



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan Zorggroep De Laren B.V.,
Villa Marijke Elisabeth
in Hilversum op 16 december 2025

Utrecht, februari 2026

V2060170

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Zorggroep De Laren, Villa Marijke Elisabeth 4
1.3	Actuele ontwikkelingen bij Zorggroep De Laren, Villa Marijke Elisabeth 5
2	Conclusie en vervolgacties 6
2.1	Conclusie bezoek 6
2.2	Vervolgacties 6
3	Resultaten Villa Marijke Elisabeth 7
3.1	Persoonsgerichte zorg 7
3.2	Deskundige zorgverlener 9
3.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 11
3.4	Medicatieveiligheid 13
Bijlage 1	Geraadpleegde documenten 15

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 16 december 2025 een bezoek aan Zorggroep De Laren B.V., Residence Oranjestaete Villa Marijke Elisabeth (Villa Marijke Elisabeth) in Hilversum. Het bezoek was aangekondigd.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan kunnen zij dit doen. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

Het inspectiebezoek bestaat uit een gesprek met de raad van bestuur en de raad van commissarissen (RvC). Dit gesprek gaat over de besturing van de organisatie. Daarna bezoeken de inspecteurs één of meerdere locatie(s). De inspecteurs verzamelen op deze locatie(s) informatie door middel van observaties, een rondleiding, het voeren van gesprekken en het inzien van documenten. Op basis van deze informatie toetsen ze de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Villa Marijke Elisabeth is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Villa Marijke Elisabeth om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. Het betreft een steekproefbezoek.

1.2 Beschrijving Zorggroep De Laren, Villa Marijke Elisabeth

Zorggroep De Laren biedt sinds 20 jaar private ouderenzorg: wonen, zorg, service en comfortdiensten. Zorggroep De Laren biedt de zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) op basis van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Zorggroep De Laren heeft zeven locaties verspreid over Nederland.

Het management van de zorggroep bestaat uit een tweehoofdige directie. Zorggroep De Laren heeft (van rechtswege) een vergunning als bedoeld in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Zorggroep De Laren heeft een RvC die bestaat uit drie leden.

Villa Marijke Elisabeth is een locatie voor mensen met zorgvragen op het gebied van psychogeriatric (PG) en/of somatiek. De inspectie zag dat Villa Marijke Elisabeth voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als locatie is opgenomen in het openbare locatieregister.

Ten tijde van het bezoek ontvangen 24 cliënten zorg. De cliënten hebben zorgprofielen verpleging en verzorging (VV) die variëren van 4 VV tot en met 6 VV. Twee cliënten verblijven zonder indicatie in de locatie.

De zorg wordt verleend door 20 (15,12 fte) zorgverleners, waarvan drie (2,45 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, acht (6,05 fte) verzorgenden IG deskundigheidsniveau 3, vijf (4,12 fte) helpenden deskundigheidsniveau 2, twee

(0,94 fte) activiteitenbegeleiders en één (0.67 fte) gastvrouw. Ook is er een leerling verzorgende IG (0,89 fte) werkzaam.

Een locatiemanager stuurt de locatie aan. De locatiemanager is samen met de coördinerend verpleegkundige van de locatie verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

Daarnaast zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder een specialist ouderengeneeskunde (SO), GZ-psycholoog, ergotherapeut en fysiotherapeut. Deze behandelaars zijn in dienst van een lokale zorgorganisatie of betrokken vanuit eerstelijns praktijken waar Zorgvilla Marijke Elisabeth mee samenwerkt.

1.3 Actuele ontwikkelingen bij Zorggroep De Laren, Villa Marijke Elisabeth

Positieve gezondheid

De directie vertelt dat Zorggroep De Laren sinds 2021 het gedachtegoed van Positieve Gezondheid omarmt. Dit houdt in dat de zorggroep uitgaat van de individuele veerkracht van mensen en wat hun leven betekenisvol maakt. En minder de nadruk legt op ziekte of ouderdom. In 2025 richt de zorggroep zich op het verankeren van deze visie bij het methodisch werken. Op 1 december 2025 is Villa Marijke Elisabeth gestart om Positieve Gezondheid in te bedden in het cliëntdossier. Dit proces is nog gaande.

