



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	<u>4</u>
• Van zorg naar een waardig en betekenisvol leven • Leeswijzer	
2. Cliëntwaarde We zien u.	<u>6</u>
• Passende ondersteuning en zorg • Veerkrachtig thuis • Zeggenschap van cliënten • Cliëntarena's • ZorgkaartNederland • Eten en drinken enquete • Kortcyclisch leren en ontwikkelen	
3. Medewerkerswaarde We zien je.	<u>14</u>
• Team van de toekomst • Veranderende rol verpleegkundige • Kwaliteitsverpleegkundigen • Inzet van informele zorg • Wendbaar en flexibel leren en ontwikkelen • Versterken van de zeggenschap en professionele autonomie • Verbindend communiceren	
4. Organisatiewaarde	<u>22</u>
• Inzicht in kwaliteit • Kwaliteitsgesprekken • Melden van (bijna) incidenten: • Vrijheid en Veiligheid (Wet zorg en dwang) • Palliatieve zorg • Medicatieveiligheid • Wondzorg en decubituspreventie • Veilig en gezond werken	

• Informatieveiligheid • Klachten 2024 • Cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, Wzd) • ISO 9001:2015	
5. Omgevingswaarde	<u>32</u>
• Het Ambulant Geriatrisch Team (AGT) • Medebehandeling in de eerste lijn • Ontwikkeling Wonen nabij Charim • Palliatief Expertise team • Ontwikkeling Wonen nabij Charim • Wonen nabij Charim – pilot Woudenberg • ntwikkeling community care/gemeenschapszin: samen jong, samen (g)oud. • Logeerhuis De Engelenburgh	
6. Vooruitblik 2025	<u>38</u>
• Volgende stappen in de beweging van zorg naar een waardig en bekenisvol leven • Doorontwikkeling Team van de Toekomst • Technologie als digitale collega • Verdere ontwikkeling 'Wonen nabij Charim' en 'Langer wonen in de wijk met Charim' • Speerpunten Kwaliteit en Veiligheid?	
7. Tot slot	<u>43</u>
Interviews	
Vrij en blij naar de Albert Heijn voor haring en jam	<u>13</u>
Werken als verpleegkundige bij Charim	<u>20</u>
Een open deur: alle mensen hechten aan vrijheid	<u>26</u>

Voorwoord

Sinds 1 juli 2024 is het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’ opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland. Dankzij het Generiek kompas is het voor organisaties in de ouderenzorg, in tegenstelling tot afgelopen jaren, mogelijk om via één kwaliteitsbeeld integraal te laten zien hoe zij werken aan de kwaliteit van ondersteuning en zorg voor cliënten in de wijk, cliënten die tijdelijk verblijven, en cliënten die wonen in een woonlocatie. Het uitgangspunt is de vraag die iemand heeft en niet meer de plek waar iemand ondersteuning en zorg krijgt.

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld van Stichting Zorggroep Charim. In dit Kwaliteitsbeeld nemen we u mee in de wijze waarop Charim uitvoering geeft aan haar visie en missie: ouderen met ondersteuning en zorg in staat stellen een waardig en betekenisvol leven (blijven) leiden. Deze visie is ons kompas. We brengen onze visie en missie in de praktijk door aan te sluiten bij wat van waarde is in de laatste levensfase, door zelfredzaamheid te behouden of waar mogelijk te herwinnen en door samen te werken met het vertrouwde netwerk van cliënten. Onze toegewijde medewerkers, vrijwilligers en de ondersteuning van technologische innovaties spelen hierin een cruciale rol.

Van zorg naar een waardig en betekenisvol leven

Met onze visie zet Charim zich actief in voor de landelijke transitie in de (ouderen)zorg. Binnen Charim wordt in de dienstverlening voor cliënten de beweging van de nadruk op zorgverlening naar de ondersteuning bij een waardig en betekenisvol leven gemaakt. Charim gelooft daarbij dat kwaliteit van ondersteuning en zorg ontstaat in de relatie en in de dialoog. Elkaar zien, horen en kennen is daarbij essentieel. Charim bouwt vanuit die visie aan vaste multidisciplinaire teams rondom cliënten. Teams die

– gezien de beweging die gemaakt wordt en de schaarste op de arbeidsmarkt – veranderen van karakter en samenstelling. Teams waarin de samenwerking met het netwerk van cliënten en met vrijwilligers een prominente plaats krijgt en waarin de focus verschuift van zorg naar ondersteuning bij fijn wonen en een fijne invulling van de dag. Een ontwikkeling richting de ‘Teams van de Toekomst’. Charim geeft koers en richting aan deze ontwikkelingen middels een transitieplan genaamd ‘De Reis van Groei en Ontwikkeling’. Charim is deze ‘Reis’ aangevangen in 2023 en heeft daarin koers en doelen bepaald, waaraan in de periode tot en met 2026 wordt gewerkt. Uitvoering geven aan deze ‘Reis’ en daarmee aan de transitie in de ouderenzorg brengt vele mooie momenten met zich mee, maar ook evenveel onzekerheden en momenten waarin we de volgende stappen met elkaar moeten ontdekken. Het vraagt lef en het doorbreken van oude patronen. Het loslaten van oude gewoontes en werkwijzen is niet altijd makkelijk. Daarom vindt Charim het essentieel om te kunnen bouwen op een sterk fundament – een sterke structuur - waarin continue gereflecteerd wordt op de kwaliteit van ondersteuning en zorg en een cultuur waarin leren, ontwikkelen en continu verbeteren centraal staan.



Leeswijzer

Binnen Charim vertrekken we in alles wat we doen – binnen onze reguliere bedrijfsvoering en bij het werken aan de strategische doelen binnen de ‘Reis van Groei en Ontwikkeling’ - vanuit vier verschillende perspectieven:

- **Het perspectief van Cliënten - ‘We zien u’.** In de dagelijkse werkzaamheden en binnen de ambities van Charim is de cliënt altijd ons vertrekpunt. Hierbij willen Charim samen met de cliënt en/of zijn/haar naasten of verwanten kijken naar hoe zij – ook op latere leeftijd en wanneer kwetsbaarheid ontstaat – van betekenis kunnen blijven voor en in verbinding kunnen blijven met hun omgeving. Charim gelooft dat eigen regie en zelf- en samenredzaamheid hier een belangrijke bijdrage aan leveren.
- **Het perspectief van medewerkers - ‘We zien je’.** Bij Charim vinden we het belangrijk dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen, dat zij vanuit gelijkwaardigheid - en vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden - mee kunnen praten en mee kunnen denken en zich gewaardeerd voelen door elkaar en hun leidinggevende. Charim wil een aantrekkelijke werkgever zijn en een plek die uitdaagt en inspireert tot leren en ontwikkelen. Een organisatie, waar medewerkers graag werken en die nieuwe collega’s en vrijwilligers aantrekt. Dit doet Charim door te zorgen voor zeggenschap en autonomie, plezier in het werk, ontwikkelmogelijkheden gebaseerd op je talent, support door je direct leidinggevende en oog voor een goede balans tussen werk en ontspanning.
- **Het perspectief van de organisatie - ‘We hebben oog voor wat we als organisatie te doen hebben’.** Vanuit het perspectief van de organisatie kijkt Charim naar onderwerpen die impact hebben op Charim als geheel en daarmee op alle collega’s, dan wel onderwerpen die de verschillende woonlocaties en/of afdelingen overstijgen.
- **Het perspectief van de omgeving - ‘We hebben oog voor onze rol in de samenwerking met (keten)partners’.** Charim ervaart een maatschappelijke opdracht samen met netwerk- en ketenpartners te komen tot een toekomstbestendig zorglandschap voor ouderen nu en in de toekomst.

In het Kwaliteitsbeeld kijken we terug op 2024 en vooruit op 2025 langs deze vier perspectieven. Daarbij leggen we voortdurend de link naar de beweging die wij als organisatie aan het maken zijn en hoe hierin de kwaliteit van ondersteuning en zorg geborgd wordt. Dat schetst een prachtig beeld – in woord, beeld en verhalen – van hoe iedere dag invulling wordt gegeven aan dat wat van betekenis is voor cliënten. Ik heb grote waardering voor de toewijding die collega’s dagelijks laten zien, aan cliënten, elkaar en de doelen waar we voor staan. Zo krijgt de naam ‘Charim’ iedere dag betekenis.

Judith Poulus
Voorzitter Raad van Bestuur Zorggroep Charim



Cliëntwaarde | **We zien u.**

In de dagelijkse werkzaamheden en binnen de ambities van Charim is de cliënt altijd het vertrekpunt. Hierbij wil Charim samen met de cliënt en/of zijn/haar naasten of verwanten kijken naar hoe zij – ook op latere leeftijd en wanneer kwetsbaarheid ontstaat – van betekenis kunnen blijven voor en in verbinding kunnen blijven met hun omgeving. Charim gelooft dat eigen regie en zelfredzaamheid hier een belangrijke bijdrage aan leveren. Bij Charim betekent dit dat we cliënten de vragen stellen: wat kunt u zelf, of wat kunt u weer leren? En waarbij kunnen mensen uit uw netwerk u helpen, of bieden hulpmiddelen en zorgtechnologie een oplossing.

Charim streeft naar een waardig en betekenisvol leven voor cliënten, met nadruk op (het behoud van) zelf- en samenredzaamheid. Dit draagt bij aan het welzijn van ouderen, zodat zij betekenis blijven ervaren en verbonden blijven met hun omgeving. Charim richt zich niet alleen op cliënten in haar woonzorglocaties, maar ook op cliënten in de wijk en op de verbinding met de omgeving, bijvoorbeeld met buurtbewoners.

Bij Charim kijken we allereerst hoe ondersteunt kan worden bij zelfredzaamheid- of het herwinnen daarvan- en hoe het netwerk, hulpmiddelen en zorgtechnologie kunnen ondersteunen. Charim biedt aanvullende ondersteuning en zorg, organiseert, coacht en deelt kennis. Professionele zorg wordt met toewijding verleend, passend bij de unieke situatie van de cliënt. Ook in de laatste

levensfase biedt Charim zorg die aansluit bij wat voor cliënten van betekenis is, zowel lichamelijk, geestelijk als op het gebied van zingeving. De beweging naar een waardig en betekenisvol leven betekent voor de cliënten meer zeggenschap over wat voor hen belangrijk is. De cliënten ontvangen ondersteuning en zorg passend bij hun situatie waardoor zij zoveel mogelijk kunnen blijven participeren in en met hun omgeving. Van belang hierbij is dat wij cliënten moeten kennen om te weten wat voor hen van belang is. Bij Charim gebeurt dit door de dialoog te voeren met de cliënt en door het netwerk van de cliënt te kennen en actief te kijken hoe met het netwerk (informele zorg) – naasten – samen gewerkt kan worden.



Passende ondersteuning en zorg

Charim werkt vanuit het principe van ‘passende ondersteuning en zorg’ (ook bekend onder de naam: Reablement;) om beter aan te sluiten bij wat belangrijk is voor de cliënt. Onder passende ondersteuning en zorg verstaat Charim: de juiste zorg op maat voor de cliënt binnen de gegeven mogelijkheden. Het doel van passende ondersteuning en zorg is dat de ouderenzorg, nu en in de toekomst, aan blijft sluiten bij de behoeften van ouderen en wordt georganiseerd binnen de gegeven persoonlijke en maatschappelijke mogelijkheden. Het persoonlijk gesprek tussen de cliënt, het sociale netwerk en de professional vanuit Charim is de basis om de juiste ondersteuning en zorg te kunnen organiseren. Het persoonlijk gesprek wordt binnen Charim gevoerd met behulp van het ‘FamilieStartgesprek’. Dit is een hulpmiddel (methode) voor de zorgprofessional om een open gesprek te voeren met de cliënt, de mantelzorger en eventueel nog andere betrokken naasten. De professional onderzoekt op basis van de wensen en behoeften van de cliënt hoe de inzet van mantelzorgers en naasten er uit ziet of kan gaan zien en wat hiervoor nodig is. Voor dit gesprek zijn vier basisvragen geformuleerd. Deze vier vragen komen telkens weer terug, want situaties veranderen. Evaluatie en eventuele bijstelling van de zorg blijft voortdurend nodig. De juiste ondersteuning en zorg op maat, binnen de gegeven mogelijkheden, is bij dit alles het uitgangspunt. Als professional stimuleer en bevorder je de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en naasten. In 2024 is een start gemaakt met het toerusten van medewerkers in het toepassen van de methodiek van het ‘Familiestartgesprek’. In 2025 zal tijdens zogenoemde sprints op thema’s op locaties deze methode verder geïmplementeerd worden.

De omslag van aanbod gestuurde zorgverlening naar passende ondersteuning en zorg vraagt om een gedragsverandering bij iedereen die betrokken is bij de cliënt, waarbij de behoeften van de cliënt het uitgangspunt zijn. In de teams van de Wijkverpleging van Charim zijn in 2023 en 2024 belangrijke stappen gezet om dit gedachtegoed toe te passen.

