



Kwaliteitsverslag 2024

Voorwoord

Welkom bij het jaarlijkse kwaliteitsverslag van WilgaerdenLeekerweideGroep (WLGroep). 2024 markeerde de start van onze nieuwe koers en bracht de organisatie in beweging. We hebben stappen gezet in de implementatie, veranderingen omarmd en samen gebouwd aan een toekomstbestendige manier van werken. Dit proces vroeg om flexibiliteit, samenwerking en een open houding om te leren en te verbeteren.

Samen met medewerkers, cliënten, verwanten, vrijwilligers en regiopartners hebben we waardevolle gesprekken gevoerd. Gesprekken waarin we écht naar elkaar luisterden, openstonden voor nieuwe inzichten en gezamenlijk de richting bepaalden. Een richting waarin de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor onze cliënten altijd voorop staat.

Het afgelopen jaar was niet alleen een periode van hard werken, maar ook van leren en groeien. We hebben nieuwe wegen verkend, samen uitdagingen overwonnen en successen gevierd. Dit alles met een helder doel voor ogen: kwaliteit van zorg die aansluit bij de behoeften van onze cliënten, werkgeluk voor onze medewerkers en het bouwen aan een veerkrachtige en verbonden gemeenschap.

Omzien naar elkaar

Op basis van de stappen die we hebben gezet kijken we vol vertrouwen naar de toekomst. We danken iedereen die hieraan heeft bijgedragen en wensen je veel leesplezier.

Renata Fideli & Annette Fijn van Draat

Raad van Bestuur



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Leeswijzer	3
Kwaliteitsbeeld – terugblik	
Speerpunten 2024	8
1. Cliënt centraal	9
2. Onze gemeenschap	16
3. Ontdekken en organiseren	25
4. Leren en ontwikkelen	30
5. Kwaliteit in beweging	34
Reflectie	38
Speerpunten 2025 – vooruitblik	42
Bestuurlijke conclusie	46

Inleiding

Bij WLGroep geloven we dat iedereen zijn leven moet kunnen leiden zoals hij of zij dat wenst. Met ondersteuning waar nodig en bij voorkeur in de eigen, vertrouwde omgeving. Met aandacht voor ieders unieke verhaal werken we professioneel en met respect aan zorg en ondersteuning die ertoe doet. Ons streven is een wereld waarin iedereen zich welkom, verbonden en geaccepteerd voelt. Wij zorgen ervoor dat onze cliënten en bewoners in West-Friesland deel (blijven) uitmaken van de samenleving en, in verbinding met anderen, hun leven naar eigen inzicht kunnen vormgeven.

Dit kwaliteitsverslag laat zien hoe wij, met de wensen en behoeften van onze cliënten als leidraad, blijven ontdekken, leren en groeien, terwijl we samen bouwen aan een toekomst vol mogelijkheden. In dit verslag verdiepen we ons in thema's die essentieel zijn voor het versterken en waarborgen van kwaliteit binnen onze zorg. Denk aan het bieden van de juiste zorg op de juiste plek en het leren van de feedback en ervaringen van onze cliënten en teams.

Voor ons heeft 2024 ook in het teken gestaan van het bepalen en toepassen van een nieuwe strategische koers. Wij starten dit kwaliteitsverslag met een korte impressie van deze koers en de hernieuwde missie, visie en kernwaarden van WLGroep. Daarbij geven we kort aan hoe wij de organisatie stimuleren om volgens onze nieuwe koers samen te bouwen aan de beste kwaliteit voor onze cliënten en bewoners.

Leeswijzer

Strategische koers WLGroep

We starten dit verslag met een korte doorkijk van onze strategische koers 2024-2027 en staan stil bij onze hernieuwde missie, visie, kernwaarden en de 6 strategische bewegingen om onze koers te realiseren op het gebied van ouderenzorg (VVT), verstandelijk gehandicaptenzorg (VG) en Jeugd.

Kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld beginnen we met een terugblik naar onze speerpunten voor 2024. Daarna geven we aan de hand van vijf thema's inzicht in onze kwaliteit en de ontwikkelingen van afgelopen jaar. We eindigen met een samenvattende reflectie waarin we onze inzichten hebben gestructureerd aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskompas van VGN en Actiz.

Speerpunten 2025

Vanaf dit jaar maakt het kwaliteitsplan een onderdeel uit van het verslag. In dit verslag kijken we dus niet alleen terug maar zeker ook vooruit. We beschrijven in dit hoofdstuk de speerpunten voor 2025 die het aankomende jaar richting geven aan onze kwaliteitsontwikkeling.

Bestuurlijke conclusie

Het bestuur sluit dit verslag af met hun conclusie en reflectie.

Strategische koers

In 2024 hebben we onze nieuwe strategische koers voor 2024-2027 geïntroduceerd die tot stand is gekomen in nauwe samenwerking met medewerkers, cliënten en medezeggenschapsraden. Hierbij is zorgvuldig rekening gehouden met het veranderende zorglandschap en de huidige én toekomstige wensen en behoeften van onze cliënten en bewoners.

De nieuwe koers resulteerde in een hernieuwde missie en visie, waarbij de missie weergeeft 'waar wij voor staan' en de visie 'waar wij voor gaan'. Ook hebben we vier kernwaarden gedefinieerd die richtinggevend zijn voor onze omgang met elkaar en de cultuur die we creëren. Een cultuur waarin medewerkers graag willen werken en cliënten kwalitatieve, warme zorg ontvangen.

Onze visie

Wij geloven dat het leven mooier is wanneer we naar elkaar omzien.

Onze missie

Wij zetten ons in voor het welzijn en persoonlijke zorg als het niet meer zelf of met het eigen netwerk kan. Wij doen dit voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking in West-Friesland.

Onze 4 E's



Eigenaarschap

Wij nemen onze verantwoordelijkheid en maken waar wat we beloven.



(opr)Echt

Met oprechte aandacht en warmte zien we ieder mens en handelen we met respect.



Eigenheid

Vanuit professionaliteit en moreel kompas durven wij te ontdekken en verlenen wij onze cliëntgerichte zorg.



met Elkaar

We werken vanuit verbinding en vertrouwen, zijn toegankelijk en juichen ideeën, inzichten en samenwerkingen toe.

Een organisatie in beweging

Onze strategische koers 2024-2027 richt zich op het waarborgen van de beste kwaliteit van zorg en ondersteuning, passend bij de wensen en behoeften van onze cliënten. Dit vraagt om heldere keuzes: wat doen we zelf, wat doen we in samenwerking en wat laten we over aan anderen? Deze keuzes stellen ons in staat onze doelgroep optimaal te bedienen en ons aanbod effectief in te zetten. Daarnaast vormen eigen regie, positieve gezondheid, inclusiviteit en technologie de kern van onze aanpak. We hebben onze doelgroep herijkt en onze belofte opnieuw gedefinieerd waarin positieve gezondheid een centrale rol inneemt. Daarnaast hebben we 6 bewegingen gedefinieerd die ons helpen bij het realiseren van onze doelen.

Onze 6 strategische bewegingen

Om onze koers te blijven varen hebben we zes bewegingen gedefinieerd die richting geven.

1. Duidelijke focus in ons zorg- en dienstenaanbod.
2. Werken vanuit de principes van passende zorg.
3. Leveren van hoogwaardige zorg en begeleiding.
4. Werken vanuit één organisatie die herkenbaar is, zichtbaar is en gericht op samenwerking.
5. Vitale en deskundige medewerkers en teams die met plezier werken bij ons.
6. Onze bedrijfsvoering is duurzaam en toekomstbestendig en ondersteunt het primaire proces optimaal.



Doelgroep

WLGroep is er voor kwetsbare mensen, ouderen en mensen met een verstandelijke beperking wonend in West-Friesland en met een indicatie voor tijdelijke of langdurige zorg en/of begeleiding. Wij bieden zorg in dit kader en in aansluiting op de vraag.

Onze belofte

Wij bieden hoogwaardige zorg in een doorlopende lijn, waarbij de cliënt en hun eigen regie voorop staan. Passende zorg, positieve gezondheid, inclusiviteit en technologie staan centraal in onze aanpak. Kundige zorgprofessionals, heldere communicatie en warme zorg maken dit mogelijk. Daarbij werken we vanuit positieve gezondheid binnen onze gehele organisatie.

Een merk in transitie

Een nieuwe koers, een nieuwe naam

Tijdens het schrijven van dit verslag zitten we midden in de overgang naar onze nieuwe naam. Met trots hebben we dit verslag opgemaakt in onze nieuwe huisstijl en staat ons nieuwe logo op de kaft. Tegelijk reflecteren we in dit verslag op het afgelopen jaar en wordt nog regelmatig WLGroep genoemd.

van



naar

Mede dankzij de rijke ervaring én de creativiteit van onze cliënten is ons nieuwe merk tot stand gekomen, samen met hen hebben we gewerkt aan een naam en een logo dat ons verbindt, vertegenwoordigt én onze nieuwe koers inluidt.

Met elkaar krijgen we het voor elkaar



Kwaliteitsbeeld

Kwaliteit per thema



1. Cliënt centraal
2. Onze gemeenschap
3. Inzicht en overzicht

4. Lerende organisatie
5. Kwaliteit in beweging

Terugblik

Speerpunten uit het kwaliteitsplan 2024

Hieronder lichten we de speerpunten toe die in 2024 centraal stonden. In de loop van dit verslag beschrijven we hoe hieraan is gewerkt.

Cliëntervaringen

Cliëntervaringen en cliënttevredenheid zijn van grote waarde voor inzicht in wat er goed gaat én waar ruimte is voor verbetering. Ons doel voor 2024 was om meer inzichten te vergaren, deze te combineren en op basis hiervan verbeteracties in te zetten.

Gezamenlijk melden & leren van incidenten

In 2024 wilden we een systeem implementeren dat het melden van incidenten van cliënten en medewerkers centraliseert en standaardiseert, waardoor we meer inzicht krijgen en kunnen leren van incidenten.



Methodisch werken

Onze strategische koers geeft richting aan de methodiek(en) waarmee we willen werken zodat de zorg handvatten heeft in het leveren van eenduidige en kwalitatieve zorg.

