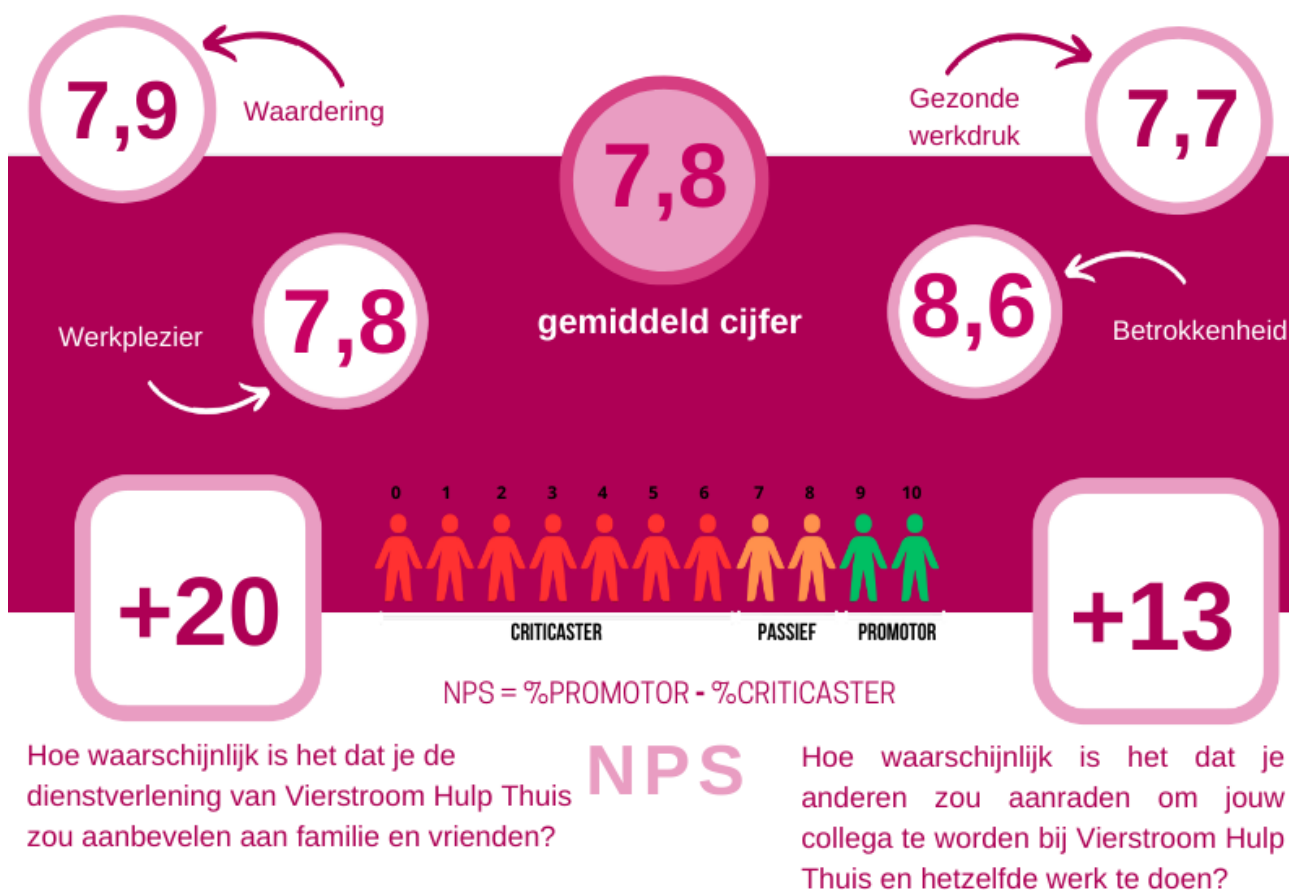
- 👉 Ververhogen van de kennis en vaardigheid over verzuim bij de FO medewerkers
- 👉 Het behalen van een verzuimpercentage van 7,5% in 2025.
- 👉 Kennis delen over verzuim.
- 👉 Een eenduidige manier van werken ondersteund door formats (en systemen).
- 👉 Verzuim(gesprekken) benaderen met open vizier, objectief, creatief en deskundig.