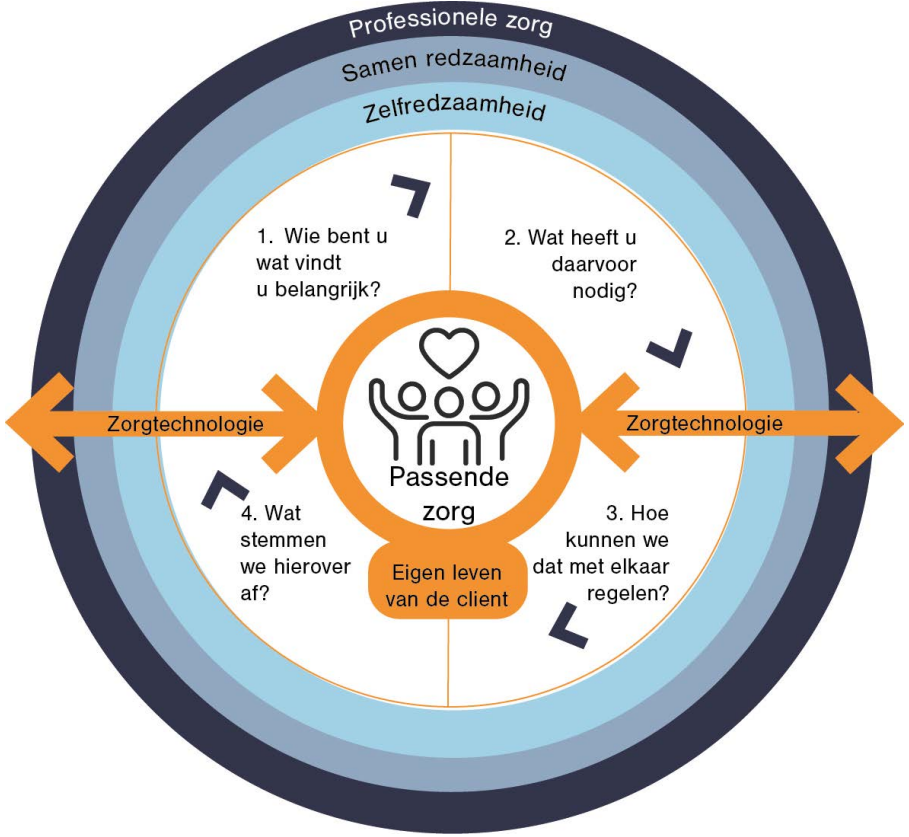
Begin 2023 is het project ‘Veerkrachtig thuis’ gestart. Naast het opnemen van het gedachtegoed van ‘Passende ondersteuning en zorg’ binnen de Wijkverpleging was het doel van het project: de zelfredzaamheid van de cliënt te behouden of te bevorderen en, indien nodig, ondersteuning te bieden in de vorm van ondersteuning en zorg door professionals van Charim, verhogen cliënttevredenheid van de cliënten Wijkverpleging en het verstevigen van de samenwerking tussen de Wijkverpleging en de ergotherapeuten. Een constructieve samenwerking verhoogt de kans op slagen van het behalen van de doelen voor het vergroten van de zelfredzaamheid en/ of samenredzaamheid van de cliënt.

**Beter aansluiten
bij wat belangrijk
is voor de cliënt.**

In het project zijn mooie resultaten behaald:

- Bij meer dan 54% van de nieuwe zorgaanvragen bij de Wijkverpleging in Veenendaal is toegewerkt naar zelfstandigheid van cliënten.
- Het aantal unieke cliënten is met 17% gestegen. Samen met de cliënt worden concrete doelen afgesproken op het gebied van het vergroten van de zelfredzaamheid en samenredzaamheid. Samen met een structurele monitoring op de voortgang op de doelen maakt dit dat er sneller toegewerkt werd naar zelf- of samenredzaamheid. Hierdoor konden er eerder nieuwe cliënten aangenomen worden in de Wijkverpleging. De cliënttevredenheid én medewerkerstevredenheid is toegenomen. Uit de cliënt- en medewerkers tevredenheidsuitvraag, gehouden na het traject, blijkt dat cliënten zich meer gezien en gehoord voelen. Medewerkers geven aan dat zij meer tijd ervaren voor het voeren van het goede gesprek met de cliënt.
- Voor het werken volgens het gedachtegoed van ‘Passende ondersteuning en zorg’ is een toolbox ontwikkeld.
- De samenwerking tussen de Wijkverpleging en de ergotherapeuten loopt goed. Tijdens het traject is een zorgpad ontwikkeld waarin de betrokkenheid van de ergotherapeut vanzelfsprekend is bij cliënten die wijkverpleging ontvangen van Charim. Voorheen werd de ergotherapeut pas in een later stadium betrokken en waren de ergotherapeuten met name gericht op de intramurale zorg bij Charim. Inmiddels zijn er vaste ergotherapeuten betrokken bij de Wijkverpleging en zijn zij aanwezig bij structurele overleggen in de Wijkverpleging.

- Vanuit de Wijkverpleging is een expertteam ‘Reablement’ welke de woonlocaties van Charim kan ondersteunen in het opnemen van het gedachtegoed van ‘Passende ondersteuning en zorg’ in de teams.
- Vanuit regionale belangstelling voor de resultaten zijn de resultaten gepresenteerd tijdens een bijeenkomst bij Zorgkantoor Zilveren Kruis.



Veerkrachtig thuis

Begin 2023 is het project ‘Veerkrachtig thuis’ gestart. Naast het opnemen van het gedachtegoed van ‘Passende ondersteuning en zorg’ binnen de Wijkverpleging was het doel van het project: de zelfredzaamheid van de cliënt te behouden of te bevorderen en, indien nodig, ondersteuning te bieden in de vorm van ondersteuning en zorg door professionals van Charim, verhogen cliënttevredenheid van de cliënten Wijkverpleging en het verstevigen van de samenwerking tussen de Wijkverpleging en de ergotherapeuten. Een constructieve samenwerking verhoogt de kans op slagen van het behalen van de doelen voor het vergroten van de zelfredzaamhed en/ of samenredzaamheid van de cliënt.

Zeggenschap van cliënten

Aansluiten bij een waardig en betekenisvol leven voor de cliënt vraagt in dialoog verkennen op welke wijze dit voor de cliënt vorm en inhoud kan krijgen. Het is belangrijk hierin de wens en de behoefte van de cliënt – en als hij of zij daar niet meer toe in de gelegenheid is dit via een verwant of wettelijk vertegenwoordiger – te kennen. Zeggenschap van de cliënt is binnen Charim een leidend principe. Charim geeft hier op verschillende manieren vorm aan. Middels het ophalen van ervaringen en behoeften en het toetsen van hoe de ondersteuning ervaren is tijdens de dagelijkse contactmomenten. En formeler tijdens de multidisciplinaire overleggen en evaluaties van de gemaakte afspraken over de ondersteuning en zorg, waar het uitgangspunt is dat met de cliënt in plaats van over de client gesproken wordt en de cliënt aan tafel zit tijdens het gesprek. Tot meer formele en gestructureerde manieren van het ophalen van de wensen en ervaringen van cliënt en verwanten. Bijvoorbeeld tijdens avonden voor verwanten en tijdens zogenaamde ‘cliëntarena’s’. Om inzicht te krijgen in hoe cliënt en hun naasten de ondersteuning en zorg ervaren, haalt Charim cliëntervaringen op met ondersteuning van verschillende tools en structuren.

Cliëntarena’s

Een van de methoden waarmee binnen Charim cliëntervaringen wordt opgehaald is de zogenaamde ‘cliëntarena’. Een cliëntarena is een methodiek binnen de zorg waarbij de cliënt centraal staat in een open dialoog met betrokken zorgprofessionals, mantelzorgers en andere relevante partijen. Het doel van een cliëntarena is om gezamenlijk tot een beter begrip van de behoeften, wensen en ervaringen van de cliënt te komen, zodat de ondersteuning en zorg hier beter op kunnen aansluiten. In het laatste kwartaal van 2024 hebben in Zeist en Veenendaal cliëntarena’s in de Wijkverpleging plaatsgevonden. De gesprekken hebben mooie inzichten opgeleverd in hoe cliënten de zorgverlening ervaren en waar verbeterpotentieel zit. Cliënten gaven tijdens de cliëntarena’s aan dat zij zich gezien voelen. Ook gaven zij aan dat er snel wordt geschakeld bij spoedsituaties. Ook werd aangegeven dat de communicatie naar cliënten over de planning en uitleg aan cliënten over hoe en wanneer de Wijkverpleging te bereiken is, duidelijker kon. De methodiek van cliëntarena’s sprak cliënten en medewerkers aan. Voor zowel de cliënten als de medewerker is dit een manier om zeggenschap te hebben over de ondersteuning en zorgverlening. Op basis van de positieve ervaringen met het houden van cliëntarena’s binnen de Wijkverpleging is het voornemen deze methodiek breder toe te passen binnen Charim. In 2025 zal daarom op elke woonlocatie van Charim een cliëntarena plaatsvinden.

ZorgkaartNederland

Ook middels ZorgkaartNederland worden ervaringen van cliënten over de ondersteuning en zorg die Charim biedt opgehaald. Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten en hun naasten een waardering geven voor de geleverde zorg. In 2024 kreeg Charim op ZorgkaartNederland 282 waarderingen met een gemiddelde waardering van 8,5.

Charim	8,5
Geriatrische revalidatiezorg	8,1
Hospicezorg	9,7

In de zomer van 2024 heeft de PREM, de jaarlijks verplichte uitvraag cliënttevredenheid Wijkverpleging, plaatsgevonden onder de cliënten van de Wijkverpleging. De Wijkverpleging wordt gewaardeerd met een 8,7.

Een ander thema waarin het ophalen van cliëntervaringen centraal staat is het thema ‘Eten en drinken’. Eten en drinken zijn basale levensbehoeften voor ieder mens. Naast een basale levensbehoefte is eten en drinken ook een beleving en heeft het een onmiskenbare sociale functie. Jaarlijks wordt een enquête met het thema ‘Eten en drinken’ afgenomen onder de cliënten van Charim. Dit met als doel de waardevolle uitkomsten om te zetten in acties, om ook op dit thema aan te kunnen blijven sluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Charim breed	2023	2024
	7,0	7,3

Hoe ga je met cliënten in gesprek over wat ze van je zorgverlening vinden?

De wijkverpleging van Charim heeft “cliëntarena’s” georganiseerd. In een cliëntarena vertellen cliënten over hun ervaringen. De betreffende zorgverleners zijn erbij als toehoorder. Er ontstonden mooie inzichten waar we als Charim mee aan de slag kunnen om te ontwikkelen en mooie gesprekken over hoe het beter kan.

Goede zorg ontstaat in de relatie en deze vorm sluit daar helemaal bij aan.



Kortcyclisch leren en ontwikkelen

Continue leren en verbeteren zodat steeds weer aangesloten kan worden bij de wensen en behoeften van de cliënt en zo bij te dragen aan een waardig en betekenisvol leven is belangrijk bij Charim. De uitkomsten van de verschillende uitvragen naar cliënttevredenheid worden dan ook opgenomen in de verbetercyclus van Charim. Op cliëntniveau worden (nieuwe) afspraken gemaakt over de ondersteuning en zorg en deze worden vastgelegd in het leefplan van de cliënt. Van de uitkomsten van de uitvraag naar cliënttevredenheid wordt ook geleerd in de teams, op locatieniveau. Tijdens bordbesprekingen, teamoverleggen en het kwaliteitsoverleg op locatie worden verbeterpunten besproken en de opvolging geborgd.

De uitvragen naar cliënttevredenheid leveren ook thema's op die impact hebben op Charim als geheel. Deze thema's worden opgenomen in de organisatiebrede cyclus voor leren en verbeteren. Uitkomsten van de cliënttevredenheidsuitvragen worden besproken met de Centrale Cliëntenraad. Met de Centrale Cliëntenraad wordt het gesprek gevoerd over de doorontwikkeling in het ophalen van cliëntervaringen. Daarbij wordt verkend hoe hierin gezamenlijk kan worden opgetrokken en vindt verkenning plaats op de thema's die belangrijk zijn voor een uitvraag op cliënttevredenheid. Doel is om hier in 2025 nadere gezamenlijke stappen op te zetten.



Interview | Marlies

Spatodea is een van de woonzorglocaties in Zeist. “We merken natuurlijk ook bij ons dat de nieuwe bewoners die bij ons komen wonen een zwaardere zorgvraag hebben. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van dementie. Wij passen ons natuurlijk hierop aan,” vertelt manager Marlies Bochane.

Vrij en blij naar Albert Heijn voor haring en jam

“Een van de bewoners is een meneer die op de begane grond aan de voorzijde woont. Er is een binnendeur om direct naar de eetzaal te kunnen. Maar deze heer geeft de voorkeur aan een andere route. Hij loopt altijd naar buiten via de tuindeur en komt via de hoofdingang de eetzaal binnen. Voor hem is dit logisch en fijn en wij vallen hem niet lastig met ons idee dat de andere route handiger is. Ook steekt hij dagelijks de weg over om in tegenoverliggende winkelcentrum bij de AH een pot jam en een haring te kopen. Daarvoor zoekt hij eerst altijd met zijn kluisje in de rollator een medewerker op, om er voor hem geld voor zijn boodschappen uit te halen. De haringen eet hij meestal dezelfde dag op, maar je kunt je voorstellen dat de jam zich in de kast opstapelen. De familie heeft met het AH filiaal geregeld dat ongeopende potjes teruggebracht mogen worden, ook zonder kassabon. Het grote voordeel is natuurlijk dat deze bewoner in beweging, blijft en een groot gevoel van vrijheid en zelfstandigheid ervaart.

Wat is belangrijk?

Ons uitgangspunt is: bewoners zijn vrij om te gaan en als er beperkingen zijn, is dat de uitzondering en daarin zijn we oplettend en creatief om aan te sluiten bij de bewoner. Een van de bewoonster liep veel naar buiten en er waren zorgen of ze de weg terug wel zou kunnen vinden. 's Morgens bij het helpen aankleden werden de schoenen aangetrokken en weg was ze. In gesprekken bleek dat zij thuis altijd op pantoffels liep. Voor haar betekende het aantrekken van de schoenen dat ze naar buiten zou gaan. Met pantoffels aan haar voeten, was die noodzaak om erop uit te gaan, weg.

De omgeving beweegt mee

We zijn actief om de omgeving bij onze locatie te betrekken, zoals bijvoorbeeld de AH en andere winkels in het winkelcentrum. Dat is eigenlijk geen probleem. Men is natuurlijk bereid om wat op te letten en contact met ons op te nemen als het nodig is. Ook zijn er allerlei activiteiten met de kinderen van de basisschool die naast onze locatie is gevestigd. We betrekken de kinderen bij activiteiten en laten ze helpen. Jong geleerd, oud gedaan, nietwaar?”

De familie heeft met het AH filiaal geregeld dat ongeopende potjes teruggebracht mogen worden



Medewerkerswaarde | **We zien je.**

Charim vindt het belangrijk dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen, dat zij vanuit gelijkwaardigheid - en vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden - mee kunnen praten en mee kunnen denken en zich gewaardeerd voelen door elkaar en hun leidinggevende. Charim wil een aantrekkelijke werkgever zijn en een plek die uitdaagt en inspireert tot leren en ontwikkelen. Een organisatie, waar medewerkers graag werken en die nieuwe collega's en vrijwilligers aantrekt. Dit geeft Charim vorm door te zorgen voor zeggenschap en autonomie, plezier in het werk, ontwikkelmogelijkheden gebaseerd op je talent, support door je direct leidinggevende en oog voor een goede balans tussen werk en ontspanning.

Vanuit de visie op ondersteuning en zorg volgt Charim de beweging 'van zorg naar een waardig en betekenisvol leven' voor onze cliënten. Hierbij ligt meer focus op prettig wonen en het creëren van een fijne dag; ook in de laatste levensfase. Dit vraagt een andere focus in werkprocessen en een andere teamsamenstelling. Jarenlang is men gewend geweest om vanuit het perspectief 'zorgen voor' ondersteuning en zorg te verlenen aan ouderen. De beweging 'van zorg naar wonen' vraagt een verandering in denken en handelen van medewerkers van Charim. Deze visie en de context van schaarste op de arbeidsmarkt vragen een nieuwe blik op de samenstelling van team dat ondersteuning en zorg biedt aan elke cliënt. In 2024 is daarom veel aandacht besteed aan het thema 'Teamsamenstelling', ook wel: 'Team van de toekomst'.

Team van de toekomst

Vanuit het streven naar een passende teamsamenstelling en een deskundigheidsmix die aansluit bij de visie op ondersteuning en zorg is in 2024 begonnen met het werven en toerusten van woonassistenten. Voor de functie van Woonassistent werft Charim collega's die in de kern van hun functie bezig zijn met het ondersteunen van cliënten bij dagelijkse activiteiten, gericht op en prettige invulling van de dag. Dit vraagt niet noodzakelijkerwijs een achtergrond of diploma in de zorg. Charim heeft in 2024 veel Woonassistenten aangetrokken, die een achtergrond in welzijn, horeca of andere hospitality branche hebben. Charim vindt het belangrijk deze nieuwe collega's goed toe te rusten. Daarom volgt elke nieuwe Woonassistent de landelijk erkende module 'Basiszorg'



en worden zij toegerust in het werken met cliënten die veelal onbegrepen gedrag vertonen. Het werven van Woonassistenten lukt in de schaarste op de arbeidsmarkt, bijzonder goed. Belangrijk voor het in de praktijk brengen van de visie van Charim, waarin zoveel mogelijke vaste, multidisciplinaire teams-met formele en informele zorg-, rondom iedere cliënt worden georganiseerd. Dit om continuïteit in ondersteuning en zorg te realiseren, maar meer nog geeft het de gelegenheid de cliënt echt te leren kennen. Charim gelooft er in dat goede ondersteuning en zorg en voldoening en plezier in het werk (bij Charim onderdeel van de programmalijn: 'lekker werken') ontstaan in de relatie. Dat begint met elkaar zien, elkaar kennen en in dialoog voortdurend op zoek gaan naar wat van betekenis en van waarde is.

Vanaf medio 2024 zijn 35 woonassistenten bij Charim komen werken die een gecertificeerde module 'Basiszorg' hebben gevolgd. In totaal zijn in 2024 69 nieuwe en bestaande medewerkers met de module basiszorg gestart. De eerste evaluatie van de inzet van Woonassistenten, toegerust met de module 'Basiszorg', heeft eind 2024 plaatsgevonden. Geconcludeerd wordt dat de Woonassistenten, toegerust met de module 'Basiszorg', veel waarde toevoegen aan de teams. Cliënten ervaren meer vaste gezichten en de teams ervaren meer ruimte door taken te kunnen verdelen en hiermee meer tijd en aandacht voor de cliënt te hebben. De nieuwe Woonassistenten hebben het als zeer prettig ervaren dat zij worden toegerust middels landelijk erkende modules. Het opleiden in

modules is als zeer prettig beoordeeld. Het geeft flexibiliteit aan medewerkers en past bij de wens van medewerkers omtrent leren en ontwikkelen op maat. Modulair opleiden is voor Charim dan ook een leidend principe. In 2025 zal verdere ontwikkeling plaatsvinden op het gebied van modulair opleiden. Er is veel aandacht voor de dynamiek in de teams. Het toevoegen van een nieuwe functie in het team levert begrijpelijkerwijs vragen en soms ook verlies op voor collega's. Ook hier moeten oude patronen doorbroken worden en wordt een appèl gedaan op samen leren en ontwikkelen. In 2025 krijgt dit nadrukkelijk een vervolg. De werving van Woonassistenten wordt gecontinueerd en de woonassistenten worden – middels modules – toegerust op de inzet in de teams. Daarnaast kijkt Charim naar de impact van de visie en de veranderde teamsamenstelling op de verschillende functies, taken en verantwoordelijkheden binnen de teams.

Veranderende rol verpleegkundigen

Verpleegkundigen spelen een cruciale rol in de veranderingen in ondersteuning en zorg, waarbij vaardigheden zoals coördineren en regievoeren steeds belangrijker worden in het licht van de veranderende teamsamenstelling. In de teams rondom de cliënt zijn enerzijds meer Woonassistenten betrokken en anderzijds wordt de betrokkenheid van vrijwilligers en het netwerk van cliënten eveneens vergroot. Deze verschuiving heeft impact op de verpleegkundige functies binnen de teams. Er zal meer nadruk komen te liggen op competenties als coördineren en regievoeren. Competenties die goed aansluiten bij de functie van de mbo-verpleegkundige.

Leren en ontwikkelen op een manier die past bij de medewerker



Charim is daarom in 2023 begonnen met het versterken en positioneren van deze functie. Drie mbo opgeleide verpleegkundigen zijn dat jaar voorgedragen voor het leiderschapstraject bij branchevereniging V&VN. In 2024 zijn opnieuw twee collega's voorgedragen en aangenomen voor dit traject. De verpleegkundig ambassadeurs hebben in 2024 gewerkt aan het opnieuw beschrijven van de functie en rol van de mbo-verpleegkundige in het licht van het 'Team van de Toekomst'.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Binnen elke woonlocatie van Charim zijn Kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam. Zij ondersteunen bij het voortdurend leren en ontwikkelen en kortcyclisch sturen op kwaliteitsthema's binnen de locatie, pakken lokaal en binnen de teams signalen ten aanzien van kwaliteit op en geven 'coaching on the job' aan de collega's op de woonlocatie. De kwaliteitsverpleegkundigen vormen een 'Lerend netwerk' waar kwaliteitsthema's ingebracht en besproken worden en nieuwe (externe) inzichten worden gedeeld.

Inzet van informele zorg

Informele zorgverleners zijn cruciaal in de ouderenzorg en dragen bij aan de kwaliteit van leven van cliënten. Door tekorten op de arbeidsmarkt wordt hun inzet steeds belangrijker. In Nederland is informele zorg sterk in ontwikkeling door nieuw overheidsbeleid en de landelijke beweging 'Van zorg naar gewoon leven'. Veranderende wet- en regelgeving biedt kansen, maar kan ook vragen of dilemma's opleveren. Charim hecht belang aan het inzetten van informele zorg. Dit vanuit onze visie dat het belangrijk is voor cliënten zo lang als mogelijk deel te blijven uitmaken van hun vertrouwde netwerk. Er was binnen Charim reeds beleid en visie op de inzet van informele zorg. Dit beleid is in 2024 gereviseerd, passend bij actuele wet- en regelgeving en aansluitend op bij visie en koers van Charim. In 2025 wordt op basis van dit herziene beleid verdere stappen gezet in de inzet van informele zorg in de teams. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor heldere verwachtingen en toerusting van vrijwilligers en het netwerk van de cliënt.

Wendbaar en flexibel leren en ontwikkelen

Charim staat voor de grote uitdaging voldoende bekwaame medewerkers te behouden om de toenemende vraag voor ondersteuning en zorg op te vangen. Medewerkers moeten worden voorbereid op de (toekomstige) toenemende vraag voor ondersteuning en zorg. Er worden andere competenties gevraagd van medewerkers. De uitdaging ligt enerzijds in het voorzien in voldoende (zorg-)medewerkers. Een groot deel van die medewerkers is niet meer te werven in de huidige en toekomstige arbeidsmarkt en zullen door ons intern moeten worden opgeleid. Anderzijds ligt de uitdaging in het behouden en doorontwikkelen van (zorg-)medewerkers. Medewerkers hebben een belangrijke rol in het bevorderen, stimuleren en coördineren van zelf-en samenredzaamheid van de cliënten van Charim. Wanneer de hulpvraag door middel van samen- en zelfredzaamheid niet ingevuld kan worden, ga je samen na wat verder nodig is. Dat vraagt andere werkzaamheden en vaardigheden van medewerkers.

Afgestemd op handelingen en of specifieke kennis, die daadwerkelijk nodig is in het team rondom de client wil Charim (interne)medewerkers toerusten in het geven van passende ondersteuning en zorg aan de cliënten van Charim. Op deze manier worden medewerkers opgeleid tot vakprofessionals met vertrouwen in het vakmanschap en eigenaarschap. Hierbij uitgaande dat er altijd sprake moet zijn van een landelijk erkent certificaat of diploma. Hiermee sluit Charim aan bij het principe een aantrekkelijke werkgever te willen zijn die leren en ontwikkelen stimuleert op een manier die past bij de medewerker.

En bij het het versterken van professionele autonomie en van zeggenschap van medewerkers en daarmee het vergroten van werkplezier. Modulair opleiden maakt dat een team flexibel en wendbaar is in het leren en ontwikkelen, zodat er continue sprake is van een passende teamsamenstelling, deskundigheidsmix en de medewerker eigenaar is van zijn of haar eigen ontwikkeling. Onderdeel van flexibel en wendbaar leren en ontwikkelen bij Charim is het traject Aantoonbaar bekwaam wat zich richt op de zogenaamde ‘voorbehouden en risicovolle handelingen’. De beweging ‘van zorg naar wonen’ binnen Charim biedt zorgprofessionals de ruimte om hun expertise optimaal in te zetten en tegelijkertijd de kwaliteit van zorg te waarborgen. En het biedt ruimte voor de cliënt en diens verwanten om actief te blijven of gaan bijdragen aan de ondersteuning en zorg. Het is van belang dat ons beleid deze veranderingen weerspiegelt en ruimte biedt voor innovatie en samenwerking. In 2024 is begonnen met het herzien van het beleid voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Hierbij is de ambitie om een beleid te ontwikkelen dat zowel de veiligheid van cliënten en deins verwanten waarborgt als de mogelijkheden voor zorgprofessionals en informele ondersteuning en zorg maximaliseert. Daarbij moet dit beleid duidelijkheid geven over de verantwoordelijkheden van zowel zorgprofessionals als mantelzorgers en vrijwilligers binnen Charim met betrekking tot voorbehouden en risicovolle handelingen. We doen het met elkaar; leren staat centraal. Dat maakt Charim wendbaar in de grote veranderingen binnen Charim en binnen de ouderenzorg.

