

Kwaliteitsbeeld 2025



Maart, 2026

samen

Voorwoord

We hebben het afgelopen jaar veel in beweging gezet. We hebben plannen uitgewerkt, zijn nieuwe initiatieven gestart en hebben stappen gezet in de ontwikkeling van onze organisatie. Dat laat zien dat we hard werken. Tegelijkertijd werden we ons tijdens het opstellen van het kwaliteitsbeeld steeds bewuster van een belangrijke vraag: draagt alles wat we doen ook echt bij aan de strategische doelen die we willen bereiken?

Die bewustwording is een waardevolle stap vooruit. De programmaplannen die we hebben opgesteld, helpen ons daarbij. Ze brengen samenhang tussen de verschillende onderdelen van onze organisatie en maken zichtbaar waar onze inzet het meeste effect heeft. Door deze plannen te gebruiken voor prioritering kunnen we beter kiezen wat we wél doen, wat we later doen en wat misschien niet meer nodig is.

Het beeld dat we in 2025 hebben opgebouwd, bevestigt dat we op de goede weg zijn. We zien steeds duidelijker dat het niet gaat om de hoeveelheid werk die we verzetten, maar om de waarde die het oplevert voor de cliënt. Dat vraagt om focus, om bewuste keuzes en om het lef om soms ook te stoppen met dingen die onvoldoende bijdragen.

Met die blik kijken we vooruit. We blijven doen wat nodig is, maar vooral: we zorgen dat wat we doen ertoe doet en bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. Voor onze cliënten, voor onze medewerkers en voor de toekomst van onze zorg. Samen lukt het!

Reflectie van de Centrale Cliënten Raad (CCR)

Het Kwaliteitsbeeld geeft verdeeld over vijf bouwstenen een interessant overzicht van de inspanningen van Samen om de juiste zorg te verlenen. Het is fijn dat de cliënten overwegend tevreden zijn. Jammer is dat slechts 18% van de cliënten heeft gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. De CCR hoopt dat de inspanning van de werkgroep Cliënttevredenheid om het deelnemerspercentage te verhogen succesvol zal zijn.

Het aantal cliëntenraden is in 2025 niet toegenomen. De CCR heeft daarom als speerpunt voor 2026 geformuleerd dat Samen probeert om medezeggenschapsorganen op te richten bij vier zorglocaties en bij de thuiszorg. Om dit te kunnen realiseren heeft de CCR in een ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur geadviseerd om een functionaris medezeggenschap aan te stellen.

Leeswijzer

Dit kwaliteitsbeeld geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en inzichten van het afgelopen jaar. We laten zien hoe projecten zijn gevorderd, welke resultaten zijn behaald en welke aandachtspunten er nog liggen. Daarbij beschrijven we niet alleen wát we hebben gedaan, maar vooral wat deze inspanningen betekenen voor de kwaliteit van zorg en voor onze cliënten. In het voorwoord schetsen we de beweging die we als organisatie maken. We verschuiven van het uitvoeren van veel losse activiteiten naar gericht sturen op wat deze inspanningen daadwerkelijk opleveren.

Sommige ontwikkelingen raken meerdere bouwstenen van het Generiek Kompas. We hebben ervoor gekozen om steeds te kijken naar de kern van een ontwikkeling en deze op basis daarvan te koppelen aan één bouwsteen. Zo houden we het overzichtelijk en blijft de samenhang zichtbaar.

We beginnen dit kwaliteitsbeeld met een korte uitleg over onze organisatie, vanuit onze strategie en doelen. Daarna laten we zien hoe we de beweging van het kompas vormgeven. Ook blikken we terug op het kwaliteitsbeeld van 2024, om te laten zien welke stappen we sindsdien hebben gezet.

Hierna gaan we in de op de vijf bouwstenen;

De doelen die we als organisatie nastreven om de cliënt centraal te zetten;

- **Bouwsteen 1**, Het kennen van wensen en behoeften
- **Bouwsteen 2**, Het bouwen van netwerken

De middelen die ons helpen om deze doelen te bereiken;

- **Bouwsteen 3**, Het werk organiseren
- **Bouwsteen 4**, Leren en ontwikkelen
- **Bouwsteen 5**, Inzicht in kwaliteit

Samen geven deze onderdelen een compleet beeld van waar we staan, wat we hebben bereikt en waar we de komende periode verder aan werken.



