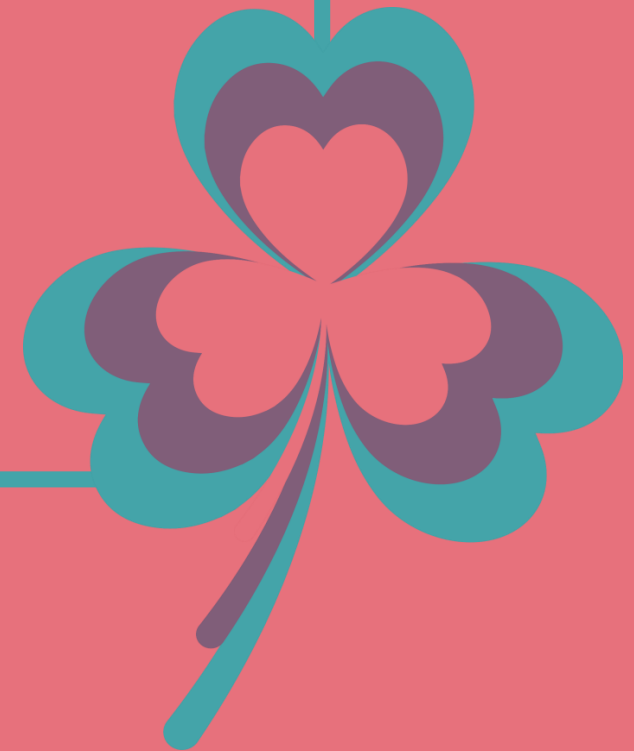




Kwaliteitsplan 2024

De Merwelanden

Samen voor een goed leven





Inhoud

- Kwaliteit van bestaan ... 3
- ... 'samen voor een goed leven!' 4
- De Merwelanden, het profiel 5
- De Merwelanden: Klantreis 6
- Personeelssamenstelling 12
- De Merwelanden, Koers 2024 14
- Personeelszaken 16
- Kwaliteit & Veiligheid 18
- Bedrijfsvoering 21
- Afkortingen 23



Kwaliteit van bestaan ...

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 van De Merwelanden.

Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op de richtlijnen van het 'Generiek Kompas', de Strategische Koers "Samen voor een goed leven" en het Koersplan 2024.

Deze kaders bieden focus op het verlenen van waardevolle zorg, waarbij de continue lerende beweging plaatsvindt. De borging van kwaliteit wordt ingebed in de kwaliteitscyclus op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, kwalitatieve veilige zorg en ondersteuning en het leren en ontwikkelen.

Het uitgangspunt voor de komende jaren is om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen met digitale ondersteuning en gebruik van het sociale netwerk. De basis hiervoor is een passende woon- en leefomgeving voor ouderen en voldoende voorzieningen in de wijk. We willen minder moeten en meer ontspannen werken, meebewegen in het leven van onze bewoners.

Om dit te bewerkstelligen bieden wij onze medewerkers coaching, training, meeloopmomenten en stages om zo het 'nieuwe denken' praktisch handen en voeten te geven. We leggen vast hoe we dit vast in nieuwe processen, structuren en systemen en borgen dit door dit regelmatig te toetsen en de documenten te plaatsen in ons kwaliteitsmanagementsysteem.



... 'Samen voor een goed leven'!

De kernwaarden



Wij werken samen aan goede zorg en ondersteuning. Wij richten ons altijd eerst op de mens zodat de zorg die wij bieden waardevol is.



Voor ons is verbinding en plezier belangrijk. Wij zorgen voor een omgeving die bruisend is.

Wij zijn vakbekwaam. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling.



Middels een breed gedragen ambitie en heldere doelstellingen op toekomstbestendig wonen en zorg maakt de organisatie ruimte voor het dagelijkse werk en eigen regie van de medewerkers en biedt De Merwelanden ouderen een fijne plek om te wonen, met zorg, midden in de wijk en de samenleving, waar het bruisend is en we "Samen voor een goed leven" gaan!