Focus op:

- 👉 Kortdurend verzuim, inzet op frequent verzuimgesprekken.
- 👉 Verzuim > 6 weken; elke 6 weken evaluatie plan van aanpak.
- 👉 Inzet op verzuimpreventie d.m.v. uitkomsten cijfers frequent verzuim en analyses/dashboard.

Start pilot casemanager in 1 cluster welke volledig commitment kan geven aan verzuim.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)



Tops



1. Betrokkenheid cluster/team
2. Waardering door Vierstroom Hulp Thuis
3. Ik zou de huishoudelijke ondersteuning van VHT aanbevelen bij familie en vrienden

Tips



1. Meer contact met collega's (en daaropvolgend cluster en manager)
2. Beter salaris
3. Betere planning/communicatie



Reflectie

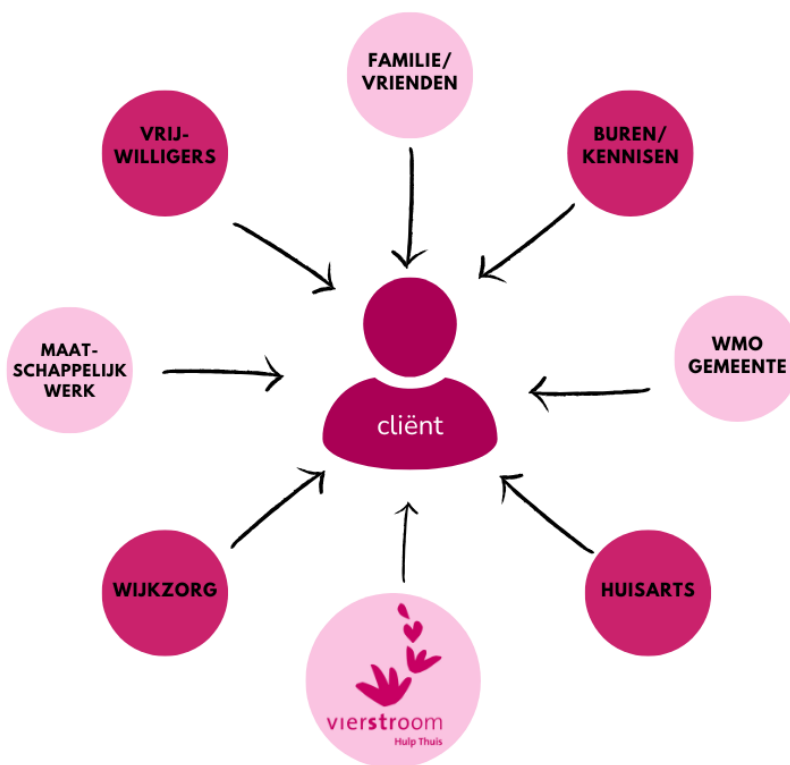
- ♥ Door de veranderingen in de zorg en bij de zorgvrager is het belangrijk dat we huishoudelijke medewerkers faciliteren en ondersteunen bij deze veranderingen. Gedacht wordt aan trainingen zoals omgaan met agressie en onbegrepen gedrag.
- ♥ VHT moet het gesprek blijven voeren met gemeenten over de indicatiestellingen en daarnaast bij verlaging van een indicatie actief de cliënt benaderen hierover. Van een medewerker kan niet hetzelfde werk worden verwacht met minder tijd.
- ♥ Het verlagen van verzuim vraagt om een tijdsinvestering, bijvoorbeeld door het voeren van gesprekken of het aanpassen van werkprocessen. Soms is het moeilijk om hier voldoende tijd voor te vinden in de dagelijkse drukte.
- ♥ Niet alle medewerkers staan open voor interventies of gesprekken over hun welzijn. Het kan lastig zijn om een cultuur van open communicatie en feedback te creëren rondom verzuim.
- ♥ Soms blijven resultaten en uitkomsten van het MTO te algemeen, waardoor het lastig is om echt gerichte acties te ondernemen. In de praktijk is er vaak weinig tijd om uitgebreid stil te staan bij de uitkomsten, terwijl dat juist belangrijk is om te kunnen verbeteren.
- ♥ De verslaglegging van het Goede Gesprek is nog niet optimaal. Op basis van de ingevulde vragenlijsten kan ook een overall analyse worden gemaakt om verbeterpunten te signaleren.
- ♥ De uitdaging ligt niet alleen in het aantrekken van nieuw talent, maar vooral in het behouden van medewerkers. Dit vraagt om investeringen in persoonlijke ontwikkeling, erkenning en structurele veranderingen in werkprocessen van met name het onboardingsproces.
- ♥ VHT zal het nieuwe werving- en selectiebeleid nog verder moeten implementeren. Hierdoor kan het personeelsbestand kwalitatief groeien in plaats van kwantitatief. Daarnaast is het van belang om goed te kijken naar inzetbaarheid in combinatie met het aantal contracturen.