Arbeidsmarktkrapte

De directie vertelt dat het Zorggroep De Laren nog steeds lukt om openstaande vacatures te vullen. De zorggroep beschikt over een eigen flexpool, die in alle locaties inzetbaar is. De locatiemanager vertelt dat Villa Marijke Elisabeth een stabiel team opbouwde van vaste zorgverleners. Hij vertelt dat er weinig verloop is en laag verzuim. Er is weinig inzet van een uitzendkracht nodig.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat de geboden zorg op Villa Marijke Elisabeth voldoet aan tien van de twaalf getoetste normen. Aan één norm voldoet Villa Marijke Elisabeth grotendeels en aan één norm voldoet zij grotendeels niet.

Cliënten van Villa Marijke Elisabeth kunnen rekenen op warme zorg, waarbij zorgverleners hen nabijheid bieden. Zorgverleners kennen de cliënten en bieden zorg die aansluit op de wensen en behoeften van de cliënt. Villa Marijke Elisabeth draagt zorg voor voldoende deskundige zorgverleners voor de zorg. Zorggroep De Laren bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De organisatie zorgt voor een cultuur van leren en verbeteren in het team. Zorggroep De Laren organiseert ook de inspraak van cliënten en heeft een interne toezichthouder.

Villa Marijke Elisabeth kan het methodisch werken in het cliëntdossier nog verbeteren, door afspraken over het rapporteren beter op te volgen. Villa Marijke Elisabeth moet de medicatieveiligheid verbeteren door de tweede controle beter te registreren.

De inspectie ziet een lerende organisatie die zich open en toetsbaar opstelt. Het management heeft in beeld wat goed gaat en waar verbetering nodig is. De organisatie en haar zorgverleners zijn gemotiveerd om goede zorg te leveren. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Zorggroep De Laren stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

2.2 Vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Zorggroep de Laren verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van Zorggroep De Laren verwacht*

De zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat Zorggroep De Laren de goede zorg in Villa Marijke Elisabeth voortzet en de verbeterpunten oppakt. De inspectie gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten geven. De inspectie verwacht dat Zorggroep De Laren de benodigde verbeteringen ook op haar andere locaties treft.

2.2.2 *Vervolgactie van de inspectie*

Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om locatie Villa Marijke Elisabeth van Zorggroep De Laren opnieuw te bezoeken. De inspectie sluit het bezoek af.

3 Resultaten Villa Marijke Elisabeth

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis.

- Donkergroen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten
- Lichtgroen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
- Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**.
De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De norm is **niet getoetst**.

3.1 Persoonsgerichte zorg

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

De locatiemanager en de zorgverleners vertellen de cliënten te kennen. De inspectie ziet dit ook tijdens de rondgang. De inspectie leest in de cliëntdossiers die zij inzielt, het levensverhaal van de cliënten terug. Een zorgverlener vertelt dat het levensverhaal bij de ene cliënt uitgebreider is ingevuld dan bij de ander. Sommige cliënten willen niet teveel informatie in het cliëntdossier of zijn zelf nog in staat om hun eigen levensverhaal te vertellen.

De locatiemanager vertelt dat de meeste cliënten de lunch en het diner gezamenlijk eten in de huiskamer van de villa. Een cliënt vertelt dat zij liever in een rustiger omgeving eet. Hier houdt Villa Marijke Elisabeth rekening mee, deze cliënt eet in haar eigen kamer.

De zorgverleners en de cliënten vertellen dat Villa Marijke Elisabeth individuele activiteiten en verschillende groepsactiviteiten aanbiedt. Cliënten kiezen waar zij wel of niet aan willen deelnemen. Een zorgverlener vertelt dat zij samen met een cliënt en haar hondje buiten wandelt en onlangs samen met een cliënt een tuincentrum bezocht. Een cliënt vertelt dat zij wekelijks met een groepje cliënten samen schildert en dat er twee keer per week bloemschikken is. Ook is er drie keer per week gym, vertelt ze.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de verschillende ruimtes in de villa kleurrijk en huiselijk zijn ingericht. Elke cliënt kan de eigen kamer naar eigen smaak inrichten, ziet de inspectie.

Een zorgverlener vertelt dat zij aandacht heeft voor gevoelens van eenzaamheid en rouw door hier met cliënten over te praten. Bij inzage van cliëntdossiers leest

de inspectie wensen van cliënten terug over de laatste levensfase, zoals wel of niet reanimeren. Ook leest de inspectie in een cliëntdossier over de aanwezigheid van een levenstestament.