Er vindt eens per kwartaal een kwaliteitsoverleg plaats. Bij dit overleg zijn het kwaliteitsteam, leden van het managementteam(MT), de cliëntenraad(CR), de professionele adviesraad(PAR) en de ondernemingsraad(OR) betrokken. De inhoud van de thema's van het kwaliteitsoverleg lopen naadloos over in de thema's van dit kwaliteitsplan waardoor de betrokkenheid van de CR, PAR en OR geborgd zijn bij het opstellen van dit plan. Het Kwaliteitsplan wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de CR en de OR.



De Merwelanden, het profiel

Missie

De Merwelanden staat voor een waardevol leven voor ouderen, waarbij ieder mens er toe doet, in verbinding met anderen.

'samen voor een goed leven!'

Visie

Waardevolle zorg betekent voor iedereen iets anders. We richten ons daarom eerst op de mens en daarna pas op de zorg. Het belang van goede en persoonlijke relaties binnen de zorgdriehoeken is ons vertrekpunt om tot passende zorg te komen. Informele zorg is daarbij alle ondersteuning die naasten, vrijwilligers en huisgenoten bieden voor een goed leven voor bewoners.

De Merwelanden is een plek waar je veilig en plezierig kunt werken. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling. We werken samen met anderen aan goede zorg en ondersteuning.

Met trots, lef en daadkracht bouwen we verder aan onze organisatie!

Zorg- en dienst- verleningsactiviteiten

- Wet langdurige zorg (WLZ)
- Zorgverzekeringswet (ZVW)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

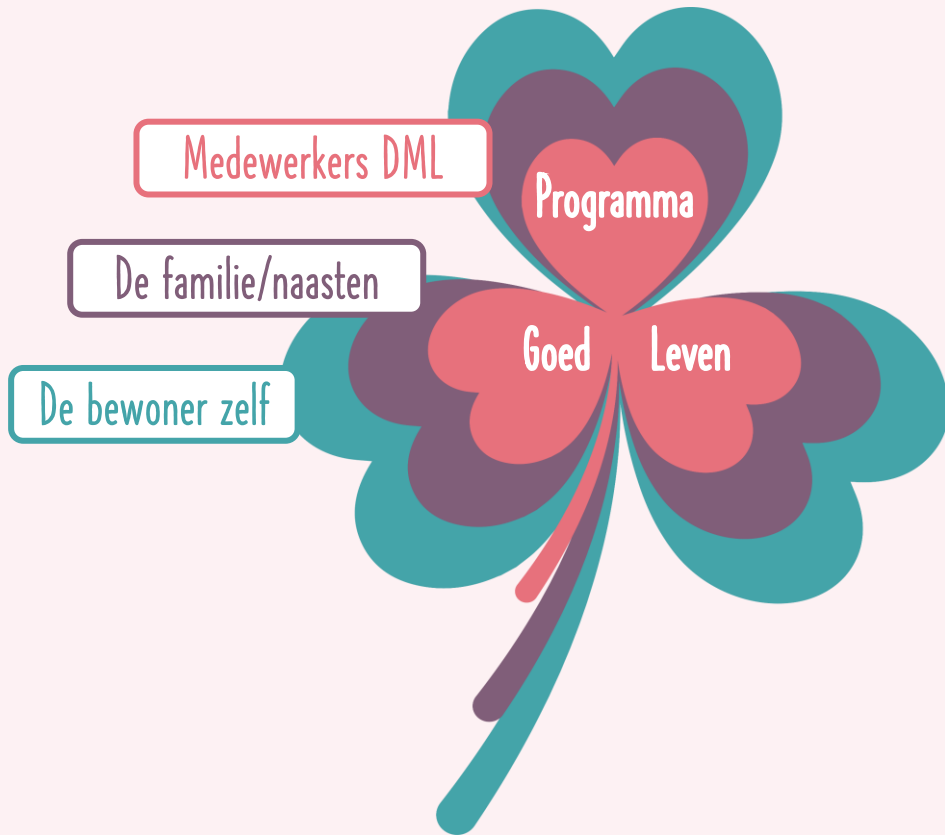
De Merwelanden is werkzaam in de regio van het Zorgkantoor Waardenland.

