

KWALITEITSBEELD 2026



Golden
Years

Inhoudsopgave

1. Hoofdstuk 1: Het Profiel van Golden Years	3
1.1 De locaties van Golden Years	4
1.2 Het geluksconcept combineert exclusief wonen met zorg	5
1.3 Geluk ondanks ouderdomsbeperkingen	5
1.4 Missie	5
1.4 Visie	6
2. Hoofdstuk 2: Van het Kwaliteitskader naar Generiek Kompas	6
3. Hoofdstuk 3: Bouwsteen: Het kennen van wensen en behoeften	6
3.1 Uitgangspunten zorg- en dienstverlening	6
3.2 Maatwerk in persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
4. Hoofdstuk 4: Bouwsteen: Het bouwen van netwerken	8
4.1 Samenwerking tussen locaties en ketensamenwerking	8
4.2 IMOZ (Integrale Multidisciplinaire Ontwikkelorganisatie in de Zorg)	9
4.3 Familieparticipatie en extended family	9
5. Hoofdstuk 5: Bouwsteen: Het werk organiseren	10
5.1 Personele bezetting	10
5.2 Aandacht, aanwezigheid, persoonsgerichte benadering en toezicht	10
5.3 Specifieke kennis en vaardigheden	10
5.4 Reflectie, samen leren en verbeteren en ontwikkelen	11
5.5 Domotica, technologische- en digitale hulpmiddelen	11
5.6 Medezeggenschap	11
6. Hoofdstuk 6: Bouwsteen: Leren en ontwikkelen	12
6.1 Scholing van medewerkers	12
7. Hoofdstuk 7: Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit	15
7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	15
7.2 Kwaliteitsbeeld	15
7.3 Prezo Gouden Keurmerk	15
7.4 Governance	16
7.5 Gebruik van hulpbronnen	16
7.5.1 Facilitair	16
7.5.2 ICT	16
7.5.3 Financiën en administratieve organisatie	16
7.6 Leveranciersbeoordeling	16
7.7 Tevredenheidsonderzoeken	16

Hoofdstuk 1: Het profiel van Golden Years

Het doel van het kwaliteitsbeeld is door goede zorg de kwaliteit van leven van de bewoner te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is de bewoner zelf, wat naadloos aansluit bij de ambities van het Generiek Kompas, zoals het belang van de eigen regie blijven voeren en het open gesprek met de bewoner over wat hij zelf wil en kan en wat aanvullend nodig is.

Het is natuurlijk ook belangrijk dat de zorgverlener met plezier werkt, en dat managers de zorgverleners goed ondersteunen. Maar in het kwaliteitsbeeld staat de kwaliteit van leven van de bewoner centraal. Visie, normen en meting bieden ook bruikbare informatie om binnen de zorgorganisatie het gesprek aan te gaan over verbetering van de kwaliteit. Invloed hebben op je eigen leven is voor elk mens belangrijk. Het geeft eigenwaarde, waardoor je je als mens volwaardig voelt. Dat geldt ook voor mensen die afhankelijk zijn van zorg. Of misschien *juist* wel voor mensen die afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning. Zij verkeren in een situatie waarin invloed op je eigen leven niet als vanzelfsprekend vorm kan krijgen.

Het profiel van zorgvraag en zorgaanbod van Golden Years richt zich op gespecialiseerde zorg op maat voor specifieke doelgroepen. Bij toenemende zorgzwaarte (naar complexiteit en intensiteit) van een toenemend kwetsbare bewoner (hoge leeftijd en co morbiditeit) zullen hogere eisen aan zowel de professionaliteit van de organisatie alsook aan die van de individuele medewerkers worden gesteld.

Er heeft in de laatste jaren een heroriëntatie plaatsgevonden van de kwaliteitseisen in de basiszorg. Thema's als veiligheid, risicopreventie, hygiëne- en infectiepreventie kregen positie. Ook de wijziging van de Wzd heeft de aandacht op de locaties. Nu deze thema's landelijk weer in actuele protocollen, richtlijnen, procedures geborgd zijn kan verwacht worden dat in de Wet Langdurige Zorg (WLZ) thema's als welzijn (waaronder voeding), beleving, zingeving en participatie terug op de agenda's komen. Vanaf begin 2020 was vanwege de uitbraak van het Corona COVID-19 virus hygiëne een extra aandachtspunt. Medewerkers ontvingen extra scholing en de protocollen werden conform richtlijnen van het RIVM actueel geïmplementeerd. Een actueel onderwerp in 2022 was (seksueel-) overschrijdend gedrag. Dit werd ook bespreekbaar gemaakt binnen de teams, relevante scholing is gegeven en de bijbehorende protocollen werden onder de aandacht gebracht. Verder hebben Covid-19 pandemie en de krapte in de arbeidsmarkt ervoor gezorgd dat het belang van (regionaal) samenwerken hoog op de agenda moet komen te staan om aan de uitdagingen die het huidige zorglandschap ons geeft te kunnen tegemoetkomen.