Inhoudsopgave

Voorwoord	1	Bouwsteen 3, Het werk organiseren	23
Leeswijzer.....	2	Samen bij u thuis.....	23
Inhoudsopgave	3	Positionering verpleegkundigen	24
Wij zijn Samen	4	Technologie in de zorg.....	26
Strategie ‘Samen lukt het’	5	Verpleegkundige meldkamer	28
Generiek Kompas.....	8	Ergonomisch werken & hulpmiddelen	29
Terugblik.....	9	Bouwsteen 4, Leren en ontwikkelen	31
Bouwsteen 1, Het kennen van wensen en behoeften.....	10	Samen Academie	31
Positieve Gezondheid	10	Functiehuis.....	33
Roze Loper.....	13	Professioneel Zeggenschap.....	33
Wet zorg en dwang en leefcirkels	13	Inzicht in Kwaliteit.....	35
Bouwsteen 2, Het bouwen van netwerken	15	Systematisch werken aan kwaliteit	35
Samen Zorgen.....	15	Cliënttevredenheid	37
Van Vergrijzing naar Vernieuwing	17	Werkplezierscan.....	39
Langer Vitaal Thuis	18	Interne & externe audit.....	40
Langer Vitaal Thuis brengt kwaliteit van leven	19	Leren van incidenten	41
Trefpunt Mooi Leven	20	Data gedreven werken.....	43
Ambulante Nachtzorg.....	21	Ontwikkelingen in 2026	45
Samenwerking Hospice Schagen	21		

Wij zijn Samen

Samen is een organisatie in de sector Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (VVT). We bieden zorg en diensten in de gemeenten Schagen en Hollands Kroon.

Wij zijn een regionale zorgorganisatie voor:

- **Samen bij u thuis;** thuiszorg
- **Kleinschalig wonen;** kleinschalig wonen locaties en wonen met zorg.
- **Interventiezorg** op het gebied van revalidatie en complexe herstelzorg.
- **Ondersteunende dienstverlening** voor ouderen, zoals welzijnsdiensten en dagactiviteiten.

Waar staan we voor

‘Wij zijn uw partner bij het ouder worden. Als geen ander zijn wij lokaal verankerd. Wij willen voor zoveel mogelijk mensen in onze regio zorgen dat in hun behoefte aan noodzakelijk professionele zorg wordt voorzien.’

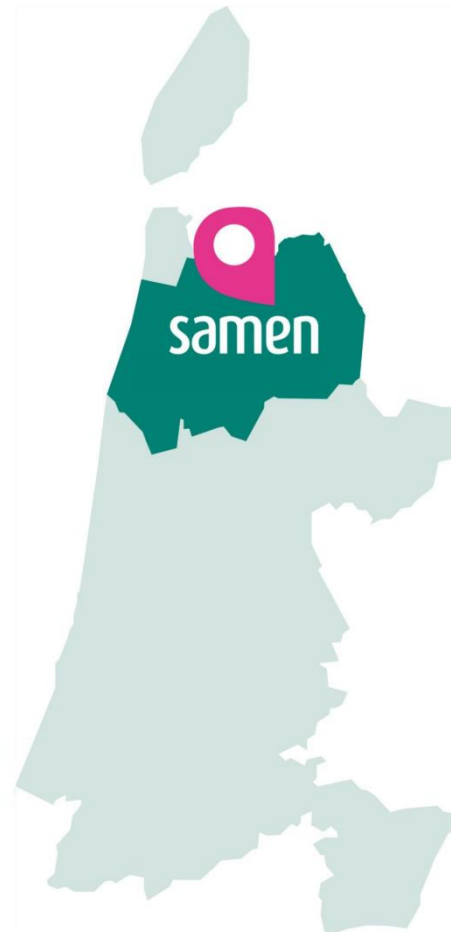


Fig.1: Verzorgingsgebied van Samen met de focus op gemeente Schagen en Hollands Kroon, maar tevens ook voor de gehele provincie met betrekking tot Revalidatie & Behandeling

