



## Leeswijzer

---

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij in 2025 hebben gewerkt aan goede zorg, welzijn en kwaliteit van bestaan voor bewoners met dementie en hun naasten. Wij schrijven dit document bewust in heldere taal, met een rustige opbouw en een open, toetsbare toon. Daarmee is het document leesbaar voor bewoners en naasten, medewerkers, financiers, auditoren, toezichthouders en inspecteurs.

Wij kijken terug op 2025, duiden wat dit betekende voor bewoners en ons team, beschrijven welke keuzes wij hebben gemaakt en leggen uit hoe wij in 2026 verder bouwen. Het kwaliteitsbeeld volgt de vijf bouwstenen van het [Generiek kompas](#) en maakt daarnaast expliciet hoe randvoorwaarden zoals personeelsbeleid, samenwerking, huisvesting, governance, risicobeheersing en bedrijfsvoering de kwaliteit van bestaan ondersteunen of onder druk zetten.



Wij schrijven dit kwaliteitsbeeld vanuit Het Andere Wonen De Compagnie zelf. Dat betekent dat wij niet alleen beschrijven wat goed gaat, maar ook benoemen waar wij onder druk hebben gestaan en welke opdrachten nog niet af zijn. Juist die combinatie van verantwoorden, reflecteren en borgen maakt dit document eerlijk.



## Samenvatting in één oogopslag

---

2025 was voor ons een jaar van herstel, herordening en hernieuwde focus. Wij hebben de kwaliteit van het dagelijks leven voor bewoners op peil gehouden in een jaar waarin de context zwaar was. Na de gevolgen van het incident in 2023 en de nasleep in 2024 hebben wij in 2025 doelgericht gewerkt aan stabiliteit, herstel van vertrouwen, versteviging van deskundigheid en verdere professionalisering van onze kwaliteitscyclus.

Het incident heeft blijvend invloed op onze manier van werken. De analyses en verbetermaatregelen zijn in 2025 niet alleen uitgevoerd, maar ook steeds meer onderdeel geworden van onze dagelijkse praktijk. Thema's zoals tegenspraak, methodisch werken, omgaan met complexe zorgvragen en professionele grenzen zijn nadrukkelijker verankerd geraakt in onze cultuur en kwaliteitscyclus.

Daarnaast gold één belangrijke realiteit op de achtergrond: in 2024 leden wij een groot financieel verlies. Dat verlies drukte in heel 2025 zwaar op onze liquiditeit en beïnvloedde de ruimte waarin wij keuzes konden maken. Herstel hiervan vraagt naar verwachting drie tot vijf jaar. Die financiële druk heeft onze opdracht niet veranderd, maar wel de manier waarop wij prioriteiten moesten stellen. Juist daarom vinden wij het noodzakelijk om ook deze randvoorwaarde expliciet mee te nemen in onze verantwoording.

In dit licht laten de belangrijkste ontwikkelingen en inzichten uit 2025 zich als volgt samenvatten:

- De zorginhoudelijke basis is stevig gebleven. Bewoners wonen bij ons in een herkenbare, warme en kleinschalige setting waarin eigen regie, vertrouwde gezichten, rust en betekenisvolle dag invulling centraal staan.
- De (potentiële) bewonersgroep wordt steeds complexer. Naast dementie zien wij vaker somatische problematiek, gedragsvraagstukken, comorbiditeit en hogere indicaties. Dat vraagt om scherpere observatie, meer klinisch redeneren en tijdige inzet van specialistische expertise. Hier is duidelijk en expliciet in geïnvesteerd.
- Het team is in herstel én in ontwikkeling. Wij hebben gewerkt aan bezetting, teamstabiliteit, onderlinge verbinding, communicatie, deskundigheid en werkplezier. De basis is duidelijk sterker geworden, maar de opgave voor 2026 blijft op de agenda.
- Onze samenwerking met specialisten is een kracht. De korte lijnen met huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en andere disciplines hebben aantoonbaar bijgedragen aan passende zorg en tijdige opschaling.
- Wij werken steeds bewuster cyclisch. Dossiers, familiegesprekken, audits, casuïstiek, meldingen, terugkerende reflecties en bespreking worden steeds nadrukkelijker gebruikt om keuzes te onderbouwen, verbeteringen te volgen en borging zichtbaar te maken.
- Wij zijn trots op wie wij zijn. De Compagnie bestaat bijna 10 jaar. In oktober 2026 vieren wij ons jubileum. Deze bijna 10 jaar ervaring leidt tot een onderscheidende combinatie van kleinschaligheid, deskundigheid, relationele nabijheid en een sterk therapeutisch woon- en leefklimaat. We vinden het belangrijk om naast zelfkritisch en reflecterend, ook trots te zijn op wie we zijn, wat we hebben bereikt en deze uitgangspunten mee blijven nemen naar de toekomst!

## Kerncijfers 2025

| Onderdeel           | 2024 einde jaar                                  | 2025 einde jaar                                                                              | Duiding                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bewoners            | 18                                               | 17                                                                                           | Kleinschalige setting bleef behouden, terwijl veel mutaties effect hadden op balans en dagelijks leven van de hele gemeenschap.                                                               |
| Overlijdens         | 4                                                | 9                                                                                            | Grote emotionele en praktische impact op bewonersgroep, families en team; vroeg om blijvende aandacht voor palliatieve zorg en rouw. Ook opnieuw leren kennen van bewoners was erg intensief. |
| Indicaties          | 1x VV04, 17x VV05                                | 1x VV04, 15x VV05, 1x VV06, 1 aanvraag VV07 en 2 aanvragen VV08                              | Toenemende complexiteit en zwaardere zorgvragen zijn duidelijk zichtbaar.                                                                                                                     |
| Externe deskundigen | 2 bewoners SOG                                   | 4 bewoners SOG, 3 bewoners psycholoog                                                        | Gerichte inzet van aanvullende expertise en meer proactieve opschaling dan in voorgaande jaren.                                                                                               |
| Teamomvang          | 10,67 fte exclusief ondernemers en zelfstandigen | 12,99 fte exclusief ondernemers en zelfstandigen, 13,66 fte inclusief tijdelijke detachering | Bezetting volgens norm; onze interne ambitie ligt hoger om voldoende tijd voor welzijn en vertrouwde gezichten te garanderen.                                                                 |

# Profiel van de organisatie en context van 2025

## Wie wij zijn

Het Andere Wonen De Compagnie is een kleinschalige woonvorm in de wijk De Kruiskamp in 's-Hertogenbosch. Wij combineren zelfstandig wonen met 24/7 nabijheid van zorg, begeleiding en toezicht. De locatie beschikt over 21 appartementen: 17 voor bewoners, 2 ontmoetingsruimtes, 1 appartement voor kantoor/opslag/domotica en 1 appartement voor dagbesteding. Door de clustering rond de binnentuin voelt de locatie als een hofje: beschut, herkenbaar, open en tegelijk veilig.