Versterken van de zeggenschap en professionele autonomie

Versterken van zeggenschap is een leidend principe binnen Charim. Charim stimuleert en faciliteert professionele autonomie en zeggenschap met structuren zoals de dag- of dienststart, bordbesprekingen en teamoverleggen. Medewerkers worden in deze overlegstructuren gestimuleerd om vragen, succes of verbeterinitiatieven in te brengen en opvolging te geven. Middels kortcyclische sturing krijgen deze vragen en initiatieven opvolging. Medewerkers worden daarnaast aangemoedigd deel te nemen aan projectgroepen. Het motto bij het maken van nieuwe beleid is: ‘betreft het je dan betrekken we je’. Waar voorheen vaak een leidinggevende deelnam aan een projectgroep, wordt gestimuleerd medewerkers deel te laten nemen en op deze manier inbreng te hebben op ontwikkelingen. Een ander gremium waarmee zeggenschap van medewerkers gestimuleerd en geborgd wordt, is de ‘Raad van betrokkenheid’, waarin een brede vertegenwoordiging van medewerkers uit de organisatie actief meedenkt over allerhande voorliggende onderwerpen. Bij Charim werken Kwaliteitsverpleegkundigen die samen een lerend netwerk vormen. Het Lerend netwerk heeft een rol in het vormgeven van beleid over inhoudelijke thema’s betreffende ondersteuning en zorg.

Uiteraard kent Charim ook interne formele vormen van medezeggenschap. Medewerkers kunnen zich beschikbaar stellen voor de formele medezeggenschapsraden, zoals: Ondernemingsraad, Behandeladviesraad en de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad. Professionele autonomie en zeggenschap van medewerkers heeft zowel impact op het werkplezier als op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening aan cliënten.

Verbindend communiceren

De samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en professionele zorg is van onschatbare waarde voor het bieden van betekenisvolle ondersteuning en zorg. Het doel van Charim is dat de cliënt zich goed voelt en fijn woont bij Charim. Dit vraagt het voeren van het goede gesprek met de cliënt en diens verwanten. Bekend is dat de cliënt en naasten vaak al een levenslange geschiedenis samen hebben, terwijl de medewerkers van Charim zich als nieuwe ‘speler’ voegen in het leven van de cliënt. Charim wil de cliënt en diens sociale netwerk goed kennen om zo toe te kunnen werken naar een gelijkwaardige samenwerking in de ondersteuning en zorg die nodig is. Hierbij is goed communiceren erg belangrijk. Om dit te ondersteunen, is voor alle medewerkers in de directe ondersteuning en zorg voor cliënten in 2024 de training ‘Verbindend Communiceren in veranderende zorgrelaties’ georganiseerd. Deze training is enorm gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer waarmee deelnemers de training beoordelen is een 8.3. 74% van de deelnemers geeft aan zich nu voldoende toegerust te voelen om het gesprek over zelf- en samenredzaamheid te voeren met cliënt en naasten. Deze training helpt in de toerusting van onze medewerkers in de beweging die Charim aan het maken is.

**Betreft het je?
Dan betrekken
we je.**

Ik wil mij verdiepen in iemands leven.



Interview | Reini

Reini werkt als verpleegkundige bij Charim: “In mijn werk zoek ik altijd naar wat werkt of waarom juist iets niet werkt bij een bewoner. Er is altijd een oorzaak die het gevolg verklaart. Om daarachter te komen, verdiep ik me in iemands leven. Mensen hebben al een heel leven geleefd als ze bij Charim komen wonen. Die kennis meebrengen in de zorgverlening, vind ik het mooie aan de ouderenzorg!”

Reini werkt als verpleegkundige bij Charim: “In mijn werk zoek ik altijd naar wat werkt of waarom juist iets niet werkt bij een bewoner. Er is altijd een oorzaak die het gevolg verklaart. Om daarachter te komen, verdiep ik me in iemands leven. Mensen hebben al een heel leven geleefd als ze bij Charim komen wonen. Die kennis meebrengen in de zorgverlening, vind ik het mooie aan de ouderenzorg!”

“Ik wil mij verdiepen in iemands leven: Waar komt de bewoner vandaan?”

“Waar komt de bewoner vandaan? Iemand komt hier tijdens zijn laatste stukje van het leven. Maar er is een heel leven aan vooraf gegaan. Mantelzorgers en familie kennen de bewoner al veel langer én beter dan wij. En als we niet de moeite nemen om dat verleden te leren kennen, acteren we alleen op wat wij nu zien, de oudere medemens. Om iemand te leren kennen, heb je elkaar nodig. Dat doe je samen, maar met de bewoner zelf (als dat nog kan) of het netwerk van de bewoner zoals familieleden. Ik vind het altijd leuke gesprekken waarin ik de bewoner beter leer begrijpen en sneller door heb wat voor de bewoner belangrijk is. Daarnaast is het ook gewoon een stukje nieuwsgierigheid van mij!”

“Het overdragen van deze vakkennis aan het zorgteam is iets wat ik graag doe. Ik heb bijvoorbeeld een kennis-whatsappgroep opgericht.”

“Als verpleegkundige heb ik een coördinerende rol op de afdeling. Ik kijk naar wat er opgepakt moet worden bij de dagstart. Met mijn helicopterview heb ik een completer beeld van de situatie. Om dit te krijgen, draai ik mee in het team. Zo ben ik bijvoorbeeld extra alert tijdens het zorgmoment bij een bewoner om zo ‘het plaatje compleet te krijgen’. Het zijn soms de kleine dingen waarin een verpleegkundige het verschil kan maken. Ik zoek naar de oorzaken van de gevolgen; de dingen die we als eerste zien of merken bij een bewoner. Hiervoor overleg ik regelmatig met de kwaliteitsverpleegkundige of bespreek de casus in het verpleegkundig overleg, een overleg met alle verpleegkundigen in de locatie. Het overdragen van deze vakkennis aan het zorgteam is iets wat ik graag doe. Ik heb

bijvoorbeeld een kennis-whatsappgroep opgericht. Zo delen we als team laagdrempelig onze kennis en kijken we steeds met elkaar hoe we het beter kunnen doen.”

“Ik vind de multidisciplinaire gesprekken dan ook één van de leukste werkzaamheden in mijn functie als verpleegkundige.”

“Het leuke aan het werken in de intramurale setting, dus in een zorglocatie, is het samenwerken. Ik heb korte lijnen met de verschillende disciplines binnen Charim. Als ik bijvoorbeeld meer kennis nodig heb van een bepaald ziektebeeld, kan ik snel schakelen met een collega. Dat contact is dan laagdrempelig en daardoor maak je er toch sneller gebruik van. Ik vind de multidisciplinaire gesprekken dan ook één van de leukste werkzaamheden in mijn functie als verpleegkundige. We voeren deze gesprekken met een grote groep collega’s, zoals de behandelaren uit het behandeldienst en het specialistische verpleegtechnische team. We moeten de zorg namelijk met elkaar moeten regelen en organiseren: bewoners, familieleden en de zorgverleners.

“We kunnen vanuit onze ervaring de vertaalslag maken van beleid naar de praktijk en vanuit dat perspectief meedenken of iets werkt of juist niet.”

Reini is naast haar werk bij Charim ook één van de landelijke V&VN ambassadeurs voor de verpleegkundige in de intramurale ouderenzorg: “De functie van een verpleegkundige in de ouderenzorg zal veranderen, maar dat zie ik vooral als een kans. In de ouderenzorg zullen we steeds meer mensen krijgen die meerdere en zwaardere zorgvragen hebben. Voor de complexere zorgvraag met meerdere aandoeningen die elkaar beïnvloeden, heb je kennis nodig die je vanuit je opleiding tot verpleegkundige leert. Als verpleegkundigen kunnen we vanuit onze ervaring de vertaalslag maken van beleid naar de praktijk en vanuit dat perspectief meedenken of iets werkt of juist niet. Ook hoop ik dat we in de toekomst nóg vaker worden gevraagd om kennis te delen met de bewoners, familieleden en het team, dát maakt het vak als verpleegkundige een uitdagend beroep!”



Organisatiewaarde

Charim heeft oog voor wat Charim als organisatie te doen heeft. Vanuit het perspectief van de organisatie wordt gekeken naar onderwerpen die impact hebben op Charim als geheel en daarmee op alle collega's, dan wel onderwerpen die de verschillende woonlocaties en/of afdelingen overstijgen.

Inzicht in kwaliteit

Kwaliteit creëren we samen. Continu leren, verbeteren en ontwikkelen zijn de uitgangspunten voor de sturing op kwaliteit. Kwaliteit en veiligheid van ondersteuning en zorg zijn niet alleen belangrijk voor compliancy aan wet- en regelgeving, maar juist ook vanuit intrinsieke motivatie. Het beste willen voor cliënten en medewerkers binnen de (wettelijke)kaders en middelen die we tot onze beschikking hebben. Inzicht in kwaliteit verkrijgt Charim niet alleen door het verzamelen van kwantitatieve gegevens, maar juist ook door het open gesprek te voeren met cliënt en medewerkers. Kwaliteit ontstaat in de relatie en in de dialoog met collega's en met de cliënt.

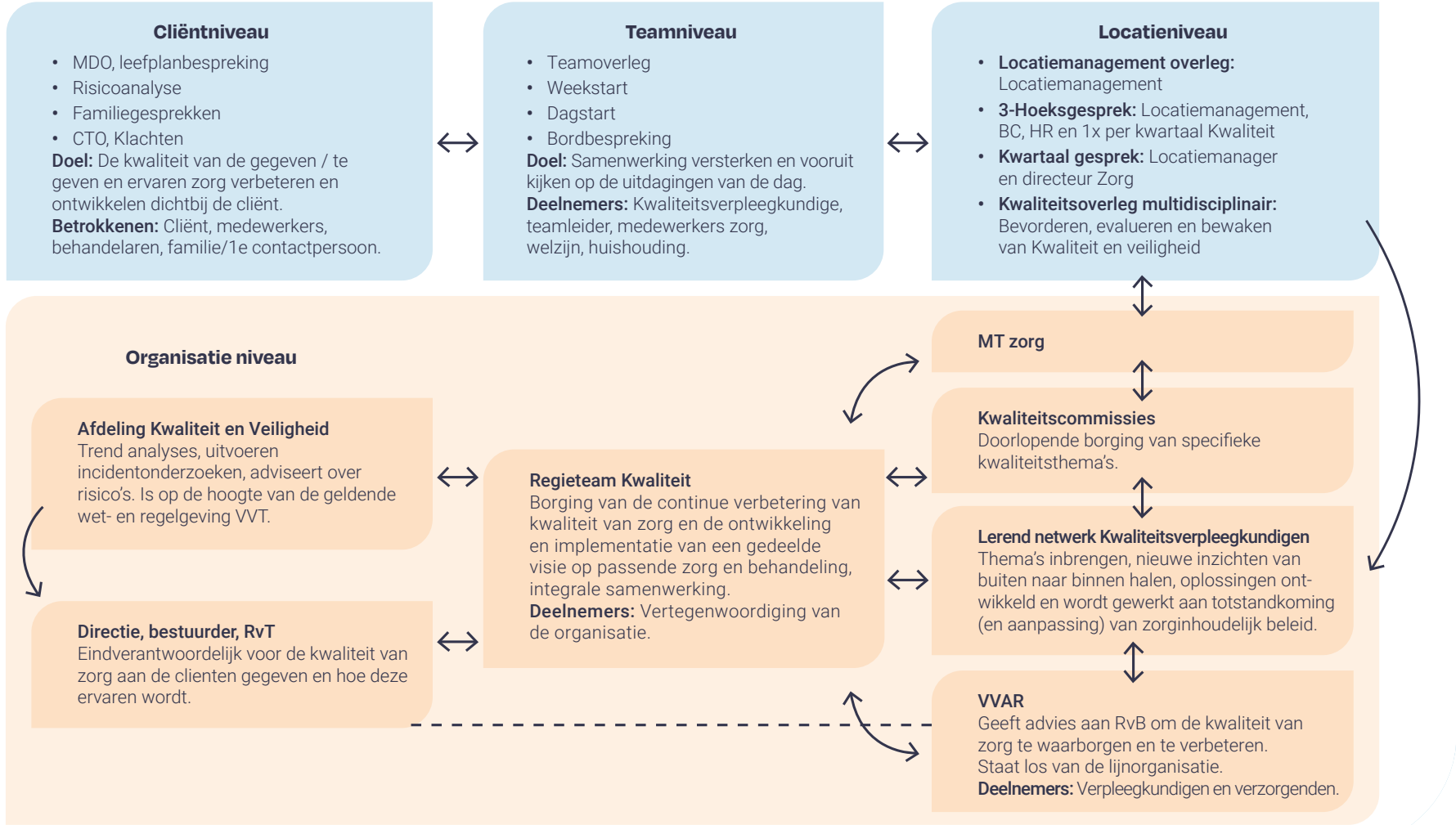
De afgelopen jaren heeft Charim gebouwd aan een stevige structuur voor de sturing op kwaliteit en veiligheid. Hiermee is een goed fundament gelegd om in de beweging die de (ouderen)zorg en Charim doormaakt, continue inzicht te hebben in de kwaliteit en veiligheid van ondersteuning en zorg aan de cliënt. Een goed fundament voor sturing op kwaliteit en veiligheid is nodig, zodat in een (kort)cyclische

vorm op elke plek in de organisatie leren en ontwikkelen geborgd is. Het fundament voor continue inzicht in kwaliteit en veiligheid bestaat uit kwaliteitsstructuren op team-, locatie- en organisatieniveau, zoals bijvoorbeeld het MDO, de bordbesprekingen, het kwaliteitsoverleg op locatie en het Charim brede 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid'. Ook behoren de interne audits op thema's als HACCP, Legionella en het kwaliteitsgesprek op locatie tot het fundament voor continue inzicht in kwaliteit en veiligheid.

