



Kwaliteitsbeeld 2025 / 2026

Met het kwaliteitsbeeld bieden wij onze stakeholders en betrokkenen inzage in de thema's en doelen van Villa Hooghe Heide. Wij kijken terug op 2025 en kijken vooruit op 2026.

We maken hierbij onderscheid in drie operationele processen

1. alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving (wonen)
2. alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg (zorgen)
3. alle bezigheden die te maken hebben met het werk (werken)

We gaan daarbij in op de vijf bouwstenen van het WLZ-kompas, te weten

1. het kennen van de wensen en behoeften
2. het bouwen van netwerken
3. het werk organiseren
4. leren en ontwikkelen
5. inzicht in kwaliteit

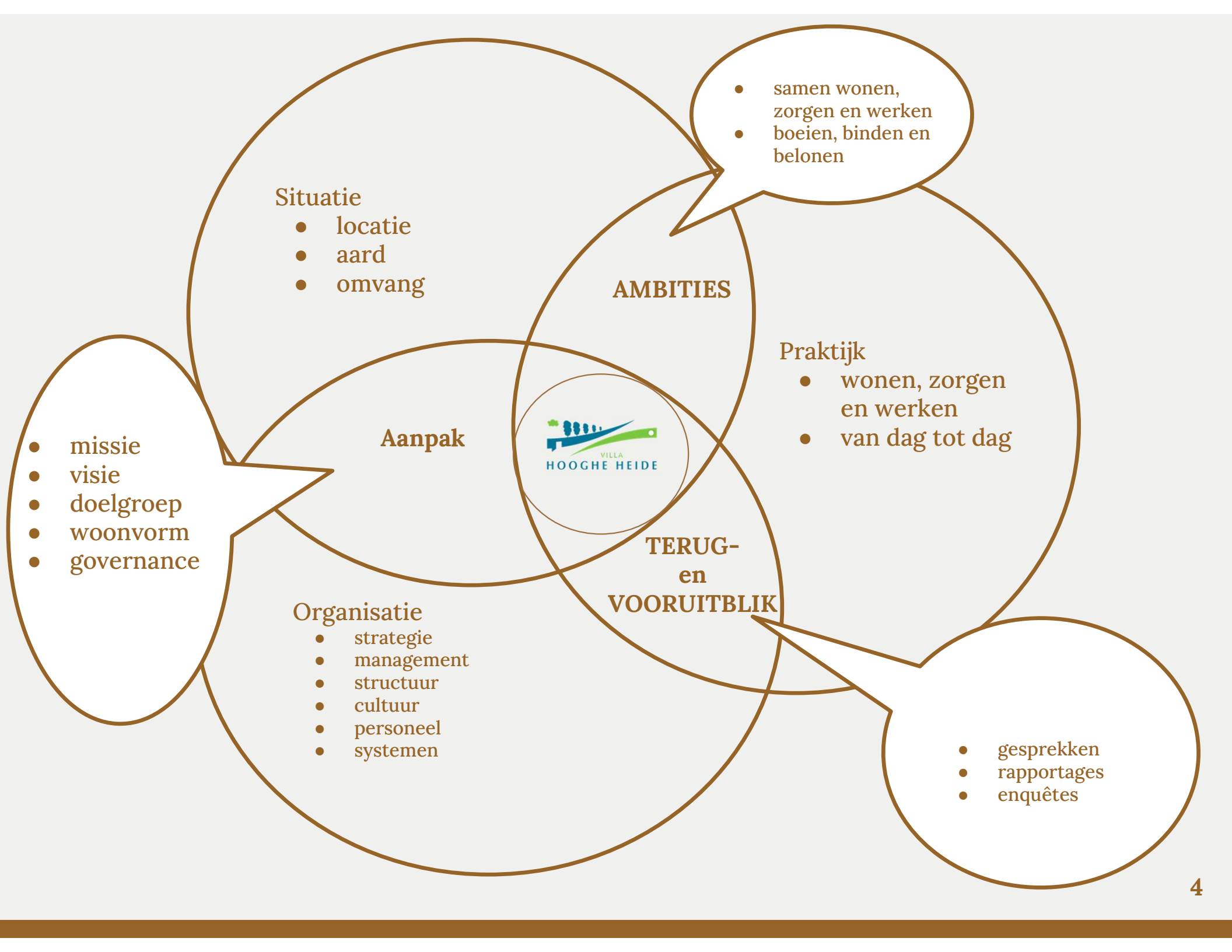
Voor het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van

- interne audits
- tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers en bewoners
- data uit zorgdossiers en administraties

Villa Hooghe Heide maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Zij werken samen onder de naam Com4care.



Com4care is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woonzorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Huizen met een sterke lokale verankering welke “achter de schermen” samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening

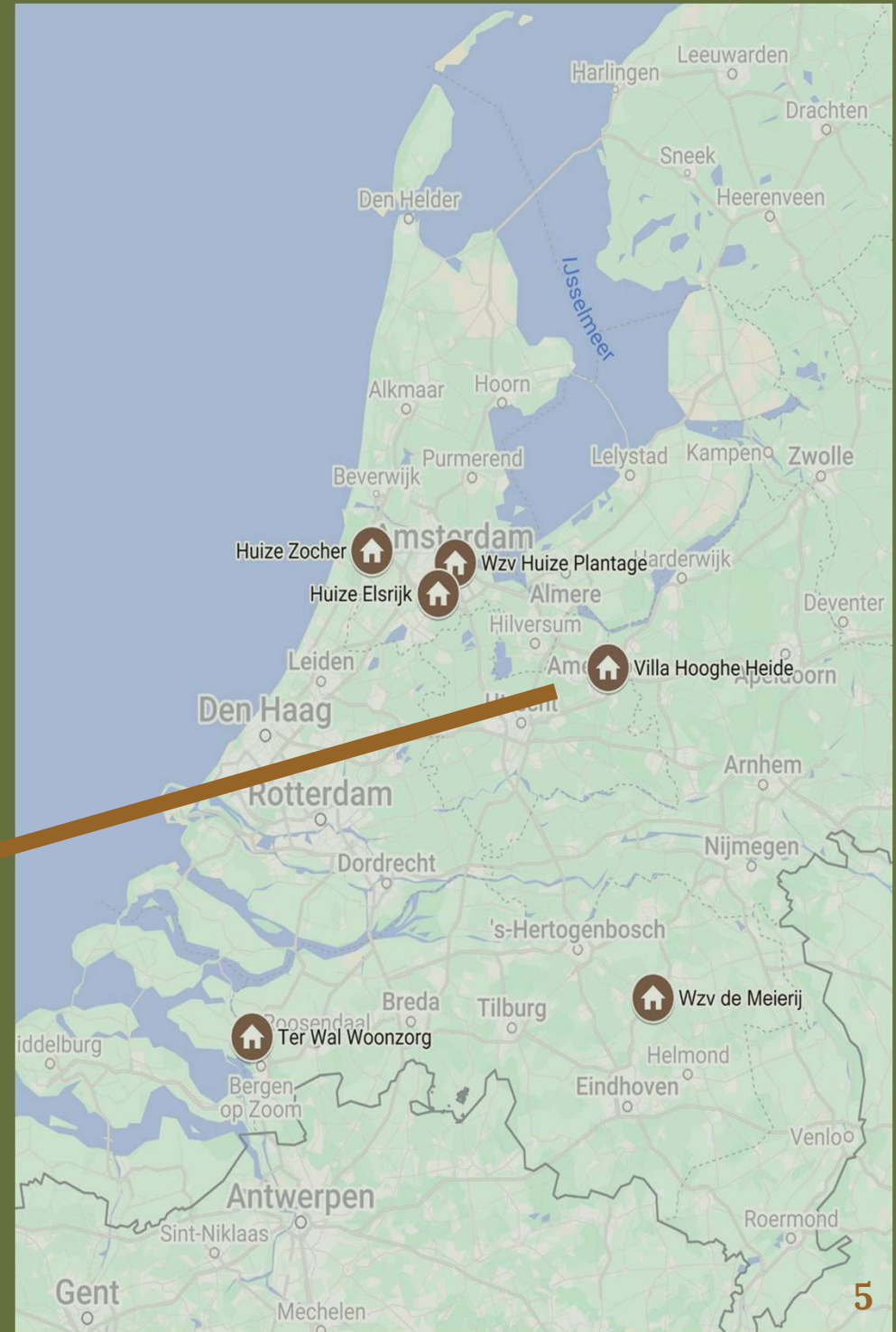


Villa Hooghe Heide

- 22 appartementen waarvan 4 voor echtparen.
- Capaciteit voor maximaal 25 bewoners.

Gegevens 2025

- 32 medewerkers/ 20,11 fte formatief inzetbaar
- 2,01 FTE Stagiaires (boventallig)
- 0,59 fte totaal inhuur gesplitst in
 - Zorg → 0,19 FTE
 - Keuken/Kok → 0,28 FTE
 - Welzijn → 0,12 FTE
- Gemiddelde woonduur 30 maanden
- Gemiddelde leeftijd 89 jaar
- 72% vrouw en 28% man
- Bezettingsgraad 100%



Aanpak

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

TERUG- en VOORUITBLIK

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes



Missie en visie

De woonzorgvoorziening stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. Wij willen dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid kunnen voortzetten. De bewoner bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit ouderen die willen wonen in een beschutte en beschermde woonomgeving met 24/7 aanwezigheid van zorg.

De zorgvraag varieert van mensen met dementie tot aan ouderen met fysieke problemen. Al dan niet met een zorgindicatie voor langdurige zorg.

Onze woonzorgvoorziening streeft ernaar om iedereen de best mogelijke zorg te bieden. Alleen wanneer er sprake is van ernstige gedragsproblematiek, waardoor andere bewoners ondanks onze interventies langdurig hinder ondervinden, kan het nodig zijn om in overleg naar een andere zorgsetting te zoeken. We doen er alles aan om dergelijke situaties in goede banen te leiden.

Binnen onze zorginstelling hanteren wij geen strikt leeftijdscriterium. Wij streven ernaar om onze bewoners, ongeacht hun leeftijd, zo lang mogelijk een thuis te bieden, met zorg en ondersteuning tot het levenseinde.

Villa Hooghe Heide



De woonzorgvoorziening is kleinschalig van opzet. De bewoners kunnen er beschut of beschermd wonen. Er is 24-uurs toezicht.

Wij bieden een woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en gezelligheid voorop staan.

Er zijn verschillende woningtypes met een badkamer en met een kitchenette. Er zijn algemene ruimtes (eetkamer, zitkamer, tuin) voor bewoners (eetkamer, zitkamer) en ruimtes (werkruimte, keuken en ontvangst) voor de organisatie.

We verzorgen de maaltijden, doen de was, houden de appartementen schoon en zorgen voor het dagelijks beheer.

GOVERNANCE

Johan Poel (Directeur-bestuurder) startte zijn loopbaan ooit als verpleegkundige; een achtergrond die hem een groot hart voor de zorg heeft gegeven. In de afgelopen dertig jaar bouwde hij sterke expertise op in de gezondheidszorg, waarvan de laatste 17 jaar specifiek in de ouderenzorg.

Hij heeft zich ontwikkeld tot een ervaren leidinggevende met een heldere visie op kwaliteit, organisatie en - bovenal - mensgerichte zorg. Met zijn kennis, betrokkenheid en gedeelde visie op goede zorg is hij van grote waarde voor de verdere ontwikkeling en borging van kwaliteit binnen de organisatie.

Marcha Blankestijn (manager wonen en zorg) is een ervaren en gemotiveerde manager en verpleegkundige. Resultaatgericht en met een goede dosis humor. Zij is leergierig en vanaf de oprichting werkzaam voor Villa Hooghe Heide

De Raad van Commissarissen (RvC) van Villa Hooghe Heide ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RVC houdt toezicht op het gevoerde beleid van de directeur-bestuurder. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord voor de bestuurder. RvC en de directeur-bestuurder versterken elkaar wederzijds in goede samenwerking.

Peter de Visser (Voorzitter) heeft veel bestuurlijke ervaring met ondernemerschap binnen de zorg en het sociaal domein. Als bestuurder van Includio, een grote uitvoeringsorganisatie, heeft hij mede vorm gegeven aan de vernieuwing van het sociaal domein in een groot aantal Nederlandse gemeenten. Per 1 januari 2022 is hij overgestapt naar Radar, een bureau voor sociale vraagstukken.

Yoanette den Boer (Lid) heeft een achtergrond in het bankwezen. Zij heeft ruime ervaring in de ouderenzorg. haar huidige functie is directeur Bedrijfsvoering bij ouderen zorgorganisatie Aafje.

Eveline van Veghel (Lid) heeft een achtergrond in gezondheidswetenschappen en human resource management en kent het zorglandschap goed. Zij heeft gewerkt als directeur binnen de ouderenzorg. Momenteel heeft Eveline een leidinggevende rol binnen de directie van het Zuyderland Ziekenhuis.

GOVERNANCE

De RvC is in 2025 drie keer voor een reguliere vergadering met de bestuurder bij elkaar gekomen. Daarbij waren ook elke keer de aandeelhouders van Com4care aanwezig.

Tijdens de eerste reguliere vergadering heeft de RvC de jaarrekening '24 goedgekeurd en decharge verleend aan de bestuurder en zijn de belangrijkste risico's doorgenomen. Het lid van de RvC met de portefeuille financiën heeft separaat van het reguliere overleg in bijzijn van de bestuurder afstemming gehad met de accountant. Ook heeft de RvC tijdens dit overleg de uitkomst van de zelfevaluatie gedeeld met het bestuur.

Tijdens de tweede vergadering werd het nieuwe kwaliteitsbeeld toegelicht in aanwezigheid van alle woonzorgmanagers en algemeen bestuurder. Deze kwaliteitsbeelden werden ook gepubliceerd op de website. Door het voeren van een open dialoog tussen alle betrokkenen werd er diepgaander ingegaan op de verschillende topics van het kwaliteitsbeeld en werden bijkomende inzichten met elkaar gedeeld.

De derde vergadering stond in het teken van de begroting, met daarbij bijzondere aandacht voor strategische ontwikkelingen en ambities.

Los van de reguliere vergaderingen heeft de voorzitter van de RvC tussentijds contact met de bestuurder over lopende zaken en om vergaderingen voor te bereiden. Verder vonden een aantal bijzondere bijeenkomsten van de RvC plaats. Aan het begin van het jaar is tijdens twee aparte bijeenkomsten van de RvC deels samen met het bestuur, onder externe begeleiding, de zelfevaluatie uitgevoerd en de toezichtvisie opgesteld. Na de zomer vond de evaluatie tussen bestuurder en RvC plaats in een aparte afspraak waarbij naast de voorzitter ook het lid van de RvC met de portefeuille HR aansloot. Tot slot heeft een lid van de RvC deelgenomen aan een bewonersoverleg (cliëntenraad).

AMBITIES

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag



TERUG- en VOORUITBLIK

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes

Terugblik Ambities 2025

In het kwaliteitsbeeld van 2025 is de ambitie uitgesproken om door te gaan op de ingeslagen weg, waarbij het dagelijks leven van de bewoner centraal staat en wij ondersteunen daar waar nodig. Deze ambitie sluit aan bij onze missie om bewoners hun leven te laten voortzetten zoals zij dat gewend waren, in een omgeving die voelt als een nieuw thuis. Vanuit deze basis stonden in 2025 twee thema's centraal: **Samen werken, wonen en zorgen** en **Boeien, binden en belonen**.

Binnen het thema **Samen werken, wonen en zorgen** is ingezet op het versterken van de samenwerking met bewoners, mantelzorgers en externe partners. Daarbij is onder andere meer aandacht geweest voor het behoud van zelfredzaamheid en een zinvolle daginvulling voor bewoners. Voor een aantal bewoners zijn vrijwilligers ingezet op vaste momenten, zodat zij activiteiten of uitstapjes konden maken.

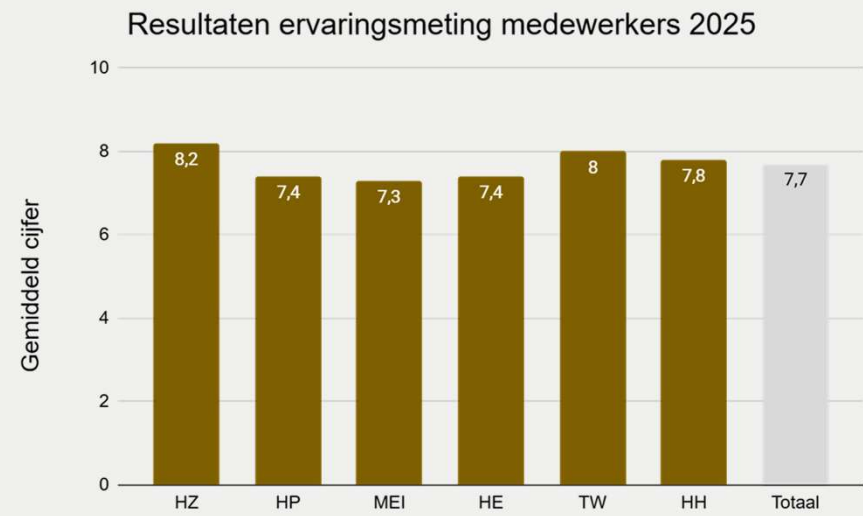
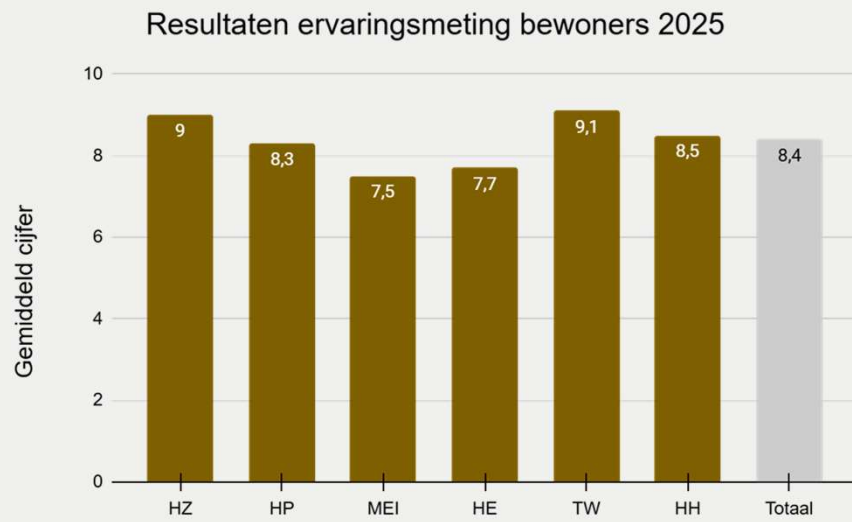
Daarnaast is een start gemaakt met het actiever betrekken van familie bij het dagelijks leven van bewoners. Zo komt een dochter wekelijks spelletjes doen met de bewoners en kan een bewoner zijn buitenshuis activiteiten blijven voortzetten door goede afstemming tussen familie en externe betrokkenen.

Ook is de samenwerking met eerstelijnsorganisaties en behandelaars gecontinueerd en waar mogelijk verder uitgebreid. Door de korte lijnen en directe afstemming kunnen vragen en veranderingen in de zorg tijdig worden opgepakt.

De resultaten uit de ervaringsmetingen laten zien dat bewoners en naasten de persoonlijke benadering en betrokkenheid binnen de Villa waarderen.

Binnen het thema **Boeien, binden en belonen** is aandacht besteed aan de ontwikkeling van het team. In teamoverleggen en in de dagelijkse samenwerking is gewerkt aan het versterken van betrokkenheid, eigenaarschap en onderlinge samenwerking. Daarnaast is ingezet op kennisuitwisseling tussen de verschillende huizen, zodat ervaringen en werkwijzen met elkaar gedeeld worden en we van elkaar kunnen leren.

De ervaringen van het afgelopen jaar bevestigen dat de gekozen koers passend is bij de visie van Villa Hooghe Heide. Tegelijkertijd zien wij dat thema's zoals samenwerking, eigenaarschap en het blijven ontwikkelen van het lerend vermogen binnen de organisatie blijvend aandacht vragen. Deze inzichten nemen wij mee in de ambities voor 2026.



Ambities 2026

De aangeboden woon en zorgvorm sluit sterk aan bij de wensen en behoeften van onze doelgroep. Het voorzetten van een eigen manier van leven. Wij ondersteunen daarbij. Zoals voorgaande jaren staan in 2026 twee ambities centraal.

Samen werken, wonen en zorgen

Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Zo zorgen we voor vertrouwen in de omgeving. De voorziening staat midden in de gemeenschap. Eerstelijnsorganisaties en behandelaars leveren daarbij een cruciale rol. Zo ook de mantelzorgers.

- meer bewustwording onder mantelzorgers creëren over het belang van informele zorg in de toekomst
- rapportcijfer klanttevredenheid streven we naar minimaal een **8**

Boeien, binden en belonen

Ons team ondersteunt het dagelijks leven. Wij zetten ons volop in om te zorgen dat er onderling vertrouwen is. Het team kan omgaan met conflicten. De medewerkers zijn betrokken en nemen hun verantwoordelijkheid. Samen zorgen voor een gezellige, veilige en warme leefomgeving.

- het zelforganiserend vermogen van het team versterken
- het lerend netwerk tussen de huizen inrichten
- rapportcijfer medewerkerstevredenheid streven we naar minimaal een **8**

TERUG- en VOORUITBLIK



Situatie

- locatie
- aard
- omvang

AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

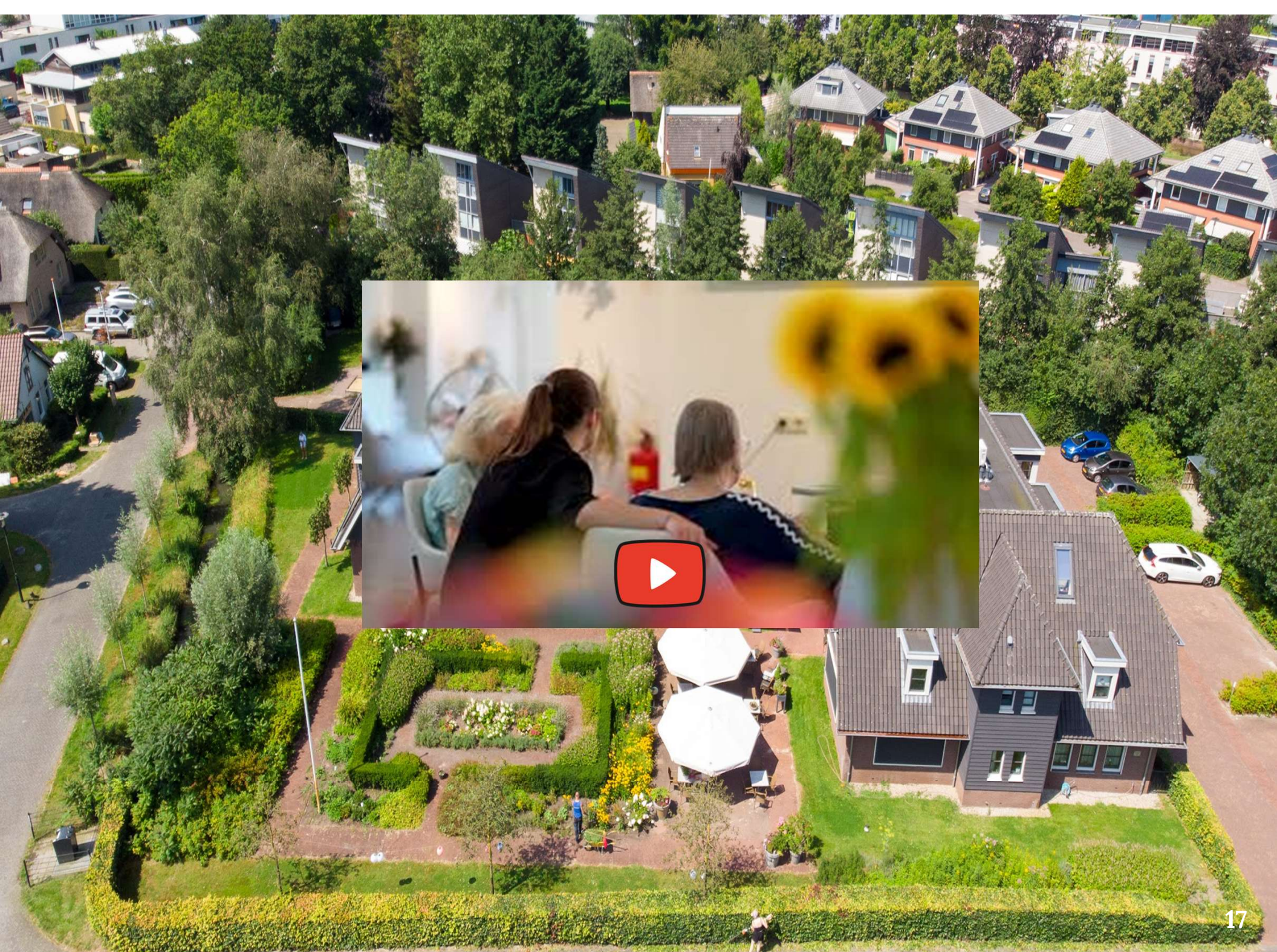
Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Organisatie

