



Kwaliteitsbeeld 2026

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2026 van Thuis bij de Hoeven waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2025 bewust bezig is geweest met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2026.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Thuis bij de Hoeven is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Thuis bij de Hoeven. Bij de totstandkoming zijn tevens de zorgprofessionals, het managementteam en de familieleden betrokken.

Mieke van Hagen
December 2025

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Profiel van Thuis bij de Hoeven.....	5
3.1	Wie zijn wij	5
3.2	Wat is onze visie	5
3.3	Voor wie willen wij er zijn.....	5
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	5
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@	6
4.1	Kwaliteit@.....	6
4.2	Kwaliteit van bestaan	7
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners en/ of cliënten	8
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers	9
5	De beloften in de praktijk.....	10
5.1	Hier voel ik mij thuis	10
5.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	11
5.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	122
5.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	133
5.5	Ik eet en drink naar wens	144
5.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	155
5.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	166
5.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	177
5.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	188
5.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	199
6	Waardering door bewoners en hun naasten	20
6.1	Waardering door medewerkers.....	20
7	Reflectie op de bouwstenen	22
7.1	Het kennen van de bewoners	22
7.2	Het bouwen van netwerken	222
7.3	Het werk organiseren	233
7.4	Leren en ontwikkelen	255
8	Bijlage: informatiebronnen	277

8.1 Bewoners en hun naasten	277
8.2 Medewerkers	277
8.3 Netwerk/ samenwerkingspartners	277
9 Bijlage: beloften aan bewoners/ cliënten	288
10 Bijlage: beloften aan medewerkers.....	299

3 Profiel van Thuis bij de Hoeven

3.1 Wie zijn wij

Ons woonzorghuis vult een belangrijk gat in het huidige zorgaanbod. Vaak zit er voor mensen niets anders op dan hun thuis in te ruilen voor een groot verpleeghuis. Dat is een gigantische stap. De stap naar een Woonzorghuis is veel kleiner. Je gaat ergens anders wonen. Waar wel alle zorg is, en je dus veilig bent, maar vooral ook veel gezelligheid is en ruimte voor je eigen identiteit. Daarbij is er ook een dagbesteding waar je aan kan sluiten en staan onze medewerkers 24/7 klaar!

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Bij Thuis bij de Hoeven zijn mensen met psychogeriatrische en/of somatische gezondheidsklachten van harte welkom om bij ons te komen wonen. Bij ons woon je in een mooie villa die vooral veel warmte en sfeer uitstraalt. Daarnaast zorgen wij er ook voor dat de families en kennissen van onze bewoners zich welkom voelen bij ons.

3.3 Wat is onze visie en missie

Onze visie is “welzijn is de beste zorg”. Onze missie hierbij is om zoveel mogelijk geluksmomentjes te creëren voor iedereen.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Thuis bij de Hoeven werkt met korte lijntjes. Het management is daarbij ook werkzaam op de vloer. Dat wil zeggen door in gesprek te blijven met elkaar als collega's, de bewoners, de familieleden, huisarts en andere disciplines kunnen we de zorg bieden die elk individu nodig heeft.

Al onze collega's hebben inspraak tijdens onze diverse overlegmomenten. Maar ook onze bewoners en de families hebben inspraak. Hiervoor worden ook overlegmomenten ingepland.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

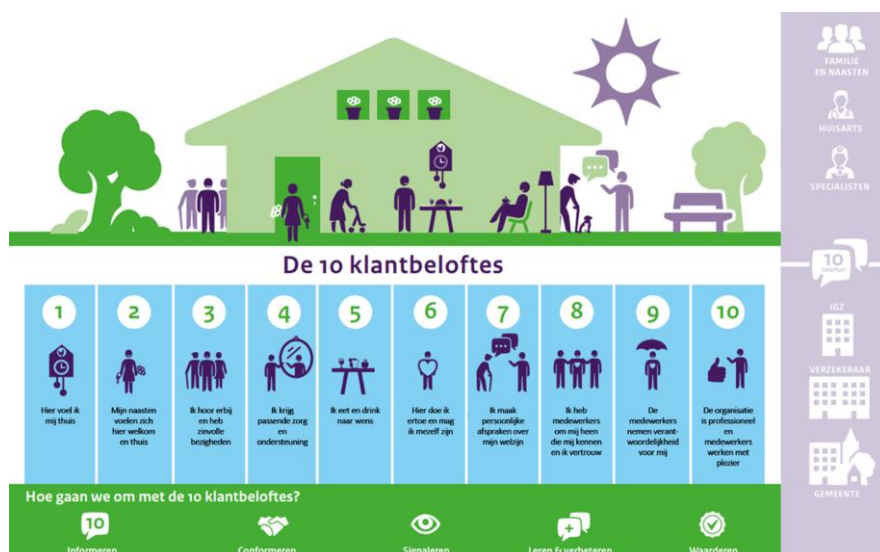
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Thuis bij de hoeven bij aan:

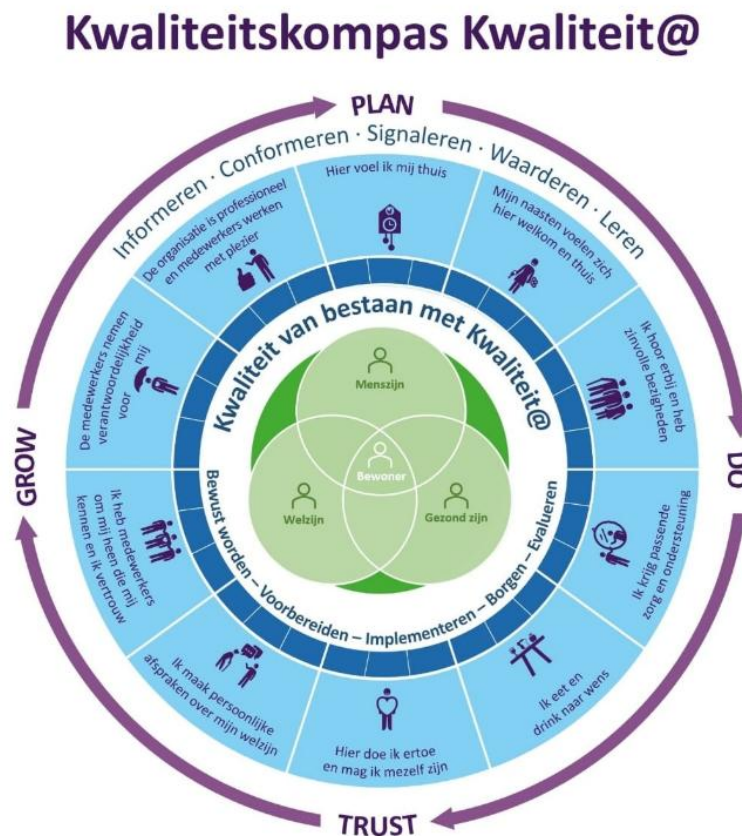
- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnde zorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus waarin vertrouwen in ons team het vertrekpunt is.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord - Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom - Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied - Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren - Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken

5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

Randvoorwaarden

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte
Passende inrichting met verschillende stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen
Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen
Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team
Een gastvrije houding van het team
Tijdens de verschillende seizoenen, verschillende feestdagen en/of grootse evenementen wordt het huis daarop ingericht.

Resultaten 2025

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een nieuw certificaat geleid.

Onze brandmeldinstallatie (BMI) is maandelijks gecontroleerd. Daarbij worden ook de rookmelders gecontroleerd door Nuswift.

BHV training en herhaling medewerkers op verschillende data in totaal zijn er nu 10 medewerkers opgeleid.

Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden.

De lift is weer goedgekeurd.

In 2021 is de RIE opgesteld. Deze is opnieuw doorlopen en alles was nog kloppend.

Verbeterpunten 2026

Wederom een jaarlijkse BHV training en/of herhaling aanbieden voor de medewerkers.

Een hospitality training aanbieden aan alle medewerkers.

De onderhoudscontracten en jaarlijkse evaluatiegesprekken wederom inplannen.

De RIE doorlopen en up to date houden.

Een paar keer per jaar een ontruimingsoefening doen.

5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten

Naasten zijn altijd welkom

Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam

Naasten zijn altijd welkom deel te nemen aan de lunch of het diner

Naasten zijn altijd welkom om deel te nemen aan activiteiten

Resultaten 2025

Communicatielijnen zijn erg kort. Naasten en/of familieleden worden via whatsapp en/of email benaderd. Ook worden foto's via whatsapp gedeeld.