Norm 1.3

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat er cliënten wonen die in staat zijn om zelf meer te doen, maar het fijn vinden dat zorgverleners dit overnemen. Het betreft dan bijvoorbeeld thee zetten. Zorgverleners vertellen dit graag voor hen te doen. Het past ook bij de servicediensten die Villa Marijke Elisabeth aan haar cliënten wil aanbieden, hoort de inspectie.

Zorgverleners vertellen dat zij bij de zorgverlening rekening houden met de wensen en behoeften van de cliënten. Zo wil een cliënt graag vroeg geholpen worden. Wanneer een cliënt toch af wil zien van de gebruikelijke tijd of de zorg op dat moment niet wil ontvangen, dan passen de zorgverleners de planning aan. Een cliënt vertelt dat haar dochter haar wekelijks bezoekt. Soms rijden zij met de auto rond in de omgeving en eten samen wat in een restaurant. De zorgverleners geven de cliënt dan de medicatie mee.

De directie en de zorgverleners vertellen dat zorg binnen Zorggroep De Laren zo veel mogelijk plaatsvindt op basis van vrijwilligheid. Alleen wanneer er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of anderen, kan overgegaan worden tot onvrijwillige zorg. De locatiemanager vertelt dat Villa Marijke Elisabeth op dit moment geen onvrijwillige zorg toepast.

De directie vertelt over het project 'Nu praten over later' dat in 2024 is afgerond. In dit project heeft de zorggroep samen met zorgverleners, cliënten en familie onder andere gesproken over wensen rond de laatste levensfase en het omgaan met euthanasie.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

De locatiemanager en de zorgverleners vertellen dat de autonomie en wensen van cliënten centraal staan binnen Villa Marijke Elisabeth. De locatiemanager geeft aan dat zorgverleners bij de cliënten op bezoek zijn en niet andersom. Zorgverleners bevestigen dit. In de cliëntdossiers leest de inspectie dat zorgverleners respecteren wat cliënten zelf kunnen en zelf willen uitvoeren in de zorg. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier dat een cliënt graag zelf haar gezicht en bovenlichaam wil wassen. De cliënt bevestigt dit tijdens het gesprek met haar.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de locatiemanager en de zorgverleners de cliënten op een persoonlijke en respectvolle manier benaderen. Een cliënt vertelt dat de zorgverleners en de andere medewerkers in de villa haar respectvol bejegenen. Zij voelt zich veilig in Villa Marijke Elisabeth.

Een cliënt vertelt dat als zij een hulpoproep doet, de zorgverleners snel reageren.

Zorgverleners vertellen in de zorg- en dienstverlening zoveel mogelijk aan te sluiten bij de cliënt. De locatiemanager vertelt dat de omgang met cliënten met dementie meer vraagt van de medewerkers. Om die reden zijn de medewerkers van de horeca en de huishouding van alle zeven locaties geschoold over dementie en in het omgaan met onbegrepen gedrag. Hierdoor begrijpen zij de cliënt beter en kunnen ze de cliënt beter ondersteunen, vertelt de directie.

3.2 Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij de gezondheidsrisico's voor de cliënt kennen. Ook geven zij aan dat zij deze vastleggen in het cliëntdossier. De inspectie ziet bij inzage van de cliëntdossiers vragenlijsten met risicosignaleringen terug. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier over een cliënt die bekend is met valgevaar. De inspectie ziet het risico op vallen terug in het zorgdossier van deze cliënt. Ook leest de inspectie doelen en acties terug over hoe zorgverleners het valrisico kunnen beperken. Zorgverleners vertellen dat de eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV'er) risico's met de cliënt(vertegenwoordiger) bespreekt, en dat bepaalde risico's worden geaccepteerd. De inspectie leest hierover terug in de cliëntdossiers.

Zorgverleners vertellen dat zij de wensen en behoeften van cliënten kennen, en daar rekening mee houden bij de zorg. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier dat zorgverleners beschrijven dat een cliënt houdt van uitslapen, maar soms vroeg opstaat. De inspectie leest dat deze cliënt in het eigen appartement ontbijt.

De directie vertelt dat Zorggroep De Laren op alle locaties een open deuren beleid heeft. De locatiemanager bevestigt de open deuren van Villa Marijke Elisabeth. Cliënten kunnen de locatie zelfstandig verlaten. Hij vertelt over twee cliënten met een leefcirkel, die regelmatig een lokaal café bezoeken. Zorgverleners krijgen een signaal als deze cliënten de villa verlaten. Zij helpen deze cliënten dan om veilig de weg over te steken. De inspectie leest in het cliëntdossier dat de cliënten instemmen met deze maatregel. Bij de inzet van zorg die onder de Wzd valt ziet en hoort de inspectie dat zorgverleners navolgbare afwegingen maken. Zorgverleners vertellen dat zij onvrijwillige zorg multidisciplinair bespreken en daarbij het Wzd-stappenplan volgen. Ook leest de inspectie dat Villa Marijke Elisabeth een Wzd-functionaris betreft bij de besluitvorming.

De locatiemanager en zorgverleners vertellen dat Villa Marijke Elisabeth de inzet van onvrijwillige zorg het liefst voorkomt. Zij spreken over alternatieven voor onvrijwillige zorg, bijvoorbeeld bij een cliënt met onrust. De inspectie leest hierover terug in het zorgplan dat zorgverleners de cliënt bij onrust individuele begeleiding bieden.

Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet tijdens dossierinzage dat de cliëntdossiers compleet en actueel zijn. De informatie uit de gesprekken met de twee cliënten leest de inspectie terug in hun cliëntdossiers. Zorgverleners vertellen dat zij op basis van geïnterviewde risico's de zorgdoelen en afspraken opstellen. De inspectie ziet dat de cliënt (vertegenwoordiger) instemt met het zorgplan.

De inspectie ziet dat betrokken behandelaren ook rapporteren in het cliëntdossier. Ook ziet de inspectie dat afspraken over ingezet (medisch) beleid door de zorgverleners goed worden opgevolgd.

Zorgverleners vertellen dat de afspraak is om te rapporteren op de doelen uit het zorgplan. De inspectie leest dit terug in vier van de vijf cliëntdossiers die zij inzielt. De inspectie leest dat zorgverleners rapporteren over de feitelijk geleverde zorg en over bijzonderheden tijdens de zorgverlening. In één dossier leest de inspectie als doelen het slaappatroon en de pijnklachten in beeld te brengen. De inspectie leest dat in vier weken drie keer is gerapporteerd over het slaappatroon. De inspectie leest geen rapportages over pijnklachten in deze periode.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat de personele bezetting voldoende is voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. Zorgverleners vertellen dat zij voldoende tijd hebben om persoonsgerichte zorg te verlenen. De directie en de locatiemanager geven aan dat Zorggroep De Laren wil dat zorgverleners de tijd kunnen nemen om de cliënten goed te verzorgen. Een zorgverlener vertelt dat zij deze tijd en ruimte ook echt ervaart. Ze kan cliënten individueel aandacht geven door bijvoorbeeld eerst samen met de cliënt een kop koffie te drinken, voordat ze beginnen met wassen en aankleden. Ze legt uit dat ze hierdoor het ritme van de cliënt kan volgen. Zorgverleners vertellen verder dat zij ruimte hebben voor individuele activiteiten met cliënten, zoals een bezoek aan de markt of een ritje op de duofiets.

De locatiemanager vertelt dat in iedere dienst minimaal een verzorgende-IG aan het werk is. In de ochtend werken vier zorgverleners, in de avond twee en in de nacht één zorgverlener. Overdag is de coördinerend verpleegkundige aan het werk. Daarnaast is 24 uur per dag een verpleegkundige achterwacht bereikbaar via een andere zorgaanbieder in de regio Hilversum. Een zorgverlener vertelt dat zo nodig extra inzet van personeel mogelijk is. Als voorbeeld noemt ze dat er tijdelijk een extra nachtdienst was, toen een cliënt in een palliatief terminale fase was.

De locatiemanager en de zorgverleners vertellen dat zorgverleners jaarlijks scholing in de theorie en praktijk krijgen over risicovolle en voorbehouden

handelingen. Zorggroep De Laren heeft zicht op de bevoegd- en bekwaamheden van de zorgverleners, vertelt de formulemanager zorg.

Een zorgverlener vertelt dat Zorggroep De Laren het volgen van opleidingen stimuleert. Zij vertelt dat zij in januari 2026 start met de opleiding tot verzorgende IG. De directie vertelt dat op alle locaties enkele zorgverleners de opleiding volgden voor EVV'er en de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP). Zorgverleners vertellen dat zij aanvullende scholingen kunnen kiezen, zoals palliatieve zorg. Ook zijn scholingen door de werkgever verplicht gesteld, zoals scholing over onbegrepen gedrag en over de Wet zorg en dwang.