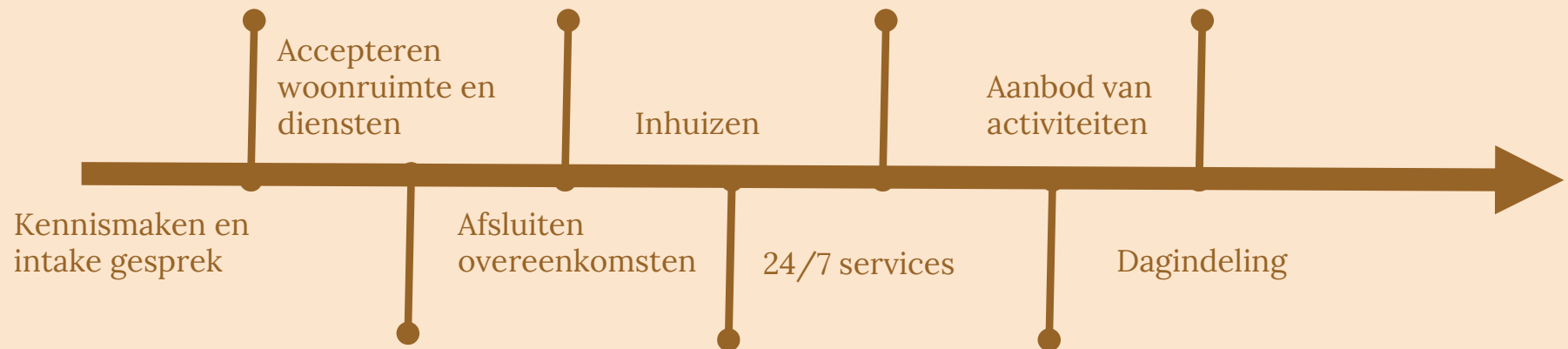
- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- Gesprekken
- Rapportages
- Enquêtes



Wonen bij Villa Hooghe Heide

Het eerste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **wonen**. Dit zijn alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



Uitkomsten tevredenheidsonderzoek bewoners 2025



“De Maaltijden zijn goed verzorgd”

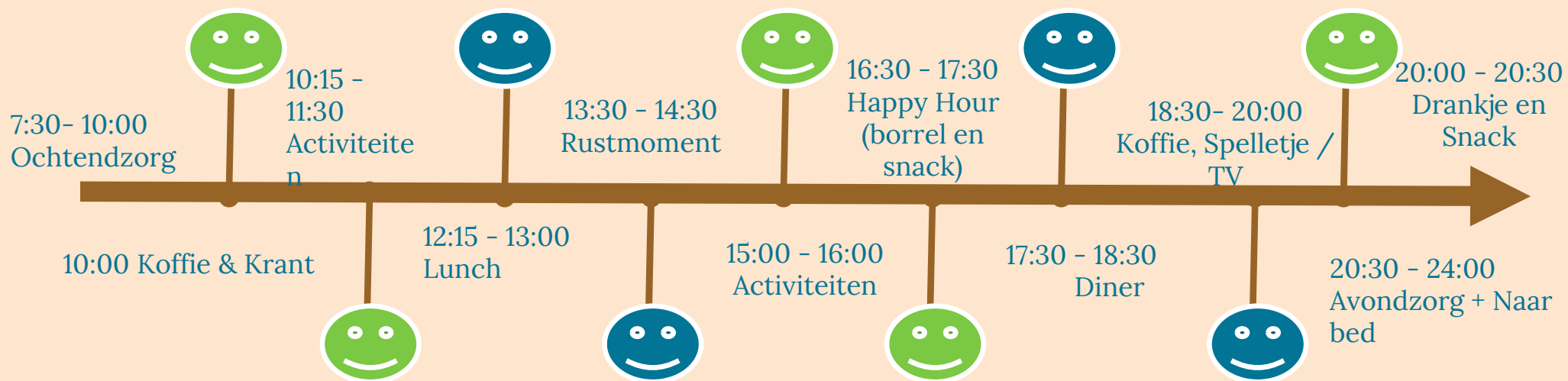
“De medewerkers zijn trouw aan ons. Er is een fijne sfeer, in de avond gezellig een spelletje”.

“Fijne warme omgeving, kennis is goed, meedenken gebeurt veel en afspraken worden nagekomen!”

“Fijn dat moeder mee naar buiten wordt genomen en dat mijn moeder zo ontzettend te spreken is over alle zorgverleners”

“Ik vond de mensen van het team zeer zorgzaam en liefdevol naar mijn oom. De koks waren geweldig. Het huis ziet er zeer mooi en verzorgd uit en de tuin is een plaatje!”

Dagindeling



Terugblik 2025: Wonen

In 2025 hebben we stappen gezet in het versterken van de woon- en leefomgeving, met als uitgangspunt dat bewoners hun leven kunnen voortzetten in een omgeving die voelt als thuis. De vernieuwde keuken op de begane grond heeft hierin een centrale rol gekregen. Deze plek is zichtbaar het hart van het huis, waar bewoners elkaar ontmoeten en waar de beleving van maaltijden, geur en gezelligheid bijdraagt aan het dagelijks leven. Daarnaast is het 22ste appartement gerealiseerd, waardoor we beter kunnen aansluiten bij de woonwensen van echtparen en de mogelijkheden binnen de Villa hebben vergroot.

Bewoners en naasten geven aan dat zij de huiselijke sfeer, de persoonlijke aandacht en het gekend worden als mens dagelijks ervaren. Zij voelen zich vrij om zichzelf te zijn en geven aan dat het leven in de Villa aansluit bij hun eigen ritme en gewoonten. Dit bevestigt dat onze visie op wonen, het ondersteunen van het dagelijks leven en het organiseren van zorg, in de praktijk zichtbaar is.

De betrokkenheid van mantelzorgers is groot en zij zijn een vertrouwde aanwezigheid in het dagelijks leven van bewoners. Tegelijkertijd geven enkele naasten aan dat zij de nieuwsbrief missen en het prettig zouden vinden om op een herkenbare manier meegenomen te worden in wat er speelt in huis. Ook wordt genoemd dat het helpend is wanneer zichtbaar is wat er met suggesties wordt gedaan. Dit zien wij als een kans om de samenwerking met mantelzorgers verder te versterken en hun rol nog vanzelfsprekender onderdeel te maken van het samen leven in de Villa.

De gezamenlijke ruimten worden intensief gebruikt en ondersteunen het dagritme van bewoners, met momenten van activiteit, ontmoeting en rust. Hiermee dragen zij direct bij aan het welzijn en de kwaliteit van bestaan van bewoners. De ervaringen van het afgelopen jaar laten zien dat investeren in de fysieke leefomgeving en in de relatie met bewoners, naasten en medewerkers direct merkbaar is in het dagelijks leven.



Wij scoren een

vanuit het bewonerstevredenheidsonderzoek 2025 !!

Ambities 2026: Wonen

In 2026 zetten we de ontwikkeling van de woon- en leefomgeving voort, zodat deze blijft aansluiten bij het dagelijks leven en het gevoel van thuis zijn van onze bewoners. We onderzoeken de mogelijkheden voor het vernieuwen van de keuken op de tweede etage en het vervangen van de vloerkleden. Daarnaast bekijken we of de huiskamer en algemene ruimten geschilderd kunnen worden. Zo zorgen we ervoor dat de leefomgeving niet alleen functioneel en veilig is, maar vooral bijdraagt aan het welzijn, de ontmoeting en het dagelijks leven in de Villa.

We willen de samenwerking met mantelzorgers verder verdiepen door hen structureel te betrekken bij het gesprek over het wonen en leven in de Villa en door hen op een herkenbare en terugkerende manier te informeren over ontwikkelingen. Op deze manier bouwen we samen aan een vertrouwde woonomgeving waarin bewoners, naasten en medewerkers zich gehoord en verbonden voelen.

Daarnaast blijven we aandacht houden voor duurzaamheid en toekomstbestendigheid. We verkennen de mogelijkheden om het energieverbruik verder te verminderen en bewuster om te gaan met het gebruik van gas en andere energiebronnen. Op deze manier werken we toe naar een comfortabele en verantwoorde woonomgeving die meebeweegt met de behoeften van bewoners en waarin zij zich blijvend thuis kunnen voelen.

Doelen 2026: Wonen

- Onderzoek afgerond naar de mogelijkheden voor vernieuwing van de keuken op de tweede etage
- Plan opgesteld voor het vervangen van de vloerkleden en het eventueel schilderen van de huiskamer en algemene ruimten
- Samen met bewoners en mantelzorgers verkennen en vastleggen van ieders rol en betrokkenheid in het dagelijks leven, passend bij wensen en mogelijkheden
- Structurele en herkenbare informatievoorziening voor naasten, onder andere door het opnieuw uitbrengen van de nieuwsbrief
- Zichtbaar terugkoppelen wat er met suggesties en opgehaalde signalen wordt gedaan
- Eerste stappen gezet in het verminderen van het energieverbruik en het onderzoeken van duurzame oplossingen

Zorgen bij Villa Hooghe Heide

Het tweede operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **zorgen**. Dit zijn alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



Terugblik 2025: Zorgen

In 2025 In 2025 hebben we de kwaliteit van zorg verder verdiept vanuit onze visie dat het dagelijks leven van de bewoner leidend is. De inspectie van de IGJ bevestigde in 2025 dat de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen de Villa systematisch worden bewaakt, beheerst en verbeterd. Dit sluit aan bij de manier waarop wij werken: met korte lijnen, een goed zicht op bewoners en een team dat snel signaleert en handelt wanneer de zorgvraag verandert.

De resultaten van de ervaringsmeting laten zien dat bewoners zich gehoord en gekend voelen en veel vertrouwen hebben in de deskundigheid en betrokkenheid van de zorgverleners. Zij ervaren dat de zorg aansluit bij de manier waarop zij willen leven en dat zij worden gestimuleerd om zo veel mogelijk zelf te blijven doen. Het aanbevelingscijfer bevestigt de basis van vertrouwen en de persoonlijke relatie die kenmerkend is voor de zorg in de Villa.

We zijn blijven werken met actuele zorg- en leefplannen die in samenspraak met bewoners en naasten worden opgesteld en geëvalueerd. Veranderingen in de zorgvraag worden tijdig gesignaleerd en vertaald naar passende ondersteuning. De samenwerking met huisarts, apotheek en andere behandelaren is laagdrempelig en draagt bij aan continuïteit en veiligheid van zorg.

Uit de ervaringsmeting blijkt ook dat naasten zich gehoord voelen door de zorgverleners. Tegelijkertijd zien we dat het maken en vastleggen van expliciete afspraken over hun rol in de zorg achterblijft bij de andere thema's. Dit geeft richting aan onze verdere ontwikkeling.

De ervaringen van 2025 laten zien dat de basis van de zorg stevig is en dat kwaliteit vooral zichtbaar wordt in de dagelijkse relatie tussen bewoners, naasten en medewerkers.

Uitkomsten vragenlijst ervaringsmeter (tevredenheidsonderzoek bewoners) Villa Hooghe Heide

Vragen	Gemiddeld cijfer
Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren ?	8,7
Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners ?	8,6
Weten de zorgverleners wat uw situatie is ?	9,1
Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan ?	8,3
Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken ?	8,3
Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken ?	8,3
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven ?	8,5
Motiveren de zorgverleners u om zoveel mogelijk zelf te (blijven) doen ?	8,4
Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners ?	8,6
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?	8,8
In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?	9,2
Voelt u zich, als mantelzorger/ naaste, gehoord door de zorgverlening?	8,6
Zijn er afspraken gemaakt over uw rol als mantelzorger/ naaste in de zorg voor uw naaste?	7,5

Terugblik 2025: Zorgen

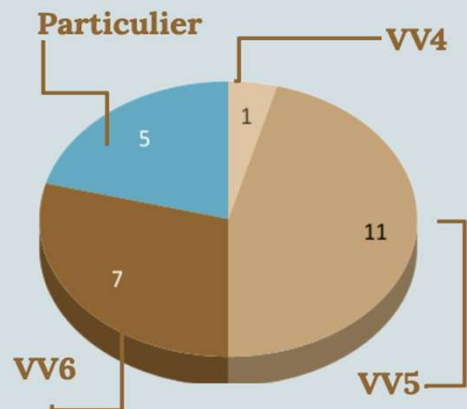
Kwaliteit & Veiligheid

In 2025 hebben we de kwaliteit en veiligheid van zorg verder systematisch gevolgd en gebruikt als bron om te leren en te verbeteren. De incidentmeldingen laten een duidelijke verschuiving zien ten opzichte van 2024. Het aantal valincidenten is afgenomen, terwijl het aantal medicatie meldingen is toegenomen. Deze toename hangt samen met een grotere alertheid en een open meldcultuur, waarbij incidenten laagdrempelig worden gemeld en besproken. Daarmee gebruiken we meldingen actief als leerinstrument om de zorg verder te verbeteren.

Het verminderen van het valrisico heeft in 2025 nadrukkelijk aandacht gehad. Bewoners zijn, met ondersteuning van medewerkers en fysiotherapie, gestimuleerd om te blijven bewegen, waarbij vrijheid en kwaliteit van leven het uitgangspunt bleven. Dat deze inzet zich vertaalt in minder valincidenten laat zien dat het werken vanuit het dagelijks leven van de bewoner effect heeft.

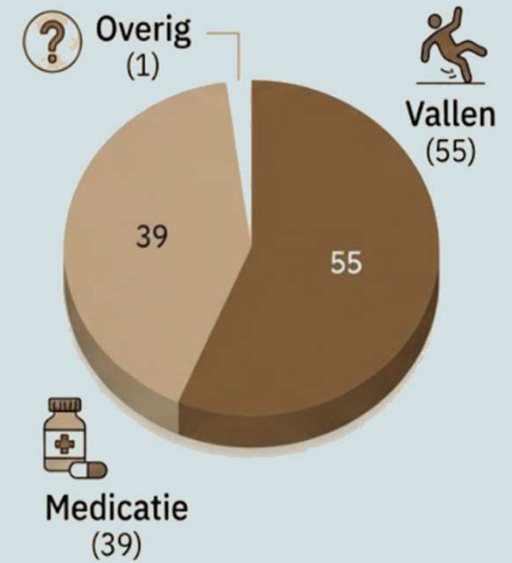
De medicatie meldingen hebben geleid tot een verdere aanscherping van de samenwerking met de apotheek en tot het kritisch blijven kijken naar de BEM-coderingen en de wijze van uitreiken en innemen van medicatie. Hiermee vergroten we de medicatieveiligheid en sluiten we beter aan bij de mogelijkheden en het eigen regievermogen van bewoners.

Zorgmix Villa Hooghe Heide



In de villa wonen bewoners met cognitieve problematiek (VV5) en met somatische beperkingen (VV6). Elke bewoner beschikt over een actueel zorgplan.

Aantal MIC meldingen 2025



Personele inzet



Met een gemiddelde inzet van 0,83 fte per bewoner en 1,05 fte per bewoner op basis van indicatie was de personele bezetting in balans met de zorgvraag. Dit bood ruimte voor persoonsgerichte zorg, nabijheid voor bewoners en het voortzetten van het dagelijks leven zoals zij dat gewend zijn.

Ambities 2026: zorgen

De uitkomsten van de ervaringsmeting laten zien dat bewoners en naasten zich gehoord en gekend voelen en veel vertrouwen hebben in de deskundigheid en betrokkenheid van de zorgverleners. Deze sterke basis gebruiken we in 2026 om het samen beslissen en het partnerschap in de zorg verder te verdiepen.

In 2026 maken we de samenwerking in het zorgproces explicieter door verwachtingen, rollen en verantwoordelijkheden samen met bewoners en naasten te bespreken en zichtbaar vast te leggen. Daarmee vergroten we de continuïteit van zorg, de duidelijkheid voor alle betrokkenen en het gezamenlijke eigenaarschap.

We zorgen ervoor dat wensen, mogelijkheden en keuzes van bewoners herkenbaar terugkomen in het zorg- leefplan. Afspraken worden eenduidig vastgelegd en overgedragen, zodat de zorg navolgbaar is en aansluit bij het dagelijks leven van de bewoner.

De uitkomsten van de TVO gebruiken we actief als leerinstrument. Door deze periodiek met het team te bespreken en te vertalen naar concrete verbeteracties, blijft de ervaren kwaliteit van zorg richtinggevend voor ons handelen.

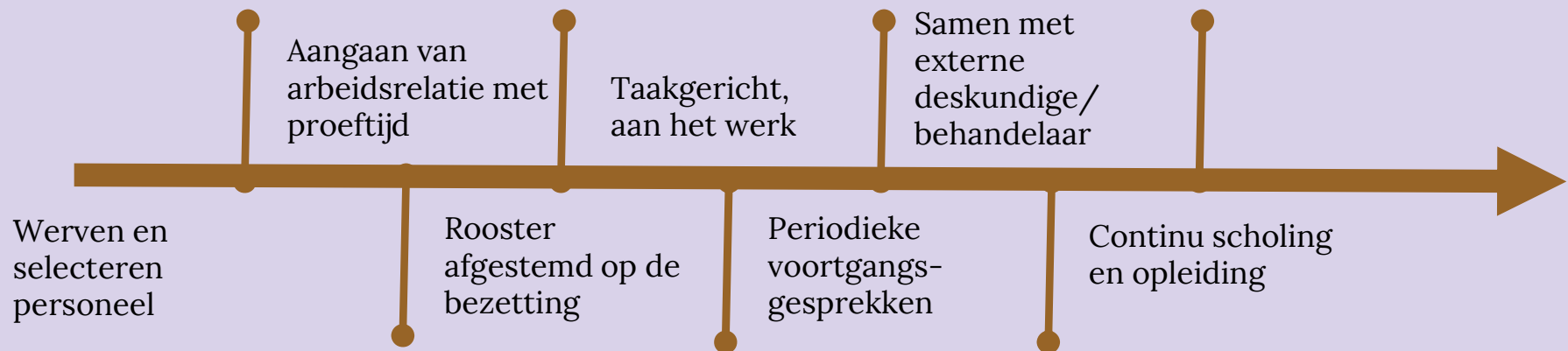
Doelen 2026 Samen zorgen

- Met bewoner en naasten minimaal twee keer per jaar het gesprek voeren over samenwerking, verwachtingen en betrokkenheid in de zorg
- Afspraken over rollen en verantwoordelijkheden vastleggen in het zorg- en leefplan
- Zorg- en leefplannen minimaal twee keer per jaar evalueren
- Eenduidige en methodische overdracht binnen het team
- TVO-uitkomsten jaarlijks vertalen naar concrete verbeteracties en terugkoppelen in het team



Werken bij Villa Hooghe Heide

Het derde en laatste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **werken**. Dit zijn alle bezigheden die te maken hebben met het werk. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



Uitkomsten tevredenheidsonderzoek medewerkers 2025

“ We willen allemaal het beste voor de bewoners, iedereen doet dat op zijn eigen manier”

“ Er zijn altijd medewerkers op de werkvloer aanwezig en zo nodig helpen wij elkaar. Dit wordt gewaardeerd”

“Er is meer overleg en de rapportages zijn duidelijk”

“Er zijn korte lijnen en het ondernemen van acties bij bewoners is goed”

“Ik ben erg blij met mijn plekje in het team”

“Er wordt veel georganiseerd voor de bewoners, hier wordt ook naar geluisterd. Personeel kan hierbij ondersteunen en bewoners genieten daar zichtbaar van”

Terugblik 2025 team en samenwerking

De uitkomsten van de ervaringsmeting laten zien dat medewerkers met plezier werken en zich betrokken voelen bij bewoners en bij elkaar. De korte lijnen binnen de Villa maken het mogelijk om snel te handelen wanneer de situatie van een bewoner daarom vraagt. Medewerkers ervaren dat er altijd iemand op de werkvloer aanwezig is en dat collega's bereid zijn elkaar te helpen. Dit onderlinge begrip en de gezamenlijke inzet voor het welzijn van bewoners worden als grote kracht gezien. Ook de samenwerking met de leidinggevende wordt als positief en ondersteunend ervaren.



Tegelijkertijd geven enkele medewerkers aan dat er behoefte is aan meer duidelijkheid en opvolging van afspraken. Taken die worden overgedragen worden soms niet altijd zichtbaar opgepakt, wat invloed heeft op de voorspelbaarheid. Daarnaast wordt het tijdig bekend zijn van het rooster genoemd als aandachtspunt.

Hoewel collega's over het algemeen goed samenwerken, wordt er soms gesproken over momenten van spanning op de werkvloer en het niet altijd ervaren van voldoende veiligheid om dit onderling met elkaar te bespreken. Richting de leidinggevende wordt deze veiligheid wel duidelijk ervaren en zij wordt door medewerkers als benaderbaar en ondersteunend gezien. Vanuit haar rol is er actief aandacht voor het versterken van de onderlinge communicatie, het bespreekbaar maken van signalen en het creëren van een open en veilige aanspreekcultuur. Dit laat zien dat er een goede basis is.

Met de start van de structurele werkoverleggen, het formuleren van teamdoelen en de gerichte aandacht voor team veiligheid en onderlinge samenwerking is in 2025 een belangrijke basis gelegd voor verdere teamontwikkeling. Vanuit deze basis werken we in 2026 verder aan het versterken van de aanspreekcultuur, het verduidelijken van rollen en verantwoordelijkheden en het vergroten van het gezamenlijk eigenaarschap, zodat de samenwerking in het dagelijks werk nog vanzelfsprekender wordt.



Vertrouwen



Duidelijkheid



Overleggen



Veilige aanspreekcultuur

Terugblik 2025 Personele inzet & Deskundigheid



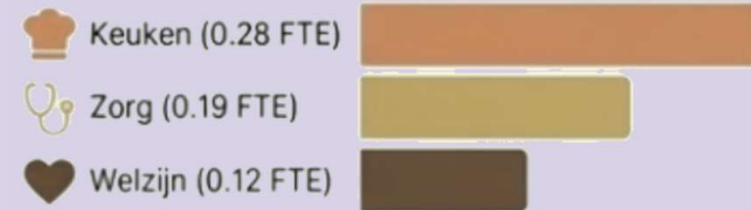
De totale personele formatie bedroeg in 2025 20,11 FTE in loondienst. De gemiddelde inzet kwam uit op 0,83 FTE per bewoner en 1,05 FTE per bewoner op basis van indicatie, waarmee de personele bezetting in verhouding staat tot de zorgvraag en ruimte biedt voor nabijheid, continuïteit en persoonsgerichte zorg.

De inzet van personeel niet in loondienst (PNIL) bedroeg 0,59 FTE (2,85%). Deze inzet vond voornamelijk plaats binnen de keuken en in beperkte mate binnen zorg en welzijn. Het betreft bekende medewerkers met wie een overeenkomst is afgesloten en die vertrouwd zijn met bewoners en werkwijze. Hierdoor blijven continuïteit en herkenbaarheid gewaarborgd. De zorg en ondersteuning worden daarmee in hoofdzaak gedragen door het eigen, stabiele team.

Verdeling personele inzet 2025



Verdeling PNIL per discipline



Deskundigheid

In 2025 is daarnaast actief ingezet op scholing en deskundigheidsbevordering. Door middel van casuïstiekbesprekingen is gezamenlijk gereflecteerd op situaties uit de dagelijkse praktijk. Medewerkers hebben deelgenomen aan BHV-scholing, e-learning modules en praktijktrainingen. Klinische lessen, verzorgd door leerlingen, droegen bij aan het delen van actuele kennis en het versterken van het lerend vermogen binnen het team.

Ambities 2026

In 2026 bouwen we verder aan een professionele en veilige werkomgeving waarin samenwerking, duidelijkheid en eigenaarschap centraal staan. Vanuit de reeds ingezette werkoverleggen en teamdoelen versterken we de aanspreekcultuur, de onderlinge communicatie en het gezamenlijk reflecteren op het werk. Rollen, verantwoordelijkheden en taakverdeling worden verder verduidelijkt en ondersteund, zodat afspraken zichtbaar worden opgevolgd en de voorspelbaarheid in het werk toeneemt.

We blijven inzetten op een stabiel team met eigen medewerkers, omdat dit de continuïteit, herkenbaarheid en kwaliteit van zorg voor bewoners ondersteunt.



Doelen 2026

- Rollen, taken en verantwoordelijkheden per team onderdeel verduidelijken en bespreken
- Eenduidige werkwijze voor het overdragen, vastleggen en opvolgen van afspraken
- Werkoverleggen structureel benutten voor communicatie, reflectie en besluitvorming
- Actief werken aan een open en veilige aanspreekcultuur in het team
- Rooster tijdig bekend maken om voorspelbaarheid te vergroten (minstens 8 weken van tevoren)
- Nieuwe medewerkers gericht inwerken op werkwijze, rollen en verwachtingen
- Continuïteit van zorg borgen door inzet van eigen medewerkers en beperkte PNIL
- Deskundigheidsbevordering voortzetten via casuïstiek, scholing en praktijkleren