

# Kwaliteitsbeeld 2025/2026



31 maart 2026

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>1. Wij zijn Zonnehuisgroep Vlaardingen</b> .....	5
<b>1.1 Locaties</b> .....	5
<b>1.2 Missie, zorgvisie en kernwaarden</b> .....	5
<b>1.3 Toelichting sturing op kwaliteit binnen ZGV</b> .....	7
<b>1.4 Overzicht klachten meldingen en verbetermaatregelen</b> .....	7
<b>2. De bouwstenen</b> .....	8
<b>2.1 Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften</b> .....	9
<b>2.2 Bouwsteen 2 Het Bouwen van Netwerken</b> .....	12
<b>2.3 Bouwsteen 3 Het werk organiseren</b> .....	14
<b>2.4 Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen</b> .....	17
<b>2.5 Bouwsteen 5 Inzichten in kwaliteit</b> .....	20

## Inleiding

Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen zetten we ons iedere dag in voor een leef- en werkomgeving waar zorg voor elkaar en elkaar kennen centraal staan. We streven ernaar dat zowel cliënten als medewerkers zich thuis voelen in onze organisatie. Dat doen we door verder te kijken dan zorg alleen: we creëren een omgeving waar prettig wonen, zorg, welzijn en prettig werken vanzelfsprekend zijn.

Ouder worden brengt veranderingen met zich mee, maar we streven wel naar een zo groot mogelijke kwaliteit van leven. Daarom richten we ons op betekenisvolle mogelijkheden: activiteiten die aansluiten bij iemands interesses, ontmoetingen die ertoe doen, en een sfeer waarin mensen zichzelf kunnen blijven.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat onze medewerkers hun vak met voldoening kunnen uitoefenen. Een lerende cultuur, ruimte om te groeien en onderlinge samenwerking vormen daarvoor de basis. Want wanneer medewerkers plezier hebben in hun werk, komt dat direct ten goede aan de zorg voor onze cliënten.

Sinds 1 juli 2024 bestaat het Generiek Kompas, dat zorgorganisaties uitnodigt om anders te kijken. Niet de formele zorg staat centraal, maar de vraag wat iemand zelf kan, wat hij of zij samen met naasten kan, en hoe wij daarop kunnen aansluiten. Deze werkwijze sluit aan bij de landelijke koers van het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), met uitgangspunten als zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Ook voor Zonnehuisgroep Vlaardingen betekent dit een beweging: van zorg als eerste antwoord, naar samen zoeken naar passende ondersteuning die bijdraagt aan kwaliteit van bestaan.

Het Generiek Kompas vraagt organisaties een kwaliteitsbeeld te ontwikkelen waarin zichtbaar wordt hoe aan kwaliteit wordt gewerkt en hoe de vijf bouwstenen worden toegepast in de praktijk. Met dit kwaliteitsbeeld laten wij zien hoe wij hier binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen daar invulling aan geven.

### Onze visie op het Generieke kompas

Het Generiek Kompas vormt mede voor ons het uitgangspunt voor hoe wij kijken naar kwaliteit. Het kompas sluit aan bij onze overtuiging dat kwaliteit niet alleen meetbaar is, maar vooral ervaren wordt door cliënten, naasten en medewerkers. Kwaliteit ontstaat in het dagelijks contact en vraagt om voortdurende aandacht, reflectie en ontwikkeling.

Het Generiek Kompas bestaat uit 5 bouwstenen:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzichten in kwaliteit

Deze bouwstenen hangen met elkaar samen en geven gezamenlijk richting aan ons kwaliteitsbeleid. Deze bouwstenen en de thema's, die wij hier onder brengen, helpen ons om structureel te kijken naar persoonsgerichte zorg, samenwerking, veiligheid, deskundigheid en leren en verbeteren.

### Wat verstaan wij onder goede zorg

Goede kwaliteit van zorg betekent voor ons dat cliënten zich gezien en gehoord voelen en dat de zorg aansluit bij wat voor hen belangrijk is. Dit vraagt om aandacht voor wensen, gewoonten en levensverhaal van de bewoner. Waar mogelijk ondersteunen wij cliënten in het behouden van eigen regie en het maken van keuzes in het dagelijks leven. Daarnaast betekent kwaliteit dat zorg veilig,

verantwoord en professioneel wordt geleverd. Medewerkers beschikken over de juiste kennis en vaardigheden en werken volgens afgesproken richtlijnen. Tegelijkertijd is er ruimte om in te spelen op individuele situaties wanneer dat nodig is.

Hoe ziet dit eruit in de praktijk: In de praktijk betekent dit dat medewerkers tijd nemen voor het gesprek met cliënten en hun naasten, bijvoorbeeld bij de start van de zorg en bij evaluatiemomenten.

Afspraken over zorg en ondersteuning worden vastgelegd in het zorgleefplan en regelmatig besproken en bijgesteld. Binnen de teams is aandacht voor samenwerking en afstemming.

Behandelaren, verzorgenden en verpleegkundigen stemmen hun werkzaamheden op elkaar af, zodat de zorg zo goed mogelijk aansluit bij de (gezondheids)situatie van de bewoner.

## 1. Wij zijn Zonnehuisgroep Vlaardingen

Zonnehuisgroep Vlaardingen (ZGV) is een middelgrote zorgorganisatie, zorgaanbieder voor Vlaardingen en de omliggende regio. Met vier verpleeghuizen, een geriatrisch revalidatiecentrum, een gespecialiseerde locatie voor jongvolwassenen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH), thuiszorg, Casemanager Dementie (CMD), Begeleiding Individueel (BGI) en CVA-nazorg en diverse vormen van Groepszorg bieden wij een breed en samenhangend zorgaanbod. Daarmee zijn wij een herkenbare en toegankelijke zorgaanbieder voor inwoners van Vlaardingen en omstreken.