Onze doelgroep bestaat uit mensen met dementie die zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven wonen, maar wel baat hebben bij een vertrouwde woonomgeving met nabijheid van zorg. Ook partners zijn welkom wanneer samenwonen passend/wenselijk is. Wij werken in een open setting waarin vrijheid en veiligheid steeds opnieuw zorgvuldig tegen elkaar worden afgewogen.

## Waar wij trots op zijn

Wij zijn trots op onze locatie, onze kennis en onze manier van werken. De Compagnie is geen anonieme voorziening, maar een herkenbare woonomgeving waar mensen daadwerkelijk wonen. De fysieke omgeving ondersteunt onze visie: korte (loop)lijnen, zicht op elkaar, kleinschaligheid, rust, een hoffesachtige opzet en veel ruimte om het gewone leven door te laten gaan. Dat maakt onze locatie niet alleen prettig, maar ook therapeutisch van waarde.

Daarnaast zijn wij trots op onze opgebouwde expertise. In 2026 bestaan wij tien jaar. Die ervaring heeft ons geleerd dat goede dementiezorg niet begint bij protocollen alleen, maar bij relaties, klinisch redeneren, vertragen waar nodig, begrenzen waar nodig en het vermogen om het gewone leven betekenisvol te houden, ook wanneer de zorg complexer wordt. Wij zien die combinatie van huiselijkheid en professionele scherpte als onderscheidend.

Het incident uit 2023 heeft ons inzicht gegeven in onderliggende kwetsbaarheden van onze organisatie. In 2025 zien wij dat deze thema's (o.a. tegen- en samenspraak, methodisch werken en omgang met complexe zorgsituaties) niet langer alleen aandachtspunten zijn, maar actief onderdeel zijn geworden van ons dagelijks handelen. Desalniettemin blijven wij ons bewust van het risico dat onder druk, bijvoorbeeld bij complexe casuïstiek of personele krapte, oude patronen zouden kunnen terugkeren. Juist daarom blijven wij deze thema's expliciet benoemen, volgen en bespreken.

## Visie op zorg en welzijn

Onze visie is helder: thuis is echt thuis. De bewoner blijft een volwaardig mens met een eigen geschiedenis, voorkeuren, ritme en mogelijkheden. Wij nemen niet onnodig over, maar vullen aan en ondersteunen. Wij werken vanuit een therapeutisch milieu waarin rust, harmonie, herkenning, structuur en passende activiteit(en) centraal staan. Stress en overprikkeling voorkomen wij zo veel mogelijk; positieve prikkels, vertrouwd contact en een gezond BIO-ritme versterken wij juist bewust.

Deze visie vraagt om relationeel werken. Het levensverhaal, familiecontact, observaties en kleine dagelijkse routines zijn geen "extra", maar de kern van kwaliteit. Bij dementie kan cognitieve achteruitgang toenemen, terwijl gevoel, herkenning en relationele veiligheid nog lang aanwezig blijven. Daarom is de manier waarop bewoners zich gezien, veilig en gekend voelen direct kwaliteitsbepalend.

## Besturing en organisatiefilosofie

De Compagnie is eigendom van Laurens en Marianne, beiden verpleegkundigen niveau 5 met jarenlange ervaring. Samen met Renée, met een bedrijfskundige achtergrond en sinds november 2025 verpleegkundige, vormen zij de dagelijks leiding. De lijnen zijn bewust kort. Dat past bij onze schaal en maakt het mogelijk om snel te handelen, dicht op bewoners en medewerkers te blijven, kwaliteit direct bespreekbaar te maken, maar ook de zorg betaalbaar te houden!

Elke twee weken vindt werkoverleg of casuïstiekbespreking plaats. Meldingen en verbeteracties worden vastgelegd in het zorgdossier en per kwartaal besproken en gekoppeld aan concrete leerdoelen. Daarmee is kwaliteit geen losse jaaractiviteit, maar onderdeel van het ritme van de organisatie.



### Wat 2025 bijzonder maakte

2025 was geen gewoon jaar. Het hoge aantal overlijdens, de veranderende bewonersgroep, de impact van het eerdere incident, de noodzaak om opnieuw teamstabiliteit op te bouwen én de financiële druk vanuit 2024 maakten dit jaar zwaar. Wij hebben in 2025 bewust gekozen om niet alleen te stabiliseren, maar tegelijk verder te professionaliseren. Dat maakt 2025 een geloofwaardige spiegel van waar wij nu staan: veerkrachtig, lerend en realistisch over wat nog versterking vraagt. Ondanks de zwaarte, zijn we toch in staat geweest om hele noemenswaardige stappen te maken. Dit zetten we onverminderd door.

### Financiële context als randvoorwaarde voor kwaliteit

In 2024 hebben wij een groot financieel verlies geleden mede ten gevolge van het incident. Dit verlies heeft in 2025 zwaar gedrukt op de liquiditeit. Wij verwachten dat het drie tot vijf jaar zal duren om hiervan te herstellen. Dat heeft invloed gehad op investeringsruimte, tempo van uitbreiding, mate van externe ondersteuning en de ruimte om boven de minimale formatienorm te plannen. Wij benoemen dit expliciet omdat bedrijfsvoering geen los thema is van kwaliteit: duurzame kwaliteit vraagt ook om financieel herstel en verantwoorde keuzes.