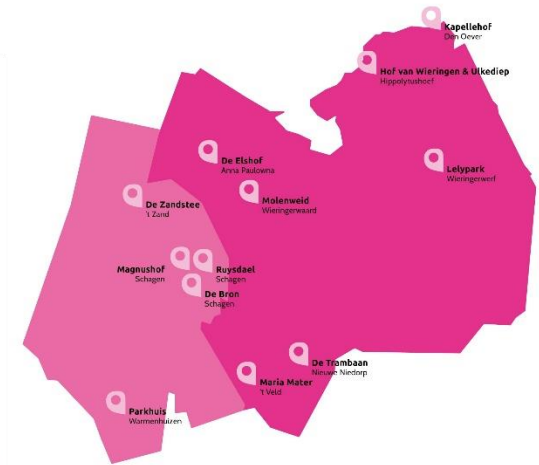


Fig.2: Locaties Wonen met Zorg van Samen

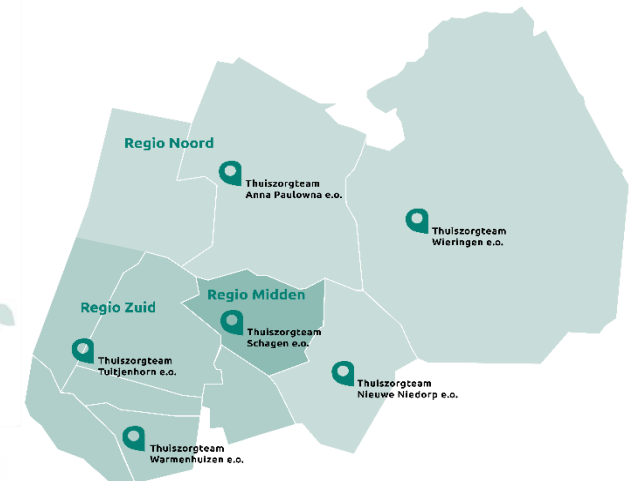


Fig. 3: Thuiszorgteams van Samen

Strategie 'Samen lukt het'

Stappen zetten en balans houden

In 2025 hebben we veel plannen uitgevoerd en verder vormgegeven. Onze ambities bleven stevig staan, maar we merkten dat we soms minder snel konden dan we wilden. We blijven balanceren tussen aandacht en energie voor het hier en nu en de invoering van veranderingen die maken dat we onze doelen ook de komende jaren blijven halen.

In de tweede helft van 2025 leggen we de focus op de financiële resultaten; dat wat daaraan bijdraagt, heeft prioriteit. Zo komt er meer focus op het anders gaan werken. We maakten onze strategie op basis van de veronderstelling dat de zorgvraag al snel fors zou toenemen. In de eerste helft zien we dat deze voorspelling niet uitkomt; er is voor alle diensten die we leveren juist een afname te zien van het aantal cliënten en dus matige financiële resultaten. Dit was de reden om een aantal projecten en overleggen op 'pauze' te zetten. We kozen voor wat echt nodig was en gingen slimmer en eenvoudiger werken, zodat we ook in de toekomst zorg kunnen blijven bieden aan iedereen die dat nodig heeft.

Daarnaast stond 2025 in het teken van het opleveren van de programmaplannen voor de productlijnen. In het begin van het jaar hebben we de input uit de visie, strategie en het programma vertaald naar een concreet programmaplan.

Een programmaplan geeft met concrete stappen richting aan de ontwikkelingen die binnen een productlijn ingezet worden, die passen binnen de visie en strategie van Samen.

Deze plannen helpen ons om de samenhang tussen de productlijnen Wonen met Zorg, Thuiszorg en Revalidatie & Behandeling beter te zien en duidelijke prioriteiten te stellen.

Onze strategie *Samen lukt het!* bleef in 2025 de basis. Wij zijn de partner bij het ouder worden en stevig verankerd in onze regio. We willen dat zoveel mogelijk mensen de professionele zorg krijgen die zij nodig hebben. Dat blijft ons uitgangspunt, nu en in de toekomst. Daarom bleven we werken aan de doelen die we in de strategie hebben vastgesteld:

Doelen Samen

1. De zorgorganisatie in Noord-Holland Noord zijn met het hoogste werkplezier.
2. Meer cliënten helpen met dezelfde inzet van zorgprofessionals ten opzichte van 2020.
3. Elk jaar een aantoonbare bijdrage aan een gezonde, zorgzame en duurzame samenleving.
4. Minimaal 2% financieel exploitatie rendement behalen.



Kampioen
werkplezier



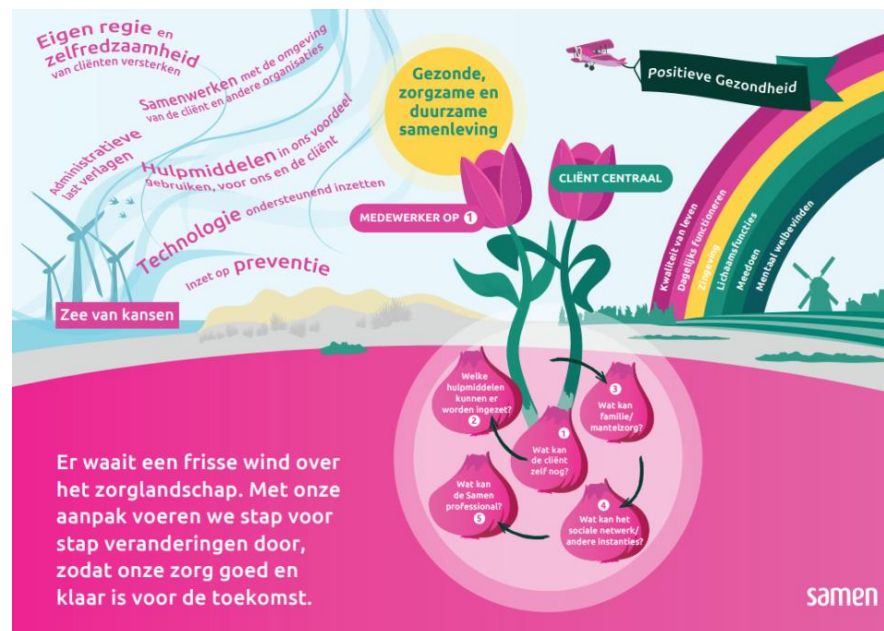
Zelfde team, meer
cliënten



Gezonde, zorgzame
en duurzame
samenleving



2% financieel
rendement



Samenwerking binnen en buiten de organisatie blijft belangrijk. Voor cliënten betekende dit dat zij op ons konden blijven rekenen, nu en in de toekomst.

Om medewerkers nog meer mee te nemen hebben we de strategieplaat gemaakt. Dit is een visuele weergave van onze strategie, bedoeld om het gesprek op gang te brengen.

Deze vrolijke en toegankelijke plaat laat in één oogopslag zien wat de strategie inhoudt en helpt collega's met elkaar in dialoog te gaan over waar we naartoe willen.

Strategiespel

Een strategie lezen is één ding, maar hem écht ervaren is iets anders. In co-productie met Buro Dirigo ontwikkelden we een interactieve pop-up-escape spel waarin medewerkers de strategie zelf beleven. Ze worden uitgedaagd een cliënt uit de regio te helpen met een concrete zorgvraag. In de nagebouwde huiskamer van deze cliënt wachten opdrachten die deuren openen naar de volgende stap. Zo ontdekken deelnemers spelenderwijs welke keuzes bijdragen aan zelfredzaamheid en toekomstbestendige zorg.



“We hebben gelachen en ik heb wat geleerd”

“Meer inzicht in wat de mogelijkheden zijn om cliënten eigen regie te geven”

“Samenwerken met mantelzorgers en behandelteam voelt nu logischer”

In onze strategie stimuleren we met Positieve Gezondheid en het **5-stappenmodel** eigen regie, zelfredzaamheid en een betekenisvol leven, met als doel mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen en zelfredzaamheid te bevorderen. In zestig minuten duiken collega's in herkenbare dilemma's. Leren door te doen; en dat werkt. Het spel zet iets in beweging; we merken dat het iets losmaakt ook ná het spel.

[Klik hier voor de video Pop up escape spel](#)

Strategie toolkits

Na het succesvolle strategiespel, waarin teams op een speelse manier de strategie leerden kennen, zetten we nu een volgende stap. Met praktische toolkits over actuele thema's in de zorg geven we collega's nieuwe ideeën én handvatten om ermee aan de slag te gaan in de praktijk.

