



Kwaliteitsbeeld 2024-2025

Inhoudsopgave

Welkom bij Zorggroep De Laren	03
Bouwstenen	
1. Kennen wensen en behoeften	04
2. Bouwen aan netwerken	05
3. Werk organiseren	06
4. Leren en ontwikkelen	07
5. Inzicht in kwaliteit	08
Uitgelicht	
Kennen wensen en behoeften	
1. Positieve Gezondheid als visie en methodiek	09
2. Afronding project De Laatste Levensfase	10
Bouwen aan netwerken	
1. Domeinoverstijgende samenwerking in netwerkvorm	11
2. Bouwen aan lokale netwerken	13
Werk organiseren	
1. Nieuw zorgalarmeringssysteem brengt rust	14
2. Slimme thermometer vergroot veiligheid en voorkomt verspilling	15
Leren en ontwikkelen	
1. Toekomstige collega's een inspirerende leeromgeving bieden	16
2. Leermanagementsysteem uitgebreid met keuzepakket	16
Inzicht in kwaliteit	
1. Audits op zorg, service en ondersteunende diensten werpen vruchten af	17
2. Weekdashboard als monitor van kwaliteit	17
Facts & Figures	18

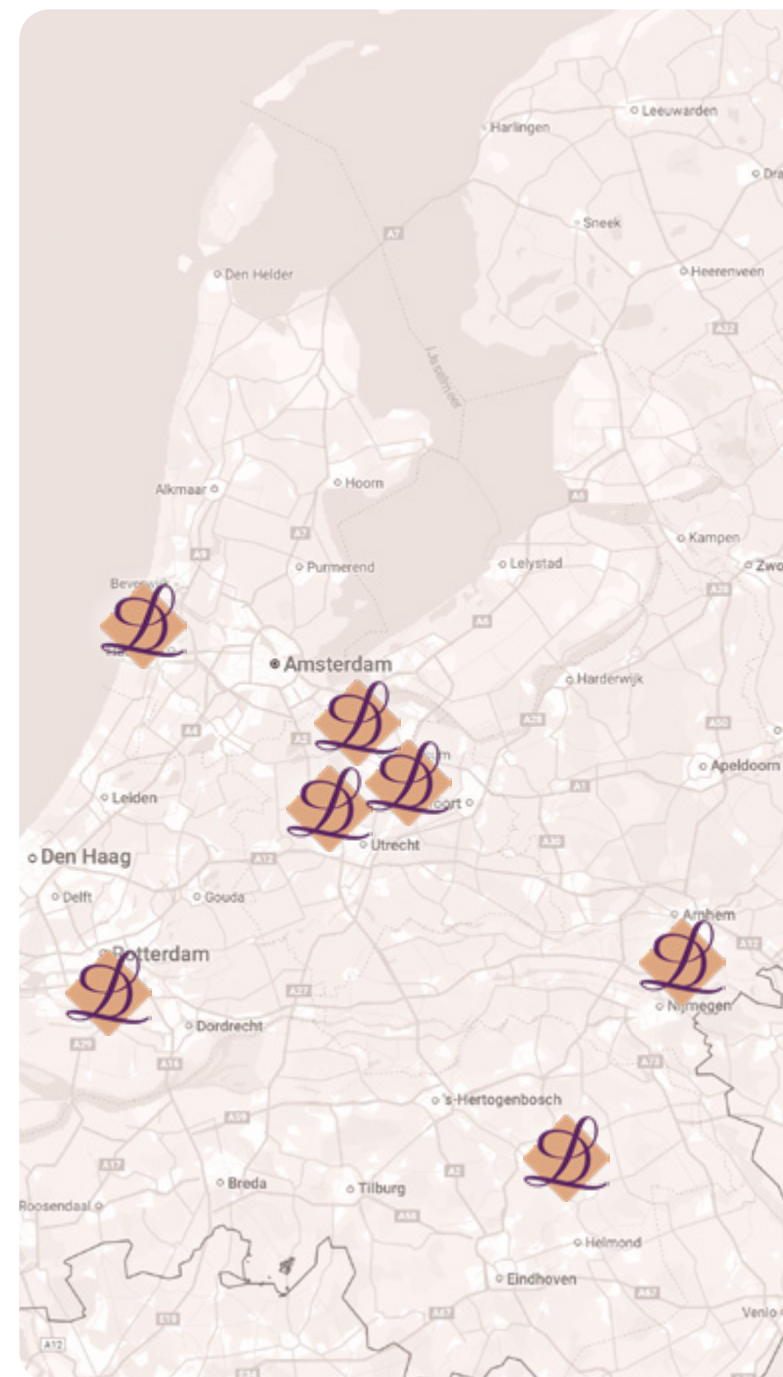
Welkom bij Zorggroep De Laren



Met trots presenteren wij u het Kwaliteitsbeeld 2024, een terugblik op 2024 en een vooruitblik op 2025. Hét document dat weergeeft hoe we in onze organisatie continu het verbeteren van kwaliteit van zorg en welzijn waarborgen en voor ogen houden.

Waar staat Zorggroep De Laren voor? Ouderen met een zorgvraag het leven laten voortzetten zoals zij dat gewend zijn. Binnen de mogelijkheden die zij hebben. Met de blik op wat nog wél kan. In onze zeven villa's op de mooiste plekken van ons land, wonen en leven ouderen met een zorgvraag in hun eigen ruime appartement onder het gemeenschappelijke dak van de villa. Elke villa telt circa 24 appartementen, heeft een eigen keuken met chef-kok, een gemeenschappelijke eet- en huiskamer en tuin met terras. De villa's bieden bewoners geborgenheid en sociale cohesie

in combinatie met zoveel mogelijk eigen regie en autonomie. Zorg en service (waaronder huishouding & horeca) zijn binnen handbereik. Vaste medewerkers werken er samen en benadrukken ons credo 'aandacht is het mooiste wat je kunt geven'. Er is veel persoonlijke aandacht en een - op de wensen van bewoners afgestemd activiteitenprogramma - met de pijlers conditie, cognitie, cultuur en culinair. Deze manier van wonen en leven biedt nieuwe mogelijkheden en creëert tijd en ruimte om te genieten van gezelschap, interesses en bezigheden.