Wet zorg en dwang in de wijk

Er was behoefte vanuit de wijkteams voor meer aandacht voor de implementatie, scholing en rapportages met betrekking tot de Wet zorg en dwang.

Moreel beraad

In 2024 wilden we 12 medewerkers opleiden tot gespreksleider moreel beraad zodat zij teams kunnen ondersteunen bij de morele dilemma's die zij tegenkomen in het leveren van goede zorg en ondersteuning.

Hygiëne en infectiepreventie

Naast de audits en scholing door de externe infectiepreventie-deskundige was het doel om in 2024 extra aandacht te besteden aan handhygiëne en handschoengebruik. Daarnaast kreeg de commissie Hygiëne en infectiepreventie een nadrukkelijker rol bij de uitbraak van infectieziekten.

Eerste geneeskundige

Vanaf 2024 wilden we een eerste Geneeskundige als aanspreekpunt en aanjager op het gebied van medische ontwikkelingen installeren.

1 De cliënt centraal

De cliënt centraal stellen betekent niet alleen luisteren naar wat de cliënt zegt, maar ook begrijpen wat hij écht nodig heeft en daar proactief op inspelen.

Actief, creatief en zelfstandig

Tini's kijk op wonen met zorg

Tini Claessen is meer dan een bewoner in woonzorgcentrum Avondlicht, ze is een onmisbaar onderdeel van het team. Ze helpt waar ze kan, organiseert en begeleidt activiteiten en ondersteunt iedereen om haar heen met een verbluffende kracht en pragmatisme. *"Sinds mijn vriendin Ria in een rolstoel zit, noemt ze mij haar derde been. Samen komen we waar we moeten zijn, iedere keer weer."* Zo maakt Tini de zorg een stukje lichter voor de medewerkers en het leven in het woonzorgcentrum een stukje leuker voor iedereen.



**Tini en de schilderclub –
belangrijke inspiratoren voor
ons nieuwe logo**

"Mijn dochter, die zelf in de zorg werkt bij WLGroep, stelde voor om naar Westerpoort te verhuizen. Eerst wilde ik dat niet, ik vond dat ik het allemaal zelf nog wel kon. Maar ik begreep haar zorgen ook, dus besloot ik het toch maar te proberen." De stap naar haar nieuwe woning beviel haar meteen.

Tini blijft zoveel mogelijk zelfstandig. *"Ik zorg voor mezelf, neem mijn medicijnen en weet precies wat er met me gebeurt fysiek en hoe ik daarmee om moet gaan."* Waar de zorgmedewerkers het weleens spannend vinden met haar hart, maakt Tini zich weinig zorgen. *"Ik ben eraan gewend. Alleen als mijn bloeddruk 's nachts na een grote stijging niet genoeg wil zakken, dan bel ik de zorg. Maar overdag red ik mezelf prima en fiets ik zelfs nog."*

Tini is geen stilzitter. *"Ik moet altijd bezig zijn!"* Gelukkig worden er veel activiteiten georganiseerd en daar doet ze dan ook volop aan mee. Ook helpt ze met het klaarzetten en overzien van de activiteiten van andere groepen. *"Maandag tot en met vrijdag, iedere dag heb ik wel iets te doen. Ik word daar ontzettend blij van!"* Op woensdagen schildert ze met een werkgroep. Haar creatieve kant is altijd een belangrijk deel van haar leven geweest. *"Ik ben coupeuse en lerares geweest, dus tekenen kon ik al en dingen maken deed ik graag. Maar schilderen, dat was nieuw voor mij!"* Ze begonnen met vogels; roodborstjes, koolmeesjes, merels en pimpelmezen. *"Schilderen en tekenen van diertjes deed ik al maar de vogels? Dat was een nieuwe uitdaging."* En nu: *"ik doe de ene na de andere!"* Nieuwe dingen leren, doen en ervaren, vindt Tini geweldig. *"We zijn nu net begonnen aan bloemen, weer een héél ander verhaal. Ik ben nog steeds aan het leren hoe ik diepte in mijn werk kan krijgen."*

Clëntervaringen

Als organisatie met een breed zorgaanbod voor diverse doelgroepen vinden we het belangrijk om de ervaringen van onze cliënten goed in kaart te brengen. We maken hiervoor gebruik van verschillende meetinstrumenten die aansluiten bij de specifieke zorgvorm. Voor onze **intramurale ouderenzorg verzamelen we feedback via ONS, terwijl we binnen de wijkzorg cliënttevredenheid meten met de PREM Wijkverpleging. Voor onze Verstandelijk Gehandicapten (VG) doelgroep hanteren we de methodiek 'Dit vind ik ervan'**. Hiermee zorgen we ervoor dat iedere doelgroep op een passende manier zijn of haar ervaringen kan delen. Wanneer meer verdieping nodig is, organiseren we focusgroepgesprekken om specifieke thema's verder uit te diepen. Zo blijven we continu in dialoog met onze cliënten en werken we samen aan de verdere verbetering van onze zorg en ondersteuning.

Clëntervaringen – ouderen (intramuraal)

Voor de ouderenzorg maken we gebruik van ONS om deze ervaringen te verzamelen. In 2024 hebben 518 cliënten hun ervaringen met ons gedeeld, via onderstaande zes vragen.

Voor 2024 is onderstaand de gemiddelde score per vraag:

Geven onze zorgverleners u de aandacht die u nodig heeft?	8,20
Heeft u invloed op de wijze waarop dagelijks de zorg wordt verleend?	8,17
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze zorgverleners?	8,36
Houden onze zorgverleners rekening met wie u bent en wat uw gewoonten zijn?	8,24
Kunt u hier uw leven leiden en de dag doorbrengen zoals u dat wilt?	7,83
Kunt u WLGroep bij uw vrienden en familieleden aanbevelen?	8,26

8,2

De tevredenheidsscores over 2024 laten een positief beeld zien. Cliënten waarderen vooral de deskundigheid van de zorgverleners en de aandacht die zij ontvangen. Ook het vertrouwen in de zorg en de mate waarin rekening wordt gehouden met persoonlijke gewoonten scoren hoog. De score voor het vormgeven van het eigen leven naar wens ligt iets lager (7,83). Uit de open feedback blijkt dat dit vooral samenhangt met de gezondheid van bewoners zelf, en minder met onze dienstverlening. In 2025 besteden we hier, in lijn met positieve gezondheid, op verschillende manieren aandacht aan.

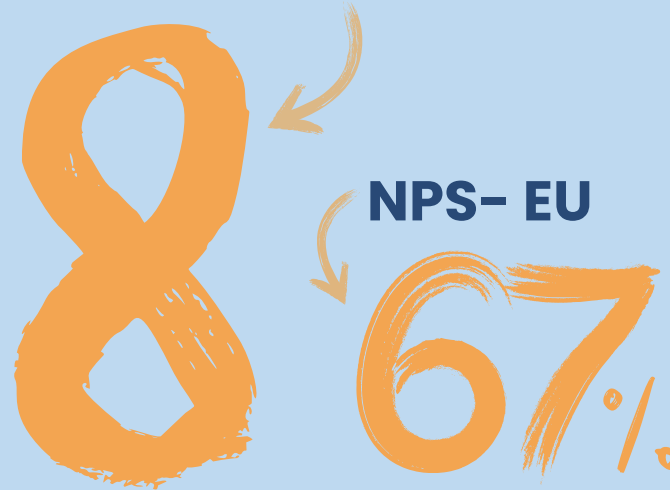
Clëntervaringen – Wijkzorg

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van onze cliënten met de wijkverpleging, hebben we een evaluatie uitgevoerd met behulp van de PREM Wijkverpleging. Uit de cliëntenpopulatie werden 820 cliënten geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. 95 cliënten (12%) hebben hier gehoor aan gegeven. Onderstaand de overkoepelende resultaten en een greep uit de open feedback.

Onderdelen:

Vaste zorgverleners	7,5
Afgesproken tijd	7,2
Wensen	8,0
Leven	8,1
Aandacht	8,5
Gemak	8,5
Deskundigheid	8,1
Gezondheid	8,1
Kwaliteit	7,9

Tevredenheid



De tevredenheidsscores laten zien dat cliënten vooral tevreden zijn over de aandacht en het gemak waarmee zij zorg ontvangen, beide beoordeeld met een 8,5. Ook aspecten zoals deskundigheid, invloed op het eigen leven en gezondheid scoren hoog (8,1). Tegelijkertijd liggen de scores voor vaste zorgverleners (7,5) en de afgesproken tijd (7,2) lager, wat aangeeft dat hier ruimte is voor verbetering. Uit de open feedback kunnen we opmaken dat dit enerzijds te maken heeft met wisselingen in het team en anderzijds met communicatie over verandering van tijdstippen of dagen. Hier gaan we in 2025 mee aan de gang.

"Zorg draait om meer dan behandelen; het gaat om luisteren, verbinden en samen een verschil maken in iemands leven."

Clientervaringen – verstandelijk gehandicapten

Met de aanpak 'Dit vind ik ervan' gaan we in gesprek met cliënten en verwanten. We luisteren aandachtig naar wat hen bezighoudt en wat zij belangrijk vinden. Het bijzondere is dat we niet direct oplossingen zoeken, maar goed doorvragen naar hun ervaringen. Hoe beleven zij de dagelijkse zorg en ondersteuning? Wat zijn hun wensen, ideeën en dromen? Door samen te ontdekken wat écht belangrijk is, sluiten we onze zorg beter aan op wat zij nodig hebben. 'Dit vind ik ervan' is daarmee ook niet echt een tevredenheidsmeting met rapportcijfers.

Deze aanpak draait om tien onderwerpen: lijf, gevoel, huis, doen, hulp, kiezen, meedoen, veilig voelen, familie, vrienden en kennissen. Cliënten bepalen zelf waarover ze praten; niets moet, alles mag. Deze open gespreksvorm leert ons wat voor hen belangrijk is, zodat zorg persoonlijker en passender wordt. 'Dit vind ik ervan' legt de mening van de cliënt vast, volledig in diens eigen woorden. De input ontstaat uit een dialoog met de begeleider of persoonlijk begeleider. De kern van dit gesprek wordt door de begeleider in het formulier vastgelegd, inclusief datum, waardoor veranderingen inzichtelijk blijven.

Voor cliënten op MVB- en LVB-niveau werkt dit formulier goed, omdat zij zich gemakkelijker verbaal uiten, wat een objectiever beeld geeft. Voor andere doelgroepen interpreteert de begeleider meer, waarbij ook non-verbale communicatie waardevolle inzichten biedt. Hierin kunnen wij verder groeien door kritisch naar onze eigen aanpak te blijven kijken. Het formulier wordt jaarlijks na het Ondersteuningsplan aangemaakt en blijft het hele jaar in conceptstatus, zodat begeleiders aanvullingen kunnen doen. Gesprekskaarten, inclusief ervaringsscorekaarten, ondersteunen het gesprek met cliënten en verwanten. Bij "Verandering gewenst" geeft de cliënt aan wat hij anders wil. Indien nodig wordt een Verbeterdoel Actie in het zorgplan opgenomen. Zo borgen we vooruitgang en verbinding.



"We luisteren naar de cliënt, niet alleen met onze oren maar ook met onze ogen. Hun verhalen, wensen en signalen vormen de basis om de zorg persoonlijk en betekenisvol te maken."

Marije Ruijs – Clustermanager

1 De verdieping in met focusgesprekken

Op basis van de resultaten van de cliëntenervaringen kunnen we verder in gesprek in focusgroepen. In een gemengde groep van cliënten, verwanten en medewerkers verdiepen we ons in onderwerpen die opvielen in de scores. Zo ontdekken we samen de verhalen achter de cijfers. De inzichten die we ophalen, zetten we meteen om in acties, zoals bij St. Nicolaas.

Feedback op stabiliteit team acties

Cliënten en naasten merken dat er regelmatig nieuwe medewerkers, stagiaires en medewerkers in opleiding op de groep aanwezig zijn, wat soms voor onrust zorgt. Ze geven aan dat een vaste medewerker op de groep als prettig wordt ervaren. Ook valt het op dat nieuwe medewerkers vaker bij elkaar zitten dan bij de bewoners, wat hen minder betrokken kan laten lijken. In het weekend ervaren naasten dat zij vaker nieuw personeel ontmoeten, waarbij het opnieuw moeten voorstellen als minder prettig wordt benoemd.

De medewerkers zijn nu verdeeld over twee teams, die zorg leveren per afdeling. Dit creëert meer duidelijkheid en continuïteit voor zowel bewoners als naasten. Bovendien worden tweemaal per jaar bijeenkomsten georganiseerd rondom teambuilding en samenwerking, wat helpt om nieuwe medewerkers sneller vertrouwd te maken met hun taken en verantwoordelijkheden. Door deze aanpak ontstaat er meer ruimte voor vaste en bekende medewerkers om zich volledig te richten op de behoeften van de cliënten.

De teams zijn inmiddels compleet en het aantal invallers is geminimaliseerd, wat bijdraagt aan een stabiele en vertrouwde zorgomgeving. We blijven toetsen of dit ook zo wordt ervaren.

Feedback op activiteiten acties

Er is groepsaanbod, maar individuele aandacht is beperkt door personeelstekorten. Hoewel er vrijwilligers zijn, blijven mogelijkheden soms onduidelijk en wordt niet altijd teruggekoppeld. Naasten geven aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid en opvolging van hun vragen.

De activiteiten zijn nu duidelijk weergegeven op posters in de locatie, met in de ochtend individuele activiteiten en in de middag gezamenlijke activiteiten. Vrijwilligers ondersteunen indien er meer persoonlijke aandacht gewenst is. Met een complete contactverzorgendenlijst is er meer ruimte voor overleg en duidelijke communicatie met familie.

Feedback op de locatie & huisvesting bij St. Nicolaas

Cliënten en naasten signaleren enkele verbeterpunten in de leefomgeving. Zo wordt opgemerkt dat de keukenuitrusting aandacht verdient, omdat deze soms minder hygiënisch oogt. Ook is er behoefte aan regelmatige controle van vriezers en koelkasten. Een sfeervolle huiskamer waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten wordt als wenselijk gezien. De eigen badkamers worden als prettig ervaren, maar de kamers zelf worden soms als klein beschouwd, terwijl de smalle gangen en deuren als minder praktisch worden ervaren. Daarnaast blijkt dat de standaard bedden van 1,90 meter te kort zijn voor langere cliënten.

Verder is er een duidelijke wens voor meer bewegingsruimte en een beter toegankelijke tuin, zodat bewoners hier zelfstandig naartoe kunnen. De huidige toegang met een code wordt als beperkend ervaren. Ook wordt extra parkeerruimte als een verbetering gezien. Tot slot wordt de rookruimte bij de Botter als minder prettig ervaren, omdat rook via de gangen naar de kamers kan trekken.

acties

Om de hygiëne in de huiskamer en gezamenlijke ruimtes te verbeteren, wordt gekeken naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bewoners en medewerkers. Hoewel de beschikbare ruimte beperkt is door de aanwezigheid van eettafels, rolstoelen en rollators, blijven we zoeken naar een praktische en functionele inrichting.

De mogelijkheden om bedden te verlengen worden momenteel onderzocht, zodat we samen met cliënten passende oplossingen kunnen vinden. Daarnaast wordt per juni de bovenste verdieping gesloten; de overige badkamers en gangen voldoen aan de geldende normen. Voor de veiligheid van bewoners blijft de toegang tot de tuin via een code en sluis noodzakelijk. Hoewel er op dit moment geen directe alternatieven zijn, wordt onderzocht hoe technologische ontwikkelingen in de toekomst kunnen bijdragen aan een betere toegankelijkheid van de tuin.

Er zijn gesprekken gevoerd met de gemeente over extra parkeermogelijkheden, dit zijn helaas vaak langere trajecten. Ondanks aangedragen oplossingen hebben we dit nog niet kunnen realiseren. Maar we blijven eraan werken.

acties

De rookruimte voor bewoners wordt gerenoveerd en geoptimaliseerd om overlast te verminderen. Deze blijft toegankelijk onder begeleiding, waarbij we tegelijkertijd een ontmoedigingsbeleid blijven stimuleren in lijn met onze visie om een rookvrije organisatie te worden. Voor medewerkers is roken alleen toegestaan op een aangewezen plek buiten het gebouw.

Onze gemeenschap



**Wanneer we samenkomen als
gemeenschap, bouwen we niet
alleen bruggen naar elkaar, maar
creëren we ook een fundament
waarop iedereen kan groeien.**

Samen met...

Een gemeenschap is meer dan de som der delen; het is een levend geheel waarin ieder zijn eigen waardevolle bijdrage levert. Het begint bij de regie van cliënten over hun eigen leven, versterkt door de betrokkenheid van verwanten, de inzet van vrijwilligers en de toewijding van medewerkers. Daarnaast is een goede samenwerking in de regio met andere zorg en welzijn aanbieders van groot belang. In deze gezamenlijke kracht ligt de sleutel tot zorg die écht het verschil maakt. Het afgelopen jaar hebben we op verschillende manieren gebouwd aan dit fundament.

Samen met verwanten

Het afgelopen jaar is er actief gewerkt om passende zorg een plek te geven in de organisatie. Het bestuur en de zorgdirectie hebben samen tientallen avonden georganiseerd met de verwanten van onze bewoners om de dialoog aan te gaan over de transitie van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Tijdens deze bijeenkomsten zijn er ervaringen gedeeld en hebben we kansen en wensen gedeeld. We geloven dat we met deze persoonlijke dialogen de verbinding tussen verwanten en de organisatie hebben versterkt en dat we een start hebben gemaakt met 'samenzorg' met als doel de beste kwaliteit van zorg te kunnen bieden aan onze cliënten en bewoners in gezamenlijkheid. Ook in 2025 zullen we hier aandacht aan besteden als onderdeel van positieve gezondheid.

Samen met cliënten

We hechten veel waarde aan de eigen regie van onze cliënten. We streven ernaar hen te ondersteunen in het maken van keuzes die aansluiten bij hun persoonlijke wensen en behoeften, in lijn met het concept van positieve gezondheid. Dit legt de nadruk op veerkracht en het vermogen om je aan te passen aan de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven. In onze benadering richten we ons op wat cliënten wél kunnen en wat hun leven betekenisvol maakt; van bingo en bridges tot wandelen en koffie op het terras. Of van een avondje in onze eigen 'soos' tot schilderen met vrijwilligers bij de schilderclub. In 2024 hebben onze begeleiders en ons team Vrijtijdsbesteding, samen met een groot team aan vrijwilligers, vele honderden activiteiten georganiseerd met en voor onze cliënten en bewoners.

Het wonen in een zorginstelling brengt unieke ervaringen met zich mee. We streven ernaar een omgeving te creëren waarin cliënten zich thuis voelen en hun zelfstandigheid behouden. Door aandacht te besteden aan persoonlijke voorkeuren en het stimuleren van sociale interactie, ondersteunen we onze cliënten in het leiden van een betekenisvol en bevredigend leven binnen onze gemeenschap. En wie weten nu beter wat echt bij hen past dan de cliënten zelf? Precies daarom laten we ze dat vooral zélf bepalen. We kunnen hooguit nog een beetje twisten over de vraag: is bingo écht leuker dan een avondje in de soos?

Samen met Ann

"Hier wil ik wel oud worden"

Voor Ann is WLGroep niet zomaar een woonplek, het is haar thuis. Al twintig jaar bouwt ze hier haar leven op, met fijne begeleiders, goede vrienden en de vrijheid en veiligheid om volledig zichzelf te zijn. *"Ik begon toen ik achttien was op een groepslocatie"* vertelt Ann. *"Daar leerde ik koken, schoonmaken, voor mezelf opkomen en een leuke tijd hebben."* Daarna verhuisde ze naar de Kwartel voor een jaartje, om appartement-wonen te proberen. En uiteindelijk heeft ze de stap gezet naar de Vossenstaart in Wognum.

"Mijn begeleiders hebben het beste met mij voor", vertelt Ann. *"Ze zijn er op de momenten dat het moeilijk gaat en kennen mij goed genoeg om te weten wat ik dan nodig heb. Hier voel ik mij geen nummer, maar een mens."*

Soms zijn beslissingen lastig te accepteren, maar de structuur en duidelijke afspraken helpen.

