



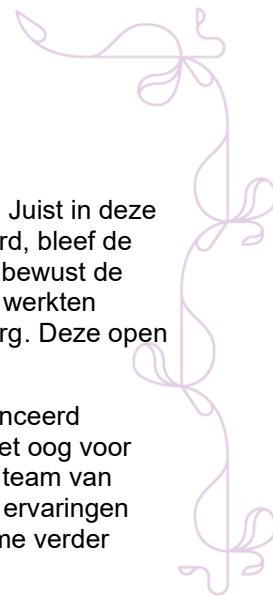
Kwaliteitsverslag 2025 en kwaliteitsplan 2026





Kwaliteitsverslag 2025 en kwaliteitsplan 2026	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Inleiding – ons jaar in beweging.....	2
2. De context van 2025	2
2.1 Veranderende zorgvraag	2
2.2 Arbeidsmarktdruk en personeelsdynamiek	2
2.3 Organisatorische veranderingen en ambities	2
3. Terugblik 2025 per bouwsteen (Generiek Kompas).....	3
3.1 Wensen en behoeften kennen.....	3
3.2 Netwerken bouwen	3
3.3 Werk organiseren	3
3.4 Leren en ontwikkelen.....	3
3.5 Inzicht in kwaliteit.....	3
4. Ervaringsmeting 2025	4
5. Reflectie – systematisch werken aan kwaliteit.....	4
6. Vooruitblik op 2026 de koers die logisch voortkomt uit 2025	4





1. Inleiding - ons jaar in beweging

2025 was voor Valckenborgh een jaar waarin groei, verandering en veerkracht centraal stonden. Juist in deze periode, waarin maatschappelijke druk op zorg, personeel en processen steeds zichtbaarder werd, bleef de warmte van onze kleinschaligheid het fundament onder alles wat we deden. We zochten steeds bewust de dialoog met cliënten en familie, leerden van de ervaringen, zorgen en ideeën van medewerkers, werkten samen met regionale partners, en durfden kritisch te reflecteren op successen én punten van zorg. Deze open houding heeft geleid tot waardevolle inzichten en concrete verbeteringen.

Dit kwaliteitsbeeld, dat u hier aantreft, is méér dan een opsomming van cijfers. Het is een genuanceerd verhaal, opgebouwd uit gesprekken, analyses, emoties, dilemma's, successen en leerpunten, met oog voor zowel de dagelijkse praktijk als de grote lijnen. Het beschrijft onze zorgvilla, de dagbeleving, het team van professionals en de families die hun dierbaren aan ons toevertrouwen. Hun verhalen, vragen en ervaringen nemen we nadrukkelijk mee in onze plannen voor 2026, waarin we met ambitie maar ook realisme verder bouwen aan onze organisatie.

2. De context van 2025

2.1 Veranderende zorgvraag

Het afgelopen jaar zagen we in onze organisatie een duidelijke verschuiving in de samenstelling van onze cliëntpopulatie. In de zorgvilla werd de uitstroom volledig bepaald door overlijden; in totaal verlieten zes bewoners ons op deze manier. Binnen de Dagbeleving was er sprake van een bredere dynamiek: 23 cliënten vertrokken, vooral door een overstap naar verpleeghuizen of overlijden. Daarnaast verwelkomden we 32 nieuwe cliënten in zorg en startten 29 mensen met deelname aan het dagprogramma. Opvallend was dat twee van deze dagdeelnemers doorstroomden naar verblijf in de Zorgvilla, wat duidt op een goede aansluiting tussen beide vormen van zorg.

De verschuivingen in zorgindicaties (bijvoorbeeld het toenemend aantal VV5-cliënten ten opzichte van VV4) hadden een aanzienlijke impact op de werkdruk en de rust binnen de teams evenals een herindicatie naar een VV7. Extra ondersteuning, meer expertise en nauwkeurige afstemming waren noodzakelijk om de kwaliteit van zorg hoog te houden.

2.2 Arbeidsmarktdruk en personeelsdynamiek

Het personeelsbestand bestond in 2025 uit 44 medewerkers en stagiaires, waarbij een groeiende groep uit de leeftijdscategorie 60+ blijkt te komen. Dit vraagt om strategische personeelsplanning, tijdige werving en een blijvende focus op duurzame inzetbaarheid. Het verzuimpercentage daalde in de loop van het jaar van 6,26% in het eerste kwartaal naar 2,21% in het vierde kwartaal, wat een aanzienlijke verlichting voor het team betekende. Deze daling was des te opvallender omdat veel verzuim niet werk gerelateerd was, waardoor preventieve maatregelen slechts beperkt effect hadden.

Binnen het team was er daarnaast sprake van een toenemende diversiteit in leeftijd, ervaring en achtergrond. Dit bood kansen om verschillende perspectieven en kwaliteiten in te zetten, maar vroeg ook om aandacht voor onderlinge samenwerking, kennisoverdracht en het borgen van continuïteit, zeker bij uitval van medewerkers.

2.3 Organisatorische veranderingen en ambities

2025 stond in het teken van concrete organisatorische veranderingen:

- De twee-eenheid Zorgvilla–Dagbeleving kreeg verder vorm, met nadruk op samenhang en onderlinge doorstroom van cliënten.
- De huisstijl werd vernieuwd, wat leidde tot een sterkere herkenbaarheid en zichtbaarheid, zowel binnen als buiten de organisatie.
- De start van de HR-coach bracht een andere taakverdeling en een nieuwe visie op personeelsbeleid met zich mee.
- Duurzame initiatieven werden opgezet, maar certificering voor de Milieuthermometer bleek niet haalbaar op onze schaalgrootte. Toch zijn er stappen gezet op het gebied van afvalscheiding, energiebesparing en bewustwording binnen het team.





3. Terugblik 2025 per bouwsteen (Generiek Kompas)

3.1 Wensen en behoeften kennen

Door open gesprekken, inhuizing momenten en voortgangsgesprekken leerden we hoe belangrijk vertrouwen, rust en regie zijn voor bewoners en deelnemers. Familie speelt hierin een onmisbare rol. Uit de cliëntenraad kwamen signalen dat er behoefte is aan grotere activiteiten, dat de zichtbaarheid in dagbesteding soms anders werd ervaren en dat er vraag was naar beter afgestemde activiteiten. Dit benadrukt het belang van voortdurende afstemming en flexibiliteit, vooral nu de doelgroep steeds vaker richting gevorderde dementie verschuift.

3.2 Netwerken bouwen

We werkten intensief samen met welzijnsorganisaties, huisartsen, mantelzorgmakelaars en verwijzers. De ketensamenwerking werd door de betrokkenen beoordeeld als “goed” (71%) en “zeer goed” (28,5%), waarmee we ons doel voor 2025 volledig hebben behaald. Toch was deelname aan regionale samenwerkingsverbanden zoals SPOT wisselend qua opkomst, wat leidde tot de keuze voor een kleinschaliger, directer netwerk. Hierdoor kunnen we sneller schakelen en inspelen op de behoeften van onze cliënten en partners.

3.3 Werk organiseren

Het organiseren van zorg vroeg om veel flexibiliteit van het team. De hogere zorgbehoefte van enkele bewoners vereiste extra inzet en expertise. Wisselingen in het vrijwilligersbestand en uitval van een welzijnsmedewerker veroorzaakten gaten in het activiteiten aanbod, waardoor creativiteit en snelle oplossingen noodzakelijk waren. Innovaties zoals slimme camera's en sensoren hielpen om de veiligheid en het comfort te vergroten, maar vroegen wel om goede afstemming en soms technische aanpassingen. Met name in juli en september was er een piek in inhuur van zzp'ers door vakanties en seizoen drukte. Dit alles benadrukt het belang van robuuste, toekomstbestendige processen, al bleek optimalisatie van intake en HR-processen arbeidsintensiever dan vooraf gedacht.

3

3.4 Leren en ontwikkelen

Het Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) bracht duidelijke prioriteiten aan het licht:

- Communicatie & planning scoorde hoog op belang (9,1) en redelijk op ervaring (7,4).
- Ontwikkelmogelijkheden bleken cruciaal voor motivatie, al was de belangscore lager.
- Werkdrukbeleving kwam nadrukkelijk naar voren als aandachtspunt.

We hebben geïnvesteerd in teamreflecties, scholing, workshops (zoals over onbegrepen gedrag en veiligheid) en het gebruik van Studytube. De leercultuur was zichtbaar in ontwikkeling, maar verdient verdere versterking. Teamleiders en het managementteam blijven hier een sleutelpositie innemen.

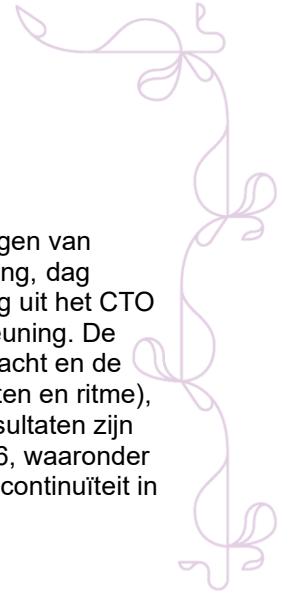
3.5 Inzicht in kwaliteit

Het kwaliteitsbeeld berust op een combinatie van:

- Signalen uit de cliëntenraad omtrent activiteiten, welzijn, PR, uitbreiding en dagelijkse beleving.
- Kerncijfers over instroom, uitstroom, verzuim en personeelsdata.
- Nationale verplichte metingen (Ervaringsmeting Generiek Kompas).
- Interne onderzoeken, waaronder het MTO en ketenpartneronderzoek.
- Reflecties vanuit jaarplanacties.

Deze mix van gegevens en ervaringen geeft inzicht in waar we trots op mogen zijn, én waar nog aandacht nodig is: continuïteit, informatiestromen, betrokkenheid van familie, zichtbaarheid van activiteiten en het stapelen van verantwoordelijkheden bij het MT.





4. Ervaringsmeting 2025

Middels het cliënten tevredenheidsonderzoek hebben we op een laagdrempelige manier ervaringen van cliënten en naasten opgehaald over bejegening, veiligheid, communicatie en informatievoorziening, dag invulling en continuïteit van zorg. De gemiddelde score op de tien vragen van de ervaringsmeting uit het CTO bedraagt **8,78**, wat duidt op een hoge mate van tevredenheid over de geboden zorg en ondersteuning. De uitkomsten sluiten aan bij de signalen uit de open vragen: waardering voor de persoonlijke aandacht en de kleinschalige setting, met als belangrijkste verbeterpunten meer voorspelbaarheid (vaste gezichten en ritme), proactieve informatie richting familie en betere afstemming rondom activiteiten en welzijn. De resultaten zijn gedeeld met het team en de cliëntenraad en zijn vertaald naar concrete verbeteracties voor 2026, waaronder het versterken van vaste communicatiemomenten (nieuwsbrief/updates), het verder borgen van continuïteit in de basiszorg en het aanscherpen van het activiteitenaanbod.

5. Reflectie - systematisch werken aan kwaliteit

De PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) kreeg in 2025 steeds meer vorm in de praktijk:

- Plan: Jaarplanacties op basis van MTO-resultaten, optimalisatie van HR en herontwerp van de intake.
- Do: Uitvoering in multidisciplinaire teams, scholingen, implementatie van innovaties, re-branding en het opstarten van regiobijeenkomsten.
- Check: Evaluaties via MTO in Q1 en Q4, ketenpartneronderzoek, verzuimanalyse en signalen uit de cliëntenraad.
- Act: Bijstelling van taken binnen het MT, voorbereiding van de "blueprint", aanstelling van een nieuwe welzijnsmedewerker en aanscherping van het activiteitenaanbod.

Waar in 2024 de nadruk lag op uitvoering, konden we in 2025 steeds beter reflecteren en bijsturen. Wel blijft onze schaalgrootte een kwetsbaar punt: als één persoon uitvalt, heeft dat direct impact op continuïteit en processtabiliteit.

4

6. Vooruitblik op 2026 de koers die logisch voortkomt uit 2025

De doelstellingen voor 2026 zijn een directe weerspiegeling van wat 2025 ons geleerd heeft, en van wat cliënten, medewerkers en families van ons verwachten: De koers voor 2026 vloeit logisch voort uit de ervaringen en inzichten van 2025. De signalen van cliënten, families en medewerkers laten zien waar we staan als organisatie en waar verdere versterking nodig is. In 2026 richten we ons daarom nadrukkelijk op het verdiepen van relaties, het versterken van medewerkers, het verbeteren van processen en het toekomstbestendig organiseren van zorg.