Samenwerken en samenhang is belangrijk bij het sturen op kwaliteit en veiligheid binnen Charim. Hierbij hoort een integrale rapportage 'Kwaliteit en Veiligheid'. Naast de zorginhoudelijke kwaliteits-thema's zijn in 2024 ook de thema's betreffende organisatie- en omgevingswaarde toegevoegd aan de rapportage Kwaliteit en veiligheid. De thema's binnen organisatie- en omgevingswaarde zijn daarmee ook opgenomen in de cyclus leren en ontwikkelen die gevolgd wordt binnen het 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid'.



Sturing op | **Kwaliteit en Veiligheid**



Regieteam Kwaliteit en veiligheid

Het 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid' is een samenwerkingsverband waarin de divisies Zorg- en Behandel dienst elkaar ontmoeten op inhoudelijke thema's die de kwaliteit en veiligheid van ondersteuning en zorg raken. Het 'Regieteam Kwaliteit en Veiligheid' heeft o.a. als doel:

- Het voeren van regie op de actieve commissies, werkgroepen en projecten op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- Het borgen van de toetsing en continue ontwikkeling van kwaliteit en veiligheid (lerende organisatie)
- Voeren van de regie op het (jaar)programma van het 'Lerend Netwerk' van Kwaliteitsverpleegkundigen.

Kwaliteitsgesprekken Regieteam Kwaliteit en veiligheid

Onderdeel van de cyclus sturen op kwaliteit en veiligheid zijn de kwaliteitsgesprekken op de woonlocaties van Charim. Deze gesprekken met medewerkers, cliënten (-vertegenwoordiging), locatiemanagement en behandelaren vinden elk jaar plaats en vormen de methodiek voor de interne audits die Charim hanteert. De kwaliteitsgesprekken hebben in 2024 een verdere uitwerking gekregen. Zo zijn de afspraken over opvolging van de uitkomsten van de kwaliteitsgesprekken specifiek beschreven. In 2024 is de samenwerking tussen de Kwaliteitsverpleegkundigen en de afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' verduidelijkt en verstevigd. Dit heeft onder andere geleid tot een constructievere samenwerking rond het kwaliteitsgesprek op locatie.

Samen met de inhoudelijke checks van de cliëntdossiers en observaties geven deze kwaliteitsgesprekken een 'foto' van de locatie betreffende wat goed gaat op een locatie en wat verbetering behoeft. Ook geeft het een beeld van de integrale samenwerking met en rond de cliënt. De uitkomsten van de gesprekken worden verwerkt in een plan van aanpak en de voortgang wordt gevolgd in het zeswekelijks kwaliteitsoverleg op de locatie. Vanaf 2024 vervangt het 'Generiek Kwaliteitskompas' het 'Kwaliteitskader Verpleeghuishouding'. Het format voor de kwaliteitsgesprekken zal aangesloten worden op het 'Generiek Kwaliteitskompas', zodat in 2025 de kwaliteitsgesprekken conform uitgangspunten/richtlijnen van het 'Generiek Kwaliteitskompas' plaatsvinden.

Binnen Charim zijn verschillende commissies en werkgroepen actief op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Daarnaast wordt continu beoordeeld welke thema's het meest bijdragen aan onze strategische koers en ambities. Een resultaat van deze beoordeling is dat in de loop van 2024 is besloten om een zevende thema - zijnde Informatieveiligheid - toe te voegen aan de zes thema's waaraan reeds uitvoering werd gegeven op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

De zeven thema's die in 2024 centraal stonden, zijn:

- Melden van (bijna) incidenten
- Vrijheid en veiligheid (Wzd)
- Medicatieveiligheid
- Veilig en gezond werken
- Wondzorg en decubituspreventie
- Palliatieve zorg
- Informatieveiligheid

Per kwaliteitsthema wordt onderstaand een overzicht van de ontwikkelingen gegeven.

Melden van (bijna) incidenten:

Charim stimuleert het laagdrempelig, transparant en veilig melden van incidenten. Een open dialoog over (bijna) incidenten wordt gestimuleerd. Met als doel continu te kunnen leren en verbeteren. In 2024 is een nieuwe manier van melden van incidenten geïmplementeerd. De nieuwe applicatie die daartoe is geïmplementeerd, helpt Charim efficiënter en eenvoudiger te leren van incidenten. Voor het melden van incidenten is er nu één plek waar alle incidenten gemeld en opgevolgd kunnen worden. Ook het maken van een analyse is nu eenvoudiger doordat informatie over incidentmeldingen duidelijk terug te vinden is.

Het beleid voor het melden van incidenten en bijna incidenten is herzien. Het leren van incidenten begint in de teams, dichtbij de cliënt. In het oude beleid waren de rollen voor het leren van incidenten zo belegd dat leren van incidenten in de teams niet vanzelfsprekend was. Door de rollen anders te beschrijven waarbij een aandachtvelder in het team de incidentmeldingen oppakt en afhandeld wordt leren van incidenten in

Onzekerheid heeft plaats- gemaakt voor ervaring.



Interview | Saskia

Vanaf 2025 moeten volgens de wet alle deuren van zorglocaties openstaan, zodat bewoners meer vrijheid ervaren. Dat houdt dus in dat ook mensen met dementie niet standaard achter gesloten deuren wonen. Ook bij Charim geldt een open deurenbeleid. Passende ondersteuning en zorg betekent dat we ons richten op wat het leven zinvol maakt. Vrijheid is normaal, beperking de uitzondering.

Even wennen

Ook bij 't Boveneind in Veenendaal is een open deurenbeleid. Direct toen de bewoners verhuisden van het oude pand Dragonder naar het nieuwe 't Boveneind ging het open deurenbeleid in. "Natuurlijk was het even wennen", zegt Saskia Achterberg, teamleider in 't Boveneind. "Eerst was er onzekerheid, want als medewerker ben je verantwoordelijk voor de veiligheid en kun je niet alles zien. Er zijn nu gradaties mogelijk" stelt Saskia. "Bijvoorbeeld dat een bewoner wel de afdelingsdeur door kan, maar niet het gebouw uit kan lopen. Bewoners dragen een polsbandje dat is ingeregeld op basis van de passende veilige bewegingsruimte. Dat leidt ook wel eens tot bijzondere situaties. Zo was er per ongeluk een polsbandje van een bewoner die het gebouw niet uit kon in de was terecht gekomen. Het bedrijf dat de was kwam ophalen begreep niet waarom ze niet meer naar buiten konden.

Vrijheid in vertrouwen

We hebben een bewoner die nogal kwetsbaar is en vanwege onrust in de oude woonomgeving achter gesloten deuren woonde. In deze nieuwe locatie kan hij wel naar buiten. Meestal loopt hij gewoon een rondje. De wijkagent is hiervan op de hoogte. Leuk is ook dat er twee dames bij ons wonen die regelmatig samen gezellig naar het dorp wandelen. De aanvankelijke onzekerheid onder medewerkers heeft plaatsgemaakt voor de ervaring dat mensen niet zomaar weglopen als de deuren open zijn. Het gaat

er vooral om dat we vertrouwen durven te hebben. De verhuizing is inmiddels anderhalf jaar geleden. Per persoon kijken we nu naar wat er kan. Afspraken over bewegingsvrijheid worden vastgelegd in het zorgplan en bij twijfel weten mijn collega's mij en mijn collega leidinggevenden te vinden.

Levensvreugde

Als alles goed is ingeregeld kost het niet meer tijd. Het is wat mij betreft een positieve verandering. Als je alle risico's uitsluit, maak je ook de kans op levensvreugde en het gevoel van vrijheid kleiner. En soms gebeurt er dan iets onverwacht. Bijvoorbeeld toen een nieuwe bewoonster ongezien en onverwacht het pand had verlaten. Er was nog geen tv op haar kamer en dat was aanleiding voor haar om daarnaar op zoek te gaan. Gelukkig liep ze in de buurt van het restaurant waar ik net zat te eten en hebben we haar met rollator en tas snel in de auto terug kunnen brengen.

Een open deur: alle mensen hechten aan vrijheid.

Meldingen incident cliënt	2023	2024
Medicatie	2904	2750
Vallen	2290	1766
Overig	1287	1482
Incidenten ernstig letsel Q4 2024		
Aantal incidenten met ernstig letsel	47	55
Meldingen IGJ	2	2
Meldingen incidenten medewerkers		
Agressie:		508
Ongewenste intimiteiten/seksueel grensoverschrijdend		26
Discriminatie vanwege etniciteit/huidskleur		4
Vormen van grensoverschrijdend gedrag		4
Valincidenten		2
Prikaccidenten		2
Onveilige situaties		22

de teams dichtbij de cliënt gestimuleerd. Met de implementatie van het nieuwe beleid is in de 2e helft van 2024 gestart. In het eerste kwartaal van 2025 zal de evaluatie van de implementatie van het nieuwe melden gereed zijn. In 2024 zijn 5998 (bijna) incidenten gemeld.

In 2024 zijn meer meldingen gedaan dan in 2023, waarin 285 meldingen gedaan zijn die impact hadden op een medewerker). Deze toename is een gevolg van de overgang op een nieuw meldsysteem ‘Triasweb’, waardoor het melden van incidenten makkelijker geworden is. Bij de implementatie van de nieuwe wijze van melden is het belang van melden van incidenten uitgebreid onder de aandacht gebracht van alle medewerkers. De meldingsbereidheid is toegenomen onder medewerkers.

Bij de cliënten bij Charim - gekoppeld aan hun zorgvraag en ziektegeschiedenis – is een toename van onbegrepen gedrag te zien. Dit leidt tot een groter aantal agressie-meldingen. Op verzoek van het ‘Regieteam Kwaliteit en Veiligheid’ is in 2024 een werkgroep gestart met de opdracht maatregelen te treffen om het aantal agressie-incidenten terug te dringen. De toename in agressiemeldingen geeft Charim meer inzicht in de oorzaken van de agressie waardoor gericht passende verbetermaatregelen kunnen worden afgesproken. Voorbeelden hiervan zijn het aanbieden van duurzame scholingsmogelijkheden voor medewerkers, tools voor reflectie voor het omgaan met onbegrepen gedrag en het voeren van gesprekken met cliënt en naasten over onbegrepen gedrag.

Vrijheid en Veiligheid (Wet zorg en dwang)

De missie en visie van Charim is gericht op goede ondersteuning en zorg die ontstaat in de relatie en de dialoog met de cliënt. De ondersteuning en zorg is vaak vrijwillig, soms is die niet vrijwillig, of ontwikkelt die ondersteuning en zorg zich van vrijwillig naar onvrijwillig. Het uitgangspunt hierbij is altijd passende en goede ondersteuning en zorg, die vorm krijgt in de relatie. Ook, of vooral daar, waar sprake is van én ondersteuning en zorg én dwang is het van belang om vanuit de relatie te handelen. Juist dan moet het uitgangspunt in lijn zijn met het gedachtengoed van de ‘Wet zorg en dwang (Wzd)’, om vanuit de relatie te zoeken naar alternatieven die aansluiten bij de leefwereld van cliënten. In de koers en visie op ondersteuning en zorg van Charim wordt voortdurend gezocht naar de balans tussen vrijheid en veiligheid van cliënten.

De ‘Commissie Vrijheid en Veiligheid’ is in 2024 aan de slag gegaan met het beleid ‘Van gesloten naar open deuren bij Charim’ en het opstellen van een handvat voor het kunnen openstellen van alle woonlocaties. Om de kennis over vrijheid en veiligheid actueel te houden is er een start gemaakt met een scholing voor alle eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV). Ook is het nieuwe ‘Stappenplan onvrijwillige zorg’ geïmplementeerd. In 2025 zal de ‘Commissie Vrijheid en Veiligheid’ verdere uitvoering geven aan de ondersteuning van de woonlocaties in het openstellen van de betreffende locatie en het meedenken in casuïstieken die hieromtrent spelen.

Palliatieve zorg

In mei 2024 is het ‘expertiseteam Palliatieve Zorg’ opgericht. Binnen dit expertiseteam palliatieve zorg staan de kernwaarden uit de visie van Charim centraal: Toegewijd, Professioneel en Samen. Het expertise team palliatieve zorg sluit aan bij de ambitie van Charim om ieder mensenleven en -sterven met liefde en aandacht, vanuit het christelijke gedachtengoed, te ondersteunen. Het ‘Expertiseteam Palliatieve Zorg’ biedt ondersteuning- en expertise aan alle teams van Charim, waardoor overal binnen Charim met toewijding passende, deskundige, multi-disciplinaire en proactieve zorg kan worden geboden aan kwetsbare (oudere) cliënten met een levensbedreigende aandoening en hun naasten. Het ‘Expertiseteam Palliatieve Zorg’ wordt regelmatig met vragen benaderd. Leden van het Expertiseteam geven scholingen en coachen medewerkers op verschillende locaties. De contactmomenten tussen kaderartsen, zorgconsulenten palliatieve zorg en teams dragen bij aan een sterkere multidisciplinaire samenwerking.

Medicatieveiligheid

Tot veilige ondersteuning en zorg behoort ook medicatieveiligheid. Voor het monitoren en oppakken van signalen met betrekking tot medicatieveiligheid is binnen Charim een medicatiecommissie werkzaam. De Medicatiecommissie heeft onder andere de taak toe te zien op een juiste toepassing van het geneesmiddelsdistributiesysteem en het medicatiebeleid. Dit betekent anticiperen op signalen van medewerkers, uitkomsten van audits en signalen uit incidentmeldingen. Continue leren en ontwikkelen is bij medicatieveiligheid dan ook een belangrijk gegeven. De veranderende ondersteuning en zorgvraag en de veranderende teamsamenstelling vraagt de Medicatiecommissie alertheid op een passend medicatiebeleid. Voor het reduceren van medicatiekosten en medicatieafval is in 2024 besloten om over te stappen naar meerdere soorten medicatie in een deelzakje, multidose baxters, in plaats van 1 soort medicatie in een deelzakje, combidose baxters. In de tweede helft van 2024 is de overstap naar multidose baxters voorbereid. Per 1 januari 2025 is overgegaan naar werken met multidose baxters. De voortgang van de overstap wordt nauw gevolgd door de Medicatiecommissie.



Wondzorg en decubituspreventie

Voor het thema ‘Wondzorg en decubituspreventie’ is in 2024 een commissie samengesteld. Deze commissie heeft tot doel wondzorg en decubituspreventie breder bekend te maken binnen de organisatie en medewerkers over meer kennis te laten beschikken met betrekking tot wondzorg en decubituspreventie. Het doel is enerzijds preventie en anderzijds snellere genezing van aanwezige wonden. De Commissie gaat in 2025 projectmatig aan de slag met deze doelstellingen. In 2025 zullen er zogenaamde ‘Aandachtvelders’ aangesteld en geïnstrueerd worden, zodat er binnen elk team een expert aanwezig is om vragen te beantwoorden over wondzorg en decubituspreventie en kennis over te brengen aan de collega’s in het team. De aandachtvelders dragen bij aan het vergroten van vakbekwaamheid en eigenaarschap van medewerkers.

Veilig en gezond werken

Onder Veilig en gezond werken willen Charim inzetten op kortcyclisch leren en ontwikkelen aan de hand van de methodiek van de Risicoinventarisatie en Evaluatie, RI&E. Met deze methodiek worden risico's in beeld gebracht omtrent de werkzaamheden en werkplek van de medewerkers. Naast het feit dat Charim verplicht is om periodiek een risicoinventarisatie en evaluatie voor medewerkers uit te voeren is het belangrijk dat medewerkers veilig en prettig kunnen werken.

Risicoinventarisatie & evaluatie (RI&E)

In 2023 heeft Charim de keuze gemaakt om de RI&E te gaan uitvoeren aan de hand van de RI&E die voor de VVT branche geldt. In 2024 is op één woonlocatie gestart met een pilot betreffende de 'Gebouwen RI&E'. De evaluatie van de pilot heeft uitgewezen dat de RI&E wat vragen betreft niet volledig aansluit bij de VVT-sector. Vragen over veilig werken op ladders en hoogtes ontbreken in de branche RI&E. Op basis hiervan zal de indeling van de vragen aangepast worden, zodat deze volledig aansluit bij de VVT-sector. Daarna zal de 'Gebouwen RI&E' in het eerste kwartaal van 2025 opnieuw worden uitgevoerd op dezelfde woonlocatie. Vervolgens wordt deze uitgerold op de andere woonlocaties. De 'Team RI&E' waarvan de pilot is uitgevoerd op één van de woonlocaties heeft laten zien dat deze enerzijds aandacht en tijd vraagt om goed te bespreken in de teams, maar anderzijds goed zicht geeft op de daadwerkelijke risico's qua veiligheid op de werkplek en in werkzaamheden van de medewerker en voorkomt dat er sprake is van schijnveiligheid (beleid op orde, maar niet goed geborgd/geïmplementeerd). Besloten is dat de RI&E wordt uitgerold op alle locaties en ieder team vervolgens aan de gang gaat met verbeteracties op de top drie risico's die signaleerd zijn.

De 'Beleid RI&E' is inmiddels afgerond, de risico's zijn in kaart gebracht. In 2025 zal gestart worden met het oppakken van de verbeteracties die daaruit voortgekomen zijn zoals het opstellen van een protocol werken met ladders en werken op hoogtes.

Informatieveiligheid

Voor het thema informatieveiligheid is net als voor andere kwaliteitsthema's een commissie actief. De commissie Informatieveiligheid houdt toezicht op meldingen en signalen op het gebied van informatieveiligheid en heeft de taak om beleid op het gebied van informatieveiligheid actueel en passend te houden in deze tijd van veel veranderingen bij Charim. In 2024 is de commissie op zoek gegaan naar een passende training voor elke medewerker bij Charim voor het vergroten van de awareness en kennis over informatieveiligheid. Voordat deze training organisatie breed aangeboden wordt zal eerst een pilot plaatsvinden. De wens is om de training aan te laten sluiten bij de visie van Charim op leren en ontwikkelen: passend bij de medewerker, bij de situatie waarin de medewerker werkt.

Klachten 2024

Charim vindt de dialoog met cliënten en naasten van groot belang, óók en juist als er onvrede is, om onvrede in een vroeg stadium weg te nemen en te kunnen aansluiten bij de wensen en behoefte van de cliënt. In 2024 is verder ingezet op het vroegtijdig signaleren en het bespreken van onvrede door medewerkers met cliënten en naasten. Signalen van onvrede en de ontvangen klachten geeft inzicht in wat belangrijk is voor cliënten om een waardig en betekenisvol leven te kunnen (blijven) leiden en geeft de gelegenheid om de dialoog met de cliënt en naasten te voeren om (beter) aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten.

Aantal klachten	2023	2024
	33	33

Cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, Wzd)

De Cliëntvertrouwenspersoon Wzd biedt een luisterend oor, verstrekt informatie en kan ondersteuning bieden in het bespreken van de situatie bij Charim en/of in een klachten-procedure rond de toepassing van de Wzd. Er zijn in 2024 zeven kwesties voorgelegd bij de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd, ingebracht door zes cliënten waarbij 1 cliënt 2 kwesties heeft voorgelegd. De kwesties gingen met name over het ontbreken van informatie over onvrijwillige zorg.

Type kwesties	2023	2024
Informatie	1	3
Onvrede	3	1
Klacht	0	3
Totaal	4	7

ISO 9001:2015

Naast de interne structuur voor sturing op kwaliteit en veiligheid vindt er jaarlijks ook een externe audit plaats. Een externe blik geeft inzichten om van te leren en verder te ontwikkelen. Het hebben van een certificaat of een keurmerk laat zien dat de bedrijfsvoering aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Tijdens de audits worden praktische mogelijkheden voor verbetering aangereikt. Bij Charim wordt deze externe blik ingevuld door een jaarlijkse ISO 9001:2015 audit. Inmiddels beschikt Charim al een aantal jaar over het ISO 9001:2015 certificaat. In het derde kwartaal van 2024 heeft de jaarlijkse audit plaatsgevonden. Tijdens de audit is naast de reguliere bedrijfsvoering gekeken naar de processen en afspraken rond de thema's 'Extramuralisering' en 'Palliatief terminale zorg'. Charim kreeg complimenten van de auditoren, onder andere: over de (overleg) structuur voor het houden van dagstarts, bordbesprekingen en kwaliteitsoverleggen die is opgezet voor de woonlocaties. Rond het thema 'Palliatief terminale zorg' kwam de samenwerking rond de cliënt tussen zorgprofessionals, consultants palliatieve zorg en (kader-) arts/ verpleegkundig specialist mooi naar voren. Methodisch werken in het cliëntdossier is een aandachtspunt. Hier is een plan voor gemaakt, waar in 2025 uitvoering aan zal worden gegeven.





Omgevingswaarde

Charim heeft oog voor de rol in en hecht veel waarde aan de samenwerking met (keten) partners binnen en buiten het werkgebied van Charim. Charim ervaart een maatschappelijke en landelijke opdracht om samen met netwerk- en ketenpartners te komen tot een toekomstbestendig zorglandschap voor de ouderen van nu en in de toekomst.

De zorgsector in Nederland staat voor een ingrijpende transitie. Vergrijzing, een veranderende en toenemende zorgvraag en schaarste op de arbeidsmarkt vragen zorgorganisaties om anders te werken en samen te zoeken naar duurzame oplossingen. De landelijke koers richt zich steeds meer op passende ondersteuning en zorg: zorg die dichtbij de vertrouwde woonomgeving, passend bij de wensen en behoeften van ouderen en andere zorgvragers én toekomstbestendig is. Dit vraagt om een fundamentele verandering in hoe zorgpartijen samenwerken, zowel binnen als buiten de sector waarin Charim zich bevindt.

Regionale samenwerking speelt hierin een cruciale rol. Geen enkele zorgorganisatie kan de uitdagingen alleen aan; samenwerking tussen ouderenzorgorganisaties, ziekenhuizen, huisartsen, gemeenten, welzijnsorganisaties en andere partners is essentieel. Door krachten te bundelen, ontstaat een netwerk waarin de juiste zorg op de juiste plek kan worden geboden en waarin preventie en welzijn een grotere rol krijgen. Dit sluit aan bij de maatschappelijke opdracht van

zorgorganisaties om niet alleen te reageren op zorgvragen, maar ook bij te dragen aan hechte en gezondere gemeenschappen.

Charim maakt onderdeel uit van de bestuurlijke regio's Gelderse Vallei, Zuidoost Utrecht en Eemland. In deze bestuurlijke regio's wordt geparticipeerd in samenwerkingsverbanden/overlegvormen op het gebied van zowel inhoud van ondersteuning en zorg als op arbeidsmarkt-initiatieven. Op zowel bestuurlijk als op tactisch/operationeel niveau is er aansluiting bij de initiatieven waaraan uitvoering wordt gegeven in de regio's waarin Charim actief is, onder andere in het kader van regioplannen in relatie tot de uitvoering van het Integraal Zorgakkoord (IZA).

Charim heeft samenwerkingsverbanden met de belangrijkste ziekenhuizen, huisartsen en eerstelijns-paramedici in het werkgebied. Het ambulant geriatrisch team (AGT) en het ambulant verpleegkundig team (AVT) van Charim zijn er op gericht de eerstelijnsprofessionals in het werkgebied te ondersteunen.



Tevens is er een samenwerking met Pro Persona voor de IBS-plaatsingen en de opleiding voor GZ-psychologen. Charim is actief binnen verschillende netwerken voor palliatieve zorg, waaronder Netwerk PZ Gelderse Vallei en het Netwerk PZ Zuid Oost Utrecht/Utrecht stad (ZOUS). Charim participeert in verschillende arbeidsmarkt initiatieven in de regio, waarin gezamenlijk gewerkt wordt aan balans op de arbeidsmarkt en duurzame toegankelijkheid van zorg.

Andere regionale samenwerkingspartners zijn de gemeenten waarin Charim actief is, welzijnsorganisaties, het Zorgkantoor en de lokale kerken. Vanuit laatstgenoemde is een actieve groep vrijwilligers betrokken bij Charim, die onmisbaar en van onschatbare waarde is in de ondersteuning en zorg aan onze cliënten.

Charim ziet het als haar opdracht en een voorrecht om haar expertise te delen in de regio. Verschillende medewerkers van Charim participeren actief in lerende netwerken.

Expertise centra van Charim

Het Ambulant Geriatrisch Team (AGT)

Het Ambulant Geriatrisch Team (AGT) is een multidisciplinair team dat bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten, GZ-psychologen en mogelijk andere disciplines. Het team richt zich op kwetsbare ouderen met complexe problemen. Dit met als doel hun zelfredzaamheid en kwaliteit van leven te verbeteren, zodat zij zo lang mogelijk thuis in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Het AGT kan door huisartsen worden ingeschakeld voor advies en ondersteuning bij complexe problematiek bij kwetsbare ouderen. Het team is verbonden aan de regio Gelderse Vallei en de regio Zeist (ONZE). De huisartsen in deze regio's zijn verbonden aan zorgorganisaties met een Ambulant Geriatrisch Team. Huisartsen kunnen het AGT van Charim voor verschillende doeleinden inschakelen. Het AGT kan worden benaderd voor reguliere consulten en ook bij spoedgevallen. Het team kan aanwezig zijn bij multidisciplinair overleg (MDO) bij de huisarts of worden geconsulteerd voor kortdurende psychologische behandeling. In 2024 is het geplande

telefonische consult ontwikkeld en geïmplementeerd. Een telefonisch consult geeft een huisarts de mogelijkheid om advies te vragen aan het AGT over bijvoorbeeld passende medicatie bij psychogeriatrische problematiek. De inzet van het AGT en de samenwerking met huisartsen is succesvol. In 2023 was er een stijging van 22% in het aantal consulten, ten opzichte van het aantal consulten in 2022. In 2024 was er een stijging van 58% in het aantal consulten, ten opzichte van 2023.