Achteraf begrijpt ze vaak waarom bepaalde keuzes in haar belang waren. Eigen regie betekent voor haar niet alleen doen wat je wilt, maar samen in gesprek gaan, stilstaan bij het waarom en de ruimte krijgen om te groeien.

Iedereen kent Ann. Ze gaat met medewerkers van allerlei afdelingen weleens koffie drinken en kent het hele terrein op haar duimpje. Ze is na al deze jaren niet alleen expert op het gebied van WLGroep, ze is er een onmisbaar deel van.



"Hier woon ik nu al vijftien jaar en ik zou niet anders willen. Ik heb hier mijn leven opgebouwd, mijn thuis gevonden. Ik wil nergens anders naartoe."

Ann – bewoner bij WLGroep

Samen met Theo en Atie

Het gevoel van Thuis

"We wonen hier pas een paar maanden," vertelt Theo.
"Atie lag in het ziekenhuis toen we de sleutel kregen." "Ik heb de verhuizing dus niet meegekregen," vult Atie aan.
"Al onze spullen, alle foto's en souvenirs van onze reizen, stonden hier allemaal al op zijn plek toen ik uit het ziekenhuis kwam. Ik stapte het appartement binnen en dacht meteen: ik ben thuis."



Zorg en gezelligheid

Over de zorg in Westerhaven zijn ze vol lof. "Geweldig. Dat is het enige woord dat nodig is. Als er iets is, druk je op de alarmknop en ze komen meteen. De medewerkers zijn echt fantastisch!" zegt Atie met een grote glimlach. Theo is het volledig met haar eens. "Hier is alles écht goed geregeld. Als je iets nodig hebt, staat het er al."
Ook de activiteiten bevallen ze goed. "Ik ga wel eens schilderen," vertelt Atie. "Je bent dan lekker creatief bezig en ontmoet mensen." Theo wordt ook blij van het sociale aspect van wonen in Westerhaven.

"We gaan ook vaak eten in het restaurant hier en dan zien we allerlei oude bekenden uit de wijk terug. Dan praten we bij, dat is altijd gezellig!"

Een nieuw avontuur

De stap naar Westerhaven was een grote verandering voor dit avontuurlijke stel, maar ze voelen zich hier helemaal thuis. "Het is hier gewoon top!" zegt Atie met een glimlach. "We zijn omringd door gezellige mensen, krijgen geweldige zorg en genieten van een prachtig uitzicht over het water – net als in ons vorige huis." Theo knikt. "We kunnen er hier op vertrouwen dat alles goed geregeld is, dat geeft rust." Atie pakt zijn hand. "Nu genieten we op een andere manier," voegt ze toe. "Dit is gewoon weer een nieuw avontuur!"

2 Samen met lokale cliëntenraden

Het doel van de lokale cliëntenraad is om de positie van cliënten te versterken door hen actief te betrekken bij het meepraten, meedenken en meebeslissen over de inrichting van hun eigen leven.

De raad fungeert als antenne voor signalen, adviseur voor beleid, waakhond voor uitvoering en tolk van cliëntenwensen. In 2024 zijn alle rollen en functies van de lokale cliëntenraden beschreven als onderdeel van het medezeggenschapsgebouw, waarmee een duidelijke structuur is gecreëerd voor hun werking. Gedurende het jaar is er gerichte ondersteuning geboden aan de directeuren zorg en het middenmanagement bij het opzetten van lokale cliëntenraden, waarbij een adviseur cliënten medezeggenschap een belangrijke rol speelde. Dit zorgde ervoor dat de raden goed werden ondersteund bij hun opstart en hun rol binnen de organisatie. Er is gewerkt aan een toolkit voor cliëntenraden en managers, die essentieel is voor het goed functioneren van de lokale cliëntenraden. De toolkit bevat de medezeggenschapsregeling voor lokale cliëntenraden, profielen voor de leden en diverse praktische handreikingen, zoals standaard agenda's, format voor notulen en jaarkalenders. Deze tools ondersteunen zowel de cliëntenraden als de managers bij hun taken en zorgen voor een uniforme werkwijze. Daarnaast is er een werkwijze ontwikkeld voor het monitoren van de voortgang van de lokale cliëntenraden. De voortgang wordt zichtbaar gemaakt in een dashboard, waardoor het mogelijk is om de ontwikkeling van de raden in verschillende fases te volgen en waar nodig bij te sturen. Aankomend jaar gaan we hier mee verder met als doel nog meer lokale cliëntenraden te hebben.



Locaties met een
lokale CR
geïnstalleerd:



Locaties met een
CR in oriëntatie:



Samen met CCR lid Erwin

Erwin zit al zeven jaar in de cliëntenraad, woont bij de WLGroep en werkt op de boerderij. "Ik was het niet met dingen eens en wilde mijn mening geven," vertelt hij. Dat was het begin. In de afgelopen jaren heeft hij veel veranderingen meegemaakt: de fusie, corona, nieuwe bestuurders. **"Iedereen heeft eigen gedachten. Dat is soms lastig. Maar we moeten in gesprek blijven, ook als het niet altijd leuk is.** We hebben personeelstekort. Hoe gaan we dat oplossen? Als wij eerder weten wat er speelt, kunnen wij ook meedenken."

Voor Erwin is dat meedenken een van de belangrijkste taken van de cliëntenraad. "Gewoon in gesprek blijven gaan. Bij je standpunt blijven. Het is niet altijd leuk om andere meningen te horen. De waarheid is niet altijd leuk, maar we hebben er wel mee te maken. Vroeger konden we nog dagjes uit. Dat kan nu niet meer. Dat is helemaal niet leuk. Niemand vindt het leuk. Maar ik snap het wel. Er is minder geld," vertelt hij.

Een ander terugkerend onderwerp is het personeelstekort. "Er gaan veel mensen weg. Dan moeten we steeds opnieuw beginnen. Dat is moeizaam. Dan moet je weer een band opbouwen en start je op -100."

Naast het personeelstekort zijn er andere onderwerpen die aandacht vragen: "We moeten ook blijven praten over dingen zoals voeding, werkdruk en de verbouwing. Verbouwing vind ik belangrijk om over te praten. Ik woon nu lekker en goed. Maar hoe lang kunnen we hier blijven? En als we moeten verhuizen, hoe gaat dat dan?"

Voor Erwin is het belangrijk dat er niet alleen geluisterd wordt naar de cliëntenraad, maar dat er ook echt iets met hun adviezen gebeurt. **"Ja, jullie kunnen wel goed luisteren, maar doen jullie er ook iets mee? En kunnen jullie er ook iets mee doen? We hebben allemaal elkaars kennis nodig en alles moet beter samenwerken.** Vertrouwen moet groeien," eindigt hij.

Erwin wil zich blijven inzetten voor de cliëntenraad. "We hebben nieuwe mensen in de raad. Zij kijken anders naar dingen en hebben nieuwe ideeën. Soms denk ik: 'Hé, dat kan ook!'" Maar hij merkt ook dat niet iedereen het volhoudt. "Sommigen stoppen snel. Want je moet echt een lange adem hebben. Dingen duren lang. Soms vind ik te lang." Toch blijft hij wel, want als je zegt dat je wil meebepalen, moet je het ook doen!



'Open en eerlijk zijn. Ook al is het niet leuk, vertel gewoon de waarheid. Dan kunnen we op inhoud in gesprek gaan.'

(foto: Erwin op de boerderij)

Samen met CCR

In gesprek met Wim van Hilten voorzitter Centrale Cliënten Raad

Afgelopen jaren stond onze organisatie in het teken van verandering. Verandering die ons veel heeft gebracht, maar ook onrust heeft veroorzaakt. Daar waar de cliënt in alle beleidsstukken centraal staat, wordt het steeds belangrijker om te reflecteren op hoe we dat in de praktijk waarmaken.

“De cliënt staat centraal, maar de medezeggenschap nog niet.”

Hier ligt een waardevolle kans: we moeten niet alleen handelen vóór onze cliënten, maar zeker ook mét hen en hun netwerk.

Versterken van verbinding en medezeggenschap

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om medezeggenschap te versterken, maar het is nog geen vanzelfsprekendheid. Lokale cliëntenraden spelen een cruciale rol in wat we willen bereiken: een gevoel van ‘wij’, dichtbij de woonomgeving van onze cliënten. “Het geeft mij een goed gevoel als er een sfeer heerst van ‘we doen het samen’ en ‘hier wil ik oud worden.’” Dit gevoel van verbinding willen en moeten we verder verdiepen.

Transparante communicatie blijft essentieel om cliënten, verwanten en medewerkers actief te betrekken. Ook de Zorgdirecteuren spelen hierin een sleutelrol door het belang van medezeggenschap breed uit te dragen. Een positieve ontwikkeling afgelopen jaar is dat de lokale Facilitair Managers nu aansluit bij de lokale cliëntenraden, waardoor belangrijke onderwerpen beter worden besproken en snel worden opgepakt.

Samenwerking als sleutel

Een belangrijk inzicht van afgelopen jaar is dat de samenwerking tussen gebieds- en clustermanagers en lokale raden nog evenwichtiger moet worden. De lokale raden voelen zich soms onvoldoende meegenomen of onderdeel van het grotere geheel. Het gevoel van eigenaarschap ontbreekt, terwijl juist zij weten wat er speelt op locatie. Daarom hebben we meer dialoog nodig op gelijk niveau. De wens is helder: **“Medezeggenschap moet niet iets zijn dat ‘ernaast staat’, maar een vanzelfsprekend onderdeel worden van de dagelijkse praktijk.”**

Focus op het grotere geheel

Op centraal CCR niveau richten we ons op het ontwikkelen van een overkoepelende visie. Met het verder vormen van drie commissies: waar de voorzitters van de LKR zitting in hebben. Dit creëert mogelijkheden om cliënten sterker te betrekken bij het grotere geheel. Maar dit vraagt ook om een cultuur waarin iedereen zijn rol begrijpt en effectief invult, met een gebalanceerde mate van medezeggenschap, niet te veel en niet te weinig. Daarnaast kunnen we onze impact vergroten door nauwer samen te werken met gemeenten en sociale stichtingen. Deze samenwerking bevordert de integratie van zorg en welzijn en maakt onze medezeggenschap zichtbaarder.