Wij leveren zorg aan cliënten met zowel psychogeriatrische als somatische aandoeningen, met zorgvragen rond revalidatie en niet-aangeboren Hersenletsel. De zorgvraag wordt steeds complexer: cliënten blijven langer thuis wonen en verhuizen in een latere fase van hun aandoening naar het verpleeghuis. Hierdoor is er vaak sprake van complexe zorgvragen. Wij spelen hierop in door deskundigheid, samenwerking en persoonsgerichte zorg centraal te stellen.

Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen staat de mens centraal. Wij kijken naar wat iemand nodig heeft om zich goed te voelen en zijn eigen leven te kunnen leiden. Dat doen we samen met cliënten, hun naasten en onze professionals. Zo maken we het mogelijk dat cliënten hun leven zo veel mogelijk op hun eigen manier kunnen blijven vormgeven ongeacht de beperkingen die zij hebben.

### 1.1 Locaties

Zonnehuisgroep Vlaardingen bestaat uit de volgende locaties:

Adriaan Pauw	Psychogeriatric
Het Zonnehuis	Psychogeriatric, Somatiek
Dillenburg	Geriatrische revalidatiezorg (GR), crisisopvang, eerste Lijns verpleging Eerstelijnsbehandeling (poliklinisch) (fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek) en multidisciplinaire extramurale behandeling
Laurenborg	NAH (18-65 jaar)
Drieën-Huysen Noord	Psychogeriatric
Drieën-Huysen Zuid	Somatiek, NAH (18-65 jaar), Groepszorg
Zonnehuis Thuis	Thuiszorg, CMD, BGI en CVA-nazorg

### 1.2 Missie, zorgvisie en kernwaarden

Zonnehuisgroep Vlaardingen staat midden in een samenleving waarin de ouderenzorg voor grote uitdagingen staat. De zorgvraag groeit, terwijl het arbeidsaanbod onder druk staat. Dit vraagt om een organisatiecultuur die medewerkers ondersteunt en cliënten houvast geeft. Onze missie, zorgvisie en kernwaarden vormen daarvoor de basis. Ze geven richting aan ons dagelijks handelen en laten zien waar wij voor staan.

## Onze visie

Ieder mens is uniek, met eigen wensen, voorkeuren en gevoelens. Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen sluiten wij aan bij die persoonlijke waarde- en leefwereld. Het sociale netwerk van cliënten is daarbij van grote betekenis: familie, naasten en vrijwilligers zijn onmisbare partners in de zorg.

Of mensen thuis wonen, tijdelijk worden opgenomen of bij ons komen wonen: samen doen we er alles aan om hen zo lang mogelijk het leven te laten leiden dat zij zelf wensen. Onze medewerkers spelen daarin een belangrijke rol. Wij bieden hen een veilige en prettige werkomgeving, waar ruimte is om te leren, te groeien en zich blijvend te ontwikkelen.

## Onze missie

Met 952 medewerkers en 456 betrokken vrijwilligers zetten wij ons dagelijks in voor het welbevinden van onze cliënten, zowel voor wie bij ons woont als voor wie tijdelijk of thuis ondersteuning ontvangt. Kwaliteit van leven staat bij ons voorop. Wij bieden hoogwaardige zorg binnen een omgeving waar wonen, leven, sociale contacten, betekenisvolle activiteiten en goede maaltijden hand in hand gaan. Werken bij Zonnehuisgroep Vlaardingen betekent werken in een warme organisatie waar ruimte is voor initiatief, ontwikkeling en verantwoordelijkheid. We doen het samen, professioneel en betrokken omdat samen-wonen en samen-werken bij ons vanzelfsprekend is.

475 cliënten intramuraal	267 cliënten Zonnehuis Thuis
456 vrijwilligers	952 medewerkers

## Onze kernwaarden

Onze kernwaarden vormen de basis van hoe wij werken en met elkaar omgaan. Ze zijn leidend in onze keuzes en zichtbaar in ons dagelijks handelen.

**Betrokken:** Wij zijn oprecht geïnteresseerd in de mens achter de zorgvraag. We zijn betrokken bij onze cliënten, hun welzijn, onze collega's en onze organisatie.

**Samen:** We werken samen en dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de zorg en ondersteuning die we bieden. We geloven in de kracht van samenwerking met cliënten, naasten, vrijwilligers en elkaar.

**Professioneel:** Wij werken doelgericht en zorgvuldig. Afspraken nakomen is vanzelfsprekend. We behandelen elkaar met respect en blijven ons ontwikkelen in ons vak.

## Onze strategie

De huidige strategische koers beslaat de periode 2023–2025. We hebben er bewust voor gekozen om in 2025 géén nieuwe strategie voor de jaren daarna vast te stellen. Deze keuze geeft ons de ruimte om ons te richten op het realiseren van concrete resultaten binnen de lopende projecten. Daarnaast biedt dit de nieuwe Raad van Bestuur, waarvan één bestuurder in februari 2025 is gestart en de tweede in juni 2025, de gelegenheid om zich goed en zorgvuldig te verdiepen in de organisatie voordat een nieuwe strategische koers wordt bepaald.

### 1.3 Toelichting sturing op kwaliteit binnen ZGV

Zonnehuisgroep Vlaardingen beschikt over een erkend kwaliteitssysteem. We zijn gecertificeerd volgens de ISO 9001-norm, waarbij klanttevredenheid centraal staat. Deze certificering wordt jaarlijks extern getoetst door Certificatie in de Zorg.