U kunt op ons bouwen

De cliënt en haar omgeving

Het sociale netwerk van de cliënt wordt betrokken bij de ondersteuning, er wordt gestreefd naar een goed contact met de sociale omgeving van de cliënt. De cliënt maakt deel uit van een (sociaal) systeem. Daar waar mogelijk wordt in overleg de ondersteuning afgeschaald of opgeschaald. De inventarisatie van het sociaal netwerk van de cliënt is opgenomen in de intake vragenlijst.



De informele zorg rondom een cliënt wordt ook voor VHT steeds belangrijker. Met het gedachtegoed van Reablement in ons hoofd zijn de gesprekken met familie, vrienden of andere mantelzorgers zeer waardevol en vooral nodig. Met de steeds lagere indicaties die worden afgegeven voor de huishoudelijke ondersteuning is het van cruciaal belang om te kijken welke taken door de professional worden opgepakt en wat er door de cliënt zelf of een mantelzorger wordt gedaan. Alles is hierbij gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van de cliënt waardoor deze in een schoon en leefbaar huis kan wonen. En hierbij zelf de regie over eigen leven (zoveel als mogelijk) kan blijven behouden.

Fundis

VHT is onderdeel van Fundis. Fundis is een netwerk van zorg- en welzijnsorganisaties. Elke organisatie is actief op een specifiek terrein binnen zorg en welzijn voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Door samen te werken speelt Fundis flexibel in op de steeds veranderende zorgvraag. Zo kunnen we snel en effectief kennis delen en versneld innoveren. Daardoor zijn we flexibel en klantgericht.

Fundis is continu actief in vernieuwing en kwaliteitsverbetering van het zorg- en dienstenaanbod. Dat gebeurt met bestaande bedrijven, met nieuwe bedrijven of met samenwerkingspartners buiten de groep. Met de bedrijven en partners verlegt Fundis de focus van aanbod- naar klantgedreven werken, van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat', van werknemerschap naar ondernemerschap en van verantwoordelijkheid verleggen naar verantwoordelijkheid nemen (bron: www.fundis.nl)

fundis

Assist Zorg

Samen met de andere aandeelhouder Assist Zorg zetten we in op een effectieve doelmatige organisatie met een goed kwaliteitssysteem en een datagedreven HR-aanpak. Assist Zorg is volledig gericht op het faciliteren van de operatie en het primaire proces; het leveren van huishoudelijke ondersteuning. Samen met Assist Zorg creëren we maatschappelijke impact en vitaliseren we de zorg.

De cliënt is ten opzichte van vroeger veel autonomer, zelfbewuster en digitaal vaardiger. Door samen te werken met andere joint-ventures wordt continue gebouwd aan ontwikkelingen en geanticipeerd op veranderingen. Op deze manier bouwen we aan de toekomst van de zorg en van “zorgen voor” naar zelfzorg en eigen regie. (bron: www.assistzorg.nl)



Zorg voor Morgen

Door de vele veranderingen en ontwikkelingen in de zorgsector en het oog op de toekomst is Fundis in 2019 gestart met de jaarlijkse Dag van Zorg voor Morgen op 30 oktober. VHT werkt op haar manier ook mee om dit initiatief succesvol te maken. We hopen door het grote aantal medewerkers dat VHT heeft mensen bewuster te maken van de Zorg voor Morgen. Met het groeiende aantal ouderen en chronisch zieken en daarnaast het aantal zorgmedewerkers dat krimpt kan ook VHT niet stil blijven staan, want vandaag is de dag dat je iets kan doen voor de zorg voor morgen.

Samenwerkingspartners

VHT levert huishoudelijke ondersteuning op basis van de WMO in opdracht van gemeenten en WLZ-huishoudelijke ondersteuning als onderaannemer van andere zorgaanbieders.

Samen met gemeenten en opdrachtgevers werken we aan een toekomstbestendige zorg. Soms betekent dit een pilot starten of andere innovatieve projecten uitvoeren. Alles wederom gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het leveren van duurzame zorg.

Het netwerk van VHT heeft hierdoor een zeer groot bereik waarbij o.a. de sociale kaart van de gemeenten een grote rol speelt.



Reflectie

- ♥ Het sociale netwerk van de cliënt kan in de loop van de tijd veranderen. Om dit goed up to date te houden is het belangrijk om bij evaluaties of andere momenten hier weer even bij stil te staan.
- ♥ De sociale kaart vanuit gemeenten is een levend document dat doorlopend wordt aangepast. Op dit moment is er geen vaste richtlijn binnen VHT hoe de sociale kaart wordt bijgehouden.
- ♥ De combinatie van aandeelhouders en samenwerkingspartijen maakt VHT hierdoor uniek als zorgaanbieder. VHT heeft invloed op de ontwikkelingen binnen Assist Planner en ook wordt bij de ontwikkeling specifiek rekening gehouden met de marktontwikkelingen en landelijke standaarden.
- ♥ Al hoewel we hard ons best doen om het Zorg voor Morgen programma bij onze medewerkers bekend te maken, merken we dat het niet altijd duidelijk is dat VHT onderdeel is van Fundis.

Groeien doen we samen

Door de steeds veranderende maatschappij en zorgvraag is het belangrijk dat VHT wensen en behoeften signaleert van zowel de cliënt als de medewerker.

Kwaliteit kan alleen geleverd worden als medewerkers passend gefaciliteerd worden om hun werk goed te doen. Hierbij is het van belang dat zij ruimte en vertrouwen krijgen om de juiste keuzes te maken om de cliënt te helpen. Eigen regie nemen is dan ook wat voor alle lagen binnen de organisatie nodig is. VHT is continue zoekende hoe zij haar medewerkers kan ondersteunen. Als medewerkers hun kwaliteiten kunnen inzetten en blijven ontwikkelen, draagt dat bij aan het werkplezier en aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

VHT gebruikt hiervoor ook het gedachtegoed van Reablement. We nemen niet over en stimuleren de medewerkers om dingen zelf te doen. Alleen hierdoor is groei mogelijk.

Reablement training

Nadat eerst een groep managers en andere Front Office medewerkers van kantoor een Reablement-training hebben gevolgd is het van belang dat dit gedachtegoed ook de rest van de organisatie bereikt.

Huishoudelijke ondersteuners willen van nature zoveel mogelijk uit handen nemen van een cliënt. Zij zijn er immers voor de zware huishoudelijke taken. Dit betekent niet dat zij een cliënt niet kunnen motiveren en activeren om de lichte huishoudelijke taken zelf te doen of met ondersteuning. Hierdoor kan een cliënt vitaler worden, onafhankelijker en kan in sommige gevallen zwaardere zorg zelfs worden uitgesteld.

Het omdenken en de cliënt op een andere manier ondersteunen vergt een andere aanpak.

De eerste trainingen in het kader van Reablement Pilot 1.0 zijn gegeven aan een groep medewerkers uit Zoetermeer. Ze zijn meegenomen in wat reablement betekent en ze zijn aangeleerd om anders te luisteren en gesprekken te voeren.