Bouwsteen 1

Kennen wensen en behoeften



Bij Zorggroep De Laren willen we met de juiste aandacht écht connectie maken met bewoners. Met toewijding en verbinding leren we bewoners goed kennen, zodat we zorg en welzijn bieden die bij hen aansluit. Ook familie speelt daarbij een belangrijke rol. Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid ondersteunt alle medewerkers hierbij omdat eigen regie, zingeving, veerkracht centraal staat.

We realiseren dit met een team van zorgverleners, service- en horecamedewerkers. We willen dat iedereen zich op zijn gemak voelt, verrast wordt en kan genieten op een bij hem of haar passende manier.

Naast individuele aandacht zijn themabijeenkomsten in de villa's een goede manier om bewoners en familie te leren kennen.



‘Positieve Gezondheid gaat over betekenisvol leven. Verbinding hoort daarbij. De Levenstekening is enorm waardevol. Het geeft een inkijkje in het levensverhaal van bewoners, biedt een opening tot gesprek en creëert zo verbinding tussen bewoners, familieleden en ons team’

Locatiemanager Jurjen Koopmans is bijzonder trots op het project Levenstekening.

Resultaten 2024

- Ontwikkeling en verankering van visie op Positieve Gezondheid
- Afronding project Laatste Levensfase

Speerpunten 2025

- Themabijeenkomsten met bewoners en familieleden waar Positieve Gezondheid een onderdeel van is
- Positieve Gezondheid verwerken in de opzet van het zorgdossier
- Doorontwikkeling Customer Journey
- Versterking medezeggenschap en participatie
- Implementatie gastvrijheidsvisie
- Implementatie voedingsvisie

Uitgelicht

Positieve Gezondheid

In onze visie staat een focus op Positieve Gezondheid centraal. Dit houdt in dat we uitgaan van de individuele veerkracht van mensen en wat hun leven betekenisvol maakt. Ziekte of ouderdom vormt dus niet het vertrekpunt. [Meer lezen?](#)

Uitgelicht

De laatste levensfase

Hoe voeren we het gesprek over de laatste levensfase met bewoners en familie? Hoe gaan we om met levensvraagstukken als euthanasie, palliatieve zorg en voltooid leven? Wat zijn nieuwe ontwikkelingen en rituelen in de uitvaartwereld en hoe verhouden wij ons daartoe? In 2024 is het project De Laatste Levensfase afgerond.

[Meer lezen?](#)

Bouwen aan netwerken



De villa's van Zorggroep De Laren liggen verspreid in Nederland en hebben te maken met verschillende zorgnetwerken. Een goede samenwerking in de regio is belangrijk: betrokken apotheken, huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde en psychologen zijn voor elke villa essentieel. Ook sluiten we ons aan bij zorgnetwerken in de regio.

Bovendien vinden we het belangrijk dat onze naaste omgeving ons kent en weet te vinden. Dit doen we door het organiseren van open dagen, participatiebijeenkomsten, buurtborrels, maar ook door het beschikbaar stellen van onze ruimtes,

bijvoorbeeld de jeu-de-boules-baan in de tuin voor de plaatselijke vereniging. Juist door het naar binnen halen van de omgeving, groeit de wereld van onze bewoner, die weer opnieuw of op een andere manier contact maakt met de omgeving.



'We zoeken de schuring én de verbinding op.

Doordat we hebben geïnvesteerd in goede onderlinge relaties kan iedereen elkaar snel vinden.'

Esther van Dalen, algemeen directeur Zorggroep De Laren over de samenwerking binnen Netwerk Nonna.

Resultaten 2024

- Intensivering samenwerking met het lokale zorgnetwerk
- Samenwerking met Specialist Ouderengeneeskunde en GZ -psycholoog
- VVT-netwerkparticipatie in Netwerk Nonna (Nijmegen e.o.) en IVVU (Utrecht)
- Participatiebijeenkomst omgeving Villa MaJa, Rhoon
- Participatiebijeenkomst omgeving nieuwe villa in Waalre

Speerpunten 2025

- Versterking van de samenwerking met het zorgnetwerk rondom de villa's
- Vergroting van het vrijwilligersnetwerk
- Vergroting van de participatie van regionale VVT-netwerken
- Start van de bouw van de uitbreiding van Villa MaJa, Rhoon
- Voorbereiding voor de start van de bouw van een nieuwe villa in Waalre

Uitgelicht

Participatie regionale VVT-netwerken

We nemen actief deel in diverse VVT-netwerken binnen de drie zorgkantoorregio's. Hiermee slaan we een brug tussen de reguliere en private zorg. Zo zijn we in de omgeving Nijmegen lid van het Netwerk Nonna, waarbinnen dertien organisaties die opereren in de ouderzorg, hun krachten bundelen. [Meer lezen?](#)

Uitgelicht

Bouwen aan lokale netwerken

Het bouwen aan netwerken gebeurt ook op lokaal niveau, bijvoorbeeld door het houden van open dagen in de villa's. Het Open Huis dat Villa Hamer in Berg en Dal organiseerde, is hier een voorbeeld van. [Meer lezen?](#)

Werk organiseren



Bij Zorggroep De Laren staat in elke villa een team van zorg-, horeca- en huishoudelijk medewerkers samen met de locatiemanager garant voor het leveren van deskundige en toegewijde zorg en welzijn voor de bewoners.

Zij worden ondersteund door een kleine centrale staf die trajecten begeleidt die voor alle villa's gelden. Hieronder vallen innovaties zoals de zorgalarmering maar ook het onboardingstraject, de afronding van het functiehuis en bijbehorende functieomschrijvingen en het project rond de laatste levensfase.

De Ondernemingsraad speelt een belangrijke rol in de medezeggenschap bij organisatievraagstukken.



‘Door innovatie in zorgalarmering en smartphones is Zorggroep De Laren klaar voor de toekomst. Door deze investering is er technisch meer mogelijk om onze bewoners een veilig thuis én onze medewerkers een fijne werkomgeving te bieden. Hierdoor blijft er meer tijd over voor andere zaken die belangrijk zijn voor het welzijn van onze bewoners.’

Roy van Paassen, financieel directeur Zorggroep De Laren over zorgdomotica

Op allerlei manieren streven we een prettige werkomgeving na voor onze werknemers. Een *daily stand* (waarbij alle teams in de ochtend kort bij elkaar komen om de bijzonderheden van het werk door te nemen), coaching trajecten, team- en bedrijfsuitjes dragen hieraan bij. Uit de resultaten van ons medewerkerstevredenheidsonderzoek én het feit dat we al vier jaar op rij het keurmerk ‘Beste Werkgever’ mogen dragen, blijkt dat we hierin slagen.

Resultaten 2024

- Implementatie nieuwe zorgdomotica
- Introduceren van de daily stand op alle villa's
- Slimme thermometers

Speerpunten 2025

- Omzetting van zorgdossier met uitgangspunt Positieve Gezondheid
- Spraakgericht rapporteren
- Onboardingstraject in het leermanagementsysteem (LMS) opnemen

Uitgelicht

Meer mogelijkheden met nieuw zorgalarmeringssysteem

We hebben een geavanceerd zorgalarmeringssysteem geïmplementeerd dat voldoet aan de hedendaagse eisen en wensen van zowel bewoners als zorgverleners. Het nieuwe systeem geeft de bewoners meer vrijheid en autonomie én het verhoogt het werkplezier voor medewerkers. Bovendien ondersteunt het systeem de villa's in het open deuren beleid. [Meer lezen?](#)

Uitgelicht

Slimme thermometer vergroot veiligheid en voorkomt verspilling

Zogenaamde slimme thermometers op koel- en vrieskasten zijn efficiënt en veilig. Na een succesvolle pilot bij Villa Hamer in Berg en Dal hebben we het concept van de slimme thermometer in 2024 uitgerold op alle locaties. [Meer lezen?](#)

Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen



Zorggroep De Laren streeft naar een omgeving waarin we continu en op alle niveaus blijven leren en ontwikkelen.

Elke villa beschikt over een aantal aandachts-functionarissen, waarbij belangrijke thema's door een medewerker worden verdiept. De thema's zijn medicatie, Wzd, hygiëne, mondzorg en het begeleiden van leerlingen en stagiairs. Daarnaast geven eigen medewerkers of externe deskundigen klinische lessen.

Jaarlijks wordt een scholingsplan opgesteld waarin trainingen en opleidingen voor individuele medewerkers en voor bepaalde functies (zoals verzorgende IG, kok, horecamedewerker en verpleegkundige) worden opgenomen.



'Communicatie gaat over contact tussen personen. Door inzicht te krijgen in je eigen gedrag begrijp je waarom de ander reageert zoals hij reageert. Hiervoor probeer ik handvatten te geven in het omgaan met elkaar binnen de villa's.'

Erwin Schenzel, docent Ouderenzorg van de opleidingen en trainingen die hij geeft bij Zorggroep De Laren

Daarnaast heeft Zorggroep De Laren voor verzorgenden een erkende incompany opleiding voor EVV (eerst verantwoordelijk verzorgende) in combinatie met GVP (geriatisch verzorgende). Nieuwe medewerkers krijgen – ongeacht hun functie - altijd een training *Omgaan met onbegrepen gedrag*.

Het leermanagementsysteem (LMS) biedt als platform de basis voor medewerkers voor al hun scholingsactiviteiten. In het LMS staan naast de verplichte trainingen een keuzepakket van trainingen, gericht op welzijn, vitaliteit en professionele ontwikkeling.

Resultaten 2024

- Erkende incompany EVV-opleiding in combinatie met GVP
- Ontwikkelen van het leermanagementsysteem (LMS)
- Pilot voedselverspilling en voorkomen CO2-reductie
- Trainingen AI aan medewerkers centrale organisatie
- Training activiteitenbegeleiders in Positieve Gezondheid
- Start met leiderschapstraject voor locatiemanagers en staf

Speerpunten 2025

- Intern de merkwaarden verstevigen met internal branding-traject
- Implementeren en doorontwikkelen LMS
- Ontwikkelen inwerkprogramma's nieuwe medewerkers per functie
- AI-tools integreren in bedrijfsprocessen

Uitgelicht

Toekomstige collega's een inspirerende leeromgeving bieden

We wonnen hem weliswaar niet maar dat we met Villa MaJa werden genomineerd als één van de tien Beste Leerbedrijven 2025 is een mijlpaal voor onze villa. Bovendien is het een bewijs van onze toewijding aan het opleiden en begeleiden van de collega's van de toekomst.

[Meer lezen?](#)

Uitgelicht

Leermanagementsysteem breidt uit met e-learnings

In 2024 is de basis gelegd van het LMS voor alle medewerkers. Dit jaar implementeren we het systeem en breiden het uit met een keuzepakket en e-learnings.

[Meer lezen?](#)

Bouwsteen 5

Inzicht in kwaliteit



Zorggroep De Laren streeft naar een constante kwaliteit van zorg, service en welzijn die voldoet aan vooraf vastgestelde normen. Deze normen zijn vertaald in KPI's waarop wordt gestuurd.