Aantal consulten	2022	2023	2024
	177	216	341

Medebehandeling in de eerste lijn

Medebehandeling betreft de situatie dat een huisarts de regiebehandelaar is van een cliënt die bij Charim woont. Een arts van Charim voert in een dergelijk geval de medebehandeling uit.

In 2024 is een pilot gestart rondom medebehandeling voor cliënten met complexe somatische en/of psychogeriatrische zorgvragen die wonen bij Charim. Binnen deze pilot blijft de huisarts de regiebehandelaar, maar wordt er multidisciplinair samengewerkt tussen huisartsen, behandelaars en zorgteams binnen één van de locaties van Charim, De Amandelhof.

De aanleiding voor deze pilot was tweeledig: het optimaliseren van het multidisciplinaire zorgaanbod binnen de woonlocaties, en de toename van complexe zorgvragen bij cliënten in de extramurale zorg en die wonen bij Charim en een huisarts als regiebehandelaar heeft.

De pilot is inmiddels afgerond en heeft mooie resultaten opgeleverd:

- Steeds meer is de beweging te zien dat cliënten langer thuis kunnen wonen en het aanvragen van een indicatie voor intramurale zorg wordt uitgesteld.
- Bij komen wonen bij Charim is door de reeds betrokkenheid van het AGT al veel bekend over de wensen en behoeften van een cliënt waardoor snel rekening gehouden kan worden met de wensen en behoeften van de cliënt.



Een samenleving
waarin jongeren
en ouderen
samen optrekken

- De GZ psycholoog heeft naast de adviserende rol voor de huisarts oog voor de (over)belasting van naasten van de cliënt. Zij geven naasten adviezen aan een naaste in praktische zin en hoe om te gaan met de belasting van een naaste. Huisartsen rond andere woonlocaties van Charim zijn geïnformeerd over de pilot en de mooie uitkomsten. De huisartsen zien de meerwaarde van medebehandeling hebben interesse getoond in de mogelijkheden van medebehandeling. Voor 2025 ligt de focus op de verdere ontwikkeling en implementatie van medebehandeling rond de andere woonlocaties van Charim.

Palliatief Expertise team

Het in 2024 opgerichte ‘Palliatief Expertise Team’ richtte zich voornamelijk op het versterken van de proactieve zorgplanning binnen Charim. Proactieve zorgplanning, ook wel bekend als Advanced Care Planning (ACP), is een continu proces waarbij zorgverleners samen met de cliënt en naasten vooruitdenken, plannen en organiseren welke ondersteuning en zorg het beste past bij de wensen en behoeften van de cliënt. Proactieve zorgplanning heeft als doel om tijdig inzicht te krijgen in de wensen van de cliënt, zodat passende ondersteuning en zorg kan worden geboden, vooral in de palliatieve fase. Het versterken van de proactieve zorgplanning binnen Charim wordt voortgezet in 2025, waarbij voorbereidingen zijn getroffen voor deelname aan een pilot gericht op een constructieve aanpak van proactieve zorgplanning binnen de regio Gelderse Vallei. Het doel is een optimale samenwerking en coördinatie in de keten tussen verschillende zorgverleners en instellingen die betrokken zijn bij proactieve zorgplanning met als gevolg dat de inzet van elke zorgverlener aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en elke betrokken zorgverlener op de hoogte is van veranderingen in wensen en behoeften van de cliënt.

Het ‘Palliatief Expertise Team’ heeft goede contacten binnen het netwerk voor palliatieve zorg in regio Zuid-Oost Utrecht en Utrecht-Stad, waar continu kennis en ervaring worden gedeeld. Eind 2024 is de samenwerking tussen de kaderartsen in de eerste lijn in Amerongen en de kaderartsen palliatieve zorg en palliatief

consulenten van Charim verstevigd. Elke week vindt een gezamenlijk multidisciplinair overleg plaats waarin casuïstiek vanuit onze woonlocaties en vanuit de eerste lijn wordt besproken. Alle deelnemers aan het multidisciplinair overleg ervaren de bijeenkomsten als waardevol. Op deze manier wordt laagdrempelig kennis en kunde gedeeld en kunnen passende afspraken met betrekking tot palliatieve (terminale) zorg gemaakt worden passend bij de ondersteuning en of zorgvraag van de cliënt.

Ontwikkeling Wonen nabij Charim

Vanuit de propositie ‘Wonen nabij Charim’ zetten we volop in om ondersteuning en zorg te bieden aan ouderen die rondom één van onze woonlocaties wonen. Hierbij zien wij voor Charim uitdrukkelijk een rol in het versterken van de gemeenschappen rondom de woonlocaties van Charim. In 2024 zijn de eerste stappen gezet. We zien we dat de banden met de gemeenschap rondom onze locaties steeds hechter worden, een prachtige eerste stap richting een samenleving waarin zelfredzaamheid centraal staat, met professionele hulp en ondersteuning van onze medewerkers waar nodig.

Wonen nabij Charim – pilot Woudenberg

Onder ‘Wonen nabij Charim’ verstaat Charim het verlenen van ondersteuning, diensten, zorg en verpleging (op afroep en/of afspraak) aan cliënten met een geriatrische ondersteunings- en/of zorgvraag, met als doel bij te dragen aan een betekenisvol leven van cliënten wonend in de nabijheid van één van onze woonlocaties. Waar nodig biedt Chairm vanuit de geriatrische expertise bij Charim ondersteuning van bestaande eerstelijnsvoorzieningen. Ook hier is visie op zorg van Charim het uitgangspunt. De woonomgeving bestaat veelal uit appartementencomplexen voor senioren, die een verbinding hebben met de woonzorglocaties van Charim of in de directe nabijheid gelegen zijn, waardoor gebruik gemaakt kan worden van diensten en voorzieningen van de woonlocaties. De ondersteuning van Charim richt zich niet alleen op individuele cliënten, maar ook op de ontwikkeling en ondersteuning van samenredzaamheid in de buurt (community care). Hiertoe wordt samengewerkt met partners uit de lokale context.

In 2024 is in Woudenberg, rondom woonlocatie Groenewoude, in pilotvorm uitvoering gegeven aan de ontwikkeling van de propositie ‘Wonen nabij Charim’. Doelstelling van deze pilot was onder andere het ontwikkelen van het dienstenaanbod vanuit Charim en het verkennen van de realisatie van een ‘Wonen nabij’ team, bestaande uit Leefregisseurs (Wijkverpleegkundigen) en Leefondersteuners (Woonassistenten), die uitvoering geven aan het behoud van een waardig en betekenisvol leven voor ouderen in de vertrouwde woonomgeving.

De pilot heeft veel waardevolle inzichten opgeleverd en is eind 2024 geëvalueerd. Het dienstenaanbod van Charim binnen de propositie ‘Wonen nabij’ is vastgesteld en de Wijkverpleging van Charim zal op basis van de uitkomsten uit de pilot verdere stappen zetten in de transitie naar een team wat ter ondersteuning van ‘Wonen nabij’ zal worden ingezet. In 2025 zullen rondom één of twee aanvullende woonlocaties van Charim stappen gezet worden om ‘Wonen nabij Charim’ op deze locaties invulling te geven.

Ontwikkeling community care/gemeenschapszin: samen jong, samen (g)oud.

Vanuit de visie dat wanneer een levende gemeenschap (community) ontstaat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen, is in 2024 gestart met creëren van een intergenerationele samenleving waarin jongeren (18-28 jaar) en ouderen samen optrekken. Doel van deze gemeenschappen is het vergroten of in stand houden van het gevoel van welbevinden, de mate van zelfredzaamheid, het gevoel van veiligheid en de sociale cohesie. Samen met Veenvesters, woningcoöperatie in Veenendaal, is het project Samen jong samen (g)oud gestart. In een appartementengebouw naast woonlocatie ‘t Boveneind in Veenendaal worden 28 kamers aangeboden aan studenten. Het verhuizen van deze kamers heeft een speciaal doel: generaties verbinden. Jongeren huren een kamer en bieden drie uur per week vrijwilligerswerk bij ouderen in de omgeving, waaronder in ‘t Boveneind van Charim. De jongeren zijn in de zomer van 2024 gestart met vrijwilligerswerk in ‘t Boveneind. Dit resulteerde erin dat meerdere bewoners van ‘t Boveneind naar de burendag kwamen op 28 september. Er is groot enthousiasme over de activiteiten die de jongeren ondernemen. Het effect van deze ontwikkeling wordt in kaart gebracht. Er is een nulmeting gedaan bij de start; eind 2025 volgt opnieuw een meting.

Logeerhuis De Engelenburgh

Naast het investeren in gemeenschappen zet Charim haar expertise ook elders in met als doel zelf- en samenredzaamheid te bevorderen en ouderen zo lang mogelijk in hun vertrouwde woonomgeving te kunnen laten wonen en leven, in contact met het eigen netwerk. Een manier om hier aan bij te dragen, is middels de opening van Logeerhuis De Engelenburgh in Veenendaal. In maart 2025 opent het Logeerhuis, haar deuren. Mensen met een zorgvraag kunnen tijdelijk in een logeerappartement in De Engelenburgh logeren. Zo krijgt de mantelzorger een adempauze, om de kans op overbelasting te verkleinen. Een adempauze voor de mantelzorger(s) door logeeropvang van de zorgbehoevende kan een belangrijke bijdrage leveren om het netwerk rond een zorgbehoevende naaste in stand te houden. Het Logeerhuis heeft een regionale functie en is een initiatief van de gemeenten Veenendaal, Rhenen, Ede, De Bilt, Bunnik, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist. Charim realiseert het Logeerhuis graag omdat het naadloos aansluit op de koers die Charim vaart bij de propositie “Langer wonen in de wijk met Charim”. Binnen deze propositie wil Charim haar deskundigheid die zij in de woonlocaties heeft, ook inzetten in de wijk. Het doel is bij te dragen aan een waardig en betekenisvol leven van cliënten door afhankelijkheid van intensievere zorg en/of verhuizing naar een andere woonomgeving uit te stellen of te voorkomen. Charim biedt hiermee op structurele wijze een nieuwe voorziening aan de doelgroep cliënten in de wijk en hun mantelzorgers. Het is een grote toegevoegde waarde voor het langer thuis laten wonen van ouderen. Charim heeft al jaren een regionale rol als aanbieder van essentiële voorzieningen in de ouderenzorg. Charim heeft daarbij uitgebreide ervaring met het opvangen van zorgbehoevende ouderen wanneer de mantelzorgers (tijdelijk) wegvallen of een zorgvraag plotseling sterk verzwakt en dit thuis niet meer is op te vangen. Dit doet Charim door eerstelijnsverblijf en crisiszorg te bieden. In uitbreiding van deze opvang met respijtzorg onder de Wmo, ziet Charim een grote toegevoegde waarde om het netwerk rond een persoon die mantelzorg ontvangt, in stand te houden. DHet is de verwachting dat de vraag naar respijtzorg en daarmee een logeerverblijf groter zal worden. Charim wil hier, passend bij haar koers en visie, graag een mogelijkheid voor bieden.



Vooruitblik | 2025

Om in 2026 de transitie te realiseren die samenloopt met de maatschappelijke ontwikkelingen, doelstellingen en landelijke en regionale opdrachten, heeft Charim het transitieplan met de naam 'De Reis van Groei en Ontwikkeling' geïntroduceerd. In 2025 gaat Charim verder op onze ingezette koers. Charim richt zich daarbij op een waardig en betekenisvol leven voor onze cliënten.

In 2024 heeft Charim met de introductie van onze nieuwe merk- en huisstijl een cliëntbelofte uitgesproken: 'Wij zien u'. Deze cliëntbelofte moet zich zichtbaar vertalen in de drie opgestelde strategische propositie: 'Wonen bij Charim', 'Wonen nabij Charim' en 'Langer wonen in de wijk met Charim'. In deze proposities zijn zelf- en samenredzaamheid centrale thema's.

Ook heeft Charim ook een medewerkersbelofte uitgesproken: 'Wij zien je' en 'Je doet werk van waarde'. Een gemene deler tussen deze twee beloften is dat Charim aansluit bij wat van waarde is voor cliënt en collega. Deze waarde ontstaat tussen mensen en in de dialoog. Dit vereist zeggenschap, gelijkwaardigheid en leiderschap. Met zeggenschap bedoelt Charim niet alleen de wettelijk vereiste formele (mede)zeggenschap, maar vanuit gelijkwaardigheid invulling geven aan een vorm van 'gezamenlijk beleid maken'. Zowel cliënten als collega's betrekken.