Na de training zijn zij bewust geworden van:

- ✿ Wij gaan niet overnemen wat iemand nog zelf kan.
- ✿ Wij helpen cliënten herwinnen wat zij op dit moment zelf niet meer kunnen.
- ✿ Samen zorgen we voor een oplossing om de cliënt zo lang mogelijk thuis te laten wonen.

Het motto van VHT hierbij: **Voordoen → Samen doen → Alleen doen.**

Thuiszorg Leerweg

VHT heeft in 2023 samen met de Binnenbaan, MBO Rijnland en 2 andere zorgaanbieders de eerste hand gelegd aan een nieuwe opleiding; *Thuiszorg Leerweg*. Veel huishoudelijk ondersteuners hebben de ambitie om door te groeien binnen de zorg. Vaak ontbreekt bij deze medewerkers een basisdiploma waardoor zij niet kunnen deelnemen aan een opleiding in de zorg. Dit kunnen ook statushouders zijn welke met open armen worden ontvangen in onze sector.



VHT draagt er graag aan bij om deze medewerkers een kans te geven op een baan binnen de zorgsector op een hoger niveau. De lessen zijn in overleg samengesteld en de inhoudelijke leerstof is o.a. aangeleverd door VHT. Medewerkers worden waar nodig nog de basisvaardigheden aangeleerd van rekenen of de Nederlandse taal. De opleiding duurt ongeveer 1,5 jaar.

Medio 2024 hebben de eerste studenten die in 2023 zijn gestart de opleiding succesvol afgerond! Een 2e groep is gestart 2024 en naar verwachting start eind 2025 groep 3.

Samen dementievriendelijk

In samenwerking met gemeente IJsselstein en de organisatie Alzheimer Nederland heeft VHT alle medewerkers uit de regio Nieuwegein en IJsselstein getraind op het omgaan met dementie. VHT en de gemeente zetten zich actief in om mensen met dementie en hun naasten zo lang mogelijk mee te laten doen in de samenleving. Ook zetten wij ons in om de kennis over dementie en het begrip voor deze ziekte te vergroten. Dit doen we door de training Samen Dementievriendelijk aan te bieden. De huishoudelijke medewerkers kennen de cliënten en zien hoe het gaat met hen. Door de training kunnen zij sneller signalen zien wat kan wijzen op dementie. Alle medewerkers die hebben deelgenomen hebben na het afronden van de training een certificaat ontvangen.



In 2023 heeft VHT samen met de gemeente Lopik dezelfde training aangeboden.

Pilot opleiding Digizeker

In de digitale wereld gaan technische ontwikkelingen ontzettend snel. Soms is het dan lastig voor onze huishoudelijke medewerkers om dit bij te houden. Om bij VHT te werken is het noodzakelijk om digitaal vaardig te zijn of te worden. De planning is digitaal inzichtelijk en daarnaast wordt ook veel overige informatie digitaal aangeboden.



Om een brug te slaan tussen

medewerkers die graag willen werken maar nog niet zo digitaal vaardig zijn, heeft het Werkgeversservicepunt Gouda de samenwerking met VHT en het MBO Rijnland opgezocht. Door de opleiding Digizeker krijgen (potentiële) medewerkers het vertrouwen en de zekerheid om voor VHT te werken. Door meer medewerkers aan te trekken kan VHT beter en meer cliënten ondersteunen. Omdat deze opleiding zeer lokaal werd aangeboden heeft VHT na de eerste pilot ook een vervolgtraject opgestart met gemeente Nieuwegein. Door het inzetten van het train-de-trainer concept kunnen we op deze manier een groter aantal medewerkers scholen.