Laten we samen verder bouwen aan een gemeenschap waarin medezeggenschap vanzelfsprekend is. Waar cliënten, verwanten, medewerkers en managers zich welkom voelen. Waar iedereen kan zeggen: “Hier voel ik me thuis.”

2 Samen met vrijwilligers

Binnen de organisatie zetten bijna 1300 vrijwilligers zich elke dag in om het leven van cliënten een stukje mooier te maken. Het vinden van de juiste plek voor elke vrijwilliger, waar hun talent echt tot zijn recht komt, is een flinke uitdaging.

Elke vrijwilliger wordt gekoppeld aan een cliënt, zodat er een echte connectie ontstaat en het verschil gemaakt kan worden.

Vrijwilligers zijn de stille kracht van de organisatie. Hun inzet, puur uit betrokkenheid, brengt kleur in het leven van cliënten. De groep is enorm divers: van tieners van 15 tot senioren van 85, en zelfs hele gezinnen die samen de handen uit de mouwen steken. Om vrijwilligers nog beter te ondersteunen, hebben wij in juni 2024 samen met Omring het online leerplatform Leerpleinonline gelanceerd. Dit platform biedt de ongeveer 3.000 zorgvrijwilligers van beide organisaties toegang tot diverse leermodules, waarmee zij hun vaardigheden kunnen uitbreiden en hun bijdrage aan de zorg kunnen versterken.



Een bijzonder moment in 2024 was het 50-jarig jubileum van Margreet, een 81-jarige vrijwilliger die al een halve eeuw een vertrouwd gezicht is voor de bewoners. Haar toewijding en inzet zijn een inspiratie voor velen binnen de organisatie.



'Ik vind het geweldig dat mensen zich graag willen inzetten voor onze cliënten en dat we samen werken aan het verlenen van de beste zorg. Met elkaar zorgen we voor elkaar. Dat maakt elke dag bijzonder en waardevol.'

Michelle Marcus –
Coördinator vrijwilligers

Samen met vrijwilliger Sonja



Al bijna dertig jaar een vertrouwd gezicht

Deze energieke en toegewijde vrijwilliger, inmiddels tachtig jaar oud, zet zich met hart en ziel in voor de bewoners. Wat haar drijft? Het contact, de glimlach op een gezicht, het naar elkaar omzien en gezellig samen bezig zijn – dat alles brengt haar vooral veel plezier. **"Ik vind het gewoon héél leuk om hier te zijn!"**

Eenzaamheid bij ouderen

"Het is belangrijk dat wij dingen blijven organiseren voor de mensen hier, week op week, dag op dag." Eenzaamheid bij ouderen komt namelijk vaker voor dan je denkt, zo ervaart Sonja. "Sommige bewoners voelen zich toch wel een beetje eenzaam. Kinderen komen wel op bezoek, maar niet vaak. Druk, druk, druk. Iedereen heeft het tegenwoordig druk. En ik snap dat het veel is allemaal, maar als je wilt, dan maak je tijd. Het is keuzes maken. Vraag jezelf af: wat is écht belangrijk?"

Veranderingen door de jaren heen, maar de warmte blijft

In dertig jaar tijd heeft Sonja veel veranderingen meegemaakt. "Omdat de organisatie is gegroeid, wordt het ook steeds ietsje zakelijker. Maar het contact met de bewoners, de warmte en persoonlijke zorg blijven hetzelfde. Mensenwerk blijft mensenwerk, want mensen blijven mensen." En juist voor die mensen laat Sonja haar stem horen wanneer iets niet goed gaat. "Soms wordt er van bovenaf iets besloten dat helemaal niet werkt voor de bewoners of het team op de vloer. Dan zeg ik direct: 'Hé, dat kan niet!'" Haar betrokkenheid wordt ontzettend gewaardeerd, zeker door haar 'collega's'. Zelf is ze bescheiden over haar eigen rol. "Ik ben helemaal niet belangrijk. Ik vind het gewoon leuk en gezellig."

3 Ontdekken en Organiseren

Ontdekken brengt inspiratie en nieuwe perspectieven, terwijl organiseren structuur en richting biedt; samen vormen ze de basis voor vooruitgang en het verwezenlijken van ambities.

Reflectie 1e Geneeskundige

2024 was een jaar van bouwen en verdiepen. De focus lag op het versterken van ons team en het verder ontwikkelen van de medische zorg. We hebben veel energie gestoken in het aantrekken en behouden van de juiste professionals. Door nieuwe collega's te verwelkomen en opleidingen een stevigere plek te geven, hebben we een sterke basis gelegd om de zorg binnen WLGroep duurzaam te verbeteren. Medische zorg is mensenwerk en begint met een sterk, gemotiveerd team.

Naast het versterken van de formatie hebben we inhoudelijk belangrijke stappen gezet. We hebben de advisering en behandeling verder uitgebouwd en palliatieve zorg kreeg een prominente plek binnen het beleid. Ook de samenwerking tussen WZD-functionarissen is beter ingericht en geborgd, waardoor we efficiënter en effectiever kunnen werken, zowel onderling als met de zorg en externe partners.

Toch is er ook ruimte voor reflectie. In 2025 zetten we daarom een verpleegkundig triageteam op, waarmee we deze druk beter verdelen. Dit team zal niet alleen de VVT-zorg versterken, maar ook bijdragen aan een soepele samenwerking binnen de VG. Het afgelopen jaar heeft laten zien hoe belangrijk het is om de rol van de eerste geneeskundige verder te verfijnen en concretiseren. We hebben hierin mooie stappen gezet, maar de praktijk moet uitwijzen hoe we dit het best inrichten. Dit blijft een aandachtspunt in 2025, zodat deze functie optimaal bijdraagt aan de kwaliteit van zorg.

Daarnaast blijven we werken aan procesverbetering, zoals ons WZD-beleid en de aanpak van infectieziekten. Verbetering is een continu proces en iedere stap brengt ons dichterbij een optimaal functionerende zorgorganisatie.

“Wat voorop blijft staan, is dat we werken vanuit de praktijk met oog voor onze cliënten en elkaar want alleen zo kunnen we de zorg verder versterken en toekomstbestendig maken.”

Dennis Bloemraad –
Specialist Ouderengeneeskunde & 1e
Geneeskundige

Warm welkom collega's Palito

In 2023 onderzochten we of de samenwerking en opzet tussen Palito BV, onze facilitaire dienstverlener, en WLGroep optimaal was. Dit resulteerde in een duidelijke opdracht voor 2024. Het doel was om Palito 'in te besteden' binnen WLGroep, ofwel om Palito juridisch een onderdeel van WLGroep te maken. Binnen onze organisatie hebben we een brede schoonmaakdienstverlening, van standaardwerk tot maatwerk in de VG-zorg. Door de integratie konden we meer maatwerk leveren, de kwaliteit verbeteren en medewerkers nieuwe ontwikkelkansen bieden richting een baan in de zorg. Ook financieel was dit een slimme keuze, omdat de kosten voor de overhead van Palito kwamen te vervallen. Dit droeg bij aan een gezondere bedrijfsvoering. Na een periode van hard werk mochten we in september 2024 meer dan 100 medewerkers verwelkomen binnen WLGroep,



Welkom 'nieuwe' collega's

waaronder schoonmakers, technische dienst en linnenkamerpersoneel. We zijn trots dat iedereen is gebleven en we zijn dankbaar voor de fijne samenwerking met de CCR, de OR van WLGroep en de OR van Palito. Om de overgang soepel te laten verlopen, hebben we met alle medewerkers individuele gesprekken gevoerd over hun nieuwe contract. Dit was een enorme inzet van P&O, maar het resultaat mag er zijn. *"Wat fijn dat we nu écht een onderdeel uitmaken van WLGroep"* hoorden we regelmatig terug.

De laatste maanden van het jaar verliepen goed: we werken nu als één organisatie, de sfeer is prettig en de dienstverlening is verbeterd. Klachten zijn afgenomen en collega's merken dat de samenwerking beter loopt. **"Een traject met veel openheid, transparantie en aandacht voor de mens"** zegt Kasper de Vos, Directeur Facilitair. We kijken terug op een mooi traject maar zien ook wat er beter had gekund; de start had strakker opgezet moeten worden, met meer voorbereiding. Want gedurende het traject bleek toch dat voorbereiding echt het halve werk is. Mede daarom gaan we in 2025 extra aandacht besteden aan goed projectmanagement, zodat toekomstige trajecten nog soepeler verlopen, een hele goede en waardevolle ontwikkeling die de organisatie veel gaat brengen.

"We zijn trots op wat we samen hebben bereikt: één organisatie, één opdracht – altijd in het belang van onze cliënten."

Kasper de Vos – Directeur Facilitair

3 Reflectie Ondernemingsraad (OR)

Als ik terugkijk op het afgelopen jaar, zie ik hoe belangrijk het is om samen dingen op te pakken en te kijken naar wat veranderingen voor medewerkers betekenen. Dat gesprek – het serieus nemen van ideeën en zorgen – maakt het niet alleen mogelijk om kwaliteit te verbeteren, maar zorgt er ook voor dat mensen zich gezien voelen en enthousiast blijven in hun werk. Dat werkt niet alleen motiverend, maar helpt uiteindelijk ook de hele organisatie vooruit.

Er springen een aantal momenten uit van het afgelopen jaar, zoals de overgang van Palito. Het was heel waardevol om als OR al vroeg mee te kunnen denken, signalen te delen en echt bij te dragen aan het proces. Hierin ook grote complimenten voor de afdelingen HR & Facilitair die heel hard hebben gewerkt om de overgang soepel te laten verlopen. Als ik dan hoor dat alle Palito collega's zijn gebleven, ben ik echt heel trots, daar doen we het voor. Ook de overgang naar een nieuwe arbodienst was een succes. Door onze vroege betrokkenheid konden we meedenken en toetsen in de organisatie. En het resultaat is dat medewerkers tevreden zijn, mede dankzij de korte lijnen en heldere communicatie. Deze momenten laten zien hoe belangrijk samenwerking is voor goede resultaten.