3.3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.2

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

De directie vertelt dat Zorggroep De Laren zicht heeft op elke locatie goede en veilige zorg wordt geboden. Aan de hand van een weekdashboard heeft elke manager zicht op onder andere het verzuim, de bedbezetting, de incidenten en het aantal getekende zorgplannen. Daarnaast bezoekt de directie maandelijks elke locatie om zicht te hebben op wat er op de locaties speelt. De formulemanager zorg vertelt dat zij en de twee kwaliteitsverpleegkundigen wekelijks locaties bezoeken. Dit geeft hen inzicht in de kwaliteit van zorg op elke locatie. De RvC vergadert steeds op wisselende locaties. Op die manier wil zij zicht houden op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening op de verschillende locaties, vertelt een commissaris.

De directie vertelt dat de kwaliteitsverpleegkundigen van de zorggroep op de locaties audits afnemen op zorgthema's, zoals medicatieveiligheid, Wzd, mondzorg en hygiënisch werken. Zorggroep De Laren neemt aandachtspunten uit de audits op in het verbeterregister van elke villa. In 2024 heeft Zorggroep de Laren op twee locaties 'IGJ-stijl audits' uit laten voeren door een externe partij. Dit leest de inspectie in het kwaliteitsbeeld terug. Het betrof simulatiebezoeken waarbij de externe auditoren gesprekken voeren met medewerkers en cliënten, observaties en documentonderzoek verrichten. Als aandachtspunten kwamen het borgen van het methodisch werken en het inbedden van de PDCA-cyclus en het veiligheidsdenken naar voren. Deze punten nam de zorggroep op in het verbeterregister van de zorggroep.

De directie vertelt dat Zorggroep De Laren jaarlijks een tevredenheidsonderzoek laat uitvoeren onder de cliënten en onder de medewerkers. De zorggroep heeft de uitkomsten van de afgelopen drie jaar opgenomen in het kwaliteitsbeeld, leest de inspectie. De directie vertelt dat zij aandachtspunten uit de tevredenheidsonderzoeken opneemt in het verbeterregister van elke locatie.

De directie vertelt dat alle sturingsprocessen nu verlopen via de 'plan-do-check-act-cyclus (PDCA). Op deze manier is er zicht op de voortgang van verbeterprocessen binnen de organisatie. Voor elke locatie is een verbeterregister opgesteld. De voortgang van het plan wordt maandelijks besproken in een overleg met de directie en de locatiemanager.

De inspectie leest in de weekdashboards dat de zorggroep de meldingen van incidenten gebruikt om de kwaliteit van zorg verder te verhogen. De directie en de formulemanager zorg vertellen dat Zorggroep De Laren de verbeterpunten naar aanleiding van meldingen deelt met al haar locaties. Zij vertellen dat Zorggroep De Laren een valpreventieweek organiseerde, naar aanleiding van de valincidenten.

Norm 3.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

De directie vertelt dat zij het belangrijk vindt dat Zorggroep De Laren aansluit bij zorgnetwerken in de regio. De zorggroep neemt actief deel in diverse netwerken binnen de Verpleging, verzorging en thuiszorg. In het kwaliteitsbeeld schrijft de zorggroep over het netwerk in de regio Nijmegen. In dat netwerk kijken en bespreken grote en kleine regionale zorgaanbieders vanuit de inhoud hoe de ouderenzorg voor de toekomst vormgegeven kan worden. De directie en de locatiemanager vertellen dat Villa Marijke Elisabeth in de regio Hilversum met andere particuliere kleinschalige zorgaanbieders contacten onderhoudt.

De locatiemanager en de zorgverleners vertellen dat zij iedere zes weken een zorgoverleg houden. De coördinerend verpleegkundige van de locatie zit deze vergadering voor. Hierin bespreken de zorgverleners met elkaar de cliëntenzorg, de incidentmeldingen en de ontwikkelingen in de organisatie. Een zorgverlener vertelt dat de zorgverleners in dit overleg reflecteren op de geboden zorg van gemiddeld twee cliënten. In het overleg wordt bepaald welke cliënten uitgebreid besproken worden.