Dit gebeurt in de eerste plaats met behulp van een weekdashboard dat managers in realtime inzicht geeft in relevante factoren. Daarnaast investeren we

voortdurend in een breed scala aan audits en houden we tevredenheidsonderzoeken onder bewoners en medewerkers



‘Het belangrijkste resultaat van het laten uitvoeren van de check-audits door het team, is dat het effect van de verbeteractie groter is. Deze werkwijze maakt iedereen meer bewust van het onderwerp waardoor het draagvlak groter is. We leren gezamenlijk en behalen samen successen.’

Feline Hendriks, kwaliteitsverpleegkundige bij Zorggroep De Laren

Resultaten 2024

- Introductie van check-audits op alle locaties (twee keer per jaar)
- Toevoegen kwaliteitsnormen aan het weekdashboard

Speerpunten 2025

- Versterken preventief veiligheids- en risico denken

Uitgelicht

Audits op zorg en service

Het sturen op zorg en service vergt continu onze aandacht. We hebben hiertoe de interne auditorganisatie versterkt en geborgd door structurele planning op in- en externe audits. Gelukkig heeft dit ook in 2024 zijn vruchten afgeworpen. [Meer lezen?](#)

Uitgelicht

Weekdashboard als monitor van kwaliteit

In ons weekdashboard monitoren we belangrijke zorg KPI's (zoals risicosignalering, MIC's, verzuim, MDO's en getekende zorgplannen) in realtime. Dit stelt ons in staat om adequater te sturen, het zorgt voor transparantie én het geeft inzicht in de kwaliteit van zorg.

Door gebruik te maken van Power BI kunnen we deze gegevens visueel presenteren en analyseren. Zo kunnen we continu verbeteringen doorvoeren.

[Meer lezen?](#)



Kennen wensen en behoeften

Positieve Gezondheid als visie en methodiek

*I*n onze visie omarmen we het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Dit houdt in dat we uitgaan van de individuele veerkracht van mensen en wat hun leven betekenisvol maakt en dus niet de nadruk leggen op ziekte of ouderdom. Wat kan nog wél in plaats van wat lukt niet meer. We sluiten daarbij steeds meer aan op de landelijke ontwikkeling van reablement waarbij we samen met de bewoner kijken naar herstel van zelfredzaamheid.



*‘Wat kan nog wél’ in plaats
van ‘Wat lukt niet meer?’*

Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid is breed omarmd binnen de organisatie. In 2025 richten we ons op het verankeren van deze visie bij het methodisch werken ondersteund door door ICT-systemen.

- We delen de visie van Positieve Gezondheid actief en bespreken deze met bewoners en familieleden.
- Positieve Gezondheid vormt de basis voor het methodisch werken in de organisatie. We integreren dit in het bewonersdossier en in de werkprocessen van de medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan anamnese, zorgplan, levensverhaal en MDO. Ook het betrekken van bewoners en familieleden is hier van belang.



Kennen wensen en behoeften

Afronding project De Laatste Levensfase

*H*oe voeren we het gesprek over de laatste levensfase met bewoners en familie? Welke rol spelen intimiteit en seksualiteit in deze fase? Hoe gaan we om met levensvraagstukken als euthanasie, palliatieve zorg en voltooid leven? Wat zijn nieuwe ontwikkelingen en rituelen in de uitvaartwereld en hoe verhouden wij ons daartoe?

Deze en soortgelijke vragen stonden centraal in het in 2024 afgeronde project De Laatste Levensfase. In groepjes hebben we intensief gesproken over deze onderwerpen en lieten we ons bij de afsluiting inspireren door gastspreker Sander de Hosson, longarts en medeoprichter van Carend. Deze afsluitende bijeenkomst bestond uit verschillende workshops. De villawerkgroepen kregen de mogelijkheid hun resultaten te delen. Op basis van de inzichten die we hebben opgedaan, is ons beleid geactualiseerd. Hierdoor zijn we in staat bewoners en familie nóg beter te ondersteunen in deze belangrijke fase.

Inhoudsopgave	
Wensen en verwachtingen bespreken en vastleggen	4
Visie en missie	5
Wat kunnen wij voor u betekenen	6
• Het zorgteam	6
• Het serviceteam	6
• De locatiemanager	6
• Hoe communiceren we met u en uw naasten	7
Wat is de rol van uw huisarts en de specialist ouderengeneeskunde	9
Belangrijke onderwerpen om over na te denken en te bespreken	11
• Wilsverklaring	11
• Levenstestament	11
• Geloofovertuiging en stervenbegeleiding	12
• Euthanasie	12
• Palliatieve zorg	13
• Terminale fase en terminale zorg	13
• Palliatieve sedatie	14
Ondersteuning voor naasten	15
• Wat kunt u verwachten als het overlijden nadert	15
• Waken	15
• Overlijden en de laatste zorg	16
• Afscheid rituelen	16
• Na het afscheid nemen	17
• Ter nagedachtenis	18
Vragen, opmerkingen of suggesties?	19
Aankomsten	20

“Tot het laatste moment alle
zorg en aandacht die nodig was.”

Bewoner Villa Duinstaete

Dit kreeg onder meer vorm in het ontwikkelen van een zogeheten waakmand voor de palliatieve zorg en in het boekje *Nu praten over later* dat de nodige handvatten biedt voor het voeren van gesprekken over de laatste levensfase. Het boekje is voor bewoners en familie.



Bouwen aan netwerken

Domeinoverstijgende samenwerking in netwerkvorm

Zorggroep De Laren neemt actief deel in diverse netwerken binnen de drie zorgkantoorregio's. Hiermee slaan we een brug tussen de reguliere en private zorg, iets dat we graag doen in het kader van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Zo nemen we in de omgeving Nijmegen deel in het Netwerk Nonna, waarbinnen dertien organisaties die opereren in de ouderzorg, hun krachten bundelen om een nieuwe structuur te realiseren voor domeinoverstijgende samenwerking binnen de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT).

