

# Ga mee!

Kwaliteitsbeeld 2024-2025



Coloriet

# Inhoud

## Verhaal van Coloriet

### Wat is kwaliteit?

### We weten wie u bent

### We doen het met elkaar

### We zijn deskundig

### We leren en verbeteren

### Samen verder naar kwaliteit van bestaan

## Het verhaal van Coloriet

### Wie dit leest, leeft.

*Wie dit leest is jonger geweest, en ouder geworden. Wie dit leest is veranderd, meegegaan met de tijd. Want, het leven wil door.*

*Wie al een tijdje meeloopt, kan je vertellen hoe het leven eruit zag, toen. Maar niemand kan je vertellen hoe het leven eruit ziet, straks.*

*We staan aan het begin van een nieuwe tijd voor de zorg, van andere manieren van samenleven. En dat is spannend. Niet alleen voor ons, maar voor de hele samenleving. We gaan loslaten wat 'is' en op zoek naar wat 'kan zijn'. Dat vraagt om durf, om anders kijken,*

*denken en doen. Dat vraagt om vertrouwen, in onszelf en in de ander.*

### Tijd voor nieuwe paden

*We doen het gewoon, die eerste stap nemen om iets te veranderen. Ieder nieuw pad is tenslotte ergens gestart. Als de toekomst ons vraagt om flexibeler te zijn, om open te staan voor nieuw en anders, waarom zouden we wachten?*

*De toekomst is al begonnen. Wij zijn al begonnen. En ieder initiatief brengt ons verder. Als we blijven bewegen, blijven we leren.*

### Deskundig met hart en ziel

*We zijn goed in ons vak, we zijn trots op*

*ons werk. We kennen de protocollen, we overzien de kaders en beheersen de werkwijzen.*

*Maar echt deskundig zijn we met hart en ziel. Wanneer we oog en oor hebben voor de mensen die ons toevertrouwd zijn. Wanneer we vragen en luisteren.*

*Want het goede leven zit in de kleine dingen. Dingen die doorgaans niet in 'het boekje' staan. En juist daar maken we het verschil, binnen of buiten de lijntjes. We mogen op onszelf vertrouwen.*

### Zorgen voor wordt zorgen mét

*We gaan het samen doen. Samen leven, samen zorgen. Samen met de mensen die we*

*ondersteuning en zorg bieden. Met familie, vrienden en andere betrokkenen. En, met andere zorgverleners en zorgvernieuwers. Van denken voor, naar denken mét. Van werken naast, naar werken mét. Als één zorgzaam en betrokken netwerk. We kunnen van elkaar leren, we kunnen op elkaar vertrouwen.*

*In een tijd waar veel aandacht is voor wat niet kan, voor de mitsen, de maren en andere bezwaren, gaan wij voor wat wél kan, voor de nieuwe paden, voor deskundigheid met hart en ziel, voor zorgen mét.*

## Ga mee!



## Wat is kwaliteit?

We vinden het heel belangrijk dat we onze bewoners en cliënten, maar ook de mensen die om hen heen staan, goed kennen. Dat we oprechte belangstelling hebben voor wie iemand is. We willen weten wat voor iemand belangrijk en waardevol is, waaraan iemand plezier beleeft, blij van wordt maar ook wat iemand raakt. Ook wanneer je niet alles meer zelf kan, het niet meer redt met de mensen om je heen en je (tijdelijk) ondersteuning nodig hebt, ben je iemand, ben je van waarde en wil je van betekenis zijn.

*“Mijn moeder voelt zich gezien en gehoord”*

*(Zorgkaart NL De Kroon in Dronten)*

### Wat betekent kwaliteit voor Coloriet

De visie van Coloriet is Het leven is van jou. Voor ons betekent kwaliteit van zorg dan ook dat mensen precies de ondersteuning krijgen die nodig is om zoveel mogelijk het leven te kunnen blijven leiden dat bij hen past. Vanuit

*“Kwaliteit is voor mij dat de cliënt op het juiste moment de zorg krijgt die aansluit bij de zorgvraag”*

*(Verpleegkundige in de wijk, Lelystad)*

de door ieder mens gewenste zelfregie en zelfredzaamheid. Dat betekent dat wij niet alle ondersteuning zelf moeten bieden. Dat kan ook door mensen (weer) te leren om het zelf te doen, eventueel met behulp van zorgtechnologie.

Wij zijn deskundig met hart en ziel in het leveren van goede ondersteuning en (medische) zorg. Daarnaast zien we een belangrijke rol voor Coloriet in het stimuleren van de samenleving om elkaar te ontmoeten en te ondersteunen. Zo voorkomen we mogelijk dat ouderen professionele zorg nodig hebben. Het bieden van zorg en welzijn door naasten en het netwerk om iemand heen kan ook de kwaliteit van bestaan verhogen.

We zijn onderweg naar de Zorg van Morgen en gaan daarbij nieuwe paden inslaan. Daarbij zijn we onderweg van ‘zorgen voor’ naar ‘zorgen met’: we betrekken familie, vrijwilligers en andere betrokkenen vanuit de samenleving bij de zorg. Daarvoor moeten we een actieve rol spelen in de samenleving. Door in gelijkwaardigheid en verbinding met elkaar samen te leven. En door er voor elkaar te zijn en elkaar te helpen! Daarmee geven wij samen kleur aan waardevol leven: onze missie.

*“Dankzij de zorg aan huis zijn mijn ouders nog in staat om samen thuis te wonen”*

*(Zorgkaart NL thuiszorg Dronten)*

### Kwaliteitsbeeld

Jaarlijks stellen we een Kwaliteitsbeeld op, waarin we laten zien hoe we werken aan kwaliteit en verbeteren. Dit doen we aan de hand van de verschillende bouwstenen van het sinds 2024 landelijk geldende Generiek Kwaliteitskompas. Het Kompas gaat over kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis.

*“Dat we de bewoners voldoende aandacht kunnen geven en dat ze een mooie dag hebben”*

*(Zorgmedewerker)*

De bouwstenen van het Kompas passen bij onze jaardoelen uit het [jaarplan 2025](#).



In dit Kwaliteitsbeeld staan verhalen van cliënten en bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Juist uit die verhalen blijkt, wat kwaliteit voor cliënten en bewoners is en wat je daarvan ziet in de dagelijkse praktijk. Waar mogelijk ondersteunen we deze verhalen met kwaliteitsgegevens die we meten. Daarnaast kijken we terug op wat onze doelen per bouwsteen waren en wat we hebben bereikt. En ook waar we nog niet tevreden over zijn en waaraan we komende jaren willen werken.

*“Dat jullie goed voor ons zorgen en allemaal leuke dingen met ons doen”*

*(Bewoner van de Sfinx in Zeewolde)*

We hebben dit Kwaliteitsbeeld opgesteld met een vertegenwoordiging van de organisatie en de cliëntenraad. Daarnaast is het beeld besproken binnen medezeggenschapsorganen, zoals Ondernemingsraad, Platform Clientenraden en Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad. Zo is er een evenwichtig beeld ontstaan van de kwaliteit binnen Coloriet.

# Bouwsteen 1

## We weten wie u bent

### Bereikt in 2024

Gesprekken over passende zorg in de wijk  
Scholing van klantbemiddeling in thuisbezoek  
Warme overdracht tussen wijk en intramuraal  
zorgleefplangesprek gericht op welzijn  
Huiskamergesprekken

### Van plan in 2025 en verder

Scholing intramuraal passende zorg  
Alle bewoners krijgen een thuisbezoek  
Warme overdracht is standaard  
Meer focus op welzijn, ook in dossiers  
Meer manieren om cliëntervaringen te meten

**Het kennen van wensen en behoeften van bewoners en cliënten is het uitgangspunt voor het geven van passende ondersteuning. Het vraagt dat we oprechte aandacht hebben voor de ander en openstaan voor het verhaal van bewoners, cliënten en familie. En dat we een open gesprek voeren. Goede ondersteuning, zorg en behandeling zet de mens centraal en sluit aan op zijn of haar manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat is belangrijk voor iemand? Het gaat daarbij over het totale welbevinden: lichamelijke en mentale gezondheid en het sociale en emotionele leven. En of iemand zingeving ervaart.**

### Goede gesprekken

We proberen onze bewoners en cliënten goed te leren kennen. Wanneer cliënten nog thuis wonen, nemen we de tijd om een goed kennismakingsgesprek te voeren. Wat vindt de cliënt belangrijk en waarbij is ondersteuning nodig? Onder de term “passende zorg” hebben we afgelopen jaren in de wijk veel aandacht gehad voor het ‘goede gesprek’ met de cliënt over wat hij of zij zelf nog kan of met hulp van het netwerk. Onze wijkzorgmedewerkers hebben daarin scholing gevolgd en delen goede voorbeelden met elkaar. Wat kan iemand zelf nog en wie kan de cliënt daarbij helpen?

