

# **Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg**

Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling meetjaar 2020

**September 2020**

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
1.1	Kwaliteitskader verpleeghuizen.....	3
1.2	Indicatoren personeelssamenstelling .....	3
2.	Uitwerking indicatoren personeelssamenstelling .....	5
2.1	Aard van de aanstellingen.....	5
2.2	Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers .....	7
2.3	Ziekteverzuim .....	9
2.4	In-, door-, en uitstroom .....	10
2.5	Ratio personeelskosten / opbrengsten.....	11
3.	Aanleveren, planning en stappen.....	13
3.1	Gegevensmakelaar .....	13
3.2	Kernfactoren personeelssamenstelling, indicatoren basisveiligheid en indicatoren direct uit het kwaliteitskader .....	13
3.3	Aanleverniveau, planning en toelichting stappen.....	13
	Bijlage Indicatoren personeelssamenstelling .....	15

# 1. Inleiding

## 1.1 Kwaliteitskader verpleeghuizen

In het kwaliteitskader verpleeghuizen is een vijftal indicatoren genoemd met betrekking tot personeelssamenstelling die door de stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg geduid en geconcretiseerd zijn. Hierbij gaat het om de indicatoren: aard van de aanstellingen, kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers, ziekteverzuim, in-, door- en uitstroom en ratio personeelskosten/opbrengsten. In dit document worden de indicatoren toegelicht en wordt beschreven hoe deze kunnen worden gebruikt bij het leren en verbeteren. De resultaten dienen ingevoerd te worden in de portal van de gegevensmakelaar. Welke gegevens u exact moet registreren kunt u lezen in dit document.

De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: "cliënten met een ZZP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Dit gaat over zorg die geboden wordt aan groepen van cliënten, dan wel zorg die voor een deel van de tijd geclusterd geboden wordt, zoals tijdelijke opnamen. Het kader geldt ook voor situaties waarin mensen kiezen om met een persoonsgebonden budget in groepsverband zorg te krijgen". Het personeel waar we het in dit handboek over hebben betreft personeel dat betrokken is bij de zorg van deze cliënten. Dat betekent dat ook eigenaren van kleinschalige woonvoorzieningen die zelf betrokken zijn bij de zorg meegenomen worden.

In dit document wordt zo veel mogelijk ingegaan op de indicatoren en meetaspecten. Toch kan het zijn dat u nog vragen heeft, daarvoor kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de indicatoren kunt u terecht bij uw branchevereniging.
- Voor vragen over de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.
- Voor technische vragen over de portal kunt u tijdens de periode van aanlevering terecht bij de gegevensmakelaar.

## 1.2 Indicatoren personeelssamenstelling

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg draait om samen leren en verbeteren. Dit vraagt onder meer met elkaar in gesprek te gaan over de relatie tussen de aard van de te verlenen zorg en de daarvoor wenselijke personeelssamenstelling. Deze relatie is van meerdere facetten afhankelijk en daarmee niet uniform. Het is vanuit meerdere perspectieven gewenst gebruik te kunnen maken van sectorale inzichten. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is afgesproken dat zorgorganisaties op organisatieniveau gegevens publiceren met betrekking tot de personeelssamenstelling. Hiermee wordt landelijk, op sectorniveau informatie bij elkaar gebracht.

De organisatie neemt de personeelssamenstelling op in zijn kwaliteitsplan. Elk jaar wordt het kwaliteitsplan geactualiseerd met een verbeterparagraaf waarin de opbrengsten van de reflecties verwerkt worden en het gewenste beeld geschetst van de personeelssamenstelling in de context van de ontwikkelingen in de vraag van de doelgroepen en de lokale situatie. Acties om te komen tot de wenselijke situatie worden ook in de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan beschreven.

Iedere organisatie reflecteert op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de daarvoor noodzakelijke personeelssamenstelling. Reflecteren betekent in openheid inzicht geven in de knelpunten op terrein van personeelssamenstelling, de gekozen oplossingen en de geboekte resultaten. Reflectie vindt plaats binnen de eigen organisatie (medewerkers, medezeggenschapsorganen), binnen het lerend netwerk, en met cliënten (en hun naasten) over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoeften liggen. De opbrengsten van deze reflecties worden vertaald en beschreven in het kwaliteitsverslag. Dit verslag wordt gepubliceerd op de eigen website en is landelijk vindbaar via ODB bij ZiNL.