Binnen de organisatie zijn meerdere commissies actief, waaronder de VIM-Arbocommissie, de HID-commissie en de geneesmiddelencommissie. Iedere commissie richt zich op kwaliteitsverbetering binnen het eigen vakgebied. Tweemaal per jaar rapporteren de commissies aan de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid.

In deze stuurgroep worden alle kwaliteitsgegevens geanalyseerd en worden trends, aandachtspunten en risico's in kaart gebracht. Op basis daarvan adviseert de stuurgroep het managementteam. Het MT neemt vervolgens besluiten over vervolgstappen, waardoor gerichte verbetermaatregelen kunnen worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Kwaliteit staat stevig op de agenda. Tegelijkertijd zien we dat de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) nog niet overal consistent wordt toegepast. Daarom krijgt deze methode in het komende jaar extra aandacht. Dit doen we door de Check en Act structureel op te nemen als vast agendapunt binnen projecten, stuurgroepen en overlegstructuren. Zo versterken we onze lerende organisatie en zorgen we dat verbeteringen niet alleen worden doorgevoerd, maar ook duurzaam worden geborgd.

Onze kwaliteitsverpleegkundigen spelen een cruciale rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zij vormen de onmisbare schakel tussen het organisatiebeleid en de dagelijkse praktijk op de afdelingen. Zes jaar geleden zijn zij gestart, in een periode waarin Zonnehuisgroep Vlaardingen voor grote uitdagingen stond. Sindsdien hebben zij zich ontwikkeld tot een vaste waarde binnen de organisatie. Hun bijdrage aan het versterken van kwaliteit van zorg, zowel voor teams als voor cliënten, kunnen we niet meer missen.

### 1.4 Overzicht klachten meldingen en verbetermaatregelen

Zonnehuisgroep Vlaardingen ontwikkelt zich voortdurend als lerende organisatie. Zowel calamiteiten als klachten bieden ons inzicht om onze zorg en processen te verbeteren. Door stil te staan bij wat misgaat, kunnen we gericht bijsturen en structurele verbeteringen doorvoeren. Deze terugkoppeling helpt ons om de kwaliteit van zorg te versterken en om samen te groeien in professionaliteit.

In 2025 zijn er verschillende meldingen en informele en formele klachten geweest waarvoor we verschillende onderzoeken hebben gedaan.

Meldingen aan de IGJ	5
Formele klachten aan de Raad van Bestuur	5
Informele klachten aan de klachtenfunctionaris en de cliëntondersteuners	17

Op basis van de uitkomsten van de onderzoeken en de bijbehorende aanbevelingen zijn gerichte verbetermaatregelen ingevoerd. De voortgang van alle verbeterplannen wordt ieder kwartaal gemonitord door de bestuurssecretaris en de verantwoordelijke managers. De Raad van Bestuur wordt hierover structureel geïnformeerd.

## 2. De bouwstenen

Het Generiek Kompas is een landelijk kwaliteitskader dat richting geeft aan goede zorg, waarbij kwaliteit van bestaan centraal staat. Voor Zonnehuisgroep Vlaardingen betekent dit dat we uitgaan van wat cliënten zelf kunnen, wat samen kan worden gedaan en hoe onze zorg daarop aansluit. Het Kompas helpt teams op de afdelingen om passende ondersteuning te bieden. Het bestaat uit vijf bouwstenen die samen de basis vormen voor continue ontwikkeling. Deze bouwstenen zijn:

1. Wensen en behoeften van cliënten,
2. Netwerken,
3. Het organiseren van werk,
4. Leren en ontwikkelen en
5. Inzicht in kwaliteit.

In de volgende paragrafen worden de kwaliteitsontwikkelingen binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen beschreven aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas.

Er is de afgelopen periode gewerkt aan verschillende thema's. Elk thema bestaat uit meerdere projecten. De projecten uit de verschillende thema's zijn per bouwsteen geordend (zie paragraaf 2.1 tot en met 2.5). Per project wordt beknopt beschreven wat het doel is, welke acties in 2025 zijn uitgevoerd en welke activiteiten voor 2026 zijn gepland.

### De thema's



Op deze manier ontstaat een samenhangend en transparant overzicht van de voortgang, de ontwikkelpunten en de ambities binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen.

## 2.1 Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften

Om goede zorg te kunnen bieden, moet je eerst de mens achter de zorgvraag leren kennen. Niet alleen de medische achtergrond of de beperkingen vertellen het verhaal van iemand. Juist de persoonlijke ervaringen, gewoonten, overtuigingen, voorkeuren en levensvragen geven inzicht in wie iemand werkelijk is. Door aandacht te hebben voor wat iemand beweegt en wat voor hem of haar waardevol is, kunnen we ondersteuning bieden die aansluit.

Het uiteindelijke doel is altijd hetzelfde: bijdragen aan een leven dat voor die persoon betekenisvol is. En wat betekenisvol is, verschilt voor iedereen.

Zonnehuisgroep Vlaardingen werkt met verschillende projecten aan het versterken van de kwaliteit van zorg en het beter aansluiten op de wensen en behoeften van cliënten. Met de projecten Palliatieve Zorg, Proactieve Zorgplanning en Positieve Gezondheid richten we ons op zorg die werkelijk past bij wat cliënten belangrijk vinden.

### Palliatieve zorg

De implementatie van het palliatieve zorg, leidt in de regio tot meer passende zorg en het voorkomen van niet passende zorg in de laatste levensfase. Dit vertaalt zich in een juiste afstemming van wat medisch noodzakelijk is en voor de cliënt en diens omgeving wenselijk is. Daarnaast leidt het tot goede onderlinge afstemming tussen zorgverleners. Ook voorkomt het overbehandeling in de laatste levensfase en daarmee verlaagt het de druk op de zorg. Dit gaat gelden voor alle inwoners in de palliatieve fase met specifieke aandacht voor ouderen.

### Positieve gezondheid

Positieve Gezondheid is het uitgangspunt voor onze zorgverlening en dienstverlening. We organiseren ons werk zo dat cliënten zoveel mogelijk regie en kwaliteit van leven behouden en kijken naar wat wél kan. Hierbij staan begrippen eigen regie, zelfredzaamheid en samenredzaamheid centraal.

### Dagbesteding

Niet alleen zorg, maar ook welzijn speelt een belangrijke rol in het leven van onze cliënten. Binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen wordt in het project Dagbesteding gewerkt aan een heldere visie op en beleid voor de (centrale) dagbesteding. Dagbestedingscoaches kennen elkaar, stemmen hun werkzaamheden op elkaar af. Zij vervullen een coachende rol richting assistenten welzijn, vrijwilligers, mantelzorgers en zorgmedewerkers, zodat kennis breed wordt gedeeld en activiteiten vernieuwend en toegankelijk blijven voor onze cliënten.

Het aanbod sluit aan bij de interesses en het welzijn van cliënten, met ruimte voor individuele voorkeur en onderwerpen van positieve gezondheid, zoals bewegen. Via een digitale app worden alle activiteiten inzichtelijk gemaakt en worden vraag en aanbod op een centrale en toegankelijke manier bij elkaar gebracht voor bewoners, vrijwilligers en informele zorg.

<b>Wat hebben we bereikt in 2025</b>	<b>Wat gaan we doen in 2026</b>
<b>Palliatieve zorg en pro-actieve zorgplanning</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Opzetten palliatieve commissie binnen ZGV</li><li>• Participeren in Netwerk Palliatieve Zorg WSD</li><li>• Participeren in Riga, programma Ouderenlijn, Projectgroep bewustwording</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invoering van "Regionale werkwijze proactieve zorgplanning" en "Implementatieplan Proactieve zorgplanning".</li></ul>

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<p>PZP en betrokken bij de werkwijze en implementatie van de proactieve zorgverlening.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor de hele regio is samen met professionals een regionale leidraad voor PZP in de palliatieve fase vastgesteld.</li> <li>Per kwartaal wordt een x- aantal pzp gesprekken gepland met cliënten.</li> </ul>
<b>Positieve gezondheid</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De uitgangspunten van het gedachtegoed Positieve Gezondheid zijn beschreven. Ze vormen onderdeel van Prettig wonen en Prettig werken.</li> <li>Binnen Zonnehuis Thuis (extramuraal zorg) is Positieve Gezondheid het leidende principe.</li> </ul>	<p>Vertalen Positieve Gezondheid in de zogenaamde tool Passende Zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wat kan de client zelf (met behulp van bijvoorbeeld de zelfredzaamheidsmeter).</li> <li>Wat kan de client aanleren evt m.b.v. hulpmiddelen en innovaties.</li> <li>Wat kan de mantelzorger.</li> <li>Wat kan het netwerk (zoals vrijwilliger).</li> <li>Wat kan professionele zorg betekenen voor de cliënt?</li> </ul>
<b>Dagbesteding</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visie op welzijn en dagbesteding</li> <li>In kaart brengen activiteiten wat zijn de activiteiten zowel op de afdeling als centraal, waar zit de overlap en hoe kunnen we dat anders organiseren.</li> <li>Mogelijkheden voor digitale ondersteuning in kaart brengen.</li> <li>Het onderzoeken van een eenduidig communicatiemiddel waarbij vraag en aanbod bij elkaar gebracht wordt.</li> <li>Inzet/wie is er voor nodig: teamleider/manager, behandeling, vrijwilligersorganisatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkelen van competentiegericht werken van dagbestedingscoach/vrijwilligers/informele zorg/ behandeling.</li> <li>Nieuwe visie op bewegen (met fysiotherapie, beweeg-agogen en AB nieuwe visie) ontwikkelen.</li> <li>Ontwikkeling nieuw beweegprogramma.</li> </ul>



### **In de praktijk**

Bij de start van de zorg wordt samen met de bewoner en diens naasten het levensverhaal besproken. Hierbij is aandacht voor gewoonten, voorkeuren en belangrijke gebeurtenissen uit het leven van de bewoner. Deze informatie wordt vastgelegd in het zorgleefplan en gedeeld binnen het team.

Een bewoner met een somatische zorgvraag gaf aan altijd vroeg op te staan en de dag rustig te willen beginnen met een kop koffie en de krant. In overleg met het team is het dagritme hierop aangepast. Medewerkers houden hier rekening mee in de planning, waardoor de bewoner meer regie ervaart en zich gezien voelt.

Dit voorbeeld laat zien hoe persoonsgerichte zorg vorm krijgt door niet alleen te kijken naar de zorgvraag, maar ook naar wat voor de bewoner van betekenis is in het dagelijks leven.

## 2.2 Bouwsteen 2 Het Bouwen van Netwerken

Zorg ontstaat nooit alleen binnen de muren van het verpleeghuis, maar begint thuis bij de ouderen zelf, omringd door familie, buren en vrienden die een belangrijke rol spelen in hun dagelijks welzijn. Zonnehuisgroep Vlaardingen sluit hierbij aan door actief samen te werken met huisartsen, welzijnsorganisaties, andere zorgaanbieders en partners in de wijk. Zo ontstaat een netwerk dat ouderen ondersteunt om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven en dat professionele zorg inzet wanneer dat nodig is.

Het Generiek Kompas onderscheidt hierbij het sociale netwerk van mantelzorgers en naasten en het professionele netwerk van zorg- en welzijnsprofessionals. Samen vormen zij de basis voor zorg die dichtbij staat en aansluit bij wat iemand nodig heeft.

### Informele zorg

De informele zorg omvat de inzet van familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers die in samenwerking met professionals bijdragen aan het welzijn van bewoners. Denk aan gezelschap, ondersteuning bij activiteiten of hulp bij kleine dagelijkse handelingen of ondersteuning bij de ADL taken. Door de informele zorg goed te organiseren kunnen medewerkers zich richten op hun kerntaken. Door informele zorg voelen mensen zich meer betrokken en gewaardeerd als zij actief kunnen bijdragen aan het welzijn van hun naaste, vriend of hulpvrager.

### Gezond en wel thuis (G&WT)

Sinds maart 2024 is G&WT vormgegeven op Parc Drieën-Huysen. Er is een hechte community ontstaan met een breed aanbod aan activiteiten zoals het Lief en Leed-potje, samen koken, een klusjesdienst, jeu-de-boulescompetitie en bijeenkomsten rondom valpreventie en veiligheidspreventie. Daarnaast zijn spreekuren van het thuiszorgteam en het zorgondersteuningsteam. Een belangrijke rol is weggelegd voor de wijkverpleegkundige G&WT en de gezamenlijke woningtoewijzing met woningcorporatie Samenwerking.

De thuiszorg sluit hierop aan met ondersteuning vanuit het principe van positieve gezondheid, waarbij zelfredzaamheid en samenredzaamheid centraal staan. Voorafgaand aan professionele zorg wordt altijd gekeken of er passende oplossingen zijn binnen de community.

G&WT maakt deel uit van de regionale aanpak ouderenzorg, gericht op het efficiënt inzetten van zorgpersoneel, het versterken van preventie en het ondersteunen van ouderen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen.

Met deze aanpak bouwen we aan een toekomstgerichte vrijwilligersorganisatie die past bij de visie en ambities van ZGV.

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<b>Informele zorg</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visie en beleid samenwerken met informele zorg</li><li>• Aandacht voor informele zorg door:<ul style="list-style-type: none"><li>• Theatervoorstellingen juli 2025</li><li>• Mantelzorg markt november 2025</li><li>• Eerste pilot gesprekken en inzet informele zorg DHZ en somatiek ZH.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontwikkelen training voor medewerkers (mogelijk met Minters) en informatie voor teams</li><li>• Ontwikkelen hulpmiddelen en werkwijze (vastlegging) voor medewerkers</li><li>• Ontwikkelen materiaal mantelzorgers.</li> <li>• Start training eerste afdelingen somatiek. Training van EVV-ers en opvolgend informatie/ intervisiebijeenkomsten met de teams.</li></ul>

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<b>Gezond en wel thuis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hechte community met breed aanbod van activiteiten.</li> <li>• Spreekuren van thuiszorgteam en zorgondersteuningsteam.</li> <li>• Communitybuilder is aangesteld.</li> </ul>	<p>Parc Drieën-Huysen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de community builder is in positie, zichtbaar en herkenbaar.</li> <li>• Bewoners uit wijk nemen ook deel aan activiteiten en bijeenkomsten.</li> <li>• De evaluatie van G&amp;WT (vanuit Riga) is positief afgerond</li> </ul> <p>G&amp;WT Even:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijkverpleegkundige G&amp;WT is gepositioneerd.</li> <li>• De nulmeting is afgerond.</li> <li>• Zonnehuis Thuis heeft een team in Even.</li> </ul>



In de praktijk

De zus van een cliënt wil haar graag helpen met een zinvolle dagbesteding. De cliënt is altijd dol geweest op warm water en rustige muziek. Zij kwam na een vermoeiende dag dan tot rust.

De afdeling heeft een speciale snoezelbadkamer. In samenspraak met het team is afgesproken dat de zus regelmatig mee helpt tijdens het baden in de snoezelbadkamer.

Wanneer zij samen het badmoment starten, kiest de zus vertrouwde muziek uit en zet ze het licht zacht in warme tinten. Terwijl de medewerker ondersteuning biedt bij de zorg, neemt de zus de tijd om de cliënt rustig te wassen, haar hand vast te houden en met haar te praten over fijne herinneringen.

Door de vertrouwde aanwezigheid van haar zus en de prikkelarme omgeving ontspant de bewoner zichtbaar. Zij ademt rustiger, glimlacht vaker en blijft daarna de rest van de dag meer ontspannen.

## 2.3 Bouwsteen 3 Het werk organiseren

De zorgsector verandert snel. Door de vergrijzing stijgt het aantal mensen met complexe zorgvragen, wat grote druk legt op organisaties en medewerkers. In deze situatie draait het om één belangrijke vraag: hoe houden we voldoende deskundige professionals binnenboord en hoe organiseren we het werk met het personeel dat we hebben? Dat vraagt om anders te kijken naar functies: niet alleen inzetten op zorgpersoneel, maar ook andere professionals benutten die waardevolle kennis hebben van specifieke onderdelen van het werk.

### Inclusiviteit

Zonnehuisgroep Vlaardingens werkt aan verschillende projecten om het werk beter te organiseren en inclusiever te worden. Het traject rondom de Roze Loper liet zien waar we als organisatie kunnen groeien. Onze cliënten- én medewerkersgroep worden steeds meer divers in cultuur, religie, geaardheid, identiteit en beperking, wat zowel kansen biedt als uitdagingen in samenwerking en communicatie.

Wij willen een organisatie zijn waar iedereen zich welkom voelt en waar verschillen als meerwaarde worden gezien. Vanuit de thema's cultuur, geloof, (gender)identiteit en beperking kijken we wat dit betekent voor onze woonzorgconcepten, ons medewerkersbeleid en onze huisvesting. Zo werken we toe naar gelijke kansen, aantrekkelijk werkgeverschap en hogere cliënttevredenheid.

### Taak- en functiedifferentiatie

Een ander project binnen de bouwsteen het 'organiseren van het werk' is de verdere ontwikkeling van taak- en functiedifferentiatie. Dit wordt binnen Zonnehuisgroep Vlaardingens nog niet volledig benut, waardoor de personele inzet niet voldoende aansluit op de toenemende zorgvraag en de krappe arbeidsmarkt. Door duidelijk te bepalen welke taken nodig zijn, welke competenties daarbij horen en wie deze het beste kan uitvoeren, kunnen we medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers gerichter inzetten. Dit vergroot onze flexibiliteit en versterkt de toekomstbestendigheid van de organisatie. We streven hiermee naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers, hogere kwaliteit en continuïteit van zorg, betere samenwerking en minder verloop en verzuim. Het uiteindelijke doel is een organisatiebreed model voor taak- en functiedifferentiatie dat medewerkers ondersteunt in effectief werken, terwijl cliënten passende zorg ontvangen.

### Regiebehandelaar

In 2026 is binnen het medische team gestart met de invoering van taakherschikking binnen het regiebehandelaarschap. Doel hiervan is het optimaal inzetten van de expertise van de verschillende behandelaren, waaronder de verpleegkundig specialist (VS), physician assistant (PA), A(N)IOS, specialist ouderengeneeskunde en GZ-psycholoog. Door heldere taakafbakening, gezamenlijke werkafspraken en interdisciplinaire afstemming wordt toegewerkt naar een efficiëntere en toekomstbestendige organisatie van zorg.

De specialist ouderengeneeskunde is ook regiebehandelaar zoals de VS/PA en A(nios) maar richt zich meer op complexe casuïstiek.

De VS, PA en A(N)IOS vervullen – binnen hun bevoegdheden en bekwaamheden – een zelfstandige rol in diagnostiek, behandeling en regievoering. De GZ-psycholoog krijgt binnen deze taakherschikking een versterkte positie in het regiebehandelaarschap bij psychogeriatrische en complexe gedragsproblematiek. Daarnaast vervult de GZ-psycholoog een consultatieve rol richting zorgteams, met aandacht voor gedragsanalyse, methodisch werken en deskundigheidsbevordering.

## Vrijwilligers

Zonnehuisgroep Vlaardingen wil uitgroeien tot een moderne vrijwilligersorganisatie waar mensen van alle leeftijden zich welkom en betrokken voelen. Vrijwilligers blijven op een actieve en aantrekkelijke manier geïnformeerd over nieuws en activiteiten, zodat zij zich verbonden voelen met onze locaties. We zorgen dat vrijwilligers zich eenvoudig kunnen aanmelden voor uiteenlopende activiteiten. Daarnaast zetten we moderne en doelgroepgerichte wervingsmethoden in, van social media tot samenwerking met scholen en buurtinitiatieven, om nieuwe vrijwilligers te bereiken. Ons doel is ambitieus: het aantal vrijwilligers verdubbelen.

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<b>Inclusiviteit</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roze loper:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nulmeting gehouden voor certificering Roze Loper.</li> <li>• Brief aanhef is veranderd.</li> <li>• ONS en Ysis extra veld toegevoegd voor keuze geslacht.</li> <li>• Beleid rondom geboorte verlofregeling bij ouders van dezelfde gender.</li> </ul> </li> <li>• Aandacht is geschonken aan andere feestdagen (iftar, suikerfeest).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen visie en beleid voor multiculturele organisatie.</li> <li>• Ontwikkelen visie en beleid voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.</li> <li>• Ontwikkelen e-learning voor (zorg)medewerkers m.b.t. multiculturele vraagstukken.</li> <li>• Verbeterpunten Roze Loper oppakken.</li> <li>• Vertalen van visie naar Huisvestingsconcepten.</li> </ul>
<b>Taak en functiedifferentiatie</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectplan taak en functiedifferentiatie is geschreven.</li> <li>• Pilot op Mercurius, afronding eind februari 2026.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluit om breed uit te rollen op Somatiek.</li> <li>• Aanstellen externe projectleider.</li> <li>• Implementatie organisatie.</li> </ul>
<b>Regiebehandelaar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbereiding op regiebehandelaarschap.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering van taakherschikking binnen het regiebehandelaarschap.</li> </ul>
<b>Vrijwilligers</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleid en visie vrijwilliger van de toekomst is ontwikkeld en beschreven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen marketing campagne.</li> <li>• Ontwikkelen en implementeren vrijwilligers app.</li> <li>• Inzet nieuwe vrijwilligers in ZGV 60 jaar activiteiten.</li> </ul>



### **In de praktijk**

Op een PG afdeling wilde een bewoner met een Marokkaanse achtergrond niet douchen. Na een gesprek met de familie werd duidelijk dat de man zich niet prettig voelde wanneer vrouwelijke medewerkers hem hielpen met wassen. Voor hem is het vanuit zijn culturele achtergrond belangrijk dat dit soort intieme zorg door een man wordt uitgevoerd. Tijdens het gesprek met de familie gaf de neef van de man, die een hechte band met hem heeft, bereid is om te helpen.

Afgesproken werd dat het team niet meer aan de man vraagt of zij hem kunnen helpen, maar dat de neef drie keer per week na zijn werk komt en de man onder de douche helpt.

Door deze afspraken ervaart de bewoner meer rust en waardigheid tijdens de ADL-momenten. Medewerkers geven aan dat de situatie nu veel duidelijker is en dat het overleg met de familie heeft gezorgd voor wederzijds begrip.

## 2.4 Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

Zonnehuisgroep Vlaardingen ontwikkelt zich continu. Leren is geen aparte taak, maar een vast onderdeel van het dagelijks werk. Door regelmatig te reflecteren blijven we alert en verbeteren we onze zorg. Audits, metingen en onderzoeken geven ons richting: ze laten zien wat goed gaat en waar we kunnen bijsturen.

Onze medewerkers staan daarin centraal. Hun kennis en vakmanschap bepalen de kwaliteit van onze zorg. Daarom investeren we actief in scholing: van e-learning en micro-learnings tot laagdrempelige bijeenkomsten zoals broodje kennis, praktijktrainingen en klinische lessen. Online én in de praktijk blijven medewerkers groeien. Zo bouwen we aan een cultuur waarin nieuwsgierigheid, leren en professionaliteit vanzelfsprekend zijn.

### Teambuilding

Vanuit het thema Wendbare organisatie is het project Teambuilding gestart. We werken vanuit een duidelijke visie waarin onze gewenste cultuur, onze normen, waarden en manier van samenwerken, centraal staat.

Teams nemen samen verantwoordelijkheid, bewegen mee met veranderingen en voelen eigenaarschap over hun werk. Zo kunnen we beter inspelen op nieuwe ontwikkelingen en wet- en regelgeving.

Met stevig leiderschap, teambuilding en duidelijke kaders rond verpleegkundig leiderschap, samenwerking, veiligheid en rolverdeling versterken we deze cultuur. Teams krijgen inzicht in hun kwaliteiten via tools zoals DISC of Belbin en hun ontwikkelpunten worden opgenomen in het jaarplan. Alle teams werken volgens dezelfde processen en protocollen en worden ondersteund met training en teamcoaching. Zo zorgen we ervoor dat iedereen onze visie en kernwaarden kent, uitdraagt en tot leven brengt in de praktijk.

### Innovatie

Binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen blijven we actief investeren in vernieuwing. We participeren in diverse onderzoeksprojecten en de WOC vervult daarbij een belangrijke rol als linking-pin met het UNC-ZH. Samen beoordelen we welke onderzoeken relevant zijn voor onze organisatie en vertalen we deze naar de praktijk van ZGV. Een enthousiaste groep innovatie-ambassadeurs haalt actief ideeën op uit de teams en initieert nieuwe ontwikkelingen. Zij worden ondersteund door de denktank Innovatie, die kleinere innovaties verder uitwerkt en de Stuurgroep Innovatie adviseert over vervolgstappen.

Daarnaast lopen er meerdere technologische vernieuwingen, zoals de implementatie van Microsoft Co-Pilot, het ontwikkelen van ONS AI-toepassingen (onder andere spraakgestuurd werken), de optimalisatie van Youforce en de pilot van de plannings-tool Tonos. Ook nemen we deel aan de ActiZ-werkgroep AI, om landelijke kennis te benutten en onze innovaties verder te versterken. Zo bouwen we aan een toekomstbestendige organisatie waarin onderzoek, technologie en creativiteit samenkomen.

### Leerafdeling

In september 2024 is binnen de geriatrische revalidatiezorg gestart met de leerafdeling, met als doel een stimulerend leerklimaat te creëren dat innovatie, samenwerking en continue professionele ontwikkeling bevordert. Hiermee wordt ingezet op het duurzaam behouden van toekomstige zorgprofessionals, zowel voor de eigen organisatie als voor de regio.

In het leerjaar 2025 heeft leerafdeling LEO Revalidatie 2 aantoonbaar bijgedragen aan zowel het opleiden van stagiaires als het behouden van nieuw talent binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen. Er is een veilige en ondersteunende leeromgeving geborgd waarin stagiaires laagdrempelig vragen konden

stellen, gerichte feedback ontvangen en ruimte ervaren om leerervaringen en fouten openlijk te bespreken. Dit heeft zichtbaar geleid tot een positief leerklimaat en een actieve leercultuur binnen het team.

Stagiaires geven aan zich als volwaardige teamleden betrokken te voelen, wat hun motivatie en eigenaarschap versterkte. Van de 11 gestarte stagiaires studeerden er in 2025 6 af; van deze groep hebben 5 ervoor gekozen om binnen de organisatie te blijven werken. Hiermee levert de leerafdeling een concrete bijdrage aan instroom en behoud van zorgprofessionals.

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<b>Teambuilding</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teambuilding: MT is gestart.</li> <li>• coaching/ teambuilding ingezet waar nodig, (ter ondersteuning bij knelpunten in de samenwerking of bij het realiseren van een gewenste culturomslag).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teambuilding ZGV breed.</li> <li>• Sessies organiseren met medewerkers om kernwaarden te definiëren (wat voor organisatie willen we zijn).</li> <li>• Diverse sessie met verschillende groepen (medewerkers, cliënten, vrijwilligers, etc.)</li> <li>• Ontwikkelen programma teambuilding.</li> <li>• Pilot programma teambuilding.</li> </ul>
<b>Innovatie</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovatie beleid ontwikkeld.</li> <li>• Jaarkalender gemaakt.</li> <li>• Stuurgroep Innovatie en denktank zijn actief.</li> <li>• Innovatiedag ZGV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De jaarlijkse innovatiemiddag (in september) Hier delen we resultaten, pitchten we nieuwe ideeën en maakt de stuurgroep keuzes.</li> <li>• Meerdere kleine innovatiemomenten door het jaar heen Denk aan inspiratiesessies, demo's of themabijeenkomsten.</li> </ul>
<b>Leerafdeling</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 stagiaires afgestudeerd , 5 nieuwe medewerkers voor ZGV en 1 voor de regio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgen leerklimaat met ondersteuning in de professionele ontwikkeling.</li> <li>• Afdeling organiseert structurele leer - activiteiten, zoals intervisie, thema-bijeenkomsten en vaardigheidstrainingen</li> </ul>



In de praktijk  
In het najaar organiseerde de Stuurgroep Innovatie een inspirerende Innovatiemiddag. Vooraf werd via Zonet een oproep gedaan aan alle medewerkers om hun vernieuwende ideeën in te sturen. De respons was groot: er kwamen veel waardevolle inzendingen binnen. Uit deze aanmeldingen selecteerde de stuurgroep een aantal ideeën die tijdens de innovatiemarkt gepitcht konden worden. Een jury, bestaande uit leden van de Stuurgroep Innovatie, beoordeelde de pitches en koos uiteindelijk het meest veelbelovende idee. Dit winnende concept wordt de komende periode verder uitgewerkt en geïmplementeerd binnen Zonnehuisgroep Vlaardingen.

## 2.5 Bouwsteen 5 Inzichten in kwaliteit

Een systematische aanpak van kwaliteit is essentieel voor het maken en uitvoeren van goed beleid. Door continu te monitoren, zien we waar verbeterkansen liggen en welke acties nodig zijn om de zorg verder te versterken. In de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid worden alle uitkomsten van audits, metingen en analyses besproken, waarna concrete verbeterstappen binnen de organisatie worden uitgezet.

Zonnehuisgroep Vlaardingen werkt met een erkend en effectief kwaliteitssysteem. We zijn gecertificeerd volgens ISO 9001, waarin klanttevredenheid en continue verbetering centraal staan. Deze certificering wordt jaarlijks onafhankelijk getoetst door Certificatie in de Zorg, waardoor de kwaliteit geborgd en zichtbaar blijft.

### Cliëntwaarderingen

De cliëntwaarderingen zijn dit jaar uitgevoerd aan de hand van de tien vragen uit het Generiek Kompas. Voor het verzamelen van deze waarderingen hebben we gebruikgemaakt van onderzoeksbureau Facit. Daarbij is bewust gekozen voor een mix van verschillende manieren om cliënten te bereiken: niet alleen via interviews en telefonische enquêtes, maar ook door middel van online en schriftelijke vragenlijsten.

Op basis van de resultaten van 2025 bepalen we volgend jaar welke methode het meest passend en effectief is voor het ophalen van waarderingen. Dit kan online, schriftelijk of via interviews zijn, afhankelijk van wat het beste aansluit bij onze cliënten en de kwaliteit van de informatie. De uitkomsten zullen worden gepresenteerd in de organisatie en zullen de basis vormen voor de verbeterplannen.

### Informatie

Om de kwaliteit van zorg goed te kunnen sturen, is snelle, volledige en betrouwbare informatie onmisbaar. Het komende jaar gaan we daarom gericht werken aan het verbeteren van onze informatievoorziening. We onderzoeken welke gegevens we precies nodig hebben om de kwaliteit scherp in beeld te krijgen, hoe we deze het beste kunnen verzamelen en op welke manier we ze overzichtelijk kunnen presenteren in de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid

Daarbij ontwikkelen we een nieuwe kwaliteitsrapportage die fundamenteel biedt voor heldere analyse en besluitvorming. Deze rapportage helpt teams, management en de organisatie als geheel om tijdig trends te signaleren, verbeterpunten te herkennen en gerichte acties in te zetten.

Daarnaast zetten we audits in om een goed beeld te krijgen van waar we als organisatie nu staan. De auditresultaten vormen het vertrekpunt voor verdere verbetering: ze laten zien wat goed gaat, waar risico's zitten en waar onze zorg nog sterker kan worden neergezet.

Met deze aanpak bouwen we stap voor stap aan een transparant, betrouwbaar en toekomstbestendig kwaliteitsbeeld dat helpt om de zorg continu te verbeteren.

Wat hebben we bereikt in 2025	Wat gaan we doen in 2026
<b>Cliëntwaarderingen</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Cliëntentevredenheidsonderzoek is gedaan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Analyse van de gegevens</li><li>Analyse van de onderzoeksmethode</li><li>Bepalen onderzoeksmethode 2026</li></ul>
<b>Informatie</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Auditcommissie is opnieuw geactiveerd</li><li>Eerste audit is uitgevoerd met volledige auditcommissie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nieuwe Q rapportage wordt ontwikkeld</li><li>Nieuwe werkwijze Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid wordt ontwikkeld</li><li>Jaarplanning audits wordt gemaakt</li></ul>



#### In de praktijk

In 2025 is de auditcommissie nieuw leven ingeblazen. De commissie had enige tijd stilgelegen en was door vertrek van leden niet meer compleet, maar omdat de kwaliteitsverpleegkundigen twee keer per jaar zowel een medicatie-audit als een zorgdossieraudit uitvoeren, is aan hen gevraagd om toe te treden tot de auditcommissie.

Hierdoor ontstaat een helder vertrekpunt voor verdere kwaliteitsverbeteringen.

In het najaar van 2025 heeft de auditcommissie de audit Veilige Woonomgeving uitgevoerd. Op meerdere PG-afdelingen, verspreid over verschillende locaties, is gekeken naar de woonomstandigheden van mensen met dementie. Zowel bouwkundige als niet-bouwkundige aspecten zijn beoordeeld. De resultaten worden op dit moment verwerkt en worden in het eerste kwartaal van 2026 verwacht.

De auditcommissie bestaat inmiddels uit zowel de oorspronkelijke leden als de kwaliteitsverpleegkundigen. Vanaf 2026 zal de commissie structureel twee keer per jaar een audit uitvoeren.