Wanneer er uitstapjes worden gemaakt, worden familieleden en/of naasten hierover ook via whatsapp op de hoogte gesteld.

Er is een speciale verzendlijst waarin berichten worden gedeeld omtrent activiteiten en uitstapjes en het weekprogramma.

Voorbeeld:

Er is een bootreisje geweest in de zomer van 2025 waaraan alle bewoners deel mochten nemen.

Er heeft een reis naar Benidorm plaats gevonden met een aantal bewoners en naasten.

Er is geprobeerd een familiecommissie op te zetten. Maar i.v.m. drukte van familieleden en veel werk voor de commissie is deze nog niet tot stand gekomen.

Er heeft 2 keer een familieoverleg plaatsgevonden.

Er is een extra ruimte gecreëerd voor de dagbesteding.

Wekelijks wordt er een activiteitenplanning gemaakt voor de bewoners en rondgestuurd naar de familieleden.

Er wordt 2 keer per jaar een klant tevredenheidsonderzoek gedaan onder de bewoners en naasten.

Verbeterpunten 2026

Wederom proberen om een familieraad op te zetten.

Een hospitality training aanbieden aan alle medewerkers.

5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

Randvoorwaarden

Inzicht in de persoon wie hij was, is en wordt

Het team hanteert altijd de onderdelen vanuit het zorgdossier van de bewoner

Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner

Eigen regie erkennen van bewoners

Activiteiten zowel in groepsverband als individueel. Op locatie, maar ook daarbuiten.

Focus op bewegen zowel binnen als buiten

Resultaten 2025

Er was een gevarieerd en gedifferentieerd activiteitenprogramma waarbij ook cliënten van Ontmoetingscentrum de Hoeven aansluiten op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Er waren uitjes met bewoners naar o.a. het tuincentrum, verschillende terrassen, bioscoop, bowlen, sportzaal, zwemmen etc.

Dagelijks werd er aandacht besteedt aan beweging. Ofwel door te wandelen op locatie of ergens anders, een gymles, een yogales of Tai Chi les aan te bieden. Ook zijn we regelmatig naar de sportzaal geweest welke in de zelfde straat gevestigd is.

Daarnaast is er 2 keer per jaar een leefplezierplan gesprek met de bewoner. Hierin komen de wensen en voorkeuren omtrent hun bezigheden naar voren.

Verbeterpunten 2026

Weekplanning tijdig ophangen

2 keer per jaar tijdens het bespreken van het leefplezierplan per bewoner nog beter naar voren laten komen wat hun wensen zijn rondom activiteiten/bezigheden.

Meer activiteiten inplannen in de avonden en de weekenden.

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

Randvoorwaarden

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizen

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risico signalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

In gesprek blijven met de bewoner en signaleren wat als prettig wordt ervaren

Er zijn juiste hulpmiddelen aanwezig

Resultaten 2025

Alle nieuwe bewoners hebben een voorlopig zorgleefplan ontvangen op de dag van inhuizing.

Alle nieuwe bewoners hebben een zorgleefplan gesprek en definitief zorgleefplan gehad zes weken na inhuizing.

Elke kwartaal heeft er een preventieve risicoscreening voor alle bewoners plaatsgevonden

De zorgkaarten zijn actueel en aangepast op de wensen en mogelijkheden van de bewoner

Twee keer per jaar vindt er een MDO plaats.

Het NRNB beleid wordt tijdens elk MDO opnieuw doorgenomen en indien nodig ook nog tussentijds

De aanwezige hulpmiddelen zijn beoordeeld en zo nodig herzien

Op 18-12-2025 is er een evaluatie met de huisartsen geweest (polyfarmaciegesprek)

Op 18-12-2025 is er een evaluatie met de apotheek geweest (polyfarmaciegesprek)

Alle (nieuwe) medewerkers hebben de free-learning WZD, infectiepreventie, mondzorg en PAIC gevolgd.

Onze verpleegkundige heeft een cursus wondzorg en palliatieve zorg gedaan.

Afgelopen jaar zijn er een aantal vergaderingen geweest over de hygiëne- en infectiepreventie.

Verbeterpunten 2026

- Nog betere en meer frequentere coaching op hygiëne- en infectiepreventie.
- Zorgen dat onze collega slaagt voor haar opleiding Verzorgende IG.

