

1. Beleid

1.1 Missie,

Stichting Zorgzaken richt zich op het doen verlenen van zorg op het gebied van zorg- en dienstverlening door onder meer zorg te leveren aan huis. De zorg- en dienstverlening omvat het verplegen, verzorgen, assisteren en begeleiden van zorgbehoevenden, die tijdelijk dan wel blijvend niet in staat zijn voor zichzelf te zorgen en of niet in staat zijn de regie in stand te houden over hun eigen leven.

Stichting Zorgzaken is gericht op de ouderenzorg en richt zich met name op thuiszorg, ondersteuning/ begeleiding. De organisatie streeft naar maatwerk en levert haar diensten, voor zover mogelijk, vanuit de behoeften en wensen van de zorgbehoevende. De organisatie biedt haar zorg- en dienstverlening aan in de eigen omgeving van de zorgbehoevende of in één van de zorglocaties. De dienstverlening wordt afhankelijk van het type zorg 24 uur per dag 7 dagen in de week geleverd. Het verlenen van de zorg gebeurt in gemeente Amsterdam en Purmerend.

De thuiszorg en ondersteuning/ begeleiding heeft een essentiële rol in het vroegtijdig signaleren van de noodzakelijke zorg. Deze zorg aan zorgbehoevenden wordt met verschillende disciplines ingezet zoals gewenst en noodzakelijk. De wijkverpleging is erop gericht om de cliënten zo lang mogelijk zelfstandig in eigen omgeving te laten verblijven. Binnen de respijtzorg streven we naar een zo aangenaam mogelijk verblijf, en voor zover mogelijk, volgens de eigen standaarden zodat de zorgbehoevende nauwelijks verschil merkt met hun oude woonomgeving

1.2 Visie,

Bij Stichting Zorgzaken staat de zorgbehoevende centraal en wij vinden het belangrijk om een “gezondheidswereld” te kunnen realiseren waarin alle facetten en disciplines van de zorg en ondersteuning samen komen. Het aanbieden van integrale zorg met een open en persoonlijke werkwijze. Wij vinden het belangrijk dat cliënten in ons werkgebied terecht kunnen met zowel zorg als ondersteuning.

Wij willen een zo breed mogelijk dienstenpakket aanbieden en samenwerken met partijen die dicht bij de mensen staan zoals familie of vrienden, mantelzorgers, huisartsen en welzijnsorganisaties, om de zorgbehoefte van het begin tot het einde te inventariseren en te realiseren. Stichting Zorgzaken wil zich profileren als betrouwbare en herkenbare zorgaanbieder, met een breed dienstenpakket, die kwalitatieve en betrokken zorg levert van hoge kwaliteit.

Het aanbieden van een vakkundig advies en/of zorgpakket, afgestemd op de specifieke behoeften van de cliënt die hen in staat stelt zo lang mogelijk zelfstandig een goede woon- en of leefomgeving te bieden, waarin een hoge kwaliteit van leven mogelijk is.

Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn:

- Herkenbare wijkteam(s);
- Het aanbieden van de juiste zorg op de juiste plek;
- Het aanbieden van een integraal zorgpakket.
- Het behoud van eigenhoud en autonomie;
- Het behoud van kwaliteit van leven;
- Het behoud van een vertrouwede omgeving;

Wij willen onze missie en visie bereiken met behulp van onze medewerkers. Onze medewerkers zijn echte professionals, bevlogen, goed gekwalificeerd en ervaren. Zij zijn optimaal betrokken en inhoudelijk deskundig. Continuïteit van zorg, inzet en flexibiliteit staan voorop. Door scholing en bijscholing kunnen onze medewerkers zorg van de hoogst haalbare kwaliteit leveren

1.3 Veiligheidsbeleid/ visie op veiligheid

Stichting Zorgzaken heeft een duidelijk visie op veiligheid binnen haar organisatie. Deze visie omvat op hoofdlijnen een tweetal aspecten

- Cliëntveiligheid;

Stichting Zorgzaken staat voor optimaal veilige zorg voor haar cliënten. Om die reden zijn o.a. de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- ✓ Bij intake vindt standaard een risico-inventarisatie op cliëntniveau plaats
- ✓ Alle medewerkers werken conform landelijk vastgesteld protocollen, richtlijnen en instructies
- ✓ Alle medewerkers zijn en blijven opgeleid en/of bevoegd en bekwaam voor de werkzaamheden die zij verrichten
- ✓ In geval van medicatie wordt het medicatiebeleid van Stichting Zorgzaken gevoerd
- ✓ Alle medewerkers van Stichting Zorgzaken werken conform de richtlijnen zoals opgenomen in de AVG (privacy)

- Medewerkersveiligheid;
 - ✓ Bij aanmelding van een nieuwe cliënt wordt vastgesteld of deze past binnen de doelgroep (uitsluitingscriteria)
 - ✓ Bij intake vindt standaard een risico-inventarisatie op cliëntniveau plaats
 - ✓ Bij intake vindt standaard een Arbo check plaats
 - ✓ De organisatie heeft een actuele Risico-Inventarisatie en Evaluatie beschikbaar
 - ✓ De organisatie heeft een actuele risico-inventarisatie op procesniveau beschikbaar
 - ✓ In geval van agressie, intimidatie, discriminatie, etc. hanteert Stichting Zorgzaken het zorgweigerings- of zorgbeëindigingsprotocol

2. SWOT-analyse

	Positief	Negatief
Intern	Sterktes (S trengths)	Zwaktes (W eaknesses)
	Zorg in Natrua- WLZ- Zorgkantoor Zilveren kruis (mpt, vpt)	Beperkt in volume
	Ondernemende organisatie	Omvang personeel kwetsbaar
	Deskundig en ervaren bestuur en medewerkers	Geen contract in zorg in natura (Zvw)
	Deskundigheidsbevordering van medewerkers	
	Integraal zorgaanbod (zvw, wlz en wmo)	
	Zorg in Natura – WMO-gemeente Purmerend (hbh, ao, db, lo)	
Extern	Kansen (Opportunity's)	Bedreigingen (Threats)
	Contracteren met zorgverzekeraar(s) voor het leveren van zorg in natura betreffende wijkverpleging.	Beëindiging contract WMO-gemeente Purmerend per 31-12-2026
	Samenwerken met andere zorgverleners	Beëindiging contract zorgkantoor Zilveren kruis per 31-12-2026.
	Enkele- en dubbele vergrijzing	Beperking in het contracteren van 'nieuwe zorgaanbieders' door zorgverzekeraars.
	Verandering zorgstelsel, wijkverpleging client profielen	Verandering in het huidige zorgstelsel en financiering door overheid
	Nieuw contracteren raamovereenkomst WMO (HBH,AO,DB,KV) regionaal gemeente Zaanstad en waterland en Purmerend/Beemster.	Personeelskrapte met name vanaf niveau 3, verzorgende IG, of hoger.
	Nieuwe regelgeving rondom ZZP'ers meer personeel in loondienst.	Ziekte verzuim personeel

3. Resultaatgebieden

Om een overzichtelijk beleidsdocument te creëren heeft Stichting Zorgzaken een negental resultaatgebieden benoemd. Deze resultaatgebieden komen overeen met het model zoals ontwikkeld door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Het betreft hierbij 'strategie en beleid', 'leiderschap', 'management van medewerkers', 'management van middelen', 'management van processen', 'waardering door klanten', 'waardering door medewerkers', 'waardering door de maatschappij' en 'ondernemingsresultaten'. Deze resultaatgebieden zijn vertaald naar concrete beleidsdoelstellingen waarbij deze SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn geformuleerd.

Organisatiegebieden

3.1 *Strategie en beleid:*

Doelstelling	Resultaat /prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Aanbieden van een gedifferentieerd pakket zorgdiensten dat aansluit op de zorgvraag.	Aanbieden van: <ul style="list-style-type: none"> • Thuiszorg/ wijkverpleging • Ambulante ondersteuning • Hulp bij het huishouden • Dagbesteding 	Directie	X	X	X
Contract zorg in natura wijkverpleging	Met tenminste 1 zorgverzekeraar (Zilveren Kruis/Achmea) een contract tot het leveren van zorg in natura wijkverpleging	Directie	X	X	X
Contract zorg in natura Wet Langdurige Zorg	Behouden van het contract met zorgkantoor Zilveren kruis.	Directie	X	X	X

Contract zorg in natura, WMO-gemeente Purmerend	Behouden van het contract met gemeente Purmerend voor hbh, ao, db en lo.	Directie	X		
	Aanbesteden raamovereenkomst WMO (HBH, AO, DB, LO) gemeente Zaanstad, Waterland en Purmerend/ Beemster	Directie/ kwaliteitsmanager	X		X
	Behouden contract met gemeente Zaanstad, Waterland en Purmerend	Directie/ kwaliteitsmanager		X	

3.2 *Leiderschap:*

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Organisatiestructuur inrichten en voorbereiden op toekomst afgestemd de strategie en beleidsdoelstellingen	• Directie heeft ruimte voor beleid en organisatieontwikkeling	Directie	X	X	X
	• Team ZVW, WLZ, WMO heeft een eigen zorgcoördinator welke aanspreekpunt is voor de medewerkers		X	X	X
	• Staforganisatie is qua bezetting en inhoud afgestemd op de toekomst (P&O, kwaliteit, administratie, ICT)		X	X	X

3.3 *Management van medewerkers:*

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Voldoende medewerkers beschikbaar om aan de zorgvraag en groeiwensen te kunnen voldoen op het gebied van wijkverpleging en ondersteuning	Het personeelsbestand ZVW/ WLZ/ WMO is dusdanig dat de groei-doelstellingen kunnen worden bereikt. Daarbij wordt vooral ingestoken op niveau 3 IG en hoger	Directie	X	X	X
Deskundige medewerkers in dienst hebben welke worden ingezet op de juiste functies	Alle medewerkers vanaf niveau 3 IG: <ul style="list-style-type: none"> • BIG geregistreerd (vanaf niveau 4) • Aantoonbaar bevoegd en bekwaam • Ingeschreven kwaliteitsregister V&VN 	Directie	X	X	X
Het opleiden van zorgmedewerkers	Personeel intern opleiden van helpende zorg en welzijn naar Verzorgende IG en/of hoger.	Directie/ P&O	X	X	X
Beperken ziekteverzuim	Ziekteverzuimpercentage < 7,0	Directie	X	X	X

3.4 Management van middelen:

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Methodisch werken	Alle cliëntendossiers zijn opgenomen in een digitaal systeem (Nedap). Hierdoor worden efficiency voordelen gerealiseerd, is verantwoording aan zorgverzekeraars 100% en wordt voldaan aan criteria welke vanuit wet- en regelgeving worden gesteld	Directie	X	X	X
Naamsbekendheid	Organisatie zal zich de komende jaren gaan richten op naamsbekendheid binnen de regio.			X	

	<ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen doorvoeren op de communicatiekanalen • Website optimaliseren • Productenaanbod aanpassen • Producten promotie 				
--	--	--	--	--	--

3.5 Management van processen:

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Organisatie voldoet aan gestelde kwaliteit eisen	Behouden HKZ-certificaat.	Directie/ kwaliteitsmanager	X	X	X
Er wordt eenduidig gewerkt	Alle medewerkers werken eenduidig en aantoonbaar volgens vastgestelde protocollen, richtlijnen en instructies waarbij het kwaliteitshandboek in Q link leidend is	Directie	X		
Dossiervorming cliënten voldoet aan geldende regelgeving, met name contract zorgverzekeraar- en kantoor en de gemeente.	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt 100% voldaan aan alle geldende regelgeving rondom het leveren van zorg en ondersteuning vanuit de Zvw, Wlz en Wmo. 	Directie/ kwaliteitsmanager	X	X	X
Kwaliteitsmanagementsysteem is continu actueel en past bij de dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht conform HKZ VVT 2015 en voldoet continu aan de actuele wet- en regelgeving 	Directie	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht conform het Kwaliteitskader Wijkverpleging 		X	X	X

Prestatiegebieden

3.6 Waardering door klanten:

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Cliënten zijn tevreden	Uit cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliënten Stichting Zorgzaken scoren met minimaal een rapportcijfer 8	Directie		X	
	Uitvoeren PREM Wijkverpleging		X	X	X
Cliënten zijn tevreden	Aantal klachten of incidenten van of bij cliënten is maximaal 1 per maand	Directie	X	X	X

3.7 Waardering door medewerkers:

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Medewerkers zijn tevreden	Uit medewerkers tevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers Stichting Zorgzaken tevreden zijn met een Score tevredenheid > 8,0	Directie		X	
Aantal klachten en meldingen is beperkt	Klachten/meldingen < 3 per kwartaal	Directie	X	X	X

3.8 Waardering door de maatschappij

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Samenwerken met partners leidt tot groei in kennis en kunde	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 2 samenwerkingsverbanden welke leiden tot vergroten van kennis en kunde binnen de organisatie • Minimaal 2 samenwerkingsverbanden welke leiden tot het vergroten van het dienstenaanbod. 	Directie/ zorg coördinator	X	X	X
Uitbreiding Raad van Toezicht/ Cliëntenraad	<ul style="list-style-type: none"> • Leden aan Rvt en cliëntenraad toevoegen. 		X		
Effectief en structureel overleg tussen RvB, RvT en cliëntenraad voor optimale afstemming van beleid, zorgkwaliteit en cliëntbelangen.	<ul style="list-style-type: none"> • Er vindt structureel overleg plaats tussen de Raad van Bestuur (RvB), de Raad van Toezicht (RvT) en de cliëntenraad, zodat beleid, kwaliteit van zorg en cliëntbelangen continu worden afgestemd en verbeteringen proactief worden geïmplementeerd. 		X	X	X
Integreren duurzaamheid/ klimaat bewust	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzame mobiliteit door het aanmoedigen van fietsgebruik en het bevorderen van het gebruik van e-bikes. • Het gebruik van elektrische voertuigen 		X	X	X
			X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Papier besparing door medewerkers aan te moedigen zoveel mogelijk digitaal te werken • Bewust koken en voedselverspilling te voorkomen door het zorgvuldig in te kopen van voedsel en resterend voedsel mee te geven aan cliënten 		X	X	X
--	--	--	---	---	---

3.9 Ondernemingsresultaten:

Doelstelling	Resultaat/prestatie-indicator	Eigenaar	2026	2027	2028
Stichting Zorgzaken is een financieel gezonde organisatie	Financiële continuïteit is gewaarborgd.	Directie	X	X	X