Binnen de regio het Gooi participeert Golden Years in het IMOZ-project ((Integrale Multidisciplinaire Ontwikkelorganisatie in de Zorg). Hiermee is meer verbinding met de andere zorgorganisaties in de regio gerealiseerd en worden vraagstukken binnen dit platform besproken om sneller gezamenlijk tot oplossingen te komen. Binnen IMOZ werken verschillende reguliere en particuliere zorgaanbieders samen met Zorgkantoren, LVHA, en RHOGO om de zorg voor ouderen toekomstbestendig in te richten. Er worden scholingen georganiseerd om het kennisniveau op bepaalde onderwerpen omhoog te brengen en zodoende de efficiëntie van werken te verhogen. Daarnaast wordt er in de keten overstijgend samengewerkt om zo de zorg eerlijk en logisch te herverdelen en piekbelasting bij bijvoorbeeld huisartsen te voorkomen. De volgende stap is het betrekken van wijklocaties en andere zorgverleners om over de gehele breedte van het spectrum de samenwerking te versterken.

Medicatieveiligheid is een terugkerend onderwerp dat samen met de apotheken wordt opgepakt.

Om te kunnen omgaan met de personeelstekorten in de zorg heeft Golden Years de afgelopen jaren meer stageplaatsen gecreëerd. Om als erkend leerbedrijf stages voor verschillende opleidingen te kunnen verzorgen worden de medewerkers opgeleid tot praktijkbegeleiders, waarmee de kwaliteit van de stages worden geborgd.

1.1 De locaties van Golden Years

Golden Years beschikt over de volgende vier locaties:

Residence J. van Oldenbarnevelt



Residence J. van Oldenbarnevelt te Rotterdam ligt op landgoed Nieuw Rhodenrijs. De bewoners wonen hier in een oase van rust en natuur, maar toch dicht bij het centrum van Rotterdam. Het is goed bereikbaar met openbaar vervoer, de gezellig winkels van Overschie zijn vlakbij. Delft en Den Haag zijn binnen 20 en 30 minuten te bereiken.

Residence Eikenrode



Residence Eikenrode te Loosdrecht is binnen een half uur te bereiken vanuit: Amsterdam, Utrecht, Laren, Blaricum, Soest en Baarn, Bilthoven of Amersfoort. Ook ligt de residence op loopafstand van het gezellige winkelcentrum van Loosdrecht, in het mooiste groen- en plassen gebied van Nederland.

Residence De Negen Linden



Residence De Negen Linden te Loosdrecht is gelegen tegenover Landgoed Eikenrode en ligt daarmee tevens centraal in Nederland.

Residence Wolfsbergen



Residence Wolfsbergen te 's-Graveland. De ligging tussen Kortenhoef, Hilversum en Bussum maakt dat er in de nabije omgeving altijd iets te beleven valt. Ook de centrale ligging in Nederland, met uitvalswegen nabij, maakt dat deze locatie zeer goed bereikbaar is.

1.2 Het geluksconcept combineert exclusief wonen met zorg

Prof. Dr. Hans Becker, voormalig CEO van de stichting Humanitas, legde de basis voor het concept. Tijdens zijn bestuursperiode binnen Humanitas is het ontwikkeld en verfijnd. Het succes is aangetoond en wordt in Nederland en internationaal als de belangrijkste leidraad voor zorg-innovatie binnen de verpleeg- en verzorgingshuizen gezien.

1.3 Geluk ondanks ouderdomsbeperkingen

De residences in Loosdrecht, 's-Gravenland en Rotterdam zijn gefaciliteerd om lichtere en zwaardere psychogeriatrische en somatische beperkingen als Alzheimer en Parkinson te ondersteunen. Bewoners met indicaties vanaf VV4 tot en met VV8 vinden op de Golden Years locaties een nieuw thuis. Een van de belangrijkste voorwaarden om gelukkig te zijn is zelfstandig wonen met de gezelligheid van een "thuis". Het in eigen regie houden van het leven is een voorwaarde, en bij Golden Years blijft iedereen "eigen baas". Daartoe scheppen wij de mogelijkheden. Enerzijds door het verzorgen van allerlei luxe faciliteiten, anderzijds door service en zorg op maat te bieden die de veiligheid, gezondheid en sociale behoeften waarborgen. Liefde, familie en vriendschap, zo actief mogelijk blijven, alles kan en niks moet. Maar er is meer, alles wordt ondersteund door onze JA-cultuur!

1.4 Missie

De missie van Golden Years is het bereiken van geluk voor al onze bewoners ondanks de beperkingen die ouder worden vaak met zich meebrengt. Het behoud van autonomie, eigenwaarde en zelfrespect is essentieel voor het leiden van een zinvol en gelukkig leven, ook in de laatste levensfase. Een belangrijk uitgangspunt van Golden Years is daarom dat bewoners samen met de zorgverleners hun leven kunnen sturen en zin geven op een manier die aansluit bij het individu. Het gevoel geaccepteerd te worden en het ervaren van voldoende veiligheid zijn hierbij belangrijke voorwaarden. Golden Years biedt ouderen de mogelijkheid om ondanks hun fysieke en mentale beperkingen zoveel mogelijk de persoonlijke levensstijl te behouden.

1.5 Visie

Uw geluk is persoonlijk en ons concept is het instrument om dit te stimuleren. Bij ons behoudt u de regie over uw eigen leven, in een warme omgeving. Uw geluk is waar wij voor staan, ondanks de beperkingen die ouder worden vaak met zich meebrengt.