Zo wordt elk jaar door iedere zorgorganisatie een strategische personeelsplanning gemaakt die nodig is om het gewenste zorgaanbod te realiseren. Het streven is om te komen tot een wenselijke balans in aard en omvang van personeel om de kwaliteit van verpleeghuiszorg op verantwoorde wijze te kunnen (blijven) leveren.

Om trends, ontwikkelingen en waardevolle informatie te kunnen analyseren binnen de sector, zijn de te publiceren gegevens over de personele samenstelling nader gedefinieerd. In het Kwaliteitskader is een vijftal indicatoren genoemd met betrekking tot personeel. Het betreft:

1. Aard van de aanstellingen
2. Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers
3. Ziekteverzuim
4. In-, door- en uitstroom
5. Ratio personeelskosten/opbrengsten

## 2. Uitwerking indicatoren personeelssamenstelling

### 2.1 Aard van de aanstellingen

De aard van de aanstellingen zegt met name iets over de kwantitatieve personele bezetting en de mate waarin sprake is van continuïteit in de relatie tussen medewerkers, organisatie en cliënten. Ook zegt het iets over de wijze waarop qua personele inzet ingespeeld wordt c.q. gespeeld kan worden op onplanbare veranderingen in de cliëntvraag. Daarnaast heeft het een relatie met de aantrekkelijkheid van een organisatie op de arbeidsmarkt.

2.1.1 Aantal personeelsleden	
<i>Definitie</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Vraag</i>	Hoeveel medewerkers heeft de organisatie?
<i>Teller</i>	Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Noemer</i>	n.v.t.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.

2.1.2 Aantal fte	
<i>Definitie</i>	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode. Het betreft de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.
<i>Vraag</i>	Hoeveel fte heeft de organisatie?
<i>Teller</i>	Aantal ingezette fte met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Noemer</i>	n.v.t.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet. Het betreft het totaal aantal ingezette uren terugvertaald naar fte over de periode.

2.1.3 Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	
<i>Definitie</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op een meetmoment gedeeld door het totaal aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd op datzelfde meetmoment
<i>Vraag</i>	Hoeveel procent van de medewerkers heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst?

<i>Teller</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op meetmoment
<i>Noemer</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2020 Een percentage is een momentopname, daarom is bij indicator 2.1.3 gekozen voor een meetmoment i.p.v. een meetperiode.
<i>Meetinstructie</i>	U registreert het aantal personeelsleden met een tijdelijke arbeidsovereenkomst op het meetmoment U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b.

#### 2.1.4 Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)

<i>Definitie</i>	Aantal fte uitzendkrachten/PNIL ingezet gedurende de periode gedeeld door totaal aantal ingezette fte door personeelsleden gedurende dezelfde periode.
<i>Vraag</i>	Hoeveel uitzendkrachten/PNIL zijn er ingezet?
<i>Teller</i>	Aantal ingezette fte uitzendkrachten/PNIL over de periode
<i>Noemer</i>	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	De indicator betreft alleen uitzendkrachten/PNIL en personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie en/of urenregistratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U registreert hoeveel fte's door uitzendkrachten/PNIL er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</li> <li>U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</li> <li>U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b.</li> </ol>

#### 2.1.5 Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)

<i>Definitie</i>	Aantal euro uitgegeven aan inzet uitzendkrachten/PNIL gedurende de periode gedeeld door som personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.
<i>Vraag</i>	Hoeveel euro is er procentueel aan uitzendkrachten/PNIL uitgegeven?
<i>Teller</i>	Som euro's uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL over de periode
<i>Noemer</i>	Som personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	De indicator betreft alleen uitzendkrachten/PNIL en personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
<i>Bron</i>	Financiële administratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020

<i>Meetinstructie</i>	<p>a. U registreert hoeveel euro is uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL gedurende de meetperiode.</p> <p>b. U registreert de som van de personeelskosten (betrekking hebbende op personeelsleden in dienst) gedurende de meetperiode.</p> <p>c. U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b.</p>
-----------------------	---

<b>2.1.6 Gemiddelde contractomvang</b>	
<i>Definitie</i>	Aantal fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode gedeeld door gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.
<i>Vraag</i>	Hoe groot is de gemiddelde omvang van een arbeidscontract?
<i>Teller</i>	Aantal ingezette fte van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Noemer</i>	Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	<p>a. U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</p> <p>b. U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.</p> <p>c. U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b. Ga uit van twee cijfers achter de komma.</p>

## 2.2 Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Het kwalificatieniveau van de zorgverleners geeft aan welk niveau aan kwaliteitseisen (middels opleiding en scholing) gesteld wordt aan de medewerkers c.q. functies die ingezet worden bij het leveren van zorg- en dienstverlening aan de cliënten. De door een organisatie gewenste kwalificatieniveaumix vormt idealiter een doorvertaling van de zorgvisie naar een ideale personeelssamenstelling. De kwantitatieve beschikbaarheid van vrijwilligers zegt iets over de extra aandacht die geschonken kan worden aan cliënten buiten de reguliere, professionele zorg- en dienstverlening.

<b>2.2.1 Percentage fte per niveau</b>	
<i>Definitie</i>	Aantal over de periode ingezette fte's van personeelsleden van een kwalificatieniveau gedeeld door het totaal aantal ingezette fte's van personeelsleden over de periode.
<i>Vraag</i>	Hoe ziet de ingezette kwalificatieniveaumix eruit?
<i>Teller</i>	Aantal ingezette fte personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau X
<i>Noemer</i>	Aantal ingezette fte personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	<p>a. U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) met kwalificatieniveau X er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</p> <p>b. U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</p> <p>c. U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b.</p> <p>De volgende kwalificatieniveaus worden onderscheiden: X =</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveau 1 zorg en welzijn</li> <li>- Niveau 2 zorg en welzijn</li> <li>- Niveau 3 zorg en welzijn</li> <li>- Niveau 4 zorg en welzijn</li> <li>- Niveau 5 zorg en welzijn</li> <li>- Niveau 6 zorg en welzijn</li> <li>- Behandelaren/(para-) medisch</li> <li>- Overig zorgpersoneel</li> <li>- Leerlingen</li> </ul> <p>Het betreft onder andere behandelaren, verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden, geestelijk verzorgenden, gastvrouwen en anderen. Uiteraard zijn ook vrijwilligerscoördinatoren, activiteitencoördinatoren van belang.</p>

### 2.2.2 Aantal stagiairs

<i>Definitie</i>	Aantal stagiairs over de periode.
<i>Vraag</i>	Hoeveel stagiairs heeft de organisatie?
<i>Teller</i>	Aantal stagiairs over de periode
<i>Noemer</i>	n.v.t.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	De indicator betreft alleen de stagiairs die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	U registreert hoeveel (unieke) stagiairs er gedurende de meetperiode bij de organisatie actief waren.

### 2.2.3 Aantal vrijwilligers

<i>Definitie</i>	Aantal vrijwilligers over de periode.
<i>Vraag</i>	Hoeveel vrijwilligers heeft de organisatie?
<i>Teller</i>	Aantal vrijwilligers over de periode
<i>Noemer</i>	n.v.t.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	De indicator betreft alleen de vrijwilligers die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	U registreert hoeveel (unieke) vrijwilligers er gedurende de meetperiode bij de organisatie actief waren.



## 2.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim zegt iets over de mate waarin medewerkers op basis van fysieke- en/of psychische klachten besluiten niet te kunnen werken. In sommige gevallen ligt de oorzaak of een deel van de oorzaak in het werk of de werkomstandigheden. Ziekteverzuim en de wijze waarop ziekteverzuim herbezet wordt, heeft invloed op de personele inzet in relatie tot de cliëntsamenstelling.

2.3.1 Ziekteverzuimpercentage	
<i>Definitie</i>	CBS/Vernet: Het ziekteverzuim-percentage is het totaal aantal ziektedagen van de personeelsleden, in procenten van het totaal aantal beschikbare (werk-/kalender) dagen van de werknemers in de verslagperiode. Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.
<i>Vraag</i>	Wat is het ziekteverzuimpercentage?
<i>Teller</i>	Ziektedagen. Voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd.
<i>Noemer</i>	Werk-/kalenderdagen. Voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> <li>• Zwangerschaps- en bevallingsverlof wordt niet meegenomen.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie, arbodienstverlener
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	U registreert het ziekteverzuimpercentage gedurende de meetperiode.

2.3.2 Verzuimfrequentie	
<i>Definitie</i>	CBS/Vernet: De verhouding tussen het aantal verzuimgevallen en het aantal personeelsleden. De meldingsfrequentie wordt omgerekend naar jaarbasis.
<i>Vraag</i>	Wat is de verzuimfrequentie?
<i>Teller</i>	Aantal nieuwe ziekmeldingen over de periode. Voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd.
<i>Noemer</i>	Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode. Voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> <li>• Zwangerschaps- en bevallingsverlof meldingen wordt niet meegenomen.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie, arbodienstverlener
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. U registreert het aantal nieuwe ziekmeldingen gedurende de meetperiode.</li> <li>b. U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.</li> <li>c. U deelt de uitkomst van a door de uitkomst van b</li> </ol>

## 2.4 In-, door-, en uitstroom

De in-, door- en uitstroom zegt iets over de stabiliteit van de personele bezetting in relatie tot de cliënten. Een doelgerichte balans tussen enerzijds continuïteit en anderzijds vernieuwing afgestemd op de cliëntbehoefte en de ontwikkelingen hieromtrent vormt de uitdaging. Idealiter geeft in-, door- en uitstroom bewegingsruimte om te komen tot een verbeterde personeelssamenstelling en illustreert het de mate waarin de organisatie weet aan te sluiten op de loopbaanwensen van personeelsleden.

2.4.1 Percentage instroom	
<i>Definitie</i>	Het percentage instroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar niet werkzaam is als personeelslid bij de organisatie, maar dat wel is op meetmoment, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.
<i>Vraag</i>	Welke omvang heeft de instroom van nieuwe medewerkers?
<i>Teller</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment dat niet werkzaam was als personeelslid met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar
<i>Noemer</i>	Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2020 en een jaar eerder
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er wel in dienst zijn op het meetmoment maar dat niet waren op het meetmoment minus één jaar.</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment</li> <li>U telt de uitkomsten van b en c bij elkaar op en deelt deze door 2</li> <li>U deelt a door d</li> </ol>

2.4.2 Percentage uitstroom	
<i>Definitie</i>	Het percentage uitstroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar wel werkzaam is als personeelslid bij de organisatie, maar dat niet is op meetmoment, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.
<i>Vraag</i>	Welke omvang heeft de uitstroom van medewerkers?
<i>Teller</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment minus 1 jaar dat niet werkzaam is als personeelslid met een arbeidsovereenkomst op meetmoment
<i>Noemer</i>	Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2020 en een jaar eerder
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er niet in dienst zijn op het meetmoment maar dat wel waren op het meetmoment minus één jaar.</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment</li> <li>U telt de uitkomsten van b en c bij elkaar op en deelt deze door 2</li> <li>U deelt a door d</li> </ol>

### 2.4.3 Percentage doorstroom kwalificatieniveau

<i>Definitie</i>	Het percentage doorstroom betreft het aantal personen dat op twee opeenvolgende peilmomenten werkzaam is als personeelslid in die organisatie en van kwalificatieniveau is gewisseld op meetmoment ten opzichte van meetmoment minus 1 jaar, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar
<i>Vraag</i>	Welke omvang heeft de doorstroom qua kwalificatieniveau van medewerkers?
<i>Teller</i>	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en op meetmoment minus 1 jaar, dat op meetmoment een ander kwalificatieniveau heeft dan op meetmoment minus 1 jaar.
<i>Noemer</i>	Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Personeels-/ salarisadministratie
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2020 en een jaar eerder
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U registreert hoeveel (unieke) personeelsleden er op meetmoment en op meetmoment minus 1 jaar in dienst zijn en die op meetmoment een ander kwalificatieniveau hebben dan op meetmoment minus 1 jaar.</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar</li> <li>U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment</li> <li>U telt de uitkomsten van b en c bij elkaar op en deelt deze door 2</li> <li>U deelt a door d</li> </ol>

## 2.5 Ratio personeelskosten / opbrengsten

Hierbij gaat het om de kwantitatieve personele inzet bij de zorg- en dienstverlening aan de gemiddelde cliënt.

### 2.5.1 Fte zorg / cliënt-ratio

<i>Definitie</i>	Aantal ingezette fte's over de periode gedeeld door het aantal cliënten over de periode. Bij de fte's betreft het de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren,
------------------	---

	oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.
<i>Vraag</i>	Hoeveel fte is er ingezet per cliënt?
<i>Teller</i>	Som ingezette fte's personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode
<i>Noemer</i>	Aantal cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 gedeeld door het totaal aantal dagen in de periode
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De indicator betreft alleen cliënten conform de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.</li> <li>• Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.</li> <li>• Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.</li> </ul>
<i>Bron</i>	Client-/ productieadministratie en personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie.
<i>Meetperiode</i>	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2020
<i>Meetinstructie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. U registreert hoeveel cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 er zijn in de periode.</li> <li>b. U deelt de uitkomst van a door 365</li> <li>c. U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden in dienst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.</li> <li>d. U deelt b door c. Afronden op twee cijfers achter de komma.</li> </ol>

### 3. Aanleveren, planning en stappen

#### 3.1 Gegevensmakelaar

Zorgaanbieders zijn verplicht om ieder jaar de indicatoren omtrent personeelssamenstelling aan te leveren aan het Openbare Databestand (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiNL). De gegevens worden aangeleverd via een gegevensmakelaar. Een gegevensmakelaar is een betrouwbare derde partij die diensten aanbiedt om de betrouwbaarheid van de uitwisseling van gegevens tussen partijen te waarborgen. ActiZ heeft gegevensmakelaar DESAN de opdracht gegeven voor het ontwikkelen van een portal waar zorgorganisaties de gegevens aan kunnen leveren bij Zorginstituut Nederland.

#### 3.2 Kernfactoren personeelssamenstelling, indicatoren basisveiligheid en indicatoren direct uit het kwaliteitskader

In dit handboek zijn de indicatoren (kernfactoren) op het gebied van de personeelssamenstelling in detail beschreven. Daarnaast zijn zorgaanbieders ook, net als over verslagjaar 2019, verplicht om de indicatoren basisveiligheid en de indicatoren direct uit het kwaliteitskader aan te leveren. Een gedetailleerde beschrijving van die indicatoren vindt u in het "Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2020".

Deze aanlevering verloopt via dezelfde portal, en voor het overzicht is deze ook in de planning opgenomen.

#### 3.3 Aanleverniveau, planning en toelichting stappen

De indicatoren personeelssamenstelling moeten op concernniveau worden geregistreerd.

Tabel 1. Planning aanleveren indicatoren.

Actie	Periode 2020 - 2021											
	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	
1 Publicatie handboeken												
2 Uitnodiging voor aanlevering door ZiNL												
3 Registreren indicatoren basisveiligheid en terugkoppeling in de eigen organisatie												
4 Registreren kernfactoren personeelssamenstelling en indicatoren Kwaliteitskader												
5 Portal open en aanleveren gegevens (zie 3 en 4)												
6 Doorlevering gegevens aan ZiNL en publicatie												

Toelichting op de stappen:

#### Publicatie handboeken

In september 2020 worden de handboeken gepubliceerd. In het voorliggende handboek worden de kernfactoren personeelssamenstelling in detail beschreven. De meetinstructies voor de indicatoren basisveiligheid en de indicatoren direct uit het kwaliteitskader vindt u in het "Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2020".

#### Uitnodiging ZiNL

ZiNL stuurt oktober 2020 een brief naar bestuurders van organisaties die verpleeghuiszorg bieden volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg met het verzoek om de indicatoren voor verslagjaar 2020, zoals aangegeven op de transparantiekalender van het ZiNL, te registreren en in 2021 aan te leveren via de gegevensmakelaar (DESAN), volgens de richtlijnen in dit handboek.

→ Heeft u 1 november 2020 nog géén brief ontvangen, en valt uw zorg wél binnen de reikwijdte

van het kwaliteitskader, neemt u dan contact op met het ZiNL. Ook als u ten onrechte een brief heeft ontvangen, neemt u dan contact op met het ZiNL.

### **Registreren indicatoren basisveiligheid**

Een zorgorganisatie organiseert in de periode januari - februari 2021 een meting van de indicatoren basisveiligheid.

- ➔ *Zie "Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2020"*

### **Registreren kernfactoren personeelssamenstelling en indicatoren direct uit het kwaliteitskader**

Vanaf 1 januari 2021 kan teruggekeken worden op 2020 en kan de zorgorganisatie de kernfactoren personeelssamenstelling en de indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg registreren.

- ➔ *U levert de kernfactoren personeelssamenstellingsgegevens de indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en op concernniveau aan in de periode januari t/m juni 2021 via de portal waar u ook de overige indicatoren aanlevert.*

### **Opening portal**

Bestuurders van organisaties die lid zijn van ActiZ of van één van de deelnemende brancheverenigingen<sup>1</sup>, en zorgorganisaties die vorig jaar kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen in januari 2021 automatisch op Raad van Bestuur-niveau een e-mail van DESAN met inloggegevens (voor het invoeren van gegevens) en een bevestigingscode (waarmee geaccordeerd wordt door de Raad van Bestuur) voor de portal. Voor leden van ActiZ en de overige deelnemende brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal, maar betalen een vergoeding van €200 per concern.

- ➔ *Heeft uw organisatie over vorig verslagjaar géén gegevens aangeleverd en geaccordeerd en/of is uw concern géén lid van één van de deelnemende brancheverenigingen, en valt uw zorg wel binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader, dan dient u in december 2020 zelf de helpdesk van DESAN te benaderen en kunt u zo inloggegevens verkrijgen.*

### **Doorlevering gegevens**

In de periode januari t/m juni 2021 kunnen zorgorganisaties gegevens aanleveren in de portal en accorderen voor doorlevering. De aanlevering gebeurt in twee delen: één aanlevering bevat de kwaliteitsindicatoren (de indicatoren basisveiligheid en indicatoren vanuit het Kwaliteitskader) en één aanlevering bevat de kernfactoren personeelssamenstelling. Accorderen voor doorleveren kan in één handeling. De portal sluit op 28 juni 2021 en dan moeten alle zorgorganisaties alle gegevens hebben aangeleverd.

### **Doorlevering aan ODB en publicatie**

Begin juli 2021 worden de geaccordeerde gegevens door DESAN doorgeleverd aan de Openbare Database (ODB) van het ZiNL. Het ZiNL maakt begin juli 2021 de balans op, en maakt de gegevens openbaar op de website [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl).

---

<sup>1</sup> De deelnemende brancheverenigingen worden via ActiZ voor de opening van de portal bekendgemaakt.

## Bijlage Indicatoren personeelssamenstelling

<b>Thema 1 Aard van de aanstellingen</b>		
Aantal personeelsleden	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absoluut aantal op concernniveau</li> </ul>
Aantal fte	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode. Het betreft de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totaal op concernniveau</li> </ul>
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op een meetmoment gedeeld door het totaal aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd op datzelfde meetmoment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>
Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	Aantal fte uitzendkrachten/PNIL ingezet gedurende de periode gedeeld door totaal aantal ingezette fte door personeelsleden gedurende dezelfde periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>
Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	Aantal euro uitgegeven aan inzet uitzendkrachten/PNIL gedurende de periode gedeeld door som personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>
Gemiddelde contractomvang	Aantal fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode gedeeld door gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absoluut getal op concernniveau</li> </ul>
<b>Thema 2 Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers</b>		
Percentage fte per niveau	Aantal in de periode ingezette fte's van personeelsleden van een kwalificatieniveau gedeeld door het totaal aantal ingezette fte's van personeelsleden over de periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage per kwalificatieniveau</li> <li>Op concernniveau</li> </ul>
Aantal stagiairs	Aantal stagiairs over de periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absoluut aantal op concernniveau</li> </ul>
Aantal vrijwilligers	Aantal vrijwilligers over de periode.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absoluut aantal op concernniveau</li> </ul>
<b>Thema 3 Ziekteverzuim</b>		
Ziekteverzuim-percentage	CBS/Vernet: Het ziekteverzuim-percentage is het totaal aantal ziekte-dagen van de personeelsleden, in procenten van het totaal aantal beschikbare (werk-/kalender)dagen van de werknemers in de verslagperiode. Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totaal op concernniveau</li> </ul>
Verzuimfrequentie	CBS/Vernet: De verhouding tussen het aantal verzuimgevallen en het aantal personeelsleden. De meldingsfrequentie wordt omgerekend naar jaarbasis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totaal op concernniveau</li> </ul>
<b>Thema 4 In-, door- en uitstroom</b>		
Percentage instroom	Het percentage instroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar niet werkzaam is als personeelslid bij de organisatie, maar dat wel is op meetmoment, gedeeld door	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>

	het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.	
Percentage uitstroom	Het percentage uitstroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar wel werkzaam is als personeelslid bij de organisatie, maar dat niet is op meetmoment, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>
Percentage doorstroom kwalificatieniveau	Het percentage doorstroom betreft het aantal personen dat op twee opeenvolgende peilmomenten werkzaam is als personeelslid in die organisatie en van kwalificatieniveau is gewisseld op meetmoment ten opzichte van meetmoment minus 1 jaar, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage op concernniveau</li> </ul>
<b>Thema 5 Ratio personeelskosten / opbrengsten</b>		
Fte zorg / cliënt-ratio	Aantal ingezette fte's over de periode gedeeld door het aantal cliënten over de periode. Bij de fte's betreft het de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absoluut getal op concernniveau</li> </ul>