Voor 2025 zou ik nog meer de open dialoog willen aangaan. Medewerkers hebben zoveel goede ideeën en door eigenaarschap te stimuleren creëren we niet alleen betere oplossingen, maar ook meer betrokkenheid en willen medewerkers graag bij ons werken. De veranderende maatschappij vraagt dat we blijven inspelen op thema's als werk-privébalans en eigenaarschap. Als we daar samen in groeien, versterken we de organisatie én de trots van onze medewerkers.

A portrait of Linda Duijn, a woman with short brown hair, smiling and standing against an orange background. She is wearing a light-colored long-sleeved top and blue jeans.

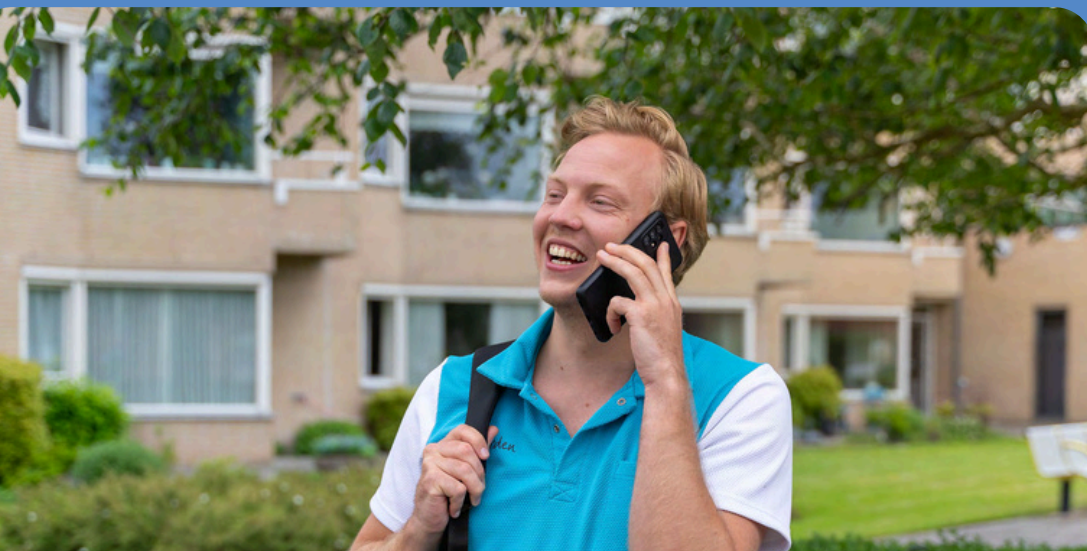
“Laten we samen bouwen aan een cultuur waarin ideeën breed worden opgehaald en medezeggenschap vanzelfsprekend is.”

Linda Duijn – Voorzitter OR

Zorgtechnologie

Het afgelopen jaar hebben we verder gewerkt aan de implementatie van technologische hulpmiddelen in de wijk en binnen onze locaties. Zo hebben we onder andere een slimme thermometer geïntroduceerd in geselecteerde koelkasten, met specifieke aandacht voor de veilige opslag van voeding, drinken en medicatie volgens de geldende richtlijnen. Deze is succesvol uitgerold over 32 GHZ-locaties en 10 VVT-locaties, met in totaal 215 koelkast-/vriezerthermometers en 52 medicijnkoelkast-thermometers.

Daarnaast hebben we in de wijk de inzet van hulpmiddelen zoals de Medido en Tessa uitgebreid om de zelfredzaamheid en eigen regie van cliënten te versterken. Ook andere slimme zorgtechnologieën zijn verder geïmplementeerd. Er is daarbij expliciet aandacht besteed aan de duurzame borging van deze werkwijzen, zodat technologie blijvend bijdraagt aan efficiënte en toekomstbestendige zorg.



Ook hebben we het spraakgestuurd rapporteren geïmplementeerd, zodat iedere rapporterende medewerker in 2025 zelf kan kiezen hoe hij of zij rapporteert. Eerste bevindingen laten zien dat rapportages beter leesbaar zijn en minder spel- en tikfouten bevatten. Daarnaast hebben we organisatiebreed de mogelijkheid geïntroduceerd voor cliënten om mee te luisteren bij het inspreken van rapportages, wat hun regie vergroot. De nieuwe werkwijze is breed doorgevoerd en wordt in 2025 geëvalueerd en geoptimaliseerd. In de eerste maand hebben 538 unieke gebruikers samen 7194 spraakgestuurde rapportages gemaakt.

“Spraakgestuurd rapporteren is met heel veel enthousiasme ontvangen. De flexibiliteit die we hiermee creëren in onze werkwijze en het betrekken van de cliënt bij de rapportage zijn van grote toegevoegde waarde.”

Beide implementaties maakten nogmaals inzichtelijk dat onze netwerken onvoldoende ontwikkeld zijn om moderne technologieën optimaal te ondersteunen. Het verbeteren hiervan blijft een langdurig en kostbaar proces, waar we in 2025 verder aan gaan werken.

Ook op het gebied van domotica ligt een grote ontwikkelopgave waar veel tijd en aandacht naar toe zullen gaan. De huidige domotica vraagt om vernieuwing om comfort, veiligheid en zelfstandigheid van cliënten te versterken. Dit is een intensief en kostbaar traject, maar essentieel voor toekomstbestendige zorg en wonen.

Leren en ontwikkelen

**Het mooie van ontwikkelen
is dat het geen einde kent;
het is een continu proces
van ontdekken, aanpassen
en groeien.**



HR in beweging

We slaan de handen ineen, met de cliënt altijd op de eerste plaats. Het is de reden waarom zoveel van onze medewerkers ooit voor de zorg hebben gekozen: het verschil maken in het leven van anderen. Tegelijkertijd beseffen wij dat de vitaliteit van onze medewerkers net zo belangrijk is. Werkgelukkige medewerkers vormen de basis voor goede zorg en versterken de gemeenschap waarin we samen werken. We staan aan de vooravond van een belangrijke verandering, voortkomend uit onze strategische koers. Met elkaar zetten we de volgende stap naar een toekomst waarin we blijven bouwen aan kwaliteit, welzijn en verbinding voor zowel cliënten als medewerkers.



In 2024 hebben we gewerkt aan de volgende onderdelen die hieraan bijdragen:

- Vitaliteit & preventie ziekteverzuim
- Capaciteitsmanagement & nieuw roosterhandboek
- Meer aandacht voor 'bevoegd en bekwaam'
- Sterk recruitment fundament
- Nieuwe functie: Begeleider in Opleiding
- Co-creatie met het Talland in opleiden
- Nabij leiderschap & uitbreiding middenmanagement
- Recordaantal clustermanagers in opleiding



"Iedere 6 weken loop ik een dag mee met een collega, want alleen door echte verbinding ontstaan de beste matches. En een goede match zorgt voor werkplezier & de beste zorg."

Karen de Vries – Recruitement specialist

Ontmoeten, leren, werken!

In onze organisatie werken ontzettend veel verschillende collega's in allerlei functies. We geloven dat iedereen op zijn eigen manier de zorg moet kunnen ontdekken en proberen mensen te benaderen op een manier die bij hen past. Bijvoorbeeld tijdens de 'Proef de Zorg lunch'. Dan kunnen geïnteresseerden binnen lopen om aan te schuiven bij de lunch en in gesprek te gaan met verschillende zorgprofessionals. Geen standaard voorlichting, maar gewoon lekker eten en gezellig kletsen over wat werken in de zorg écht inhoudt. Na de lunch volgt een rondleiding, zodat iedereen met eigen ogen kan zien hoe het er bij ons aan toegaat. Het allerleukste om te zien is misschien wel de trots en bevologenheid waarmee onze collega's over hun werk en onze organisatie vertellen.

We blijven steeds op zoek naar manieren om het selectieproces makkelijker en toegankelijker te maken. Bij de werving van onze huishoudelijke ondersteuning in de wijk werken we met inloopprocedures, waarbij mensen zonder ingewikkelde sollicitatiegesprekken direct een kort matchgesprek hebben en, als het klikt, meteen aan de slag kunnen. Dit werkt ideaal, zeker voor collega's die minder digitaal vaardig zijn. Daarnaast organiseren we inloophmomenten waar het werken en leren centraal staat. Iedereen kan gewoon binnenwandelen en met ons in gesprek gaan om te ontdekken wat de beste match is.

Dit zit echt in ons bedrijfsDNA. We denken altijd in doorstroomopties en ontwikkelkansen, zowel voor nieuwe als bestaande collega's. Daarom besteden we niet alleen veel aandacht aan het werven, maar ook aan een soepel en passend onboardingsproces, zodat nieuwe collega's zich snel thuis voelen. Want iedere collega die we kunnen aantrekken of behouden is van groot belang.

Ook hebben we voor het eerst vakantiekrachten geworven op een manier die echt bij deze tijd past. Geen formele procedures, maar gewoon via WhatsApp! Een appje sturen, even Facetimen om elkaar te spreken en klaar. Zo hebben we in korte tijd enthousiaste vakantiekrachten gevonden, hoe tof is dat!

Leren en Ontwikkelen

Dit jaar hebben we verdere stappen gezet om onze organisatie te versterken. Met aandacht voor vitaliteit, ontwikkeling en samenwerking hebben we samen met onze medewerkers en partners gewerkt aan initiatieven die bijdragen aan een prettige en toekomstbestendige werkomgeving. Hieronder lichten we enkele belangrijke resultaten van het afgelopen jaar toe.

Vitaliteit en capaciteitsmanagement stonden daarbij centraal, met programma's gericht op welzijn, duurzame inzetbaarheid en het voorkomen van ziekteverzuim hebben we medewerkers ondersteund om gezond en energiek te blijven. Het nieuwe **roosterhandboek** bracht daarbij meer structuur en flexibiliteit, zodat werk en privé beter op elkaar aansluiten. Daarnaast hebben we het **middenmanagement versterkt** door hun 'span of control' te verkleinen, met als doel het creëren van meer **nabij leiderschap** en persoonlijke aandacht voor medewerkers.

Ook op het gebied van **recruitment** hebben we belangrijke stappen gezet. Door te investeren in een stevig fundament voor werving en selectie kunnen we gericht nieuwe collega's aantrekken. Dit stelt ons in staat om talenten te werven die passen bij onze organisatie en bij onze kernwaarden, terwijl we tegelijkertijd een warme, ondersteunende omgeving bieden waarin nieuwe collega's zich snel thuis voelen.

Een ander hoogtepunt van dit jaar was de introductie van de functie **Begeleider in Opleiding**. Deze nieuwe rol combineert leren en werken en biedt medewerkers de mogelijkheid om zich in de praktijk te ontwikkelen.

Dit initiatief draagt bij aan het versterken van onze zorgkwaliteit en het creëren van nieuwe kansen voor medewerkers die zich willen specialiseren of doorgroeien binnen onze sector.

Daarnaast hebben we, in **samenwerking met het Talland College**, een versnelde en laagdrempelige mbo-zorgopleiding geïntroduceerd. Deze opleiding stelt studenten in staat om binnen één jaar opgeleid te worden tot begeleider in de ouderenzorg (VVT) of gehandicaptenzorg (VG). Met een extra BBL-jaar kunnen zij vervolgens het landelijk erkende mbo3-diploma Verzorgende IG behalen. Met deze initiatieven bouwen we samen aan een organisatie waarin vitaliteit, ontwikkeling en samenwerking centraal staan en waar we doorlopend leren.

"We kijken met trots terug op het afgelopen jaar en zijn klaar om deze lijn voort te zetten. Waarbij leren en ontwikkelen de basis vormen voor de toekomst. Door te blijven groeien en nieuwe dingen te ontdekken, creëren we kansen voor onszelf, onze cliënten en voor een mooiere wereld om ons heen."

Nienke Masker – Directeur HR

Kwaliteit in beweging

Door steeds te kijken naar veranderende behoeften en bij te stellen waar nodig, zorgen we ervoor dat kwaliteit geen momentopname is, maar een blijvend proces van verbetering.

Wijgaerden



5 Hygiëne en infectiepreventie

In 2024 heeft de Commissie Hygiëne en Infectiepreventie negen audits uitgevoerd op verschillende locaties van WLGroep. Twee locaties scoorden goed, vijf voldoende en twee onvoldoende. De bevindingen zijn gedeeld met de locaties en kwaliteitsverpleegkundigen, die de verbeterpunten binnen hun vakgroep hebben besproken en doorgevoerd. Handhygiëne en handschoengebruik blijven belangrijke aandachtspunten en vragen om voortdurende bewustwording. Daarnaast zijn praktische verbeteringen, zoals extra handzeepdispensers en het ophangen van wissers door de facilitair teammanager in gang gezet en waar mogelijk organisatiebreed doorgevoerd.

Om kennis en bewustwording rondom hygiëne en infectiepreventie te vergroten, stonden zes centrale trainingen gepland. Door te weinig aanmeldingen konden enkele trainingen niet doorgaan. Op verzoek van locaties hebben we de trainingen daar aangeboden. Dit sloot beter aan bij de praktijk en werd positief ontvangen. Daarnaast is een verplichte training voor studenten ingevoerd, zodat zij al vroeg in hun opleiding de basisprincipes van hygiëne en infectiepreventie meekrijgen. De samenwerking met Tensen & Nolte blijft hierin waardevol, omdat zij flexibel inspelen op de opleidingsbehoefte.

In 2025 worden extra audits uitgevoerd door de adviseur zorgveiligheid, zodat elke locatie eens in de twee à drie jaar beoordeeld wordt. De verbeterpunten worden verzameld en aan het eind van het jaar in een overzicht samengebracht. Binnen de commissie worden deze bevindingen besproken en waar nodig opgepakt. Zo blijft infectiepreventie een vanzelfsprekend en structureel onderdeel van onze kwaliteitscyclus.

5 Wet zorg en dwang in de wijk

In 2024 is onderzocht hoe de Wet zorg en dwang in de wijk wordt toegepast, waarbij knelpunten zoals het gebrek aan scholing en registratie duidelijk werden. De belangrijkste aandachtspunten zijn in kaart gebracht en vormen de basis voor een gerichte aanpak in 2025. Komend jaar zetten we in op scholing en verbeteren we de registratie, zodat de wet beter wordt nageleefd. Hiermee versterken we de kwaliteit en borging van zorg in de wijk.

Gezamenlijk melden & leren van incidenten

In 2024 is een belangrijke stap gezet in de verbetering van de klachtenafhandeling en meldingsprocedures binnen WLGroep. Met de keuze voor TriasWeb als centraal meldsysteem is gewerkt aan een verbeterde meldcultuur, waarbij leren van incidenten en preventie centraal staan. De invoering werd zorgvuldig gepland, met een technische voorbereiding, de introductie van pilotteams en trainingen voor afhandelaren en koplopers. Deze rollen zijn essentieel gebleken voor het analyseren en opvolgen van meldingen en het bevorderen van een open meldcultuur binnen teams. Leidinggevenden spelen hierbij een cruciale rol in de borging en juiste uitvoering van analyses en opvolging. De eerste resultaten laten een gestructureerdere aanpak zien, met verbeterde zorgkwaliteit en veiligheid als gevolg. Hoewel de implementatie nog gaande is, worden nu al belangrijke inzichten verkregen via geavanceerde data-analyse. In 2025 wordt de volledige organisatie aangesloten, waarmee klachtenafhandeling en incidentmanagement verder worden geprofessionaliseerd.



Moreel beraad

Binnen WLGroep vinden we het belangrijk om samen stil te staan bij ethische vraagstukken in de zorg. Dilemma's rondom cliëntenzorg vragen om zorgvuldige afwegingen en een open dialoog binnen teams. Om dit proces te ondersteunen, hebben elf collega's op dinsdag 8 oktober 2024 het certificaat Gespreksleider Moreel Beraad behaald. Met deze kennis en vaardigheden kunnen zij teams begeleiden bij complexe vraagstukken en helpen om weloverwogen keuzes te maken. Wij werken hierbij met de methodiek van Relief, die als toegankelijk en prettig wordt ervaren. Door moreel beraad structureel in te zetten, versterken we de reflectie binnen teams en verbeteren we samen de kwaliteit van zorg



Zorgmedewerkers in de VVT en VG-sector komen dagelijks voor lastige keuzes te staan. Hoe waarborg je de veiligheid van een cliënt zonder zijn of haar autonomie te beperken? Wat doe je als familieleden iets anders verwachten dan wat in het belang van de cliënt lijkt? Of hoe ga je om met een cliënt die zorg weigert terwijl je ziet dat ingrijpen noodzakelijk is? Dit soort dilemma's kunnen spanning en onzekerheid opleveren, zowel bij medewerkers als bij cliënten en hun naasten.

Moreel beraad helpt om deze ethische vraagstukken gezamenlijk te bespreken en goed af te wegen wat de beste beslissing is. Door verschillende perspectieven te belichten, leren teams niet alleen beter nadenken over complexe situaties, maar komen ze ook tot een keuze die breed gedragen wordt. Dit voorkomt dat zorgverleners zich alleen voelen in moeilijke beslissingen en helpt om morele stress te verminderen. Bovendien draagt het bij aan een open cultuur, waarin reflectie en samenwerking centraal staan. Wanneer moreel beraad structureel wordt ingezet, leidt dit niet alleen tot betere zorg voor cliënten, maar ook tot een werkomgeving waarin medewerkers zich gesteund en gehoord voelen. Het biedt ruimte om dilemma's te bespreken zonder direct te moeten kiezen, waardoor zorgprofessionals sterker staan in hun werk. Daarom is moreel beraad een waardevol instrument om samen te werken aan zorg die niet alleen professioneel, maar ook ethisch verantwoord en duurzaam is.

Goede zorg begint bij luisteren, nadenken en elkaar helpen om de juiste weg te vinden.

Reflectie 2024



Gekoppeld aan het Generiek kompas
'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Reflectie 2024

1 Het kennen van de wensen en behoeften

Uit de PREM Wijkverpleging en ONS-metingen blijkt dat cliënten zeer tevreden zijn over de aandacht en deskundigheid van zorgverleners. Vooral de vriendelijkheid, betrokkenheid en het gevoel van veiligheid scoren hoog. Ruimte voor verbetering ligt bij de mate van eigen regie en invloed op de zorg en communicatie. Met 'Dit vind ik ervan' ontdekken we samen in de dialoog wat écht belangrijk is, zodat we daar op aan kunnen sluiten. Hoe we dit het beste kunnen doen voor iedere doelgroep kunnen we verder uitwerken.

2 Het bouwen van netwerken

Samenwerking met familie, cliëntenraden en regionale partners is versterkt, waardoor zorg beter aansluit op wat mensen écht nodig hebben. Cliënten en hun vertegenwoordigers hebben meer invloed gekregen en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het versterken van de gemeenschap. Ruimte voor verbetering ligt in het beter afstemmen van verwachtingen met familie, zodat zij weten hoe ze kunnen bijdragen aan passende zorg. Ook is er winst te behalen in een efficiëntere inzet en coördinatie van vrijwilligers en het delen van kennis met regionale partners. In 2025 zetten we in op heldere afspraken en nauwere samenwerking, zodat familie en netwerk een actievere rol kunnen spelen. Daarnaast besteden we in 2025 ook aandacht aan de zorg- en woonopgave(n) en versterken we de ketensamenwerking.



Reflectie 2024

3

Deskundigheidsmix

We hebben geïnvesteerd in deskundigheid door de introductie van een verpleegkundig triageteam, extra scholing voor medewerkers en de functie Begeleider in Opleiding, waardoor teams beter uitgerust zijn om passende zorg te bieden. Ruimte voor verbetering ligt in het verder versterken van de samenwerking tussen verschillende disciplines en het creëren van meer maatwerk in scholing, zodat expertise optimaal wordt benut en aansluit bij de zorgbehoefte van cliënten.

5

Inzicht in kwaliteit

We hebben grote stappen gezet in het verbeteren van zorgkwaliteit. TriasWeb zorgt voor een betere meldcultuur, de rol van de eerste geneeskundige is verder uitgewerkt, en audits en scholing hebben bijgedragen aan verbeteringen in hygiëne, infectiepreventie. Ruimte voor verbetering ligt in het sneller omzetten van meldingen en data naar concrete acties, het actiever betrekken van teams bij leerprocessen en het beter borgen van protocollen rondom infectiepreventie en medische ondersteuning. Daarnaast vraagt de implementatie van de Wet zorg en dwang in de wijk om meer structurele scholing en heldere richtlijnen in de praktijk.

4

Leren en ontwikkelen

We hebben belangrijke stappen gezet om een sterke leer- en verbetercultuur te creëren. Moreel beraad is geïntroduceerd om ethische dilemma's gezamenlijk te bespreken en extra scholing op het gebied van infectiepreventie en de Wet zorg en dwang heeft bijgedragen aan meer bewustwording en deskundigheid. De ontwikkeling van een verpleegkundig triageteam en de nieuwe functie Begeleider in Opleiding bieden medewerkers meer doorgroeimogelijkheden en versterken de kwaliteit van zorg.

Ruimte voor verbetering ligt in het verder stimuleren van een leercultuur waarin medewerkers continu worden ondersteund in hun ontwikkeling. Scholing en reflectie kunnen beter worden geïntegreerd in het dagelijkse werk en er is behoefte aan meer maatwerk in opleidingsprogramma's. Daarnaast vraagt duurzame inzetbaarheid van medewerkers om extra aandacht voor vitaliteit en werk-privébalans.

Zorgkwaliteit ontstaat niet uit perfectie, maar uit de bereidheid om te reflecteren, samen te leren en elke dag een stap vooruit te zetten.

Speerpunten

Kwaliteitsplan 2025



Vooruitblik

Ambities kwaliteitsplan 2025

1. Optimaliseren interne proces audits

In 2024 zijn we een pilot gestart om processen te auditen. In 2025 ontwikkelen wij dit verder en auditen we de processen van de onderwerpen mondzorg, bestellen medicatie en valpreventie.

2. 'Zo werken wij' & implementatie beleid

We implementeren een systeem ('zo werken wij') om beleid en processen toegankelijk te maken. Het implementatieplan met een duidelijke methodiek en format voor de invoering van beleid in het primaire proces wordt opgesteld. Dit plan zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van het beleid, weten waar ze het kunnen vinden en de inhoud kennen.

In 2025 zetten we dit in voor de volgende beleidsonderdelen:

- Beleid WZD
- Beleid Rookvrij
- Beleid Hygiënisch Werken en Infectiepreventie
- Beleid Medicatieveiligheid
- Beleid Meldcultuur, Borging van Afhandeling en Verbetering
- Beleid RIS (inclusief instellen commissie RIS)

3. Verder ontwikkelen ELV

We ontwikkelen Eerstelijnsverblijf (ELV) om kwetsbare ouderen tijdelijke, passende zorg te bieden met focus op herstel en terugkeer naar huis. We bevorderen kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en voorkomen onnodige ziekenhuisopnames. Dit doen we op een manier die bijdraagt aan een gezonde bedrijfsvoering.

4. Optimale service aan klanten

We implementeren een servicegerichte aanpak om klantcontact te stroomlijnen en het zorgaanbod beter af te stemmen op de behoeften van cliënten. Een geïntegreerd Klant Contact Centrum (KCC) speelt hierin een centrale rol. Door moderne technologieën zoals een CRM-systeem te gebruiken, verbeteren we efficiëntie en toegankelijkheid.

5. Verpleegkundige dienst 24/7

In 2025 ontwikkelen we een 24/7 verpleegkundige dienst die continu zorg biedt en snel reageert op zorgvragen buiten kantooruren. Deze dienst fungeert als triagepunt voor Verpleegkundig Specialisten en artsen. Zo verbeteren we de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg, verlichten we de zorgdruk en versterken we samenwerking en kennis binnen de teams.

6. EBC & positieve gezondheid

In onze organisatie zetten we grote stappen om zorg te bieden die écht aansluit bij de behoeften van onze cliënten. We geloven in een aanpak die verder kijkt dan ziekte en beperkingen, waarbij eigen regie en welzijn centraal staan.

Daarom gaan we in 2025 verder met de implementatie van de methodiek van Positieve Gezondheid als onderdeel van onze belofte om zorg persoonlijker en toekomstbestendiger te maken. Dit vraagt om een brede verandering in hoe we zorg verlenen, waarbij we samen met cliënten en professionals toewerken naar een nieuwe manier van denken en doen.

Het doel is om deze werkwijze volledig toe te passen binnen de zorg voor ouderen (VVT), mensen met een verstandelijke beperking (VG) en jeugd. Dit doen we door zorgpaden te ontwikkelen die specifiek inspelen op de behoeften van deze doelgroepen. Met een stepped care-aanpak zorgen we ervoor dat de intensiteit van zorg en behandeling altijd aansluit bij wat een cliënt op dat moment nodig heeft. Cliëntervaringen spelen hierin een belangrijke rol en door doorlopend inzichten op te halen zetten we steeds de behoefte van onze cliënt centraal.

Positieve Gezondheid helpt ons om gezondheid breder te benaderen. We kijken niet alleen naar medische aspecten, maar ook naar zes dimensies die bijdragen aan een betekenisvol leven: lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren. Daarnaast zetten we in op verdere methodische ontwikkeling om zorg en behandeling dichterbij elkaar te brengen. Door deze visie in onze organisatie te verankeren, voeren we een ander gesprek met cliënten—gericht op wat voor hen écht telt



"Wij ondersteunen mensen in wat voor hen écht telt en geven hen de regie over hun eigen welzijn."

Miranda Kaandorp – Directeur Zorg



7. Aandacht voor duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk principe bij al onze projecten en vernieuwingen. Bij elke ontwikkeling houden we hier bewust rekening mee en toetsen we keuzes. In 2025 zetten we hier concreet op in, bijvoorbeeld binnen het project Voeding door verspilling en afvalstromen te verminderen, en in onze vastgoedontwikkeling(en) door duurzame bouw en energie-efficiëntie te bevorderen. Door duurzaamheid structureel te verankeren, werken we aan een toekomstbestendige en verantwoorde zorg.

8. Woon-zorg visie

In 2025 werken we verder aan de ontwikkeling van onze woon-zorgvisie, waarbij we voortbouwen op onze vastgoedplannen. We realiseren ons dat hier een forse (financiële) uitdaging ligt om integraal duurzame en flexibele woonoplossingen te ontwikkelen die aansluiten bij de (toekomstige) zorgbehoefte. Binnen deze ontwikkeling blijven we kiezen voor beschermd en beschut wonen als basis voor een veilige en passende woonomgeving voor een deel van onze VG-cliënten. Tegelijkertijd zetten we in op het versterken van extramurale zorg, zodat cliënten langer zelfstandig kunnen wonen met passende ondersteuning. Dit vraagt om nauwe samenwerking met regionale partners en innovatieve zorgconcepten. Ons doel is om voor al onze bewoners een stabiele, toekomstbestendige leefomgeving te creëren met de juiste ondersteuning, zowel intra- als extramuraal.

9. Visie op voeding

In 2025 richten we ons op het bevorderen van een gezond voedingspatroon binnen de verpleeghuiszorg door de implementatie van de VGZ good practice 'Kok op consult'. Deze aanpak, die aansluit bij VGZ's inzet voor zinnige zorg, draagt bij aan een betere voedingstoestand en verhoogt de kwaliteit van leven van cliënten. Door gezonde voeding te integreren in ons lifestyle management, ondersteunen we cliënten in het behouden van hun eigen regie en welzijn.

10. Mantelzorgcoach

In 2025 versterken we de ondersteuning van mantelzorgers door de inzet van een mantelzorgcoach, die uitleg geeft over het ziektebeeld, een luisterend oor biedt en samen naar oplossingen zoekt. Dit sluit aan bij het principe van passende zorg, waarbij we zorgprofessionals ontlasten en mantelzorgers beter begeleiden. Zo kunnen zorgmedewerkers zich meer richten op hun primaire taak: de zorg voor de cliënt.



Bestuurlijke conclusie

Wanneer we terugkijken op 2024, zien we vooral de mensen die dit jaar hebben vormgegeven; de cliënten waarvoor we het doen en de medewerkers, vrijwilligers en partners die zich elke dag met toewijding inzetten. Hun verhalen, inzet en samenwerking laten zien wat echt telt: luisteren, samen leren en zorg bieden die aansluit bij wat mensen nodig hebben. We hebben veel om trots op te zijn, maar ook momenten van reflectie gehad waarin we ons afvroegen: doen we genoeg, doen we te veel én doen we het goed? Dit besef drijft ons om kwaliteit niet als iets statisch te zien, maar als iets wat we samen, elke dag opnieuw, versterken.

In 2024 hebben we als WLGroep stappen gezet om de zorg verder te ontwikkelen en te versterken. We hebben gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van onze strategische koers en het verbeteren van de samenwerking met cliënten, medewerkers, medezeggenschap en partners. Met trots kijken we terug op de inspanningen die zijn geleverd om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te waarborgen, passend bij de wensen en behoeften van onze cliënten. We hebben wederom mogen vaststellen dat luisteren naar cliënten en medewerkers de sleutel is tot verdere groei en innovatie. Daarnaast is samenwerking, met elkaar, het netwerk en in de regio, onmisbaar voor succes. We zijn een organisatie in beweging, waarin ons geloof dat het leven mooier is wanneer we naar elkaar omzien, de leidraad vormt. Met **E**lkaar werken we met (opr)**E**chte aandacht en **E**igenheid aan de beste zorg, waarbij we met **E**igenaarschap waarmaken wat we beloven.

Mensen maken de zorg. Daarom is leren en ontwikkelen van groot belang. In 2025 zetten we deze lijn voort met concrete ambities. We richten ons op een sterkere verbinding tussen beleid en praktijk, zodat we zowel de veiligheid als de kwaliteit van zorg verder versterken. Dit vraagt om een organisatie waarin medewerkers de ruimte krijgen om zich te blijven ontwikkelen en waarin een open cultuur van reflectie en verbetering centraal staat. Samen zetten we de volgende stap naar een zorgomgeving waarin kwaliteit, betrokkenheid en vernieuwing centraal staan.

Met dank aan alle medewerkers, cliënten en betrokkenen die hieraan bijdragen. Wij kijken vol vertrouwen uit naar 2025!



**Wij geloven dat het leven mooier is
wanneer we naar elkaar omzien.**

Renata Fideli & Annette Fijn van Draat
Raad van Bestuur