De inzet van professionele hulp komt pas als het niet anders kan. Uit de reacties van cliënten blijkt dat ze waarderen dat er aandacht is voor hun persoonlijke situatie en het liefst zo lang mogelijk ‘zelfredzaam’ blijven.

### Metten van ervaringen

In de jaarlijkse meting die we uitvoeren onder cliënten naar hun ervaringen in de wijkzorg geeft meer dan 90% aan dat ze ervaren dat er geluisterd wordt naar hun wensen en dat de zorg passend is. Bij deze gesprekken is ook altijd aandacht voor de mantelzorgers en de omgeving. Die kunnen vaak een deel van de ondersteuning en zorg blijven geven. Maar als het voor hen (tijdelijk) te zwaar wordt, zoeken we samen met hen naar een oplossing.

### Warm welkom

Als mensen bij ons komen wonen, proberen we hen een ‘warm welkom’ te geven. In 2024 zijn de zorgbemiddelaars geschoold in het voeren

van een goed gesprek. Zij bezochten een aantal nieuwe bewoners voor hun verhuizing. Op die manier konden we goed aansluiten bij patronen die iemand thuis had, zodat de nieuwe bewoner zich snel thuis voelt. Het vooraf thuis bezoeken lukte in 2024 nog niet altijd door onderbezetting of planningsproblemen. In 2025 gaan we dit verder vorm geven. Ook willen we meer aandacht hebben voor de mantelzorgers. Voor hen is de verhuizing van een naaste ingrijpend. We willen hen helpen, er te kunnen zijn voor hun familielid die is verhuisd.

Wijkverpleegkundigen of casemanagers dragen nieuwe bewoners over in een gesprek met het intramurale team. Ook zijn zij bij het eerste multidisciplinaire overleg aanwezig. In de praktijk blijkt afstemming soms lastig omdat er te weinig tijd is en we hier nog niet aan gewend zijn. Ook hier gaan we in 2025 meer op sturen. We willen bereiken dat elke cliënt en mantelzorger voorafgaand aan de verhuizing thuis

wordt bezocht. Voor 2025 gaan we collega’s die intramuraal werken extra scholing en training geven om ‘het goede gesprek’ met bewoners en hun familie over de passende ondersteuning te kunnen voeren. Ook wanneer mensen hier al wat langer wonen, is het belangrijk om steeds weer met elkaar te bespreken waaraan iemand nog behoefte heeft en wat passend is. Dus ook het lastige gesprek over welke zorg misschien niet meer past bij de wensen en situatie van een bewoner.

We willen hiermee meer gericht zijn op de kwaliteit van bestaan en niet alleen op kwaliteit van zorg. We leggen nu nog vaak de focus op (medische) zorg en niet altijd op wat bijdraagt aan het welbevinden van onze bewoner of cliënt. We gaan hierbij meer denken vanuit de principes van “positieve gezondheid”. Dit vereist komende jaren aandacht en een omslag in denken en doen van alle zorgprofessionals.





Kennen van wensen en behoeften van bewoners

## “Mijn ouders hebben elkaar en dat geeft rust”

**Stel je voor, je bent al sinds 1957 samen. Je hebt jarenlang lief en leed gedeeld in hetzelfde huis, maar dreigt door verschillende zorgindicaties apart te moeten gaan wonen. Voor een echtpaar in woonzorgcentrum Coloriet De Regenboog leek dit onvermijdelijk. Maar dankzij een bijzondere oplossing konden zij toch samen blijven wonen.**

‘Het ging allemaal heel snel,’ vertelt dochter Renate. ‘Mijn ouders zaten op een tijdelijke locatie in Lelystad toen het bericht kwam dat er twee kamers naast elkaar vrij kwamen in woonzorgcentrum De Regenboog, een vrij unieke situatie. Binnen twee dagen was het geregeld. Op woongroep de Zonnebloem hebben mijn ouders een slaapkamer en woonkamer direct naast elkaar. Voor mijn moeder is deze kleinschalige PG-afdeling een veilige en passende plek. Voor mijn vader, die een somatische indicatie heeft, was het flink wennen. Maar de wens om samen te blijven was groter.’

### Passende zorg

Marjan Visser, zorgbemiddelaar bij De Regenboog: ‘Bij Coloriet kijken we verder dan indicaties. Het gaat om wat mensen nodig hebben en wat ze nog kunnen. Voor dit echtpaar betekende dat samen blijven. Ondanks de verschillende zorgvragen. Het vraagt om een flinke dosis creativiteit, maar dat maakt ons werk juist zo waardevol.’

Afdelingsmanager Carolina de Velde benadrukt hoe belangrijk deze aanpak is: ‘We werken met korte lijnen en we vinden het belangrijk om te weten wat de wensen en behoeften van onze bewoners zijn. Het team moest in dit geval snel schakelen. Dat deden we vol enthousiasme en met resultaat! Als het dan ook lukt, zorgt dit voor veel voldoening. Het laat zien waar we als Coloriet voor staan: passende zorg bieden, waarbij de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de bewoner centraal staan.’

### Samenwerken

‘Het betrekken van de familie is heel belangrijk. In het vinden van een passende oplossing, maar ook daarna,’ zegt Marjan. Dochter Renate beaamt dit: ‘Wij voelen ons gehoord en gezien. Mijn moeder bloeit hier op en mijn vader heeft steeds meer rust. Het geeft ons als gezin vertrouwen dat we dit samen met Coloriet hebben bereikt.’

De situatie heeft nog meer voordelen. ‘Omdat meneer en mevrouw bij elkaar kunnen blijven wonen, is er minder sprake van onrust’, legt Carolina uit. ‘Veel routines blijven in stand. Dit heeft niet alleen een positief effect op het echtpaar, maar ook op het welzijn én de werkdruk van het zorgteam.’

### Balans vinden

‘Dit voorbeeld laat zien dat wat er mogelijk is met creatieve en mensgerichte zorg. En ja, verbeterpunten zijn er altijd,’ zegt Carolina. ‘Zo is het samenwerken met familie, vrienden en andere bekenden van onze bewoners een belangrijk onderwerp. Maar het blijft een zoektocht naar de juiste balans tussen de rol van zorgprofessionals en familie.’

‘Dit soort verhalen laat zien dat we op de goede weg zitten. “Het leven is van jou” is niet alleen onze visie, maar ook onze praktijk. Hiermee hopen we een mooi voorbeeld te zijn voor anderen in de zorg.’



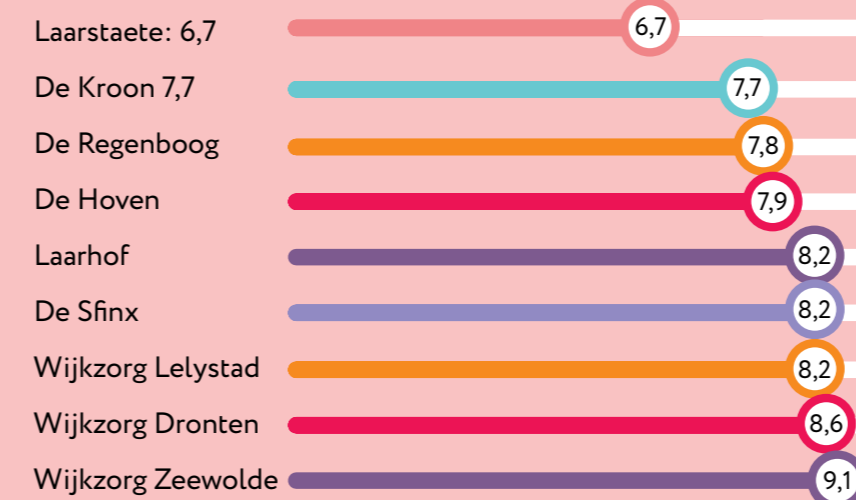
## Zorgleefplangesprekken

Jaarlijks evalueren we de zorgafspraken in een multidisciplinair overleg samen met bewoners en familie. We merkten dat de sociale en emotionele ondersteuning die bewoners vragen en die we bieden in deze gesprekken, onvoldoende aan bod kwam. Daarom hebben we afgelopen jaar ingesteld dat we ook op alle locaties twee keer per jaar een zorgleefplangesprek houden. We spreken dan vooral met elkaar over het welzijn, het wonen en het leven.

