



nusantara

Voel je thuis, voel je senang.

# Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026

Nusantara Zorg

Eigenaar: Nusantara Zorg

Vaststelling d.d.: 23 maart 2026





# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding – Nusantara als landelijk expertisecentrum met maatschappelijke opdracht</b>	<b>5</b>
<b>Bouwsteen 1 - Het kennen van de wensen en behoeften</b>	<b>7</b>
Een thuis voor onze bewoners	7
Bewonertevredenheidsonderzoek	8
<b>Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken</b>	<b>10</b>
Langer Thuis wonen	10
Verhuizen naar een Verpleeghuis	11
Samenwerken in de behandelenzorg	11
Informeel zorg	12
Cultuur Sensitief Samenwerking in de regio	12
Beëindigen Flexpertise	13
<b>Bouwsteen 3 - Het werk organiseren</b>	<b>14</b>
Van Zorg naar Leef ondersteuning	14
Cultuursensitief werken	15
De digitale werkomgeving	16
Omgaan met privacy	16
Informatiebeveiliging en NEN 7510	16
Ziekteverzuim	17
<b>Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen</b>	<b>18</b>
Opleiden en Scholen	18
Verpleegkundige triage en leiderschap	18
Cultuursensitieve kennis	19
ADL training voor leefondersteuners (Zorgassistenten).	19
Helpenden worden opgeleid naar Helpende Plus	19
Training Gedrag en dementie voor collega's in ondersteunende diensten	19
Start opleiding VIOS	20
<b>Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit</b>	<b>21</b>
Omgaan met kwaliteit	21
Governance	21



## Voorwoord

Met dit document ontvangt u het Kwaliteitsbeeld 2025-2026 van Stichting Nusantara Zorg (Nusantara).

Nusantara is geen standaard, generalistisch, verpleeghuis. Het ontwikkelde zich, sinds haar oprichting in 1958, tot een landelijk doelgroep expertisecentrum gericht op mensen met een achtergrond in voormalig Nederlands-Indië, de Molukken of hier een sterke verbondenheid mee hebben. En dat merk je gelijk bij binnenkomst. Omdat wij ons bewust zijn dat de omgeving in belangrijke mate bepaalt hoe de bewoners zich voelen, ademen beide locaties in alles de cultuur van voormalig Nederlands-Indië en de Molukken. Bij binnenkomst worden uw zintuigen direct geprikkeld zodat de archipel direct door beelden, muziek en reuk beleefd wordt. We voelen ons gelijk senang in een sfeer die 'thuis' is.

Vanuit de 'grootfamilie' cultuur wordt de sociale benadering voelbaar in het dagelijks met elkaar beleven van de in de eigen keukens dagelijks vers bereide warme (Indisch en Nederlandse) maaltijden. Het samen naar muziek en zang luisteren (en dansen) en het samen deelnemen aan, veelal cultuurgebonden, activiteiten. In deze sfeer is ruimte en tijd zodat iedereen mag zijn wie hij/zij is en zich snel 'senang' voelt.

Met onze benadering dragen we zo bij aan de levenskwaliteit van onze bewoners, binnen de kaders van goede kwalitatieve zorg. Zeker waar dit onze doelgroep betreft en we geconfronteerd worden met dementie in combinatie met inter/transgenerationale sequentiële/cumulatieve trauma's welke in een recent gedeelde historie hun aanleiding vinden.

Toch hebben wij ook de nodige uitdagingen als het gaat om de borging van kwaliteit. De druk op de roosters van de zorg is hoog en vacatures kunnen niet altijd tijdig ingevuld worden. De zorgintensiteit neemt toe en dat vraagt om meer verpleegkundig vakmanschap. We weten dat we kwaliteit kunnen behouden als we elkaars (ook latente) kwaliteiten respecteren en benutten. Om die koers scherp en helder te houden, herijkten we in 2025 onze missie, visie en kernwaarden.

*“De ouderen behouden de regie over hun eigen leven, waardoor zij zo veel mogelijk op hun eigen manier betekenis kunnen blijven geven aan hun leven. Door bruggen te bouwen tussen families, gemeenschappen en onze zorgomgeving blijven zij sociaal actief. Voor een optimale aansluiting op identiteit, gebruiken, gewoonten en moedertaal, werken wij met medewerkers met passie en liefde voor de Indische en Molukse cultuur”.*



Dit kwaliteitsbeeld geeft weer hoe we hier in 2025 aan gewerkt hebben en dit voortzetten in 2026. Zo hebben we een substantieel aantal medewerkers uit Indonesië aan ons weten te binden, ontwikkelden we een kwaliteitskompas en introduceerden we een nieuwe functie van netwerkverbinder. Ook introduceerden we de functienaam leefondersteuner waardoor de dienstverlening aan de bewoners minder gefragmenteerd wordt en zijn we druk met scholen en opleiden.

In 2025 realiseerden we veel maar we hebben ook nog veel werk te doen. Met elkaar vonden we de juiste koers waar we met grote betrokkenheid, energie en compassie dagelijks aan werken.

**“Gewoon Leven, ..... met zorg”.**

Met een hartelijke groet,  
W.J. de Haan Westerveld MBA, MCM, CMC.  
Raad van Bestuur Nusantara.



