

Kwaliteitsbeeld 2025

Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@



1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Het Andere Wonen Waalre 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 Het Andere Wonen Waalre 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 schets 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 Het Andere Wonen Waalre. Bij de totstandkoming zijn tevens de professionals (zorgmedewerkers, keukenmedewerkers, huishoudelijke hulp en vrijwilligers) en het managementteam betrokken.

Dolf en Heidi Kusters
12-02-2026

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Profiel van Het Andere Wonen Waalre	4
3.1	Wie zijn wij.....	4
3.2	Voor wie willen wij er zijn.....	4
3.3	Wat is onze visie en missie.....	4
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie	4
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	8
5	De beloften in de praktijk	9
5.1	Hier voel ik mij thuis.....	9
5.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	10
5.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.....	11
5.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	12
5.5	Ik eet en drink naar wens.....	13
5.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	14
5.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	15
5.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	16
5.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	17
5.10	De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier.....	18
6	Waarderingen	19
6.1	Bewoners en hun naasten	19
6.2	Medewerkers	20
7	Reflectie op de bouwstenen	22
7.1	Het kennen van de bewoners	22
7.2	Het bouwen van netwerken	22
7.3	Het werk organiseren	23
7.4	Leren en ontwikkelen.....	24
8	Bijlage: beloften aan bewoners/cliënten	25
9	Bijlage: beloften aan medewerkers	26

3 Profiel van Het Andere Wonen Waalre

3.1 Wie zijn wij

Wij zijn Dolf en Heidi Kusters, het ondernemerspaar van Het Andere Wonen Waalre (HAWW) sinds oktober 2020.

Dolf is zijn gehele carrière werkzaam in de zorg. Begonnen als verpleegkundige aan bed in het ziekenhuis, doorgegroeid naar management en uiteindelijk werkzaam geweest in de ouderenzorg. Met zijn zorgachtergrond neemt Dolf dan ook alle taken rondom de zorg op zich.

Heidi is van oudsher kapster. Altijd gewerkt in een kapsalon en daarnaast eigen baas geweest met een kapsalon aan huis. Daarnaast een verfijnd hobby kok. Heidi neemt alle taken op zich rondom de keuken en huishoudelijke hulp.

Het Andere Wonen Waalre is een kleinschalig wonen voor mensen met een vorm van dementie. Het bestaat uit 20 volwaardige appartementen, geclusterd wonen op het voormalige Walra fabrieksterrein.

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Wij bieden zorg voor mensen met een vorm van dementie. Wonen met elkaar in combinatie met servicegerichte dienstverlening en zorg op maat. De mensen met geheugenproblemen kunnen met of zonder partner in een volwaardig appartement in hun eigen wijk blijven wonen. Wij bieden diverse diensten, activiteiten en services aan die men naar eigen behoefte en onder eigen regie kan afnemen. Dit kan in de eigen woning zijn, als ook in de gemeenschappelijke ruimte.

Geclusterd wonen zorgt voor veiligheid, geborgenheid en er is dan en nacht zorg in huis.

3.3 Wat is onze visie en missie

Dagelijks streven wij ernaar om een leefomgeving voor onze bewoners te creëren waarbij we samen zorgen voor levensvreugde en uitdaging, om zo de kwaliteit van welzijn te bevorderen. Wonen, leven en zorgen zijn hierbij onze uitgangspunten. Dit doen wij samen met ons team, dat dezelfde passie voor ouderenzorg heeft als wij.

Onze missie is dan ook: de bewoners van Het Andere Wonen Waalre verdienen beter!

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Laagdrempeligheid staat bij ons hoog in het vaandel. Wij zijn een echt familiebedrijf en samen met ons team en onze bewoners voelen wij ons een familie. Het streven is dan ook dat alle partijen, bewoners, hun naasten en ons team, altijd bij ons terecht kunnen en zeggenschap hebben.

Op moment van schrijven zijn wij bezig een familieraad op te starten. Zo hebben naasten een gedegen zeggenschap. Zij vertegenwoordigen tevens de belangen van onze bewoners.

Daar wij één grote familie zijn, hebben wij ervoor gekozen geen personeelsraad te hebben. Het team komt bij ons als zij ergens tegenaan lopen en samen zoeken we naar een oplossing.

4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

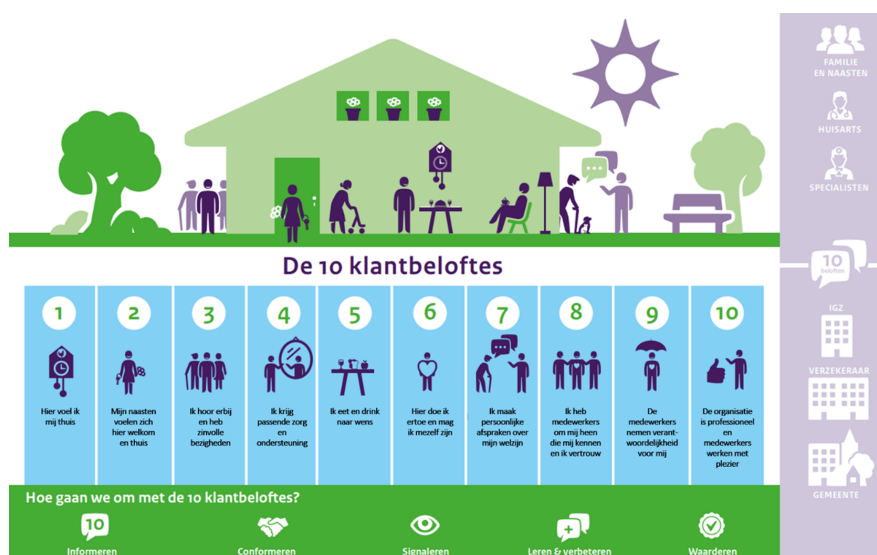
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht 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 HAWW 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

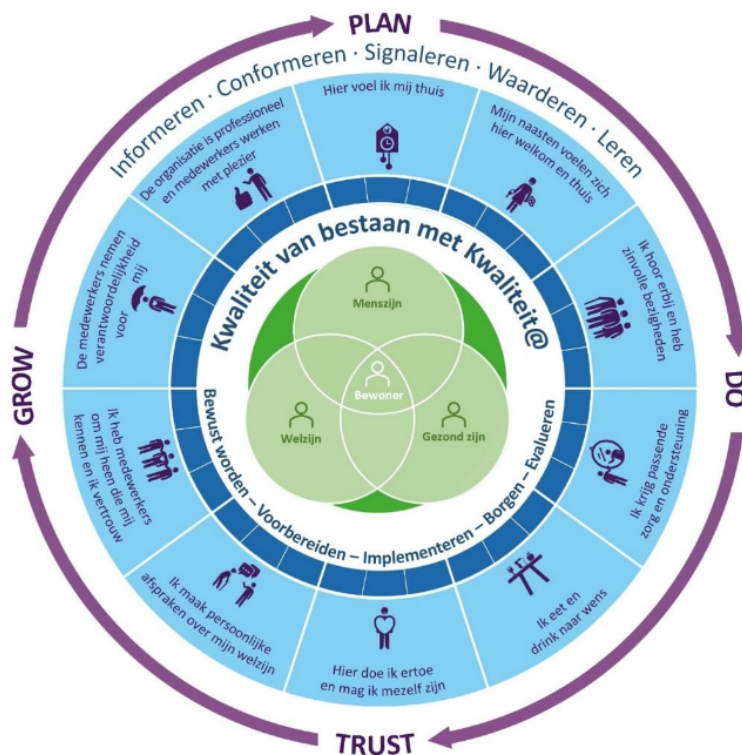
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnindezorg.nl



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.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



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

Woonzorg:

Kwaliteit
in  Huis

Beloften (vanuit de bewoner):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Medewerkers:

Kwaliteit
in  Huis

Beloften (vanuit de medewerker):

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen



5 De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte. Passende inrichting met verschillende stijlen zodat eenieder zich thuis kan voelen. Bewoners richten hun eigen appartement in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen. Er zijn goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare middelen. Als laatste straalt het team gastvrijheid uit.