Basismodule Verzorgende IG

Al meerdere jaren werkt VHT samen met Vierstroom Zorg Thuis om huishoudelijke medewerkers een door groei mogelijkheid te bieden binnen de zorgsector. Op die manier biedt VHT een perspectief voor haar medewerkers en zorgt er op deze manier voor dat de huishoudelijk medewerker voor zijn of haar loopbaanontwikkeling binnen Fundis blijft. Tijdens de Basismodule Verzorgende IG leren de medewerkers hoe het is om in de wijk te werken als Verzorgende IG en welke taken hierbij horen. Deze basismodule biedt hen het opstapje naar de opleiding tot Verzorgende IG. De basismodule duurt iets meer dan een half jaar. Onder begeleiding van een collega van Vierstroom Zorg Thuis lopen zij een periode mee met de ochtend en/of middagroutes in de wijk. Daarbij leren zij om aan cliënten de basiszorg te verlenen. Door het behalen van deelcertificaten bij de basismodule krijgen zij vrijstellingen tijdens de opleiding tot Verzorgende IG.

Het afgelopen jaar hebben 5 medewerkers van VHT de basismodule succesvol afgerond. In totaal over de afgelopen 3 jaar zijn er 20 medewerkers doorgestroomd naar Vierstroom Zorg Thuis.

Meldcode Huiselijk Geweld & Oudermishandeling

Front Office personeel van het Cluster Zoetermeer/Alphen aan den Rijn heeft een voorstelling “Au”derdom bekeken. Deze voorstelling was speciaal georganiseerd voor medewerkers die veel met ouderen werken. Om bewust te worden van huiselijk geweld en ouderenmishandeling is het goed dat ook kantoorpersoneel hierin is opgeleid. Managers hebben in 2023 al een training hiervoor gevolgd.

De voorstelling werd georganiseerd door de gemeente Leiden, ondanks dat VHT geen contract heeft in dit gebied mocht VHT hieraan wel deelnemen.

Mantelzorgondersteuning

Het Hospice Woerden heeft VHT benaderd om mee te denken over de mantelzorgondersteuning. Het is van groot belang om mantelzorgers steeds beter in beeld te krijgen. En de bewustwording bij henzelf en bij de maatschappij dat zij er niet alleen voor staan. Niet iedereen herkend zichzelf als mantelzorger of de mate van overbelast zijn is al zo groot dat zelfs hulp vragen teveel energie kost.

Huishoudelijke medewerkers komen in veel huishoudens waar ook mantelzorgers aanwezig zijn. Zij zijn vaak ook de ogen en oren achter een voordeur en niet zelden de vertrouwenspersoon voor de eventuele mantelzorger. Het is daarom ontzettend belangrijk dat de huishoudelijke medewerker leert een mantelzorger te herkennen en daarna ook op de mogelijkheden voor hulp kunnen wijzen.

De medewerkers uit Woerden hebben hiervoor een training gevolgd en tevens een certificaat ontvangen.



Lerend vermogen

Naast de diverse trainingen en opleidingen die VHT heeft geboden leert de organisatie continue door. Leren is immers een doorlopend proces. Zo leren we o.a. van interne- en externe audits, incidentmeldingen, klachten, evaluaties en onderzoeken. Door te leren van wat beter kan en moet, werkt VHT steeds aan de verbetering van kwaliteit van de dienstverlening.

Reflectie op de ingezette kwaliteitsinstrumenten, behaalde resultaten en processen geeft een waardevol inzicht en nog meer drive om het beter te doen.

Samen met haar medewerkers, cliënten en andere stakeholders kijkt VHT naar de mogelijkheden tot ontwikkeling en groei. Groei op het gebied van kwaliteit en kwantiteit, groei op persoonlijk vlak en groei van de organisatie in zijn geheel.



Reflectie

- ♥ Na een training zijn digitale vaardigheden verbeterd, maar technologie verandert continu. Zonder regelmatige oefening kan nieuwe kennis snel wegzakken of weer verouderd zijn. Hier moet VHT zich steeds van bewust zijn. Niet iedereen voelt zich comfortabel met digitale systemen. Soms kan het frustrerend zijn als technologie als extra belasting wordt ervaren in plaats van ondersteunend.
- ♥ Het is belangrijk dat we een juiste balans vinden tussen digitaal en persoonlijk contact. De uitdaging is om digitalisering ondersteunend te laten zijn zonder dat het menselijke aspect verloren gaat.
- ♥ Kennis en kunde wordt momenteel veel lokaal opgedaan, door de waan van de dag is er geen tijd om deze kennis en kunde met de overige collega's te delen en het te borgen.
- ♥ Het is ontzettend fijn dat ook gemeenten initiatieven organiseren om medewerkers te trainen. Niet altijd zijn deze mogelijkheden in beeld. In de contractgesprekken is het goed om hier aandacht voor te hebben.