Vastgoed

De Merwelanden bezit de volgende wooncomplexen in de wijk Merwedepolder te Dordrecht:

- Hoofdlocatie De Merwelanden
- De Maerwe Hoove
- Volkerakweg
- Wielingenstraat

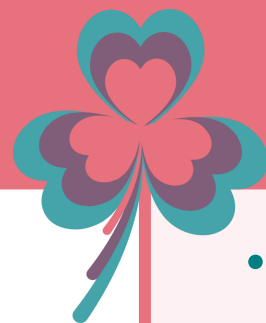
De Merwelanden: Klantreis



Het symbool Klaver 3 staat symbool voor de driehoek waarin we samenwerken voor een goed leven voor de bewoner.

De Klaver 3 is ook een knipoog naar de imperfectie van de mens en het leven. Ouderdom komt immers met gebreken. Dementie blijft een nare ziekte, met grote impact op iemands leven.

Desondanks of misschien wel juist daarom, gunnen we iedereen nog zoveel geluksmomenten. Iedereen, en niet alleen de zeldzaamheid. Ook daarom een Klaver 3.



De Merwelanden: Klantreis

Intramuraal

- **Aanleiding**
 - Maatschappelijke opgave: passende zorg bieden gezien vergrijzing en arbeidsmarktkrapte
 - Generiek Kompas Verpleegzorg: Samen werken aan kwaliteit van bestaan
 - Meebewegen met wensen en behoeften van ouderen zelf: mee blijven doen, in de samenleving
 - Zorg moet organiseerbaar en betaalbaar blijven. Kwaliteit van bestaan willen we versterken
 - Te doen: Missie Merwelanden uitwerken in praktische visie op wonen, welzijn en zorg

De Wantijoren, intramuraal

- 8 verdiepingen intramurale zorg
- 110 plaatsen
- 90 plaatsen psychogeriatrische verpleeghuiszorg
 - 81 met ZZP5 VV indicatie
 - 9 met ZZP7 VV indicatie
- De bewoners wonen in kleine groepen die we woningen noemen. Een groep bestaat uit maximaal 15 personen
- 20 bewoners met somatische verpleeghuiszorg (2 verdiepingen), allen een ZZP6 VV indicatie
- Er is een leerafdeling (1 verdieping) waar bewoners met gemengde zorgvraag verblijven (PG en somatiek)



De Merwelanden: Klantreis

Intramuraal

De uitgangspunten (1)

1. Woonmodel

We bieden een plek voor mensen met dementie om te wonen en te leven. Met zorg in nabijheid. Wij richten ons op hen als mens en hun mogelijkheden en minder op de beperkingen. We hanteren welzijn als belangrijkste waarde en gezondheid als toegevoegde waarde.

2. Vrij bewegen

We zijn een woonomgeving waar de deur open is, mede mogelijk gemaakt door slimme technologie (leefcirkels). We wegen samen risico's af om een persoonlijke balans te vinden in vrijheid en veiligheid. Onzekerheid hoort - ook hier - bij het leven.

Op hun leeftijd mag de bewoner het rustig aan doen. Tegelijkertijd hoeft niemand hier achter de geraniums te zitten. Want rust is iets anders dan verveling. We zoeken naar beleving en activiteiten die bij hen passen, zowel op als buiten de eigen woning.

3. Huiselijke sfeer

We zijn een woonomgeving waar het licht, warm en gezellig is, met een inrichting die herinneringen oproept.

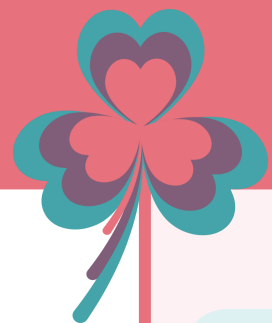
4. Eigen gewoontes

We sluiten aan bij het dagelijkse ritme, gewoontes en rituelen. We geven zo een vertrouwd en prettig gevoel.

5. Jezelf zijn

We onderzoeken wat belangrijk is voor de 'klant', wat voor hen een goed leven is en dragen daar ons beste steentje aan bij. We gunnen ze iedere dag geluuksmomenten en genieten van een lach op hun gezicht. Men houdt zelf de regie en maakt eigen keuzes.

6. Bezig zijn



De Merwelanden: Klantreis

Intramuraal

De uitgangspunten (2)

7. Ertoe doen

Men kan nog veel betekenen voor anderen. We creëren kansen om hen van waarde te laten voelen, door een bepaalde rol of taak te vervullen in en om het huis. Dat geeft zin aan het leven.

8. Bewegen

Bewegen is een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijks leven, met veel positieve effecten.

9. Apart én Samen

Hier woont men alleen én samen. Ergens gewoon en toch ook bijzonder. Men kiest zelf wat men prettig vindt op ieder moment. We streven ernaar dat huisgenoten elkaar kennen en aansluiting vinden bij elkaar.

10. Erbij horen

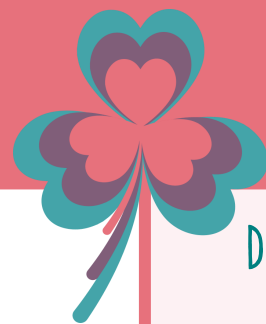
Het leven staat in verbinding met andere mensen om u heen: familie, vrienden, burens. Zij geven steun, op welke manier dan ook. Het is belangrijk het sociale netwerk actief te laten blijven. Want fijne relaties geven zin aan het leven.

11. Zorgzame gemeenschap

We investeren in goede en gelijkwaardige relaties binnen de 'driehoek'. Familie en naasten zijn niet alleen welkom, maar leveren ook een actieve bijdrage. Dit is ons vertrekpunt om tot passende zorg te komen.

12. Meebewegen

Als men ouder wordt, vertraagd de wereld. Wij passen onze werkwijze hier op aan, met aandacht voor wat waarde heeft. Minder moeten, meer mogen



De Merwelanden: Klantreis

Extramuraal

De norm is: 'Zelf als het kan, thuis als het kan...
...Digitaal als het kan'.

- ❁ Richten op kracht in eigen omgeving en daarbuiten
- ❁ Als professional aansluiten...
- ❁ Organiseren vanuit netwerk, diverse disciplines, samenwerking
- ❁ Impact informele zorg
- ❁ Gebruik van data
- ❁ Inzet zorgtechnologie

De Maerwe Hoove en in de wijk

- 86 levensloopbestendige huurwoningen in de Maerwe Hoove
- Thuiszorg aan bewoners in de wijk
 - 4 VPT
 - 4 MPT
 - 40 ZVW

De Merwedeflat, extramuraal

- 6 verdiepingen met 150 huurwoningen, hier worden diverse vormen van zorg verleend
 - 52 vanuit de ZVW
 - 36 VPT
 - 3 MPT

De Wantijtoeren, extramuraal

- 2 verdiepingen met 18 levensloopbestendige huurwoningen, hier worden diverse vormen van zorg verleend
 - 4 vanuit de WLZ
 - 1 WLZ met behandeling
 - 4 vanuit de ZVW
 - 10 VPT
 - 1 MPT



De Merwelanden: Klantreis

Extramuraal

De norm is: 'Zelf als het kan, thuis als het kan...Digitaal als het kan' (vervolg)

Als 'Zelf als het kan, (samen) thuis als het kan, digitaal als het kan' én een passend aanbod voor kwetsbare groepen niet lukt, biedt de Merwelanden de mogelijkheden van wonen met een Volledig Pakket Thuis (VPT).