5.5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

Randvoorwaarden

In het zorgleefplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd

In de huiskamer en/of woonkamer zijn de tafels mooi gedekt

De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

Resultaten 2025

Dagelijks is er een wisselend menu dat vers bereid wordt door de keukendienst. Deze wordt wekelijks afgestemd op de wensen/voorkeuren van de bewoners.

Bewoners wordt wel eens gevraagd of ze mee willen helpen bij de bereiding van de maaltijd.

Inkoop wordt zoveel mogelijk gedaan bij de lokale supermarkt, deze komt ook bezorgen.

Bewoners gaan ook wel eens mee boodschappen doen.

Regelmatig wordt er een uitstapje gemaakt waarbij er ook geluncht wordt.

Medewerkers eten altijd samen met de bewoners.

Er is een ontbijtbuffet waarbij de bewoners zelf hun ontbijt kunnen samen stellen.

Verbeterpunten 2026

- Meer eiwitten toevoegen aan het eten
- Vaker eiergerechten aanbieden bij het ontbijt

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners

Er is een actueel, volledig en juist zorgleefplan beschikbaar voor elke bewoner

Er is aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging

Resultaten 2025

Op dinsdag is er bewust gekozen voor een rustige dag om de bewoners tot rust te laten komen en om ze zo meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

Op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag is er de mogelijkheid om aan te sluiten bij de dagbesteding.

Er wordt geluisterd naar de wensen van de bewoners en daar zoveel mogelijk op ingespeeld.

Op zondag is er de mogelijkheid om naar de eucharistieviering te kijken op televisie. En wanneer bewoners graag een echte kerkdienst bij willen wonen is dit ook mogelijk.

Verbeterpunten 2026

Opnieuw een leefplezierplan opstellen

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

Randvoorwaarden

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

Resultaten 2025

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun zorgleefplan.

Voor alle bewoners wordt een zorgleefplezierplan opgesteld.

Het menu voor de maaltijden wordt gezamenlijk met de bewoners opgesteld.

Het activiteitenprogramma wordt gezamenlijk met de bewoners opgesteld.

De bewoners worden aangesproken op de manier die zij zelf prettig vinden.

Er worden duidelijke en heldere S.O.A.P. rapportages gemaakt.

Er wordt op doelen en klantbeloften gerapporteerd.

Verbeterpunten 2026

Meer rapporteren op het gebied van welzijn

Ook rapporteren wanneer het goed gaat en niet enkel wanneer het minder goed gaat met een bewoner.

5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

Randvoorwaarden

Er is een ruime personele inzet beschikbaar met affiniteit voor de doelgroep
Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme
Goede rapportage en communicatie

Resultaten 2025

Er is een vast team die vakantie en/of ziekte ook voor elkaar opvangt.
Er is een erg laag ziekteverzuim geweest.
Er zijn vrijwilligers, gastvrouwen en stagiaires aanwezig ter ondersteuning van het team.
Bewoners maken allemaal (als ze dat zelf ook willen) 4 dagen per week gebruik van de dagbesteding en hier zijn 4 vaste medewerkers aanwezig die minimaal 32 uren per week werken.
De communicatie verloopt via Caren, whatsapp en email.

Verbeterpunten 2026

Op zoek gaan naar meer vrijwilligers en gastvrouwen ter ondersteuning van het team
Een betere verdeling proberen te zoeken in de stagiaires. Daarbij ook op verschillende dagen i.p.v. allemaal op dezelfde dagen.

5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

Randvoorwaarden

Goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's

Zorgvuldige communicatie richting naasten

Helder beleid inzake veiligheidsrisico's

MIC commissie aanwezig

Samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

Resultaten 2025

Het laatste kwartaal is de risicosignalering ingevuld voor alle bewoners door de zorgbegeleider

Gezamenlijke overleggen hebben 5 keer plaatsgevonden afgelopen jaar.

Jaargesprekken met samenwerkende extern specialisten hebben plaatsgevonden

MDO gesprekken hebben elk half jaar plaatsgevonden.

De MIC commissie is elk kwartaal bij elkaar gekomen.

Hygiëne- en infectiepreventie commissie is elk kwartaal bij elkaar gekomen.

Verbeterpunten 2026

Vak- en bekwaamheden toetsen van de werknemers toetsen.