Voorwaarden tot geluk zijn:

- Het leven in eigen regie en stimuleren van zelfredzaamheid (geen betutteling)
- Zelf eigen dingen doen (hulp bij zelfstandigheid, creatieve en recreatieve activiteiten)
- Geen eenzaamheid (een gemeenschappelijk leven met alle mogelijkheden tot privacy)
- De ja-cultuur (in samenspraak met de bewoners probeert Golden Years altijd aan de behoeften van de bewoner te voldoen)

Hoofdstuk 2: Van het Kwaliteitskader naar Generiek Kompas

Vanaf 1 juli 2024 zijn de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging en het Addendum 'Wlz-zorg thuis' vervangen door het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Met dit kompas wordt richting gegeven aan een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg om zo aan te sluiten. Op de kwaliteit van het bestaan in een veranderende samenleving.

Eigen regie voeren en mee kunnen blijven doen in de samenleving zijn belangrijke uitgangspunten bij het invullen van de zorgvraag. Een open gesprek over hoe die zorgvraag eruitziet is essentieel om in kaart te brengen wat iemand zelf wil en kan leren en wat er daarbij aanvullend nodig is. De kwaliteit van bestaan is daarbij het uitgangspunt.

Terwijl de Kwaliteitskaders sterk normerend waren is het Generiek Kompas meer richtinggevend. De uitgangspunten onder het kompas zijn gericht op het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan. In het kompas zijn de uitgangspunten uitgewerkt naar vijf concrete bouwstenen, te weten:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Hoofdstuk 3: Bouwsteen: Het kennen van wensen en behoeften

Zo werken wij

3.1 Uitgangspunten zorg- en dienstverlening

Ervaren van goede zorg

Mensen willen hun eigen leven leiden. Ook als dit gepaard gaat met beperkingen. Ook dan willen mensen betekenisvol leven en zinvolle dagen hebben. De vragen en wensen van de bewoners zijn ons uitgangspunt. Hierbij is het van belang dat mensen zich bij Golden Years volledig veilig en geborgen voelen. Daarnaast vinden wij het belangrijk om de bewoners waardig, liefdevol, kundig en met respect te begeleiden en te verzorgen en verplegen.

Samenwerking met sociale omgeving

Verbondenheid en contact met partner, familie en netwerk en een positieve samenwerking tussen de bewoners, hun sociale omgeving en Golden Years zijn essentieel voor een goed zorgresultaat en hebben een positief effect op de veerkracht en het zelfbeeld van de bewoners. De bewoners en hun sociale omgeving zijn onze focus.

Relatiegericht

Onze bewoners hebben gezonde relaties en vertrouwen nodig. Veilige gehechtheidsrelaties met de medewerkers die voor ze zorgen, die hun sociale en emotionele competenties begrijpen en daar waar dat van toepassing is bevorderen. De vaardigheid om gezonde relaties aan te gaan versterkt de kans op een positief verblijf. Overigens heeft ook de sociale omgeving van de bewoner deze relaties nodig.

Competentiegericht

Competentie is een combinatie van kennis, vaardigheden en attitudes die nodig zijn om te voldoen aan de zorgverlening. Medewerkers dienen de bewoners te helpen met datgene waar de bewoners behoefte aan hebben zonder de nog haalbare zelfredzaamheid van de bewoners hierbij uit het oog te verliezen.



uitgangspunten zorgverlening

3.2 Maatwerk in persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Golden Years biedt de bewoners van haar zorgappartementen zorg en ondersteuning op maat. Samen met de bewoner en diens naasten hebben wij een open gesprek over wat de bewoner echt belangrijk vindt en waarvan hij/zij gelukkig wordt. Dit begint met een goede intake en kennismaking, soms via een huisbezoek voor de daadwerkelijke verhuizing. Zo wordt informatie verzameld door middel van gesprekken, levensverhalen en vragenlijsten. Er wordt gekeken naar de persoon achter de zorgvraag, waarbij aandacht is voor zijn/haar achtergrond en levensloopverhaal. De zorg en het welzijn die wij gaan bieden sluit hierdoor zoveel mogelijk aan op de wensen en behoeften. De afspraken over persoonsgerichte zorg en ondersteuning worden opgenomen in het zorgleefplan van de bewoner. Minstens eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig, wordt met de bewoner en zijn/haar naasten besproken of er wijzigingen zijn in diens wensen en behoeften.

Ook de eigen regie en de stimulatie van zelfredzaamheid zijn onderwerp van gesprek, niet alleen met de bewoners en hun naasten, maar ook binnen de zorgteams. Soms is het moeilijk om los te laten.

Deze uitgangspunten voor de zorgverlening zijn vertaald naar de unieke Golden Years geluksformule:



Alle aandacht voor de bewoner + Met de juiste voorwaarden + Een fijne omgeving = Wonen met geluk

Advanced Care Planning

In samenwerking met de huisarts wordt er bij de MDO's een open gesprek gevoerd over advanced care planning. Tijdig kan er op deze in kaart worden gebracht welke wensen er zijn mocht de situatie veranderen. De huisarts kan het behandelplan en beleid hierop aanpassen. De zorgteams worden gecoacht om de verzorging en verpleging in samenspraak met de huisarts hierbij te laten aansluiten.

Reflectie

Duidelijke communicatie, via korte lijntjes en met de juiste persoon is van groot belang. Het kennen van de wensen en behoeften van de bewoners is een continu proces dat vraagt om flexibiliteit, betrokkenheid en accuratesse. Duidelijke afspraken en het nakomen ervan vormen de basis van het vertrouwen waarbinnen de zorg wordt geleverd. Het is belangrijk steeds aandacht te houden voor het gebruik van Carenzorgt, zorgleefplannen, rapportages en de pdca cyclus.

De afweging tussen veiligheid en vrijheid kan voor zowel medewerkers als naasten van de bewoners lastig zijn. Door open gesprekken hierover te voeren en duidelijke afspraken te maken kunnen zowel het zorgteam als de bewoners en hun naasten hierin blijven leren en groeien.

Zo verbeteren wij

In 2026 wordt de huidige werkwijze verder uitgebouwd door het versterken van de rol van EVV'ers, een grotere rol voor de cliëntenraad als klankbord en extra aandacht voor scholing en communicatie. De nadruk op zelfredzaamheid en eigenregie wordt voortgezet en verder ontwikkeld met implementatie van domotica en nieuwe methodieken die inspelen op de behoeften van specifieke doelgroepen.

Hoofdstuk 4: Bouwsteen: Het bouwen van netwerken

Zo werken wij

4.1 Samenwerking tussen locaties en ketensamenwerking

De verschillende locaties van Golden Years zijn allemaal autonome, kleinschalige residences. Binnen en tussen de locaties wordt op allerlei manieren kennis uitgewisseld, onderling geconsulteerd en gewerkt aan actuele vraagstukken. Naast de onderlinge uitwisseling tussen locaties is er een goede samenwerking in de keten, door samen te onderzoeken of het ook anders en/of beter kan, met respect voor, en vertrouwen in elkaars expertise en het kunnen accepteren van regie door cliënt of ketenpartner.

4.2 IMOZ (Integrale Multidisciplinaire Ontwikkelorganisatie in de Zorg)

Het regionale programma Integrale Medische Ouderenzorg (IMOZ) wil duurzame medische ouderenzorg borgen door de zorgvraag slim te verdelen tussen de huisarts en specialist ouderengeneeskunde (SO). Beiden kunnen zich dan meer concentreren op hun kerntaken, hun eigen core business. Hierbij wordt ernaar gestreefd dat het geen rol meer speelt waar de ouderen op dat moment verblijven. Het maakt de noodzaak tot verdere ontschotting zichtbaar en de transitie naar netwerkzorg noodzakelijk. Dit vraagt om andere samenwerking tussen huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde en VVT-instellingen. Het stepped care model en het convenant waarin deze samenwerking in de regio is beschreven, bieden hiervoor goede gemeenschappelijke uitgangspunten. Het gaat om het optimaal inzetten van de beschikbare capaciteit bij een stijgende zorgvraag.

4.3 Familieparticipatie en extended family

In eerste instantie is Golden Years er om de familie te ontzorgen. Op deze manier kunnen relaties weer normaliseren en kunnen kinderen weer echt op bezoek komen bij hun ouders, zonder de druk een zorgtaak te moeten uitvoeren. Familie en naasten blijven natuurlijk een grote rol spelen in het leven van de bewoners. Het is dan ook belangrijk dat dit contact in stand wordt gehouden en waar mogelijk uitgebreid. De residences van Golden Years hebben om die reden bijvoorbeeld ook geen vaste bezoektijden. De medewerkers ondersteunen de bewoners waar nodig en treden pro-actief op in het tot stand komen/houden van contact met naasten. Daarnaast vervullen zij een rol als extended-family. Dit betekent dat een praatje door een schoonmaker voorrang heeft op het poetsen van de badkamer. De ruimte en tijd om dit soort aandacht aan de bewoners te geven wordt gecreëerd. De residences van Golden Years zijn huiselijk opgezet en ingericht, zonder uitstraling van een instelling, waardoor bewoners in de gelegenheid zijn familie en naasten te ontvangen. Ook het bezoek van (klein-) kinderen wordt gestimuleerd door de aanleg van de dierenweide en de ruime mogelijkheden buiten te spelen.

Reflectie

De samenwerking tussen locaties, ketenpartners, regionale zorgaanbieders en tussen formele en informele zorg, maakt het mogelijk snel te schakelen en in te spelen op actuele vraagstukken. Het zorgt voor een betere samenwerking tussen disciplines. Een groot aantal voordelen komt hieruit voort, zoals kennisdeling, beter begrip voor mogelijkheden en onmogelijkheden, inspiratie en concrete verbeteringen in zorgprocessen.

Zo verbeteren wij

In 2026 is er aandacht voor de verdere implementatie van het Generiek Kompas. Het inzetten van informele zorg en de samenwerking tussen informele en formele zorg wordt verder uitgezocht. Personeelsvraagstukken en inzet van technologische ontwikkelingen worden verder onderzocht. De bestaande samenwerkingen worden geoptimaliseerd en er wordt gekeken naar uitbreidingen in de professionele samenwerking.

Hoofdstuk 5: Bouwsteen: Het werk organiseren

Zo werken wij

5.1 Personele bezetting

Op de kleinschalige residences van Golden Years wordt 24-uurs zorg geleverd op basis van VPT. We zien dat er over het algemeen goed is voorzien in deskundigheid. Wanneer de situatie daar om vraagt is samenwerking met externen mogelijk. Ook hier worden vaste relaties ingezet.

Bij het werken in een complexe, professionele organisatie hebben onze medewerkers op alle niveaus de volgende zaken nodig:

- **Veiligheid.** De cultuur binnen Golden Years is open, transparant en gaat uit van vertrouwen. Medewerkers voelen zich veilig om een bijdrage te leveren aan het realiseren van de missie en visie van Golden Years. Medewerkers mogen zeggen wat ze vinden, met respect en waardering voor de ander, met het belang van de bewoner als centraal uitgangspunt!
- **Voorbeeldgedrag vanuit het management.** Het management binnen de staf- en ondersteunende diensten tonen voorbeeldgedrag.
- **Worden gefaciliteerd om te kunnen anticiperen op de nieuwe realiteit.** Aan de medewerkers wordt een opleidingsaanbod voorgelegd. Golden Years investeert continu in professionalisering van medewerkers door het aanbieden en faciliteren van scholing en training.

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de (zorg-) vraag van de bewoners. Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en een veranderende zorgvraag maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is.

5.2 Aandacht, aanwezigheid, persoonsgerichte benadering en toezicht

Bij een volle bezetting (18-24 bewoners) starten er 4 zorgverleners overdag met de ADL. Verder is er een gastvrouw/-heer aanwezig die voor de maaltijden zorgt en in de huiskamer verblijft voor aandacht, nabijheid en toezicht. In de avond zijn er 2 of 3 zorgverleners en 1 gastvrouw/-heer aanwezig. 's Nachts is er 1 zorgverlener aanwezig. In de avond wordt de maaltijd bereid door de kok. De schoonmaakwerkzaamheden en het wassen van kleding wordt door vaste medewerkers van een extern schoonmaakbedrijf gefaciliteerd. Hierdoor kunnen de zorgmedewerkers zich volledig richten op de bewoners. De medewerkers kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de cliënt. Van nieuwe bewoners wordt binnen korte tijd een levensloopboek samengesteld om deze individuele informatie inzichtelijk te maken voor de medewerkers. De dienstroosters van het personeel zijn zo ingeregeld dat op de intensieve zorgmomenten voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is.

5.3 Specifieke kennis en vaardigheden

Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Er is 24/7 een BIG geregistreerd verpleegkundige op afroep die binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn. Er is 24/7 een BIG geregistreerd arts bereikbaar en oproepbaar, via huisarts of huisartsenpost. Bij complexe zorgvragen is er de mogelijkheid een de expertise van een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, etc. in te schakelen. Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in het personeelsinformatiesysteem. Bij aanname wordt door P&O een diplomacheck en een check op BIG-registratie gedaan. Alle BIG-handelingen en voorbehouden handelingen worden geregistreerd, waarbij rekening wordt gehouden met herregistratie en andere mogelijke vervaldata. Trainingen, scholingen en e-learning die in de loop van het jaar worden aangeboden worden per medewerker geregistreerd.

5.4 Reflectie, samen leren en verbeteren en ontwikkelen

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen. Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er deel te nemen aan multidisciplinair overleg. Er is een scholingsbeleid voor zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt. Ook de deelname aan IMOZ (Integrale Multidisciplinaire Ontwikkelorganisatie in de Zorg) zorgt voor relevante scholing vanuit ketenpartners en met collega's uit de regio. Door middel van opleiden wordt de deskundigheid van medewerkers op peil gehouden en vergroot. Er is een systematiek omtrent de functioneringsgesprekken. Dit gesprek dient in ieder geval 1x per jaar plaats te vinden. Onderwerpen als competentie- en loopbaanontwikkeling krijgen hier een plek.

5.5 Domotica, technologische- en digitale hulpmiddelen

Op de Golden Years residences wordt 24-uurszorg geleverd via het Volledig Pakket Thuis (VPT). Het gebruik van technologische en digitale hulpmiddelen speelt hierbij een belangrijke rol, omdat ze helpen de zorg efficiënter te organiseren wat meer ruimte laat voor eigen regie en aandacht voor welzijn.

Veel gebruikte technologieën zijn GPS-trackers en sensoren, maar ook de heupairbag. Dit zorgt voor onderstaande voordelen:

- Meer veiligheid: valpreventie, snelle hulp en extra zekerheid buitenshuis.
- Meer vrijheid en zelfstandigheid: bewegingsvrijheid, minder verstoring door slimme sensoren en meer zelfredzaamheid.
- Verbeterd welzijn: meer gemoedsrust, comfort en betrokkenheid.
- Betere zorgverlening: gerichte zorg en efficiëntere inzet van medewerkers.

Technologie biedt hulp op afstand en helpt bewoners hun waardigheid te behouden. Deze middelen worden uitsluitend na overleg met de bewoner en familie ingezet. Ze moeten passen bij de persoonlijke wensen en behoeften en bijdragen aan een veilige en prettige leefomgeving.

5.6 Medezeggenschap

De bewoners van Golden Years houden de regie over hun eigen zorg en ondersteuning. Via een cliëntenraad en een bewonersoverleg kunnen familie en bewoners meedenken over belangrijke ontwikkelingen en besluiten binnen de organisatie.

Medewerkers hebben dankzij korte lijnen en een platte organisatiestructuur inspraak op beslissingen die hun vak raken om zo verbeteringen door te voeren. Zij worden in de gelegenheid gesteld hun werk op ene manier in te richten die past bij hun professionele expertise. Formele medezeggenschap is vaak geregeld via medewerkersbijeenkomsten.

Reflectie

Als professionele zorgorganisatie levert Golden Years verantwoorde zorg- en dienstverlening van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en veilig verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Zo is er voortdurend aandacht voor het verhogen van de efficiëntie, het verlagen van het

ziekteverzuim, het realiseren van een optimale bezetting en het voldoen aan wet- en regelgeving.

Evaluatie, afstemming met bewoners, familie en waar nodig met de Wzd-functionaris en continue ontwikkeling zijn essentieel om de mogelijkheden van technologie optimaal te benutten. De inzet moet dan ook op de juiste manier worden verwerkt in het dossier van de bewoners.

De korte lijntjes met medewerkers zorgen voor snelle doorvoering van nieuwe werkwijzen en verbeteringen die door het gehele team worden gedragen.

Zo verbeteren wij

In de huidige arbeidsmarkt blijft het een uitdaging om een goed en deskundig team samen te stellen. Nu de schijnzelfstandigheid van ZZP'ers in de zorg als actueel vraagstuk op de arbeidsmarkt drukt, biedt dit ook de mogelijkheid om de huidige teams te versterken. De vaste krachten vanuit deze flexibele schil worden toegevoegd aan de huidige teams. Nieuwe samenwerkingsverbanden worden onderzocht, waarbij de kwaliteit te allen tijde voorop blijft staan.

In 2026 worden nieuwe technologieën verder onderzocht en wordt gekeken of bestaande systemen kunnen worden verbeterd.

Samen met de teams wordt in 2026 de Appendo app geïntroduceerd. Deze zal op verschillende gebieden de werkzaamheden ondersteunen. Bijvoorbeeld in het onboarding proces, maar ook als naslagwerk, gebruiksaanwijzing en als checklist.

Hoofdstuk 6: Bouwsteen: Leren en ontwikkelen

Zo werken wij

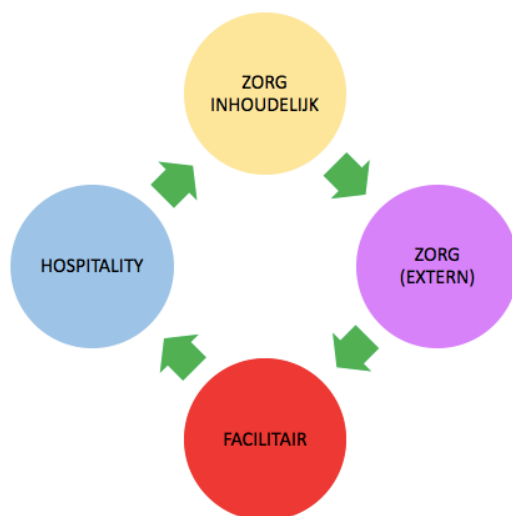
6.1 Scholing van medewerkers

Golden Years is een jonge organisatie met vier locaties (2 in Loosdrecht, 1 in Rotterdam en 1 in 's-Graveland), waar binnen een kleinschalig wooninitiatief 24-uurs zorg wordt geboden.

De relatie tussen bewoners en zorgverleners is altijd gebaseerd op respect. Er is sprake van een ja-cultuur. Alle medewerkers werken conform dit principe. In dialoog met de bewoner wordt altijd eerst bekeken of een verzoek ingewilligd kan worden. Alles is bespreekbaar en de zorgverlener volgt de bewoner in zijn of haar wensen.

De bewoner kan dus in zeer belangrijke mate het leven blijven leiden dat hij/zij gewend is. Kernbegrippen daarbij zijn servicegerichtheid, autonomie en kwaliteit van leven. Daarbij is een oprechte beleving van waarden als respect en autonomie van groot belang, omdat deze beleving richting geeft aan het handelen van de zorgverleners.

De medewerkers die door Golden Years worden ingezet zijn zorgverleners van niveau 2 (helpende), niveau 3 (verzorgende) en niveau 4/5 (verpleegkundige). Verder worden gastvrouwen en gastheren, activiteitenbegeleiders, een professionele schoonmaker, een facilitair medewerker en een kok ingezet om te kunnen voldoen aan de wensen van de bewoners. Daarnaast maakt Golden Years gebruik van vrijwilligers die begeleiding bieden aan de bewoners.



Golden Years onderkent de noodzaak van planmatig opleiden als instrument om enerzijds de kwaliteit en deskundigheid van de medewerkers in stand te houden en zo mogelijk te vergroten en om anderzijds in te spelen op de persoonlijke opleidings- en ontwikkelingsbehoefte van individuele medewerkers. Het opleidingsplan zal jaarlijks worden aangepast aan de behoefte van scholing binnen de locaties.

Hieronder volgt per onderwerp een uiteenzetting over hoe wij het scholingsplan vorm willen geven binnen Golden Years in 2026.

Facilitair

1. BHV en ontruiming

Deze training zal ieder jaar worden aangeboden zodat iedere medewerker jaarlijks deze training kan volgen. In 2026 vindt deze training plaats in het tweede kwartaal. Kennisoverdracht vindt plaats door middel van e-learning met aanvullend een praktijkdag. BHV Nederland verzorgt deze training conform de laatste richtlijnen.

2. Schoonmaak en HACCP

De kennis en kwaliteit op het gebied van schoonmaak en HACCP wordt op jaarlijkse basis onderhouden door bij- en/of nascholingen. Tevens worden er O-metingen gedaan (door een externe gecertificeerde partij) om eventuele gebreken in de kennis van de medewerkers in kaart te brengen, waarna hierop kan worden gestuurd.

Zorginhoudelijk

1. Ziektebeeld

Er zullen verschillende trainingen worden aangeboden die betrekking hebben op de ziektebeelden die bij de huidige bewonersgroepen aanwezig zijn. Dit zijn o.a. dementie, Parkinson, het syndroom van Korsakoff. Bij gelegenheid zal dit worden georganiseerd als informatieavond waarbij ook de naasten van de bewoners worden uitgenodigd. Specialisten zoals bijvoorbeeld een Specialist Ouderen Geneeskunde zullen dan hun vakgebied verder toelichten en vragen beantwoorden. Ook worden er in samenwerking met kennispartners klinische lessen georganiseerd voor de zorgmedewerkers.

2. Voorbehouden en risicovolle handelingen

In de praktijk blijkt dat een aantal verpleegtechnische handelingen binnen de locaties veel voorkomen, andere betrekkelijk weinig. De nadruk van de scholing van de medewerkers zal dan ook liggen op de behoefte binnen de locaties.

Zodra er sprake is van een voorbehouden/risicovolle handeling zal de opleider binnen Golden Years de betreffende handeling 3 x begeleiden zodat de betrokken zorgverlener(s) weer bekwaam is in deze handeling. Mocht de opleider zelf niet bekwaam zijn dan zal de handeling onder begeleiding van een arts worden uitgevoerd. De arts zal daarna een uitvoeringsverzoek tot het uitvoeren van de handeling tekenen.

Alle zorgmedewerkers ontvangen een bekwaamheidsverklaring wanneer zij de risicovolle/voorbehouden handeling volgens protocol hebben uitgevoerd. Deze bekwaamheidsverklaring zal in het personeelsdossier worden bewaard. De volgende groepstraining voor voorbehouden en risicovolle handelingen staat in Januari 2026 op de agenda.

3. Observeren, rapporteren, evalueren, methodisch werken

In deze training wordt medewerkers uitgelegd dat methodisch werken een cyclisch proces is dat uit een aantal stappen bestaat: het verzamelen van informatie, het vaststellen van (zorg)behoeften of verpleegkundige diagnoses, het bepalen van doelen, het vaststellen en plannen van activiteiten, het uitvoeren van de activiteiten volgens planning, evalueren en zo nodig bijstellen van de zorg en ondersteuning. Na de training zijn de medewerkers in staat om de cyclus van methodisch werken toe te passen in het primaire proces in samenspraak met de cliënt en/of diens contactpersonen.

Voor een correcte vastlegging van de werkzaamheden in de rapportages is het observeren, rapporteren en evalueren essentieel.

5. Dagoudste training

In deze training leer je als dagoudste dat je tijdens je dienst aanspreekpunt bent voor vragen van bewoners, medewerkers en bezoekers. Als dagoudste heb je de regie en zorg je dat alle taken goed worden verdeeld. Naast een aansturende functie ook een controlerende functie. Hoe een dagoudste dit vorm geeft gedurende een dag- of avonddienst wordt in deze training uitgelegd.

6. Vrijheidsbeperkende maatregelen (WZD)

“Nee, tenzij” is het uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang. Maar wat betekent dat in de praktijk voor bewoners en zorgmedewerkers? Meer nog dan voorheen moet worden afgewogen of onvrijwillige zorg of vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet mogen worden. Volgens de nieuwe wet mag dat namelijk in principe niet, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de bewoner of zijn omgeving. Wat betekent dit precies? En hoe kan een medewerker dit naar de werksituatie vertalen? In de training worden voorbeelden uit de praktijk besproken om het onderwerp voor de medewerkers minder abstract te maken. Daarnaast worden de ZLP getoetst.

4. Triage

De dagoudste heeft contact met de huisarts, SO en HAP. Daarom is het belangrijk om een goede triage te kunnen doen. Deze training wordt in samenwerking met de HA en SO vormgegeven om eventuele beperkingen in de kennis van medewerkers aan te vullen.

5. Wondverzorging

Het niet goed behandelen van een wond kan soms tot ernstige complicaties leiden. Vooral bij complexe wonden, zoals bijvoorbeeld decubitus, is juiste wondzorg essentieel voor goed herstel. Wondverzorging vraagt om specifieke kennis en vaardigheden van de zorgmedewerkers.

Zorginhoudelijk (extern)

1. Stage

Binnen Golden Years worden medewerkers gemotiveerd om door te groeien. Golden Years biedt dan ook de mogelijkheid tot het volgen van een stage voor de opleiding tot helpende, verzorgende en/of verpleegkundige. Daarnaast is het mogelijk een stage te volgen voor de opleiding facilitaire dienstverlening. Hiervoor is een opleider en een werkbegeleider aanwezig.

Hospitality

1. Hospitalitytraining

Daar gastvrijheid een van de pijlers is van ons concept is het van belang dat alle medewerkers getraind worden in een gastvrije houding zodat zowel de bewoners als hun naasten en bezoek zich welkom voelen op de locaties. Hiervoor zal Golden Years een hospitalitytraining ontwikkelen, waarmee de ja-cultuur en het geluksconcept kunnen worden bevestigd.

Reflectie

Het opleidingsbeleid heeft in het verleden positieve resultaten laten zien. Door te luisteren naar de behoeften van de medewerkers, een goede balans in trainingen aan te bieden en de samenwerking met externe partijen te zoeken, wordt er een veilige en stimulerende leeromgeving gecreëerd waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en de kwaliteit van de zorg wordt verbeterd.

Zo verbeteren wij

In 2026 wordt er ingezet op het verhogen van de kwaliteit van de zorg, de verdere ontwikkeling van medewerkers en een veilige en prettige werkomgeving te creëren. Een aantal medewerkers worden opgeleid om zelf trainingen te geven. Zo wordt de mogelijkheid gecreëerd om medewerkers individueel op zelf te bepalen momenten bij te scholen of coachen.

Hoofdstuk 7: Bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

Het continu werken aan verbetering van kwaliteit de norm is voor een goede organisatie. Daarbij hoort openheid over bereikte resultaten. Dit bereiken wij door:

7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Golden Years gebruikt de A3-methodiek om de jaarplannen concreet weer te geven vanuit een heldere missie en visie. De onderwerpen met doelstellingen en acties worden maandelijks geëvalueerd, waardoor flexibiliteit blijft bestaan. De maandrapportages worden maandelijks besproken in het MT en per jaar geanalyseerd om tot een volgend jaarplan te komen (conform PDCA-cyclus).

7.2 Kwaliteitsbeeld

Tot en met 2024 werd er door Golden Years jaarlijks een kwaliteitsplan opgesteld en werd een kwaliteitsverslag van het voorgaande jaar opgesteld. Met de overgang naar het Generiek Kompas is er in 2025 voor het eerst een kwaliteitsbeeld opgesteld.

7.3 Prezo Gouden Keurmerk

Golden Years is in 2018 gestart met de certificering van een kwaliteitssysteem (Prezo Gouden Keurmerk), waarbij sprake is van een jaarlijks aangepast kwaliteitsplan en interne en externe audits. De zorgverleners krijgen scholing aangeboden in de vorm van trainingen en cursussen en "learning on the job". De MIC-resultaten worden in het werkoverleg besproken zodat alle zorgverleners zich bewust zijn van de risico's waar zij en de bewoners mee te maken hebben.

7.4 Governance

De aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. De Raad van Bestuur vindt het belangrijk feeling te houden met het werk en wil kunnen inspelen op hetgeen medewerkers daadwerkelijk bezighoudt.

1. Visie op zorg. De zorgorganisatie borgt professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door structureel overleg tussen de Raad van Commissarissen met vertegenwoordigers van de genoemde beroepsgroepen.
2. Sturen op kernwaarden. De leden van de Raad van Commissarissen lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij gevoel houden met het werk en de medewerkers op de werkvloer.
3. Leiderschap en goed bestuur. De Raad van Commissarissen werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.

7.5 Gebruik van hulpbronnen

7.5.1 Facilitair

Het facilitair bedrijf kent naast onderhoud vastgoed, ook schoonmaak, was, en keuken. De diverse onderdelen voeren hun werkzaamheden uit volgens de wettelijke eisen.

7.5.2 ICT

De ICT-voorzieningen voldoen in de basis aan de veiligheidsnormen. Golden Years werkt sinds augustus 2018 met een ECD (Nedap). Verder wordt er gebruik gemaakt van toepassing van domotica naar behoefte van de bewoner.

7.5.3 Financiën en administratieve organisatie

De kaderregeling AO/IC verplicht Golden Years zorg te dragen voor een adequate administratieve organisatie en interne controle gericht op een juiste, volledige tijdige registratie van de geleverde productie en de daaruit voortvloeiende declaraties. In de maandrapportage komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Kader en doelstelling van de uitgevoerde interne controle.
2. Korte beschrijving uitgevoerde controlewerkzaamheden.
3. Bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde controles.

7.6 Leveranciersbeoordeling

Jaarlijks vindt een leveranciersbeoordeling plaats volgens een vaste systematiek.

7.7 Tevredenheidsonderzoeken

Minimaal één keer per jaar wordt informatie over cliëntervaringen verzameld. In 2019 is de eerste enquête binnen Golden Years afgenomen. De positieve punten en de verbeterpunten worden benut om aan interne verbetering te werken.

Reflectie

Het kwaliteitsmanagementsysteem geeft overzichtelijk aan welke punten sturing behoeven en maakt het voor alle uitvoerende lagen in de organisatie helder welke stappen er moeten worden genomen. De tevredenheidsonderzoeken worden niet door alle personen ingevuld, wat een vertekende analyse zou kunnen geven.

Zo verbeteren wij

In 2026 wordt het kwaliteitsmanagementsysteem verder ingebed in de organisatie en geïmplementeerd in de verschillende rapportages.

Er wordt gekeken welke andere mogelijkheden er zijn om de tevredenheid enquête te verbeteren.