Resultaten 2025:

- Maandelijks zijn inspecties uitgevoerd t.b.v. brandveiligheid en het brandmeldsysteem. Indien er afwijkingen zijn geconstateerd, zijn deze opgepakt.
- Op 17-09-2025 zijn 9 medewerkers geschoold in BHV.
- Onderhoud volgens contracten zijn uitgevoerd, waaronder inspectie van de lift.
- Opslag is verruimd door aanschaf van 2 bergingen op het buitenterrein.
- Wekelijks worden bloemen geleverd door de plaatselijke bloemist voor in de gemeenschappelijke ruimten.
- Bewoners hebben hun eigen appartement wat ze zelf hebben ingericht. Dit jaar is ook een hondje meeverhuisd.

Verbeterpunten 2026:

- Bouwen van een fietsenhok voor onze bewoners en medewerkers.



Figuur 1 Hier voel ik mij thuis



Figuur 2 Hier voel ik mij thuis

5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten. Naasten zijn altijd welkom en kunnen vrij het appartement van hun familie in. Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam. Naasten kunnen mee-eten en worden actief gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten.

Resultaten 2025:

- De nieuwsbrief is tweemaandelijks verstuurd naar alle contactpersonen van zorgvragers. Via de nieuwsbrief zijn veel activiteiten kenbaar gemaakt, al dan niet per E-mail en posters op locatie.
- Gedurende het jaar hebben we optredens gehad, veelal van muziek (diverse koren en lokale artiesten).
- Maandelijks heeft de bingo plaatsgevonden.
- Er hebben meerdere themaweken plaatsgevonden; o.a. samen de wereld rond met ons cruiseschip en de stampotweek.
- Er heeft in 2025 geen familieavond plaatsgevonden.
- Tijdens de familieavond eind 2024 is een aanzet gemaakt voor opzetten van een familieraad. Dit is verder opgepakt echter is hier geen respons op gekomen van familieleden, na meermaals herhalingen gestuurd te hebben.
- Een 'smoelenboek' is gemaakt welke in de gemeenschappelijke gang komt te hangen t.a.v. bewoners en naasten voor het herkennen van medewerkers.
- In 2025 is geen klantbeoordeling naar naasten verstuurd. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met familieleden, echter onjuiste/geen documentatie.
- We hebben meerdere attenties gekregen van familieleden als blijk van waardering.

Verbeterpunten 2026:

- Plannen van een familieavond.
- Familieraad verder opzetten en uitwerken. Concreet plan/beleid maken.
- Versturen van klantbeoordelingen naar naasten.



Figuur 3 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis



Figuur 4 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

Het team heeft inzicht in de bewoner wie hij is, was en wordt. Het team heeft inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van de bewoner. Men erkent daarbij de eigen regie van bewoners. Activiteiten worden zowel in groepsverband als individueel aangeboden.

Resultaten 2025:

- Dagbesteding 'het Kroontje' is gestart. Zowel voor mensen van buitenaf, als onze bewoners. Twee medewerkers zijn werkzaam voor de dagbesteding.
- Stichting Vrienden van Het Andere Wonen Waalre heeft meerdere activiteiten georganiseerd.
- Wekelijks komt MaxFysio voor bewegen op dinsdagmorgen.

Verbeterpunten 2026:

- In 2026 willen wij graag weer met een grote groep bewoners naar de Beekse Bergen met overnachting.



Figuur 6 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden



Figuur 5 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

Een voorlopig zorgleefplan wordt opgesteld binnen 24-uur na inwoning. Dit zorgleefplan is na zes weken in samenspraak met bewoner en naasten volledig. Er worden goede afspraken gemaakt met huisartsen en andere paramedici. Risicosignalering op gezondheidsrisico's worden uitgevoerd. De juiste hulpmiddelen zijn aanwezig. Het gesprek met bewoner en naasten is continu in gang.