Contact met families meer laten verlopen via EVV'er van de bewoner

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering)

Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar

Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

Waarderen van het team met kleine attenties

Resultaten 2025

Jaarlijkse functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden

Teambijeenkomsten en vergaderingen hebben plaatsgevonden

De klantbeloften hebben bijgedragen aan het kritisch kijken waar de organisatie kan verbeteren

Door het jaar heen diverse attenties met blijf van waardering uitgereikt aan het team met pasen, sinterklaas en kerst.

Verbeterpunten 2026

MTO en CTO opnieuw uitzetten

Klantbeloften onder de aandacht blijven brengen.

Collega's motiveren elkaar feedback te geven i.p.v. achter elkaars rug om praten.

6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2025 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften.

De respons was 75%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
- Mijn naasten voelen zich welkom en thuis
- Ik eet en drink naar wens

De NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst en deze was een 8,4.

Daarnaast hebben 5 familieleden van onze bewoners in 2025 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-thuis-bij-de-hoeven-oirschot-10023661>

De gemiddelde totaalscore was: 9,9

Reflectie hierop: De familieleden zijn dankbaar voor de inzet van het team van Thuis bij de Hoeven. Ze zien hun familielid zichtbaar genieten en zijn blij dat ze bij ons terecht kunnen.

Verbeterpunten voor 2025:

De uitdaging is om deze score vast te houden!

6.2 Medewerkers

In 2025 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften.

De respons was 80%. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
- De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
- Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen

De NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst en deze was een 8,6.

Reflectie hierop: Medewerkers voelen zich gehoord en fijn binnen het team. Ze houden van de korte lijntjes en kunnen altijd bij iemand terecht wanneer ze ergens mee zitten.

Verbeterpunten voor 2026:

- De score zo goed houden en alle neuzen dezelfde kant op laten wijzen.
- Collega's feedback laten geven aan elkaar i.p.v. achter elkaars rug om.

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van een zorg coordinator / welzijns coordinator / EVV' er.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Huisartsenpraktijk Kievit en Co
- Apotheek Oirschot
- Fysionova
- Ergotherapie R-Go
- Novicare
- Specialist Oudergeneeskunde
- Dietiste voedingsadviesbureau Groene A.P.P.E.L.S.
- Zorgtraject begeleiders van de gemeente Oirschot en Best
- Medipoint
- Medicura
- Hoogland

Met deze organisaties is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen. We gaan er dan voor dat dit in 2026 ook zo zal zijn.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Afspraken blijven monitoren.

Organisatie netwerk

Thuis bij de Hoeven is lid van de branchevereniging BVKZ en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewoners. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hier naar te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige achterwacht beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde, de gedragspsychologe en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.

Op dit moment wonen er 12 cliënten bij Thuis bij de Hoeven. Zij krijgen de nodige zorg afgestemd op de zorgbehoefte. Per client is in kaart gebracht wat er nodig is. Mocht dit veranderen dan zal dit besproken worden met de huisarts, familieleden en eventuele andere disciplines.

Het team van Thuis bij de Hoeven bestaat uit medewerkers met verschillende expertise, zoals verpleegkundige, verzorgende IG, Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg, Helpende+, Gastvrouwen. Thuis bij de Hoeven zorgt ervoor dat er altijd bevoegd personeel aanwezig is.

Verzuim

Het verzuim binnen het team van Thuis bij de Hoeven is laag. Zie hieronder het overzicht van 2025.

#		Periode	Verzuimpercentage
1		Januari	0.8
2		Februari	1.2
3		Maart	0.9
4		April	2.0
5		Mei	0.0
6		Juni	0.0
7		Juli	0.0
8		Augustus	0.0
9		September	0.9
10		Oktober	4.1
11		November	1.2
12		December	0.0
13		Jaarlijks Gemiddelde (%)	1.08

Deskundigheidsbevordering

Het management van Thuis bij de Hoeven plant met elke werknemer een jaargesprek. Daarin wordt besproken wat er goed gaat en eventueel nog verbeterd kan worden. Hierop wordt dan ook actie ondernomen. Dit in de vorm van het toetsen van de vakbekwaamheden en de verpleegtechnische handelingen. Ook worden er elk jaar (fre)e-learning's aangeboden die verplicht zijn.