Een belangrijk speerpunt blijft het betrekken van familie en naasten. We willen dat zij zich vanaf het eerste moment welkom en gezien voelen. Door een vast welkom ritueel bij de start van de zorg leggen we een basis van vertrouwen en openheid. In 2026 versterken we dit verder met een maandelijkse nieuwsbrief, zodat families structureel worden meegenomen in ontwikkelingen, activiteiten en aandachtspunten binnen Valckenborgh. Daarnaast nodigen we familieleden actief uit om, waar zij dat willen en kunnen, bij te dragen aan het welzijn van cliënten, bijvoorbeeld door samen activiteiten te ondernemen of aanwezig te zijn op momenten die voor hun dierbare betekenisvol zijn.

Ook aantrekkelijk werkgeverschap blijft een centrale pijler. De ervaringen van 2025 benadrukken hoe belangrijk het is om aandacht te hebben voor energie, motivatie en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In 2026 zetten we daarom in op regelmatige thermometersprekken, waarin ruimte is voor reflectie op werkdruk, werkplezier en persoonlijke ontwikkeling. Door roulatie van taken krijgen medewerkers de mogelijkheid hun talenten breder in te zetten en afwisseling te ervaren in hun werk. Tegelijkertijd blijven we scherp op de kwaliteit van instroom: ons wervingsbeleid blijft gericht op duurzame matches die passen bij onze kernwaarden. Wanneer blijkt dat een samenwerking niet langer passend is, zorgen we voor zorgvuldige en begeleide afscheidsmomenten.



valckenborgh

Om slagvaardig te blijven in een steeds complexere zorgcontext, investeren we in verdere procesoptimalisatie. Het managementteam komt in 2026 weer wekelijks kort bijeen om ontwikkelingen snel te kunnen duiden en besluiten tijdig te nemen. Informatievoorziening wordt vereenvoudigd en verduidelijkt door veelgestelde vragen te bundelen in toegankelijke video's en FAQ's. Daarnaast brengen we meer structuur aan in documentstromen door eigenaarschap expliciet vast te leggen en verouderde informatie op te schonen.

Een volgende stap in de ontwikkeling van de organisatie is het vergroten van de taakvolwassenheid binnen teams. In 2026 werken we daarom aan de Valckenborgh Blueprint. Dit document beschrijft helder welke beslissingen medewerkers zelfstandig kunnen nemen, wanneer afstemming of escalatie nodig is en hoe samenwerking binnen en tussen teams optimaal wordt ingericht. Hiermee vergroten we duidelijkheid, eigenaarschap en onderling vertrouwen.

Innovatie blijft een belangrijk middel om kwaliteit van zorg en werkplezier te ondersteunen. In 2026 zetten we sterker in op adoptie van vernieuwingen door het aanwijzen van digitale ambassadeurs en het delen van inspirerende praktijkvoorbeelden. Bij iedere innovatie besteden we expliciet aandacht aan het 'waarom', zodat medewerkers begrijpen hoe vernieuwing bijdraagt aan hun werk en aan het welzijn van cliënten.

Daarnaast breiden we in 2026 de cliëntreis uit met thuiszorg in Heeze. Hiermee kunnen cliënten langer verbonden blijven aan Valckenborgh en soepel bewegen tussen dagbeleving, zorgvilla en ondersteuning thuis. Medewerkers worden getraind om deze samenhangende visie uit te dragen, en we starten een gerichte wervingsronde voor thuiszorgmedewerkers. Tegelijkertijd optimaliseren we intakeprocedures en informatievoorziening, zodat cliënten en naasten weten wat zij kunnen verwachten in elke fase van de zorg.

Tot slot blijven we werken aan duurzaamheid op een manier die past bij onze schaal en praktijk. In 2026 zetten we concrete en haalbare stappen, zoals het vergroten van bewustwording bij medewerkers, duidelijke afvalscheiding en het integreren van duurzaam werken in het onboardingproces.

Met deze koers bouwen we in 2026 verder aan een organisatie die lerend, mensgericht en toekomstbestendig is, met blijvende aandacht voor kwaliteit van zorg, samenwerking en werkplezier.

