

Kwaliteitsbeeld 2025

Samen werken aan kwaliteit van bestaan



Jaarlijks Kwaliteitsbeeld Nobama Care B.V.

Datum publicatie 01-04-2025

Jaargang 2025

Verantwoordelijke Raad van Bestuur: Dhr. Noor Nezami

Contactpersoon: Dhr. Noor Nezami, Wethouder Sangersstraat 2A, 6191 NA Beek

nobamacare.nl

Waarvoor wij staan

1 Bewoners komen thuis bij Nobama Care

Bij Nobama Care staat het gevoel van thuis zijn centraal – voor iedere bewoner op zijn of haar eigen manier. We willen terug naar de basis: aandacht, warmte en échte verbinding met bewoners, hun naasten en onze collega's. Daarom investeren we in kleinschalige woongemeenschappen, persoonlijke begeleiding, en een open, betrokken werkwijze waarin iedereen zich gezien voelt. Met initiatieven zoals de Brein Omgeving Methodiek, het 'warm welkom'-proces en projecten voor cultuurversterking en woongemeenschap, bouwen we aan betekenisvolle zorg waarin bewoners zoveel mogelijk hun eigen leven leiden. Samen zorgen we voor een vertrouwde plek waar mensen met én zonder zorgvraag zich welkom en waardevol voelen.



2 Talentvolle mensen vormen samen Nobama

Nobama Care gelooft dat goede zorg begint bij het welzijn van collega's. We investeren in werkplezier, gezondheid en ontwikkeling, met aandacht voor balans, vitaliteit en zeggenschap. Door preventie, ondersteuning en betrokkenheid creëren we een werkomgeving waarin iedereen tot zijn recht komt. Samen met partners werken we aan duurzame oplossingen voor werkdruk, verloop en werving, zodat we als team sterk blijven. Want alleen samen maken we het verschil in de zorg van morgen.



3 Samen Continu Leren & Verbeteren

Nobama Care is een lerende organisatie waar continu verbeteren centraal staat, zodat collega's zich kunnen richten op wat écht telt: persoonlijke aandacht voor bewoners. We investeren in preventie, samenwerking, technologie en vakmanschap, en versterken collega's met opleidingen als Lean Green Belt en programma's rond veerkracht en zeggenschap. Door Prezocertificering en innovatieve projecten zoals 'Thuis als het kan' borgen we kwaliteit en bouwen we aan toekomstbestendige, mensgerichte zorg.

Hoogst
persoonlijk!

4 Onze ICT-systemen en inzet van zorgtechnologieën zijn dienend aan de mens

Technologie bij Nobama Care is geen doel op zich, maar helpt onze collega's om met minder moeite meer aandacht te geven aan bewoners. Door slimme innovaties zoals de CRP-meter, Workspace 365 en Afas, maken we het werk lichter, veiliger en mensgerichter, zodat collega's zich kunnen richten op wat echt telt: zorg met een glimlach. Samen met andere zorgorganisaties vernieuwen we continu, altijd met het welzijn van bewoners én werkplezier van collega's voorop.



5 Nobama Care is een financieel gezonde organisatie

Een financieel gezonde organisatie is de basis om onze collega's ruimte te geven voor wat echt belangrijk is: warme, persoonlijke zorg voor onze bewoners. Met slimme tools zoals de BI-tool en capaciteitsmanagement zorgen we dat middelen en collega's efficiënt worden ingezet, zodat er altijd genoeg handen aan het bed zijn én werkplezier hoog blijft. Door te groeien met toekomstbestendige woonzorglocaties, garanderen we dat ouderen in Zuid-Limburg nu én straks een fijne, veilige plek hebben om te wonen.



INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Nobama Care. In dit kwaliteitsbeeld willen wij u inzicht geven over de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen Nobama Care, aan welke doelen wij werken, waarom wij dat doen en hoe wij dat doen. Alles wat wij doen binnen Nobama Care staat in het teken van aandacht en respect. Respect voor bewoners, voor mantelzorgers, vrijwilligers, collega's.

Nobama Care telt momenteel 8 kleinschalige woon-zorglocaties voor ouderen met dementie in Zuid-Limburg. Wij vinden het belangrijk dat ouderen zichzelf mogen blijven, met al hun wensen en gewoontes.

Het luisteren naar de bewoner en zijn/haar familie, met als doel deze bewoner zo goed mogelijk te leren kennen, staat bij Nobama Care als sinds de oprichting van de organisatie hoog in het vaandel, hetgeen blijkt uit onze visie:

“In een sterk veranderende samenleving, waarbij vergrijzing en het aantal mensen met geheugenproblemen toeneemt, wil Nobama Care een woongemeenschap creëren waarbij de collega's de tijd nemen, goed luisteren en op een respectvolle wijze meebewegen met de individuele wensen en behoeftes van de bewoners en hun naaste(n). De bewoner behoudt hierdoor zo lang mogelijk de regie over zijn of haar leven. Onze collega's zijn te gast in hun woonomgeving”.

Leeswijzer

Het uitgangspunt voor dit kwaliteitsbeeld zijn onze vijf strategische doelen 2024-2026. Bij de uitwerking van deze doelen zullen alle elementen van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas aan bod komen. Per strategisch doel kijken wij terug naar wat wij het afgelopen jaar hebben gedaan.

Wij reflecteren op de resultaten en vragen ons af:

- Wat ging er goed?
- Wat kan beter?
- Hoe gaan wij dit doen?

Aan de hand van de antwoorden op deze vragen kijken wij verder naar de komende jaren.

1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

Het gevoel van thuis is hoogst persoonlijk. Voor de een is het 's ochtends vroeg de krant lezen met een kop koffie, voor de ander is het juist een uurtje later opstaan. Onze collega's passen zich aan op het ritme van de bewoner, in plaats van andersom. Hun wensen en hun welzijn staan voor ons centraal. Samen vormen we een kleinschalige woongemeenschap waarin bewoners een comfortabel en betekenisvol bestaan kunnen leiden, ondanks hun geheugenstoornissen.