In een interview met Vereniging Spot (januari 2025) vertellen Yvonne Beckers (programmameider Netwerk Nonna) en Esther van Dalen (algemeen directeur Zorggroep De Laren) over hun samenwerking. Lees hier een verkorte versie, het gehele interview [vindt u hier](#).

Bouwen aan netwerken

Domeinoverstijgende samenwerking in netwerkvorm

Wat is de toegevoegde waarde van Nonna?

Esther van Dalen: 'De afgelopen anderhalf jaar is er veel geïnvesteerd in het onderling vertrouwen tussen de organisaties. We zijn veel met elkaar in contact op elk niveau in de organisatie. We zoeken de schuring én verbinding op, bijvoorbeeld tijdens jaarlijkse heidagen met bestuurders. Vervolgens zijn we vanuit de inhoud gaan kijken hoe de ouderenzorg voor de toekomst vormgegeven kan worden. Doordat we hebben geïnvesteerd in goede onderlinge relaties kan iedereen elkaar snel vinden en zijn verschillende belangen bespreekbaar binnen Nonna. Dat vind ik mooi. De lijnen zijn kort; je weet wat er bij de ander speelt.' Voor afzonderlijke organisaties is het lastig om maatschappelijk de dialoog te voeren, over de veranderende zorg bijvoorbeeld. Ze staan immers nauwelijks in contact met de toekomstige zorgvrager.

Als Netwerk Nonna maken we dit onderwerp bespreekbaar in de regio Nijmegen met behulp van podcasts, theatervoorstellingen en andere creatieve oplossingen. Dat doen we in samenwerking met gemeenten en andere netwerken in de regio. Ook voor informele zorg, de inzet van naastenkracht, wordt er binnen Nonna in samenwerking met ondermeer welzijns- en vrijwilligersorganisaties een gezamenlijke lijn uitgedacht en beproefd.

Hoe kunnen kleine en grote zorgaanbieders elkaar versterken in de regio?

'Binnen Netwerk Nonna vind je compacte en grotere zorgaanbieders. We proberen van elkaar te leren en oog te hebben voor elkaars perspectief', vertelt Esther. 'Er wordt met een open blik gekeken naar oplossingen voor de toekomst. Ik denk dat de compactere organisaties zaken wat pragmatischer aanvliegen. Dit kan soms heel verfrissend werken, maar soms is het iets te kort door de bocht. Dan is het goed dat je vanuit een breder perspectief, meer beleidsmatig en visionair naar een probleem kijkt. Het bij elkaar brengen van die twee lijnen zie je duidelijk gebeuren binnen Nonna.'

Uitdagingen die bij een netwerk komen kijken

Nonna is een transformatie. Het is soms drie stappen vooruit, en dan weer één achteruit, legt Esther uit. 'Als een zorgorganisatie lid wil worden van Nonna dan moet zij werkzaam zijn in de zorgregio Nijmegen.' 'Daarnaast eisen wij dat er bestuurlijke afvaardiging is in het bestuurdersnetwerk', voegt Yvonne eraan toe. 'Bij sommige partijen zie je dat dit niet goed lukt, waardoor ze verminderd of niet actief meedoen. Soms komt dit

door tijdsgebrek. We proberen deze organisaties alsnog te betrekken door ze periodiek bij te praten of door ze betrekken bij pilots.'

Waar zien jullie jezelf in vijf jaar staan?

Yvonne: 'Over vijf jaar zijn we het netwerk waarin we ervaren hebben dat we elkaar keihard nodig hebben – in de VVT en daarbuiten. Dan staat er een nieuwe structuur voor domeinoverstijgende samenwerking binnen de VVT. We merken dan allemaal dat Nonna effect en impact heeft. Dat we voor alle partijen iets opleveren. De zachte en de harde kant gaan binnen Nonna hand in hand. Ja, we vertrouwen elkaar en willen met elkaar delen, van elkaar leren. Tegelijkertijd moet het ook iets doen, iets opleveren.' Esther vult aan: 'Daarmee willen we de zorg toegankelijk en beschikbaar houden voor de regio, met alle uitdagingen die in de toekomst op ons pad komen. Yvonne: Dat het een tweede natuur is om het informele netwerk optimaal aan te sluiten. Dat we gebruik maken van data. En dat we meer aan het roer kunnen staan om te sturen.'

Wat zouden jullie iemand willen meegeven die een soortgelijk netwerk wil opbouwen?

'Doorzettingsvermogen', zegt Esther gelijk met een glimlach. 'Investeer in de relaties, dat heb ik wel heel erg geleerd bij Nonna.' Een opmerking die Yvonne op een positieve manier raakt: 'Dát is voor mij het allerbelangrijkste. Om elkaar te horen en te zien in wat er echt speelt. Om erachter te komen wat zich onder de waterlijn begeeft. Dat er ruimte is voor openheid, eerlijkheid en feedback. En dat we elkaar vasthouden als het moeilijk is, ook als het niet moeilijk lijkt.'



Bouwen aan netwerken

Bouwen aan lokale netwerken

Het bouwen aan netwerken gebeurt ook op lokaal niveau, bijvoorbeeld door het houden van open dagen in de villa's. Het Open Huis dat Villa Hamer in oktober organiseerde, is hier een voorbeeld van.

‘Enerzijds willen we met zo’n Open Huis bekendheid genereren voor de villa bij potentiële bewoners, collega’s en vrijwilligers’, vertelt locatiemanager Peter Degger, ‘maar minstens zo belangrijk is het onder de aandacht brengen van onze activiteiten in de omgeving. Door het versterken van lokale en regionale netwerken, hopen we de eenzaamheid onder ouderen te verkleinen en verbindingen en vriendschappen te stimuleren.’

Naast rondleidingen door het gebouw en een algemene informatietafel over Villa Hamer, hadden de collega’s daarom tijdens de open dag een gevarieerd activiteitenprogramma samengesteld. Bewoners en

bezoekers konden zich laven aan de kunstwerken die we in bruikleen hebben van Museum Beelden Aan Zee (met uitleg van museummedewerkers). Zij konden deelnemen aan een kaasproeverij, een kijkje nemen in het fietslabyrint en actief of passief genieten van muzikale activiteiten. Bovendien konden zij zichzelf laten verwennen met een handmassage!

Voor ieder was er op deze manier wat wils en aan het einde van de dag waren er zes inschrijvingen van potentiële bewoners en hadden zich twee personen als vrijwilliger gemeld.

De omgeving binnenlaten

De dag heeft er ook in geresulteerd dat de samenwerking met organisaties in de buurt zijn aangehaald. Dit geldt bijvoorbeeld voor die met Werkbedrijf Rijk van Nijmegen, waardoor nu drie personen als vrijwilliger werkervaring opdoen in Villa Hamer. Met de nabijgelegen gemeente Heumen werkt Villa Hamer samen in een buddyproject, een samenwerking die mede door het Open Huis dit jaar een vervolg krijgt.

Verder is er een intensieve samenwerking met de Dorpsraad van Berg en Dal gestart, waaruit een maaltijdservice binnen onze villa voortvloeit. ‘Er zijn al drie mensen uit het dorp die hiervan gebruik willen maken en dus tijdens de maaltijden aanschuiven bij onze bewoners!’, vertelt Peter Degger enthousiast. ‘Met het sociale wijkteam zijn we bovendien in gesprek om meer dorpsgenoten aan te laten sluiten bij onze activiteiten zoals kerkdiensten, muziekoptredens, bloemschikken, bridgen etc.’

Waar een open dag al niet goed voor is!



Werk organiseren

Nieuw alarmerings-systeem brengt rust

In 2024 is op zes van onze locaties een nieuw zorgalarmeringssysteem geïmplementeerd. Dit jaar gebeurt dat ook op de laatste locatie. Hiermee zijn dan alle oude systemen vervangen door een geavanceerd systeem dat voldoet aan de hedendaagse eisen en wensen van zowel bewoners als zorgverleners. Het nieuwe systeem biedt meer mogelijkheden. Het geeft de bewoners meer privacy en autonomie. Voor medewerkers verhoogt het systeem het werkplezier.

Verwachtingen overtroffen!



‘Omdat niet meer alle alarmeringen bij iedereen binnenkomen, is het zoveel rustiger, in de villa én in mijn hoofd!’

Zorgmedewerker



‘Het is fantastisch om te weten welke collega bij welke bewoner in het appartement aan het werk is. Je hoeft niet meer op zoek naar ze in onze grote villa!’

Zorgmedewerker



‘Als we straks maar niet helemaal door computers worden geholpen, want ik vind jullie allemaal zo lief.’

Bewoner van Villa De Kleine Heide in Son en Breugel

Werk organiseren

Nieuw alarmerings-systeem brengt rust

Leefcirkels

Het systeem werkt voor elke bewoner op een speciaal op hem of haar afgestelde manier. Voor een bewoner met risico op vallen is het prettig dat er een alarm gaat als het uit bed gaan 's nachts te lang duurt. Voor een bewoner zonder risico daarop is dat onwenselijk en dus niet ingesteld.

Voor bewoners die veel dwalen is het mogelijk leefcirkels in te zetten. Dit zijn 'zones' in de villa waarbinnen deze bewoners 'vrij' rondlopen, zoals de gangen en de huiskamer. Het alarm gaat af als de bewoner een zone betreedt waar het niet veilig is, zoals de keuken en de kelder. Hiermee is in alle villa's op een verantwoorde wijze het open deuren beleid geïmplementeerd.

Met het nieuwe alarmeringssysteem is het namelijk mogelijk de voordeur dicht te houden voor bewoners die buiten gevaar lopen, terwijl anderen de deur zelf kunnen openen. Deze leefcirkels bieden bewoners met dwaalgedrag veel meer vrijheid om rond te lopen, wat hun welzijn aanzienlijk bevordert.

Smart telefoons

Ook medewerkers kunnen veel efficiënter werken met het systeem. Alle teams beschikken over een smart telefoon. Zo zijn ze onderling ook makkelijk bereikbaar. Een groot voordeel is dat de alarmen nu niet meer allemaal via het zorgteam hoeven te lopen. Zo gaat bijvoorbeeld de bel van de voordeur rechtstreeks naar de gastvrouwen en kunnen er 'service' meldingen gedaan worden die direct doorgaan naar bijvoorbeeld de horeca. Het alarm voor de zorg is gekoppeld aan de medewerker(s) die de zorg hebben over de bewoner van wie het alarm gaat. Alarm-notificaties kunnen tijdelijk overgezet worden naar een collega, zodat zij in alle rust een bewoner kunnen verzorgen of medicatie kunnen geven. Een groot voordeel is ook dat het zorgteam bij alarmering direct kan zien waar het alarm vandaan komt en dus waar de bewoner om wie het gaat, zich op dat moment bevindt. Op de smarttelefoon staan ook andere programma's zoals het zorgplan, zodat de medewerker hier makkelijk op terug kan grijpen. In 2025 wordt de pilot spraak gestuurd rapporteren uitgevoerd.

Zogenaamde slimme thermometers op koel- en vrieskasten zijn een uitkomst. Een juiste temperatuur bevordert namelijk de veiligheid en voorkomt voedsel- en medicatieverspilling.

Werk organiseren

Slimme thermometer vergroot veiligheid en voorkomt verspilling

Wanneer de temperatuur afwijkt van de norm met ingestelde vertraging, wordt er namelijk direct een signaal gegeven via e-mail. Verder zijn defecten meteen detecteer- en aantoonbaar zodat de koel- en vrieskasten tijdig kunnen worden gerepareerd en/of vervangen. Het uitgangspunt is dat de horeca, verpleegkundigen en verzorgenden minder tijd kwijt zijn aan het controleren op het correct functioneren van de koelingen en vriezers.

Na een succesvolle pilot bij Villa Hamer in Berg en Dal hebben we het concept van de slimme thermometer in 2024 uitgerold op alle locaties. De temperatuur van alle koelkasten in onze horeca en zorg worden nu op afstand gemonitord en niet meer handmatig.

Welk erkend leerbedrijf heeft het leren in de praktijk zo goed voor elkaar dat het de titel Beste Leerbedrijf verdient? Voor welke praktijkopleider is niets te gek als het om mbo-studenten gaat? Daar draait het om bij de verkiezing van het Beste Leerbedrijf en Praktijkopleider die de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) elk jaar uitreikt.

Leren en ontwikkelen

Toekomstige collega's een inspirerende leeromgeving bieden



Beste werkgever

Voor het vierde jaar op rij mocht Zorggroep De Laren in 2024 het keurmerk 'Beste Werkgever' dragen. 'We laten met de toekenning van dit keurmerk zien dat we niet alleen de zorg voor onze bewoners, maar ook die voor onze medewerkers hoog in het vaandel hebben staan', aldus directeur Esther van Dalen. Het label wordt jaarlijks uitgereikt door World-class Workplace aan organisaties die boven een wereldwijde benchmark voor goed werkgeverschap scoren. Het label is niet te koop en is uitsluitend gebaseerd op de feedback van medewerkers.

We wonnen hem weliswaar niet maar dat we met Villa MaJa werden genomineerd als één van de tien Beste Leerbedrijven 2025 is een mijlpaal voor onze villa. En een bewijs van onze toewijding aan het opleiden en begeleiden van de collega's van de toekomst.

Bij Zorggroep De Laren investeren we al jaren in het opleiden van talenten en het creëren van een inspirerende leeromgeving voor stagiairs in diverse vakgebieden, zoals zorg, facilitair en horeca. De nominatie voor Villa MaJa in Rhooen benadrukt ons succes als leerbedrijf én onze gezamenlijke inzet om talenten op te leiden, te ondersteunen en te enthousiasmeren. Locatiemanager Salomé Postma: "Wat ik mijn medewerkers altijd meegeef, is om goed te zorgen voor je stagiairs, want zij zijn misschien wel je toekomstige collega's. Als je hen oprecht begeleidt en ondersteunt, blijven ze vaak verbonden aan onze organisatie. Deze nominatie is een prachtige bevestiging dat we samen een waardevolle bijdrage leveren aan de collega's van de toekomst.



Leren en ontwikkelen

Leermanagementsysteem uitgebreid met keuzepakket

We streven naar een omgeving waarin we continu en op alle niveaus in de organisatie blijven leren en ontwikkelen.

In 2024 zijn we gestart met de voorbereidingen van het leermanagementsysteem (LMS). In 2025 wordt het geïmplementeerd en uitgebreid. De hele organisatie gaat ermee werken. Het systeem biedt medewerkers en management een overzichtelijke digitale omgeving voor alles rond het aanbod van trainingen en scholingen. Een gebruiksvriendelijke, gepersonaliseerde leeromgeving stelt iedereen in staat zich maximaal te ontwikkelen: plaats- en tijdonafhankelijk, zelfstandig én samen. Er zijn verplichte trainingen voor iedereen, themagerichte trainingen voor bepaalde functies en uitbreidingsmogelijkheden met het keuzemenu.

Inzicht in kwaliteit

Audits op zorg, service en ondersteunende diensten werpen vruchten af

Het sturen op zorgen en service vergt continu onze aandacht.

We voeren op verschillende niveaus zowel geplande als ongeplande audits uit om inzicht te krijgen in onze zorg en service en de organisatie als geheel.

Check-audits op zorgthema's

Het afgelopen jaar hebben we interne check-audits afgenomen op een aantal zorgthema's, namelijk medicatieveiligheid, Wzd, mondzorg en hygiënisch werken. Check-audits worden gedaan door de eigen medewerkers om zo meteen een leereffect te creëren. De ervaring is dat zij streng zijn, maar ook direct de bijbehorende regelgeving opfrissen. Daarbij bedenken

ze ook zelf voor hen geschikte verbeterpunten. Ook vinden er onverwachte audits op deze onderwerpen plaats door de kwaliteits-verpleegkundigen. Aandachtspunten nemen we op in het verbeterregister van elke villa.

Interne audits op ondersteunende processen

Een intern auditteam voerde audits uit op specifieke ondersteunende processen, zoals verzuimmanagement, de zorgadministratie en leveranciersbeoordelingen.

Externe 'IGJ-stijl' audits

Nieuw was dat we op twee locaties 'IGJ-stijl audits' hebben uit laten voeren door een externe partij. Het betreft hier simulatiebezoeken van de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) waarbij de auditoren gesprekken voeren met medewerkers en bewoners, en observaties en documentonderzoek verrichten. Het doel hiervan was om goed voorbereid te zijn op een écht inspectiebezoek en hiervan te leren. Aandachtspunt is en blijft het borgen van het methodisch werken, het inbedden van de Plan, Do, Check, Act (PDCA)-cyclus en het veiligheidsdenken.

HKZ-certificaat en arbeidsinspectie

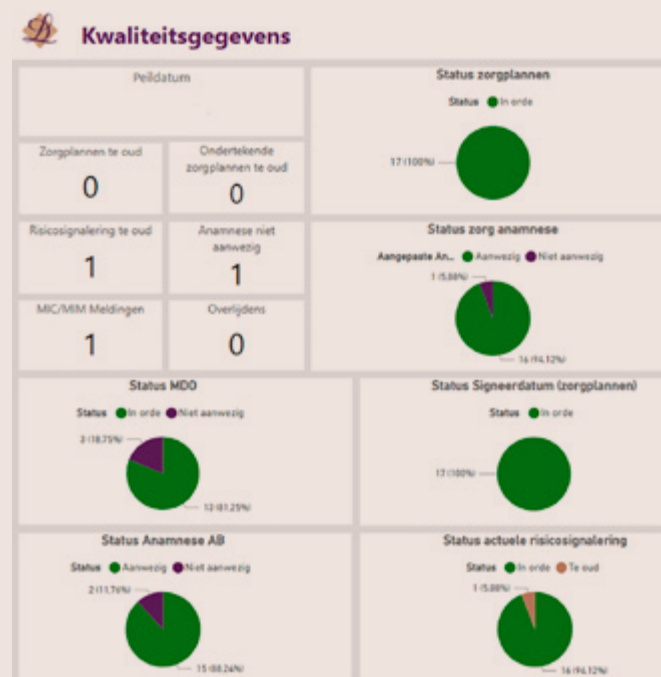
Onze inspanningen resulteerden eind oktober in een nieuw HKZ-certificaat. De Stichting Veilig Voedsel beoordeelde ons - op basis van onaangekondigde externe audits bij elke villa - met een groepsgemiddelde van 8,7. De arbeidsinspectie heeft in oktober een veilige en gezonde werkomgeving geconstateerd.

In ons weekdashboard monitoren we belangrijke zorg KPI's (zoals risicosignalering, MIC's, verzuim, MDO's en getekende zorgplannen) in *realtime*. Dit stelt ons in staat om adequater te sturen, het zorgt voor transparantie én het geeft inzicht in de kwaliteit van zorg.

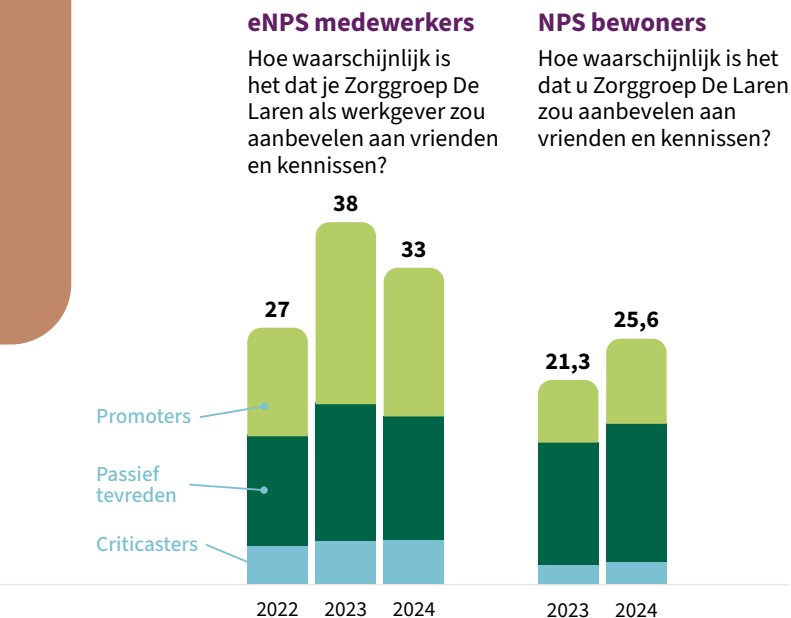
Door gebruik te maken van Power BI kunnen we deze gegevens visueel presenteren en analyseren. Zo kunnen we continu verbeteringen doorvoeren.

Inzicht in kwaliteit

Weekdashboard als monitor van kwaliteit

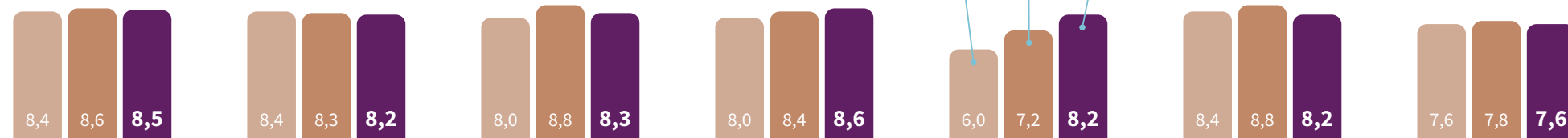


Facts & Figures



Algemene tevredenheid bewoners

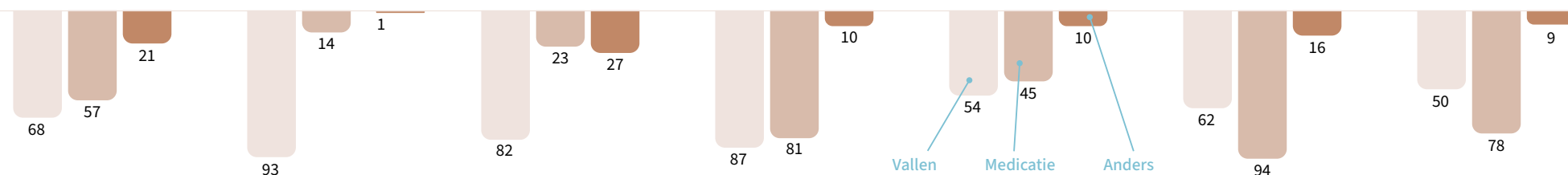
Algemene tevredenheid eerste contactpersonen



Bewonerservaring per villa

Villa Maja 17 fte	Villa Marijke Elisabeth 21 fte	Villa Hamer 23 fte	Villa Hoefstaete 24 fte	Villa Sluysoort 25 fte	Villa De Kleine Heide 25 fte	Villa Duinstaete 21 fte
--------------------------------	---	---------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------------------

Mic meldingen 2024 (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties bewoner





Zorggroep De Laren

Sluysoort 10, 3602 AS Maarssen

T 038 - 452 40 67

E contact@zorggroepdelaren.nl



www.zorggroepdelaren.nl