De eerste twee thema's zijn:

- Preventie & Zelfredzaamheid
- Van zorgen voor naar zorgen dat



Beide thema's bevatten drie interactieve werkvormen. Deze werkvormen helpen teams om anders naar zorg te kijken en de rol van de cliënt daarin. Zo zetten we steeds stappen richting meer eigen regie en betere samenwerking met cliënten. De inzet van de toolkits draagt daarnaast bij aan bewustwording binnen teams en versterkt het teamgevoel.

Generiek Kompas

Voor het kwaliteitsbeeld van 2025 hebben we de kaderbrief van het bestuur als leidraad genomen. Op basis van onze ervaringen met het kwaliteitsbeeld 2024 hebben we voorgesteld om het kwaliteitsproces een vaste plek te geven in de jaarlijkse cyclus. Door de ontwikkeling en uitvoering van het kwaliteitsbeeld te organiseren vanuit de verschillende vakgroepen, bouwen we stap voor stap aan een gezamenlijke leer- en verbetercultuur. Deze manier van werken sluit goed aan bij de strategische doelen van Samen.

Afgelopen jaar hebben we actief informatie opgehaald bij teammanagers, kwaliteitsverpleegkundigen, GRZ en wijkverpleegkundigen en behandelaren. We vroegen hen hoe zij dagelijks werken aan kwaliteit van bestaan en welke successen en werkwijzen daar echt aan hebben bijgedragen. Ook vroegen we welke projecten of onderwerpen minder goed hebben gewerkt, nog niet zijn gelukt of juist waardevolle lessen hebben opgeleverd.

Daarnaast hebben projectleiders ons meegenomen in de voortgang van Samen brede projecten. Door deze brede aanpak is het kwaliteitsbeeld uitgegroeid tot een gezamenlijke inspanning van de hele organisatie, in plaats van een product van alleen de afdeling Kwaliteit.

Het is daarbij belangrijk dat steeds meer collega's vertrouwd raken met het Generiek Kompas. Dit kompas geeft richting aan de beweging die we samen in gang hebben gezet: *werken aan kwaliteit van bestaan*. Tegelijkertijd willen we dat professionals meer zeggenschap ervaren, zodat zij meer voldoening uit hun werk halen. Door samen te leren en te ontwikkelen, versterken we de verbinding tussen strategie en praktijk.

Komend jaar onderzoeken we hoe we het kwaliteitsproces verder kunnen uitbreiden. We willen de beweging naar samen werken aan kwaliteit van bestaan nog sterker verankeren in de organisatie. Binnen de vakgroepen willen we vaker en bewuster het gesprek voeren over wat goed gaat en wat beter kan, om samen te werken aan de kwaliteit van bestaan. Door samen stil te staan bij successen en verbeterpunten groeit het bewustzijn en bouwen we verder aan deze beweging.

Terugblik

In het kwaliteitsbeeld van 2024 hebben we verschillende projecten benoemd waarvan we verwachtten dat we ze zouden opstarten of waarin we duidelijke voortgang zouden boeken. Zoals we binnen Samen weten, zijn we ambitieus. Daarom is het belangrijk om projecten te blijven volgen en te beoordelen vanuit de PDCA-cyclus.

Per bouwsteen geven we een korte terugkoppeling van de belangrijkste ontwikkelingen. We beschrijven welke resultaten zijn behaald, waar we andere prioriteiten hebben moeten stellen en welke projecten nog niet zijn gelukt. Op deze manier ontstaat een eerlijk en compleet beeld van waar we staan en waar nog werk te doen is.

Voor de leesbaarheid hebben we de onderdelen uit het kwaliteitsbeeld van 2024 beknopt weergegeven en voorzien van hyperlinks naar de onderwerpen die we verderop in dit document uitgebreid beschrijven. Zo kan eenvoudig door het document genavigeerd kan worden.





Bouwsteen 1, Het kennen van wensen en behoeften

Het begint allemaal bij het écht leren kennen van de cliënt. Weten wat iemand belangrijk vindt, waar iemand blij van wordt en wat iemand nodig heeft. Binnen Samen werken we vanuit het gedachtengoed van Positieve Gezondheid. We voeren het goede gesprek, zodat we samen kunnen ontdekken wat voor de cliënt van betekenis is en welke ondersteuning daarbij past.

Positieve Gezondheid

Binnen Samen krijgt Positieve Gezondheid een steeds centralere plek. Deze benadering kijkt niet alleen naar ziekte of beperkingen, maar vooral naar wat iemand wél kan en wat belangrijk is in het dagelijks leven. Door aandacht te hebben voor zingeving, mentaal welbevinden, sociale relaties en eigen regie ontstaat een breder en persoonlijker beeld van gezondheid. Dit helpt om onnodige zorg te voorkomen en draagt bij aan meer zelfredzaamheid.

In onze strategie vormt Positieve Gezondheid het uitgangspunt. We stimuleren cliënten om zoveel mogelijk zelf de regie te houden en ondersteunen hen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen. Wanneer dat tijdelijk niet lukt, zetten we doelgerichte zorg in om terugkeer naar huis mogelijk te maken. En als er complexe zorg in een veilige omgeving nodig is, bieden we kleinschalig wonen.

Samen met cliënten verkennen we wat voor hen belangrijk is. Hiervoor gebruiken we de vragen van Positieve Gezondheid en het bijbehorende 'spinnenweb'. Dit geeft inzicht in hoe iemand zijn of haar leven ervaart op verschillende gebieden. In gesprekken gebruiken we daarnaast het actiewiel om veranderwensen te verhelderen en concrete stappen af te spreken.

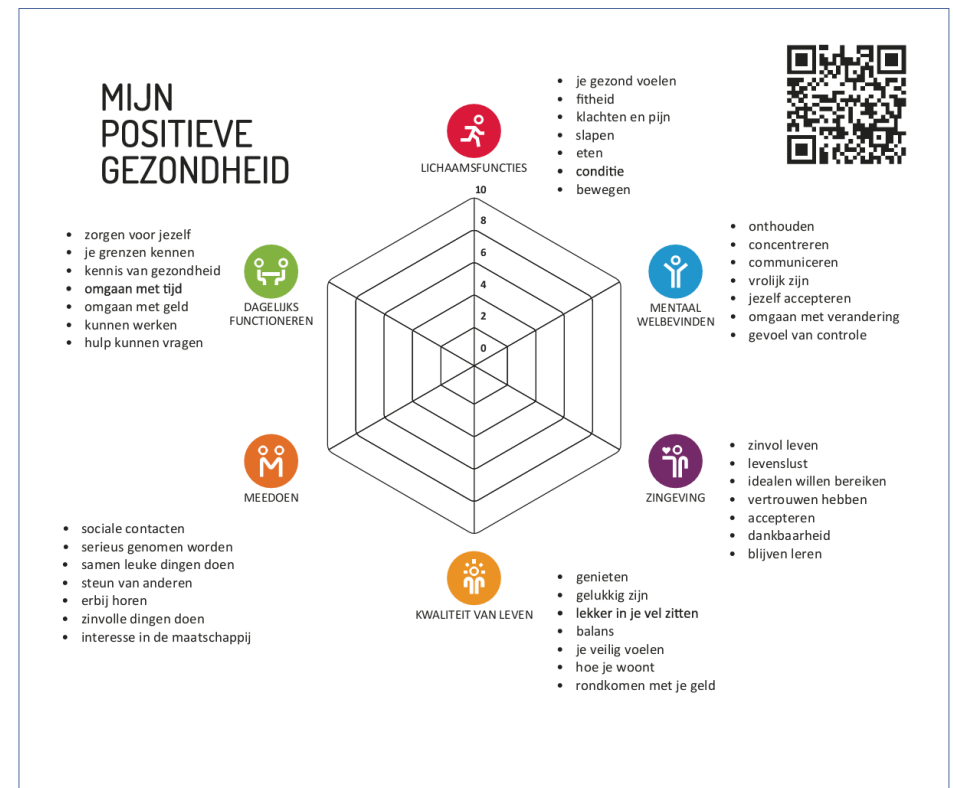
De doelen die hieruit voortkomen, worden opgenomen in het zorgplan en vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. In de praktijk zien we dat dit nog niet overal op dezelfde manier gebeurt. Daarom werken we in 2026 verder aan een eenduidige manier van vastleggen, zodat Positieve Gezondheid herkenbaar en goed geborgd terugkomt in de doelen. De expertcommissie Dossiervoering ondersteunt teams hierbij.

In 2025 zijn de trainingen Positieve Gezondheid gecontinueerd, waardoor het merendeel van de zorgmedewerkers deze inmiddels heeft afgerond of ermee is gestart.

Tijdens de bijeenkomsten stonden medewerkers stil bij hun eigen gezondheid en leerden zij hoe zij het gedachtengoed kunnen toepassen in gesprekken met cliënten. Na het volgen van de training start in alle teams een borgingstraject van een jaar.

Met coaching en ondersteuning vanuit het Loopbaan- en Leercentrum oefenen medewerkers in de praktijk met motiverende gespreksvoering en het toepassen van Positieve Gezondheid in het dagelijks werk. Voor de ondersteunende diensten start dit traject in 2026.

Door deze aanpak groeit Positieve Gezondheid uit tot een vanzelfsprekend onderdeel van onze zorg. Medewerkers voelen zich beter toegerust om samen met cliënten te kijken naar wat voor hen werkt. Zo bouwen we stap voor stap aan zorg die niet alleen ondersteunt, maar ook versterkt en die bijdraagt aan een betekenisvol leven.



Marga (Teammanager) “De projectweek kwam eigenlijk te vroeg voor Kapellehof. Het team is pas net getraind in Positieve Gezondheid en wordt sinds april 2025 begeleid in het voeren van het Positieve Gezondheidsgesprek. Toch liet de week zien dat herhaling waardevol is, omdat het cliënten helpt om Positieve Gezondheid beter te begrijpen.

Voor de toekomst is meer duidelijkheid nodig over wat Positieve Gezondheid betekent voor medewerkers en cliënten. Voor medewerkers gaat het om methodisch werken en teamontwikkeling. Voor cliënten gaat het om welzijn, gesprekken, groepen, sociale veiligheid, respect en zingeving. Belangrijk is dat Positieve Gezondheid niet wordt opgevat als: ‘U moet het zelf proberen’, maar als iets dat we samen vormgeven.”

Kapellehof organiseert projectweek ‘Zoden aan de dijk’

Locatie Kapellehof in Den Oever organiseerde een bijzondere projectweek met het thema *Zoden aan de dijk*. De week stond in het teken van het Wieringer verleden en bracht cliënten samen rond herinneringen, ontmoeting en zingeving. Het programma nodigde uit om verhalen te delen en met elkaar in gesprek te gaan.

Cliënten reageerden enthousiast op de aandacht voor vroeger. Vooraf ontvingen zij een speciale informatiekrant waarin ook het gedachtengoed van Positieve Gezondheid werd toegelicht. Tijdens de week was er ruimte voor zowel plezier als verdieping, met aandacht voor ouder worden, veerkracht en betekenis.

De week maakte veel los. Cliënten vonden het waardevol om herinneringen op te halen en open te praten over wat hen bezighoudt. We hopen dat deze gesprekken blijven doorwerken, omdat ze zorgen voor meer begrip en helpen om beter te verwoorden wat iemand nodig heeft.



Roze Loper

Het afgelopen jaar hebben de uitbreidingen rondom de Roze Loper, een landelijke keurmerk voor LHBTIQ+ vriendelijkheid in zorg en welzijn, deels stilgelegen. Er zijn geen nieuwe locaties gecertificeerd en we merken dat verdere inbedding en bewustwording tijd vraagt. Het proces om inclusie en diversiteit écht onderdeel te maken van de dagelijkse praktijk verloopt stap voor stap, en dat vraagt rust, aandacht en continuïteit.

We blijven werken vanuit het uitgangspunt *“Welkom, je mag hier zijn wie je bent”*, maar verschillende kleine initiatieven binnen Samen hebben nog niet geleid tot nieuwe stappen.

[Lees meer over de Roze Loper.](#)

Voor de tweede en derde locatie voeren we momenteel de verbeteruggesties uit. Het Roze Loper-traject helpt ons om kritisch naar ons beleid te kijken en inclusie structureel te verankeren in de organisatie: van HR-beleid en gedragscode tot de introductie van nieuwe medewerkers en het welkomstgesprek met cliënten. Het is een doorlopend proces dat bijdraagt aan een veilige en inclusieve omgeving voor zowel cliënten als medewerkers.

Komend jaar vraagt dit thema om hernieuwde aandacht en een duidelijke herprioritering om verdere stappen te kunnen zetten. Begin 2026 voert Certificatie in de Zorg een tussentijdse audit

uit, waarna we de aanbevelingen gebruiken om het traject verder te versterken.