Vooruitblik 2025

Het jaarplan voor 2025 is gebaseerd op de reflecties van 2024 waarbij activiteiten concreet zijn benoemd in de jaarplannen van de afdelingen Front Office en HR, Business & Control. Elk kwartaal wordt de voortgang van de activiteiten besproken in het MT-overleg.

Een opsomming van een aantal activiteiten waarmee VHT aan de slag gaat in 2025:

- ♥ Project Vat op Verzuim voortzetten.
- ♥ Uniforme werkprocessen in de Front Office maken om kwaliteit en continuïteit te waarborgen. Hierbij kan gedacht worden aan processen rondom planning, verlof, verzuim, afwijkingen (klachten of meldingen), werkafspraken met de gemeente, cliëntadministratie en evaluatie.
- ♥ Inschrijven op de komende aanbestedingen in Zoetermeer en Krimpen aan den IJssel.
- ♥ Het imago van de huishoudelijke ondersteuner versterken en het belang hiervan bespreken met gemeenten.
- ♥ Gesprekken blijven voeren over een reëel tarief om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen.
- ♥ In samenwerking met andere partijen een Learn Management Systeem opzetten.
- ♥ Een duurzaamheidsbeleid ontwikkelen op basis van de in 2024 gemaakte rapportage in samenwerking met Fundis.
- ♥ Volledig compliant worden voor de NEN7510 en AVG met behulp van een informatie- en privacy officer.
- ♥ Rapportages maken of verbeteren waardoor meer inzicht ontstaat in het verzuim, het verloop, het aantal meldingen zodat hierop gestuurd en gemonitord kan worden.
- ♥ Project Reablement:
 - Pilot 2.0 in Zoetermeer starten als gevolg van het succes van de pilot in 2024.
 - Pilot Reablement starten in samenwerking met gemeente Lekstroom.
 - Onderzoek naar hoe VHT alle huishoudelijke ondersteuners kan scholen op het gebied van Reablement.
- ♥ Elk kwartaal een nieuwsbrief delen met de huishoudelijke ondersteuners om successen te vieren en betrokkenheid te verbeteren. Onderwerpen waaraan gedacht kan worden zijn privacy, Zorg voor Morgen, protocollen en opleidingen.
- ♥ Oorzaakanalyse op de schademeldingen doen zodat mogelijke schades kunnen worden voorkomen.
- ♥ Meer ontmoetingsmomenten plannen voor medewerkers voor educatieve doeleinden en om persoonlijke aandacht te kunnen geven.
- ♥ Scholingsbehoefte in kaart brengen en hiervoor een scholingsplan schrijven.
- ♥ Evaluatie uitvoeren van het in 2024 vernieuwde werving- en selectieproces.
- ♥ Het onboardingsproces herzien en hier een plan van aanpak voor maken.
- ♥ Onderzoek naar het personeelsbestand waarbij kwantitatieve groei wordt beperkt en kwalitatieve groei wordt gestimuleerd waarbij ook kostenbesparing wordt gerealiseerd.
- ♥ De RI&E zal weer worden uitgevoerd en preventie wordt een belangrijk aandachtspunt
- ♥ Evaluatie beleid voor cliënten ontwikkelen.
- ♥ Uitkomsten van het CTO omzetten in concrete verbeterpunten.
- ♥ Interne audits uitvoeren op deze onderwerpen:
 - proces Datalekken
 - proces aftekenlijsten bij cliënten
 - beleid Melding Incidenten Medewerkers (MIM)
 - beleid Melding Incidenten Calamiteiten Cliënten (MICC) beleid



vierstroom
Hulp Thuis