Resultaten 2025:

- Het voorlopig zorgleefplan is niet altijd gehaald binnen 24-uur na inhuizen. Verantwoordelijkheid is onvoldoende weggelegd met daarbij een missende structuur.
- Het gesprek met bewoner en naasten na zes weken is uitgevoerd.
- Er heeft geen MDO plaatsgevonden in 2025 vanwege het niet beschikbaar hebben van een SOG wat een vereiste is van de huisartsen.
- In het laatste kwartaal van 2025 is een SOG aangesteld.
- Er vindt samenwerking plaats tussen drie huisartsen waarbij de grootste groep bij één huisarts zit. Met desbetreffende huisarts (of praktijkondersteuner van de huisarts) vindt zes-wekelijks een overleg plaats. Continuïteit van zorg en preventie is zo meer geborgd.
- Er is samenwerking met fysiotherapie, ergotherapie en handtherapie.
- Gedurende het jaar hebben evaluaties plaatsgevonden met de apotheek omtrent communicatie en samenwerking.

Verbeterpunten 2026:

- Integreren van structuur, procedure en verantwoordelijkheid bij inhuizen nieuwe bewoner(s).



Figuur 7 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

5.5 Ik eet en drink naar wens

In het zorgleefplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd. Tijdens eetmomenten zijn de tafels in de huiskamer mooi gedekt. De keuken hanteert de HACCP-richtlijnen.

Resultaten 2025:

- Dagelijks wordt vers gekookt en koks zijn vrij in hun menukeuze. Hierbij wordt rekening gehouden met wensen/voorkeuren van bewoners.
- Inkoop wordt bij lokale leveranciers gedaan.
- Eerdere jaren is de familietafel opgericht waarbij families van bewoners de gelegenheid krijgen in de middag samen te komen eten. Hier is in 2025 geen gebruik van gemaakt.
- Medewerkers hebben geen apart pauze moment maar eten samen met de bewoners.
- Medewerkers eten vaak mee met de warme maaltijd.
- Diverse themaweken zijn georganiseerd t.b.v. eten zoals een week op een cruiseschip en we hebben meegedaan aan de nationale week zonder vlees.
- Er is meermaals gebruik gemaakt van een logopediste voor bewoners.
- Keukenmedewerkers zijn niet getraind in HACCP.

Verbeterpunten 2026:

- Basis HACCP-training voor medewerkers keuken.



Figuur 8 Ik eet en drink naar wens



Figuur 9 Ik eet en drink naar wens

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners. Een actueel, volledig en juist zorgleefplan is aanwezig voor elke bewoner in zorg. Aandacht en ruimte is aanwezig voor ieders persoonlijke levensovertuiging.

Resultaten 2025:

- Alle bewoners die in zorg zitten hebben een persoonlijk zorgplan.
- Zorgdossiers worden niet altijd actueel bijgehouden.
- Zorgdossiers zijn niet altijd volledig wat betreft leef geschiedenis.

Verbeterpunten 2026:

- Medewerkers trainen on the job m.b.t. dossiervoering en kritische blik.
- Het uitvragen van leef geschiedenissen meer gestructureerd weggelassen, bijvoorbeeld bij medewerkers dagbesteding.



Figuur 10 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Een voorlopig zorgleefplan is aanwezig binnen 24-uur na inhuizen en een volledig zorgleefplan na zes weken. Met de bewoner en naasten blijft het gesprek op gang. Men rapporteert helder met accent op welzijn en het zorgleefplan is up-to-date.

Resultaten 2025:

- Het voorlopig zorgleefplan is niet altijd gehaald binnen 24-uur na inhuizen. Verantwoordelijkheid is onvoldoende weggelegd met daarbij een missende structuur.
- Een zorgleefplan na zes weken is vaak aanwezig, echter niet volledig. Vaak missend zijn de leef- en medische geschiedenissen.
- Een medewerker heeft alle medische geschiedenissen opgevraagd en aan de desbetreffende zorgdossiers bijgevoegd.
- Medewerkers zijn bewust op het rapporten met accent op welzijn.

Verbeterpunten 2026:

- Integreren van structuur, procedure en verantwoordelijkheid bij inhuizen nieuwe bewoner(s) m.b.t. volledig maken zorgleefplan.



Figuur 11 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn



Figuur 12 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Er is een ruime personele bezetting met affiniteit voor de doelgroep. Het team kent de bewoners en hun ritme. Er is een goede rapportage en communicatie.

Resultaten 2025:

- Gedurende het jaar hebben veel wisselingen plaatsgevonden in personeel waardoor onvoldoende eigen personele bezetting was.
- Werving en selectie is en blijft in volle gang, met name richting verzorgende IG-3 en verpleegkundige.
- Zorgondersteuners zijn een aanwinst voor de organisatie. Zij krijgen training on the job.
- Door vele personele wisselingen heeft familie aangegeven het lastig te vinden niet altijd een gezicht bij een naam te hebben. Daarom is een 'smoelenbord' gestart waarop te zien is welke (vaste) medewerker die dag aan het werk is.
- Niet altijd wordt even goed op zorgafspraken gerapporteerd. Dit is gedurende het jaar meerdere keren tijdens teamvergaderingen al benoemd. Ook is een hand-out gemaakt waarin tips staan en werkwijze over juist rapporteren en zorgafspraken opstellen.

Verbeterpunten 2026:

- Doorgaan met werving en selectie op nieuwe medewerkers.
- Training on the job blijven uitvoeren m.b.t. rapporteren.



Figuur 13 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

Deskundigheid van het team wordt middels klinische lessen op peil gehouden. Er zijn goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's en een helder beleid inzake veiligheidsrisico's. Een zorgvuldige communicatie richting naasten wordt gehandhaafd. Een commissie voor MVA's is aanwezig, net als een preventiemedewerker. Het team krijgt en neemt ruimte voor verantwoordelijkheden. Er is een goede samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, et cetera.

Resultaten 2025:

- Zorgmedewerkers hebben training gehad van de Wzd-functionaris.
- MVA-commissie is niet aanwezig, dit neemt 1 medewerker voor haar rekening. Wel zijn alle medewerkers betrokken bij MVA-meldingen daar deze on the job worden besproken. MVA-meldingen zijn dit jaar niet in werkoverleggen besproken daar de medewerker de meldingen niet consequent heeft verwerkt.
- Een interne audit planning is opgenomen in het kwaliteitshandboek maar wordt niet nagestreefd. Desbetreffende medewerker zit in verzuim.
- Samenwerking met externe specialisten is naar behoren. De samenwerking met fysiotherapie en ergotherapie is stabiel en zijn erg betrokken. Waar nodig is consult ingeschakeld van een logopediste.
- Een nieuwe samenwerking is opgestart met een Specialist Ouderengeneeskunde. Hij is vanaf oktober 2025 betrokken bij HAWW.
- Continuïteit van huisartsenzorg is van bijna alle bewoners geborgd daar één huisarts 6-wekelijkse visites uitvoert. De grootste groep bewoners is bij deze huisarts aangesloten. Het contact met de huisartsen van de overige bewoners verloopt goed en waar nodig worden zij in consult gevraagd.
- Preventiemedewerker is aangesteld echter niet duidelijk beschreven en dus niet duidelijk aanwezig voor medewerkers.

Verbeterpunten 2026:

- Uitvoeren Wzd training voor overig personeel (keuken en huishoudelijke hulp)
- Extra medewerker MVA-meldingen laten oppakken en verwerken zodat deze consequent in de werkoverleggen besproken kunnen worden.
- Preventiemedewerker goed documenteren en communiceren.
- Borgen van kwaliteit? Verbeterplan, interne audits, ...
- Uitvoeren van scholing voor alle zorgmedewerkers m.b.t. herhaling.



Figuur 14 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering). Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar en het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling. Er wordt als organisatie tijd gecreëerd om informeel samen te zijn als team en het team wordt gewaardeerd (o.a. met kleine attenties).

Resultaten 2025:

- Er hebben geen 'officiële' jaargesprekken plaatsgevonden in 2025. Wel hebben gedurende het jaar meerdere gesprekken met medewerkers individueel plaatsgevonden wanneer daar van een van de kanten behoefte aan was.
- Niet alle medewerkers hebben een vorm van training gehad.
- Teambijeenkomsten hebben iedere 2 maanden plaatsgevonden waarvan notulen beschikbaar zijn en gedeeld met alle medewerkers.
- Diverse informele bijeenkomsten zijn georganiseerd waar medewerkers bij hebben kunnen aansluiten.
- Gedurende het jaar zijn meerdere attenties uitgedeeld als blijk van waardering.

Verbeterpunten 2026:

- Up-to-date maken van opleidingsplan en uitvoeren.
- Training/scholing aanbieden aan alle medewerkers waar behoefte aan is. Tevens volgens planning herhaling aanbieden aan zorgmedewerkers t.b.v. bevoegd- en bekwaamheid.



Figuur 16 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier



Figuur 17 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

6 Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2025 hebben wij geen klanttevredenheidsmeting gedaan onder (naasten van de) bewoners op basis van de 10 beloften. Wel hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met familieleden maar dit is inadequaat vastgelegd.

Daarom is januari 2026 middels het portaal van Kwaliteit in Huis alsnog de klanttevredenheidsmeting uitgezet.

De respons is nog onvolledig, maar tijdens moment van schrijven zijn 10 metingen ingestuurd (50%) waarbij het gemiddelde cijfer een **8,6** is. Het laagst gegeven cijfer is een 3, het hoogste een 10. Elke afzonderlijke klantbelofte heeft een gemiddelde van >8,0.

Het laagst gegeven cijfer is een 3, echter is dit gegeven vanuit het gezichtspunt van de bewoner. Als opmerking is erbij geschreven dat desbetreffende bewoner zich onveilig voelt omwille het ziektebeeld. Dit is voor ons begrijpelijk, toch is dit reden voor ons om hier samen met deskundige naar te kijken om het individuele veilige gevoel te borgen zodat de bewoner zich veilig thuis voelt.

Reflectie hierop:

Gedurende het jaar hebben wij goed contact ervaren met families van onze bewoners. Wij hebben altijd gecommuniceerd dat de deur openstaat om eventuele (kritische) feedback te bespreken. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt en door de korte lijntjes en het 24/7 aanwezig zijn van Dolf en Heidi, is er goed contact met families. Er is echt een vertrouwensband opgebouwd.

Wij hebben meerdere feesten en bijeenkomsten georganiseerd waar naasten welkom zijn. Daarnaast wordt de wekelijkse vrijdagmiddagborrel goed bezocht door naasten.

Helaas hebben ook de naasten ervaren dat er meerdere personele wisselingen hebben plaatsgevonden en er veelvuldig (genoodzaakt) gebruik is gemaakt van ZZP'ers. Dit is terug te zien in de klanttevredenheidsmeting. Waar we vaker lager op hebben gescoord is dat men zich niet altijd betrokken voelde, zich niet altijd gezien en gehoord voelt en dagelijks vertrouwde gezichten ziet.

Doordat er onvoldoende structuur was hierdoor, is er minder pro-actief met familie gecommuniceerd en contact geweest als waar wij naar streven.

Verbeterpunten voor 2026:

- Veiligheid trachten te borgen voor bewoners ondanks achteruitgang in het ziektebeeld.
- Pro-actieve communicatie hebben richting naasten.
- Klanttevredenheidsmeting uitvoeren en juiste documentatie familiegesprekken.

6.2 Medewerkers

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

De respons op de medewerkerstevredenheidsmeting is 73,3% waarbij het gemiddelde cijfer een **8,7** is. Het laagste gegeven cijfer is een 6, het hoogste een 10. Elke medewerkersbelofte heeft een gemiddelde van >8,5.

Het gemiddelde cijfer is iets om trots op te zijn. Toch wegen wij de individuele beoordelingen zwaarder op dan het gezamenlijke gemiddelde. Uit de individuele beoordelingen is vaker een 6 of een 7 gegeven. Meerdere medewerkers gaven aan dat zij minder plezier ervaren in het werk en ook de deskundigheid van de organisatie niet altijd geborgd zagen. Ook is uit meerdere beoordelingen gekomen dat zij niet altijd ervaren passende ondersteuning en feedback te ontvangen, zich niet altijd gezien/gehoord te voelen en onvoldoende op de hoogte worden gebracht van nieuwe ontwikkelingen. Als laatste wordt aangegeven dat gemaakte afspraken niet altijd adequaat wordt opgepakt of in doorgepakt.

Reflectie hierop:

In 2025 zijn er medewerkers weggevallen met grote contracten door vertrek en zwangerschapsverlof. Hierdoor is het team lange tijd instabiel geweest en hebben zij niet de stabiliteit ervaren die zij nodig hebben. Noodgedwongen hebben wij gebruik moeten maken van ZZP'ers in de zorg. Hier zat veel verschil tussen in kwaliteit van zorg. Daardoor hebben wij ook vaker bij aanvang van diensten ZZP'ers direct naar huis kunnen sturen daar zij onvoldoende geschoold waren. De werkdruk bij onze eigen medewerkers steeg hierdoor.

Vanaf de maand mei hebben wij gebruik kunnen maken van een selectievere groep ZZP'ers die wij beter hebben leren kennen en hun inzet dus betrouwbaarder konden inzetten. Ondertussen is er flink ingezet op werving en selectie van nieuwe medewerkers. Vanaf september hebben wij enkel nog voor de invulling van nachtdiensten gebruik gemaakt van (inmiddels) vaste ZZP'ers.

Op directieniveau heeft er een verschuiving plaatsgevonden. Dolf is meer naar de achtergrond getreden, Heidi en Thomas zijn meer aanspreekpunt geworden voor de medewerkers. Deze verandering is nog ongoing waardoor men op bepaalde zaken nog zoekende is bij wie welke verantwoordelijkheid ligt.

De individueel beoordeelde metingen zijn ons inziens dus voornamelijk verklaarbaar door bovenstaand geschreven. Met name instabiliteit binnen het team zorgt voor veel onrust waardoor men moeilijk met elkaar kan bouwen.

Verbeterpunten voor 2026:

- Werving en selectie vervolgen.
- Deskundigheidsbevordering uitvoeren → scholing.
- Manier van werken vinden om adequaat besproken acties op te pakken en uit te voeren.

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 verantwoordelijke medewerkers en Dolf, Heidi en Thomas.

Daarnaast werken wij met vrijwilligers en koppelen hen aan bewoners waarmee een goede klik is.

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:

- MaxFysio
- Cardo Healthcare (fysiotherapie, ergotherapie)
- Logopediste Edith Vullings
- Apotheek Waalre-dorp

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.

Organisatie netwerk

Het Andere Wonen Waalre 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 bewonersgroep. 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 hierna 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 telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner. Eenmaal per maand is er een moreel beraad waar we zo nodig externe professionals vragen aan te schuiven.

Wij hebben op moment van schrijven een relatief nieuwe en goede groep bewoners. Wij kunnen daarom aankomend jaar meer inzetten op welzijn voor de grootste groep bewoners.

Onze huidige mix van medewerkers is goed afgestemd op de bewonersgroep. Echter is het wenselijk een overkoepelend aanspreekpunt te hebben voor de zorgmedewerkers. Deze persoon mist nu Dolf minder aanwezig is op de voorgrond.

Deskundigheidsbevordering

Medewerkers zijn afgelopen jaar onvoldoende gestimuleerd in deskundigheidsbevordering. Eén collega is bezig met de opleiding mbo-verpleegkundige niveau 4. Medewerkers zijn vrij in het aangeven als zij scholing willen volgen. Dit is afgelopen jaar niet gebeurd. Deskundigheidsbevordering zal in 2026 met meer prioriteit opgepakt dienen te worden om zo ook kwaliteit van zorg te blijven borgen en medewerkers kritisch naar hun eigen en elkaars handelen te houden.

Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden

wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage).

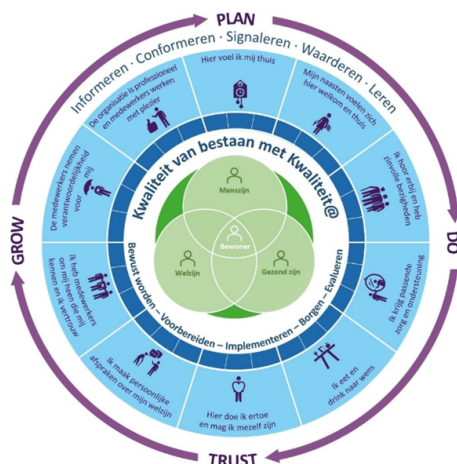
Bewoners

Wij willen werken met een familieraad die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Hoe deze commissie vorm krijgt is nog onduidelijk. Hierin willen wij zaken bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De familieraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

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. Gedurende het jaar passen wij het kwaliteitskompas van Kwaliteit@ toe.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



8 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

9 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

