

# NIEUW *Vogelesang*



In 2022 hebben zorgondernemers Edith en Gerrit de deuren van Nieuw Vogelesang geopend. Hiermee gaat een langverwachte droom in vervulling, een eigen zorgonderneming runnen voor ouderen met een zorgvraag. Het zijn twee bevlogen professionals met hart voor de bewoner, de medewerker en de familie/naasten/mantelzorger. Leersum is met dit ondernemerspaar en Nieuw Vogelesang rijker geworden.



### 1. Visie: waar staan we voor

Nieuw Vogelesang is een woonzorginitiatief waar we kwetsbare ouderen op een waardige wijze kunnen bijstaan, zodat zij naar vermogen regie over het eigen leven kunnen behouden. Bij alles wat wij doen staat de kwaliteit van leven van de bewoners centraal. Onze dienstverlening is daarom persoonlijk, bewoners ervaren ons als toegankelijk en dichtbij. Wij hebben een open houding naar hen, naar de familie, medewerkers en omgeving. Alleen op die wijze kunnen wij steeds blijven werken aan verbetering van onze kwaliteit.

### 2. Missie: Waar gaan we voor

Wij scheppen een woonomgeving, waarin ouderen, hun familie/naasten zich herkennen. Wij bieden gelegenheid tot actieve deelname aan de woongemeenschap die wij met elkaar vormen, respecteren het als bewoners zich willen terugtrekken en kiezen zorgmomenten die passen bij het dagritme van de bewoner. Wij realiseren ons dan ook dat voor familie en naasten de hulpvraag van hun verwant een grote impact heeft. Daarom ondersteunen wij ook hen in hun streven naar passende zorg, kwaliteit van

leven en wonen en zullen hen daar zoveel mogelijk bij betrekken (participatie).

### 3. Kernwaarden

De kernwaarden spelen een belangrijke rol in de missie, visie, strategische pijlers en doelen:

- **Vreugde** is een van die emoties die ons het beste laat voelen. Het is een positieve emotie die door elk mens hoog aangeschreven staat.
- **Vrijheid** is de essentie om niet te worden gehinderd om wat te zeggen, maar betekent vooral ook dat je mag zijn wie je bent.
- **Verbinding** is de energie die bestaat tussen mensen wanneer zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.

### 4. Koers

Om onze missie en visie waar te kunnen maken heeft Nieuw Vogelesang een koers uitgezet die bestaat uit vier strategische pijlers:

- **Bewoners:** Het doel van onze zorgverlening is om uiteindelijk onze bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Welzijn van een bewoner staat boven de zorgvraag. Wij willen de bewoner een omgeving bieden die voelt als thuis.
- **Organisatie:** We willen het leven van kwetsbare mensen makkelijker maken door de grenzen die vanuit stelsels en systemen voortdurend zijn opgeworpen te doorbreken; systeemgrenzen tussen de care en de cure, grenzen tussen het wonen en de ondersteuning/zorg enz. Die grenzen willen wij doorbreken om onze bewoners optimaal en vroegtijdig te kunnen ondersteunen. Wij gaan nieuwe verbindingen aan om een integraal en innovatief aanbod te leveren.
- **Medewerkers:** Goede kwaliteit van zorg, aansluiten op- en bijdragen aan hoogwaardige kennis en expertise, investeren we in onze medewerkers als dragers van kwaliteit. Zorginhoudelijk leiderschap staan daarbij centraal.
- **Continue verbeteren:** In 2022 werkt Nieuw Vogelesang aan het optimaliseren van de werkprocessen en wordt aan doelen gewerkt op basis van de PDCA-cyclus.

## 5. Organisatie en bewoners

Nieuw Vogelesang biedt warme persoonsgerichte zorg aan ouderen die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen met mantelzorg of thuiszorg. We bieden hierin een diversiteit aan uiteenlopende mogelijkheden in zorg en ondersteuning, voor bewoners met zowel psychogeriatrische- als somatische problematiek. Ook voor bewoners die relatief weinig ondersteuning nodig hebben, of bewoners die intensieve zorg nodig hebben biedt Nieuw Vogelesang een passende woonomgeving.

## 6. Uitgangspunten van de zorgverlening

Wij richten ons op ouderen met psychogeriatrische beperkingen en/of somatische hulpvragen, binnen de indicatie variërend tussen VV4 en VV10 en eerstelijnsverblijf hoog complex (ELV). Hierin bieden we huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, zinvolle invulling van de dag, persoonlijke verzorging, verpleging en personenalarmering. De geneeskundige zorg is georganiseerd via de huisarts, met de specialist ouderengeneeskunde op indicatie. De ANW-uren zijn geborgd met een verpleegkundige achterwacht en de huisartsenpost.

## 7. Het team

Nieuw Vogelesang investeert in het ontwikkelen en opleiden van medewerkers. Dit is belangrijk, gezien de toename in complexiteit van zorg en veranderende zorgvraag. Veel van onze medewerkers zijn MBO-geschoold, wij werken ook met talent die passie heeft voor onze bewoners en een bijdrage kunnen leveren aan het leven van de bewoner. Zij krijgen extra opleiding en training aangeboden die specifiek op de zorg die onze bewoners nodig hebben is gericht.

## 8. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg thuis.

Hierna volgen wij de thema's die van toepassing zijn voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. Dit zijn:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Multidisciplinaire aanpak
- Verantwoord thuis wonen
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren
- Leiderschap, governance en management
- Gebruik van informatie

Binnen elk thema zijn vereisten van toepassing. In dit kwaliteitsplan vertellen we graag waar we staan en waar ruimte voor ontwikkelen bestaat en waar een doel op geformuleerd wordt. Nieuw Vogelesang heeft 14 appartementen en 6 studio's. De appartementen zijn eventueel ook beschikbaar voor echtparen.



## 8.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Compassie, uniek zijn en autonomie

Nieuw Vogelesang stelt in haar missie nadrukkelijk dat het maken van keuzes door bewoners belangrijk is. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. De afspraken die hierover worden gemaakt worden vastgelegd in een persoonlijk plan van de bewoner. Een **EVV-er** (eerste aanspreekpunt) met een **(minimale) achtergrond van verzorgende niveau 3** maakt met de bewoner en zijn naasten afspraken die betrekking hebben op de thema's wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige invulling van de dag, eigen regie en gezondheid. Bij deze thema's vragen we tijdens een intake of thuisbezoek wat voor de bewoner belangrijk is met betrekking tot deze thema's en welke afspraken we hierover maken. Zo kennen we het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. Daarnaast hebben we aandacht en begrip voor de familie/naasten/mantelzorgers. Aanvullend op deze afspraken wordt vastgelegd op welke wijze familie en/of mantelzorg hier ondersteuning in biedt.

### Zorgdoelen

Het Kwaliteitskader stelt dat er **binnen 24 uur na aanvang** van de start zorg een voorlopig zorgleefplan beschikbaar is waarin een aantal belangrijke zaken zijn vastgelegd. Voor het realiseren hiervan dienen medewerkers een extra inspanning te plegen. Deze informatie is bij aanvang zorg vastgelegd, en dient ook in het concept zorgleefplan te worden opgenomen. Het zorgleefplan geeft weer welke afspraken er zijn met de bewoner en op welke wijze die worden uitgevoerd, echter om de bewoner werkelijk te kennen als uniek mens, legt de EVV-er met de bewoner het levensverhaal vast. **Uiterlijk zes weken na intake** (of zoveel eerder als mogelijk) is het zorgleefplan volledig en definitief afgerond.

## 8.2 Multidisciplinaire aanpak

### Samen

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. Bij de bewoner zijn, behalve de directe naasten, vaak verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle bewoners. Ook gaan vrijwilligers een grotere rol spelen en vragen wij familie een actieve rol te vervullen, die afspraken leggen we vast in het ECD (elektronisch cliënten dossier). Het motto is dat we met zijn allen moeten samenwerken om de zorg, het wonen en het welzijn van de bewoner centraal te laten staan. Participatie is hierin cruciaal.

### ECD en methodisch werken

Nieuw Vogelesang werkt methodisch met het ECD. Het ECD is met toestemming van de bewoner in te zien door naasten via CarenZorgt. Het zorgteam werkt in het ECD, evenals de specialist ouderengeneeskunde. Medische overdracht van de huisarts wordt in het ECD verwerkt. De huisartsen werken in het eigen systeem (HIS).

### Geneeskundige zorg en behandeling

Er is een specialist ouderengeneeskunde betrokken bij de organisatie. Die wordt door de

huisarts geconsulteerd als complexiteit van de problematiek toeneemt en treedt dan op als medebehandelaar. De huisarts blijft regiehouder van de bewoner. Voorbehouden handelingen worden uitgevoerd door een bevoegd- en bekwaam teamlid. We betrekken de bewoners en waar mogelijk familie/naasten/mantelzorger actief bij het zorgleefplan en houden die samen actueel. De huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SO) is verantwoordelijk voor de medische behandeling.

### Multidisciplinair

Er zijn diverse zorgprofessionals verbonden aan de locatie. Denk aan een ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, psycholoog etc. Tijdens een MDO (multidisciplinair overleg) schuiven de diverse disciplines en familie aan om de zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.

## 8.3 Verantwoord thuis wonen

Als de complexiteit van zorg toeneemt, dan gaan zorgprofessional en bewoner (indien noodzakelijk samen met naasten) in gesprek om te kijken welke woonaanpassingen noodzakelijk zijn om verantwoord thuis te blijven wonen. Wat als waardevol wordt ervaren, is voor iedere bewoner anders en kan per moment verschillen. Vast staat dat het belangrijk is dat de bewoner zelf de regie heeft en houdt. Nieuw Vogelesang ondersteunt daarbij. Welke ondersteuning, op welke manier, waar en wanneer, hangt af van wat de bewoner wenst..



## 8.4 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader onderscheidt vijf thema's die een bijdrage leveren aan een optimale levenskwaliteit, welzijn van de bewoners en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam (verzorgde kleding), familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort.

### Zingeving

Binnen Nieuw Vogelesang wonen bewoners met voor het overgrote deel een christelijke achtergrond. Na het uitspreken van de wens om de maaltijd te beginnen en te eindigen met gebed, hebben we hier ruimte voor gegeven op de locatie. Daarnaast wordt er iedere zondag 'rustdag' gehouden en luisteren bewoners naar een preek op hun kamer. Dit ieder naar eigen religie voorkeur.

### Zinvolle dagbesteding

Wanneer iemand niet meer de eigen dag kan invullen, dan ondersteunt Nieuw Vogelesang daarin. Behoud van regie voor de bewoner en aansluiting bij het normale leven is daarbij het uitgangspunt. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen zorgverleners zich in wat bewoners gewend waren en wat voor hen van waarde is. Het gaat erom dat er samen met de bewoner wordt gekeken naar wat voor hem of haar een zinvolle dag is en dat er vervolgens ruimte wordt geboden om dat in te vullen. Maatwerk is hierin van groot belang en is onderdeel van het persoonlijk plan van de bewoner. Zinvolle dagbesteding wordt op locatie vormgegeven door de gastdames/heren in samenwerking met vrijwilligers

### Schoon en verzorgd lichaam

Bewoners die ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse verzorging ontvangen deze zorg zoals zij die wensen. Hierover zijn afspraken vastgelegd in het persoonlijk plan van de bewoner. Indien de gezondheidssituatie van de bewoner wijzigt wat een effect heeft op de wijze waarop de persoonlijke verzorging wordt uitgevoerd dan kan het team een beroep doen op het behandelteam, zoals bijvoorbeeld een ergotherapeut. Daarnaast wordt de persoonlijke was van de bewoners verzorgd op locatie. Indien een bewoner zijn of haar eigen was wil verzorgen worden zij daarin begeleidt. Het is belangrijk dat

naast persoonlijke verzorging, ook de kleding schoon en verzorgd is en blijft.

### Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In het zorgleefplan van de bewoner wordt expliciet vermeld in welke mate er ondersteuning van familie of mantelzorger is. Wij vinden de betrokkenheid van de familie van groot belang. Dit voor zowel de bewoner als voor de familie. Om familie betrokken te houden in het zorgproces rondom hun naaste, hebben wij veel aandacht voor de familie wanneer er een behoefte is voor ondersteuning in het een proces van verwerking en acceptatie. Op Nieuw vogelesang maken wij dankbaar gebruik van vrijwilligers die zich met liefde inzetten om de bewoners een mooie dag te bezorgen. Dit gebeurt bijvoorbeeld met koffie schenken, groepsactiviteit, maar eventueel ook geheel passende aandacht van een vrijwilliger op persoonlijk vlak als een bezoekje brengen of samen een stukje fietsen.

Wij kijken niet naar wat niet meer kan, maar naar wat er nog wel mogelijk is. De kracht zit juist in het 'samen' doen. 'Alleen' is soms een opgave te hoog gegrepen, maar 'samen' komen we veel verder. **Ruimte voor groei is dat familie een actieve rol gaat vervullen binnen het zorgleefplan van de bewoner.**

### Wooncomfort en woongeluk

Bewoners die bij ons wonen of tijdelijk verblijven hebben de beschikking over een eigen appartement dat ingericht wordt met persoonlijke eigendommen van de bewoner. Op locatie kunnen bewoners veilig gebruik maken van toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes. Nieuw Vogelesang vindt het belangrijk dat bewoners in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd. De algemene ruimtes zijn dan ook sfeervol ingericht en bewoners worden hier ook bij betrokken.



Twee heel gelukkige bewoners, Reijer en Ada (echtpaar).

## 8.5 Veiligheid

In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's genoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname.

### Medicatieveiligheid

Een meerderheid van de bewoners in zorg van Nieuw Vogelesang wordt behandeld door de huisarts die regiebehandelaar is van de locatie. Nieuw Vogelesang werkt op locatie met aandachtsvelders. Zo is medicatie ook een aandachtsveld van één van de medewerkers. Zij richt zich primair op het medicatieproces en de farmacotherapie. Deze zorgmedewerker heeft een relatie met de incidenten VVT-commissie voor wat betreft het melden van medicatiefouten. Halfjaarlijks wordt er een incidentenrapportage voor de locatie(s) opgesteld, waarbij specifiek aandacht is voor de meest voorkomende medicatie incidenten en een uitvoerige analyse hierop. Bewoners kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals.

### Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg aandacht van de verzorgenden en persoonlijk begeleider. Bij aanvang zorg wordt een integrale risicosignalering ingevuld waarbij inzichtelijk wordt of er werkelijk sprake is van een gezondheidsrisico. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met behandelaren gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. Deze afspraken zijn vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. De wijze waarop Nieuw Vogelesang uitvoering wil geven

aan de prevalentietellingen decubitus wordt in het hoofdstuk leren en verbeteren nader toegelicht.

### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Nieuw Vogelesang worden geen vrijheidsbeperkingen ingezet, *tenzij*. In het geval van veiligheid is vrijheidsbeperking soms nodig ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, waarbij geen redelijk alternatief met een minder ingrijpend karakter voorhanden is. Ze moeten dan doelmatig zijn en in verhouding staan tot het doel dat wordt beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar het zo snel mogelijk afbouwen van de vrijheidsbeperkingen, indien mogelijk. De beslissing en de verantwoordelijkheid om vrijheidsbeperkingen toe te passen worden genomen door de specialist ouderengeneeskunde (tevens WZD deskundige). De relevante afwegingen – voorafgaande aan het besluit – worden besproken met de EVV-er, de bewoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger, zo mogelijk met paramedici en psycholoog. Vrijheidsbeperkingen worden geregistreerd in het zorgleefplan en periodiek geëvalueerd door de specialist ouderengeneeskunde.

### Preventie van acute ziekenhuisopname

Bewoners van Nieuw Vogelesang mogen rekenen op veilige, adequate en professionele zorg passend bij de gezondheidssituatie. De huisarts bespreekt bij aanvang zorg met de bewoner wat de beleidsafspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken wat de beste plek van behandelen is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een cliënt acuut wijzigt. Er wordt gehandeld conform het hygiëne, infectie- en preventiebeleid (HIP), wordt gezorgd voor hulpmiddelen die bewoners nodig hebben om in hun zorgvraag te worden voorzien en is voldoende ondersteunende ICT aanwezig (te denken aan laptop, mobiele telefoons, oproepsysteem en passende digitale omgeving).

### Bekwaam en bevoegd personeel

Binnen Nieuw Vogelesang vinden wij het belangrijk dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven in hun handelingen. Wij zijn volop bezig om een team te vormen.

Wij zijn nog bezig om een invulling te geven aan een manier waarop deze scholingen gevolgd kunnen gaan worden. Wij denken aan een omgeving voor E-learning en een BIG-toetsing op locatie. De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst is geborgd via Quarijn. Edith Aartsen is verpleegkundige. Wij geloven in het inzetten van deskundigheid op de plek waar dat nodig is. De arbeidsmarktkrapte vraagt om een andere aanpak om de zorg betaalbaar te houden en de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Daarom gaan wij intern inzetten op meer functiedifferentiatie, variërend van vrijwilligers tot mbo niveau 4. Wij gaan starten met ADL assistenten, inzet van helpende+ in de nacht (tenzij voorbehouden handelingen anders van ons vragen). Niveau 5 verpleegkundige is op afroep beschikbaar. **Ruimte voor ontwikkeling is functiedifferentiatie aanbrengen in het rooster en inzet van ADL assistenten.**

### 8.6 Leren en verbeteren

Wij hechten waarde om voldoende tijd en ruimte te bieden om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid. Voorbeelden zijn coaching van het team, coaching van individuele teamleden, scholing, reflectie in teamoverleggen en klinische lessen georganiseerd door teamleden gericht op een specifiek onderwerp (denk aan voeding, hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag, wondzorg etc.) en BIG-geregistreerde handelingen. **Ruimte voor ontwikkeling is gestructureerd werken aan ontwikkelen middelen een scholingskalender.**

#### Kwaliteitsmanagement systeem

Binnen Nieuw Vogelesang zal de ISO 9001 geïmplementeerd worden, dit wordt het kwaliteitssysteem voor de locatie. Tijdens periodieke POP-gesprekken wordt gereflecteerd op het handelen van een zorgmedewerker en wordt gekeken naar hoe de medewerker zich verder wil ontwikkelen binnen de organisatie. Aan de locatie zijn diverse externe specialisten verbonden. Als het team bekwaamd moet worden in bepaalde handelingen, worden er klinische lessen verzorgd. We verbinden vervolgens de uitkomsten van de zelfevaluatie aan uitkomsten van andere kwaliteitsmetingen zoals de

periodieke incidentenrapportage, de klachtenrapportage, decubitusprevalentie en interne- en externe audits. Op basis van dit meervoudige perspectief stellen we halfjaarlijks een kwaliteitsbeeld op. Op deze wijze hebben teams en het bestuur een zeer nauwkeurig beeld over hun kwaliteit van zorg en eventuele verbeteropgaven op team- en locatieniveau. De doelen geformuleerd in dit kwaliteitsplan zullen op basis van de **PDCA-cyclus behandeld worden, hier zit ook ruimte voor ontwikkeling. Daarbij beschikt Nieuw Vogelesang in 2022 over het ISO 9001 certificaat.**

### 8.7 Leiderschap, governance en management

Nieuw Vogelesang organiseert de zorg op een manier, dat leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteren wij onze zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunen wij in de afstemming met externe partijen. Wij zijn aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, waarbij zij houder zijn van de Wtzi toekenning en ons controleren op kwaliteit en good governance. De directie loopt dagelijks mee in het primair proces. Edith en Gerrit Aartsen (zorgondernemers) zien erop toe dat de onderwerpen van dit kwaliteitsplan in praktijk worden gebracht en neemt maatregelen als dit onverhoopt nodig wordt bevonden. Wij hanteren de Zorgbrede Governance Code 2022.

### 8.8 Gebruik van informatie

Net als andere organisaties die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie biedt, dienen ook wij in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mogen wij ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruiken. Aanvullend dienen wij minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria. **Dit onderdeel moet voor Nieuw Vogelesang worden ingericht, dat zal in 2022 gereed zijn.**

| # | Strategische pijler                | Doelstelling                                                                                                            | Betrokkenen                                                         | Evaluatie / rapportage |
|---|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 | Bewoners                           | In Q4 2022 participeert een naaste in het zorgleefplan van de bewoner en werkt hierin samen met het zorgteam.           | Bewoner, familie, zorgteam                                          |                        |
| 2 | Organisatie                        | In Q3 2022 werkt Nieuw Vogelesang met een ADL assistent                                                                 | Ondernemer, medewerkers                                             |                        |
| 3 | Medewerkers<br>Continue verbeteren | In Q2 beschikt Nieuw Vogelesang over een scholingskalender 2022/2023                                                    | Ondernemer, medewerkers                                             |                        |
| 4 | Organisatie<br>Continue verbeteren | In Q3 2023 werkt Nieuw Vogelesang met de PDCA cyclus om het continue verbeteren in gang te zetten en in stand te houden | Ondernemer, medewerkers                                             |                        |
| 5 | Organisatie                        | In Q2 2023 is Nieuw Vogelesang ISO9001 gecertificeerd                                                                   | Ondernemer, medewerkers, auditerende- en certificerende organisatie |                        |
| 6 | Organisatie                        | In Q1 2023 staat Nieuw Vogelesang vermeld op Zorgkaart Nederland en scoren we minimaal een 7,5                          | Ondernemer, medewerkers, naasten                                    |                        |
| 7 | Organisatie<br>Bewoners            | In Q1 2023 is een klanttevredenheid onderzoek verricht op basis van de NPS                                              | Ondernemer, medewerkers, bewoner                                    |                        |