De gesprekken zijn heel open en laagdrempelig, vaak op het appartement van de bewoner. Sandrina (kwaliteitsverpleegkundige) is enthousiast over de zorgleefplangesprekken, "We merken dat bewoners hierdoor meer durven te vertellen wat hun wensen en behoeften zijn. En zorgmedewerkers voelen de ruimte om hierop in te spelen." Nog niet altijd lukt het om de gesprekken zo te plannen dat iedereen er bij aanwezig kan zijn. In 2025 houden we hiervoor aandacht.

## Cliëntervaringen

Voorafgaand aan de evaluatiegesprekken over de zorg vullen bewoners of hun familie een vragenlijst in over hun ervaringen. Deze vragenlijsten gebruiken we om de zorg te evalueren, aan te passen en te verbeteren. Zo nodig passen we de vragen aan. Het gaat over de woonomstandigheden en de samenwerking met de medewerkers. De antwoorden zijn input voor het gesprek en teams gebruiken de opmerkingen om te verbeteren. We gebruiken de waarderingen op Zorgkaart Nederland ook om te meten wat cliënten van de zorg vinden. Mensen geven hier namelijk ook een cijfer. Voor de locaties is dit in 2024 gemiddeld een 8,1. Over het algemeen zijn ze heel tevreden. Voorbeelden van punten die we kunnen verbeteren zijn, de schoonmaak en eenduidige communicatie naar familie. Elk jaar vragen we onze wijkzorgcliënten hoe zij onze zorgverlening ervaren, middels de PREM. In 2024 hebben onze cliënten in de wijk Coloriet gemiddeld met een 8,6 beoordeeld. In 2023 was dit een 8,5.



## Passende zorg in de wijk

Coloriet wijkzorg werkt de afgelopen jaren gericht aan de inzet van passende zorg, dat wil zeggen: Wat kan cliënt zelf nog, wat kan cliënt met hulpmiddelen, samen met mantelzorgers en de mensen om hen heen en waarvoor heeft hij/zij professionele hulp nodig?

Zo zijn zorgmedewerkers zich bewuster van de zorg die ze geven en helpen ze cliënten om hun zelfvertrouwen te versterken, zodat zij de eigen regie behouden. Cliënten geven in reactie daarop aan dat ze meer vrijheid en samenwerking ervaren.

Zorgtechnologie wordt vaker en beter afgestemd met elkaar ingezet. Ook groeit het besef bij cliënten en mantelzorgers dat zorg geen automatisch recht is.

Door actief in gesprek te gaan, bepalen cliënten, mantelzorgers en zorgmedewerkers samen welke ondersteuning het beste past.

## Samen, met elkaar

We vinden het noodzakelijk om cliënten en naasten te betrekken bij de zorg en meer met elkaar in contact te zijn. Maar dat is niet vanzelfsprekend en altijd een succes. Soms is er geen familie. Soms is de samenwerking tussen familie en medewerkers ingewikkeld, door de verschillende verwachtingen over en weer. De cliëntenraden spelen een belangrijke rol. Op alle locaties zijn meerdere huiskamerbijeenkomsten of grotere familiebijeenkomsten met een thema georganiseerd. Altijd in samenwerking met de cliëntenraden. Het doel van deze bijeenkomsten is in contact komen met bewoners en familieleden en het ophalen van wensen en behoeften. Op Coloriet Laarhof organiseerde de cliëntenraad een avond rondom 'Samen leven, samen zorgen'. Aan de hand van gesprekskaartjes bespraken we met elkaar hoe familie hun naaste kan blijven ondersteunen zodat ze de eigen regie behouden, want 'het leven is van jou'. Familie vroeg om praktische voorbeelden van activiteiten die ze kunnen doen. Inmiddels is er een placemat met voorbeelden wat ze kunnen doen. Zorgmedewerkers gebruiken de placemat bij hun gesprekken met de familie. Er bleek ook behoefte aan uitwisseling van ervaringen tussen mantelzorgers. Hier zijn al een aantal lotgenotencontacten uit ontstaan.

# Bouwsteen 2

## We doen het met elkaar

### Bereikt in 2024

Ontmoetingsbijeenkomsten

Leerplein Samen zorgen beschikbaar

Dialogoog over de Zorg van morgen

Verbindingen met andere organisaties

### Van plan in 2025 en verder

Meer aandacht voor mantelzorgers en vrijwilligers

Verbindingen stimuleren in de samenleving

Samenwerken met andere zorgprofessionals

Passende zorg

Veel ouderen zijn onderdeel van een netwerk waarop ze een beroep kunnen doen als ze ondersteuning nodig hebben. Met name mantelzorgers zijn heel belangrijk voor ons, ook omdat zij vaak de sleutel zijn naar het kennen van de wensen van de cliënt. Coloriet wil daarbij aansluiten en ouderen, hun mantelzorgers en de mensen om hen heen ondersteunen waar het niet meer gaat. Samen met de bewoner, cliënt en de mantelzorger proberen we de balans te hervinden tussen draagkracht en draaglast. Soms hebben ouderen een klein netwerk of vinden ze het lastig om hulp te vragen. Dan willen we ook helpen om het netwerk op te bouwen.

### Netwerk in de wijk stimuleren

Wijkzorgmedewerkers zijn gewend om aan te sluiten bij het netwerk dat de cliënt al heeft.

Wanneer zorgmedewerkers merken dat het netwerk van cliënten klein is, proberen ze mee te denken en wijzen ze op manieren om het netwerk te vergroten.

We werken samen in sociale wijkteams, waarin we contact hebben met andere zorgprofessionals en organisaties die cliënten kunnen helpen met het opbouwen van hun netwerk.

### Netwerk rondom bewoners in stand houden

We zijn ons steeds meer bewust dat ook het bestaande netwerk van onze intramurale bewoners van belang is. Het blijkt moeilijk om deze netwerken goed te kennen en te behouden. Wanneer bewoners bij ons komen wonen, nemen we vaak automatisch de zorg en ondersteuning over. Daar willen we mee gaan stoppen.

In 2025 gaan we ons binnen het project 'Passende zorg intramuraal' richten op het meer in standhouden, bouwen en betrekken van netwerken van de mensen die bij ons wonen. Hiervoor is nodig dat we goed in gesprek zijn met bewoners en familie hierover.

### Elkaar kennen en samenwerken

Voor het bouwen van netwerken moeten we kennis hebben van de lokale situatie. Welke initiatieven zijn er al van burgers, sportverenigingen, kerken of buurtverenigingen e.a. die bijdragen aan verbinding?

We hebben in 2024 veel gebouwd aan meer contacten in de buurt. Medewerkers sluiten aan bij bijeenkomsten die worden georganiseerd en managers en directeuren hebben contact op bestuurlijk niveau. We leggen daarmee een basis. We proberen in 2025 nog meer de buitenwereld binnen de muren van het verpleeghuis te halen, door mensen uit te nodigen, activiteiten samen te organiseren met en voor de buurt.

In 2024 zijn we in de gemeente Lelystad gestart met het project "Sterk met je netwerk". Samen met de gemeente, de woningbouwvereniging, een andere ouderenzorgorganisatie en de welzijnsorganisatie werken we in zes deelprojecten samen om bewoners te helpen het netwerk te versterken.

Deze projecten worden voortgezet in 2025 en hebben nu al opgeleverd dat we elkaar beter weten te vinden en van elkaars deskundigheid gebruik kunnen maken.





## “Mijn eerste reactie? Wat spannend!”

Sinds juni 2024 hebben de psychogeriatrische afdelingen van Coloriet een open deuren beleid. Doordat een deel van de bewoners met dementie vrij naar buiten kan, ervaren ze meer regie en bewegingsvrijheid. Bewoners, mantelzorgers, partners in de buurt, omwonenden en zorgmedewerkers werden nauw betrokken bij de voorbereidingen. ‘Mijn eerste reactie? Wat spannend!’, vertelt mantelzorger Ciska Luif.

Ciska is mantelzorger van haar zus Christina Paliama. ‘Mijn zus heeft dementie. Waar ze een paar jaar geleden nog zelf auto reed, volleybalscheidsrechter was en volop bardiensten draaide bij de wijkvereniging, is haar leven nu veranderd. Ze heeft het naar haar zin bij Coloriet de Sfinx in Zeewolde, maar ze wordt meer afhankelijk van zorg en zit steeds vaker in haar stoel.’

### Positief

‘Toen manager Joop Pronk over het open deuren beleid vertelde en vroeg hoe wij daar tegenover stonden, was ik positief. Maar ik gaf ook aan dat ik het spannend vond. Mijn zus komt oorspronkelijk niet uit Zeewolde, dus de kans dat ze snel gedesoriënteerd raakt, is groot. Wat als ze zou verdwalen?’

‘De zorg had er vertrouwen in, mijn zus zag het zitten en de informatiebijeenkomst die Coloriet organiseerde, was verhelderend. Ik besprak de informatie met mijn broer en zussen. We vonden het spannend, maar hadden genoeg vertrouwen om het los te laten en het te proberen. Met als resultaat dat mijn zus vorig jaar met veel plezier en een grote lach op haar gezicht wandelingen door het winkelcentrum maakte. ‘Incidenten waren er niet!’

### Betrokkenheid

‘We gingen niet over een nacht ijs’, vertelt Joop Pronk. ‘We hebben het écht samen gedaan. Het beleid bleek succesvol en werd direct omarmd door de zorgmedewerkers. Er is een nóg grotere betrokkenheid van de buurt bij onze bewoners. We merken dat omwonenden en winkeliers het zelf belangrijk vinden om een oogje in het zeil te houden.’

Wijkagent Ruud van Grafhorst hielp mee met de voorbereiding: ‘Samen met Joop nam ik het vermissingsprotocol door. Stel, iemand vindt de weg niet terug. Wat doen we dan? Als de politie gebeld wordt, nemen wij het direct serieus. We weten namelijk dat alle andere stappen (zoals het uitlezen van de gps-armband en het inschakelen van de familie of mantelzorgers) al zijn genomen. We weten wat ons te doen staat. Het mooie is: tot op de dag van vandaag zijn we niet gebeld! ‘En eerlijk gezegd had ik niet anders verwacht.’

### Belangrijke partner

Ruud kent Coloriet goed. Naast dat hij er al jarenlang als kookvrijwilliger hachee, stampotjes en nasi maakt, komt hij regelmatig bij Grand Café De Buren. ‘De lijnen met de medewerkers van Coloriet zijn kort. We weten elkaar te vinden en je komt elkaar hier in het dorp regelmatig tegen. Als wijkagent van Zeewolde centrum vind ik het belangrijk om te blijven bouwen aan mijn netwerk. En voor mij is Coloriet hierbij een belangrijke partner.’

Christina doet haar jas aan en loopt met haar rollator door de deur van woongroep Ankh naar buiten. Hier wordt ze enthousiast begroet door een meneer, waar ze even een praatje mee maakt. ‘Mijn zus ervaart meer vrijheid, maar ik zie ook dat ze ten opzichte van vorig jaar wat achteruit is gegaan,’ zegt Ciska. ‘Daarom is het prettig dat regelmatig opnieuw wordt bekeken of mijn zus nog veilig en vertrouwd zelfstandig naar buiten kan.’



## Samen leuke dingen doen

### Schoolreisje

Coloriet Dagcentrum Het Pluspunt is vorig jaar juni, op opa en oma dag, samen met haar bezoekers en leerlingen van basisschool De Golfslag op schoolreis geweest. Dit was een mooie verbinding tussen jong en oud waarbij iedereen genoot van de dag. Dankzij sponsor Zuiderzeemuseum in Enkhuizen kon deze dag worden georganiseerd. Na een leuk en leerzaam programma werd er als afsluiter van de dag ook nog gezamenlijk een leuke bootreis gemaakt.

### Jong en oud

Coloriet Dagcentrum De Boog heeft een waardevolle samenwerking met Basisschool Kbs de Toekomst en Almere College locatie het Perron. Samen spelletjes doen, opa en oma dag vieren, nagels lakken en kerstkaarten maken. De interactie tussen jong en oud blijft prachtig om te zien!

### Erop uit!

Bij Coloriet de Sfinx zijn de bewoners er vorig jaar vaak op uitgegaan! Zo gingen enkele bewoners mee met het Eco-treintje van Staatsbosbeheer waarbij ze een prachtige rit door Zeewolde en het bos "de Stille Kern". Andere bewoners gingen naar Hannekes Pluktuin om prachtige boeketten te plukken voor op de afdeling of kamer! Ook was er een uitje op het water en gingen bewoners mee met het pontje naar de overkant strand Horst en weer terug naar Zeewolde. Het was genieten op het water!

### Sint-Maarten

Sint-Maarten (11 november) is op veel Coloriet woonzorglocaties en dagbestedingen een waar feestje voor jong en oud want alle kinderen zijn welkom om langs te komen! En daar wordt altijd dankbaar gebruik van gemaakt. Superleuk om te zien hoe de kinderen, onze bewoners en bezoekers genieten van alle vrolijkheid.

## Zorg van morgen

Hoe ziet het leven van de oudere inwoners van Flevoland er over een aantal jaar uit? We dragen actief de boodschap uit dat mensen nu al moeten nadenken over de Zorg van Morgen. En dat we met elkaar verantwoordelijk zijn voor een goede kwaliteit van bestaan.

In 2024 hebben we samen met collega organisaties in Lelystad vrijwilligers en mantelzorgers uitgenodigd voor de landelijke theatervoorstelling "Mag ik je kussen". Na afloop werd met de bezoekers het gesprek gevoerd over de toekomst van de ouderenzorg.

De cliëntenraad van de Wijkzorg- Tijdelijk Verblijf heeft samen met medewerkers in de gemeente Zeewolde en Dronten bijeenkomsten rondom het thema 'Samen leven, samen zorgen' georganiseerd. Om met (toekomstige) cliënten, mantelzorgers, familie en vrijwilligers te bespreken welke verwachtingen, uitdagingen en kansen er zijn.

## Zorgen doen we samen!

Mantelzorgers en vrijwilligers spelen een onmisbare rol in de zorg. Soms horen we dat bij hen behoefte bestaat aan meer kennis van ziektebeelden en het leren van bepaalde vaardigheden. Dat bespraken we met collega organisaties in Lelystad en we hebben met hen een onderzoek gedaan onder de mantelzorgers van onze bewoners en cliënten. Hieruit bleek dat er behoefte bestond aan scholing. Een deel van hen wilde de informatie graag digitaal ontvangen.

Met elkaar hebben we vervolgens het [online Leerplein Samen Zorgen](#) gemaakt. We willen zo samen mantelzorgers en vrijwilligers de ondersteuning bieden die ze nodig hebben in de zorg voor een ander.

Komende jaren willen we meer samenwerken met andere organisaties rondom inzet en ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers.



## Samen de buurt inrichten

De inrichting van de buurt bepaalt hoe mensen bewegen, elkaar ontmoeten, activiteiten ondernemen en wonen. En het beïnvloedt ook in hoeverre inwoners naar elkaar omzien en voor elkaar zorgen.

Coloriet wil 'Samen leven, Samen zorgen' stimuleren. In 2024 zijn we uitgekozen om samen met de gemeente Dronten en woningcorporatie OFW mee te doen aan het landelijk project Buurtsaam. Met alle betrokkenen in de buurt denken we na over de inrichting van de omgeving rondom De Regenboog in Dronten.

We zijn met elkaar op een excursie geweest om goede ideeën uit het land te verzamelen en op te nemen in ons ontwerp.

De komende jaren wordt dit gebruikt om de buurt vorm te geven. [Ontwerpend onderzoek: BuurtSaam I Projecten I College van Rijksadviseurs.](#)

# Bouwsteen 3

## We zijn deskundig

### Bereikt in 2024

Passende deskundigheidsmix inzetten

Opzetten interne flexpool

Visie op zorgtechnologie

Beeldschermteam in de wijk

Inzet zorgtechnologiemedewerkers en digicoaches

### Van plan in 2025 en verder

Scholen van vrijwilligers

Bekwaam maakt bevoegd

Inzet zorgtechnologie intramuraal

Uitbreiding zorgtechnologie wijk

Verbeteren plannen en roosteren en inzet van interne flexpool

**Met elkaar proberen we het werk zo goed mogelijk te organiseren. Dat doen we door professionals in te zetten op de plek waar hun deskundigheid het meest van waarde is (“passende deskundigheidsmix”).**

In 2024 hebben we gekeken naar de inzet van zorgmedewerkers en hun takenpakket waarbij de focus op kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten heel belangrijk was.

Op sommige woongroepen is meer vraag naar medewerkers die ‘er zijn’ en bewoners aandacht

kunnen geven, bewoners in andere woongroepen vragen meer verpleegkundige handelingen. En dat wisselt ook. Door de juiste medewerker met de juiste competenties op de juiste plek in te zetten, dragen we bij aan passende zorg, maar ook aan tevreden medewerkers. Ze doen waar ze goed in zijn, van meerwaarde zijn en krijgen de waardering die bij hen past. Wanneer het nodig is dat een zorgmedewerker een extra opleiding volgt, kan dat, waardoor ze ook bekwaam zijn om aanvullende taken uit te voeren. Soms is het wel een puzzel om de juiste mensen, met de juiste competenties in een dienst te hebben. Zeker als er dan ook nog iemand onverwacht uitvalt.

Met een goed plan- en roosterbeleid proberen we dit te voorkomen.

Passend bij de beweging ‘bekwaam is bevoegd’ werken we in 2025 verder aan het scholen van medewerkers en ook vrijwilligers. De kwaliteit van de geboden zorg moet daarbij goed blijven. Daarom volgen we de kwaliteit voortdurend. Door te bespreken met elkaar hoe het gaat en vooraf maatregelen te nemen om risico’s te voorkomen.

Beter het werk organiseren kan ook door mantelzorgers te ondersteunen. Zij kunnen soms door onze ondersteuning zorghandelingen uit blijven voeren of professionals ondersteunen in de zorg. Dat vraagt wel dat we hiervoor open staan en soms creatieve oplossingen zoeken. Iets waar we in 2025 mee verder gaan.

### Inzet zorgtechnologie

Bij het inzetten van de juiste mix aan ondersteuning is zorgtechnologie onmisbaar. In 2024 hebben

we een visie opgesteld op het gebruik van zorgtechnologie. Dit moet gemak of plezier toevoegen in het leven van cliënten en bewoners en moet het werk voor onze medewerkers prettiger maken. Om zorgmedewerkers en cliënten te ondersteunen, zijn er zorgtechnologie medewerkers aangenomen. Zij informeren en coachen collega’s en helpen bij het succesvol inzetten van technologie.

In de wijkzorg is begin 2024 een beeldschermteam gestart. Nu hebben gemiddeld 20 cliënten regelmatig digitaal contact met de zorgmedewerker. Dat geeft voor cliënten meer eigen regie en rust en zorgmedewerkers hebben voldoende tijd voor cliënten die echt bezocht moeten worden.

Collega’s die fysieke klachten hebben, kunnen zo toch hun vak blijven uitvoeren. Een ander soort zorgtechnologie die veel ingezet wordt, is de medicijn dispenser. (van 40 naar 62 gebruikers). Cliënten kunnen hiermee langer zelf hun medicatie innemen en voor de zorgmedewerkers

heeft dit naar schatting in totaal ruim 900 uur inzet bespaard.

In 2025 gaan we meer zorgtechnologie voor bewoners in de woonzorglocaties inzetten. We zetten al veel hulpmiddelen in, maar voor medewerkers is het niet altijd bekend wat er beschikbaar is en hoe het kan helpen bij de zorg voor bewoners. We gaan daarom een uitleensysteem invoeren waarin dat duidelijk is.

In 2025 gaan we ook een aantal middelen uitproberen, zoals een slim incontinentiemateriaal en medicijn dispensers voor bewoners op de locaties van Coloriet.



# Zorgtechnologie en hulpmiddelen voor bewoners en cliënten

Veiligheid en zelfredzaamheid in de thuissituatie of als iemand bij ons woont, is belangrijk. Bij Coloriet zetten we binnen de wijkzorg sinds een aantal jaar diverse zorgtechnologie en hulpmiddelen in om de zelfredzaamheid van een cliënt te behouden of vergroten. Zo kunnen cliënten langer zelfstandig thuis blijven wonen. Ook als iemand bij ons komt wonen kan met zorgtechnologie de zelfstandigheid behouden blijven.

## Welke vormen van zorgtechnologie en hulpmiddelen zetten we in?

### Beeldbellen

Beeldzorg ondersteunt cliënten bij hun zelfstandigheid, zelfregie en het onderhouden van contact met de buitenwereld. De cliënt heeft via beeld contact met een zorgmedewerker. Beeldzorg wordt onder andere ingezet voor

ondersteuning bij dagelijkse activiteiten zoals het meten van bloedsuiker, innemen van medicatie, bieden van dagstructuur en bij begeleidingsgesprekken.



‘Voor een cliënt is het fijn om de eigen keuze te hebben. Als er geen fysieke zorg nodig is,

maar wel wat aandachtspunten, dat we dat via beeldzorg doen’, geeft Xandra, zorgmedewerker beeldbelteam aan. ‘Cliënten weten wanneer wij ongeveer inbellen en de ervaring is dat mensen dat toch heel prettig vinden. Doordat wij als beeldbelteam ons kunnen richten op zorg op afstand, ontstaat er ruimte in de routes van de wijkzorg. Zij kunnen zich dan helemaal richten op de fysieke zorg.’

Bij René, cliënt van Coloriet die gebruik maakt van beeldbellen, gaat het beeldbellen goed. ‘Het beeldbellen is heel verrassend, omdat degene die belt via de computer of tablet ook gewoon een grapje maakt met je, dus het sociaal gebeuren is er nog steeds. En ze kunnen dus door het beeldbellen veel meer patiënten behandelen’.



### Medido

De Medido is een medicijndispenser voor in huis en is bedoeld voor cliënten die dagelijks medicatie innemen en hierbij ondersteuning kunnen gebruiken. Voor de heer Steusel, cliënt van Coloriet met een Medido, is de Medido een fijn hulpmiddel. ‘Het is heel vaak zo dat je eigenlijk plotseling niet meer weet wat je aan het doen bent. Van nou heb ik die nou ingenomen of toch niet. De Medido helpt daarmee’.

Ook het kleinkind van de heer Steusel is blij met de Medido. ‘Hij neemt nu sowieso de juiste medicijnen in, dat is een tijdje wel minder geweest. De Medido biedt hem zoveel zelfstandigheid. Met voor ons als familie de zekerheid dat er eventueel een backup is als hij het toch vergeet. Dan gaat er een signaal uit naar de wijkzorg en die komt dan controleren of het allemaal goed is gegaan’.



### Tessa

De zorg-assistent Tessa staat bij de cliënt thuis. Ze voelt als een maatje en geeft in haar eigen stem hulp en begeleiding bij dagelijkse (zorg) taken. De Tessa heeft verschillende voordelen: ze helpt bij dagstructuur, stelt passende vragen en behoudt en vergroot de zelfstandigheid. Mevrouw Hepp, cliënt Coloriet: ‘Ik vergeet te eten. Dan is de Tessa wel handig’. Tessa geeft een seintje als mevrouw Hepp moet eten. ‘Automatisch sta ik op en ga naar de keuken. En kijk in de koelkast wat ik zal eten. Ik vind Tessa erg leuk!’

### Qwiek.up

Ook voor bewoners op de woonzorglocaties wordt zorgtechnologie ingezet. Bijvoorbeeld de Qwiek.up. De Qwiek.up is een projector die rustgevende beelden projecteert op het plafond boven iemands bed. Mensen die overprikkeld zijn geraakt, vinden afleiding en kunnen daardoor weer rust in hun hoofd krijgen.



Jordy, medewerker zorgtechnologie: ‘De inzet van zorgtechnologie wordt steeds belangrijker. De zorgvraag van mensen is vaak complex waardoor je veel meer bezig bent met individuele begeleiding. En er is personeelstekort, dus moeten we iets anders verzinnen. Door de inzet van technologie kunnen we toch de kwaliteit van de zorg bieden die mensen verdienen. De Qwiek.up doet echt wonderen voor overprikkelde bewoners én het zorgt ervoor dat wij tijd aan andere bewoners en zorgtaken kunnen besteden.’

De ontwikkelingen in de zorgtechnologie gaan snel. Wij volgen die binnen Coloriet op de voet. Wij kijken altijd hoe een nieuwe ontwikkeling kan bijdragen aan de zorg en het welzijn van onze bewoners en cliënten.

Kijk op [www.coloriet.nl/zorgtechnologie](http://www.coloriet.nl/zorgtechnologie) voor een aantal filmpjes over de inzet van zorgtechnologie.



## Nieuwe kansen in de zorg

Nu hun kinderen ouder zijn, volgen Viviën en Marion hun hart en werken ze als welzijns-ondersteuner in de zorg bij Coloriet. Binnenkort starten ze met de opleiding tot Helpende.

Met de uitdagingen in de zorg die er aankomen, zet Coloriet in op 'bekwaam is bevoegd'. Een diploma is niet altijd nodig om bepaalde taken uit te voeren. Viviën en Marion zijn hier een mooi voorbeeld van want zij doen nu al veel werkzaamheden die bij de functie Helpende horen.

Marion vindt het spannend om weer naar school te gaan, maar is vastberaden: "Voor de bewoners én mezelf ga ik ervoor!"

Viviën voelt zich thuis in de zorg: "Hier is nu mijn familie. Ik kan mijn liefde en aandacht aan de bewoners geven." Met hun passie en doorzettingsvermogen zijn ze klaar voor deze nieuwe stap!

## Inzet mensen met een andere opleiding

We zetten stagiaires in vanuit verschillende opleidingen. Op Laarhof kwam een stagiaire van de opleiding Veva (militaire opleiding). Dit was zowel voor de bewoners als voor het team een waardevolle aanvulling. De stagiaire bracht een andere kijk op de zorg mee wat werd gezien als een frisse wind in het team.

De bewoners vonden het heel leuk om iemand met een andere achtergrond in de zorg te zien en er ontstonden andere gesprekken. We hebben veel geleerd van deze stagiaire. Dit heeft deuren geopend om mensen met een andere opleidingsachtergrond in te zetten in de zorg voor onze bewoners.

Het laat zien dat iemands motivatie en vaardigheden minstens zo belangrijk zijn voor goede zorg als de functie of opleiding die iemand heeft.

## De flexpool bij Coloriet

Om de bezetting in de teams nog beter te organiseren heeft Coloriet in 2024 geïnvesteerd in de groei van een flexpool. De flexcollega's van de flexpool kunnen op meerdere teams, afdelingen en locaties van Coloriet worden ingezet.

Zij vullen bijvoorbeeld nog openstaande diensten in, vallen in bij drukte, ziekte of in vakanties. En we zijn trots want we hebben inmiddels 76 flexcollega's in de flexpool! En dit jaar gaan we verder met werven van flexcollega's.

De flexpool is het aanspreekpunt voor inzet van bekende gezichten. Hiermee verhogen wij de kwaliteit van zorg, maar ook de verbinding tussen vaste teams en flexcollega's. En zijn we minder afhankelijk van uitzendbureaus en ZZP'ers.

## We voelen ons gehoord en gezien

Bij de zorg voor onze bewoners en cliënten betrekken we graag de mantelzorgers. Dat gebeurde ook met Annie toen haar man in Coloriet de Regenboog kwam wonen.

Voor Annie (80) was het een moeilijke, maar noodzakelijke stap om haar man Gerard te laten verhuizen naar De Regenboog. 'Behalve de diagnose Alzheimer kreeg hij ook een hartinfarct en een blaasbloeding. Thuis wonen werd te zwaar,' vertelt ze. Toch voelt het als de juiste keuze.

'Gerard zei zelf: bij De Regenboog ben ik thuis. Dat gaf zoveel rust.' Annie is nog steeds nauw betrokken bij zijn leven. Ze bezoekt hem bijna dagelijks en eet vaak samen met hem. Ook helpt ze andere bewoners. 'We voelen ons hier gehoord en gezien. De zorg is liefdevol en ik kan nog steeds iets voor Gerard betekenen. Dat is onbetaalbaar.'

# Bouwsteen 4

## Leren en verbeteren

Bereikt in 2024	Van plan in 2025 en verder
Training waarderend auditen	Beschikbaar stellen kwaliteitssignalen in dashboard voor teams
Inzet moreel beraad bij dilemma's (12x)	Elke 4 maanden gezamenlijk kwaliteitsbeeld bespreken per team, locatie en organisatie
Klachtenbemiddeling in eigen beheer	Verder opleiden, trainen en oefenen crisisteam en BHV
Rapportage meldingen incidenten verbeterd en gecombineerd met arbo meldingen	
Teamcoaching door Coloriet coach	
Risico inventarisatie (RI&E) afgerond	
Interne audits uitgevoerd, oa netwerk cliënt, veilige zorgrelatie, hygiëne en medicatieveiligheid.	
BHV-organisatie verbeterd	

De vierde bouwsteen gaat over leren, ontwikkelen en verbeteren. Medewerkers moeten voldoende kennis en deskundigheid hebben. Daarvoor zorgen we met goede scholingsprogramma's.

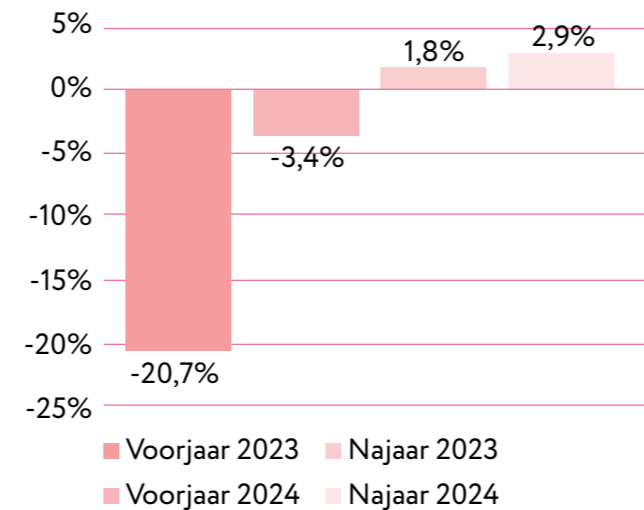
Medewerkers geven we ruimte en vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Leidinggevendenden spelen hierbij een belangrijke rol.

Zij zorgen ervoor dat teams geïnformeerd zijn over het beleid en doelstellingen van de organisatie en wat dat voor hen betekent.

### Leiding geven aan verandering

Na een onrustige periode in 2022-2023 waarin veel wisselingen in management waren, is dit in 2024 stabiel. En dat is positief voor medewerkers!

NPS Coloriet 2023 - 2024



Met een duidelijk beleid en ondersteuning kunnen zij bouwen aan een sterk team rondom de bewoner en cliënt. In het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat we 2x per jaar uitvoeren blijkt dat medewerkers positiever naar de organisatie zijn gaan kijken. In 2023 bevalen ze Coloriet minder graag aan als werkgever in hun netwerk. Toch zien we ook dat alle veranderingen in de zorg en bij Coloriet onrust geeft bij medewerkers. Door hen

echt te betrekken bij de veranderingen, hopen we samen verder te komen. De managers hebben in 2024 gewerkt aan verbinding tussen de locaties. Zo verbetert ook de samenwerking tussen de verschillende bedrijfsonderdelen en ze wisselen goede voorbeelden uit.

In 2025 werken managers samen over de locaties heen aan doelstellingen. Ze stimuleren medewerkers ook om op verschillende locaties te werken, zodat we van elkaar kunnen leren. Hierover zijn we nu nog niet tevreden. We willen veel meer interne mobiliteit van medewerkers zien.

### Kwaliteit op de teams

Op alle locaties zijn kwaliteitsverpleegkundigen. Zij ondersteunen teams bij kwaliteitsverbetering. Ze analyseren kwaliteitsgegevens zoals incidentenmeldingen en de resultaten van audits. Uit de meldingen bleek bijvoorbeeld dat er incidenten waren met medicatie delen omdat uitzendkrachten niet op de hoogte waren van de afspraken. Hierop wordt nu

extra gecontroleerd. De meldingen over agressief en onbegrepen gedrag bij bewoners hebben geleid tot het inzetten van trainingen bij medewerkers.

Ze helpen teams om verbetertrajecten op te zetten. We merken dat de kwaliteitsgegevens nu nog niet altijd in samenhang worden bekeken. Incidenten kunnen ontstaan door een tekort aan vaste medewerkers en dat kan weer samenhangen met een hoog ziekteverzuim. Cliëntervaringen kunnen daar ook negatief door worden beïnvloed. Al deze signalen samen geven een goed beeld van waar verbeterd kan worden. Nu bekijken we signalen soms los van elkaar, maar in 2025 gaan we ze meer in samenhang analyseren.

### Metten en verbeteren

Het interne kwaliteitssysteem levert signalen van kwaliteit en veiligheid, zoals klachten, tevredenheidsmetingen, incidenten en audits. We streven naar continue verbetering van kwaliteit en veiligheid op basis van deze signalen.

In 2024 zijn kwaliteitsverpleegkundigen begonnen met het 4 maandelijks opstellen van doelstellingen naar aanleiding van incidentmeldingen. In 2025 introduceren we een dashboard waarin kwaliteitsgegevens eenvoudig inzichtelijk zijn per team. We gaan dan elke 4 maanden resultaten en verbeteringen op het gebied van kwaliteit bespreken in een groep waarin vertegenwoordigers zitten van medewerkers, cliënten en adviseurs.

### Cultuurverandering

We leggen meer de focus op kwaliteit van bestaan en dat moeten we ook leren. Het vraagt een bredere blik op zorg en welzijn. We willen meer gaan samenwerken met mantelzorgers en anderen. We verwachten dat de positie van de zorgprofessional dan zal veranderen. Misschien krijgen zorgprofessionals dan steeds meer een coachende rol en leren ze mantelzorgers en vrijwilligers hoe goede ondersteuning te bieden. Dit vraagt dat we ons continue moeten blijven ontwikkelen.



## “Het moreel beraad bracht duidelijkheid”

Is het verantwoord om te stoppen met het verkopen van alcohol in Coloriet Laarhof? Dit was in het voorjaar van 2024 de vraag die tijdens een moreel beraad werd besproken. ‘Een waardevol gesprek, waarin we samen een goed afgewogen besluit konden nemen’, vertelt kwaliteitsverpleegkundige Geja Bakker.

‘De aanleiding? Een incident waar een bewoner na het drinken van een biertje probleemgedrag veroorzaakte’, legt Geja Bakker uit. ‘De zorg wordt complexer en we zien steeds vaker probleemgedrag bij mensen met dementie. Alcohol kan invloed hebben op gedrag. Maar vrijheid om zelf keuzes te maken is óók een groot goed. Een dilemma dus! Dat was dan ook de reden dat we het onderwerp graag vanuit verschillende perspectieven wilden bekijken en bespreken.’

### Stappenplan

Aan het moreel beraad deden verschillende medewerkers van Coloriet mee: welzijnscoach Carla Hoogervorst, kwaliteitsverpleegkundige Geja Bakker, psycholoog Edith Dekker en Luc van der Woude namens de cliëntenraad en mantelzorgers. ‘Onder begeleiding van twee intern opgeleide gespreksleiders en aan de hand van een duidelijk stappenplan gingen we aan de slag’, legt Luc van der Woude uit.

‘We formuleerden wat ons morele dilemma was. Vervolgens zijn we met elkaar in gesprek gegaan over de normen en waarden die bij dit dilemma een rol speelden en waarom dit een moreel dilemma was. We konden ons op deze manier verplaatsen in de ander. Daarna hebben we dit allemaal naast elkaar gelegd. Om tot een goede oplossing te komen, hadden we meer informatie nodig om een gezamenlijk besluit te nemen.’

### Leerzaam

Carla Hoogervorst: ‘Zo keken we hoe andere verpleeghuizen omgaan met dit thema, onderzochten we hoe alcohol op dit moment wordt aangeboden aan bewoners in Coloriet Laarhof en gingen we op zoek naar literatuur over het effect van alcohol op mensen met dementie. Deze informatie én onze ervaringen brachten we samen. Super leerzaam!’

‘We concludeerden dat we in Coloriet Laarhof geen standaard beleid willen waarmee we het gebruik

van alcohol willen beperken of verbieden. Ook in het licht van “vrijheid boven veiligheid” zoals in de Wet zorg en dwang omschreven staat. Het is wel van belang om alcohol passend aan te bieden. We kijken daarom naar iedere bewoner afzonderlijk, spreken erover met de mantelzorger en overleggen met de arts. De afspraken die we maken leggen we vast in het zorgleefplan’, vertelt Geja Bakker.

Luc van der Woude: ‘Onze aanbeveling is dat wanneer er zich nieuwe incidenten voordoen met een duidelijk verband met alcohol, er opnieuw naar deze ethische kwestie wordt gekeken door middel van een moreel beraad. Mogelijk is ons advies aan de organisatie dan om na te denken over het opstellen van beleid als het gaat om alcoholverkoop en -gebruik binnen de locaties.’

### Duidelijk standpunt

Volgens Carla Hoogervorst is het fijn dat er samen een duidelijk standpunt is geformuleerd. ‘In de praktijk betekent dit dat we per persoon kijken wat

passend is voor iemand. En ja, in het winkeltje is nog gewoon een biertje of wijntje te koop. We hebben er alleen voor gekozen om de alcoholvrije dranken meer in het zicht te zetten’, vertelt ze.

‘Tijdens grote activiteiten bieden we geen alcoholische dranken meer aan. De reden is voornamelijk praktisch: met een grote groep en veel vrijwilligers is het heel lastig om goed in de gaten te houden wie wel of geen alcohol mag. Tijdens themadiners verkopen we wél alcohol. Het is vooral de familie van bewoners die dan een biertje of een glaasje wijn willen drinken en soms drinkt een bewoner dan ook een glaasje mee.’

Wat het moreel beraad het team heeft opgeleverd? ‘Reflectie en duidelijkheid. Het proces verliep soepel, dus het geeft vertrouwen om het bij eventuele toekomstige kwesties of dilemma’s opnieuw in te zetten’, besluiten ze.



## Samen zoeken naar oplossingen bij onbegrepen gedrag

Als een zorgteam te maken heeft met bewoners die onbegrepen gedrag vertonen en daarom een complexe zorgvraag hebben, ondersteunen we hen op verschillende manieren.

We hebben een spreekuur onbegrepen gedrag waarin collega's vanuit verschillende disciplines met elkaar kunnen spreken over passende zorg. Als daaruit blijkt dat er meer ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld wanneer een bewoner vaak over grenzen gaat en agressief is naar medebewoners of medewerkers dan bieden we extra scholing aan.

We organiseerden in 2024 een training fysieke en mentale weerbaarheid op een locatie waar hieraan behoefte was. Of we houden met elkaar een moreel beraad. Hierbij betrekken we ook anderen in het netwerk van de cliënt, zoals familie, welzijnsondersteuners of restaurantmedewerkers. Medewerkers vinden het heel waardevol dat we dit met elkaar kunnen doen. Het geeft ze handvatten om de best mogelijke zorg te kunnen leveren.

## Leren van wat er goed gaat

Met ons intern auditoren team voeren we een aantal audits uit op alle locaties. We bespreken tijdens de audit met collega's hoe processen verlopen en wat er beter kan.

Onderwerpen in 2024 stelden we samen vast, waarbij we ook keken welke thema's landelijk aandacht krijgen: Zorgnetwerk rond cliënten en de Veilige zorgrelatie tussen zorgverleners en cliënten. Speciale aandacht is er ook voor hygiënisch werken en medicatieveiligheid.

We auditen 'waarderend', dat betekent dat we nadrukkelijk bespreken wat er goed gaat en waar collega's trots op zijn. Het team auditoren volgde dit jaar een opfris training waarderend auditen. Dit leverde hele positieve reacties op van collega's.

Door te praten over wat goed gaat, motiveer je niet alleen elkaar, maar kun je ook andere teams inspireren om te verbeteren.

## Minder registreren voor meer werkplezier

We zorgen met hart en ziel voor bewoners en cliënten. Om voldoende tijd aan hen te kunnen besteden, kijken we naar werkprocessen die tijd kosten, maar weinig opleveren voor een fijne dag voor onze bewoners. Of weinig bijdragen aan het werkplezier van onze medewerkers.

We proberen de registratielast voor zoveel mogelijk werkzaamheden te beperken. Een voorbeeld is het afvinken van schoonmaakkijsten. Met een groep deskundige medewerkers hebben we dit werkproces geëvalueerd en hebben het afvinken van de schoonmaakkijsten afgeschaft.

We ontregelen de zorg. Hierdoor hebben we meer tijd om aandacht en zorg te geven aan onze bewoners.

## Zorgprofessionals moeten mee veranderen

Coloriet is één van de drie trotse ouderenzorgorganisaties die mag deelnemen aan het What if lab van Actiz. Hierin staat centraal hoe de rol van de zorgprofessional in de toekomst gaat veranderen. Onder de noemer 'En nu wij samen', zijn we in 2024 aan de slag gegaan met de volgende vraag: Wat als er zorgzame buurten zijn, waarin bewoners wederkerig voor elkaar zorgen, wat betekent dat voor de rol van de zorgprofessional? Samen met de twee andere ouderenzorgorganisaties zijn we onder begeleiding van social designers morgenmakers, concepten aan het ontwikkelen als antwoord op deze vraag. We voeren veel gesprekken over de zorg van morgen. Tijdens familieavonden, medewerkersbijeenkomsten, ontmoetingsbijeenkomsten en teamoverleggen. Aan de hand van gesprekskaartjes bespreken we met elkaar "Wat als..." - situaties. Niemand weet precies hoe de toekomst eruit ziet, maar het is goed om beelden te delen en ons zo voor te bereiden op een veranderende samenleving waarin we meer samen willen zorgen voor elkaar.



# Reflectie en perspectief naar toekomst

## De zorg verandert

Het aantal ouderen in Flevoland neemt snel toe en daarbij ook de complexiteit van de zorgvragen. Wij willen uiteraard allemaal dat iedereen zo lang mogelijk eigen regie en zelfbeschikking behoudt. Het gaat wat Coloriet betreft over waardig leven en waardig oud worden. De definitie van kwaliteit van onze ouderenzorg moet daarop aansluiten.

We bewegen daarbij steeds meer van professionele zorg naar ‘gewoon leven’, waarbij we werken volgens het motto: niet alles wat kan, moet ook. Daarbij is het ook belangrijk dat de zorg betaalbaar en te organiseren blijft. Het is daarom noodzakelijk dat ook de samenleving hierin een rol gaat spelen.

In al die veranderingen willen we een beeld hebben van de kwaliteit die zorgorganisaties leveren. Maar eigenlijk is voor ons als Coloriet nog belangrijker hoe onze dienstverlening door de Flevolandse ouderen wordt ervaren in relatie

tot kwaliteit van bestaan. Hoe sluiten we zo goed mogelijk aan bij het leven dat ouderen willen leiden en dat bij hen past?

## Verantwoorden van kwaliteit

Coloriet wil in Flevoland graag mede vormgeven aan al die noodzakelijke veranderingen in de ouderenzorg. Wij gaan daarbij -overtuigd en enthousiast- van zorgen vóór naar zorgen mét. Samen met cliënten en mantelzorgers, medewerkers en andere zorgprofessionals willen wij bijdragen aan een ‘mooie dag’ voor cliënten en bewoners en daarbij voortdurend samen leren en verbeteren. ‘Kwaliteit van zorg’ beweegt naar ‘kwaliteit van bestaan’.

Onze medewerkers zijn daarbij deskundig en de zorg verlenen we nog steeds volgens professionele standaarden. Maar verantwoording door indicatoren, kaders, standaardisaties en vertrouwde of verplichte controles, staat niet meer voorop. Verantwoording richt zich steeds

meer op de impact op de kwaliteit van bestaan en die is voor ieder individu anders. En juist door met elkaar in gesprek te gaan en elkaar echt te kennen, lukt het om goed aan te sluiten bij de wensen en behoeften van ouderen. Hoe we dat doen, tekenen we op in de verhalen die in dit kwaliteitsbeeld staan. En het gaat niet altijd om extra zorg. We willen mensen helpen een waardevol leven te kunnen blijven leiden en dat kan ook door hen te ondersteunen het zelf of met anderen te doen.

## Zorgen mét

In 2024 hebben we heel veel gedaan om het contact met cliënten en mantelzorgers te intensiveren om zo samen de juiste ondersteuning en zorg voor cliënten te bepalen. In de wijkzorg heeft dat geleid tot meer ‘passende zorg’ en inzet van zorgtechnologie. Wijkzorgmedewerkers zijn getraind in het voeren van het ‘goede gesprek’ en het echt samen met cliënten en familie nadenken over welke ondersteuning past. Ook zorgtechnologie wordt daarbij ingezet. De komende jaren

leggen we de focus vooral in de intramurale zorg op ‘passende zorg’. Nu zien we nog te vaak dat we in de intramurale zorg de regie van ouderen overnemen. Dat betekent dat we écht anders moeten gaan kijken naar onze eigen rol.

Wij zijn de zorgprofessionals, maar moeten ook steeds meer taken delen, loslaten en anderen helpen zorgtaken op zich te nemen. Dat is een speerpunt in 2025. We gaan immers voor zorgen mét. Hoe kunnen we het samen met familie en vrijwilligers doen en zorgmedewerkers op de juiste plek inzetten en de kwaliteit van zorg goed houden?

## Verbindingen leggen

Wij gaan bouwen aan zorgzame gemeenschappen en die ook ondersteunen. Want als mensen omzien naar elkaar voorkomen we eenzaamheid, kunnen mensen elkaar ondersteunen bij hulpvragen en hoeft er minder een beroep te worden gedaan op professionele zorg. We willen de samenleving activeren bij het zorgen voor en

ondersteunen van elkaar. Dat dragen we ook in 2025 actief uit. We werken daarbij samen met lokale initiatieven en andere professionals die daaraan kunnen bijdragen.

## Vragen en dilemma’s naar de toekomst

De toekomst van de ouderenzorg is uitdagend. En bij uitdagingen horen vragen en dilemma’s. Want hoe houden we zicht op de kwaliteit als we de zorg vaker gaan delen met anderen? We moeten hier passende maatregelen voor treffen. En dan is er het arbeidsmarkt vraagstuk. Want hoe kunnen we een goed antwoord geven op een complexere zorgvraag, als het aantal professionals krap wordt? Welke oplossingen bedenken we hiervoor?

Verder is onze zorg van oudsher sterk medisch en verpleegkundig ingestoken. En we willen ons juist meer richten op het individueel welzijn van bewoners en cliënten, op het ervaren van een

‘mooie dag’. Kunnen we de aandacht voor welzijn en zorg op de goede manier in balans brengen en wat hebben onze medewerkers daarvoor nodig? Een ander dilemma betreft het zorgen samen mét. Wij willen misschien wel graag samen met mantelzorgers en het sociale netwerk de ondersteuning bieden, maar wat als een bewoner of cliënt maar een heel klein of geen netwerk heeft? Wat als het familie geen ondersteuning kan of wil bieden? En wat als iemand geen hulp of ondersteuning van een ander accepteert?

En tot slot: hoe beoordelen we onze kwaliteit ook objectief en is die beoordeling steeds weer input voor het kunnen blijven leren en ontwikkelen?

Een mooie uitdaging staat ons te wachten! En ja, het zijn best pittige vragen en dilemma’s. Maar we zijn ervan overtuigd dat we hiervoor in de goede verbinding en samenwerking met alle betrokkenen -samen dus- de juiste antwoorden gaan vinden. Daar hebben we zin in!



Coloriet