Tegelijk hebben wij in 2025 bewust niet gekozen voor snelle kostenreductie die ten koste zou gaan van bewonerswelzijn of veiligheid. Wij hebben scherper geprioriteerd, gefaseerd geïnvesteerd en nadrukkelijker gestuurd op wat direct verschil maakt voor bewoners: passende deskundigheid, continuïteit, specialistische samenwerking en een stabiele woonomgeving. Daarmee hebben wij kwaliteit niet losgekoppeld van bedrijfsvoering, maar juist zichtbaar gemaakt hoe beide elkaar beïnvloeden.

# Bouwsteen 1 – Kennen van wensen en behoeften

## Wat wij in 2025 zien

Persoonsgerichte zorg is stevig verankerd in onze visie en dagelijkse praktijk. Bewoners beschikken over een eigen appartement, brengen hun eigen meubels en vertrouwde spullen mee en houden zo veel mogelijk hun eigen ritme. Wij investeren bewust in het leren kennen van levensverhalen, voorkeuren, gewoontes en signalen. De zorgplannen in Puur van Ecare zijn gericht op welzijn en familie kan meelezen en meeschrijven.

## Waar de verdieping zit

Onze kracht is dat wensen en behoeften niet alleen via formulieren worden opgehaald, maar vooral in het gewone leven zichtbaar worden. Door dichtbij te zijn, te observeren en dagelijks af te stemmen, ontstaat een rijker beeld van wat een bewoner nodig heeft dan alleen uit een intakegesprek naar voren komt. Tegelijk liet 2025 zien dat deze bouwsteen kwetsbaar is bij veel instroom, overlijden en personeelsswisselingen. Het opnieuw leren kennen van nieuwe bewoners kost tijd en vraagt bewust handelen, discipline in rapporteren en voortdurende afstemming.

## Reflectie

Wij zijn eerlijk over het feit dat passende zorg niet af is op het moment van verhuizing. De kwaliteit groeit mee naarmate bewoners, naasten en medewerkers elkaar beter leren kennen. Dat is geen tekortkoming maar een realiteit van goede dementiezorg. Tegelijk vraagt dit van ons dat wij inzichten sneller en eenduidiger vertalen naar concrete teamafspraken, zodat kennis niet persoonsafhankelijk blijft maar overdraagbaar wordt.



Het incident heeft ons nadrukkelijk geleerd dat een onvolledig beeld van diagnose en gedrag kan leiden tot onzekerheid in handelen en daarmee risico's voor kwaliteit en veiligheid. In 2025 hebben wij daarom sterker ingezet op het verifiëren van diagnoses, het actief betrekken van familie en behandelaren en het cyclisch toetsen van zorgplannen. Tegelijk zien wij dat het daadwerkelijk begrijpen van gedrag en het vertalen daarvan naar passende benadering, blijvend aandacht vraagt, zeker bij complexe vormen van dementie.

## Meetbaar beeld 2025

| Onderdeel         | Beeld 2025                                                        | Reflectie                                                                                                           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zorgplan          | Binnen de eerste week na verhuizing actueel in Puur van Ecare     | Sterke basis voor tijdige vastlegging; de kwaliteit zit vervolgens in de doorvertaling naar de dagelijkse praktijk. |
| Familiegesprekken | 1 tot 2 keer per jaar structureel, daarnaast informeel doorlopend | Goede frequentie; de uitdaging zit vooral in eenduidige afstemming en verwachtingsmanagement.                       |
| Levensverhaal     | Onderdeel van dossier via levensloop of geschiedenis-lijn         | Aanwezig, maar kan nog explicieter gebruikt worden in overdrachten, dagstructuur en casuïstiek.                     |



## Koppeling met klantbeloften

Belofte 1 – Hier voel ik mij thuis: het thuisgevoel is direct verbonden aan het kennen van iemands gewoontes, ritme en beleving.

Belofte 6 – Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn: identiteit en eigenheid blijven alleen zichtbaar wanneer wij echt weten wie iemand is.

Belofte 7 – Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn: deze belofte geeft structuur aan het samen vastleggen en bijstellen van welzijnsafspraken.

## Verbeterlijn 2026

- Bij elke nieuwe bewoner in de eerste 6 weken een korte teamreflectie plannen: wat hebben wij al geleerd, wat weten wij nog niet en wat vraagt extra observatie?
- Welzijnsrapportage concreter maken: minder algemeen rapporteren, meer zichtbaar maken wat werkt, wat spanning geeft en welke interventies helpend zijn. We gaan meer situatie en omstandigheden beschrijven. Daarnaast aandachtsgebied aangemaakt om vast te leggen wat per persoon een leuke dag oplevert.
- Levensverhaal en dagelijkse voorkeuren opnemen in een compact bewonersprofiel ("wie ben ik" meer up-to-date houden in zorgdossier) dat snel bruikbaar is voor elke dienst. Samen met familieleden en betrokken specialisten levensverhaal-casuïstiek uitvoeren.
- Structureel toetsen of gemaakte afspraken daadwerkelijk herkenbaar terugkomen in de dagelijkse praktijk en familie dit ook zo ervaart.
- Diagnoseverificatie expliciet onderdeel maken van instroom en structureel bespreken bij casuïstiek besprekingen.
- Zorgplannen niet alleen actueel houden, maar ook expliciet toetsen op begrepen gedrag en gekozen benaderingswijze (samen met specialisten).

## Cyclische lijn bij bouwsteen 1

| Terugkijken                                                                         | Duiden                                                                                            | Verbeteren                                                                                             | Borgen                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intake, levensverhaal, familiecontact en eerste observaties vormen het vertrekpunt. | De bewoner wordt in het dagelijks leven "gevolgd"; kleine signalen worden verzameld en besproken. | Tijdens zorgplan- en familiegesprekken toetsen wij of de zorg nog klopt en waar aanscherping nodig is. | Afspraken worden aangepast, gedeeld in teamoverleggen en gevolgd in rapportages en evaluaties. |

## Bouwsteen 2 – Bouwen van netwerken rond de bewoner

### Wat wij in 2025 zien

Wij werken vanuit het besef dat goede dementiezorg nooit alleen door onze organisatie wordt geleverd. Familie, vrijwilligers, huisartsen en andere disciplines zijn nodig om het leven van bewoners rijk, veilig en passend te houden. Familie zien wij als partner in wonen, zorg en welzijn. Daarnaast onderhouden wij korte en functionele lijnen met huisartsen en eerstelijns specialisten.

### Samenwerking met informele netwerken

Familieavonden, informele contactmomenten, gezamenlijke opruim-momenten en dagelijkse afstemming versterken de band met naasten. Vrijwilligers, waaronder ook oud-familieleden, leveren een betekenisvolle bijdrage aan activiteiten en verbondenheid. Dat past goed bij het grote-gezin-karakter van onze organisatie.



### Samenwerking met professionele netwerken

In 2025 is voor vier bewoners een specialist ouderengeneeskunde betrokken en voor drie bewoners een psycholoog. Ook logopedie, fysiotherapie, ergotherapie en diëtetiek worden laagdrempelig ingeschakeld. Wij zijn trots op deze samenwerking. De korte lijnen, de bereidheid om samen te kijken en de snelheid waarmee expertise beschikbaar komt, maken dat bewoners eerder passende ondersteuning krijgen en ons team zich gesteund weet in complexe situaties. Alle expertises worden ingezet vanuit de eerste lijn.

De wijze waarop deze samenwerking verloopt is voor ons onderscheidend. Niet alleen omdat deskundigen beschikbaar zijn, maar vooral omdat afstemming plaatsvindt vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid en met kennis van onze context. Wij trekken eerder aan de bel dan voorheen en ervaren dat als een belangrijke kwaliteitswinst.

### Reflectie

De netwerkbasis is sterk, maar niet vanzelfsprekend. Juist bij complexere zorgvragen en uitdagende families is actief casemanagement nodig. Kwaliteit zit niet alleen in beschikbaarheid, maar vooral in regie: wie stemt af, wie neemt initiatief en hoe zorgen wij dat de bewoner niet tussen overlegstructuren verdwijnt? 2025 heeft bevestigd dat goede samenwerking veel oplevert, maar ook expliciete rolverdeling en vastlegging vraagt.

In 2025 zien wij dat wij eerder opschalen naar specialistische ondersteuning en dat multidisciplinaire afstemming structureler plaatsvindt. Tegelijk blijft het een aandachtspunt om deze samenwerking niet afhankelijk te laten zijn van individuele initiatieven, maar expliciet te organiseren. We beseffen dat samenwerking niet alleen gaat over beschikbaarheid van expertise, maar ook over het tijdig inzetten daarvan en het gezamenlijk dragen van verantwoordelijkheid.

## Meetbaar beeld 2025

| Onderdeel               | Beeld 2025                                                                                          | Reflectie                                                                                                                        |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samenwerking huisartsen | Elke 8-10 weken bewonersbespreking en tussentijd of op indicatie telefonisch contact of huisbezoek. | Zeer waardevol voor laagdrempelige medische afstemming en tijdig signaleren.                                                     |
| Externe expertise       | 4 bewoners SOG, 3 bewoners psycholoog                                                               | Laat zien dat expertise gericht wordt ingezet; borging van tijdige opschaling blijft belangrijk.                                 |
| Familiebetrokkenheid    | Familieavond in 2025, nieuwe avond gepland in 2026, meerdere gezamenlijke contactmomenten           | Positieve beweging, maar structurele betrokkenheid en eenduidigheid blijven aandachtspunten.                                     |
| Proces gegadigden       | Ca. 80% van benaderde gegadigdenlijst bleek overleden of elders geplaatst                           | Duidelijk signaal dat netwerk en instroomproces beter moesten aansluiten op de realiteit. Expliciet op website kan ondersteunen. |

## Koppeling met klantbeloften

Beloofte 2 – Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.

Beloofte 3 – Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden: vrijwilligers, familie en buurtcontact geven extra betekenis aan de dag.

Beloofte 7 – Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn: goede netwerken maken zulke afspraken realistischer en beter uitvoerbaar.

## Verbeterlijn 2026

- Instroomproces verder aanscherpen met casemanagers en huisartsen, zodat vooraf meer actuele informatie beschikbaar is.
- Familieparticipatie concreter maken: per bewoner expliciet afspreken wie waarvoor aanspreekpunt is en hoe besluitvorming verloopt.
- Dagbesteding benutten als voorsorteerplek om toekomstige bewoners eerder te leren kennen en het netwerk al op te bouwen vóór instroom.
- Samenwerking met specialisten periodiek evalueren op bereikbaarheid, opbrengst en vertaling naar werkafspraken op de vloer.

## Cyclische lijn bij bouwsteen 2

| Terugkijken                                                                            | Duiden                                                                          | Verbeteren                                                                                                 | Borgen                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per bewoner kijken wij wie belangrijk is in het leven en welke disciplines nodig zijn. | Contacten worden actief onderhouden via familie, vrijwilligers en behandelaren. | In gesprekken en casuïstiek bespreken wij of het netwerk nog passend functioneert en waar regie ontbreekt. | Rolverdeling en afstemming worden aangescherpt; de dagbesteding ingezet als nieuwe schakel in de keten. |



## Bouwsteen 3 – Werk organiseren voor goede zorg en welzijn

### Wat wij in 2025 zien

Wij organiseerden de zorg in 2025 nog steeds met dag-, avond- en actieve nachtdiensten en bewuste overlap in de diensten. Dat ondersteunt overdracht en continuïteit. Ons team bestaat uit verschillende functieniveaus en een mix van zorg, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Daardoor kan het gewone leven gedurende de hele dag ondersteund worden. We werken met 8 uren-diensten en plannen minimaal 3 maanden vooruit.



### Personele bezetting

Eind 2025 was er sprake van circa 12,99 fte exclusief ondernemers en exclusief incidentele inzet van zelfstandigen, oplopend naar 13,66 fte inclusief tijdelijke detachering. Daarmee voldoen wij zeker aan de norm van 0,7 fte per bewoner binnen de formule. Tegelijk ligt onze interne ambitie hoger: wij willen liever meer ruimte voor echte aandacht dan precies op de ondergrens sturen.

### Roosteren en inzet

Door de krapte is waar nodig gewerkt met zelfstandige zorgverleners, vooral in de nachten. Positief is dat wij eerst intern het rooster vullen en daarna kiezen voor een vaste groep externen die aan kwaliteitseisen voldoet. Tegelijk is dit een zichtbaar signaal dat de personele basis nog niet stevig genoeg is.

### Reflectie

Wij kijken niet alleen naar kwantiteit, maar nadrukkelijk naar passendheid. Kandidaten die niet aansluiten bij dementiezorg, onregelmatigheid of teamklimaat nemen wij bewust niet aan. Dat is professioneel, maar betekent ook dat vacatures niet altijd snel worden ingevuld. De uitdaging blijft om rooster, vakmanschap, werkdruk, zeggenschap en teamstabiliteit gelijktijdig op orde te brengen. De financiële druk heeft daarbij het tempo van uitbreiding mede beïnvloed.

Het incident heeft zichtbaar gemaakt dat langdurige druk, onduidelijke rolverdeling en persoonlijke betrokkenheid kunnen leiden tot overschrijding van professionele grenzen. In 2025 hebben wij daarom bewust gewerkt aan het verdelen van verantwoordelijkheden, het versterken van teamstructuur en het verminderen van individuele druk. Dit zien wij als essentieel voor veilige zorg. Tegelijk blijft alertheid nodig: bij complexe situaties kan de neiging ontstaan om verantwoordelijkheid te concentreren bij één persoon, terwijl juist gedeelde verantwoordelijkheid noodzakelijk is.

## Meetbaar beeld 2025

| Onderdeel            | Beeld 2025                                                                                                                                                                                                    | Reflectie                                                                                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teammix              | 3,67 fte verpleegkundigen, 2,33 fte verpleegkundigen in opleiding, 1,54 fte VIG, 1,67 fte helpende+ in opleiding, 1,67 fte begeleider/helpende, 0,67 fte MZ-begeleider, 1,44 fte huishoudelijke ondersteuning | Brede mix die past bij begeleiding en zorg; toenemende complexiteit vraagt blijvende opschaling van deskundigheid. |
| Tijdelijke inzet     | 0,67 fte detachering VIG en beperkte inzet zelfstandigen, vooral in de nacht                                                                                                                                  | Continuïteit geborgd, maar structurele afhankelijkheid blijft onwenselijk.                                         |
| Dienststructuur      | 4 dag/avondvarianten plus actieve nachtdienst                                                                                                                                                                 | Goede spreiding en overlap; aandacht nodig voor optimale teamverdeling en roosterbalans.                           |
| Minimum contracturen | 20 uur per week, behalve vakantie- en weekendkrachten                                                                                                                                                         | Sterke keuze voor herkenbaarheid en continuïteit.                                                                  |

## Koppeling met klantbeloften

Belofte 4 – Ik krijg passende zorg en ondersteuning.

Belofte 8 – Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw.

Belofte 10 – De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier.

## Verbeterlijn 2026

- Gerichte uitbreiding van circa 3 fte, met nadruk op helpende, VIG en medewerkers die passen bij onze visie en doelgroep.
- Roosteren verder professionaliseren, inclusief ondersteuning van slimme technologie om kwaliteiten beter in te zetten.
- Bij elke roosterkeuze expliciet de vraag meenemen: levert dit de bewoner voldoende vertrouwde gezichten en voldoende tijd voor welzijn op?
- Professionele zeggenschap verder expliciteren in werkoverleg, casuïstiek en taakverdeling.
- Blijvend bewaken van gedeelde verantwoordelijkheid i.p.v. individuele belasting.
- Signaleren van overbelasting als kwaliteitsindicator.

## Cyclische lijn bij bouwsteen 3

| Terugkijken                                                                                | Duiden                                                                              | Verbeteren                                                                                        | Borgen                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bezetting en rooster plannen wij op basis van bewonersgroep, complexiteit en continuïteit. | Teams draaien diensten, dragen over en vullen elkaar aan in de dagelijkse praktijk. | Knelpunten in bezetting, werkdruk of kwaliteit komen terug in overleggen en personeelsgesprekken. | Roosters, werving en taakverdeling worden aangepast; waar nodig benutten wij tijdelijke externe inzet met duidelijke kwaliteitseisen. |



| Onderdeel             | Beeld 2025                                                            | Reflectie                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Scholingsaanpak       | Jaarplanning aanwezig, medewerkers mogen onderwerpen aandragen        | Eigenaarschap wordt hiermee gestimuleerd.                     |
| Externe ondersteuning | Mediation, coaching en samenwerking met externe professionals ingezet | Passend bij herstel en teamontwikkeling na een zware periode. |

## Koppeling met klantbeloften

Belofte 9 – De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.

Belofte 10 – De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier.

De bouwsteen sluit ook direct aan op de onderdelen informeren, conformeren, signaleren, leren en waarderen.

## Verbeterlijn 2026

- Per kwartaal een korte verbeterkaart vastleggen: onderwerp, doel, acties, resultaat en vervolg.
- Visie- en rapportagescholing combineren, zodat eigenaarschap direct terug te zien is in taal en handelen.
- Nieuwe medewerkers sneller meenemen in de visie via een compact en toetsbaar inwerkprogramma.
- Jaarlijks scholingsprogramma expliciet koppelen aan de toegenomen complexiteit van de bewonersgroep.
- Anonieme of laagdrempelige feedbackmogelijkheden verkennen

## Cyclische lijn bij bouwsteen 4

| Terugkijken                                                                           | Duiden                                                                    | Verbeteren                                                                             | Borgen                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerpen komen op de agenda via scholingsplan, incidenten, signalen en teamvragen. | Medewerkers oefenen, bespreken casuïstiek en passen nieuwe inzichten toe. | Via werkoverleg, tweejaarlijkse reflecties en coaching bekijken wij wat het effect is. | Werkafspraken worden aangepast, scholing wordt herhaald of verdiept en successen worden gedeeld. |

## Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

### Wat wij in 2025 zien

Wij maken kwaliteit zichtbaar via meerdere bronnen: zorgdossiers, familiegesprekken, medewerker en bewoner evaluaties, jaarlijkse audits via Kwaliteit in Huis, kwartaalbesprekingen van meldingen en verbeteracties, casuïstiek bijeenkomst en dagelijkse signalen van bewoners, naasten en professionals. Dat is waardevol, omdat kwaliteit in een kleinschalige woonvorm niet in één cijfer te vangen is.

### Sterk punt

Wij kijken niet alleen naar cijfers, maar juist ook naar ervaringen. Daarmee voorkomen wij dat een mooie score belangrijker wordt dan de vraag of bewoners zich werkelijk thuis, veilig en gezien voelen. Tegelijk gebruiken wij de 10 klantbeloften steeds explicieter als taal en kompas. Dat helpt om kwaliteit onderling beter bespreekbaar en vergelijkbaar te maken.

### Aandachtspunt

In 2025 vond geen formele Patient Reported Experience Measure (PREM) of brede ervaringsmeting plaats, mede door de grote wijzigingen in bewoners- en teamsamenstelling. Dat is begrijpelijk, maar maakt het extra belangrijk om informele opbrengsten goed te structureren. Anders blijft veel waardevolle informatie aanwezig in hoofden en gesprekken, maar minder zichtbaar in de formele kwaliteitscyclus.

### Reflectie

Wij zijn op weg van veel weten naar zichtbaar kunnen aantonen. Dat is een belangrijke stap. In een professioneel kwaliteitsbeeld hoort niet alleen thuis wat er is gedaan, maar ook welke beweging zichtbaar werd, wat de dilemma's waren en hoe deze worden gevolgd. Die ontwikkeling vraagt discipline in vastleggen, maar ook bestuurlijke scherpste: kiezen wat echt relevant is voor kwaliteit van bestaan.

Want een belangrijke les uit het IGJ-onderzoek is dat kwaliteit niet alleen gevoeld moet worden, maar ook aantoonbaar en toetsbaar moet zijn. In 2025 hebben wij stappen gezet in het meer systematisch vastleggen en volgen van verbeteracties. Tegelijk zien wij dat de volgende stap ligt in het explicieter zichtbaar maken van de samenhang tussen signalen, besluiten en effecten.

### Meetbaar beeld 2025

| Onderdeel             | Beeld 2025                                                                                          | Reflectie                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Audits                | Aangesloten bij Kwaliteit in Huis sinds 2021; externe en collegiale audits om het jaar              | Goede externe spiegel en borging.                                                     |
| Zorgvrager ervaringen | Geen formele PREM in 2025; wel familiegesprekken, informele feedback en familieavond                | Kans om in 2026 weer systematischer te meten; meting is ingezet.                      |
| Medewerkerservaring   | Geen formele meting in 2025 door hoog verloop; begin 2026 wel een duidelijke positieve ontwikkeling | Belangrijk signaal dat herstel zichtbaar is, maar verdere onderbouwing volgt in 2026. |
| Kwaliteitsdossier     | Puur van Ecare met actuele zorgplannen, rapportage en familietoegang                                | Sterke basis voor transparantie en dossiervoering.                                    |

## Koppeling met klantbeloften

Belofte 1, 2, 8 en 10 komen nadrukkelijk terug in ervaringskwaliteit.

De kwaliteitsonderdelen informeren, conformeren, signaleren, leren en waarderen helpen ons om kwaliteitsdenken concreter te maken.

## Verbeterlijn 2026

- In 2026 één compacte, haalbare ervaringsmeting uitvoeren onder familie en medewerkers, aangevuld met open vragen in het evaluatiegesprek.
- De 10 klantbeloften gebruiken als vaste indeling voor evaluaties, zodat de taal van kwaliteit door de hele organisatie gelijk wordt.
- Twee keer per jaar een managementreflectie opstellen waarin de belangrijkste kwaliteitsbevindingen en verbeteracties zichtbaar samenkomen. Buiten kwaliteitsbeeld en buiten de opvolging van verbeteracties om. Gebeurd samen met het team.
- Uitkomsten van audits, gesprekken en signalen explicieter koppelen aan doelen, besluitvorming en borging.



## Cyclische lijn bij bouwsteen 5

| Terugkijken                                                                              | Duiden                                                                      | Verbeteren                                                                        | Borgen                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Meetmomenten en signalen worden verzameld via dossier, gesprekken, audits en overleggen. | Uitkomsten worden besproken en gekoppeld aan concrete thema's en dilemma's. | Wij wegen cijfers, ervaringen en observaties samen en prioriteren verbeteracties. | Verbeteracties worden gepland, gevolgd en opnieuw geëvalueerd in de volgende cyclus. |



## Ervaringen van bewoners en naasten

In 2025 is geen formele PREM uitgevoerd. Dat betekent niet dat er geen beeld is van zorgvragerervaringen, maar wel dat de informatie vooral uit gesprekken, observaties en contactmomenten kwam. Binnen een kleinschalige woonvorm is dat waardevol, omdat juist daar vaak de meest eerlijke signalen ontstaan. Tegelijk vraagt dit om zorgvuldige duiding: losse ervaringen moeten worden verbonden aan patronen en leerpunten.

### Wat wij horen en terugzien

- Bewoners en naasten ervaren de woonomgeving sterk als huiselijk, kleinschalig en persoonlijk. Dat sluit aan bij de hoge waardering op de belofte “Hier voel ik mij thuis”.
- Naasten voelen zich over het algemeen welkom en betrokken, maar goede afstemming over verwachtingen blijft nodig. Vooral bij meerdere familieleden of complexe situaties vraagt dit extra aandacht.
- Zinnvolle dag invulling is zichtbaar aanwezig, maar nog niet overal even structureel. Bij wisselingen van bewoners en medewerkers kost het tijd om opnieuw scherp te krijgen wat iemand echt graag doet.
- Het gevoel van vertrouwen in medewerkers blijft belangrijk. Juist na een periode van veel teamwisselingen is herkenbaarheid niet vanzelfsprekend, maar wel essentieel voor rust en veiligheid.
- Het contact met specialisten en huisartsen wordt door naasten vaak ervaren als een teken van zorgvuldigheid en professionele alertheid.

### Professionele duiding

De bewoner ervaring in 2025 laat een dubbele werkelijkheid zien. Aan de ene kant is de basis van warmte, thuisgevoel en betrokkenheid sterk. Aan de andere kant zorgden de dynamiek in bewonersgroep, de personele druk en de zwaardere zorgvragen voor extra spanning op continuïteit, activiteit en afstemming. Juist daarom is het logisch dat 2026 in het teken staat van verdiepen én structureren. Zeker niet omdat de basis ontbreekt, maar omdat wij volwassen genoeg zijn om te zien dat kwaliteit pas echt sterk is wanneer zij ook in onrustige tijden herkenbaar blijft.



## Reflectie op de 10 klantbeloften

In onderstaande tabel lichten we per klantbelofte toe waar deze belofte sterk is en waar ontwikkelruimte wordt gezien.

| Belofte                                                               | Sterk punt                                                         | Ontwikkelrichting                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Hier voel ik mij thuis                                             | Thuisgevoel is diep verankerd in visie, omgeving en handelen.      | Levensverhaal nog explicieter inzetten in teamafstemming.                           |
| 2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis                      | Familiaire aanpak en veel open contact.                            | Rollen en verwachtingen scherp en eenduidig afstemmen.                              |
| 3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden                           | Breed activiteiten aanbod en aandacht voor het gewone leven.       | Meer structuur en expliciete begeleidingsrol door de dag heen.                      |
| 4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning                            | Divers team en ruimte voor maatwerk.                               | Overdracht, roosterbalans en sneller opbouwen van bewonerskennis.                   |
| 5. Ik eet en drink naar wens                                          | Vers, huiselijk, betaalbaar en afgestemd.                          | Meer aandacht voor presentatie en slim organiseren van boodschappen.                |
| 6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn                            | Belevingsgerichte benadering en erkenning van eigenheid.           | Verdere verdieping in belevingsgerichte zorg en omgang met gedrag als communicatie. |
| 7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn                   | Korte lijnen, vaste evaluatiemomenten en goede externe afstemming. | Casemanagement en communicatie blijvend versterken.                                 |
| 8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw   | Vertrouwd contact en inzet op vaste gezichten.                     | Verder bouwen aan team(stabiliteit) en beperken inzet van externen.                 |
| 9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij                 | Eigenaarschap wordt gekoppeld aan visie en leren.                  | Meer zichtbare vertaling van visie naar dagelijks handelen en rapportage.           |
| 10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier | Veerkrachtige organisatie met duidelijke herstelrichting.          | Stabiliseren, duidelijke aansturing en werkplezier verder versterken.               |

### Hoofdbeeld uit de beloften

Een van onze grote krachten zit in relationele en huiselijke kwaliteit: thuisgevoel, welkom zijn, gezien worden en persoonlijk contact. De grootste ontwikkelopgave zit in de randvoorwaarden die nodig zijn om die kwaliteit duurzaam vast te houden: voldoende passende bezetting, vaste gezichten, duidelijke rolverdeling, systematisch leren, financieel herstel en zichtbare borging. Dat is een herkenbaar patroon bij kleinschalige woonvormen: de bedoeling is sterk aanwezig; de opdracht is om die bedoeling ook onder druk robuust te organiseren.

# Governance, risicoanalyse en borging

## Governance en interne sturing

Onze governance is kleinschalig en direct. Juist daarom vinden wij het belangrijk om bestuurlijke nabijheid te combineren met professionele tegenspraak, systematiek en transparantie. De dagelijkse leiding stuurt op kwaliteit, personeelsbeleid, bedrijfsvoering en samenwerking. Signalen uit dossier, werkoverleg, familiecontact, audits en externe samenwerking worden samengebracht in periodieke reflectie en besluitvorming.



Voor een organisatie van onze omvang geldt dat governance niet zit in uitgebreide lagen, maar in heldere verantwoordelijkheden, zichtbare opvolging en toetsbare afspraken. Wij zien borging daarom niet als een los document, maar als een vaste werkwijze: bespreken, besluiten, vastleggen, uitvoeren, toetsen en zo nodig bijstellen.

## Risicoanalyse 2025–2026

| Risico                                           | Betekenis voor kwaliteit                                                                          | Beheersing in 2025                                                                             | Borging / vervolg 2026                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financiële druk en beperkte liquiditeit          | Kan investeringsruimte, personele uitbreiding en tempo van verbeteringen beperken.                | Strakke prioritering, gefaseerde investeringen en focus op kernkwaliteit dicht bij de bewoner. | Meer jaren herstel volgen via periodieke managementreflectie; keuzes expliciet toetsen op effect voor kwaliteit en continuïteit. |
| Personele krapte en afhankelijkheid van externen | Kan continuïteit, vertrouwde gezichten en teamleren onder druk zetten.                            | Eerst intern vullen, vaste groep externen, selectief werven op visie en passendheid.           | Gerichte uitbreiding van circa 3 fte, betere roosterbalans en expliciete monitoring van externe inzet.                           |
| Toenemende zorgcomplexiteit                      | Vergroot risico op overvraging van team, late signalering of onvoldoende passende interventies.   | Eerdere inzet van SOG, psycholoog en andere disciplines; casuïstiek en scholing.               | Deskundigheidsmix en scholing verder aanscherpen; complexiteit periodiek wegen in rooster en beleid.                             |
| Kennisverlies bij wisselingen                    | Kan leiden tot fragmentatie in bewonerskennis en wisselende uitvoering.                           | Dossiervoering, werkoverleg en overdracht ingezet als basis.                                   | Compact bewonersprofiel, toetsbaar inwerkprogramma en explicietere teamafspraken per bewoner.                                    |
| Onvoldoende structurele ervaringsdata            | Kan verantwoording en gerichte verbetering verzwakken.                                            | Informeel signalen verzameld via familiecontact en evaluaties.                                 | Compacte formele ervaringsmeting uitvoeren en structureel koppelen aan kwartaalreflecties.                                       |
| Onvoldoende feedbackcultuur                      | Kan leiden tot onvoldoende bijsturing, verhoogd risico op onjuist handelen bij complexe situaties | Inzet externe coaching, teamgesprekken, bewustwording                                          | Structurele feedbackmomenten, expliciete rol van tegenspraak in overleg, monitoring medewerker ervaring                          |

## Borging

- Kwartaalgewijze bespreking van meldingen, verbeteracties en leerdoelen.
- Tweewekelijkse werkoverleggen en casuïstiek met vertaling naar concrete werkafspraken.
- Gebruik van Puur van Ecare voor actuele zorgplannen, rapportage en familietoegang.
- Externe spiegel via Kwaliteit in Huis en collegiale audits.
- Managementreflectie waarin kwaliteit, risico's, personele ontwikkeling en bedrijfsvoering in samenhang worden beoordeeld.
- Expliciete evaluatie van specialistische samenwerking en de opbrengst daarvan voor bewoners en teams.

## Reflectie

De belangrijkste les uit 2025 is dat kwaliteit alleen duurzaam is wanneer inhoud, mensen en randvoorwaarden in balans zijn. Voor ons betekent dit dat borging niet alleen over protocollen gaat, maar ook over cultuur, aanspreekbaarheid, financiële prudentie en de discipline om keuzes te verantwoorden. Wij willen naar een situatie waarin onze relationele kracht niet afhankelijk is van extra inspanning in moeilijke tijden, maar stevig verankerd is in de manier waarop wij georganiseerd zijn.

## Kwaliteitsagenda 2026

Onderstaande agenda maakt de verbeterlijn concreet. De focus ligt op een beperkt aantal thema's die veel effect hebben op bewoners, naasten en medewerkers én die passen bij onze context van herstel, groei en borging.

| Thema                                         | Waarom dit nodig is                                            | Doel 2026                                                                              | Hoe volgen wij dit                                                                                                                                          | Wanneer evalueren             |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Team op orde en stabiel rooster               | Vertrouwde gezichten zijn cruciaal voor rust en passende zorg. | Ca. 3 fte passende uitbreiding en minder afhankelijkheid van externen.                 | Maandelijks roosterreflectie, instroom/uitstroom, verzuim en ervaren werkdruk.                                                                              | Per kwartaal                  |
| Welzijn en activiteiten structureren          | Zinvolle dag invulling vraagt actief begeleiden.               | Meer herkenbare dagstructuur en per bewoner zicht op passende activiteiten.            | Teambespreking, rapportages en bewoner/familiefeedback en gesprekken.                                                                                       | Per kwartaal                  |
| Familieparticipatie en verwachtingsmanagement | Goede samenwerking voorkomt ruis en versterkt partnerschap.    | Heldere rollen, meer gezamenlijke afstemming en familie-informatie over dementie.      | Familiegesprekken, familieavond en terugkoppeling van signalen. Uitdiepen 10 klant- en subbeloften zodat beter vanuit familie hierop gereageerd kan worden. | Halfjaarlijks                 |
| Scholing en eigenaarschap                     | Complexere doelgroep vraagt steviger vakmanschap.              | Visie, rapportage, casemanagement en dementie-specifieke scholing zichtbaar verdiepen. | Scholingsregister, casuïstiek en toetsing in functioneringsgesprekken.                                                                                      | Per kwartaal                  |
| Kwaliteitsmeting en borging                   | Wat wij leren moet aantoonbaar en overdraagbaar zijn.          | Compacte ervaringsmeting, reflecties en zichtbare opvolging van verbeteracties.        | Managementreflectie.                                                                                                                                        | Per kwartaal / jaarafsluiting |

### Jubileumjaar 2026

2026 is voor ons ook een jubileumjaar. In oktober bestaan wij tien jaar en dat zullen wij vieren. Voor ons is dat meer dan een feestelijk moment. Het is ook een markeringspunt: tien jaar ervaring, ontwikkeling en vakmanschap. Wij gebruiken dit jubileum om stil te staan bij wat ons uniek maakt, om onze visie opnieuw zichtbaar te maken en om onze kwaliteitsontwikkeling te verbinden aan trotsheid, vakmanschap en toekomstbestendigheid.

## Afsluitende beschouwing

Dit kwaliteitsbeeld over 2025 laat een organisatie zien die niet wegstijgt van haar werkelijkheid, maar deze juist onder ogen ziet en benut om sterker te worden. Wij benoemen open en eerlijk dat het jaar zwaar was: er waren veel overlijdens, een nieuwe bewonersgroep met een andere dynamiek, het team was nog in herstel, de financiële druk was groot en processen moesten opnieuw worden ingericht. Juist in die context is de opbrengst van dit kwaliteitsbeeld des te betekenisvoller. Want onder die druk is niet verdwenen waar wij voor staan — het is juist zichtbaar gebleven én versterkt: bewoners een thuis bieden, de mens blijven zien, familie welkom laten zijn en met warmte én vakmanschap aansluiten bij wat iemand nodig heeft.

De echte kwaliteit van een kleinschalige woonvorm wordt niet alleen zichtbaar op de beste dagen, maar juist op de dagen waarop het schuurt. In 2025 hebben wij laten zien dat wij ook dan blijven staan: wij blijven zorgen, blijven reflecteren en blijven leren. Dat is geen vanzelfsprekendheid — dat is vakmanschap, betrokkenheid en veerkracht in de praktijk.

Tegelijk is dit kwaliteitsbeeld geen eindpunt, maar een krachtige tussenstand. De opdracht voor 2026 is helder: de relationele kracht die ons kenmerkt verder verstevigen met stabiele randvoorwaarden, aantoonbare verbetercycli, financieel herstel, deskundige samenwerking en een team dat vanuit rust en vertrouwen kan werken. Niet omdat de basis ontbreekt, maar omdat wij deze bewust verder willen verdiepen en bestendigen.

Daarmee is onze belangrijkste conclusie ook meteen een bron van trots én richting: wij hoeven niet opnieuw uit te vinden waar goede zorg begint — die basis beheersen wij. De opdracht is om die bedoeling nog consistentier te leven, te verdiepen en te borgen. Wanneer dat lukt, groeit niet alleen de kwaliteit van zorg, maar vooral de kwaliteit van leven van bewoners en hun naasten. En precies dát is waar wij het voor doen — elke dag opnieuw.

Kwaliteit is voor Het Andere Wonen De Compagnie geen los verslag, maar een bewuste, dagelijkse keuze: blijven zien, blijven leren en blijven verbeteren.