VPT biedt cliënten de mogelijkheid om zelfstandig te wonen, terwijl ze toch de nodige zorg en ondersteuning ontvangen. Deze uitbreiding zal plaatsvinden in lijn met het toekomstperspectief, waarbij we ons richten op het creëren van een optimale leefomgeving voor onze cliënten.

De Merwelanden werkt vanuit de wijk en binnen de Drechtsteden samen aan de gezamenlijke uitdagingen. Door het bevorderen van de zelfredzaamheid door de inzet van beeldbellen, de medicijndispenser (Medido), oogdruppelbril en hulpmiddelen voor steunkousen komen we tegemoet aan de eisen van het integraal zorgakkoord (IZA), geen uitbreiding van de intramurale capaciteit.



Personeelssamenstelling

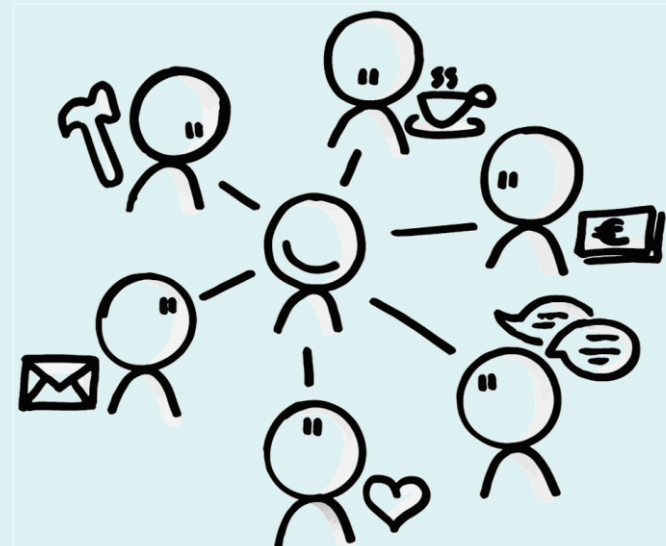
Werken in de zorg is mensenwerk.

Zonder onze bevoegen en bekwame medewerkers krijgen onze klanten niet de zorg die ze nodig hebben.

Gelukkige en gezonde medewerkers hebben meer plezier in hun werk en presteren daardoor beter. Door meer aandacht en tijd te hebben voor de medewerker op verschillende onderwerpen kunnen we invloed hebben op hun welzijn, gezondheid en werkplezier.

Goede zorg draait ook om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties en vaardigheden.

Leren en ontwikkelen vinden we vanzelfsprekend. We mogen fouten maken en hiervan leren. Binnen de Merwelanden worden nieuwe ontwikkelingen ingezet om met het huidige personeelsbestand goede zorg te kunnen leveren. Het vraagt actie op het gebied van werving, maar ook behoud van personeel en de wijze waarop de Merwelanden zorgprofessionals inzet in de dagelijkse zorg.





Personeelssamenstelling

Personeel De Merwelanden

Op 30 september 2023 zijn er bij De Merwelanden 236 medewerkers in dienst (exclusief stagiairs en vakantiekrachten).
Er zijn 85 vrijwilligers betrokken bij de organisatie.
54 medewerkers zijn doorgestroomd naar een andere functie binnen de organisatie.

In- en uitstroom *

Instroom	59
Uitstroom	47

Team thuiszorg

Teamleider	1
Leerling	9
Niv. 1	0
Niv. 2	16
Niv. 3	19
Niv. 4	5
Niv. 5	0
Niv. 6	4
Totaal	54

Team KSW

Teamleider	2
Leerling	23
Niv. 1	34
Niv. 2	22
Niv. 3	28
Niv. 4	4
Niv. 5	0
Niv. 6	0
Totaal	113

Opbouw dienstverband

	Vast	Tijdelijk
De Merwelanden	138	98
KSW	51	62
Thuiszorg	34	20
Overige	53	16

Verzuimpercentage *

KSW	10,1%
Thuiszorg	9,5%
Overige	4,9%
Gemiddeld	7,2%



* De genoemde getallen en percentages zijn over de periode van 01 januari 2023 - 01 september 2023



De Merwelanden, koers 2024

Ambities en uitdagingen voor 2024

De strategische koers "Samen voor een goed Leven" is ons uitgangspunt voor de transformatie van de ouderenzorg van DML. Onze strategische koers richt zich op een veranderende toekomst en regionale en landelijke ontwikkelingen.

Onze uitdaging is om binnen de geschetste kaders, strategische richting en ambities c.q. uitdagingen vanuit de wereld om ons heen, de komende jaren stapsgewijs toe te werken naar verdere professionalisering en toekomstbestendigheid van de organisatie.

Doelstellingen

- ❁ Ouderen en naasten waarderen ons als dé aanbieder bij uitstek in de Drechtsteden van dementiezorg en wonen in het verpleeghuis tot thuis in de wijk. Wij volgen de klantreis van ouderen met wonen met zorg "thuis".
- ❁ Wij willen dat medewerkers ons waarderen als de meest aantrekkelijke werkgever van Dordrecht en omstreken.
- ❁ Wij streven ernaar een zelfstandige en financieel gezonde organisatie te blijven en doen dat graag in samenwerking met partners uit de regio.
- ❁ Het verder uitwerken en realiseren van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van verduurzaming.



De Merwelanden, koers 2024

Acties

- Vertalen van "Samen voor een goed leven" voor dementiezorg en welzijn aan ouderen, met aandacht voor de invoering van het Generiek Kompas.
- Focus op welzijn en een goed leven voor ouderen door persoonlijke aandacht, leerprogramma's en trainingen.
- Vertalen van "Samen voor een goed leven" voor medewerkers en invulling geven aan de thema's van de nieuwe CAO.
- De in 2022 ingezette lijn van zorgverbetering voortzetten. Implementatie maar ook verankering. De kwaliteit van zorg dient structureel geborgd en gefaciliteerd te worden.
- Versnellen en verankeren van huidige ingezette zorgtechnologie in de gehele organisatie. Ook vernieuwen van aanbod met nieuwe technologieën.
- Verder door-ontwikkelen van het digitaliseren van de administratieve processen en het uitbreiden van slimmer werken door toepassing van zorgtechnologie en innovaties voor ouderen, naasten en medewerkers
- Verder ontwikkelen van "verpleeghuis zorg thuis" in de wijk
- Veranderende financiering;
- Wijzigingen in de instroom van nieuwe cliënten via Verwijspunt078. Wijzigingen in de frontoffice van de Merwelanden.



Personeelszaken, koers 2024

Ambities en uitdagingen voor 2024

De uitdagingen voor 2024 spitsen zich toe op de juiste inzet, ontwikkeling en het behoud van de aanwezige medewerkers en daarnaast de instroom van de juiste medewerkers van buiten de organisatie.

Organisatieontwikkeling richting 'samen voor een goed leven' voor cliënten en bewoners vraagt andere competenties van medewerkers met bijbehorende opleidingen om medewerkers in hun kracht te zetten. Naast Studytube zal ook 'training on the job' worden ingezet voor een maximaal resultaat.

Duurzame inzetbaarheid is een kernfactor en uitgangspunt. Onder duurzame inzetbaarheid komen verschillende elementen bij elkaar, zoals leiderschap, mobiliteit en ontwikkeling, gezondheid, generatiebeleid en medewerkers die een goede balans werk – privé hebben en gevoel van regie op hun team (collegae) en tijd.

Wij bieden aantrekkelijk en flexibel werk aan met loopbaanperspectief, autonomie en regie voor onze medewerkers.

Doelstellingen

- Minimaal 30% instroom, maximaal 10% uitstroom en een doorstroom van 10% op alle kwalificatieniveaus
- Het verzuimcijfer is maximaal 7%
- 90% van de werknemers heeft jaarlijks een ontwikkelgesprek
- Het resultaat van het MTO is minimaal een 8, met een respons van 40%



Personeelszaken, koers 2024

Acties

- Het voeren van ontwikkelgesprekken tussen medewerker en leidinggevende. Hierbij is een helder beeld nodig van wat van medewerkers mag worden verwacht.
- T.a.v. opleidingen betekent dit:
 1. De medewerker is verantwoordelijk en draagt eigenaarschap over de persoonlijke ontwikkeling en bekwaamheid, opleiden ondersteunt hierbij
 2. Er wordt competentiegericht opgeleid
 3. Verschillende ontwikkel- en leermogelijkheden worden onderzocht en gefaciliteerd gericht op ontwikkeling van medewerkers en organisatie
 4. Er is een regionale samenwerking met opleidingsinstututen en VVT-alliantie, deelname aan projecten voor zij- en doorstromers, MBO-certificaten
- Medewerkergericht roosteren zoals de CAO aangeeft
- In 2024 is er een samenhangend beleid m.b.t. duurzame inzetbaarheid met speerpunten gericht op:
 1. Goed leiderschap
 2. Ontwikkelen en uitvoeren van het cultuurprogramma
 3. Mobiliteit en ontwikkeling (onder meer met het ontwikkelen van een nieuw functiehuis)
 4. Gezondheid
 5. Medewerkers hebben: Gevoel van regie op team (collegae) en tijd (rooster); Balans werk-privé



Kwaliteit & Veiligheid

Iedereen heeft recht op persoonsgerichte en waardevolle zorg.

De veiligheid en het welzijn van iedere cliënt is onderdeel van ons dagelijkse werk.

We meten de kwaliteit van onze zorg op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het uitvoeren van interne en externe audits en cliënttevredenheidsonderzoeken.

De Merwelanden wil ook in 2024 een lerende organisatie zijn en blijven, waarbij het leren en ontwikkelen op verschillende niveaus binnen de organisatie plaatsvindt. Het leren en ontwikkelen op teamniveau heeft de aandacht. Per zorgteam zijn de aandachtvelders voor de kwaliteitsthema's gevonden en staat in de teamoverleggen verbetering van de kwaliteit op de agenda. Afgelopen jaar is het leren en ontwikkelen in de volgende commissies versterkt: Medicatieveiligheidscommissie, Incidentencommissie, Infectiepreventie-commissie, Commissie Wet Zorg en Dwang (WZD)

Deze commissies zijn de verbindende schakel tussen de verschillende organisatieniveaus, zodat het leren en ontwikkelen van andere zorgteams geborgd is. De organisatie beschikt niet over een decubituscommissie. De decubituspreventie vindt plaats met inzet van de KVP die beschikt over een uitgebreide kennis op het gebied van wondzorg. Deze kennis wordt met andere zorgprofessionals gedeeld bij de uitvoering van de wondzorgbehandeling.



Kwaliteit & Veiligheid

Doelstellingen

De persoonsgerichte en waardevolle zorg is onze prioriteit, waarbij de PDCA-cyclus goed ingericht en geborgd is.

Gebruikte methodieken - Indicatoren

- Zorgkaart Nederland
- Clienttevredenheid (KTO en PREM) > 8
- Risicosignalering op individueel, team- en organisatieniveau
- Meldsysteem voor (bijna) incidenten in Triasweb
- Prisma-analyse
- Kwartaalrapportages
- Indicatoren basisveiligheid voor Zorginstituut Nederland
- Interne en externe audits (o.a. Prezo)

Acties

- Alle processen en werkwijzen worden aangepast of herschreven, zodat deze passend zijn bij onze missie en visie 'Samen voor een goed leven'.
- Alle documenten worden ondergebracht in een gebruiksvriendelijk kwaliteitsmanagementsysteem.
- Landelijk wordt het kwaliteitskader vervangen door een generiek kompas, hierdoor spitsen de indicatoren zich meer toe op het welzijn. De borging en toetsing stemmen wij af op de uitgangspunten en bouwstenen van het Generiek kompas.



Kwaliteit & Veiligheid

Doelstellingen

Veiligheid in de ouderenzorg is een belangrijk onderwerp. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is.

Vormen van veiligheid waar we o.a. op letten:

- ❁ Incidentmelding
- ❁ Medicatieveiligheid
- ❁ Brandveiligheid en crisismanagement
- ❁ Infectiepreventie
- ❁ Voedselveiligheid
- ❁ Worden de juiste hulpmiddelen gebruikt?
- ❁ Omgangscultuur

Acties

- ❁ Inzet van zorgtechnologie, denk hierbij aan alarmering, sensoren, leefcirkels
- ❁ Actueel calamiteiten- en BHV-plan
- ❁ Uitvoeren van een R, I & E
- ❁ Uitbraakprotocol met procedures
- ❁ Farmaceutisch beleid en procedures
- ❁ Gedragscodes
- ❁ MIC & MIM



Bedrijfsvoering

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

De Merwelanden voelt zich verantwoordelijk voor verdere verduurzaming van de organisatie. De bedrijfsvoering van de Merwelanden bestaat uit de onderdelen Financiën, Kwaliteit, ICT en Facilitair.

De Merwelanden is een (financieel) solide maar ook relatief kleine en daarmee kwetsbare organisatie. Met name in de (meer gespecialiseerde) staffuncties, waarbij (essentiële) functies door één persoon worden ingevuld, kan de continuïteit in het geding zijn. Daarom zoeken wij op deze onderdelen de samenwerking met partners in de regio. In 2023 hebben wij hier al de nodige stappen gezet met PZC, welke wij in 2024 verder concreet zullen gaan invullen.

Doelstellingen

We streven naar een optimale en duurzame bedrijfsvoering door het verbeteren van processen en slimmere inrichting van de ondersteuning. We passen de rolling forecast methodiek toe als sturingsinstrument

Samenwerking met als doel het realiseren van de doelstellingen en het verstevigen van de positie van de organisatie

Samenwerking realiseren op 3 programmalijnen: HR, Inkoop en ICT

Samenwerking op inzet wijkverpleging (onderaanneming)



Bedrijfsvoering

Acties:

- De onderlinge samenwerking verbeteren en de belangrijkste bedrijfsprocessen worden geoptimaliseerd.
- We ontwikkelen Afas door als ERP pakket, met name op de onderdelen; On- en off boarding; Contractbeheer; Inkoopmodule; Vastgoedbeheer
- Toepassen RPA, met name in de ondersteunende functies;
- Het verkennen van de mogelijkheden m.b.t. data gedreven werken;
- We werken aan onze maatschappelijke opdracht tot verduurzaming, Greendeal 3.0;
- Een geactualiseerde routekaart voor verduurzaming en een MJOP en is lid van het Milieu Platform voor de Zorg (MPZ);
- Opstellen van een beleidskader voor verduurzaming: Duurzame inzet van personeel; Energiebesparing; Bewustwording; Waterbeheer; Afvalbeheer; Duurzaam inkopen; Monitoring en verbetering
- Samenwerking PZC verder door ontwikkelen in Zorg Coöperatie Drechtsteden
- Samenwerking vanuit de VVT Alliantie d.m.v. programmalijnen en projecten;
- Toename samenwerkingsrelaties. Samenwerking in de Wijkverpleging.



Afkortingen

CR	Cliëntenraad	PAR	Professioneleadviesraad
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst	PZC	Protestantse Zorggroep Crabbehoff
KSW	Kleinschalig wonen	VPT	Volledig Pakket Thuis
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek	VVT	Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs	WLZ	Wet Langdurige Zorg
MIC	Melding Incident Client	WZD	Wet Zorg en Dwang
MIM	Melding Incident Medewerker	ZVW	Zorgverzekeringswet
MPT	Modulair Pakket Thuis	ZZP	Zorgzwaartepakket
MTO	Medewerkers tevredenheidsonderzoek		
Niv.	Opleidingsniveau		
OR	Ondernemingsraad		