Zorgverleners vertellen dat Zorggroep De Laren werkt met aandachtsvelders. Op elke locatie werken er zorgverleners met een specifiek aandachtsveld, vertelt de directie. Er zijn verschillende aandachtsvelden, zoals hygiëne, mondzorg, Wzd, medicatieveiligheid en methodisch werken. De directie geeft aan dat de aandachtsvelders van de verschillende locaties ook onderling contact met elkaar hebben. Een zorgverlener vertelt dat zij een congres bezocht dat ging over haar aandachtsveld.

De locatiemanager vertelt dat er elke veertien dagen een overleg is met de SO en de GZ-psycholoog. Deze behandelaren zijn via de huisarts van de cliënten ingeschakeld. Zorgverleners vertellen dat de sfeer binnen Villa Marijke Elisabeth open en transparant is. De zorgverleners geven aan dat de communicatielijnen binnen de villa kort zijn, ook met de medewerkers van de horeca en de huishouding. De locatiemanager geeft aan dat alle medewerkers binnen de villa elkaar nog beter professioneel kunnen aanspreken. Dit heeft hij voor 2026 als aandachtspunt opgenomen in het verbeterregister van Villa Marijke Elisabeth.

Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

Zorggroep De Laren heeft (van rechtswege) een vergunning als bedoeld in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Zorggroep De Laren heeft een RvC die

bestaat uit drie leden. De leden van de interne toezichthouder zijn onafhankelijk van elkaar en ten opzichte van de dagelijkse leiding.

De commissarissen voldoen aan de wettelijke maximale zittingstermijn. Er vindt een werving plaats voor een nieuwe commissaris, omdat één commissaris de maximale zittingstermijn binnenkort bereikt, vertelt een commissaris.

Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

Zorggroep De Laren heeft een centrale cliëntenraad (CCR). Naast de CCR werd op lokaal niveau de medezeggenschap voor cliënten verzorgd door lokale bewonerscommissies, leest de inspectie in het kwaliteitsbeeld. In het jaarplan 2025 schrijft de zorggroep dat in 2024 is geëxperimenteerd met alternatieve vormen van participatie. Zoals het organiseren van thematische bijeenkomsten voor alle cliënten en familie als mogelijk alternatief voor de bewonerscommissie. Met de CCR is afgesproken om de aankomende twee jaar de lokale bewonerscommissies om te vormen naar informatiebijeenkomsten op locatie. Per bijeenkomst kan dan een specifiek en/of actueel thema besproken worden.

De commissaris vertelt dat de CCR was betrokken bij zijn sollicitatieprocedure voor intern toezichthouder van Zorggroep De Laren.

3.4

Medicatieveiligheid

Norm 4.1

Zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth** aan deze norm.

Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat Villa Marijke Elisabeth bij de medicatie gebruik maakt van een elektronisch toedienregistratiesysteem. Hierdoor beschikken de zorgverleners die de medicatie aanreiken over de medicatiegegevens en een actuele toedienlijst van de apotheek. Zorgverleners kunnen de toedienlijsten niet zelf aanpassen.

Norm 4.2

De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Marijke Elisabeth grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de zorgverleners na het aanreiken en toedienen van de medicatie dit per medicijn aftekenen.

De inspectie ziet dat de tweede controle van de medicatie niet navolgbaar wordt geregistreerd. Dit ziet de inspectie op verschillende dagen terug, zowel bij het toedienen van insuline als bij het toedienen van pijnmedicatie. Een zorgverlener vertelt dat zij bij het toedienen van risicovolle medicatie een collega de tweede controle laat uitvoeren. Om deze tweede controle in het digitale systeem vast te leggen, moet de collega eerst zelf inloggen in het medicatiesysteem. Dit vinden de zorgverleners in de praktijk omslachtig, vertellen de zorgverlener en de coördinerend verpleegkundige. Daarom registreren zij de tweede controle niet altijd onder hun eigen naam, vertellen zij. Daardoor is niet navolgbaar wie de

tweede controle uitvoerde. De coördinerend verpleegkundige geeft aan dat zij hierop een verbeteractie zal inzetten.

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten van Villa Marijke Elisabeth;
- Overzicht van fte's van zorgverleners op Villa Marijke Elisabeth;
- Jaarplan 2025;
- Besturingsgids 2025;
- Kwaliteitsbeeld 2024-2025;
- Relatiemagazine van Zorggroep de Laren juni 2025;
- Brochure 'Nu praten over later' Zorggroep De Laren;
- Boekje 'Ons Merk, jouw Werk' Zorggroep De Laren.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl