



Betrokken - Verantwoordelijk - Open



Kwaliteitsbeeld 2025

Opgebouwd vanuit de bouwstenen vanuit het Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan, thuis en in het verpleeghuis.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Reflectie op de beweging van het kompas	4
2. Reflectie op de bouwstenen	6
2.1 Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften.....	6
2.2 Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken	7
2.3 Bouwsteen 3 - Het werk organiseren.....	8
2.4 Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen.....	12
2.5 Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit.....	13
3. Vooruitblik doelen kwaliteit 2026	15

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld 2025 van Huize Winterdijk gebaseerd op de bouwstenen uit het Generiek Kompas, te weten:

- Het kennen van wensen en behoeften
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen
- Inzicht in kwaliteit

Binnen deze kaders beschrijven we hoe Huize Winterdijk het Generiek Kompas verder ontwikkelt en toepast in de praktijk. De thuiszorg en het kleinschalig wonen vormen hierin een belangrijk onderdeel, maar ook de ontwikkelingen binnen onze dagbestedingsgroepen De Oever en De Brug krijgen nadrukkelijk aandacht. Het bevorderen van welzijn en het aansluiten bij de behoeften van onze cliënten blijft de kern van ons dagelijks handelen.

We gaan ook in op de manier waarop we samenwerken, hoe we invulling geven aan zeggenschap en hoe we continu leren en verbeteren op het gebied van kwaliteit.

Net als voorgaande jaren heeft Huize Winterdijk in 2025 gewerkt aan de voortgang van het meerjarenbeleidsplan 2023-2026, met de speerpunten betrokkenheid, verantwoordelijkheid en openheid. Uitgangspunt hierbij is de Bijbel en de daarop gegronde drie formulieren van enigheid. Huize Winterdijk gaat uit van de Gereformeerde Gemeente in Nederland. Deze grondslag vormt de basis van onze manier van wonen, welzijn en zorgverlening voor cliënten, medewerkers, vrijwilligers en alle andere betrokkenen. We zijn een gemeenschap, samen met mantelzorgers, kerkelijke gemeenten en kerkelijke (vrijwilligers)organisaties.

Binnen Huize Winterdijk is veel ruimte voor activiteiten die bijdragen aan verbondenheid en zingeving, zoals Bijbelstudie, zangavonden, kinderkoor, lezingen, diavoorstellingen, welzijnsactiviteiten en gezamenlijke maaltijden. En natuurlijk bieden we goede, warme en liefdevolle zorg.

Een waardevolle ontwikkeling is de groei van Buurthuis De Brug. Hier kunnen mensen deelnemen aan activiteiten, elkaar ontmoeten, ondersteuning ontvangen of gewoon een kop koffie drinken. Het buurthuis vormt een belangrijke schakel tussen thuis, thuiszorg en langdurige zorg.

Daarnaast werken we intensief samen met andere organisaties in Gouda en omgeving. Alles is erop gericht om een plek te zijn waar mensen zich thuis voelen, of zij nu wonen, verblijven, werken of ondersteunen.

1. Reflectie op de beweging van het kompas

Een terugblik en vooruitblik op de doelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit. Hoe zijn deze gemonitord en wat zijn eventueel benodigde verbetermaatregelen?

De organisatie werkt in de periode 2023–2026 aan het meerjarenbeleidsplan. In dit plan zijn alle strategische doelen van de organisatie opgenomen. Voor de leesbaarheid zijn in de afbeelding hieronder uitsluitend de doelen weergegeven die aansluiten bij de bouwstenen van het Generiek Kompas.

3.1 Thuiszorg	Visie op thuiszorg ontwikkelen Beleidsnotitie (incl visie) VPT/MPT Implementeren nieuw VPT-beleid Beter en meer samenwerking met partners voor zorgvragen
3.2 Zorg in het Bakken	Gezamenlijke visie op Het Bakken Realiseren extra huiskamer/extra groep Herinrichten woongroepen Inrichten vaste teams Implementeren visie -> Aanbod zorg en welzijn bepalen (PG + somatiek) Risicoanalyse behandeldienst
3.3 Verbeteren kwaliteit zorg	Verbetering zorg aangaande somatiek, dementie en palliatief Continue leren en verbeteren
3.4 Deskundige zorgverleners	Kennis en vaardigheden dementie en somatiek ontwikkelen Kennis en vaardigheden palliatief-terminale zorg
3.5 Innovatie	Innovatiebeleid Domotica & zorgtechnologie
4.1 Voeding	Visie op eten en drinken
4.2 Activiteiten	Visie op welzijn (Het Bakken)
4.4 Dagbesteding	Visie op dagbesteding (Wmo)
5.1 Behoud personeel	Faciliteiten ontwikkelen om personeel te binden en te boeien Duurzame inzetbaarheid: doorontwikkelen verzuimbeleid
5.2 Doorgroeimogelijkheden	Maatwerkopleidingen voor bestaand en nieuw personeel Intensieve samenwerking met opleidingsinstituten en verwante organisaties
5.3 Werving nieuwe medewerkers	Aantonen wat HW uniek maakt (Treffend en co)
5.4 Optimaliseren interne organisatie	Verbeteren en stroomlijnen interne organisatie (organogram en functies)
5.5 Leiderschap en aansturing	Stimulerend leiderschap, cultuurverandering
5.11 Samenwerking (extern)	Samenwerken in de regio Participeren in lerende netwerken in de zorg en samen met anderen opleidingen opzetten. Ondersteuning van de staf zoeken bij andere organisaties

Sinds 2024 levert iedere afdeling een eigen bijdrage aan de managementrapportage. Elk kwartaal wordt de voortgang hiervan gedeeld met de Raad van Toezicht, die deze bespreekt in de commissie Kwaliteit en Veiligheid. Het bovenstaande overzicht dient daarbij als leidraad. Hoewel de doelen op hoofdlijnen zijn geformuleerd, bieden zij richting en helpen zij om overzicht te houden over het grotere geheel en de voortgang te bewaken.

Ook voert het interne auditteam audits uit op de normonderdelen van ISO 9001. Deze audits richten zich niet alleen op zorgprocessen, maar ook op ondersteunende domeinen zoals HR en facilitair. De uitkomsten worden verder toegelicht in het hoofdstuk 'Inzicht in kwaliteit'.

Sinds juli 2024 is het Generiek Kompas van kracht. In overleg met het bestuur, de manager zorg, de betrokken teamcoördinatoren, de adviseur kwaliteit en veiligheid en de kwaliteitsverpleegkundige is destijds bepaald hoe het Generiek Kompas geïntegreerd kon worden in de bestaande organisatiedoelen en welke aanvullende doelen nodig waren naast het meerjarenbeleidsplan.

In de tweede helft van 2024 en het begin van 2025 hebben verschillende bijeenkomsten plaatsgevonden om deze integratie vorm te geven. Het Generiek Kompas is inmiddels opgenomen in de jaarplannen van de afdelingen thuiszorg, kleinschalig wonen en dagbesteding. Hiermee is het Kompas niet alleen beleidsmatig verankerd, maar ook praktisch vertaald naar de dagelijkse werkprocessen.

Aan het begin van het tweede kwartaal van 2025 is een online bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers die in hun werk direct te maken hebben met de toepassing van het Generiek Kompas. Ook de cliëntenraad was hierbij aanwezig. Deze bijeenkomst had als doel om bewustwording te vergroten, draagvlak te versterken en medewerkers te ondersteunen bij de vertaling naar de praktijk.

2. Reflectie op de bouwstenen

2.1 Bouwsteen 1 - Het kennen van wensen en behoeften

Deze bouwsteen gaat over het voeren van het goede gesprek en het aansluiten bij de mogelijkheden en wensen van de zorgvrager.

Successen

In 2025 heeft Huize Winterdijk belangrijke stappen gezet om cliënten beter te leren kennen en hun wensen centraal te stellen. De inzet van een coach vanuit het programma *Waardigheid en Trots voor de Toekomst* heeft geholpen om het gesprek met cliënten en hun naasten te verdiepen. Mantelzorgers leveren hierbij waardevolle informatie over de achtergrond, voorkeuren en dagelijkse gewoonten van cliënten.

Binnen kleinschalig wonen en de thuiszorg zijn vragenlijsten aangepast, zodat medewerkers een vollediger beeld krijgen van de cliënt. Ook de dagbesteding heeft een nieuw intakeformulier ontwikkeld dat helpt om individuele doelen, wensen en behoeften beter in kaart te brengen.

Op een van de afdelingen van kleinschalig wonen is een pilot gedaan met werken volgens het principe 'De klok bestaat niet'. Door minder vanuit tijdschema's te werken en meer vanuit het ritme van de cliënt, ontstaat meer ruimte voor persoonsgerichte zorg. We zijn voornemens om dit principe uit te rollen naar de andere afdelingen van kleinschalig wonen.

In de thuiszorg wordt gewerkt met kennismakingsgesprekken door de wijkverpleegkundige, waarmee verwachtingen worden afgestemd en de zorgvraag helder wordt. Dit draagt bij aan een gelijkwaardige samenwerking tussen cliënt, netwerk en professionals.

Dagbesteding en welzijn, dat bestaat uit Buurthuis De Brug (Wlz) en dagbesteding De Oever (Wmo), heeft zich verder geprofessionaliseerd in het bepalen en opstellen van individuele doelen op basis van de behoeften van cliënten. Het aantal bezoekers is toegenomen en er is meer aandacht voor activiteiten die bijdragen aan welzijn, zoals bewegen, het onderhouden van de moestuin en gezamenlijke momenten zoals een High Tea. Beide vormen van dagbesteding vallen nu ook binnen de scope van de ISO-audit, wat heeft geleid tot extra aandacht voor kwaliteitsverbeteringen in dossiervoering en evaluaties. In 2025 hebben de medewerkers ook een scholing gevolgd gericht op het opstellen van SMART-doelen in de dossiers.

Daarnaast zijn er in 2025 diverse mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd waarin cliënten en hun mantelzorgers input geven over wat voor hen belangrijk is in de zorg en het dagelijks leven. De bijeenkomsten werden goed bezocht en dragen bij aan een open dialoog tussen alle betrokkenen. Het voornemen is om deze mantelzorgbijeenkomsten ook in 2026 voort te zetten, zodat de samenwerking met informele zorgverleners verder wordt versterkt.

Uitdagingen

Binnen de organisatie groeit de bewustwording rondom het belang van samenwerking met informele zorg, maar dit kan nog verder worden versterkt. Het helpt wanneer deze bouwsteen wordt benaderd vanuit het uitgangspunt dat aandacht voor het welzijn van de cliënt niet los kan worden gezien van familie en netwerk. Zij zijn onmisbaar. Daar tegenover staat de benadering vanuit schaarste en de zorgkloof: meer zorgvragers en in de toekomst minder personeel. Hoewel beide perspectieven hetzelfde doel hebben, intensiever samenwerken met informele zorg, kan de eerste benadering zorgen voor meer draagvlak bij medewerkers, cliënten en hun netwerk, de driehoek waar het uiteindelijk om draait.