1.1 Terugblik, reflectie, vooruitblik

Van 2019 tot 2024 heeft Nobama Care een behoorlijke groei doorgeemaakt. Bij al onze activiteiten, in elke werkgroep, bij alle ontwikkelingen werd getracht onze missie vast te houden. Mede door het hoge verzuim en grote verloop werd het steeds moeilijker om onze uitgangspunten te blijven handhaven. Klachten van collega's en van cliënten namen toe. Kortom: wij kwamen tot de conclusie dat wij onderweg iets heel waardevols waren verloren.

1.2 Terug naar de basis

Nobama Care wil terug naar de basis! Ons geloof in empathie en betrokkenheid, in warmte en aandacht voor bewoners en collega's, in onderling respect, in regie en regelruimte voor iedereen en in een persoonlijke benadering. In Positief en in Samen!



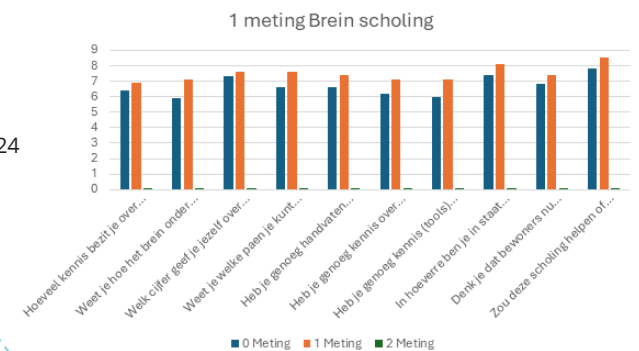
1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

In 2025 gaan wij terug naar één teamcoach per locatie, die onderdeel én middelpunt van het team zal zijn, tussen én naast de collega's. Door hun aanwezigheid op locatie is er meer ruimte voor aandacht voor bewoners, collega's, vrijwilligers en mantelzorgers. Is er ruimte om bewoners en collega's echt te leren kennen, weten wat er speelt, waar behoefte aan is en wat gemist wordt. Is er ook ruimte om bezig te zijn met wat nodig is, om de uitgangspunten van onze missie en visie uit te dragen. Zichtbaar en aanspreekbaar zijn op de locaties. Samen met bewoners, mantelzorgers, collega's en vrijwilligers.

Er is een supportteam samengesteld om teamcoaches hierbij te helpen, ondersteunen en ontlasten, om samen tot oplossingen te komen waar iedereen zijn rol pakt en we samen blij zijn én blij maken. Dit team bestaat uit medewerkers HR, financiën, zorgbemiddeling, kwaliteit, welzijn, MT en medisch team.

1.3 Brein omgeving methodiek

De Brein Omgeving Methodiek (BOM) is een theoretische en methodische werkwijze. Met behulp van deze methodiek willen wij de kwaliteit van zorg voor mensen met dementie verbeteren. In 2022 zijn er 10 breincoaches opgeleid. In 2024 zijn een vijftal van deze breincoaches gestart met een scholingsprogramma BOM voor alle collega's van Nobama Care, bestaande uit 5 bijeenkomsten van 2 uur, aangepast aan deskundigheidsniveau. Deze scholingen werden zeer goed ontvangen en worden in 2025 verder doorgezet.



1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

1.4 Het open gesprek

Kennis maken met de potentiële bewoner en zijn of haar familie en mantelzorgers begint al bij het eerste contact, het eerste verzoek om informatie. Onze zorgbemiddelaars nemen zo snel mogelijk contact op, informeren naar de wensen en geven de gewenste informatie. Indien gewenst wordt er meteen een afspraak gepland voor een gesprek. Na afloop van dit gesprek informeert de zorgbemiddelaar of het contact en de verstrekte informatie duidelijk en volledig was.

In de verdere aanloop naar de inhuizing volgen er op diverse manieren en tijdstippen contacten met bewoner en mantelzorgers, waarbij ook de teamcoach wordt betrokken. Hierbij is veel aandacht voor de wensen van de bewoner: wat kunnen en willen zij zelf, wat is de rol van de mantelzorger, waar hechten zij waarde aan, wat verwachten zij van de omgang en benadering, hoe was hun dagbesteding etc.

Zoals er voor onze collega's een procedure "onboarding" wordt nageleefd, is er voor onze nieuwe bewoners een procedure "warm welkom". Hierin staat beschreven hoe de bewoner vanaf het eerste moment van kennismaking wordt begeleid, met als doel dat de bewoner en zijn naasten zich vanaf dag één welkom voelen, thuis voelen. Deze procedure beschrijft welke contact- en evaluatiemomenten er minimaal dienen plaats te vinden en wie er hierbij betrokken wordt. De teamcoach ziet toe op naleving van dit proces.

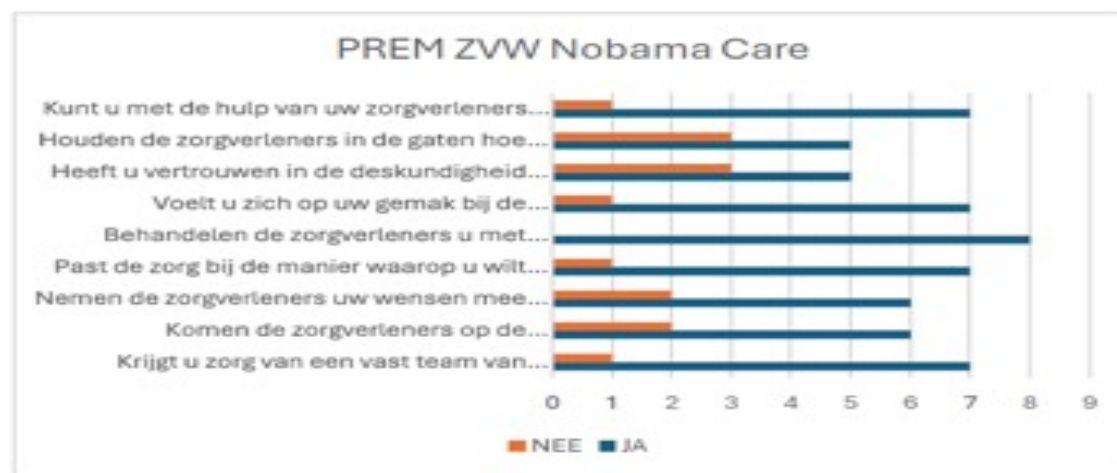


1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

1.5 Cliënttevredenheid

In 2024 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten dit onderzoek zijn samen met de NPS score en de reacties op Zorgkaart Nederland een belangrijke informatiebron.

In 2025 staat een gevalideerde uitvraag klanttevredenheidsonderzoek gepland. Hiervoor zullen we gebruik maken van de handreiking van het Generiek Kompas.



In welke mate zou u Nobama Care aanbevelen



Gemiddelde

1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

1.6 De Pas

Residentie Vroenhof in Houthem bekleedt een bijzondere positie binnen de locaties van Nobama Care. Naast zorgstudio's voor mensen met dementie, heeft locatie Vroenhof ook 40 appartementen. Hier wonen zowel mensen met een WLZ (VPT), als ZVW en bewoners zonder indicatie. Deze bewoners hiervan hebben de mogelijkheid om gezamenlijk de warme maaltijd te nuttigen in een voor dit doel aangepast bijgebouw op het terrein, De Pas. Aanvankelijk waren de maaltijden goed beoordeeld, maar de inrichting en akoestiek van de ruimte werden als ongezellig ervaren. Na verbeteringen in de inrichting was er een periode van onregelmatigheden in de maaltijdbereiding door de afwezigheid van de kok, wat leidde tot ontevredenheid onder de bewoners.

In die periode werden ook verschillen in uitgaven aan maaltijden tussen de locaties ontdekt. Om de kwaliteit en continuïteit van de maaltijden in alle locaties verder te verbeteren, is een Coördinator Eten en Drinken aangesteld en is er een werkgroep Voeding opgericht. Deze werkgroep onderzoekt de processen rondom menu-samenstelling en bestellingen, met als doel het bieden van smakelijke, gevarieerde maaltijden én het voorkomen van verspilling. Deze werkgroep is momenteel in de afrondingsfase.



1 BEWONERS KOMEN THUIS BIJ NOBAMA CARE

1.7 Waardigheid & Trots voor de Toekomst

Nobama Care ziet als uitdaging voor de nabije toekomst om de zorg toekomstbestendig en behendig in te richten in de vorm van een community. Samen met *Waardigheid & Trots voor de Toekomst* zijn er een tweetal, in elkaar grijpende, projecten opgestart.

- **Project Cultuurversterking**

Het project Cultuurversterking binnen Nobama Care richt zich op de samenwerking met informele zorg, wat een uitdaging vormt. Collega's zijn nog niet overal goed op de hoogte van deze aanpak. Het project bevordert eigenaarschap, zelfredzaamheid en de verwachtingen van collega's, cliënten en hun netwerk. Door bewoners te stimuleren in hun eigen regie, wordt ingespeeld op het tekort aan zorgpersoneel. Bewoners kunnen hun gebruikelijke dagelijkse ritme en activiteiten voortzetten, met ondersteuning van naasten en mantelzorgers. Vrijwilligers worden ook betrokken bij de zorg, wat aansluit bij het project woongemeenschap.

- **Project Woongemeenschap**

Het Project Woongemeenschap richt zich op het verbeteren van de voorzieningen en ontmoetingsmogelijkheden voor ouderen in de buitengebieden van Zuid-Limburg. Het doel is om een laagdrempelige buurtfunctie te creëren die bewoners aanmoedigt om zelf activiteiten te organiseren, zonder de uitstraling van een verpleeghuis. Nobama Care wil de bestaande kleinschalige woonvormen uitbreiden met levensloopbestendige woningen waar mensen, ook zonder zorgbehoefte, zich thuis kunnen voelen. De zorgstudio's voor mensen met dementie blijven bestaan, en als de zorgbehoefte van een bewoner toeneemt, wordt hierop ingespeeld met als doel de afhankelijkheid van zorg te minimaliseren.



2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

De zorgsector in Nederland staat momenteel onder druk door een toename van het aantal zorgbehoeftige ouderen, terwijl het aantal zorgprofessionals niet in hetzelfde tempo groeit. De daardoor ontstane krapte leidt tot hogere werkdruk en zelfs uitval door ziekte.

Nobama Care ziet de noodzaak van investering in werven van nieuwe collega's, maar wil vooral ook inzetten op behoud van collega's. Dit willen wij doen op verschillende gebieden:

- Werkomstandigheden en roostering, aandacht voor balans werk en privé
- Technologieën die zorg efficiënter kunnen maken
- Opleidingen voor huidige collega's

Nobama Care heeft ervoor gekozen te spreken over *collega's* in plaats van medewerkers, omdat dit volgens Nobama Care meer recht doet aan het *samen*.

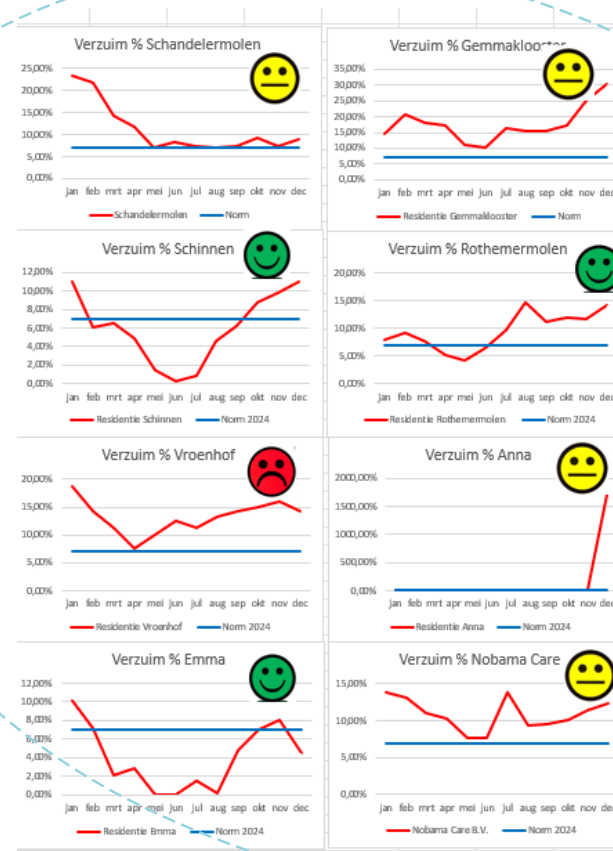


2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

2.1 Terugblik, reflectie, vooruitblik

Na een aanvankelijke daling in 2023, is het ziekteverzuim het afgelopen jaar verontrustend gestegen tot 12,38% in december 2024. Vooral het langdurig verzuim is hoog. De oorzaken van dit verzuim zijn divers en variëren van problemen in de privésfeer tot ernstige fysieke problemen.

Ook het verloop is groot, zowel onder collega's in loondienst als onder leerlingen.



2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

2.2 Vitaliteit en Preventie

Binnen Nobama Care is eind 2024 een vitaliteitscoach gestart. Zij houdt spreekuur op alle locaties en collega's kunnen bij haar terecht voor alle vragen omtrent gezondheid, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Bijvoorbeeld vragen over slaap, ontspanning, inspanning of voeding. Doel is o.a. het verhogen van het welzijn van collega's en behouden van personeel door middel van ondersteuning op het gebied van (mentale) veerkracht.

Omdat Nobama Care van mening is dat er vooral veel winst te behalen is op het gebied van preventie, is er eind 2024 een preventieteam opgericht, bestaande uit de vitaliteitscoach, een medewerker HR en de preventiemedewerker.

Zij hebben voor 2025 een jaarplanning Vitaliteit opgesteld, waarbij elk kwartaal een ander thema in de schijnwerpers staat: Werkgeluk en Sociale Vitaliteit; Fysieke vitaliteit; Mentale Vitaliteit en Vitaliteitsgewoontes: bewegen, voeding en herstel. Elk kwartaal zullen workshops worden georganiseerd binnen de diverse zorgteams.

Voor teamcoaches staat in de loop van dit jaar scholing omgaan met verzuim en het voeren van verzuimgesprekken gepland. Ook hier is preventie van belang: ken je collega's, let op signalen van ziekte, van vermoeidheid, van 'niet lekker in je vel zitten'. Ga het gesprek aan en bespreek wat deze collega nodig heeft om – geheel of gedeeltelijk – zijn werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren. De komende periode staan luistersessies gepland, waarna terugkoppeling en plan van aanpak per team gepland staat in april. Onze coördinator Opleidingen is samen met Manager HR a.i. een A3 gestart met als doel toename van werkbegeleiders. Om het begeleiden en examineren naar een hoger level te tillen staat er in Q2 dit jaar een scholing gepland tav het examineren.

7 locaties van Nobama Care hadden al een erkenning vanuit het SBB en sinds maart 2025 is daar de laatste locatie aan toegevoegd.

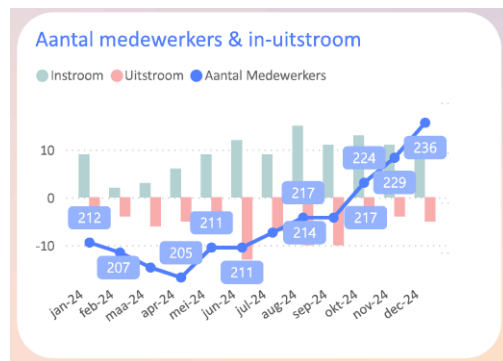


2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

2.3 Verloop

Nobama Care participeert in Preventieplan arbeidsmarkt Zorg: gericht op terugdringen verzuim, verloop en bevordering terugkeer na uitval collega's door ziekte.

Medio 2024 zijn er binnen Nobama Care een tweetal onderzoeken uitgevoerd naar oorzaken van dit verloop. Een onderzoek had betrekking op collega's in loondienst, het andere op leerlingen die tijdens of meteen na de opleiding naar elders vertrokken.



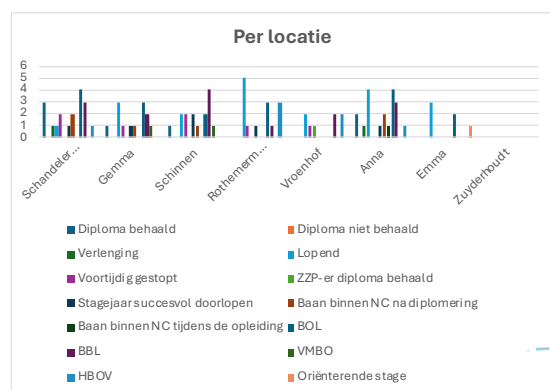
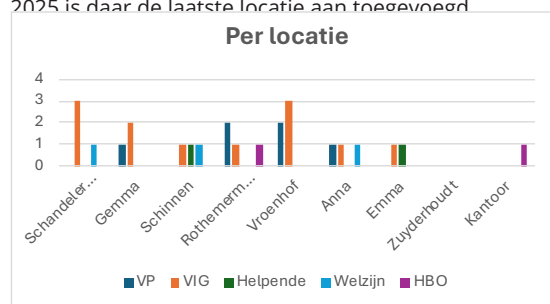
Als een van de oorzaken van vertrek werd het dienstrooster genoemd. Men ervaart onvoldoende invloed op het rooster en onvoldoende balans tussen werk en privé.

In de loop van 2025 wordt er een werkgroep samengesteld die aan de slag gaat met ontwikkelen van een nieuw dienstenpatroon per locatie, dat voldoet aan de normen van de formatietool. Ook onderzoeken zij mogelijkheden van gezond(er) roosteren en vormen van zelfroosteren. In Landgraaf is een pilot zelf plannen gestart, de aftrap hiervoor is in november 2024 geweest.

Nobama Care ziet ook een terugloop in aantal werkbegeleiders. Dit zit vooral in langdurig zieken en verloop collega's. Onze coördinator Opleidingen is samen met Manager HR a.i. een A3 gestart met als doel toename van werkbegeleiders. Om het begeleiden en examineren naar een hoger level te tillen staat er in Q2 dit jaar een scholing gepland tav het examineren.

2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

7 locaties van Nobama Care hadden al een erkenning vanuit het SBB en sinds maart 2025 is daar de laatste locatie aan toegevoegd.



In 2024 is het proces “onboarding” herzien. Hierin staat beschreven hoe wij nieuwe collega's welkom weten, wat wij doen om hen met alle onderdelen van onze organisatie kennis te laten maken en wanneer er gesprekken plaatsvinden om te informeren naar hun bevindingen en wat zij nog nodig hebben. Hierbij is afgesproken dat nieuwe collega's worden ingewerkt door één collega binnen hun functie en één expert vanuit het supportteam. Aan het naleven van dit proces wordt binnen onze organisatie veel waarde gehecht.



2 TALENTVOLLE MENSEN VORMEN SAMEN NOBAMA CARE

2.4 Zeggenschap

Nobama Care realiseert zich hoe belangrijk betrokkenheid is en heeft dit ook als kernwaarde opgenomen. We werken met een adviesmethodiek waarbij gekeken wordt wie we waarbij op welke manier willen betrekken. We hebben in 2023 een Kernteam opgericht. Dit team bestaat uit verschillende functionarissen, waarbij ieder team een lid heeft afgevaardigd om zodoende betrokken te worden bij belangrijke beslissingen. In 2024 hebben wij een aanzet gemaakt om samen met het Kernteam vanuit de strategische doelen prioriteiten te bepalen en dus verbeterplannen. Deze cyclus willen wij in 2025 verder gaan integreren.

2.5 Werving nieuwe collega's

Op gebied van de arbeidsmarkt is Nobama Care onderdeel van *Van de Mensen*. Dit is een transitieprogramma dat zich specifiek richt op het personele vraagstuk van deze uitdaging als noodzakelijke en gezamenlijke sociale innovatie. Met behulp van dit programma onderzoeken we hoe we:

- 1 de inzet van de huidige zorgmedewerkers kunnen optimaliseren;
- 2 werkzaamheden anders kunnen organiseren en
- 3 andere doelgroepen kunnen inzetten voor de zorg.

Op dit moment zoeken zorgorganisaties elkaar steeds meer op het gebied van het arbeidsmarkt vraagstuk. Door samen te werken kunnen we krachten gaan bundelen en komen we tot oplossingen met meer impact. Naast het anders werken en organiseren van zorg en welzijn zullen we regionaal moeten samenwerken om het beschikbaar potentieel waaruit we kunnen putten te vergroten.



In 2024 heeft Nobama Care een intentieverklaring getekend met de Bovengrondse Vakschool (BVS) Heerlen-Noord. Deze organisatie biedt opleidingen en kansen op werk aan kansarme jongeren. Zij bieden een breed scala aan opleidingen gericht op de behoeften van zowel de kandidaten als de lokale arbeidsmarkt. Zij werken samen met onderwijsinstellingen en werkgevers. Collega's van Nobama Care hebben het afgelopen jaar gastlessen verzorgd bij de BVS. In 2024 is ook de eerste kandidaat vanuit de BVS gestart binnen residentie Schandelermol in Heerlen.

3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

Een lerende organisatie is een organisatie die zich voortdurend ontwikkelt, waarbij het leren en verbeteren van zowel individuele collega's als de organisatie als geheel centraal staan. Het idee is dat kennis en ervaringen actief worden gedeeld, en dat er een cultuur van continue verbetering heerst. Binnen de zorg is het ontwikkelen van een lerende organisatie van cruciaal belang om de zorgkwaliteit te waarborgen en in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals de vergrijzing en de beperkte beschikbaarheid van zorgverleners. Hierbij hebben wij 6 bewegingen in gang gezet om onze doelen te behalen.

3.1 Terugblik, reflectie, vooruitblik

Twee jaar geleden is Nobama Care gestart met het opleiden van het managementteam en teamcoaches in de Lean-methodiek. Daarnaast hebben enkele collega's de Green Belt-certificering behaald. Ook is een begin gemaakt met het trainen van alle medewerkers, ongeacht hun deskundigheidsniveau, in de Brein Omgevings Methodiek. De komende jaren blijft Nobama Care investeren in deze scholingstrajecten.

Verder zet Nobama Care zich actief in voor samenwerking met andere zorgorganisaties in de regio. Wij zijn hier al goed mee op weg en zetten dit ook de komende jaren voort.

In 2024 is een Kernteam opgericht. Dit functioneert nog niet volledig naar wens en zal de komende jaren verder worden ontwikkeld en geoptimaliseerd.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

3.2 Preventie

Onze visie is leidend als het gaat over preventie. We gaan uit van eigen regie van mensen ook al zijn ze (zeer) kwetsbaar. Een mooi voorbeeld is de wijze waarop we omgaan met de WZD. Alle energie wordt gestopt in het voorkomen van het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zo willen we ook naar de zorg kijken. Wat kan iemand nog zelf en waarvoor zijn wij echt van toegevoegde waarde. Nobama Care wil haar concept ook doorontwikkelen door settingen te bouwen die het mogelijk maken om met minder middelen langer thuis te blijven wonen, belangrijke onderdelen hierin zijn: community-vorming, technologie, eigen regie en zelfredzaamheid (reablement). In de huidige samenwerking in de regio zien we ook dat wanneer de focus wordt gelegd op preventief werken i.p.v. reactief werken in zorg- en behandelteams en het stepped-care-model wordt gehanteerd neemt de oproep van een SO tijdens een ANW af. En bij het bereiken van dat gegeven is het makkelijker een groter gebied te bestrijken tijdens een ANW-dienst. Met dat gegeven is het meer vanzelfsprekend dat krachten worden gebundeld.

3.3 Doelgerichte samenwerking

In de regio werken we volop aan samenwerking. In de stuurgroep transitiemiddelen werken we zowel strategisch als in de uitvoering mee aan verschillende projecten en het komen tot een gezamenlijk kompas in de regio. Nobama Care is aanjager geweest om gezamenlijk met alle partijen te komen tot een project waarin we ook echt leren samenwerken. Helaas is dit nog niet in de hele regio omarmd, maar we zijn in ieder geval in een kleinere groep met 5 partijen gestart met leren samenwerken. Uitkomsten van dit traject moeten zijn dat we een intentieovereenkomst aangaan die leidt tot een concrete samenwerkingsovereenkomst waarin we laten zien hoe wij samenwerken om te komen tot toekomstbestendige ouderenzorg in de regio. We blijven sturen op aanhaken van alle partijen in de regio. Nobama Care is aangesloten bij een aantal projecten waarvan we verwachten dat deze in 2025 ook nog zullen continueren.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

Het gaat dan over de volgende projecten:

- **SO in de regio (Nutsvoorziening)**

Verschillende Kleinschalige Woonzorgorganisaties (KWS) hebben gezamenlijk een overkoepelende behandeldienst opgericht die 24/7 beschikbaar is voor meerdere zorgorganisaties. De implementatie duurde twee jaar het optimaliseren van het proces is een doorlopend traject.

Deze samenwerking, samen met een verpleegkundige triage, heeft geleid tot een positieve interactie tussen de behandelend artsen, zorg- en wijkteams, en heeft de kennis over complexe Zorgvragen van kwetsbare ouderen vergroot. Hierdoor kan de SO steeds vaker op afstand werken en is de zorg meer gericht op preventie in plaats van reactieve maatregelen.

- **Diversiteit**

Hierin werken we gezamenlijk aan de uitdagingen op de arbeidsmarkt. Onderdelen van het project zijn: behoud, anders werken en vanuit inclusie. We zijn gestart met het aantrekken van mensen uit het buitenland. In 2023 hebben we vijf studenten uit Indonesië aangetrokken die de opleiding tot HBO-V volgen. Naast onze studenten uit Indonesië werken o.a met mensen Portugal en Spanje, maar ook met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, studenten met een nieuwe functie; de aandachtsfunctionaris. Dit zijn mensen die de verzorgenden/ verpleegkundigen ondersteunen door de bewoners voor en na de zorg specifieke aandacht te geven, waardoor de zorg gemakkelijker (sneller) verloopt. In 2025 werken we verder aan de verbeteracties die uit het Preventieplan komen.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

- **PraktijkLeerVersterkers/Maturiteitsindex**

Hierin werken we samen aan de uitdagingen op de arbeidsmarkt, met focus op behoud, anders werken en inclusie. We hebben mensen uit het buitenland aangetrokken, daarnaast werken we met mensen die afstand tot de arbeidsmarkt hebben, evenals studenten en aandacht functionarissen. In het bestuurlijk overleg over de transitiemiddelen zullen we op basis van het kompas verder afspraken maken over de juiste projecten die we gaan inzetten voor toekomstbestendige zorg in de regio Zuid-Limburg.

- **Digitaal als het kan**

In 2023 hebben we een plan gemaakt voor de inzet van zorgtechnologie. We geloven dat het belangrijker is om goed te kijken naar hoe we nieuwe technologieën invoeren, dan alleen de juiste technologie te kiezen. Hierbij zijn experts ingeschakeld om ons te helpen. Samen met leveranciers onderzoeken we hoe we technologie kunnen gebruiken om zorg te bieden aan mensen die thuis wonen. We blijven samenwerken met andere zorgorganisaties. Samen organiseren we bijeenkomsten om van elkaar te leren en nieuwe digitale innovaties toe te passen.

- **Thuis als het kan**

Nobama Care levert al haar Wlz-zorg in een geclusterde setting waar mensen gewoon thuis wonen. Om de kwaliteit van de beweging “Thuis als het kan” te borgen werken wij samen met huisartsen en hebben wij een specialist ouderen zorg en verpleegkundig specialist in dienst die tevens onderdeel uitmaken van het samenwerkingsverband SO in de regio.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

In 2026 heeft Nobama Care het aantal beschikbare VPT plaatsen verdubbeld t.o.v. 2023 (154 naar 300). Hiermee leveren we een bijdrage aan de uitbreidingsopgave geclusterde zorg. We blijven ons concept door ontwikkelen als toekomstbestendig concept. We zijn een visie gedreven organisatie en werken vanuit onze visie ook met de WZD. De IGJ heeft ons eind 2022 bezocht en geconstateerd dat Nobama Care zich actief inzet om de Wzd na te leven. De inspectie ziet dat zorgverleners, behandelaars, bestuurder en management de visie om 'geen onvrijwillige zorg toe te passen tenzij' in de praktijk uitdragen. Bewoners krijgen persoonsgerichte zorg die zoveel mogelijk op vrijwillige basis gebeurt. De inspectie zag ook dat de bestuurder, het management en zorgverleners zich open en lerend opstelden.

- **Zelf als het kan**

In een sterk veranderende samenleving, waarbij vergrijzing en het aantal mensen met dementie en geheugenproblemen toeneemt, onderscheidt Nobama Care zich van het huidige aanbod van zorgorganisaties. Nobama Care creëert woongemeenschappen waarin collega's op respectvolle wijze meebewegen met de individuele wensen en behoeftes van alle bewoners. Zo kan iedereen bij Nobama Care zo lang mogelijk de regie behouden over zijn of haar eigen leven. Er wordt goed geluisterd naar de specifieke gewoonten en wensen van de bewoner, maar zeker ook van familie of mantelzorgers. Wij willen de bewoners een unieke kans bieden waarin aandacht en respect gecombineerd wordt met samen leven in een kleine woongemeenschap. Zorg is voor Nobama Care een vanzelfsprekendheid in het leven van de bewoners, maar hun wensen en hun welzijn staan voor ons centraal. Deze vormen het uitgangspunt van de zorg en dienstverlening. Wij bieden een thuis voor de bewoners en hun familie. Het programma Waardigheid & Trots draagt hier aan bij.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

- **Continu leren en verbeteren**

In onze woongemeenschappen staat de kwaliteit van leven van de bewoners centraal. We willen onze sterke visie voor de toekomst behouden, vooral nu er sprake is van vergrijzing en een krappe arbeidsmarkt. Daarom kijken we slimmer naar onze organisatie, zodat collega's zich kunnen richten op wat echt belangrijk is: aandacht voor de bewoners. We hebben een programma voor continu leren en verbeteren, waarin we teams en collega's trainen om beter samen te werken en onnodige stappen te vermijden. Vorig jaar hebben we verschillende trainingen aangeboden, waaronder de 5-daagse Lean Green Belt opleiding.

3.4 Veerkracht en zeggenschap

Als zorgorganisatie hebben we vaker en sneller te maken met veranderingen. Dit zorgt voor druk op de collega's en teams. Ondanks deze veranderingen moet Nobama Care kunnen vertrouwen op de belangrijkste kernkwaliteit, namelijk de collega. We willen veerkrachtige collega's en teams ontwikkelen die flexibel zijn, tegen een stootje kunnen, optimaal samenwerken en zo duurzaam inzetbaar blijven. Hiervoor zijn we de training veerkracht en zeggenschap gestart in 2023. Hierbij leggen we accenten op de door projectgroep aangegeven onderwerpen en passen we de gebruikte oefeningen en voorbeelden aan op de praktijk.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

3.5 Samen Continu leren en Verbeteren

In onze woongemeenschappen staat de kwaliteit van het leven van onze bewoner altijd voorop. Onze visie is onze kracht en deze willen we behouden voor de toekomst. Door de huidige vergrijzing, de krapte op de arbeidsmarkt en onze groei moeten we slimmer kijken naar de manier waarop wij onze werkzaamheden hebben georganiseerd zodat onze collega's kunnen doen wat er echt toe doet: oprechte aandacht voor onze bewoner.

Het programma continu leren en verbeteren ontwikkelt teams en collega's zodat ze zelf in staat zijn beter samen te werken en onnodige stappen uit het werk te halen. In het verslagjaar hebben we verschillende trainingen en workshops gericht op de uitdagingen en ambities in het team aangeboden, waaronder de Green Belt opleiding.

De 5-daagse Lean Green Belt opleiding bestond uit zowel aandacht voor de tools en technieken (harde kant) als voor de cultuur (zachte kant) van Lean management. De 5 Lean principes vormen de leidraad voor de opleiding. Het doel van de Lean Green Belt opleiding is het voorzien van een gedegen basiskennis om een interne kartrekkersrol te vervullen. Daarnaast hebben de collega's geleerd te ondersteunen bij concrete verbeterinitiatieven.

Meteen na afronding van de opleiding zijn zij ingezet om de praktische Lean ontwikkeling in de eigen organisatie inhoudelijk vorm te geven. Op deze manier zijn zij in staat om de eigen werkzaamheden steeds verder verbeteren binnen de organisatie. In 2025 gaan wij 2 locaties trainen en 3 collega's per locatie opleiden voor de Yellow Belt.



3 SAMEN CONTINU LEREN & VERBETEREN

3.6 PREZO-certificering

Met het behalen van een certificaat kan een organisatie aantonen dat zij de benodigde kennis en vaardigheden in huis heeft. Bovendien kan het helpen om de efficiëntie en effectiviteit van processen te verbeteren.

PREZO (Prestatieindicatoren voor Zorgorganisaties) richt zich niet alleen op de efficiëntie van zorgprocessen, maar ook op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de tevredenheid van bewoners.

Als potentiële bewoners weten dat een organisatie gecertificeerd is, kunnen ze erop vertrouwen dat er regelmatig wordt gewerkt aan verbetering en dat er wordt voldaan aan vastgestelde normen. Een organisatie die zich richt op verbetering, biedt collega's de kans om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van de zorg, wat hun betrokkenheid vergroot.

Nobama Care is in Q4 2024 gestart met de voorbereidingen.
De Pre-audit staat gepland in Q1 van 2025.



4 ONZE ICT-SYSTEMEN EN INZET VAN ZORG- TECHNOLOGIE ZIJN DIENEND AAN DE MENS

Het toepassen van innovatieve zorgtechnologieën is een structureel onderdeel van onze bedrijfsvoering geworden.

We hebben innovatieve zorgtechnologieën ingezet die arbeidsbesparend werken, efficiëntie bevorderen on/of de zelfredzaamheid van bewoners vergroten. Al deze innovaties voldoen aan onze vastgestelde visie op zorgtechnologie. Vernieuwen en verbeteren van onze ICT-omgeving zodat we voldoen aan de normen van informatiebeveiliging en onze collega's efficiënt kunnen werken met zo min mogelijk administratieve belasting.

4.1 Terugblik, reflectie, vooruitblik

Naast andere regionale samenwerkingen neemt Nobama Care ook actief deel aan een regionaal samenwerkingsverband op het gebied van innovatie. Samen met collega's uit de regio onderzoeken we mogelijkheden voor innovatie en gezamenlijke scholing. Daarnaast is het afgelopen jaar veel energie gestoken in het optimaliseren van systemen die ons werk vergemakkelijken. De komende jaren wordt deze ontwikkeling verder verfijnd en verbeterd.



4 ONZE ICT-SYSTEMEN EN INZET VAN ZORG- TECHNOLOGIE ZIJN DIENEND AAN DE MENS

4.2 Regionale Samenwerking in Innovatie

Nobama Care werkt op diverse vlakken samen met organisaties in onze omgeving. Zo maken wij ook deel uit van een innovatieteam dat samenwerkt met 11 zorgorganisaties. Dit team is opgericht om digitale innovaties en vernieuwende werkwijzen in de zorg te stimuleren en in de praktijk te implementeren.

In 2024 heeft Nobama Care twee collega's opgeleid tot Innovatie Ambassadeurs. Deze fungeren als bruggenbouwers tussen organisaties en dragen bij aan een cultuur van samenwerking en kennisdeling. Samenwerken binnen dit regionale innovatieteam betekent dat we niet alleen efficiënter werken, maar ook innoveren op een manier die de zorg mensgerichter maakt en beter aansluit bij de behoeften van zowel bewoners als collega's. Zo zullen er dit jaar twee nieuwe digitale innovaties ingezet worden die voldoen aan onze visie en arbeidsbesparing tot resultaat hebben: de CRP-meter en de Slimme Sensor. In de komende jaren willen we digitale innovaties structureel onderdeel maken van onze bedrijfsvoering.



4 ONZE ICT-SYSTEMEN EN INZET VAN ZORG- TECHNOLOGIE ZIJN DIENEND AAN DE MENS

4.3 Werkomgeving

Medio 2024 is Nobama Care overgestapt naar Workspace 365, waarbij alle applicaties bij elkaar in één scherm staan en alle applicaties met een single sign on te openen zijn. Dit is overzichtelijk en maakt voortdurend wijzigen en aanpassen van wachtwoorden overbodig. Ook mededelingen kunnen via de hub op de workspace meteen ingezien worden. Om in te loggen in de Nobama Care omgeving, krijgt elke collega een beveiligde Yubico-key, waarmee met een korte pincode ingelogd kan worden.

Ook werd in 2024 het ERP systeem Afas geïntroduceerd waarin diverse bedrijfsonderdelen ondergebracht kunnen worden, zoals financiën, HRM, projecten en uren en workflows. Hierdoor komen acties die uitgevoerd moeten worden bij de juiste persoon en lopen processen soepel. Momenteel wordt onderzocht welke verdere mogelijkheden er zijn in Afas om processen beter te laten verlopen.

Wij maken gebruik van het kwaliteitsmanagementsysteem van Lens. In december 2024 zijn wij gestart met het opschonen en verbeteren van ons kwaliteitshandboek (Q-link). In 2025 gaan wij verder met het optimaliseren van dit programma: het verbeteren van de inrichting van de gebruikersprofielen, aanvullen van de procedures, opstellen van een gebruikershandleiding en workflow. Een aantal collega's zullen worden geschoold in het efficiënt gebruik van het programma. De applicatie kwaliteitsregistraties, Q-base, wordt sinds begin 2024 gebruik voor de registratie van Mic- en Mimmeldingen. De mogelijkheid om acties te plannen en te coördineren, werklust te beheren en analyses te maken zal het komende jaar verder opgepakt worden.



5 NOBAMA CARE IS EEN FINANCIIEEL GEZONDE ORGANISATIE

Een toekomstbestendige zorginstelling combineert kwalitatieve zorg met een solide financiële basis. Dit vraagt om slimme inzet van data en middelen. Door gebruik te maken van een BI-tool verkrijgen we beter inzicht in kosten en prestaties. Daarnaast zorgt effectief capaciteitsmanagement ervoor dat personeel en middelen optimaal worden ingezet. Tot slot investeren we in toekomstbestendige woonplekken, zodat onze locaties aansluiten op de veranderende zorgvraag.

5.1 Terugblik, reflectie, vooruitblik

Het afgelopen jaar kende Nobama Care een hoog verloop onder collega's en leerlingen. De komende jaren richten we ons daarom op het behoud van medewerkers, onder andere door middel van capaciteitsmanagement. Ook is de bezettingsgraad van onze zorgstudio's en appartementen nog niet optimaal. In 2025 zetten we ons actief in om dit te verbeteren.

5.2 BI-tool

Om onze organisatie meer inzicht te geven in de financiële gevolgen van het functioneren van een team, is er medio 2024 gestart met de ontwikkeling van een BI tool, die het mogelijk maakt snel en correct inzicht te krijgen in prestaties en de stand van onze KPI's, zoals onder andere verzuim, verloop, saldo verlof en saldo plus- en min uren. Hierdoor kunnen we efficiënter sturen op prestaties en daarmee samenhangende kosten.



5 NOBAMA CARE IS EEN FINANCIIEEL GEZONDE ORGANISATIE

5.3 Capaciteitsmanagement

In 2025 wordt gestart met capaciteitsmanagement. Om de zorg toegankelijk te houden is het essentieel om, naast het dempen van de zorgvraag en het vergroten van de beschikbare capaciteit op de arbeidsmarkt, de beschikbare capaciteit efficiënt en effectief in te zetten wat zowel de zorgkwaliteit als de financiële stabiliteit ten goede komt. Door middel van capaciteitsmanagement willen wij beschikbare capaciteit (aantal én deskundigheidsmix) op de juiste manier inzetten, niet te veel en niet te weinig en op de momenten dat het nodig is, waarbij de kwaliteit van zorg wordt gewaarborgd en werkplezier vergroot.

5.4 Bezettingsgraad zorgstudio's en appartementen

De bezettingsgraad van onze zorgstudio's en appartementen is niet constant en varieert van een (kleine) wachtlijst tot een periode van een of meer leegstaande kamers. Door onder andere de uitrol van het project Woongemeenschap (hoofdstuk 1) proberen wij de bekendheid en het concept van Nobama Care breder uit te dragen om zo een constantere bezetting te realiseren.

5.5 Capaciteit toekomstbestendige woonzorgplekken

In de nabije toekomst zullen er steeds meer geschikte toekomstbestendige woonzorgplekken nodig zijn. Nobama Care wil hier graag een bijdrage aan leveren. Dit doen we door het openen van in totaal 10-12 locaties met toekomstbestendige woonzorgplekken voor ouderen met dementie volgens het Nobama Care concept in Zuid-Limburg. In 2025 wordt de 9e locatie geopend.





Hoogstpersoonlijk!

Beste Lezer,

Bij Nobama Care is zorg niet alleen een dienst, maar een manier van samenleven. We creëren een omgeving waarin bewoners zich écht thuis voelen, met aandacht voor hun eigenheid en wensen. Dit doen we samen met talentvolle en betrokken collega's die elke dag het verschil maken. Continu leren en verbeteren zit in ons DNA, zodat we steeds beter kunnen inspelen op de behoeften van onze bewoners en hun naasten. Daarbij zorgen we voor een gezonde organisatie, waarin financiële stabiliteit en innovatieve technologieën bijdragen aan de best mogelijke woonomgeving waar kwaliteit van leven het sleutelwoord is.

Onze visie is niet alleen een ambitie, maar een belofte; bij ons is zorg altijd hoogstpersoonlijk.

Hartelijke groet,

Noor Nezami
Bestuurder



nobamacare

Hoogst
persoonlijk!

www.nobamacare.nl

Residentie Victoria | Heerlerweg 157, Voerendaal | vanaf medio 2025