## Inleiding – Nusantara als landelijk expertisecentrum met maatschappelijke opdracht

Nusantara vervult een unieke en onmisbare rol binnen de Nederlandse ouderenzorg. Als een van de weinige zorgorganisatie in Nederland is Nusantara volledig gespecialiseerd in de zorg en ondersteuning van Molukse en Indische ouderen, een doelgroep waarvan de zorgvragen diep verweven zijn met een gedeelde geschiedenis van migratie, oorlogservaringen, collectief trauma en sterke familie- en gemeenschapsstructuren. Deze context maakt dat reguliere zorgbenaderingen vaak tekortschieten en dat specialistische kennis en vakmanschap noodzakelijk zijn om passende zorg te kunnen bieden.

De ervaringen van de afgelopen jaren laten zien dat deze expertise niet alleen binnen de muren van Nusantara van waarde is. De complexiteit van de zorgvragen, het belang van cultuur- en traumasensitief werken en het werken met families en gemeenschappen vragen om een benadering die in Nederland nog onvoldoende structureel is geborgd. Tegen deze achtergrond ontwikkelt Nusantara Zorg zich bewust en met overtuiging als een **landelijk expertisecentrum voor Molukse en Indische ouderenzorg**. Niet als ambitie op papier, maar als antwoord op een reële en groeiende maatschappelijke opgave.

Deze rol als expertisecentrum vraagt om meer dan het leveren van goede zorg alleen. Het betekent dat Nusantara verantwoordelijkheid neemt voor het **ontwikkelen, borgen en overdragen van kennis en werkwijzen** die nodig zijn om kwaliteit van bestaan voor Molukse en Indische ouderen duurzaam te realiseren. De bouwstenen van het Generiek Kompas / Holistisch Kompas zijn daarbij het samenhangende fundament: het diepgaand kennen van wensen en behoeften, het werken vanuit netwerken en gemeenschappen, het doelgericht organiseren van werk, het structureel investeren in leren en ontwikkelen en het transparant maken van kwaliteit.

Als expertisecentrum positioneert Nusantara zich nadrukkelijk als kennisdrager en leeromgeving, waar praktijkervaring, professionele reflectie en wetenschappelijk onderbouwde inzichten samenkomen. Medewerkers worden toegerust om te handelen in complexe situaties waarin levensloop, trauma en cultuur bepalend zijn. Tegelijkertijd investeren we actief in het delen van deze expertise met externe partners maar ook individuele families in de thuissituatie zodat ook buiten Nusantara passende zorg voor deze doelgroep kan worden versterkt. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van elementen uit de Sociale Benadering, de Sociale Basis en het Sociaal Arrangeren.



Dit kwaliteitsbeeld 2025–2026 laat zien hoe Nusantara deze expertrol concreet en verantwoord invult. Het maakt zichtbaar hoe keuzes in organisatie, samenwerking, scholing en kwaliteitsontwikkeling rechtstreeks bijdragen aan deze landelijke functie.

Daarmee is dit kwaliteitsbeeld niet alleen een verantwoording over het verleden, maar vooral een onderbouwing van de strategische noodzaak om Nusantara als landelijk expertisecentrum te behouden en verder te versterken - in het belang van Molukse en Indische ouderen in heel Nederland en daarmee aan het beschikbaar, bereikbaar en betaalbaar houden van de zorg. Op deze wijze werken wij, proactief en intrinsiek gemotiveerd, aan een menswaardige wereld.





## Bouwsteen 1 - Het kennen van de wensen en behoeften

### Een thuis voor onze bewoners

De kracht van Nusantara is het geven van warme en liefdevolle zorg. We hebben vanuit het traditionele denken nog wel de neiging om daarbij te veel te gaan verzorgen en overnemen. Ook zijn we snel geneigd gewone levensvragen te adresseren als (medische) zorgvragen. Dat zijn we in 2025 gaan veranderen. Om ons daarbij te helpen, ontwikkelden we het **holistisch kompas**, met zes 'bouwstenen'. We lieten ons daarbij leiden door inzichten uit de praktijk en wetenschappelijk onderzoek naar levenskwaliteit en welbevinden bij kwetsbaren ouderen in het verpleeghuis.

In ons verpleeghuis willen we dat onze bewoners eigen regie en een zinvolle dag hebben. Maar tegelijk zitten we vast in verpleeghuisroutines en hebben we de neiging vooral naar de ADL en het fysieke en mentale domein van het leven te kijken. Dat is een beperkte en beperkende blik. Voor de meeste mensen zit de waarde van het leven in meedoen en zingeving. Om ons te helpen scherp te worden en blijven en breder te kijken, ontwikkelden we het holistisch kompas. Het geeft ons handvatten in de gesprekken met de bewoners. Ook gebruiken we het kompas om elkaars kennis, vaardigheden en (latente) talenten te respecteren. Daarom geeft het model ook de gewenste deskundigheid weer. We kunnen op basis van de behoefte van de bewoners passend onze expertise inzetten.

Het model is nog in ontwikkeling. Behandeling staat in de buitenste ring. Maar benutten we wel alle expertise van behandeling en met welke houding zijn zij aan het werk, gegeven de visie op kwaliteit van bestaan binnen de groep Indische en Molukse mensen. Zo staat onze geestelijk verzorger aan de rand van het domein zingeving. Maar zingeving zit in ons allemaal. Onze geestelijk verzorger gaat vooral leefondersteuners en vrijwilligers met het talent 'presentie', coachen op de rol van luistermaatje. Zo werken we het holistisch kompas verder uit. Dit model is in het laatste kwartaal van 2025 binnen de beide locaties en daarna binnen alle teams gepresenteerd. In 2026 gaan we er dynamisch en ontwikkelingsgericht mee werken.

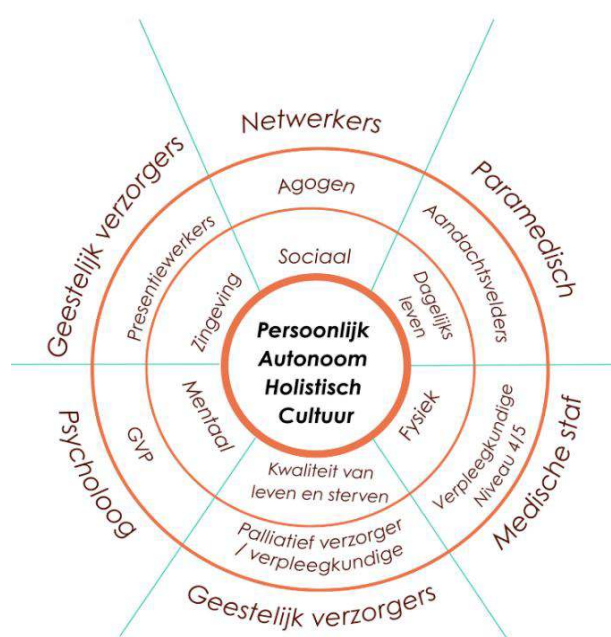


Fig. 1 Holistisch Kompas – Nusantara

Het Holistisch Kompas betekent binnen Bouwsteen 1 dat:

- de bewoner wordt gezien als mens, niet alleen als zorgvrager;
- de persoonlijke wensen, behoefte en gewoontes van de mens centraal staan;
- wensen, waarden en wat betekenisvol is leidend zijn;
- zorg en ondersteuning aansluiten bij het leven van de bewoner, nu en in de toekomst.

## Bewonertevredenheidsonderzoek

Nusantara geeft invulling aan samen beslissen en samenwerken met bewoners en hun naasten, in overeenstemming met de uitgangspunten van het Generiek Kompas. Uit het bewonerservaringsonderzoek (november) 2025 blijkt dat bewoners en naasten de samenwerking met zorgverleners positief beoordelen. Zo geven respondenten aan dat zorgverleners goed luisteren (score 8,4) en dat de zorg samen met bewoner, naasten en zorgverleners wordt afgestemd (score 8,4). Ook het vertrouwen in de kennis en ervaring van zorgverleners is hoog (score 8,5). Deze uitkomsten ondersteunen dat samenwerking en dialoog structureel onderdeel zijn van de zorgpraktijk bij Nusantara.



Aanvullend hierop laten specifieke mantelzorgervragen zien dat naasten zich gehoord voelen door de zorgverleners (score 8,6). Mantelzorgers benoemen dat er sprake is van goede interactie, actief luisteren en korte lijnen in de samenwerking. Eén van de mantelzorgers verwoordt dit als volgt: *“Ze luisteren goed, en er is goede interactie.”*

De rol van de mantelzorger wordt in de praktijk in goed overleg vormgegeven. Mantelzorgers ervaren dat afspraken over hun betrokkenheid vaak niet formeel zijn vastgelegd, maar op een organische manier tot stand komen, passend bij de situatie van de bewoner (score 8,13). Daarbij leveren naasten, waar gewenst en mogelijk, een actieve bijdrage aan de dagelijkse zorg, zoals het ondersteunen bij kleinere zorgtaken. Deze werkwijze sluit aan bij het Generiek Kompas, waarin gelijkwaardige samenwerking met het netwerk rondom de cliënt wordt gezien als randvoorwaarde voor kwaliteit van bestaan.

Door structureel aandacht te hebben voor afstemming met naasten en ruimte te laten voor maatwerk in de samenwerking, versterkt Nusantara het partnerschap tussen bewoner, mantelzorger en professional. Dit draagt dit bij aan persoonsgerichte en gedragen zorg.



## Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken

### Langer Thuis wonen

In 2025 startte Nusantara met het geven van hulp en ondersteuning in de thuissituatie. Dat vraagt in de Indische en Molukse cultuur een andere, specifieke benadering. Mensen met een gestapeld trauma (vaak bij mensen met Molukse en Indische achtergrond) ontwikkelen een schild van wantrouwen naar de buitenwereld in het algemeen en bij onze doelgroep naar (overheids)instituties in het bijzonder. Hierdoor wordt de hulpvraag in de zorgafhankelijke en kwetsbare levensfase moeizaam of 'verdraaid' zichtbaar. (Er bestaat hulpvraagverlegenheid in combinatie met grote terughoudendheid naar Nederlandse instituties.) Men zegt 'soedah' (laat maar). Om de situatie te laten zoals het is, ook als het niet goed is. Mensen zijn meester in het verbloemen van pijn en leed. Familie is vaak zeer betrokken en bereid te helpen, maar respecteren ook de geuite behoefte van de ouderen. Ze missen dan de juiste kennis en vaardigheden om de hulpvraag helder te krijgen en de structuur om te ondersteunen. De bereidheid en wens om te helpen is er, maar niet de skills. Dat maakt het voor alle betrokken onnodig zwaar, in het bijzonder voor de oudste (schoon) dochter die traditiegetrouw de zorg voor vader en/of moeder op zich neemt. Deze zorg reikt veel verder dan wij vanuit de Nederlandse mantelzorg begrijpen.

Nusantara geeft hierbij sinds 2025 hulp en ondersteuning met de inzet van netwerkverbinders. Zij hebben de taak om contact te leggen in de thuissituatie, het vertrouwen te winnen van alle betrokkenen en het sociale systeem te steunen. Deze collega's kennen de cultuur van binnenuit, spreken letterlijk de taal en maken voornamelijk contact via het sociale en familiesysteem en verbinden het daar waar nodig met ondersteuning en dan pas zorg. Daardoor kan de kwetsbare mens langer en betekenisvol zo lang mogelijk in een vertrouwde omgeving blijven wonen. Hierbij maken we gebruik van de uitgangspunten van o.a. de Sociale benadering, Sociale Basis en het Sociaal Arrangeren. Als het echt niet meer gaat, wordt iemand warm doorverwezen naar de intramurale setting en verhuist het sociale systeem zoveel mogelijk mee. In 2025 wierp deze werkwijze al veel vruchten af.

Het is onze bewuste keuze dat deze netwerkverbinders geen zorgmedewerkers zijn. Hun primaire taak is relatie leggen en vertrouwen winnen. Zij hebben geen ander doel dan iets in kaart te brengen en te supporten. Soms komen ze daarbij zelf kennis tekort. Daarom krijgen de netwerkverbinders training in het omgaan met het holistisch kompas om (meer) zicht te krijgen op de situatie. Ook de specialistische



kennis, beschikbaar op onze locaties, kunnen zij hierbij invoeren. Dit gaan we verder uitwerken en intensiveren in 2026.

## Verhuizen naar een Verpleeghuis

Tussen thuis wonen en verhuizen naar een verpleeghuis zit vaak een grote ongewenste knip. Dat komt vooral door de overgang van de ZVW naar de WLZ zorg. Wij vinden het essentieel om de wensen, waarden en levensgeschiedenis van onze bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te leren kennen. De dagelijkse gewoonten kennen we liefst al voor men komt wonen. Voor onze bewoners uit de Molukse en Indische gemeenschap is dit essentieel omdat familiebanden, cultuur, geloof, tradities, gedeelde geschiedenis en een gedeeld verlangen een centrale rol spelen in het dagelijks leven en het gevoel van thuis-zijn.

Onze netwerkers en zorgbemiddelaars brengen samen met de bewoner en diens familie en sociaal netwerk, de persoonlijke wensen en behoeften in kaart. Ook hier maakt men gebruik van het holistisch kompas. In deze gesprekken is nadrukkelijk aandacht voor de thuissituatie, de vertrouwde leefomgeving, betekenisvolle relaties, culturele gebruiken en verwachtingen ten aanzien van wonen, zorg en welzijn. Door hun verbindende rol weten zij het informele netwerk, familie en gemeenschap actief te betrekken. Een belangrijk element hierbij vormt dat zij zelf hun 'roots' in deze cultuur hebben, zij de taal spreken, zij begrijpen hoe de familie dynamiek functioneert en hoe zij zich hiertoe dienen te verhouden.

Wat nog meer van de grond moet komen is de verbinding met de omgeving van de intramurale locaties. Als onze huizen leefhuizen worden in plaats van verpleegtehuizen, moeten we meer in open verbinding staan met de samenleving. Veel bewoners willen graag nog meedoen, juist ook buiten de muren van de locaties. Daar gaan we in 2026 meer aandacht aan besteden. Ook hier zullen de netwerkverbinders een rol spelen.

## Samenwerken in de behandelen

Zoals in heel Nederland zijn ook in onze regio de behandelaren schaars. Onze huizen staan ver van elkaar en dan is het organiseren van twee behandelteams een grote uitdaging. Toch wil Nusantara niet opgaan in een grotere organisatie om zo deze kwetsbaarheid te managen. Ze zoekt wel de samenwerking. In de omgeving van locatie Rumah Saya in Apeldoorn ging Nusantara enkele jaren geleden een intensieve samenwerking aan met zorg organisaties Klein Geluk, Zorggroep Apeldoorn en Atlant. Wanneer er een tekort aan behandelen ontstaat, doen we onderling een beroep op elkaar.



Klein Geluk en Nusantara realiseerden hierin een verdiepende samenwerking door te werken in gezamenlijke vakgroepen, waarin we zowel kennis als behandelinzet structureel delen. Deze samenwerking stelt ons in staat onze eigen behandeldienst duurzaam te behouden en tegelijkertijd onze culturele identiteit te borgen. Daarmee versterken wij onze rol als landelijk expertisecentrum voor de begeleiding en behandeling van cliënten met sequentiële en cumulatieve trauma's binnen onze doelgroep. Voor de regio rond locatie Patria gaan we, vanwege de verhuizing naar Hilversum, een samenwerking aan met HilverZorg. Zo blijven we ook daar verzekerd van passende en continu beschikbare behandelzorg voor onze Indische en Molukse inwoners in Nederland.

Nusantara is voor de locatie Patria (Bussum) al meer dan 10 jaar op zoek naar een nieuwe locatie. We vonden verschillende malen een andere locatie maar dat zat steeds tegen door oorzaken buiten de invloedssfeer van Nusantara. Na intensief netwerken vonden we een nieuwe locatie in het Loosdrechtse Bos te Hilversum. Patria verhuist februari 2027 naar de bestaande locatie Zonnehoeve van HilverZorg. Met HilverZorg is inmiddels een strategische samenwerking aangegaan. Beide organisaties gaan, met behoud van de eigen identiteit en specialismen, elkaar waar mogelijk versterken en ondersteunen.

### **Informele zorg**

In het voorjaar van 2024 is de *visie op informele zorg* opgesteld in samenwerking met diverse medewerkers en de cliëntenraad. In 2025 is er door middel van een proeftuin (Toekomstbestendig werken, zie bouwsteen 3) op Rumah Saya gewerkt aan de implementatie van deze visie, waarbij de informele zorg en welzijn een prominentere plek krijgen naast de formele zorg. We waarderen de hoge mate van betrokkenheid van de familieleden van onze bewoners en onze vrijwilligers en zetten hier meer op in. Van deze proeftuin hebben we vooral geleerd dat zorgvernieuwing in de praktijk veel begeleiding en coaching nodig heeft. Medewerkers houden vaak grip op het werk door grip op hun taak. In 2026 zetten we de resultaten van de proeftuin breder in.

### **Cultuursensitieve Samenwerking in de regio**

Vanwege de wens van Nusantara zich verder te blijven ontwikkelen als een landelijk expertisecentrum en van waarde te zijn voor mensen thuis, gaven we veel aandacht aan onze (naams)bekendheid en het leggen van contacten. Er is veel contact gelegd met lokale gemeenschappen via onze deelname aan Pasars, Masoek Sadj'a's en Kumpulans en ook onze verbintenis met Pelita, Moeson en Indah en lokale verenigingen als bijvoorbeeld Rumah Beta uit Vaassen en het KAP uit Apeldoorn en Batu Tjapeu te Barneveld, Maluku Huizen te Huizen, Sinar Maluku te Woerden, etc.



## Beëindigen Flexpertise

Tot medio 2025 nam Nusantara deel aan het project Flexpertise. Flexpertise was een samenwerking tussen vijf zorginstellingen in de regio Apeldoorn, bedoeld om ZZP'ers in de zorg die niet langer als ZZP in dienst mochten zijn een alternatief te geven. Alhoewel het idee goed was, bleek het financieel niet levensvatbaar. De kosten voor de *ondersteuning* waren te hoog. Ook kozen meerdere ZZP'ers ervoor om bij 1 instelling te gaan werken. Begin 2025 trok een van de partners zich al terug uit het project, eind mei 2025 heeft ook Nusantara zich uit het project teruggetrokken. Niet veel later hebben andere partijen dat ook gedaan waardoor het project is beëindigd. Samen werken aan het oplossen van schaarste is op zich een goed idee. Maar vaak moet daar ook van alles voor worden opgetuigd. Soms zijn de kosten daarvan hoger dan de baten.



## Bouwsteen 3 - Het werk organiseren

### Van Zorg naar Leef ondersteuning

Wij organiseren ons werk intramuraal vanuit een holistische visie, waarbij de kwaliteit van leven en sterven van de bewoner centraal staat. Zorg, welzijn en zingeving worden daarbij in samenhang gegeven en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het holistisch kompas is het uitgangspunt voor de wijze waarop wij onze zorg en ondersteuning vormgeven en afstemmen op de individuele bewoner.

Van zorg naar leefondersteuning vraagt een nieuwe manier van kijken, denken handelen en praten. Het vraagt ook andere taal. Binnen onze organisatie **gaan we werken** met een gelaagde inzet van **leefondersteuners**, waarbij iedere rol een eigen verantwoordelijkheid heeft in het ondersteunen van het dagelijks leven, de zorg en het welzijn van de bewoner. Deze manier van organiseren draagt bij aan duidelijkheid, continuïteit en een integrale benadering van zorg. In 2025 hebben we alle voorbereidingen getroffen om hier in 2026 goed mee te kunnen starten en verder te ontwikkelen.

**Leefondersteuner 1** bestaat uit helpenden, helpenden plus en welzijnsmedewerkers. Zij vervullen een belangrijke rol in het dagelijks leven van de bewoner en zijn nauw betrokken bij de dagelijkse ondersteuning, het welzijn en het signaleren van behoeften. Vanuit nabijheid en contact dragen zij bij aan een vertrouwde leefomgeving, waarin aandacht is voor structuur, cultuur, gewoonten en persoonlijke voorkeuren.

**Leefondersteuner 2 (VIG'er)** heeft een aanvullende rol in het geven van verzorgende ondersteuning en het signaleren van veranderingen in de gezondheidstoestand van de bewoner. De VIG'er werkt nauw samen met leefondersteuner 1 en vormt een belangrijke schakel tussen dagelijkse ondersteuning en verpleegkundige zorg.

**Leefondersteuner 3 wordt binnen onze organisatie ingevuld door de verpleegkundige.** De verpleegkundige heeft een regisserende en coördinerende rol in het zorgproces en is verantwoordelijk voor de verpleegkundige zorg, klinisch redeneren. Vanuit hun expertise bewaken zij de samenhang tussen zorg en welzijn waardoor een multidisciplinair samenspel ontstaat waarin iedere leefondersteuner vanuit de eigen rol bijdraagt aan het geheel. Het werk wordt zo georganiseerd dat bewoners zoveel mogelijk hun autonomie en regie behouden, met ondersteuning die aansluit bij hun levensfase, achtergrond en persoonlijke wensen.



Naast de inzet van leefondersteuners werken wij samen met **overige disciplines** die aanvullend bijdragen aan het welzijn, de gezondheid en de kwaliteit van leven van de bewoner. Afhankelijk van de zorg- en ondersteuningsbehoefte worden disciplines zoals de verpleegkundig specialist, de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en geestelijk verzorger betrokken. Deze disciplines leveren vanuit hun eigen expertise een bijdrage aan het zorgleefplan en sluiten aan bij de holistische benadering van zorg. Daarbij is niet alleen aandacht voor medische of functionele aspecten, maar ook voor mentaal welbevinden, zingeving, comfort en kwaliteit van leven, passend bij de levensfase en culturele achtergrond van de bewoner.

### Cultuursensitief werken

In 2025 ontwikkelden we de in 2024 opgestarte cultuurgroep verder door onder de naam **Kumpulan Budaya**. Deze 'cultuurtafel' vormt een structureel platform waarin behoud, doorontwikkeling en zorgvuldige borging van de unieke cultuur van Nusantara centraal staan. De Kumpulan Budaya draagt actief bij aan het verstevigen van de culturele identiteit van Nusantara en aan het positioneren van deze identiteit binnen het **Landelijk Expertisecentrum voor cultuursensitieve zorg**.

De cultuurgroep bestaat uit medewerkers van beide locaties met wortels in Nederlands-Indië en/of de Molukken. Alle generaties zijn vertegenwoordigd, waardoor kennis, ervaringen en perspectieven vanuit verschillende invalshoeken samenkomen. Deze diversiteit versterkt het vermogen om cultuur niet alleen te bewaren, maar ook betekenisvol te vertalen naar hedendaagse zorg, beleid en opleiding.

Kumpulan Budaya vervult ook een zichtbare rol in de externe profilering van Nusantara, onder andere bij Pasars en Masoek Sadjja's, en draagt zo bij aan kennisdeling, herkenbaarheid en verbinding met de bredere gemeenschap. Tegelijkertijd geeft de Kumpulan Budaya medewerkers een aanvullende vorm van zeggenschap en medeverantwoordelijkheid binnen de organisatie. Door actief mee te denken over beleid, ontwikkeling en positionering, in samenhang met bestaande medezeggenschapsstructuren zoals de ondernemingsraad en integrale overleggen.

Op deze manier groeide Kumpulan Budaya in 2025 uit tot een stevig fundament onder het landelijk expertisecentrum, waarin cultuur, professionele zeggenschap en kwaliteitsontwikkeling onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.



## De digitale werkomgeving

Om Nusantara te laten ontwikkelen tot landelijk expertisecentrum voor cultuursensitieve zorg, startten we in 2025 met het doelgericht ontwikkelen van de digitale werkomgeving. Daarbij is specifiek aandacht besteed aan de inrichting en het gebruik van het elektronisch cliëntendossier ONS, zodat dit systeem beter aansluit bij het werken volgens het holistisch kompas en bij de specifieke zorg- en ondersteuningsvragen van Molukse en Indische ouderen.

In 2025 zetten we de eerste stappen om ONS zodanig in te richten dat cultuursensitieve informatie, levensloopgegevens, wensen en waarden van bewoners beter en eenduidiger worden vastgelegd. Hiermee wordt niet alleen de continuïteit en kwaliteit van zorg versterkt, maar ontstaat ook een stevige basis voor kennisontwikkeling, reflectie en overdraagbaarheid van expertise, passend bij de rol van Nusantara als expertisecentrum.

## Omgaan met privacy

Binnen Nusantara wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens en medische gegevens van bewoners. De organisatie werkt NEN 7510-1 compliant, waarmee de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie zijn geborgd. Dit betekent dat informatiebeveiliging en privacy structureel zijn ingebed in de organisatie van het werk en het dagelijks handelen van medewerkers.

## Informatiebeveiliging en NEN 7510

Nusantara werkt structureel aan borging van veilige en zorgvuldige omgang met persoons- en medische gegevens van bewoners. Hiermee geven wij invulling aan onze wettelijke verplichting en verantwoordelijkheid om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie te waarborgen. Informatiebeveiliging is daarbij integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en sluit aan bij het werken met routes, professionele zeggenschap en het gebruik van digitale zorgsystemen. Door het inrichten en toepassen van een managementsysteem voor informatiebeveiliging zorgen wij dat privacy, continuïteit van zorg en veilige informatie-uitwisseling structureel zijn geborgd, in lijn met het Generiek Kompas en het toezichtkader van de IGJ.

- De digitale werkomgeving is in 2025 verder geoptimaliseerd, zodat MS Teams en Intranet ondersteunend zijn aan samenwerking, informatievoorziening en kwaliteit van zorg.
- Privacy en informatiebeveiliging zijn in 2025 verder geborgd door opvolging van de AVG- en NEN7510-nulmeting en het doorvoeren van benodigde verbetermaatregelen.



## Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim over 2025 bedraagt 8,54% en is daarmee gedaald ten opzichte van 2024 (9,82%). Het landelijke gemiddelde lag in 2025 op 9,23%. Om een beeld te geven: bij een organisatie van ongeveer 200 medewerkers en een gemiddelde loonsom van ongeveer €7,2 miljoen per jaar, komt 0,7% verzuim neer op ongeveer €50.000 aan loonkosten.

Het verzuim bij Nusantara bestaat grotendeels uit langdurig verzuim dat samenhangt met enkele ernstige ziektecasussen, het aandeel kortdurend verzuim is beperkter. Dit vraagt blijvende aandacht voor duurzame inzetbaarheid en effectieve reïntegratie.



## Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

Nusantara heeft niet alleen de rol van verpleeghuis maar is ook een expertisecentrum voor cultuursensitieve palliatieve zorg aan kwetsbare ouderen. Om daar vorm aan te geven moeten alle medewerkers naar een hoger niveau geschoold worden. Daar startten we in 2024 actief mee en is in 2025 voortgezet. In 2025 is leren en ontwikkelen binnen Nusantara verder ontwikkeld tot een samenhangend leer-ecosysteem, waarin vakmanschap, cultuur en praktijkleren centraal staan. Leren wordt gezien als een continu proces van een leven lang ontwikkelen waarbij theorie, praktijk en professionele inschatting elkaar versterken. Medewerkers voeren regie op hun eigen ontwikkeling via het nieuw gelanceerde digitaal leerplatform **NusaLeren** en het persoonlijk kwalificatiepaspoort. Bekwaamheid wordt daarbij bepaald door kennis, vaardigheden en professioneel handelen in de praktijk.

### Opleiden en Scholen

Om de kwaliteit van zorg te bevorderen, hebben twaalf medewerkers de opleiding tot EVV (eerst verantwoordelijk verzorgende) afgerond bij ROC Midden Nederland. Ook volgden verschillende medewerkers een opfrustraining als GVP'er (geriatrisch verpleegkundige). De inhoud richt zich op Positieve Gezondheid, Invloed levensloop deelnemer, Invloed levensloop bewoner, Trauma & Hechting, Coping, PTSS, types dementie, Benaderingswijze, Psychiatrie. De coördinatoren wonen en zorg liepen een gezamenlijk ontwikkeltraject, waarbij hun nieuwe positie verduidelijkt en versterkt wordt.

### Verpleegkundige triage en leiderschap



Binnen Nusantara werken meerdere verpleegkundigen. Ze zijn waren niet goed gepositioneerd en werkten ook niet op het gewenste niveau. In het holistisch kompas 2025 en 2026 zijn verpleegkundigen gepositioneerd tussen de leefondersteuners en de medische dienst. In 2025 voerden we een verpleegkundige dienst in. Ook volgden alle verpleegkundigen een 4-daagse scholing 'Kennis en verpleegkundig leiderschap'. Op de werkvloer krijgen ze vanuit de kwaliteitsverpleegkundige, coördinator wonen en zorg en de verpleegkundig specialist 'coaching on the job'.



## **Cultuursensitieve kennis**

In 2025 continueerden we de interne training cultuursensitieve zorg in samenwerking met Stichting Pelita. De training heeft als doel het overdragen van kennis over de doelgroep met haar verleden en rituelen en gewoontes. De training is voor alle nieuwe medewerkers verplicht en wordt standaard minimaal 1x (= 2 dagdelen) per jaar op beide locaties gegeven.

## **ADL training voor leefondersteuners (Zorgassistenten).**

Binnen Nusantara werden zorgassistenten niet ingezet in de ADL zorg. Ze waren meer ondersteunend bij eten en drinken. In 2025 gaven we al deze medewerkers een training ADL. Bij de start was bij een groot deel van deze medewerkers sprake van koudwatervrees, maar na de training waren bijna alle medewerkers enthousiast. De training krijgt een vervolg in 2026. Inmiddels zijn alle zorgassistenten getraind en bekwaam om als leefondersteuner 1 te worden ingezet.

## **Helpenden worden opgeleid naar Helpende Plus**

In het kader van doorontwikkeling startte een in-company opleiding in 2026 voor alle Helpenden. In april 2026 leggen zij hun examen af waardoor zij hun bevoegdheid en bekwaamheden vergroten, bijvoorbeeld tot het geven van medicatie.

## **Training Gedrag en dementie voor collega's in ondersteunende diensten**

In 2025 startten we met een training voor de afdeling Facilitair. Wij vinden dat alle medewerkers getraind moeten worden op het gedrag van bewoners met dementie zodat we elkaar kunnen helpen met signaleren om de juiste begeleiding en zorg te geven. In 2026 trainen we alle ondersteunende diensten.

Nusantara vindt het belangrijk dat bewoners zich thuis voelen en er aandacht is voor wat hij of zij echt wil. We zien gedrag als een betekenisvol signaal. Daarbij wordt de persoon als geheel gezien en nemen we in de analyse en begeleiding alle factoren mee die van invloed zijn op welzijn en functioneren. Tegelijkertijd ervaren medewerkers het vaak als uitdaging om gedrag goed te begrijpen, onderliggende behoeften te achterhalen en passende communicatie- en begeleidingstechnieken in te zetten, ook met het oog op preventie. Het versterken van zowel theoretische kennis als praktische vaardigheden levert hierbij een waardevolle en positieve bijdrage



## Start opleiding VIOS

Elke twee jaar start een verpleegkundige met een opleiding tot verpleegkundig specialist. Ook in 2025 startte een HBO-V'er die al enkele jaren bij Nisantara werkte met de opleiding. Voor Nisantara is dat waardevol omdat iemand die de opleiding volgt ook goed thuis raakt in de cultuursensitieve tradities en gewoontes.

Leren vindt bij Nisantara plaats **in en vanuit de praktijk**. Signalen uit MIC-meldingen, Wzd-rapportages, audits en teamoverleggen vormen input voor gerichte scholing en verbetering. Scholing wordt daarmee niet gezien als losstaand instrument, maar als onderdeel van een continue kwaliteitscyclus van leren, toepassen, reflecteren en bijstellen. Deze manier van werken versterkt het professioneel bewustzijn van medewerkers en draagt bij aan veilige, passende en betekenisvolle zorg.

In de afgelopen periode investeerden we in gerichte deskundigheidsbevordering, waaronder scholing op **onbegrepen gedrag, preventief handelen bij dementie, specialisatie dementiezorg** en **cultuursensitief werken**. Deze scholingen sluiten aan bij de dagelijkse praktijk en bij de specifieke doelgroep van Nisantara. Medewerkers leren gedrag en signalen beter duiden vanuit levensloop, trauma-ervaringen en culturele context, en deze kennis toe te passen in het dagelijks contact met bewoners en hun naasten.

In 2025–2026 versterken we deze lijn verder door het opstellen en uitvoeren van een **strategisch opleidingsplan**, gekoppeld aan de visie op vakmanschap, het holistisch kompas en de positionering van Nisantara als expertisecentrum. Hierbij is aandacht voor alle functieniveaus, van leefondersteuner tot verpleegkundige en coördinerende rollen. Ook praktijkleren, intervisie en kennisdeling binnen en tussen teams krijgen hierin een structurele plek.

Door leren en ontwikkelen doelgericht te verbinden aan kwaliteit van bestaan, cultuursensitief werken en professionele zeggenschap, bouwt Nisantara aan een organisatie waarin medewerkers toegerust zijn om met vertrouwen en deskundigheid te handelen in complexe situaties. Zo wordt leren niet alleen een middel om kwaliteit te borgen, maar ook een drijvende kracht achter de verdere ontwikkeling van Nisantara als herkenbaar en duurzaam expertisecentrum.



## Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit

### Omgaan met kwaliteit

Om inzicht in kwaliteit te geven worden maandelijkse MIC analyses en updates gedaan en rapportages rondom de Wzd opgeleverd. In 2024 zijn drie MIC tertiaalrapportages opgeleverd met hierin uitgebreide analyses. Binnen de lokale MIC commissies worden de incidenten uitgebreid besproken en actiepunten uitgezet. Bij signalering van een trend wordt dit besproken in de interne commissie Kwaliteit & Veiligheid en daarop passende acties uitgezet. Ook worden de trends in de tertiaalrapportages beschreven. Daarnaast voeren we maandelijkse zorgdossiercontrole uit om inzicht te krijgen in de stand van zaken rondom de zorgdossiers. De halfjaarlijkse Wzd rapportages en de jaarlijkse Wzd analyse zijn wederom aan de IGJ aangeleverd in 2025.

In 2025 voerden we twee interne audits en één externe audit uit. De externe audit heeft geleid tot de continuering van ons PREZO-CARE keurmerk en de rapportage is intern gedeeld. De interne audits worden op teamniveau uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker. De auditrapportages worden op teamniveau beschreven en de coördinatoren wonen en zorg zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een plan van aanpak via een format. Onderdeel van de audit is het evalueren van ons handboek Wonen bij Nusantara. Dit zorgt ervoor dat het handboek actueel blijft en we werken aan het continu leren en verbeteren.

Daarnaast maken we tussentijdse rapportages over de vorderingen op het jaarplan. De maandelijks financiële rapportages worden besproken met de controller, managers welzijn/zorg en behandeling en de bestuurder. Er zijn drie financiële tertiaalrapportages opgeleverd in 2025.

In 2025 organiseerden we drie integrale overleggen waarbij sleutelfiguren (zoals managers, coördinatoren, kwaliteitsverpleegkundigen, ondernemingsraad) aanwezig waren van beide locaties. In deze overleggen bespraken we wat gaande is binnen de organisatie en wat de uitgezette koers is. Ook gaven we over de lopende projecten binnen en buiten het Jaarplan 2025.

### Governance

Begin 2024 startte een nieuwe bestuurder bij Nusantara. Met de raad van toezicht, ondernemings- en cliëntenraad was regelmatig overleg over de organisatie- en beleidsveranderingen. In 2025 vonden zowel tussen de raad van bestuur en cliëntenraad als tussen de raad van bestuur en ondernemingsraad 6 overleggen plaats. Deze frequentie houden we aan in 2026. De raad van bestuur en raad van



toezicht kwam 8 keer bij elkaar en hadden 2 themabijeenkomsten. Het eerste thema ging over het VPT concept en het tweede over de herhuisvesting van locatie Patria.

Maandelijks heeft de voorzitter van de raad van toezicht een (informeel) overleg met de bestuurder. Daarnaast informeert de bestuurder de raad van toezicht doorlopend over de lopende operatie, de voortgang bij de executie van besluiten en eventueel gepleegde interventies door middel van het zogenaamde 'Levend document'.

Voor 2026 zijn de afspraken tussen de raad van toezicht en raad van bestuur als volgt:

- Regulier overleg (6 maal per jaar)
- Thema overleg (1 à 2 maal per jaar)
- Auditcommissie (3 maal per jaar)
- Commissie Kwaliteit en Veiligheid (3 maal per jaar)
- Werkgeverscommissie (2 maal per jaar)