Binnen kleinschalig wonen blijft het soms een uitdaging om een zinvolle daginvulling te bieden die aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënten. Elke woongroep heeft een eigen dynamiek en behoefte, wat vraagt om maatwerk in activiteiten.

Voor de dagbesteding is het belangrijk te blijven investeren in het vergroten van het aantal bezoekers en het uitbreiden van groepsactiviteiten, zoals zaalactiviteiten, bewegen, naar buiten of een gezamenlijke (brood)maaltijd in de avond. Hiervoor moeten de randvoorwaarden op orde zijn: voldoende personeel dat bereid is onregelmatig te werken en deskundigheid op specifieke activiteiten zoals het onderhouden van een moestuin.

2.2 Bouwsteen 2 - Het bouwen van netwerken

Deze bouwsteen gaat over het samenwerken met het netwerk rondom de client maar ook het netwerk rondom onze organisatie.

Successen

Netwerk rondom de cliënt

Binnen het project *Waardigheid en Trots voor de Toekomst* groeit de bewustwording dat een sterk netwerk rondom de cliënt essentieel is voor goede zorg. Medewerkers zien steeds duidelijker de waarde van mantelzorgers, vrijwilligers en technologische ondersteuning. De organisatie werkt aan beleid dat richting geeft aan de samenwerking met informele zorg, inclusief het juridisch kader: wat mag iemand doen, wat niet en wie draagt welke verantwoordelijkheid.

Op kleinschalig wonen is een WhatsApp-groep aangemaakt, waarin mantelzorgers kunnen worden benaderd om te ondersteunen op de woongroepen. Mantelzorgers zijn bijvoorbeeld goed vertegenwoordigd bij het schoonhouden van de appartementen en het verschonen van de bedden.

Daarnaast blijkt het aanbieden van klinische lessen aan mantelzorgers over medische en aanverwante onderwerpen duidelijk in een behoefte te voorzien. Deze scholingsmomenten vergroten de kennis van mantelzorgers, bijvoorbeeld over bepaalde ziektebeelden. Ook vinden regelmatig overlegmomenten plaats met de psycholoog. Deze gesprekken helpen om het gedrag van cliënten beter te begrijpen en hier nog beter op aan te sluiten, wat uiteindelijk bijdraagt aan het vergroten van het welzijn van de cliënt.

Netwerk rondom de organisatie

Huize Winterdijk participeert actief in verschillende regionale samenwerkingsverbanden, waaronder 'Samen voor onze Zorg' en 'Gedeelde Zorg Midden-Holland'. Binnen deze netwerken wordt samengewerkt aan thema's zoals zorgtechnologie, zelfredzaamheid en toekomstbestendige zorg.

In het kader van zorgtechnologie worden in Gouda zogeheten KLEP-lunches (Kijken, Leren en Proberen) georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten maken zorgmedewerkers uit verschillende organisaties kennis met innovatieve hulpmiddelen en gaan zij met elkaar in gesprek over de inrichting van zorgprocessen. Deze uitwisseling draagt bij aan de verdere implementatie van zorgtechnologie binnen Huize Winterdijk en komt ten goede aan de kwaliteit van zorg binnen zowel de thuiszorg als de verpleeghuiszorg.

De kwaliteitsverpleegkundige vervult hierin, als projectleider en ambassadeur zorgtechnologie, een stimulerende en verbindende rol. Zij attendeert medewerkers en EVV-ers op relevante scholings- en overlegmomenten, neemt zelf deel aan netwerkbijeenkomsten en participeert in regionale overleggen voor kwaliteitsverpleegkundigen. De opgedane kennis en inzichten worden vertaald naar de dagelijkse praktijk binnen de organisatie.

Huize Winterdijk neemt actief deel aan de V&V-tafel, het regionale samenwerkingsverband van zorgorganisaties binnen ZW-connect. Binnen dit netwerk werken organisaties in de regio samen aan gezamenlijke vraagstukken op het gebied van verpleging en verzorging. De samenwerking richt zich onder andere op arbeidsmarktontwikkelingen, duurzame inzetbaarheid, mobiliteit en innovatie. Daarnaast zijn we aangesloten bij de Reformatorisch Maatschappelijke Unie (RMU), waar sectorbesturen ontwikkelingen signaleren, advies uitbrengen en meedenken over onderwerpen die spelen in hun branche en relevant zijn voor werknemers en werkgevers. Ook nemen we deel aan Reliëf, het netwerk van christelijke zorgorganisaties dat zich inzet voor een bredere maatschappelijke betekenis van zorg.

Naast regionale samenwerking onderhoudt Huize Winterdijk nauwe contacten met organisaties die identiteitsgebonden zorg verlenen. Op het niveau van wijkverpleegkundigen en adviseurs vindt overleg plaats binnen intervisiegroepen, waarin ervaringen worden uitgewisseld en werkwijzen worden afgestemd.

Een wijkverpleegkundige van Agathos heeft afgelopen jaar een periode bij ons gewerkt om het team te versterken. Zij heeft onze eigen wijkverpleegkundige begeleid en meegenomen in haar werkwijze, wat heeft geleid tot een duidelijke kwaliteitsslag.

Uitdagingen

Er is blijvende aandacht nodig om de inzet van technologie en mantelzorg goed in beeld te houden en deze een structurele plek te geven binnen de zorg. Daarbij is het essentieel om oog te hebben voor de balans tussen draagkracht en draaglast binnen het informele netwerk. Om dit te monitoren maken we gebruik van een specifieke vragenlijst. Tegelijkertijd zoeken we nog naar manieren om de samenwerking met het netwerk bewust te evalueren wanneer de zorg al langere tijd loopt.

Het aantal vrijwilligers waar we een beroep op kunnen doen ervaren we als beperkt. De ondersteuningsvragen vanuit de zorg zijn vaak terugkerend en langdurig van aard. We onderzoeken daarom hoe we het vrijwilligersbestand kunnen vergroten, zodat we nog beter kunnen bijdragen aan het welzijn van de individuele cliënt. Daarnaast streven we ernaar om begin 2026 een nieuw vrijwilligersbeleid te hebben vastgesteld.

2.3 Bouwsteen 3 - Het werk organiseren

Deze bouwsteen gaat over het organiseren van goede zorg, met aandacht voor een passende deskundigheidsmix, professionele samenwerking en ruimte voor professionele zeggenschap.

Deskundigheidsmix

Binnen de verpleeghuiszorg werken medewerkers als welzijnsassistent. Zij hebben geen zorgdiploma, maar kunnen onder supervisie van zorgprofessionals wel worden ingezet in het zorgproces. Ook in de thuiszorg zijn medewerkers zonder (zorg)diploma actief binnen de Wlz, onder andere bij VPT-cliënten (Volledig Pakket Thuis). Deze medewerkers krijgen scholing op het gebied van ADL-ondersteuning en het uitvoeren van transfers, eventueel met hulpmiddelen.

Op dit gebied zijn in 2025 belangrijke ontwikkelingen geweest, zoals het uitwerken van de functiebeschrijvingen en het herzien van de functienamen. Om eenduidigheid te creëren in zowel de benaming als de inhoud van de functies, is ervoor gekozen om medewerkers die deelnemen aan het zorgproces te benoemen als assistent zorg en welzijn. Medewerkers die geen zorgtaken uitvoeren blijven werkzaam onder de functienaam gastvrouw.

Binnen kleinschalig wonen zijn beide functiegroepen actief. In de thuiszorg zijn alleen assistenten zorg en welzijn werkzaam.

De samenwerking tussen de verschillende deskundigheden, zorgmedewerkers, gastvrouwen, assistenten zorg en welzijn en medewerkers van de dagbesteding, verloopt goed en de

werkzaamheden worden steeds beter op elkaar afgestemd. Tegelijkertijd vraagt deze samenwerking om blijvende aandacht om de afstemming duurzaam te borgen.

De contactverzorgenden worden bij de Zvw-cliënten nadrukkelijk in hun kracht gezet. Zij fungeren als de rechterhand van de wijkverpleegkundige en zorgen ervoor dat signalen tijdig worden opgepakt, dat afspraken worden nagekomen en dat de zorg rondom de cliënt goed wordt georganiseerd.

Project functiebeschrijvingen

Het bestaande functiegebouw was verouderd en daarom heeft de organisatie externe deskundigheid aangetrokken om alle functiebeschrijvingen te herzien en het functiegebouw opnieuw in te richten. Dit traject is eind 2025 volledig afgerond. Vanaf begin 2026 wordt bij bepaalde functies bekeken welke scholing hieraan gekoppeld moet worden.

Zorgtechnologie

Er is op alle afdelingen gestart met spraakgestuurd rapporteren en deze pilot is inmiddels grotendeels geëvalueerd. De dagbesteding is als laatste gestart met deze technologie. Na het uitvoeren van een eindmeting heeft de stuurgroep de resultaten geëvalueerd. De ervaringen zijn positief. Op basis hiervan is besloten om het spraakgestuurd rapporteren voort te zetten.

Daarnaast is een pilot uitgevoerd op een van de woongroepen met de inzet van de Momo BedSense: een bedsensor die onder het matras wordt geplaatst en inzicht geeft in het nachtelijke gedrag van de cliënt. Deze technologie maakt het mogelijk om minder fysieke 'kijkmomenten' uit te voeren, waardoor de inzet van nachtzorg op de woongroep kon worden verminderd. Voor de cliënten is dit ook prettig, het zorgt o.a. voor minder verstoringen tijdens de nacht wat bijdraagt aan een betere nachtrust. De positieve ervaringen binnen de woongroep hebben geleid tot het besluit om de Momo BedSense breder in te zetten binnen geheel kleinschalig wonen.

In 2025 zijn de voorbereidingen gestart voor de aanschaf en implementatie van een nieuw verpleegoproepsysteem. Er is subsidie aangevraagd, verschillende systemen zijn met elkaar vergeleken en er zijn werkbezoeken afgelegd om ervaringen van andere organisaties op te halen. Deze voorbereidingen vormen een basis om in 2026 daadwerkelijk te starten met het project.

Tot slot bezoeken medewerkers van Huize Winterdijk regelmatig het Experience Lab van Zorgpartners Midden-Holland, gevestigd op Campus Gouda. Dit is een leer- en innovatielab voor de ouderenzorg. Hier werken zorgprofessionals, studenten en partners samen aan het ontwikkelen, testen en toepassen van zorgtechnologie en andere innovaties. Medewerkers kunnen kennis nemen van nieuwe ontwikkelingen en beoordelen welke innovaties van meerwaarde kunnen zijn de cliënten van Huize Winterdijk.

