



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan De ZorgZaak B.V., locatie Huize De Eik
in Slagharen op 15 maart 2023

Utrecht, juni 2023

V2048188

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving De ZorgZaak en De Eik 4
1.3	Actuele ontwikkelingen bij De ZorgZaak B.V. 5
2	Conclusie en vervolgacties 7
2.1	Conclusie bezoek 7
2.2	Vervolgacties 7
2.2.1	De vervolgactie die de inspectie van De ZorgZaak verwacht 7
2.2.2	Vervolgactie van de inspectie 7
3	Resultaten De Eik 8
3.1	Persoonsgerichte zorg 8
3.2	Deskundige zorgverlener 10
3.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 12
3.4	Hygiëne en infectiepreventie 14
3.5	Medicatieveiligheid 14
Bijlage 1	Geraadpleegde documenten 16

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 15 maart 2023 een bezoek aan De ZorgZaak B.V. (De ZorgZaak), locatie Huize De Eik (De Eik) in Slagharen. Het bezoek was aangekondigd. Op 13 maart 2023 sprak de inspectie online met de bestuurder en met de raad van commissarissen (RvC). Op 11 april 2023 ontving de inspectie verschillende documenten over de actuele ontwikkelingen in de besturing van de organisatie.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

De in dit rapport gebruikte begrippen liggen vast in een verklarende [woordenlijst](#).

Het inspectiebezoek bestaat uit een gesprek met de raad van bestuur en de raad van toezicht. Dit gesprek gaat over de besturing van de organisatie. Daarna bezoeken de inspecteurs één of meerdere locatie(s). De inspecteurs verzamelen op deze locatie(s) informatie door middel van observaties, een rondleiding, het voeren van gesprekken en het inzien van documenten. Op basis van deze informatie toetsen ze de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid, medicatieveiligheid en hygiëne en infectiepreventie. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt De ZorgZaak om zich een beeld te vormen van de kwaliteit en de veiligheid van de zorg.

1.2 Beschrijving De ZorgZaak en De Eik

De ZorgZaak biedt verpleegzorg, eerstelijns verblijf, dagbesteding, respijtzorg, palliatieve zorg, jeugdzorg, huishoudelijke hulp en begeleiding. De ZorgZaak heeft drie locaties. Eén in Slagharen (Huize De Eik), één in Veenoord (De ZorgVilla) en één in Hoogeveen (De Kloosterstaete). De zorgaanbieder heeft een bestuurder ad interim en een RvC. De RvC bestaat ten tijde van het bezoek uit één lid. De zorgaanbieder is bezig met het werven van nieuwe leden, om tot een RvC van vier leden te komen.

Locatie De Eik

De Eik is een kleinschalige woonzorgvoorziening. De locatie heeft plaats voor 36 cliënten. Ten tijde van het bezoek ontvangen 21 cliënten zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) op basis van volledig pakket thuis (VPT). De cliënten hebben zorgprofielen (VV) zonder behandeling die variëren van 4 VV tot en met 6 VV. De wijkverpleegkundige geeft aan dat enkele cliënten zorg ontvangen vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw).

De zorg wordt verleend door 17 (6,67 fte) zorgverleners, waarvan drie (1,1 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 en 5, zes (3,28 fte) verzorgenden IG deskundigheidsniveau 3, zes (1,17 fte) helpenden deskundigheidsniveau 2 en twee (1,12 fte) zorghulp en -assistenten.

Een wijkverpleegkundige stuurt de locatie aan. Op De Eik zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder een arts, ergotherapeut, fysiotherapeut, bewegingsagoog en een diëtist. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg. In voorkomende situaties kan de deskundigheid van de specialist ouderengeneeskunde (SO) worden ingeroepen.

Wet zorg en dwang

De inspectie zag in het locatieregister dat De Eik is opgenomen in het openbare locatieregister voor de Wet zorg en dwang (Wzd). De SO vervult binnen De ZorgZaak de rol als Wzd-functionaris, vanuit een externe expertiseorganisatie betreft De ZorgZaak de interne cliëntvertrouwenspersoon.

1.3 Actuele ontwikkelingen bij De ZorgZaak B.V.

In het gesprek met de RvC en de bestuurder voorafgaand aan het bezoek en in verschillende documenten die de inspectie na het bezoek inziet, komt naar voren dat De Zorgzaak recent een structuurwijziging heeft ondergaan. Voorheen was De ZorgZaak Holding B.V. groot aandeelhouder van een groot aantal andere B.V.'s, waaronder De ZorgZaak B.V.

In 2019 toetste de inspectie de bestuurs- en financieringsstructuur van de organisatie MartiniZorg B.V. Voorheen viel Martinizorg B.V. onder De ZorgZaak B.V. Eén van de conclusies van de inspectie was dat de RvC onvoldoende positie had binnen de organisatie waardoor de RvC (te) weinig zicht had op de financiële zakelijke transacties tussen de verschillende onderdelen van het concern. Voor MartiniZorg B.V. is in 2021 faillissement aangevraagd. Dit faillissement is van kracht sinds 24 januari 2022.

De RvC en de bestuurder vertellen dat de constructie zoals die toen bestond, is ontmanteld en de verschillende B.V.'s zijn geïntegreerd. De Zorgzaak B.V. is nu één van de drie entiteiten vallend onder Zova B.V. Zova B.V. is enig aandeelhouder van De ZorgZaak B.V. De ZorgZaak B.V. heeft onder zich Stichting De ZorgZaak, waaronder de drie locaties van De ZorgZaak vallen: Kloosterstaete, Veenoord en De Eik.

De RvC en de bestuurder geven aan dat er bij deze integratie van bedrijven nieuwe statuten zijn opgesteld. De inspectie heeft het document ingezien. Hierin is onder andere opgenomen dat de positie van de RvC versterkt wordt en dat de RvC werkgever wordt van de bestuurder. Verder is in de statuten opgenomen dat alle bij De ZorgZaak B.V. betrokken partijen handelen vanuit het maatschappelijk belang van de organisatie. De RvC en de bestuurder geven aan dat deze statuten nu nog in concept zijn. De partijen wachten op het akkoord van de aandeelhouder op deze statuten.

In de nieuwe structuur van De ZorgZaak is er sprake van een eenhoofdige raad van bestuur. Ook is ervoor gekozen een managementlaag te schrappen. De huidige bestuurder is niet de aandeelhouder. De bestuursopdracht van de interim bestuurder is om de organisatie financieel gezond te maken, medewerkers te binden en te boeien en de bezetting op de locaties op orde te brengen. Formeel liep het interim contract van de bestuurder tot 1 december 2022. Op 30 november 2022 zijn de aandeelhouder en RvC mondeling akkoord gegaan met verlenging van dit contract. De RvC ziet graag dat dit voor onbepaalde tijd is. De ondernemingsraad en cliëntenraad hebben hier positief

over geadviseerd. Op de dag van het inspectiebezoek is nog geen schriftelijk akkoord over de verlenging.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat de geboden zorg op De Eik (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Negen van de elf getoetste normen voldoen (grotendeels). De inspectie heeft voldoende vertrouwen in de wijze waarop De ZorgZaak op dit moment stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten.

Wel maakt de inspectie zich zorgen over de aansturing en het voortbestaan van De ZorgZaak. Zo is er de onrust tussen de aandeelhouder aan de ene kant en de bestuurder en de RvC aan de andere kant. Daarnaast bevindt de organisatie zich financieel in zwaar weer.

2.2 Vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van De ZorgZaak verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van De ZorgZaak verwacht*

De zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat De ZorgZaak voldoet aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

De inspectie verwacht dat De ZorgZaak de verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft. De inspectie verwacht dat u goede zorg continueert op alle locaties.

2.2.2 *Vervolgactie van de inspectie*

De inspectie sluit het toezichtproces op locatie De Eik af.

Wel ziet de inspectie op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment aanleiding om De ZorgZaak opnieuw te bezoeken. Daarbij zal de inspectie zich met name richten op de aansturing van de organisatie.

3 Resultaten De Eik

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis.

- Donkergroen: De locatie **voldoet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten
- Lichtgroen: De locatie **voldoet grotendeels aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten. De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
- Geel: De locatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De locatie **voldoet niet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De norm is **niet getoetst**.

3.1 Persoonsgerichte zorg

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik** aan deze norm.

De inspectie ziet en hoort dat de zorgverleners de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten kennen. Zo hoort de inspectie van een zorgverlener dat een cliënt graag veel op haar kamer verblijft en daar koffie en thee drinkt. De zorgverleners lopen regelmatig bij haar binnen. De andere cliënten, zo hoort de inspectie van hen verblijven overdag graag in de huiskamer. De Eik heeft een eigen keuken. De kok vertelt dat zij de voeding van elke cliënt kan aanpassen aan zijn of haar behoefte. Zo is er een cliënt waarbij de kok extra eiwitten aan haar voeding toevoegt.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat De Eik de fysieke woonomgeving aan laat sluiten op de wensen en zorgvragen van de cliënten. Zo ziet de inspectie tijdens de rondgang dat er in de huiskamer en op de gangen meubels en spulletjes staan die herinneren aan vroeger. Er staat in de huiskamer bijvoorbeeld een stoel die een cliënt vanuit zijn eigen huis meenam. In de huiskamer zijn verschillende zitjes. Sommige cliënten zitten bij elkaar. Er zijn ook plekken voor cliënten die zich even willen afzonderen. Ook ziet de inspectie tijdens de rondgang dat de cliënten hun appartement naar eigen wens kunnen inrichten.

De wijkverpleegkundige vertelt dat er veel ruimte is rond De Eik. De inspectie ziet verschillende terrassen en een weide met twee geiten. Bij de opname van een cliënt was er ruimte in de weide voor de twee geiten van de cliënt.

Bij de dossierinzage leest de inspectie informatie over de levensgeschiedenis van de cliënten. Hierin staat wat elke cliënt prettig vindt in het dagelijks leven. Zowel cliënten als zorgverleners vertellen dat er regelmatig uitjes zijn. Een cliënt

vertelt over rondritten door de regio. Op de dag na het bezoek gaan de cliënten met de personenbusjes van De ZorgZaak naar een orchideeënhoeve.

Norm 1.3

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik** aan deze norm.

In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat De Eik een open locatie is. Verschillende gesprekspartners vertellen dat de cliënten kunnen gaan en staan waar zij willen en bezoek welkom is. De Eik kent geen bezoektijden; in principe kan bezoek op elk moment van de dag komen, vertelt een zoon van een cliënt. Ook ziet de inspectie dat de ruimte rond De Eik open is; cliënten kunnen zelfstandig het terrein verlaten.

Zowel cliënten als zorgverleners vertellen dat De Eik wekelijks met de cliënten het weekmenu bepalen. Als een cliënt jarig is, mag deze cliënt bepalen welk gerecht er die dag op het menu komt. De inspectie hoort dat een cliënt enkele dagen voor het bezoek zijn verjaardag vierde. De inspectie leest in het weekmenu dat de cliënt koos voor boerenkool met spekjes en een speklap.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat zorgverleners oog hebben voor de eigen regie van de cliënt. Zo vertellen de cliënten dat zij elke ochtend zelf bepalen op welk tijdstip ze opstaan. Twee cliënten geven aan dat zij gewend zijn om 's morgens om zeven uur op te staan. Zorgverleners vertellen dat cliënten meedoen in het huishouden waar ze willen. De wijkverpleegkundige vertelt dat een cliënt regelmatig in de keuken helpt met het bereiden van de maaltijd. Een andere cliënt vertelt dat zij vanwege artrose niet zelf haar brood kon eten. De zorgverleners snijden haar boterhammen in kleine stukjes. Op deze manier kan zij wel zelfstandig haar brood eten. Nog een andere cliënt geeft aan dat zij vindt dat er voldoende activiteiten zijn binnen De Eik. Ze vertelt daarbij dat ze zelf kiest of ze eraan meedoet. De inspectie ziet tijdens de observatie in de huiskamer dat de bewegingsagoog een activiteit doet met de cliënten. Hierbij maakt de bewegingsagoog gebruik van een belevingstafel. De inspectie ziet dat cliënten die tussendoor willen roken, daar de ruimte voor krijgen.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik** aan deze norm.

De inspectie hoort tijdens de rondgang een cliënt en een zorgverlener met elkaar praten. Zij zijn onderweg naar de huiskamer. De cliënt wilde in eerste instantie niet in de huiskamer lunchen. Nu gaan ze toch naar de huiskamer omdat de cliënt alsnog wil eten.

Tijdens de observatie in de huiskamer ziet de inspectie dat zorgverleners op een persoonlijke en respectvolle manier aandacht geven aan de cliënten. De inspectie ziet dat de zorgverlener alle cliënten die meedoen betreft bij het spel dat ze samen doen. De inspectie hoort van zorgverleners dat ze veelal zelf ook

uit het dorp of de omgeving van De Eik komen. Zij kunnen in dialect met de cliënten spreken.

De inspectie ziet dat de zorgverleners hun handelen aanpassen aan het tempo van de cliënten. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener geduldig met een cliënt over de gang loopt naar zijn appartement. Zorgverleners vertellen ook plezier te maken met cliënten. Vorig jaar zomer kampeerden de zorgverleners op het terrein van De Eik. De cliënten kwamen elke dag bij hen buiten 'op bezoek'. Ook barbecueden zorgverleners en cliënten toen met elkaar.

De drie cliënten die de inspectie spreekt, vertellen dat zij zich veilig voelen in De Eik. Ze geven alle drie aan dat als zij een hulpoproep doen, de zorgverleners hierop direct reageren.

3.2 Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik** aan deze norm.

In diverse gesprekken hoort de inspectie dat zorgverleners de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt betrekken bij het maken van professionele afwegingen. Zo hoort de inspectie van de wijkverpleegkundige dat De Eik met een cliënt en de familie in gesprek ging over zelfstandig verzorgen van de medicatie. In overleg met hen heeft de cliënt de medicatie in eigen beheer en verzorgt hij de inname zelf. De zorgverleners bestellen de medicijnen en controleren of de cliënt de medicatie inneemt.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat De Eik per stuk verpakt broodbeleg aanbiedt aan de cliënten. Dit doet De Eik sinds de coronapandemie, vertelt een zorgverlener, vanwege hygiëne. Tijdens de pandemie zagen de zorgverleners dat nagenoeg alle cliënten zich daarmee kunnen redden. Daarnaast helpen de cliënten elkaar als het iemand toch niet lukt de verpakking van bijvoorbeeld de jam of pindakaas te openen, vertelt de zorgverlener. Ook vertelt de zorgverlener dat er altijd een gastvrouw aanwezig is om cliënten te helpen tijdens het eten.

Tijdens de dossierinzage ziet de inspectie dat De Eik bij de evaluaties risico's op eventuele gezondheidsproblemen meeneemt in het opstellen van doelen en acties. De wijkverpleegkundige vertelt dat De Eik bij de opname en de evaluaties niet bij elke cliënt standaard gebruik maakt van een risicosignalering. De zorgverleners maken aan de hand van de complexiteit van de zorgvragen per cliënt de afweging of zij de risicosignalering gebruiken.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat zij in principe geen onvrijwillige zorg leveren. In diverse gesprekken hoort de inspectie dat bij een eventuele inzet van onvrijwillige zorg een navolgbare afweging plaatsvindt. Dit in samenspraak met cliënt, familie en eventueel betrokken disciplines. De bestuurder vertelt dat als bij een cliënt sprake is van onvrijwillige zorg, De ZorgZaak in principe een uitplaatsing in gang zet.

Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet tijdens de dossierinzage dat zorgverleners meestal de uitgevoerde activiteiten zoals wassen en aankleden afvinken. Eventuele bijzonderheden schrijven zorgverleners doorgaans in de rapportage. Tijdens de dossierinzage ziet de inspectie dat de zorgverleners nauwelijks op zorgdoelen rapporteren. Ook leest de inspectie dat de zorgverleners bij een cliënt die regelmatig onrustig is, rapporteren dat de cliënt die dag 'goed gestemd is'. Verdere informatie over het gedrag van de cliënt ontbreekt in de rapportages. De wijkverpleegkundige vertelt dat er binnen De Eik blijvend aandacht nodig is voor het rapporteren.

De inspectie leest in de cliëntdossiers dat evaluatie van de zorg regelmatig plaatsvindt. De inspectie ziet dat de zorgverleners de evaluaties op verschillende wijzen in het dossier verwerken. In een dossier is de evaluatie in een gespreksverslag opgeslagen onder documenten. Een andere zorgverlener schrijft de evaluatie in de rapportage.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat De Eik per cliënt actuele zorgplannen heeft, waarin doelen en acties zijn vastgelegd. De informatie die de inspectie hoort in de gesprekken met de cliënten over bijvoorbeeld de zorgvragen en hobby's ziet de inspectie terug in de dossiers.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij voldoende tijd hebben om naast de dagelijkse zorgtaken aandacht te geven aan de individuele cliënten. In elke dienst is er volgens hen altijd een gediplomeerde zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 aanwezig in De Eik. De bestuurder vertelt dat het ziekteverzuim onder de zorgverleners 3,7% is. Eventuele openstaande diensten worden ingevuld door externe zorgverleners. De bestuurder en de wijkverpleegkundige vertellen dat De Eik in samenspraak met de zorgverleners ervoor kiest om de externe zorgverleners vooral in de nachtdienst in te zetten. Zo zien de cliënten overdag en 's avonds steeds bekende gezichten.

Verschillende gesprekspartners vertellen dat De ZorgZaak de bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners bijhoudt. In diverse gesprekken hoort de inspectie dat alleen daartoe bevoegde en bekwame zorgverleners de voorbehouden handelingen uitvoeren. Zorgverleners vertellen dat zij protocollen en beleid gemakkelijk kunnen vinden op het intranet van De ZorgZaak.

De bestuurder vertelt dat De ZorgZaak bezig is een opleidingsplan op te stellen voor het komende jaar. Het opleidingsplan is in concept. In dit plan leest de inspectie dat de zorgaanbieder bepaalde scholingen verplicht stelt, noodzakelijk vindt en/of gewenst vindt. Zo stelt de zorgaanbieder de scholing over hygiënisch werken en over bevoegd- en bekwaamheden verplicht. Onder noodzakelijke scholing leest de inspectie onderwerpen als mondzorg en dementie. Onder

gewenste scholing noemt de zorgaanbieder onder andere psychiatrische stoornissen en motiverende gespreksvoering. In diverse gesprekken hoort de inspectie dat De Eik vanwege de coronapandemie en de onrust in de organisatie het afgelopen jaar nauwelijks scholing aan de zorgverleners aanbood.

3.3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.2

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels** aan deze norm.

In diverse gesprekken hoort de inspectie dat de bestuurder van De ZorgZaak een duidelijk beeld heeft van de kwaliteit en veiligheid op de verschillende locaties. Dit beeld baseert zij op de informatie vanuit de wijkverpleegkundigen en kwaliteitsfunctionarissen. Daarnaast ontvangt de bestuurder informatie uit audits. De inspectie leest in het Kwaliteitsplan 2023 dat De ZorgZaak in 2022 tijdens een interne audit de cliënten heeft geïnterviewd over de zorgverlening. De kwaliteitsfunctionaris vertelt dat er op 12 maart een interne audit plaatsvond op onderwerpen als teamoverleg, meldingen incidenten, bekendheid interne vertrouwenspersoon.

De bestuurder geeft aan dat zij met regelmaat de locaties bezoekt om zelf een beeld te vormen over de stand van zaken op de locaties. Zorgverleners bevestigen dit.

In diverse gesprekken en in de notulen van het locatieoverleg leest en hoort de inspectie dat het gebouw van De Eik verschillende gebreken heeft. Daarbij noemen gesprekspartners lekkage en aanwezigheid van drempels in diverse appartementen. Ook geven de gesprekspartners aan dat de personenlift regelmatig defect is. Daarnaast is er op de locatie legionella aanwezig. De gebreken zijn in beeld bij de bestuurder en er is actie op gezet. Een aantal zaken zijn inmiddels opgepakt, zoals het legionella beheersplan.

De bestuurder vertelt dat De ZorgZaak drie pijlers (gezondheid, gastvrijheid en gemak) formuleerde waar aan gewerkt moet worden. Dit om duidelijke prioriteiten te stellen en de medewerkers van De ZorgZaak helderheid te geven over waar zij staan. De bestuurder heeft hiervoor, in samenspraak met de RvC, de ondernemingsraad en de cliëntenraad een kaderbrief opgesteld. De RvC geeft aan tevreden te zijn over de lijn die de bestuurder uitzet als het gaat om kwaliteit en veiligheid van zorg.

In diverse gesprekken hoort de inspectie dat zorgverleners incidenten melden. De wijkverpleegkundige ontvangt als eerste de meldingen. Indien nodig neemt zij contact op met de melder om de verstrekte informatie te laten verduidelijken. Drie keer per jaar komt de MIC-commissie bijeen. De commissie kijkt naar eventuele trends in de meldingen. Aan de hand van een aantal valincidenten heeft de zorgaanbieder aan cliënten voorlichting gegeven over een zwaardere (betere) kwaliteit rollators. Naar aanleiding van meldingen van zorgverleners over verbale en non-verbale agressie gaat De ZorgZaak scholing organiseren over weerbaarheid van de zorgverleners, vertelt de wijkverpleegkundige.

De bestuurder vertelt dat het de bedoeling is dat elke locatie werkt met actieplannen. Dit om de kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening op de locaties verder te verbeteren. Elke locatie heeft dan een eigen plan met

daarin de doelen en acties die bij de ontwikkelingsfase van het team horen. De inspectie hoort dat De Eik hier nog mee bezig is. De Eik heeft nog geen eigen plan, hoort de inspectie.

Norm 3.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder geeft aan veel tijd te steken in het scheppen van een cultuur gericht op leren en verbeteren. Zij geeft aan dat alle medewerkers van De ZorgZaak de afgelopen periode als emotioneel zwaar hebben ervaren. Om ruimte te geven aan deze emoties en om samen verder te kunnen, heeft de bestuurder veel tijd besteed aan gesprekken over waar de organisatie nu staat. Zo schuift de bestuurder regelmatig aan tijdens teamoverleggen. De bestuurder geeft aan dat deze rechtstreekse lijn van het bestuur naar medewerkers, rust geeft. Verder werkt De ZorgZaak met cursussen voor persoonlijk leiderschap. Om de kennis uit deze cursussen ook op de werkvloer te laten landen, zet De ZorgZaak in op het organiseren van intervisie voor zorgverleners.

Zorgverleners vertellen dat zij vanuit de cursus persoonlijk leiderschap leren om elkaar professioneel aan te spreken. Zij vertellen tijdens het bezoek dat zij elkaar nu makkelijker feedback durven te geven.

De inspectie leest in de notulen van het locatieoverleg en het teamoverleg dat zorgverleners in deze overleggen ook cliëntsituaties bespreken. Dit om onderling af te stemmen, zodat de zorgverleners de cliënten zoveel mogelijk op dezelfde wijze de zorg geven.

De inspectie hoort van de bestuurder en de kwaliteitsfunctionaris dat De ZorgZaak deelneemt aan meerdere lerende netwerken. Zo vormt De ZorgZaak een lerend netwerk samen met andere zorgaanbieders die op kleinschalig niveau zorg aanbieden. Deze informatie leest de inspectie terug in het Kwaliteitsverslag 2022 van De ZorgZaak.

Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet in het zorgaanbiedersportaal dat De ZorgZaak beschikt over een Wtza-toelatingsvergunning. De inspectie hoort van de RvC en bestuurder dat De ZorgZaak op dit moment niet voldoet aan de eisen die de Wtza stelt aan de intern toezichthouder. De huidige RvC bestaat uit één lid.

De RvC en de bestuurder geven aan dat de recente structuurwijzigingen van de organisatie en de onzekerheid waarin de organisatie zich bevindt, hierin een rol spelen. De ZorgZaak is actief bezig met het werven van nieuwe leden voor de openstaande vacatures binnen de RvC. Dit ziet de inspectie terug in verschillende documenten. Tot op heden is het nog niet gelukt om de openstaande vacatures te vullen.

Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels** aan deze norm.

De cliëntenraad vertelt dat zij in de afgelopen periode door de huidige bestuurder en de RvC goed en volledig is geïnformeerd over de onrust binnen de organisatie. Ook vertelt de cliëntenraad tijdens hun overleggen onderwerpen zoals 'klachten' en 'de uitkomst van cliënttevredenheidsonderzoek' te bespreken. De cliëntenraad vertelt korte en open communicatielijnen te ervaren met de bestuurder.

De cliëntenraad heeft ingestemd met de wijzigingen in de organisatiestructuur. De cliëntenraad geeft aan dat zij betrokken is bij het opstellen van de nieuwe statuten van De ZorgZaak en bij het opstellen van het profiel van de nieuwe leden van de RvC.

De cliëntenraad vergadert minimaal vier keer per jaar. De raad geeft aan dat zij vanwege de onrust in de afgelopen periode vaker vergaderde en steeds in aanwezigheid van het management.

De cliëntenraad geeft aan dat een paar leden inmiddels de zittingstermijn hebben overschreden. Het aftreden van deze leden is uitgesteld vanwege de wijzigingen in de aansturing van de organisatie.

De ZorgZaak heeft een cliëntenraad die bestaat uit zes leden. Drie leden hebben elk een locatie van De ZorgZaak als aandachtsgebied. De leden geven aan dat zij in de afgelopen drie jaar vanwege de coronapandemie onvoldoende rechtstreeks in contact zijn geweest met de cliënten om hen goed te vertegenwoordigen. Wel noemen de leden dat zij zelf nauwelijks signalen ontvingen dat de locaties last ondervonden van de onrust in de organisatie. Ook vertellen de leden dat de cliëntenraad nadenkt over hoe de leden zich meer zichtbaar kunnen maken bij cliënten(vertegenwoordigers).

3.4 Hygiëne en infectiepreventie

Norm 4.1

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijn.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 4.2

Zorgverleners gebruiken persoonlijke beschermingsmiddelen zoals beschreven in de richtlijn.

De norm is **niet getoetst**.

3.5 Medicatieveiligheid

Norm 5.1

Zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek.

Volgens de inspectie **voldoet De Eik grotendeels** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige en een zorgverlener vertellen dat De Eik samenwerkt met een apotheekhoudend huisarts. De inspectie ziet tijdens de rondgang dat De

Eik de papieren toedienlijsten ontvangt via de apothekhoudend huisarts. De zorgverleners maken deze lijsten niet zelf. De inspectie ziet dat de zorgverleners de lijsten niet zelf aanpassen en er geen aantekeningen op maken. De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat De Eik intern afspraken maakte en vastlegde om het medicatieproces zo veilig mogelijk te laten verlopen. Dit vanwege de beperkte mogelijkheden van de apothekhoudend huisarts. Tussen de apothekhoudend huisarts en De Eik zijn afspraken gemaakt en vastgelegd. Zo zijn er vaste personen binnen De Eik die wekelijks de medicatie ophalen bij de apothekhoudend huisarts. Deze vaste personen leveren de retourmedicatie in bij de apothekhoudend huisarts. Ook is op De Eik een vaste zorgverlener die de aangeleverde medicatie direct verwerkt.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat De Eik de temperatuur van de koelkast voor medicatie die gekoeld bewaard moet worden niet controleert. Tijdens het bezoek bestelt De Eik een thermometer voor in deze koelkast en stelt een lijst op om de temperatuur te registreren.

Norm 5.2

De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.

De norm is niet getoetst.

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten van De Eik;
- Overzicht van fte's van zorgverleners op De Eik;
- Concept opleidingsplan 2023 De ZorgZaak;
- Verslag MIC MIM commissie, 21-2-2023;
- MIC kwartaalrapportage Q4 2022 De Eik;
- Notulen locatieoverleg De Eik, 10-1-2023;
- Notulen teamoverleg De Eik, 21-2-2023;
- Diverse notulen overleg rvc, aandeelhouder en bestuurder;
- Kwaliteitsplan 2023 De ZorgZaak;
- Kwaliteitsverslag 2022 De ZorgZaak.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl