



# Kwaliteitsplan 2024 – 2026

Cazz is een  
**Innovatieve  
Zelfstandige Zorgverlener**  
die kwaliteit wil toevoegen aan het leven van de zorgvrager.



# Inhoud

1. Inleiding: .....	3
2. Wie is CAZZ? .....	4
Medewerker / Zorgverleners .....	4
Intern toezicht .....	4
3. Toekomst van CAZZ .....	5
4. Het kwaliteitsplan .....	7
4.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning .....	8
4.2 Wonen en Welzijn .....	8
4.3 Veiligheid .....	9
4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	9
4.5 Leiderschap, Governance, Management .....	10
4.6 Ledensamenstelling .....	11
4.7 Gebruik van Hulp bronnen .....	11
4.8 Gebruik van informatie .....	12

# 1. Inleiding:

Voor u ligt het kwaliteitsplan van CAZZ voor de jaren 2024-2026. Het plan is om een meerjarig kwaliteitsplan te hanteren om CAZZ toekomstbestendig te maken vanaf 2024. Van 2022 tot en met 2023 heeft CAZZ deelgenomen aan het traject Waardigheid en Trots op locatie (WOL). Dit resulteerde in een gevoel van tevredenheid en kwaliteitsverbetering voor CAZZ in april 2024. Dankzij de stevige basis die de ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots bood, heeft CAZZ besloten om ook deel te nemen aan het programma Waardigheid en Trots voor de toekomst.

CAZZ heeft een turbulent jaar achter de rug. Vanaf 2023 heeft CAZZ besloten om onder haar eigen handelsnaam naar buiten te treden. Deze verandering in de naam ging gepaard met een wijziging in het directie- en bestuursorgaan. Er zijn drie directieleden die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse leiding van de coöperatie.

De nieuwe directie is direct aan de slag gegaan om de positie van CAZZ aan het begin van 2023 te evalueren en om toekomstige groeidoelstellingen te bepalen. Het kwaliteitsplan is opgesteld aan de hand van de acht thema's van het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg/wijkverpleging. Hiermee worden alle aspecten belicht die bijdragen aan een optimale kwaliteit van leven voor de cliënten. Dit stelt CAZZ in staat om haar positie te tonen en welke ontwikkelingen er op de genoemde thema's van het kwaliteitskader plaats zullen vinden.

Het kwaliteitsmanagementsysteem zal in het komende jaar ook worden afgestemd op het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg/wijkverpleging. Op deze manier wordt deze structuur in de gehele organisatie gebruikt als basis om een nauwkeurig beeld te krijgen van de zorgkwaliteit die CAZZ biedt.



Bestuur/Directie CAZZ  
Kwaliteitsteam CAZZ  
Wanda Senden, juridisch directeur  
Anita Koenen, directeur zorg en kwaliteit  
Kirsten van Esschoten, kwaliteitsverpleegkundige  
Marie-Louise Gielgens, kwaliteitsverpleegkundige

December 2023

## 2. Wie is CAZZ?

Cazz is een  
**Innovatieve  
Zelfstandige Zorgverlener**  
die kwaliteit wil toevoegen aan het leven van de zorgvrager.



Cazz is niet de enige met deze mindset!  
Daarom heeft Cazz zich als aangesloten  
als lid bij de **Coöperatie: Cazz Zorgt.**



### Medewerker / Zorgverleners

Medewerkers loondienst en zorgverleners zzp'ers per 01-12-2023

Medewerkers in loondienst	aantal
Directie (Juridisch – Financieel – Zorg en Kwaliteit)	3
Coördinatoren (ZVW-WLZ) (WMO-JW)	2
Verpleegkundigen niveau 5/6 (leden)	4
Ondersteunende diensten (administratie/financiën/ facilitair/communicatie)	2
<b>Zorgverleners / zzp'ers</b>	<b>210</b>

De CAZZ leden hebben een drie bestuur/directie leden gekozen deze bestaat uit een:

- Financieel Directeur
- Operationeel Directeur
- Directeur Zorg en Kwaliteit

Deze drie directeuren vormen samen het dagelijks directieteam en leggen verantwoording af aan de leden van CAZZ via de Algemene Leden Vergadering (ALV) en aan de Raad van Commissarissen.

### Intern toezicht

De Raad van Commissarissen binnen CAZZ bestaat uit 3 leden. Anno 2020 functioneert de Raad van Commissarissen vanuit het perspectief dat zij zonder enig belang bij de coöperatie kunnen handelen conform de Zorg brede Governance Code. Afspraken tussen de dagelijkse leiding (het bestuur) en het toezichthoudend orgaan (Raad van Commissarissen) zijn vormgegeven in het Reglement van Commissarissen. Hierin worden de taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Commissarissen omschreven, alsmede de onderwerpen genoemd waarop het bestuur en de dagelijkse directie ieder jaar verantwoording aflegt. Hierbij is ook de Zorg brede Governance Code richtinggevend. De Raad van Commissarissen komt zesmaal per jaar bijeen. De besproken onderwerpen volgen de jaarplanning en beleidscyclus van CAZZ.

### 3.Toekomst van CAZZ

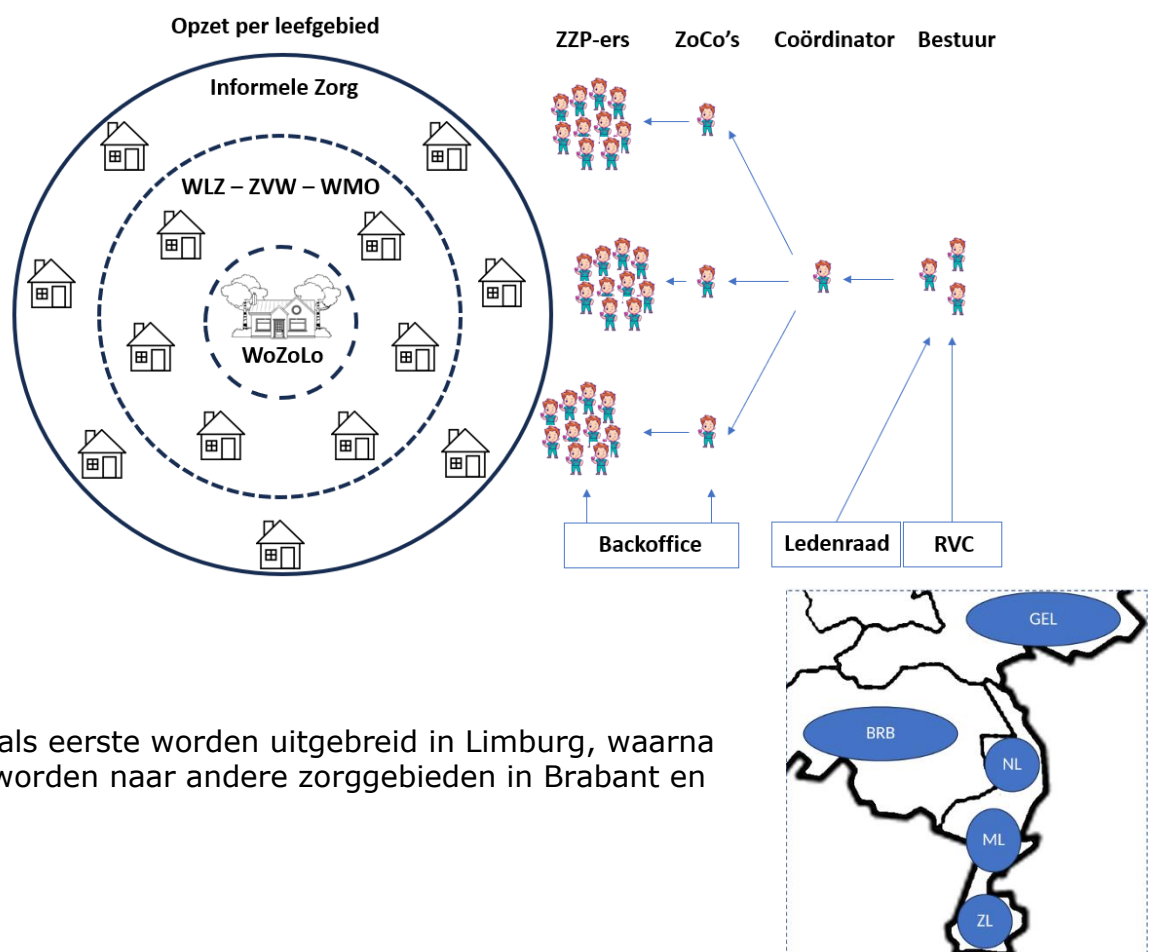
CAZZ streeft ernaar zich te richten op verschillende leefgebieden. De toekomst van zorg verandert, en dit impliceert dat ouderen langer thuis willen blijven wonen. De vraag die hierbij rijst is: wat betekent "thuis"? De definitie van thuis kan op diverse manieren worden geïnterpreteerd. CAZZ beoogt samen met de zorgvragers te onderzoeken en te overwegen wat dit inhoudt, met als doel om in een zo vroeg mogelijk stadium hierop te kunnen anticiperen.

De initiële uitdaging ligt in het vergroten van de eigen regie van de zorgvrager. Wat vindt de zorgvrager belangrijk en wat zou hij of zij graag willen en nog kunnen? Dit vereist aanvankelijk een aanzienlijke investering in het leren kennen van de zorgvrager. Wanneer dit is bereikt, kunnen we samen de route voor de cliënt bepalen.

Preventie is hierbij een sleutelbegrip om zo vroeg mogelijk in te spelen op de (toekomstige) zorgbehoefte. Naast het bevorderen van eigen regie is er ook tijd en aandacht nodig om gebruik te maken van de ondersteuning van de omgeving en het netwerk van de zorgvrager. Alleen op die manier kunnen we de zorg betaalbaar houden en meer zorgvragers daar waar nodig laten ondersteunen door professionals.

CAZZ heeft als doel om beide typen klanten, zijnde "de zorgvrager" en "de zorgverleners", te ontzorgen. Het plan is om in elk leefgebied een scala aan ondersteuningsmogelijkheden te bieden, variërend van informele hulp tot woonzorglocaties.

In elk leefgebied zal CAZZ één of meerdere wijkteams laten functioneren, bestaande uit maximaal vijftien zorgverleners met diverse functies, het informele netwerk en één zorgcoördinator.



Deze strategie zal als eerste worden uitgebreid in Limburg, waarna het uitgebreid zal worden naar andere zorggebieden in Brabant en Gelderland.

Om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan en de zorg toekomstbestendig te maken, moet CAZZ zich aanpassen aan deze ontwikkelingen. Het programma WOZO samen met het GALA/IZA akkoord bieden ondersteuning in dit proces. In de komende jaren zal CAZZ met verschillende uitdagingen worden geconfronteerd en zal het flexibel moeten zijn om als een solide zorgaanbieder te blijven opereren in de steeds veranderende zorgsector.

Om dit te bereiken heeft CAZZ bepaalde uitgangspunten vastgesteld waar het in de komende jaren in wil investeren en zich op wil ontwikkelen. Verdere details over deze plannen zullen worden uitgewerkt in het kwaliteitskader.

Sinds 2023 neemt CAZZ deel aan het traject "Waardigheid en Trots voor de Toekomst". Hierbij wordt het ondersteund door een coach om op de juiste momenten de juiste beslissingen te nemen.

**"Zelf als het kan, Thuis als het kan, Digitaal als het kan"**



## 4.Het kwaliteitsplan

### Bewoners / cliënten per doelgroep

Bewoners/cliënten per doelgroep 01-12-2023

<b>Cliënten per financieringsstroom</b>	<b>Aantal</b>
Cliënten met een ZVW indicatie	122
Cliënten met een WLZ VPT pakket	71
Cliënten met een WLZ MPT pakket	28
Cliënten met een WMO indicatie	93
Cliënten met een JW indicatie	130
<b>Totaal aantal cliënten</b>	<b>444</b>



### Zo bouwt CAZZ in de toekomst aan de kwaliteit!

Persoonsgerichte zorg  
en ondersteuning

Wonen en Welzijn

Passende, veilige zorg  
en ondersteuning

Leren en ontwikkelen

Leiderschap,  
governance en  
management

Ledensamenstelling

Hulpbronnen

Gebruik van informatie





# Inhoud

## 4.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

In alle teams, zowel op de woonzorglocaties als in de wijkteams, wordt al veel aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Om deze benadering te integreren in onze werkwijze, is er een cliëntroute opgesteld. Deze route ondersteunt de cliënt, mantelzorg en het team vanaf het allereerste moment van zorgvraag tot het moment waarop de zorgvrager de zorg verlaat. In deze route ligt de nadruk sterk op het gebruik van het informele netwerk en het betrekken ervan bij de zorgvraag van de zorgvrager.



Er is nog veel werk te verrichten om dit proces ook te beschrijven in de zorgplannen, zodat iedereen die betrokken is bij de zorgvraag weet wie wat doet en wanneer.

Er dient geleidelijk een verschuiving plaats te vinden om het informele netwerk meer te betrekken bij de zorgvraag. Dit willen we als volgt aanpakken:

- **Implementatie Positieve Gezondheid**
- **Implementatie opzet Zelfregie groepen i.s.m. Burgerkracht Limburg**
- **Verdere inzet 'T Ganse Netwerk (Borging)**

In ons traject Waardigheid en Trots naar de Toekomst staat dit als een van de onderwerpen op de agenda om de komende tijd te ontwikkelen en te verankeren in de manier van werken.

## 4.2 Wonen en Welzijn

"Wonen en Welzijn" blijft een thema dat voortdurende aandacht vereist. Door voortdurend aandacht te schenken aan welzijn in al zijn facetten en bij elke beslissing te overwegen of dit de welzijn van de zorgvragers ten goede komt, groeit dit bewustzijn. Het vergt verdere verdieping en toewijding om dit te verankeren in alle woonzorglocaties en wijkteams.



Dit willen we bewerkstelligen door:

- **Werkgroep "T Ganse Netwerk" breder in te zetten en wijkteams te betrekken in deze werkgroep.**
- **Meer inzetten op vrijwilligers, om samen met de professionals naar het welzijn van de zorgvrager te kijken. Hoe kunnen we het netwerk inzetten om meer individuele en zinvolle dagbesteding te organiseren die aansluit bij de behoeften van de zorgvragers. Het vrijwilligersbeleid ondersteunt ons hierin.**



### 4.3 Veiligheid

We streven naar veilige zorg om te voorkomen dat zorgvragers vermijdbare schade oplopen en om zorgverleners de mogelijkheid te bieden om in een veilige omgeving te leren van incidenten. Binnen CAZZ worden protocollen, procedures en richtlijnen gevolgd.



We realiseren dit door:

- **Een grotere focus op preventie: het signaleren van risico's en dit vast leggen.**
- **Registratie van incidenten.**
- **Zorgverleners leren om met elkaar de incidenten te bespreken en daardoor verbetermaatregelen te implementeren.**
- **Jaarlijks een locatiescan te laten uitvoeren om te ontdekken waar verbeteringen nodig zijn en te leren van wat er goed gaat.**
- **Interne audits in te zetten met een waarderende aanpak en dit verder ontwikkelen in 2024, van locaties naar de wijkteams.**

### 4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Het is essentieel dat de organisatie en zorgverleners openstaan voor verbetering. Dit bevordert een transparante manier van samen leren en ontwikkelen, waardoor we gezamenlijk op een lerende manier kunnen zorgen voor optimale zorg en dienstverlening aan de zorgvragers.



Om dit te bewerkstelligen:

- **Implementeren van een goede overlegstructuur (hoe communiceren wij met elkaar).**
- **De leden betrekken bij de behoefte aan communicatie en het verkrijgen van informatie.**
- **Inbreng vanuit het kwaliteitsplan.**
- **Implementatie en gebruik van PAItello.**
- **De ontwikkeling van een academie, zodat iedereen kan leren en zich kan ontwikkelen op basis van individuele behoeften en vereisten.**

# Randvoorwaarden

## 4.5 Leiderschap, Governance, Management

### Missie

CAZZ is een coöperatie van leden, zzp'ers in zorg en welzijn, die werkzaam zijn in de werkgebieden van de WLZ, ZVW, WMO en Jeugdwet. CAZZ vindt het belangrijk dat de zorg en begeleiding wordt verleend vanuit het eigenaarschap van de leden; menswaardig, warm en inclusief.



### Visie

CAZZ streeft ernaar om aan elke hulpvraag adequaat te kunnen voldoen, vanuit een flexibele inzet van onze medewerkers met aandacht voor de volgende kernwaarden; inclusiviteit; eigen regie; daadkracht; verbindend; vraaggericht en samenredzaamheid.

Op elke woonzorglocatie zijn twee locatieverantwoordelijken actief, die ook deelnemen aan de dagelijkse zorgtaken. Hun verantwoordelijkheden omvatten het waarborgen van de naleving van gemaakte afspraken binnen het team en het reguleren van de administratie in samenwerking met de back-office.

Elk wijkteam heeft een eigen zorgcoördinator die tevens meewerkt binnen het team. Hun rol bestaat uit het faciliteren van de administratieve afhandeling met de back-office voor de teamleden.

Er vindt maandelijks overleg plaats tussen de locatieverantwoordelijken, de directeur zorg en kwaliteit op locatie, waarbij de volgende punten aan bod komen:

- Kwaliteitskader
- Locatie-specifieke ontwikkelingen
- Nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie

De coördinator WLZ-ZVW en JW-WMO heeft maandelijks gesprekken met de zorgcoördinator van de wijkteams om de bovenstaande punten te bespreken.

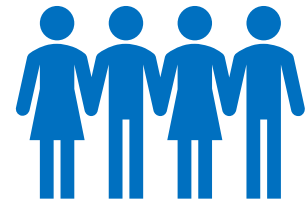
### Ledenraad:

**In 2024 zal CAZZ een ledenraad oprichten met als doel:**

- **Het betrekken van leden bij denkprocessen en besluitvorming omtrent organisatieontwikkeling**
- **Het verkrijgen van input van leden via deze raad**
- **Het verbeteren van communicatie naar de leden toe**
- **Het adequaat informeren van leden over organisatieontwikkelingen**

## 4.6 Ledensamenstelling

Kwaliteit van zorg en welzijn kan niet worden gegarandeerd zonder voldoende bevoegde en vaardige zorgverleners (leden).



Tot op heden heeft CAZZ geen problemen gehad met de continuïteit van zorg. Uitval door ziekte wordt momenteel intern opgevangen door het team. Niettemin zijn we ons ervan bewust dat er in de toekomst een tekort aan zorgverleners zal ontstaan. CAZZ streeft ernaar hier tijdig op te anticiperen, zodat de zorgvraag gehandhaafd kan blijven worden.

Dit zullen we bewerkstelligen door:

- **Inzetten op informele zorgverleners.**
- **Actieve betrokkenheid van leden bij de besluitvorming omtrent de inzet van zorgverleners.**
- **Teams plannen hun roosters zelf, zodat leden hun diensten en werkzaamheden kunnen afstemmen op hun persoonlijke omstandigheden.**
- **Het aanbieden van voldoende opleidingsmogelijkheden om de ontwikkeling van zorgverleners te stimuleren.**
- **Het inzetten van vrijwilligers ter ondersteuning waar mogelijk.**

## 4.7 Gebruik van Hulp bronnen

In 2024 wil CAZZ graag gaan inzetten op innovatie en middelen om de zorgverleners te kunnen ontlasten in zowel werkzaamheden en als administratieve lasten.



Dit gaan we doen door:

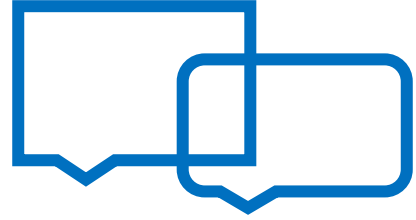
- **PAItello (personal assistent voor de zorgverlener), nieuwe innovatie, die we samen met Tulser gaan ontwikkelen op organisatieniveau. De leden gaan hun input leveren in een werkgroep, om aan te geven aan welke criteria deze personal assistent aan zou moeten voldoen, om hun zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen.**
- **Implementatie slim incontinentiemateriaal.**
- **Vilans protocollen zijn voor iedere zorgverlener beschikbaar 24 uur per dag.**
- **Herinrichten van de Academie in samenwerking met Tulser, zodat leren en ontwikkelen niet als verplichting voelt, maar eerder ondersteunt in de dagelijkse werkzaamheden van de zorgverlener.**
- **Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is beschikbaar voor de leden.**
- **Deelname aan Zorgconnect een Netwerk voor organisaties met betrekking tot innovaties.**
- **Aansluiten Netwerk Zuid Limburg, een netwerk van Zuid Limburgse zorgorganisaties.**

In ons traject Waardigheid en Trots naar de Toekomst staat dit als een van de onderwerpen op de agenda om de komende tijd te ontwikkelen en te verankeren in de manier van werken.

#### 4.8 Gebruik van informatie

Bij CAZZ is het noodzakelijk om actiever gebruik te maken van informatiebronnen om te leren en verbeteren op basis van verzamelde gegevens.

Op deze manier kunnen we effectiever leren en verbeteren op de juiste gebieden, en kunnen we op een passende wijze verantwoording afleggen aan cliënten en financiers.



Dit gaan we doen door meer gebruik te maken van informatie uit:

- **PREM wijkverpleging**
- **Locatiescan**
- **Dashboard inrichten met stuurinformatie voor leden en andere stakeholders**