Zeggenschap: ondernemingsraad, cliëntenraad en VAR

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vergadert elk kwartaal en heeft een adviserende functie op uiteenlopende vraagstukken.

Cliëntenraad

De cliëntenraad vergadert regelmatig, houdt de organisatie scherp en geeft advies bij beleidsstukken. De samenwerking en verhouding tussen het bestuur en de cliëntenraad is goed.

VAR

In overleg met onder andere de verpleegkundig opleidingscoördinator en andere verpleegkundigen is besloten geen Verpleegkundige Advies Raad (VAR) op te richten. De belangrijkste reden hiervoor is dat de organisatie relatief weinig verpleegkundigen in dienst heeft en deze medewerkers al meerdere aanvullende taken en rollen vervullen. Het toevoegen van een extra overlegstructuur zou in deze context onvoldoende meerwaarde bieden.

Veiligheid: MIB-commissie, MIM meldingen, BHV en ARBO-commissie

MIB (Melding Incident Bewoner)

Huize Winterdijk beschikt over een goed functionerende MIB-commissie (Melding Incident Bewoner). De MIB-commissie vergadert elk kwartaal en de samenstelling van de commissie is stabiel, wat bijdraagt aan continuïteit en kwaliteit. De commissie signaleert trends, zet verbeteracties uit naar de teams en ondersteunt bij het terugdringen van incidenten of bijvoorbeeld bij het opstellen van een geaccepteerd valrisico.

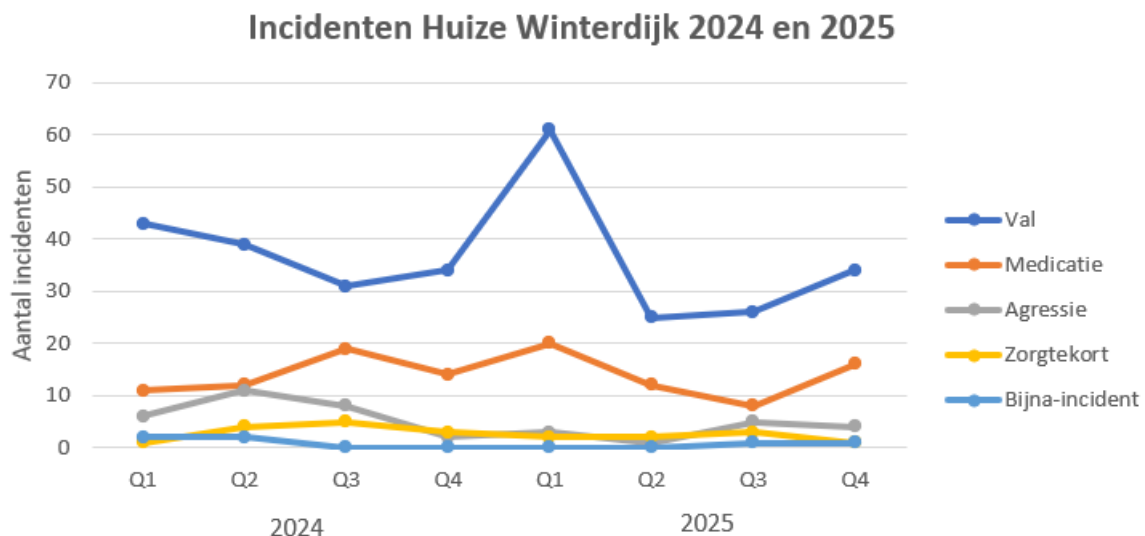
De PDCA-cyclus is aantoonbaar geborgd binnen de organisatie. Iedere afdeling beschikt over een aandachtsvelder die de actiepunten uit de MIB-analyse bespreekt op cliëntniveau en wanneer nodig in afstemming met de teamcoördinator. Afspraken worden vastgelegd in de notulen en elk kwartaal geëvalueerd.

Binnen de organisatie is sprake van een open meldcultuur. Medewerkers melden incidenten met de intentie om te leren en de zorgkwaliteit verder te verbeteren.

In onderstaande grafiek is het totaal aantal incidenten (MIB) weergegeven van zowel de verpleeghuiszorg als de thuiszorg. Het aantal incidenten is stabiel laag, met name het aantal medicatieincidenten laat een constant beeld zien en is vergelijkbaar met 2024. De kwaliteitsverpleegkundige monitort wekelijks de medicatiefouten en benadert collega's individueel wanneer dat nodig is.

De valincidenten laten een wisselend patroon zien. In het eerste kwartaal van 2025 is sprake van een duidelijke piek. Deze stijging is geanalyseerd en heeft geleid tot gerichte acties. Voor een aantal cliënten is het valrisico (opnieuw) beoordeeld, waarbij in sommige gevallen een geaccepteerd valrisico is vastgelegd in het zorgplan. Dit betekent dat na zorgvuldige afweging is vastgesteld dat het risico niet volledig kan worden weggenomen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van leven of de zelfredzaamheid van de cliënt.

De overige incidentcategorieën, zoals agressie, zorgtekort en bijna-incidenten, blijven laag en vertonen geen zorgwekkende trends.



MIM (Melding Incident Medewerker)

In 2025 zijn twee incidenten gemeld, een melding over agressie van een cliënt tegen een medewerker en een melding van een val van een medewerker. De organisatie beschikt over een geïntegreerde MIM-procedure. Meldingen worden opgevolgd door de preventiemedewerker, die deze toewijst aan de betreffende leidinggevende. De leidinggevende neemt vervolgens de benodigde acties richting de medewerker en kijkt tevens naar mogelijkheden om van het incident te leren voor de toekomst. De analyses van de meldingen worden opgenomen in de kwartaalrapportages van Kwaliteit en Veiligheid.

BHV-organisatie

De organisatie heeft duidelijke voortgang geboekt op het gebied van bedrijfshulpverlening. Het bedrijfsnoodplan is klaar en alle medewerkers hebben inmiddels een BHV-training gevolgd. Daarnaast zijn er ploegleiders aangesteld om de coördinatie tijdens incidenten te versterken. Een belangrijk aandachtspunt was nog het structureel plannen van jaarlijkse ontruimingsoefeningen per afdeling. Tijdens de ISO-audit in 2024 was daarvoor een minor (tekortkoming) gegeven. Vanaf 2025 is dit proces wel geborgd en worden de ontruimingsoefeningen jaarlijks ingepland en uitgevoerd. Daarmee is een belangrijke doelstelling inmiddels behaald.

Huize Winterdijk heeft een contract afgesloten met Crisiscentrale, een organisatie bestaande uit deskundigen op het gebied van crisisbeheersing. Huize Winterdijk is verplicht te beschikken over een georganiseerde crisisdienst. Gezien de omvang van de organisatie is het niet haalbaar om een volledig intern crisisteam te formeren. Daarom is ervoor gekozen om aan te sluiten bij Crisiscentrale.

Het managementteam (MT) is lid van dit crisisteam. Er is een centraal crisisnummer beschikbaar dat 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. Wanneer dit nummer wordt gebeld, krijgt de melder rechtstreeks één van de MT-leden aan de telefoon. Op deze manier is snelle besluitvorming en adequate opvolging bij crisissituaties gewaarborgd.

ARBO-commissie

De ARBO-commissie heeft zich opnieuw gericht op preventie en medewerkersveiligheid, met specifieke aandacht voor veilig werken en het verminderen van fysieke belasting.

In 2025 is er een nieuwe RI&E uitgevoerd door een externe deskundige. Op basis hiervan is een plan van aanpak opgesteld, dat inmiddels voor een groot deel is uitgevoerd. Hiermee voldoet de organisatie weer aan de geldende arbowetgeving.

Het jaarverslag van de ARBO-commissie is gedeeld met alle medewerkers.

Uitdagingen

In 2026 zal er een training worden gegeven aan EVV-ers over 'het voeren van het goede gesprek'. Dit is belangrijk, omdat het samenwerken binnen de driehoek: professional, cliënt en diens netwerk, blijvende aandacht vraagt. Het vraagt van medewerkers dat zij beschikken over passende gespreksvaardigheden, zodat zij op een open, respectvolle en effectieve manier het gesprek kunnen voeren met zowel de cliënt als het informele netwerk.

Een grote uitdaging is het borgen van een goede deskundigheidsmix binnen de teams. Dit vraagt om strategische personeelsplanning, het aantrekken van medewerkers met verschillende niveaus en het behouden van ervaren collega's.

2.4 Bouwsteen 4 - Leren en ontwikkelen

Deze bouwsteen gaat over vakbekwaamheid en continu leren.

Successen

Bij nieuwe cliënten met een Wlz-indicatie in de thuiszorg voeren de EVV-ers nu samen met de wijkverpleegkundige het kennismakingsgesprek. Dit bevordert wederzijds leren en zorgt voor een betere afstemming in de startfase van de zorg. Het gehele team ZorgThuisHW is vervolgens in staat om de zorg tijdig aan te passen wanneer de zorgvraag verandert.

Huize Winterdijk heeft een eigen verpleegkundig opleidingscoördinator in dienst. Jaarlijks maakt zij een opleidingsplan. Ze is ook bezig met de hele breedte van opleiden, zoals het inrichten van het Leerplein, waarin collega's de bevoegd en bekwaamheden bijhouden. De opleidingscoördinator adviseert en faciliteert bij het opzetten van scholing, intern en extern en is zodoende ook betrokken bij de medewerkers die zonder zorgopleiding inzetbaar zijn in de verpleeghuiszorg en in de thuiszorg. Dit alles conform wet- en regelgeving.

Het hele jaar door vinden scholingen plaats door de kaderarts Ouderengeneeskunde met uiteenlopende onderwerpen, van somatische aandoeningen tot Wet zorg en dwang. Ook participeren de leerlingen en/of de verpleegkundigen hierin.

Palliatief verpleegkundige en werkgroep palliatieve zorg

Huize Winterdijk beschikt inmiddels over een eigen palliatief verpleegkundige die de post-HBO-opleiding met goed gevolg heeft afgerond. Deze expertise versterkt de kwaliteit van palliatieve zorg en biedt medewerkers laagdrempelig toegang tot specialistische kennis. Daarnaast is er een werkgroep palliatieve zorg die regelmatig bijeenkomt om palliatieve zorg structureel een plaats te geven binnen Huize Winterdijk. De werkgroep bestaat uit verzorgenden en verpleegkundigen uit zowel de thuiszorg als kleinschalig wonen, de kwaliteitsverpleegkundige, teamcoördinatoren en de manager zorg. Samen denken zij na over beleid, kwaliteitsverbetering en praktische vraagstukken rondom palliatieve zorg. De palliatief verpleegkundige legt ook huisbezoeken af bij cliënten die behoefte hebben aan begeleiding in de palliatieve fase. Dit gebeurt altijd in afstemming met de wijkverpleegkundige, zodat de wijkverpleegkundige ervan op de hoogte is en ook de cliënt en/of familie kan inlichten dat de palliatief verpleegkundige langskomt.

Scholing dementie, onbegrepen gedrag en GVP

Afgelopen jaar is een training over dementie en onbegrepen gedrag gegeven aan alle medewerkers én aan de vrijwilligers. Deze scholing helpt hen om cliënten en hun gedrag beter te begrijpen. De ervaringen met deze training zijn positief.

In 2026 starten enkele collega's met de opleiding GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric). Door de toename van specifieke kennis over (psycho)geriatric kan het team nog adequater inspelen op complexe vraagstukken in de dagelijkse zorg.

Uitdagingen

Het blijft belangrijk om te zorgen voor voldoende en actuele kennis bij onze medewerkers, zeker nu cliënten steeds complexere zorgvragen hebben doordat zij langer thuis wonen en meer zelfredzaam zijn. Dit maakt dat zorgsituaties sneller ingewikkeld worden en hogere deskundigheid vragen. Niet alleen het volgen en aanbieden van scholingen is daarbij van belang, maar ook het leren van elkaar in de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld bij wondzorg of andere veelvoorkomende problematieken.

Dit vraagt om actieve inzet van professionals en om een aanspreekcultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om vragen te stellen, feedback te geven en elkaar te ondersteunen.

2.5 Bouwsteen 5 - Inzicht in kwaliteit

Deze bouwsteen gaat over het verkrijgen van inzicht in kwaliteit als basis voor leren en ontwikkelen.

Successen

Zoals in de voorgaande bouwstenen zichtbaar wordt, is Huize Winterdijk een organisatie die volop in ontwikkeling is. Het blijft daarbij belangrijk om regelmatig te evalueren en stil te staan bij de ingezette koers. Dit helpt om te bepalen of ontwikkelingen wenselijk zijn en waar eventueel bijsturing nodig is.

ISO-certificaat

Huize Winterdijk is ISO 9001-gecertificeerd en streeft ernaar deze certificering te behouden. Dit vraagt om een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem. Er worden o.a. interne audits uitgevoerd op zowel zorgprocessen als ondersteunende diensten. De uitkomsten worden besproken in het MT, waarna een plan van aanpak wordt vastgesteld. Op deze manier wordt de PDCA-cyclus (Plan–Do–Check–Act) steeds opnieuw doorlopen.

In november 2025 heeft de externe ISO-audit plaatsgevonden en deze is positief verlopen. De auditor heeft geen nieuwe minors vastgesteld. De eerder geconstateerde minor met betrekking tot het proces van RI&E is volledig en naar tevredenheid van de auditor afgesloten. De auditor heeft geconstateerd dat continue verbetering duidelijk zichtbaar is.

Positieve aandachtspunten zijn onder andere de borging van PRI-dataveiligheid, het project informele zorg, de systematische beheersing van het kwaliteitsmanagementsysteem en verbeteringen in het uniform rapporteren. Er zijn ook enkele verbeterpunten benoemd, o.a. het meer SMART formuleren van doelstellingen en het uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2026 volgens een nieuwe systematiek. De verbeterpunten zullen de komende maanden worden opgepakt.

In oktober 2026 zal er een volledige audit plaatsvinden en zullen we worden gehercertificeerd.

Kwaliteitshandboek

Huize Winterdijk beschikt over een kwaliteitshandboek: 'MyDMS'. Dit voorziet in de behoefte. Het aantal mogelijkheden is onlangs uitgebreid: het verbeterregister is in gebruik genomen en geeft de mogelijkheid om taken en verbeterpunten toe te wijzen aan verantwoordelijk leidinggevenden. De opvolging dienen zij te rapporteren bij de betreffende taak, zodat inzichtelijk is hoe er gewerkt wordt aan verbeteringen.

Het is inmiddels ook mogelijk om in het kwaliteitshandboek notulen en vergaderingen te maken. Dit is een mooie verbetering, omdat nu notulen en agenda's van verschillende commissies op één plek staan in plaats van in mailboxen en persoonlijke of gedeelte schijfruimtes. De vergaderingen kunnen vergrendeld worden voor leden, zodat niet iedereen inzicht heeft in alle informatie.

Clientervaringen

In 2025 is de verplichte cliëntervaringsmeting uitbesteed aan een onderzoeksbureau. Voor het onderzoek is de vragenlijst 'Ervaringsmeting' uit het Generiek Kompas gebruikt. Zowel de cliënten van kleinschalig wonen als de thuiszorg (Wlz en Zvw) hebben een uitnodiging ontvangen. Het onderzoek vond plaats in november en december 2025. In totaal zijn 99 cliënten van Huize Winterdijk benaderd voor de meting. De respons was 59, dat is 60%.

De resultaten zijn zeer positief. Op de aanbevelingsvraag: *"In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?"* hebben de cliënten gemiddeld een 8,8 gegeven.

De Net Promotor Score (NPS) van 62. Dit geeft aan in welke mate cliënten de zorgaanbieder actief zouden aanbevelen. Cliënten die een 9 of 10 geven zijn promoters, de cliënten die 0 t/m

6 geven zijn critici en de cijfers 7 en 8 tellen niet mee. De NPS wordt berekend door het percentage critici af te trekken van het percentage promotors en ligt tussen -100 en +100. Een positieve NPS (>0) is goed en een score van 62 is uitstekend.

Op kleinschalig wonen wordt op alle vragen een 8,3 of hoger gescoord. Uit de open vragen komen ook weinig punten ter verbetering.

In de thuiszorg scoren alle vragen een 8,2 of hoger, behalve de vraag over de rol van mantelzorgers (7,6). Hier is nog verbetering mogelijk, maar daar zijn we al mee bezig in het project informele zorg. Het hoogste cijfer (8,7) wordt gegeven op de vraag of de zorg aansluit bij de manier waarop cliënten willen leven, wat een mooie bevestiging is dat de zorg persoonsgericht is.

De minimale verbeteracties worden opgepakt door de teams samen met de teamcoördinatoren en de manager zorg.

Uitdagingen

Er worden kwartaalrapportages en jaarplannen opgesteld, maar deze kunnen in de toekomst nog concreter en doelgerichter worden vormgegeven. Door doelen explicieter te formuleren en de voortgang systematisch te monitoren, ontstaat meer inzicht in resultaten en verbeterpunten. Dit vraagt echter ook een aanpassing van de huidige, inmiddels ingebedde werkwijze rondom het opstellen van kwartaalrapportages en jaarplannen. Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is een belangrijke randvoorwaarde voor Huize Winterdijk bij het ontwikkelen van beleid voor goede zorg.

Huize Winterdijk is een relatief kleine organisatie met een beperkte ondersteunende staf, die wel aan alle wettelijke en kwaliteitsnormen moet voldoen. Dit leidt tot een spanningsveld. Het betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden in wat wel en niet opgepakt kan worden, omdat niet alles tegelijkertijd gerealiseerd kan worden.

3 Vooruitblik doelen 2026

Voor 2026 nemen we per bouwsteen doelen op voor het komende jaar.

Doelen bouwsteen 1

- We werken aan het open gesprek door middel van een eerste kennismakingsgesprek, waarin het kennen van wensen en behoeften centraal staat. We onderzoeken op welke wijze we dit kunnen uitbouwen wanneer een client hier woont of dagbesteding krijgt. We evalueren eind 2026 in hoeverre dit heeft bijgedragen aan het kennen van wensen en behoeften.
- We organiseren twee keer per jaar een bijeenkomst voor mantelzorgers/naasten van cliënten van zowel kleinschalig wonen als thuiszorg, zodat we in gesprek blijven met elkaar.
- Op kleinschalig wonen zijn we begonnen met het principe 'de klok bestaat niet'. In 2026 willen we dit uitrollen naar de andere woongroepen binnen kleinschalig wonen en dit evalueren.
- We streven ernaar om per woongroep een daginvulling te bieden die aansluit bij de wensen, mogelijkheden en dynamiek van de cliënten, door activiteiten meer op maat te organiseren.
- We zetten in op het vergroten van het aantal bezoekers van de Wmo-dagbesteding en het uitbreiden van het aanbod aan groepsactiviteiten. Het doel is het bezoekersaantal Wmo-dagbesteding te vermeerderen met 8 á 10 bezoekers in 2026.

Doelen bouwsteen 2

- We investeren in de dialoog in de driehoek: client, naaste en professional. Dit doen we onder andere door het organiseren van huiskamer-overleggen binnen kleinschalig wonen.
- We stellen in Q2 2026 het beleid voor informele zorg vast en werken daarin uit hoe we het werk organiseren samen met naasten/mantelzorgers en vrijwilligers en hebben daarbij oog voor juridische aspecten.
- We nemen actief deel aan regionale samenwerkingsverbanden en bijeenkomsten, zodat we actuele kennis en goede voorbeelden ophalen en deze vertalen naar verbeteringen in onze eigen zorg- en werkprocessen.

Doelen bouwsteen 3

- We nemen onze cliëntenraad actief mee in de voortgang van onze doelen op het gebied van het Generiek Kompas en verwerken de input van de raad in de opbouw van ons kwaliteitsbeeld.
- In 2026 is de implementatie van het verpleegoproepsysteem (VOS) voltooid in de appartementen en op de kleinschalige woongroepen.
- In Q1 2026 is de Momo BedSense geïmplementeerd op alle woongroepen binnen kleinschalig wonen.
- We onderzoeken welke zorgtechnologie bij kan dragen in het bevorderen van eigen regie en zelfredzaamheid van onze cliënten en maken gebruik van het Experience Lab.

Doelen bouwsteen 4

- We zorgen ervoor dat de deskundigheid van onze medewerkers op orde is en faciliteren daarvoor scholingen, trainingen en opleidingen, bijvoorbeeld op het gebied van dementie, palliatieve zorg, sociale veiligheid en samenwerken met het netwerk ('het voeren van het goede gesprek'). Hiervoor hebben we een opleidingsplan voor 2026 opgesteld.

Doelen bouwsteen 5

- We gaan de kwartaalrapportages en jaarplannen verder professionaliseren door deze concreter, doelgerichter en systematischer op te stellen.
- We meten de clientervaringen. We sturen jaarlijks op voldoende respons en maken een plan van aanpak op de resultaten om onze zorgverlening nog verder te verbeteren. Het doel voor 2026 is minimaal een NPS-score van 60 te behalen.
- We zorgen ervoor dat ons kwaliteitsmanagementsysteem in zijn geheel zodanig functioneert, zodat we onze externe ISO 9001 hercertificering met een goed resultaat doorlopen.

We evalueren de voortgang op deze doelen in onze kwartaalrapportage.