In 2025 lopen enkele projecten uit 2024 door en zullen nieuwe projecten worden gestart, welke invulling geven aan de bovengenoemde koers. Net zoals het afgelopen jaar worden deze projecten belegd binnen de programmalijnen en na afronding geborgd in - en door - 'de lijnorganisatie'. Ook geeft Charim in 2025 verder uitvoering aan de kwaliteitsthema's waaraan in 2024 is gewerkt. Een aantal onderwerpen willen we specifiek uitlichten.

Volgende stappen in de beweging van zorg naar een waardig en betekenisvol leven

Charim wil de stem van cliënten horen en versterken. Op persoonlijk niveau in de dagelijkse ondersteuning en zorg en ook in de MDO's - waarbij het uitgangspunt is dat de cliënt en/of diens verwant deelneemt aan het gesprek. Daarnaast in cliënt-arena's en tijdens avonden voor verwanten wordt cliënten en/of naasten/verwanten gevraagd wat voor hen belangrijk is, zowel voor hen persoonlijk, alsook voor de omgeving waarin zij wonen.



Charim is dankbaar voor de vele vrijwilligers die dagelijks ondersteunen bij het creëren van een fijne dag en ‘een betekenisvol zijn’ voor onze cliënten. Op maatschappelijk niveau is de inzet van informele zorg van steeds groter belang voor duurzaam beschikbare passende ondersteuning en zorg voor ouderen. In 2025 is Charim voornemens om het ‘Vrijwilligersbeleid’ binnen Charim te actualiseren en te toetsen aan de meest recente kaders en wet- en regelgeving. Daarbij wordt eveneens gekeken naar de randvoorwaarden die benodigd zijn voor de samenwerking met vrijwilligers in de teams.

Charim vindt het belangrijk dat cliënten van betekenis kunnen blijven voor en met hun omgeving. Charim kent daartoe het netwerk van cliënten en kijkt actief hoe met het netwerk (informele zorg) – naasten/verwanten – kan worden samengewerkt. Op iedere woonlocatie van Charim wordt met het netwerk van de cliënt gesproken over hun bijdrage in de ondersteuning of zorg. Afspraken worden vastgelegd in het leefplan van de cliënt.

Doorontwikkeling Team van de Toekomst

De activiteiten gericht op een nieuwe ‘Teamsamenstelling’ focussen op het verlenen van passende ondersteuning en zorg. In 2024 was ‘Teamsamenstelling’ een speerpunt binnen de organisatie. Een groot aantal Woonassistenten zijn aangetrokken, middels een opleidingsmodule toegerust en onderdeel geworden van de teams op locatie. Hierbij is verkend op welke wijze de inzet van Woonassistenten in de teams bijdraagt aan de ontwikkeling van het ‘Team van de Toekomst’ ter ondersteuning van de beweging ‘van zorg naar een waardig en betekenisvol leven’. Naast deze belangrijke inhoudelijke beweging geeft de inzet van woonassistenten een antwoord op de personele schaarste in de ouderenzorg, omdat deze functie bij uitstek geschikt is voor zij-instromers in de zorg. De evaluatie betreffende de inzet van de woonassistenten in de teams heeft eind 2024 plaatsgevonden en heeft geresulteerd in een plan van aanpak voor een vervolg en verbreding in 2025.

Conform de werkwijze in 2024 volgt elke woonlocatie van Charim stapsgewijs in de tijd in 2025 een zogenaamde ‘sprint’ (kortcyclische veranderaanpak) waarbij de volgende stappen gezet worden ten aanzien van het ‘Team van de toekomst’. Op deze manier wordt het gezamenlijk leren ondersteund en hebben collega’s de mogelijkheid mee te denken en werken aan nieuw te vormen beleid. Hiermee vergroten Charim zeggenschap van medewerkers. De nieuwe teamsamenstelling wordt vertaald in een planning (rooster) die aansluit bij de ondersteunings- en zorgvraag van cliënten en (de samenwerking met) hun netwerk. Bij deze planning zijn competenties, vaardigheden en rollen - naast functies - belangrijke uitgangspunten. Teams brengen de taken in kaart en stellen vast wie (professional of informele zorgverlener) die taken, binnen de vastgestelde kaders kan uitvoeren. Dit resulteert in een nieuwe planning en een plan van aanpak naar een deskundigheidsmix. Dit resulterend in een toekomstgericht functiehuis.

Instroom, uitstroom en doorstroom vragen voortdurend aandacht, zodat collega’s met de juiste talenten en vaardigheden op de juiste momenten en plaats aanwezig zijn. Wendbaar en flexibel leren en ontwikkelen, is een randvoorwaarde om te komen tot invulling van het ‘Team van de Toekomst’. Het thema ‘Toekomstbestendig leren’ krijgt in 2025 in samenhang met het thema ‘Team van de Toekomst’ uitvoering. Van controle naar vertrouwen, werken vanuit talenten en zeggenschap vergroten. Dit is werken vanuit de bedoeling en krijgt uitvoering in het project ‘Aantoonbaar bekwaam’ en in de verdere ontwikkeling van het modulair opleiden binnen Charim.

Technologie als digitale collega

Innovatie is essentieel om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren, de tevredenheid van cliënten en collega’s te verhogen en efficiënt om te gaan met de beschikbare middelen. Charim wil innoveren om ook in de toekomst passende ondersteuning en zorg te kunnen blijven bieden. Dit vraagt om innovaties waarbij ondersteuning en zorg slimmer en efficiënter wordt ingericht en de zelf- en samenredzaamheid van cliënten wordt vergroot. Op basis van het innovatiebeleid van Charim wordt in 2025 tenminste één bewezen effectieve innovatie geïmplementeerd binnen Charim.

Doorontwikkeling Expertise centra Charim

De ingrijpende transitie waar de zorgsector in Nederland doorheen gaat, vraagt van zorgorganisaties om anders te werken en samen te zoeken naar duurzame oplossingen. Dit zal in 2025 nog steeds actueel zijn. Charim onderstreept het belang om regionale samenwerkingen nog meer te verstevigen of uit te breiden. De mooie samenwerkingen die in 2024 zijn aangegaan, leiden tot een betere coördinatie en afstemming van ondersteuning en zorg aan cliënten die zorg en ondersteuning ontvangen van Charim en andere zorgverleners. De pilot medebehandeling is hier een mooi voorbeeld van. Medebehandeling zal in 2025 verder geïmplementeerd worden rond de locaties van Charim.

Het Ambulant Geriatriesch Team (AGT) zag in 2024 een grote toename in het aantal consulten, wat leidde tot een uitbreiding van de activiteiten van het AGT. In 2025 zal het AGT de activiteiten verder uitbreiden door structureel deel te nemen aan het multidisciplinair overleg (MDO) met de huisarts. Door de uitbreiding van het MDO met de expertise van het AGT sluit de eerstelijnszorg nog beter aan bij de wensen en behoeften van de kwetsbare oudere, met als uitgangspunt langer thuis wonen en het in stand houden van de zelfredzaamheid van de kwetsbare oudere.

Het netwerk waarin het AGT te consulteren is verbreed zich gestaag. Contacten met organisaties in de GGZ zijn in 2024 op gang gekomen en ook zij zien de meerwaarde van medebehandeling vanuit het AGT van Charim. De organisaties in de GGZ zien dat de cliënten in de GGZ ouder worden en naast de psychiatrische problematiek ook dementie mee gaat spelen. Ten opzichte van andere AGT’s in de regio bestaat het AGT van Charim uit een grote groep verschillende expertises die geconsulteerd kunnen worden. Dit helpt huisartsen en GGZ organisaties om multidisciplinair te kijken naar complexe casuïstieken bij kortdurende en langdurige casuïstieken. In 2025 zal de medebehandeling verder uitgewerkt worden en geïmplementeerd rond woonlocaties van Charim en in het netwerk met onder ander GGZ organisaties.



Palliatief Expertise team

Passend bij de visie van Charim: passende ondersteuning en zorg ontstaat in de dialoog is het ook bij proactieve zorgplanning van belang om het open gesprek te voeren met de cliënt en naasten over wensen en behoeften met betrekking tot ondersteuning en zorg in de palliatief terminale fase. De focus op het versterken van de proactieve zorgplanning binnen Charim zal in 2025 doorgang krijgen.

Wanneer sprake is van palliatief terminale zorg en een levensverwachting van maximaal drie maanden, kan de ondersteuning en zorg voor de cliënt intensief en complex worden. Ook in deze fase van het leven van de cliënt wil Charim continu aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt voor een waardig en betekenisvol leven. In deze fase van complexe zorg zijn vaak meerdere zorgverleners betrokken, waarbij een duidelijke afstemming belangrijk is om de cliënt de juiste ondersteuning en zorg te geven in de laatste fase van het leven. Het Palliatief Expertise Team zal in 2025 advies uitbrengen over de kwaliteitstoetsing van de complexe zorg in de palliatief terminale fase, ook wel het VV10-pakket genoemd.

Verdere ontwikkeling ‘Wonen nabij Charim’ en ‘Langer wonen in de wijk met Charim’

Steeds meer ouderen met een indicatie voor ondersteuning en zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) willen deze langdurige zorg bij voorkeur in hun oorspronkelijke huis ontvangen. Het kunnen blijven leven van een waardig en betekenisvol leven in de eigen vertrouwde woonomgeving – al dan niet met ondersteuning van naasten - vraagt om het stimuleren van zelf- en samenredzaamheid. Vanuit deze optiek wil Charim investeren in gemeenschappen (community building). In 2024 zijn pilots vanuit de propositie ‘Wonen nabij Charim’ gestart. In 2025 is het de ambitie om – met de geleerde punten vanuit de pilots – te starten op nieuwe locaties. Het huidige aanbod ‘Wijkverpleging’ binnen Charim ondergaat een transitie naar een aanbod van ondersteuning en zorg ten behoeve van de ‘Wonen nabij’ teams. Hierbij wordt binnen de Wijkverpleging in 2025 geïnvesteerd in een trainingsprogramma betreffende ‘Reablement’.

Speerpunten Kwaliteit en Veiligheid

De grote beweging die we nu binnen de (ouderen)zorg en binnen Charim doormaken vraagt om wendbaarheid en flexibiliteit bij het vormen van het ‘Team van de Toekomst’. Wendbaarheid en flexibiliteit geldt ook voor het continue leren en ontwikkelen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Charim heeft inmiddels een stevig fundament voor (kort)cyclisch leren en ontwikkelen op elke plek in de organisatie. Maar om in de toekomst aan te blijven sluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt en de juiste ondersteuning richting het ‘Team van de toekomst’ is het nodig om kritisch te blijven kijken naar het fundament voor sturing op kwaliteit en veiligheid. Veranderende rollen in de teams en op locaties maakt dat in 2025 de toepassing van de planning en controlcyclus gevolgd wordt om na te gaan of deze blijft aansluiten bij de koers van Charim. Het ‘Regieteam Kwaliteit en Veiligheid’ evalueert de voortgang van de zeven vastgestelde ‘focusthema’s’: zijn de doelen per thema behaald en wat is er eventueel nodig om de doelen alsnog te halen. Er zal een nieuwe afweging gemaakt worden voor de ‘focusthema’s’ van 2026. Het kan nodig zijn dat een ander thema extra aandacht behoeft om op te leren en ontwikkelen. Ook zal de interne auditmethodiek, het jaarlijkse kwaliteitsgesprek op locatie, aangepast worden zodat deze voldoet aan de uitgangspunten van het ‘Generiek Kwaliteitskompas’. De uitgangspunten van het ‘Generiek Kwaliteitskompas’ sluiten reeds aan bij de visie en strategische koers van Charim. Het is dan ook de verwachting dat de impact van de aanpassingen in de interne auditmethodiek klein zal zijn.

Samenwerken en samenhang blijft belangrijk bij het sturen op kwaliteit en veiligheid bij Charim. In zijn 2024 mooie stappen zijn gezet in het vormgeven van een integrale rapportage ‘Kwaliteit en Veiligheid’ door de naast de zorginhoudelijke kwaliteitsthema’s ook de thema’s over organisatie/ gebouw veiligheid toe te voegen. In 2025 zal verkend gaan worden hoe de nu nog separate financiële rapportage geïntegreerd kan worden in deze rapportage. Op deze manier zal er één integrale rapportage ontstaan waarin vanuit alle perspectieven de voortgang op het jaarplan van Charim gevolgd kan worden en vanuit samenhang passende afspraken voor verdere opvolging van het jaarplan gemaakt kunnen worden.



Tot Slot | 2025

In dit Kwaliteitsbeeld 2024 las u over de stappen die Charim heeft gezet in de beweging van zorg naar een waardig en betekenisvol leven voor onze cliënten. De ‘Reis’ gaat in 2025 onverminderd verder. Dit doet Charim samen, in gelijkwaardigheid en met oog voor het verschil in rollen, in het vertrouwen dat we altijd tot passende oplossingen komen. We zien ernaar uit u volgend jaar opnieuw bij te praten over de ontwikkelingen van Charim.

0800 0711

zorgadvies@charim.nl

Wiltonstraat 42

3905 KW Veenendaal

Charim.nl