Zeggenschap

Medewerkers

We zien graag dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief naar elkaar en proberen ze te stimuleren om met nieuwe ideeën te komen. Het is belangrijk dat iedereen elkaar feedback geeft en deze ook ontvangt. In een overleg wordt er naar iedereen geluisterd en leren we van elkaars ideeën. Voor dit alles maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Klantbeloften
- Hygiëne- en infectiepreventie
- Medicatieveiligheid
- Veiligheid (Ontruimen, BHV, RIE)

- PAC methode

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Vaker een ontruimingsoefening plannen
- De PAC methode van Teepa Snow verder implementeren

Wij werken vanuit de Plan Do Trust Grow-cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professie de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten.

Bewoners

Bij Thuis bij de Hoeven hebben we geen familiecommissie, omdat de familieleden hier geen interesse in hebben en/of het teveel werk vinden.

Wel hebben we 2 keer per jaar een familiebijeenkomst waarin we actuele onderwerpen bespreken. Ook kunnen familieleden hierbij zelf onderwerpen aandragen die ze graag besproken willen hebben.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Zingeving
- Veiligheid
- Toekomstplannen
- Bezoek

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Wederom proberen een familiecommissie op te zetten

7.4 Leren en ontwikkelen

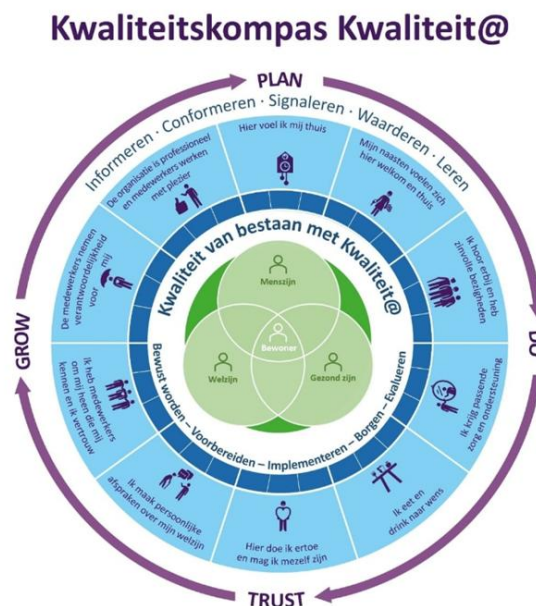
Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van

Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast toetsen we onszelf ook met een interne audit. Gedurende het jaar pakken we een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@. De verbeterpunten die daaruit komen bespreken en bewaken we tijdens het teamoverleg. Ook leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen en vanuit de hygiëne- en infectiepreventie commissie welke verbeter- en/of aandachtspunten we in de gaten moeten houden.

De toetsing cirkel van kwaliteit@ hebben we begin 2025 met succes afgerond.

In november 2025 hebben we een waarderende visitatie uitgevoerd bij een collega organisatie welke ook is aangesloten bij kwaliteit@



8 Bijlage: informatiebronnen

8.1 Bewoners en hun naasten

- Familiebijeenkomsten (notulen bijeenkomsten)
- Uitkomsten CTO

8.2 Medewerkers

- Gesprek met management en medewerkers (notulen vergaderingen)
- Uitkomsten MTO

8.3 Netwerk/ samenwerkingspartners

- Huisartsen
- Apotheek
- Fysiotherapeut
- Specialist Ouder Geneeskunde
- Gedragspsycholoog
- Dietiste (voedingsadviesbureau Groene A.P.P.E.L.S.)
- Ergotherapeut
- Medipoint
- Medicura
- Hoogland

9 Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten

1	Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis - Mijn naasten worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord - Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning - Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5	Ik eet en drink naar wens - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom - Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij - Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar - Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

10 Bijlage: beloften aan medewerkers

1	Hier voel ik mij thuis - Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek - Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team - Ik ben trots om hier te mogen werken
2	Ik ervaar een balans tussen werk en thuis - Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk - Ik voel mij gezien en gehoord - Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak
3	Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol - Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen - Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan - Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie
4	Ik krijg passende ondersteuning en feedback - Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende - Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden - Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien
5	Ik eet en drink naar wens - Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst - De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid - Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden
6	Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn - Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt - Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe - Ik ben trots op mijn geleverde werk
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen - Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring - De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen - De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na
8	Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw - In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen - Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's - Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen
9	De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij - Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid - Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende - De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer
10	De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier - De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen - De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team - Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken