



Uit Liefde!

# Manna in beeld!

**Kwaliteitsbeeld 2024:**  
Samen richting geven aan zorg



Welkom bij het **kwaliteitsbeeld** van  
Manna over het jaar **2024**.

Veel leesplezier!



Start hier

## Het Kwaliteitsbeeld

Manna in beeld! Geen kwaliteitsverslag meer, maar een kwaliteitsbeeld.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op het afgelopen jaar: wat hebben we gedaan, wat ging goed, wat hebben we geleerd, en hoe gaan we verder in 2025? Dit verslag biedt een verantwoording waarin leerpunten, plannen voor de toekomst, dankbaarheid en trots centraal staan.

Met hart, hoofd en technologie hebben we in 2024 zorg verleend en zo gaan we verder in 2025.

Het Kwaliteitsbeeld van Manna is opgebouwd rond **vier pijlers**:

1. Persoonlijke aandacht
2. Ontmoetingen creëren
3. Kwaliteit, veiligheid en gezondheid
4. Leren en ontwikkelen

Het Generiek Kompas is in 2024 ingevoerd. Dit Kompas vervangt diverse kwaliteitskaders. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op vier pijlers.

**De verschuiving van het kwaliteitsverslag naar het Kompas betekent een beweging van strakke kaders naar een meer richtinggevende aanpak.**

Minder voorgeschreven regels en meer aandacht voor mogelijkheden om zorg anders en flexibeler in te richten. Hierbij maken we meer gebruik van zorgtechnologie en informele zorg, en het Kompas biedt hiervoor de ruimte. Deze transitie is volop gaande binnen Manna. Belangrijke onderdelen hierbij zijn de werkwijze volgens de Schijf van vijf, de inzet van informele zorg, en zorgtechnologie.

[Meer over Manna](#)



**Wil je horen, zien en voelen waar Manna voor staat?**

[Check deze video!](#)

# 1

## Persoonlijke aandacht

Bij Manna merken we dat medewerkers, cliënten en mantelzorgers zich gezien en gehoord willen voelen. Ze willen serieus genomen worden, zoals dat voor ieder mens geldt.

Dit geldt niet alleen voor leidinggevendenden naar medewerkers, maar ook onder collega's en in de interactie tussen medewerkers, cliënten en mantelzorgers. Persoonlijke aandacht, verbinding en ontmoeting vormen onze kernwaarden, en die blijven we actief uitdragen en stimuleren.



### Hoe Manna ontmoetingen creëert...

[Check de video!](#)



### Verpleeghuiszorg

In verpleeghuis De Wingerd hebben we methodisch werken verder ontwikkeld. Alle Ew-ers en verpleegkundigen zijn geschoold en individueel gecoacht. Medewerkers zijn getraind om vanuit de cliënt te kijken, de behoeften te herkennen en hierop het zorgplan af te stemmen. Ook het schrijven van goede rapportages is onderdeel van de training geweest evenals het voeren en voorbereiding van een artsensite, een MDO en het huisbezoek.

Bij nieuwe bewoners van De Wingerd en de Cypressenhof brengt de cliëntadviseur eerst een bezoek. Daarna volgt de EVV-er (eerstverantwoordelijk verzorgende) om de cliënt beter te leren kennen en inzicht te krijgen in hoe het leven nu wordt ingevuld.

Afgelopen jaar hebben we meer gestuurd op het invullen van het formulier Wie ben ik?, waarmee cliënten of hun familie ons een completer beeld geven van de cliënt. Dit helpt o.a. medewerkers Fijne Dag beter in te spelen op individuele behoeften.

De introductie van medewerkers Fijne Dag bleek belangrijk, maar kende uitdagingen. De eerste medewerkers werden onvoldoende begeleid, waardoor hun taak onduidelijk bleef en ze vooral facilitaire werkzaamheden uitvoerden. Inmiddels is de begeleiding verbeterd, is er een duidelijke introductie, en weten we beter hoe we ze effectief in kunnen zetten.



## Begeleiding

In 2024 hebben we binnen de begeleiding sterk gefocust op persoonlijke aandacht voor medewerkers. Dit heeft geleid tot stabiele en grotendeels volledig bezette teams. Enkele teams hebben het MBTI-programma gevolgd voor teambuilding, wat nieuwe inzichten opleverde en de onderlinge band versterkte. Er is volop gestuurd op begeleiding bij de cliënt. Niet alleen de begeleiding achter de voordeur, maar ook de rapportage bij de cliënt.

In de Begeleiding is in 2024 geïnvesteerd in een nazorgteam. Een aantal collega's zijn specifiek getraind in het geven van nazorg om collega's binnen heel Manna te ondersteunen als zij een nare gebeurtenis hebben meegemaakt en hier graag over in gesprek willen met iemand. Het is aan de medewerker zelf of hij/zij contact opneemt met de leidinggevende, het nazorgteam of de externe vertrouwenspersoon.



## Wijkverpleging

Met behulp van de IZA-subsidie hebben we extra tijd kunnen vrijmaken binnen de wijkverpleging. De werkdruk is hoog en de zorg wordt complexer. Medewerkers gaven aan dat ze collega-overleg en informele gesprekken misten, wat het werkplezier soms verminderde.

Elk team kreeg drie keer per week een half uur extra na hun route. Dit extra moment zorgde voor meer ontspanning, persoonlijke aandacht en een prettiger einde van de werkdag. Hoewel het gebruik hiervan per team varieerde, heeft het voor velen een positieve impact gehad. Door de extra tijd is er meer betrokkenheid ontstaan in de teams omdat er meer ruimte en tijd was om elkaar te ontmoeten, te delen en eventueel te sparren over een werksituatie. Alle respondenten van de eindmeting geven aan dat de inzet van extra tijd invloed heeft gehad op zijn of haar werk. Er is meer ontspanning en verbinding met collega's ontstaan. We onderzoeken in 2025 hoe we zonder de IZA-subsidie toch minder frequent extra tijd kunnen bieden omdat de effecten als erg positief worden ervaren door medewerkers.

**“Het is fijn om na de dienst  
even te kunnen ventileren bij  
een collega”**



## Huishoudelijke ondersteuning

Binnen de huishoudelijke ondersteuning moet persoonlijke aandacht meer prioriteit krijgen. Hiervoor is een vierde teamleider aangenomen en zijn ontwikkelgesprekken gestart.

Sinds mei hebben alle huishoudelijk medewerkers een Manna-e-mailadres, waardoor ze toegang hebben tot de benodigde systemen. Tijdens inloopsprekken hebben we hen hierin wegwijs gemaakt. Daarnaast is het proces van ziekmelden veranderd: medewerkers melden zich nu ook bij hun teamleider. Hierdoor is er gelijk persoonlijk contact met de teamleider en heeft de teamleider de medewerkers die ziek zijn beter in beeld. De teamleider kan in het geval van frequent verzuim ook daarop ingaan.

“We doen gezellige dingen samen en sindsdien zie ik veel meer blijdschap bij haar.”

### Richard van Dijk is vrijwilliger in het Maatjesproject van Manna.

Een project dat haar meerwaarde heeft bewezen. In meerdere succesverhalen krijgen we terug dat het Maatjesproject zorgt voor meer zelfvertrouwen en een positiever zelfbeeld. Cliënten zijn weer sociaal actief en ook de vrijwillige maatjes halen er veel uit. Richard is één van die vrijwillige maatjes. Hij zet zich in als maatje bij mevrouw Dragt (cliënt van Manna).

[Lees het verhaal van Richard](#)



## Vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol, zowel bij cliënten thuis als in de verpleeghuizen. De vrijwilligers worden nu heel laagdrempelig ingezet voor ontmoetingen en persoonlijke aandacht. In de toekomst zullen de taken veranderen en meer aansluiten op zorgtaken.

In de verpleeghuizen richten vrijwilligers zich steeds meer op individuele aandacht, omdat bewoners vaker intensieve zorg nodig hebben. Voor 2025 streven we ernaar vrijwilligers nauwer te betrekken bij de teams. Dit betekent dat ze deel uitmaken van veranderingen en als volwaardige teamleden worden gezien. De aansturing zal meer vanuit de teams zelf plaatsvinden in plaats van alleen vanuit het Vrijwilligerspunt.

We willen dat teams vrijwilligers leren kennen zoals ze cliënten leren kennen: wat kunnen en willen zij? Zo zorgen we ervoor dat vrijwilligers optimaal worden ingezet en zich gewaardeerd voelen.

## Ontmoetingen creëren

Verbondenheid maakt het leven mooier. Bij Manna hechten we veel waarde aan het in verbinding staan met elkaar: met cliënten, mantelzorgers en collega's onderling. Dit principe wordt weerspiegeld in ons logo. Door verbinding ontstaan waardevolle ontmoetingen. Ook in het komende jaar blijven we ons inzetten om zulke ontmoetingen te creëren, waarbij we focussen op wat echt belangrijk en nodig is.

### Verpleeghuizen

In onze verpleeghuizen vinden dagelijks zowel formele als informele ontmoetingen plaats. Diverse activiteiten worden georganiseerd, variërend van gezamenlijke evenementen tot individuele activiteiten in de appartementen van bewoners. Bij deze activiteiten spelen medewerkers Fijne Dag en vrijwilligers vaak een belangrijke rol.

Daarnaast zijn er formele momenten, zoals de huisbezoeken, tussentijdse multidisciplinaire overleggen (MDO's) en familiebesprekingen. Dankzij korte communicatielijnen tussen betrokkenen verlopen deze ontmoetingen efficiënt en effectief.



Wil je horen, zien en voelen hoe onze vrijwilligers ontmoetingen creëren?

[Check de video!](#)



### Begeleiding

Met het budget dat beschikbaar is gesteld voor ons gewaagde doel – “In 2030 is Manna het voorbeeld van ont-moeten” – werden prachtige ontmoetingen gecreëerd. Zo organiseerden medewerkers van de locaties Annastraat en Boddestraat barbecues, waarbij familie en burens ook welkom waren. Beide evenementen waren zeer geslaagd en droegen bij aan het elkaar leren kennen.

Ook binnen de Wijkverpleging werd dit budget goed benut. Teams uit Enschede Oost, Zuid en Centrum organiseerden ontmoetingen voor hun cliënten. Voor velen was het een eerste kennismaking met elkaar, maar er ontstonden mooie gesprekken en soms zelfs nieuwe vriendschappen die na de bijeenkomsten werden voortgezet.



“Beide evenementen waren zeer geslaagd en droegen bij aan elkaar leren kennen”



## Wijkverpleging

Dankzij de IZA-subsidie konden we een inspiratiedag organiseren voor onze wijkverplegingsteams. Het doel van deze dag was niet alleen ontspanning, maar ook verbinding en inspiratie. Op een creatieve en luchtige manier werd ingegaan op de veranderingen in de zorg en de rol van de medewerkers hierin.

Naast waardering voor hun inzet bood deze dag medewerkers de kans om elkaar beter te leren kennen. Dit vergemakkelijkte de onderlinge samenwerking, vooral bij uitdagingen zoals ruimte- en capaciteitsvraagstukken. De inspiratiedag werd zeer gewaardeerd, en daarom willen we komend jaar opnieuw zo'n dag organiseren.

Voor medewerkers, cliënten en mantelzorgers werd vanuit Actiz, VVT werktaamorgen de voorstelling "Mag ik je kussen" aangeboden. In Enschede en Haaksbergen konden de medewerkers, cliënten en mantelzorgers van de ZSE-partners kosteloos naar deze voorstelling. Een eerlijke, oprechte en uitdagende theatervoorstelling over de toekomst van de zorg voor ouderen en chronisch zieken.



## Huishoudelijke ondersteuning

Voor de medewerkers van de Huishoudelijke ondersteuning vonden in oktober medewerkersbijeenkomsten plaats in diverse gemeenten. Tijdens deze bijeenkomsten was er zowel ruimte voor informatie-uitwisseling als voor ontmoeting met collega's.

In 2024 startten we ook met Manna-Ontmoet. HR organiseerde deze inloopsprekuren voor potentiële nieuwe medewerkers. In 2025 gaan we hier mee verder. De inloopsprekuren organiseren we op diverse locaties voor alle functiegroepen.

## Manna Kerstontmoetingen

Aan het einde van het jaar werden in vijf verschillende gemeenten kerstontmoetingen georganiseerd. Medewerkers konden tijdens deze bijeenkomsten hun kerstgeschenk ophalen en tegelijkertijd andere collega's ontmoeten.



**Benieuwd naar de trailer van de voorstelling 'Mag ik je kussen?'**

[Check de trailer hier!](#)



# 3

## Kwaliteit, veiligheid en gezondheid

De betrokkenheid van medewerkers voorop!

Bij Manna staat de betrokkenheid van medewerkers voorop bij het invullen van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap. We betrekken teams steeds meer actief in het proces, waardoor zij meer inspraak hebben. Ook de medezeggenschapsraad (OR), cliëntenraad (CR), verpleegkundige adviesraad (VAR) en de klankbordgroep van de Begeleiding worden gestimuleerd om mee te denken. De VAR wordt specifiek gevraagd om vanuit een verpleegkundig perspectief input te leveren.

Casuïstiekbesprekingen zijn inmiddels structureel ingebed in de Begeleiding en worden steeds vaker opgepakt in de Wijkverpleging vanwege de grote behoefte eraan. Voor de verpleeghuizen is het plan om in 2025 casuïstiekbesprekingen op een vaste basis te organiseren.

### Behandeling in de Wingerd

In 2024 zijn we in verpleeghuis de Wingerd overgegaan naar behandeling. Dit was een grote overgang, maar eind 2024 verloopt het goed. Vanaf december 2024 nemen we de behandeldienst van Liberein af (de zorgorganisatie waarmee we in het pand zitten). De artsen van Liberein zijn volledig verantwoordelijk voor de behandeling van alle cliënten. Ook diëtisten, fysiotherapeuten, psychologen en ergotherapeuten worden ingezet bij cliënten van de Wingerd. We namen afscheid van de ZZZP-arts en fysio Twente na jarenlange samenwerking.

In 2024 werd er ook verder gewerkt aan het Plan van Aanpak van de Wingerd in het kader van Waardigheid en Trots. Door de vele wisselingen van leidinggevendenden binnen de Wingerd, waren veel verbeterpunten nog niet uitgevoerd. We hebben daarom op het initiatief van Manna een gesprek met de IGJ gehad in oktober en uitvoerig een nieuw plan opgesteld en besproken om te zorgen dat de kwaliteit van zorg weer goed wordt, zoals we allemaal willen.

Eén van de belangrijke elementen in het plan en uit het kompas is werken aan het team van de toekomst. Hoe kan of moet een team er in de (nabije) toekomst uitzien om alle noodzakelijke zorg te kunnen blijven bieden. Dit team kan bestaan uit zowel professionele beroepskrachten als uit informeel zorgverleners. Denk hierbij aan mantelzorgers en vrijwilligers. Daarom starten we binnen De Wingerd met een inventarisatie van een deskundigheidsmix. Welke mix van professionals inclusief het opleidingsniveau heb je idealiter in een team, zodat dit aansluit bij de zorgvraag van onze cliënten. Hierbij maken we ook de verschuiving naar bekwaam is bevoegd.

Met z'n allen hebben we het vertrouwen dat we de komende tijd deze plannen kunnen waarmaken.

### Begeleiding

In de Begeleiding onderzoeken we momenteel de mogelijkheden voor behandeling en wie hiervoor kunnen worden ingezet. Daarnaast werken we intensief samen met organisaties zoals Tactus, Dimence en Mediant. Gezamenlijk ontwikkelen we bijvoorbeeld trainingen, zoals met Tactus over verslavingsproblematiek.

De samenwerking resulteert niet alleen in kennisuitwisseling, maar ook in betere afstemming over welke cliënten het beste passen bij welke organisatie. Medewerkers uit de Begeleiding nemen actief deel aan diverse netwerken. In 2025 willen we de kennis die hieruit voortkomt, breder delen binnen onze eigen organisatie.

Binnen de Begeleiding wordt er veel aandacht besteed aan het correct schrijven van zorgplannen en het tijdig evalueren ervan, zodat de zorgplannen kwalitatief goed en up-to-date zijn. De kwaliteitsrolhouders hebben hierin een belangrijke rol gespeeld door collega's te coachen en te ondersteunen.

Daarnaast hebben zij zich actief ingezet voor het correct invullen van de MIC's (formulieren na een incident bij een cliënt) en de opvolging van vervolgacties na een incidentmelding. Door deze inzet is er meer bewustzijn ontstaan over het juiste moment en de manier waarop een MIC ingevuld moet worden, evenals over het opstellen van een goed zorgplan. Dit vormt de basis van de begeleiding die we leveren.

In 2025 willen we onderzoeken of het mogelijk is om de huidige controles af te bouwen en te kijken wat de effecten hiervan zijn op de kwaliteit van de zorgplannen en de begeleiding.

Lees hier het verhaal van Janiek en Annemiek.

[Lees het verhaal van Janiek](#)



"Ik ben trots op hoe ver ik al ben gekomen."

## Huishoudelijke ondersteuning

We hebben signalen opgepakt over zaken die beter kunnen en er zijn diverse verbeterprocessen gestart. Zo is er een duidelijke lijst opgesteld met werkmaterialen die cliënten beschikbaar moeten hebben. Hierin wordt ook uitgelegd waarom het welzijn van de medewerker een gedeelde verantwoordelijkheid is. Deze informatie is beschikbaar op de website en wordt bij elke communicatie met cliënten gedeeld.

Daarnaast zijn belangrijke documenten vertaald naar de moedertaal van cliënten, zodat zij beter begrijpen wat de zorg van Manna inhoudt en wat er van hen wordt verwacht.

In 2024 is een start gemaakt met een actieve benadering om vervangend werk te bieden aan medewerkers die verzuimen. Enkele medewerkers zijn inmiddels begonnen met taken zoals het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoeken. In 2025 wordt er een re-integratie bureau opgezet binnen Manna om meer medewerkers die verzuimen in te zetten voor vervangend werk.



## Onderzoek

Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2024 is 22 oktober afgesloten met een gemiddelde respons van rond de 30%. Hiernaast vind je het overzicht van het aantal ingevulde enquêtes per onderdeel. De respons per onderdeel verschilt nogal zoals je ziet. Het aantal reacties per onderdeel is wel voldoende om betrouwbare conclusies te kunnen trekken.

We zien dat aandacht erg belangrijk is voor de medewerkers. En dan vooral aandacht van hun leidinggevende. Het op de hoogte zijn en blijven van wat er speelt moet ook beter. Intranet wordt gewaardeerd maar kan beter. De ervaren werkdruk loopt nogal uiteen per onderdeel/locatie.

Wat onze zorgen baart is het aantal keren dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, veelal door cliënten, een enkele keer door een collega. In 2025 gaan we hier aandacht aan besteden door bewustzijn te creëren rondom dit onderwerp. Ook is er dan een gedragscode grensoverschrijdend gedrag ontwikkeld om medewerkers en cliënten te informeren over de stappen die ze kunnen nemen wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.

Velen zijn tevreden over het team waarin ze werken en geven aan voldoende kennis en vaardigheden te hebben voor het werk wat ze nu doen. Belangrijk is dat nu duidelijk is waar medewerkers wel/niet tevreden over zijn. Daar willen en moeten we mee aan de slag.



Lees hier meer over cliënttevredenheid.

[Check de cijfers](#)



## Thema's voor 2025

Belangrijke thema's voor de Cypressenhof en de Wingerd in 2025 zijn verwoord in het Plan van Aanpak Waardigheid en Trots voor de Toekomst (WTT):

- Medicatieveiligheid
- Hygiëne en infectiepreventie
- Informele zorg
- Zorgtechnologie
- Methodisch werken

Medicatieveiligheid heeft hoge prioriteit. Ook binnen de Begeleiding (Beschermd Wonen locaties). Hier willen we begin 2025 medimo gaan gebruiken voor het aftekenen van medicatie.

Ook de inzet van informele zorg en zorgtechnologie om de transitie naar langer thuis te kunnen maken zal in 2025 veel aandacht krijgen.

Binnen de Begeleiding zal de verdere implementatie van de ABC methodiek een belangrijke pijler zijn om de kwaliteit van zorg nog verder te verbeteren.

Deze methodiek geeft collega's handvatten hoe ze kunnen handelen in verschillende situaties. Dit kan gaan om cliënten te motiveren uit bed te komen en toch naar school of een andere vorm van dagbesteding te gaan, maar ook handvatten hoe ze kunnen zien dat iemand moeite heeft om zijn emotie te reguleren.

## Zorgschakel Enschede (ZSE)

Afgelopen jaar is de samenwerking met de ZSE-partners geïntensiveerd. We werkten al samen, maar door veel gezamenlijke projecten en gezamenlijke communicatie is het versterkt. Samen werd de overstap naar een nieuwe aanbieder voor personenalarmering en woningtoegang voorbereid. In 2025 worden gefaseerd bestaande cliënten aangesloten op dit nieuwe systeem. Ook de aanschaf van Mobile Care en de training 'Schijf van Vijf' aan de medewerkers uit de wijkverpleging werd samen opgepakt en uitgevoerd.

We namen deel aan het Lerend Netwerk. De demografische ontwikkelingen die er zijn, zorgen ervoor dat er meer ouderen komen die kwetsbaar zijn en ook andere eisen stellen dan een paar jaar geleden. En aan de andere kant de schaarste van beschikbaar personeel, waardoor we het werk ook anders moeten organiseren. Vanuit het zorgkantoor zijn transitiemiddelen beschikbaar gesteld om de beweging in de zorg in gang te zetten. De beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. In 2024 is er aan onderstaande projecten gewerkt om mee te werken aan de beweging naar zelfredzaamheid. De projectleiders en kennisdragers kwamen samen in het Lerend Netwerk.

- Project Volledig Pakket Thuis
- Project Reablement
- Project Sociale Infrastructuur
- Project Informele Zorg

Deze projecten krijgen waar nodig in 2025 een vervolg.

Ook werd een Dag voor de wijkverpleging georganiseerd voor alle verpleegkundigen en verzorgende van de ZSE partners. Vanuit Manna waren er zo'n 15 medewerkers



**Ontdek hoe de dag van de wijkverpleging er aan toe ging!**

[Check de video hier](#)



**Meer weten over de transitiemiddelen?**

[Check de video hier](#)

## Project Sociale Infrastructuur

Manna heeft in het project Sociale Infrastructuur een voortrekkersrol vervuld. Dit project speelt in op de community-gedachte, waarbij verpleeghuis de Wingerd als middelpunt in de wijk fungeert. Samen met partners Liberein, welzijnsorganisatie Alifa en de gemeente richtten we ons op twee belangrijke doelen:

- Bijdrage aan de buurt: Met de faciliteiten en expertise van de Wingerd willen we ouderen ondersteunen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.
- Betrokkenheid van de buurt: De buurt kan op haar beurt bijdragen aan het welzijn van de Wingerd en haar bewoners.

Om deze doelen te realiseren, hebben we bewoners binnen een straal van 300 meter ("pantoffelafstand") geïnterviewd. Zij kregen de vraag: "Met het zicht op langer zelfstandig wonen, wat heeft u nodig en wat speelt er in de wijk?" Hieruit kwamen verschillende behoeften naar voren.

Hoewel Manna nog geen concrete invulling heeft gegeven aan deze behoeften, heeft het project wel de nodige resultaten opgeleverd. De samenwerking met Liberein, Alifa, de woningcorporatie en de gemeente is versterkt. Onze gezamenlijke doelen – veilig en gezond zo lang mogelijk thuis blijven wonen – hebben veel overlap.

De uitdaging ligt nu in het gezamenlijk faciliteren van initiatieven en het realiseren van deze doelen. Het project heeft veel potentie en sluit naadloos aan op de uitgangspunten van de Schijf van Vijf.



## Zorgtechnologie bij Manna: ontwikkelingen en plannen voor de toekomst

De zorg moet anders worden georganiseerd. Wanneer taken die cliënten zelf kunnen uitvoeren worden overgenomen, leidt dit vaak tot een afname van hun vaardigheden, lichamelijke achteruitgang en een daling van eigenwaarde. Dit inzicht heeft de ontwikkeling en inzet van zorgtechnologie bij Manna het afgelopen jaar versneld. Dankzij de training Schijf van Vijf is het bewustzijn rondom het stimuleren van zelfredzaamheid en de inzet van hulpmiddelen sterk toegenomen bij onze medewerkers in de wijk.

## Mobile Care en de applicatie Floortje

Manna maakt gebruik van Mobile Care, een allesomvattend pakket waarmee de applicatie Floortje gaat worden ingezet. Floortje helpt zorgprofessionals bij het bepalen van geschikte hulpmiddelen op basis van de zorgvraag en biedt directe informatie over de beschikbaarheid. Dit systeem ondersteunt cliënten bij een veilig en gezond thuisverblijf, terwijl het zorgverleners ontlast. De app Floortje wordt begin 2025 bij de medewerkers in de wijkverpleging geïntroduceerd.



**Lees hier meer over de inzet van de bedmat.**  
[Lees het verhaal hier](#)

## Gebruik van Technologische Hulpmiddelen

Door de training Schijf van Vijf zijn wijkverplegers getraind om bewuster te kijken naar wat een cliënt zelf kan en welke hulpmiddelen (of bijvoorbeeld ergotherapie) hierbij kunnen helpen. Floortje gaat hier ook een cruciale rol in spelen door een selectie te maken uit het brede aanbod van hulpmiddelen. Een groot aantal van deze hulpmiddelen kan geleend worden via de TZA (Technologie & Zorg Academie).

Echter, niet alle hulpmiddelen werden in 2024 door zorgverzekeraars vergoed, wat de inzet ervan bemoeilijkte. Voor 2025 zijn betere afspraken gemaakt met verzekeraars om dit probleem op te lossen.



## Samenwerking TZA en ZSE

Manna werkt samen met de TZA (Technologie & Zorg Academie) en de ZSE-partners om innovatie in zorgtechnologie te versnellen. Door gezamenlijke pilots te organiseren, resultaten te delen en nieuwe mogelijkheden te verkennen, voorkomen we dubbel werk en maken we samen meer impact. Voorbeelden zijn de implementatie van spraakgestuurd rapporteren en de inrichting van digitale woningtoegang via Nedap.

### Betrokkenheid van teams

Om zorgtechnologie effectief te integreren, betrekken we onze collega's actief bij de voorbereiding van pilots en projecten. Door feedback op te halen en ambassadeurs in te zetten, vergroten we betrokkenheid en waarborgen we dat de technologie daadwerkelijk meerwaarde biedt in het dagelijks werk.

Lees hier meer over de Zorgschakel Enschede.

[Check de link](#)



# 4

## Leren en ontwikkelen

In 2024 werd er weer geschoold, getraind en ontwikkeld. De huishoudelijk ondersteuners konden ook dit jaar een agressietraining volgen. Ze leerden hoe je omgaat met agressie.

In 2025 worden alle HO medewerkers uitgenodigd voor een interactieve theatervoorstelling over zelfredzaamheid. Dit wordt vanuit de 14 Twentse gemeenten georganiseerd.

### Bevoegd is bekwaam naar bekwaam is bevoegd

Met de partners van de Zorgschakel zijn we bezig met de verandering 'bevoegd is bekwaam' (vroeger) naar 'bekwaam is bevoegd'.

Door het toepassen van functiedifferentiatie verleggen we handelingen van bijvoorbeeld verpleegkundigen niveau 5 naar verpleegkundigen niveau 3 en 4 en handelingen naar verzorgende IG 3 naar Helpende Plus.

En van Helpende naar "Medewerker Fijne Dag", minder geschoold, maar wel modulair getraind personeel, gericht op welzijn. Kennen, kunnen, durven en willen is hierbij het uitgangspunt. Naast traditioneel opleiden gaan we ook naar zorg-getraind. We werken samen met ROC en Endoor aan de modules welke we gaan aanbieden. Dit doen we in Zorgschakel verband, zodat collega's op termijn ook uitwisselbaar zijn binnen de Zorgschakel. Op den duur zullen we ook de informele zorg erbij betrekken, zoals familie en vrijwilligers. Op deze manier zijn er meer handen voor het werk dat moet gebeuren en kunnen mensen die niet (traditioneel) opgeleid zijn in de zorg ook zorg verlenen.

In september 2024 vond de inspiratiedag van de wijkverpleging plaats. Op die dag werd er ook een feedbacktraining gegeven aan alle medewerkers van de wijkverpleging, zodat ze dat ook kunnen toepassen in de praktijk. Alle medewerkers kregen ook tijd om mee te lopen met een collega en om feedback te geven en te ontvangen.

## De Manna Academie

In 2024 hebben we voor elke locatie een eigen scholingsplan ontwikkeld. Hierbij werd gekeken naar de specifieke behoeften per locatie, naast een aanbod van overkoepelende scholing voor alle locaties. Dit maatwerk versterkt de impact van ons scholingsbeleid en zorgt voor een betere aansluiting bij de dagelijkse praktijk.

### Het Leerplein: Jouw platform voor groei

Het Leerplein speelde in 2024 een belangrijke rol als leerplatform. Met een uitgebreid aanbod aan e-learnings kunnen medewerkers hier niet alleen hun kennis vergroten, maar ook controleren of zij bevoegd en bekwaam blijven. Dit omvat ook verplichte scholingen, zoals de driejaarlijkse training voor BIG-registratie.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van bevoegdheden ligt primair bij de medewerker. In veel teams ondersteunt de rolhouder Leren door dit te monitoren en collega's te stimuleren hun scholing op orde te houden. We maken een duidelijk onderscheid tussen persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling en functiegerichte ontwikkeling.

## De toekomst: van Leerplein naar Manna Academie

In 2025 wordt het Leerplein verder ontwikkeld tot de Manna Academie, een nog gebruiksvriendelijker platform dat toegankelijk wordt voor iedereen binnen de organisatie. We verschuiven daarbij van een verplicht scholingsaanbod naar een cultuur waarin scholing een gedeelde verantwoordelijkheid is. Medewerkers nemen regie over hun eigen deskundigheid, terwijl de organisatie faciliteert. Scholing blijft essentieel. Ons streven is dat medewerkers steeds beter weten wat zij nodig hebben om competent te blijven.



**Manna  
Academie**



"We spelen meer in op de behoeften van de teams"

## Nieuwe processen voor efficiëntie en fraudepreventie

Sinds dit jaar moeten sollicitanten hun diploma uit DUO uploaden in Afas. Dit proces helpt ons om fraude effectief te voorkomen en draagt bij aan een betrouwbare organisatie.

## Lessen uit 2024: meer betrokkenheid creëren

Uit het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2024 bleek dat niet alle medewerkers zich voldoende betrokken voelen bij het scholingsbeleid. Dit inzicht vormt een belangrijk leerpunt. In 2025 gaan we meer inspelen op de behoeften van de teams. Wat hebben zij nodig? Hoe kunnen we beter aansluiten bij hun wensen?

Daarnaast wordt het proces rond scholing strakker vormgegeven. We zorgen dat plannen niet alleen helder zijn, maar ook daadwerkelijk worden uitgevoerd en goed worden gecommuniceerd. Ook teamleiders worden actiever betrokken bij het scholingsbeleid, wat zorgt voor meer samenhang en efficiëntere uitvoering.

## Talenten ontdekken en benutten

Een belangrijk aandachtspunt blijft het benutten van talenten binnen de organisatie. We merken dat we soms kansen missen omdat we de kwaliteiten van onze medewerkers onvoldoende kennen. In de huishoudelijke ondersteuning zijn vorig jaar voortgangsgesprekken ingevoerd. Deze gesprekken helpen ons om medewerkers beter te leren kennen en hun talenten beter in te zetten.



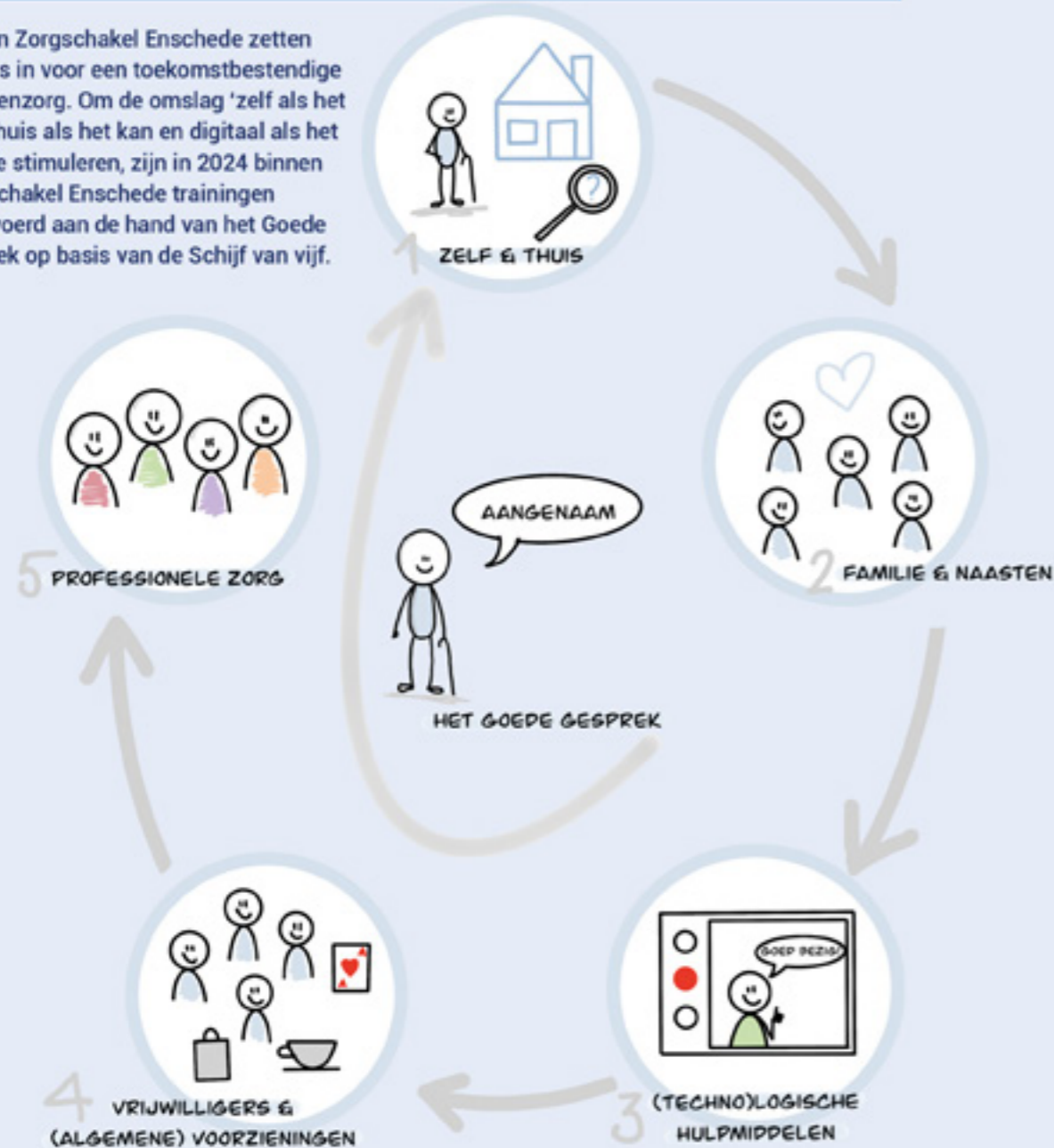


# Kwaliteitsbeeld

## Zorgschakel Enschede

### HET GOEDE GESPREK OP BASIS VAN DE SCHIJF VAN VIJF

Binnen Zorgschakel Enschede zetten we ons in voor een toekomstbestendige ouderenzorg. Om de omslag 'zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan' te stimuleren, zijn in 2024 binnen Zorgschakel Enschede trainingen uitgevoerd aan de hand van het Goede gesprek op basis van de Schijf van vijf.



#### Gezamenlijke audit: leren van elkaar

We hebben een gezamenlijke audit uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoeverre we binnen de organisaties van Zorgschakel Enschede werken volgens Het Goede gesprek op basis van de Schijf van vijf. Dit biedt zorgprofessionals de kans om ervaringen te delen, van elkaar te leren en gezamenlijk te reflecteren. Door gezamenlijk te reflecteren op de resultaten kunnen we bepalen welke elementen succesvol geïmplementeerd zijn en waar nog verdere ondersteuning wenselijk is.

"Het was erg leuk en leerzaam om bij collega's een kijkje in de keuken te nemen en de goede voorbeelden weer mee te kunnen nemen naar ons eigen team".

### LEREN VAN ELKAAR

#### Werkwijze audit

We hebben elkaar als Zorgschakel Enschede partners bezocht bij zowel wijkteams als woonzorglocaties.

Met een compact format zijn drie hoofdthema's onderzocht:

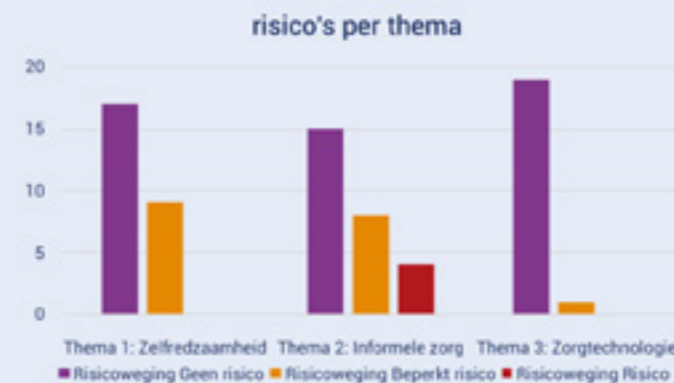
- Thema 1: Zelfredzaamheid
- Thema 2: Informele zorg
- Thema 3: Zorgtechnologie

#### Per thema is gekeken naar:

- Voeren zorgprofessionals het goede gesprek aan de hand van de Schijf van vijf?
- Zijn er afspraken gemaakt en zichtbaar in de praktijk?
- Voelen zorgprofessionals zich voldoende deskundig om hierover in gesprek te gaan?

#### Uitkomsten op de verschillende thema's

In onderstaand schema is te zien dat met name op het gebied van informele zorg nog aandachtspunten zijn waar niet volledig aan wordt voldaan. Ook binnen de andere thema's zijn verbeterkansen om medewerkers nog beter te ondersteunen in het uitvoeren van de Schijf van vijf.



#### Thema zelfredzaamheid

In zowel de wijk als intramuraal wordt het open gesprek over zelfredzaamheid goed gevoerd. Alle Zorgschakel Enschede partners scoren hier positief op. De Schijf van vijf vormt overal de basis, en zorgprofessionals zijn bekend met de uitgangspunten.

#### Mooie voorbeelden

- Livio zet beeldzorg in door digitaal verbonden te zijn met de cliënt voor en na het douchen, waardoor cliënten vertrouwen winnen en minder fysieke ondersteuning nodig hebben.
- Liberein reikt bij kennismaking een flyer over de Schijf van vijf

uit en betreft familie actief bij het intakegesprek. Een pilot over positieve gezondheid helpt professionals om zelfs in kleine aanpassingen kansen te zien.

- In alle organisaties wordt intervisie ingezet om van elkaar te leren, wat zorgprofessionals helpt om zelfredzaamheid nog beter te stimuleren.

#### Aandachtspunten

- Deskundigheid bij bestaande cliënten: Zorgprofessionals voelen zich bekwaam bij nieuwe cliënten, maar vinden het lastiger om het gesprek over zelfredzaamheid met bestaande cliënten aan te gaan.
- Vastleggen in dossiers: Afspraken over het stimuleren van zelfredzaamheid worden nog onvoldoende gedocumenteerd.

#### Thema Informele zorg

Met name in de wijk wordt bij de aanmelding van een nieuwe cliënt standaard geïnventariseerd welke ondersteuning al aanwezig is en door het informele netwerk geboden kan worden. Binnen de intramurale zorg groeit eveneens het besef om het netwerk van de cliënt te betrekken.

#### Aandachtspunten

- Vastleggen van afspraken: Het documenteren van afspraken met het informele netwerk kan beter. Zorgprofessionals erkennen dit.
- Breder netwerk betrekken: Momenteel worden vooral partners en directe familie zoals kinderen betrokken. Er liggen kansen om ook de bredere sociale omgeving van de cliënt actiever in te schakelen.

#### Thema Zorgtechnologie

Zorgtechnologie is goed geïntegreerd in zowel de wijk als intramuraal. Intramuraal wordt domotica vooral ingezet in het kader van de Wet zorg en dwang, zoals dwaaldetectie en alarmeringssysteem. In de wijk is de inzet van hulpmiddelen meer afgestemd op de individuele behoefte van de cliënt.

#### Mooi voorbeeld

- De app Floortje ondersteunt zorgprofessionals door op basis van de problematiek en behoefte een passend hulpmiddel voor te stellen.

#### Aandachtspunt

- Bij bestaande cliënten is het lastiger om zorgtechnologie in te zetten.