Wet zorg en dwang en leefcirkels

Bij Samen willen we cliënten een woon- en leefomgeving bieden die past bij hun wensen en zorgbehoeften. We zoeken steeds naar een goede balans tussen vrijheid en veiligheid, met aandacht voor elke cliënt. We werken vanuit de gedachte: *‘Vrij waar het kan, zorg waar het moet en altijd persoonsgericht.’*

Zorg In Vrijheid en Veiligheid (ZIVV)

Onze commissie Zorg In Vrijheid en Veiligheid (ZIVV) richt zich organisatie breed op de Wet zorg en dwang, probleemgedrag en de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Vrijheid, veiligheid en eigen regie staan centraal: de cliënt moet kunnen zeggen *“Ik voel mij vrij omdat ik me veilig voel.”*

Het uitgangspunt is dat zorg in vrijheid én veiligheid wordt geboden vanuit het perspectief van de individuele cliënt.

De ZIVV-commissie heeft drie kerntaken:

- risico's en knelpunten signaleren
- de professionele raad, productlijnen en vakgroepen adviseren
- visie, beleid en deskundigheid ontwikkelen op de genoemde thema's

In 2025 is de commissie gestart met *fase 0: Ken uw cliënt*. Hiervoor is een nieuwe vragenlijst ontwikkeld die momenteel wordt getest in Neskaag en De Elshof. Begin 2026 verwachten we te weten of en hoe, we deze vragenlijst gaan inzetten, zodat we cliënten nog beter écht leren kennen. Een mogelijk voordeel is dat de administratieve lasten afnemen en we meer uniform gaan werken.

Leefcirkels

Leefcirkels zijn een afgebakend gebied waarbinnen cliënten zich zelfstandig vrij kunnen bewegen, afgestemd op hun persoonlijke veiligheid en bewegingsvrijheid. In lijn met de Wet zorg en dwang werken we steeds meer volgens het principe: “*open, tenzij...*”: vrijheid waar het kan, zorg waar het moet en altijd persoonsgericht.

Technologie helpt ons om dit mogelijk te maken. Voor elke cliënt wordt gekeken welke balans tussen vrijheid en veiligheid passend is. Dat blijft de grootste uitdaging: per persoon bepalen wat nodig is om veilig te kunnen leven, zonder onnodige beperkingen.

In 2025 stond de uitbreiding van de leefcirkels op meerdere locaties centraal. Daarbij hebben we ook de processen aangescherpt en de eerste resultaten opgehaald. Na jaren wonen of werken op een gesloten afdeling is de overgang naar een open leefomgeving een grote verandering voor cliënten, hun

familie en medewerkers. Toch zijn de eerste ervaringen positief en groeit het vertrouwen in de techniek.

Tijdens de implementatie van de leefcirkels kwamen we technische uitdagingen tegen. Verschillende mankementen kwamen gaandeweg naar voren, waardoor het proces soms vertraging opliep. Ondanks deze hobbels blijft de algemene indruk positief en zien we dat de nieuwe manier van werken steeds beter landt.



Na ruim een jaar open te zijn in De Elshof zien we dat het concept goed werkt. Inmiddels ervaren 25 cliënten de volledige vrijheid binnen deze woonvorm. Daarnaast maken twee tot drie cliënten, in overleg met familie en zorg, gebruik van een leefcirkel, wat leidt tot weinig meldingen en een veilige, rustige leefomgeving.



Bouwsteen 2, Het bouwen van netwerken

Het netwerk rondom mensen met een zorgvraag, én het professionele netwerk en samenwerkingsverbanden, zijn van groot belang. Binnen Samen richten we onze aandacht daarom op Samen Zorgen: met de toenemende vergrijzing en de toekomst van de zorg wordt het informele netwerk steeds breder. langrijker.

Samen Zorgen

We willen dat cliënten die bij ons wonen zich zo veel mogelijk thuis voelen. Wij zijn te gast in hun leefomgeving. Vanuit Positieve Gezondheid ondersteunen we hen bij het vormgeven van een betekenisvol leven, waarin zij binnen hun mogelijkheden eigen keuzes blijven maken en de zorg krijgen die nodig is. Informele zorg speelt daarbij een belangrijke rol.

Zoals in het **5-stappenmodel** beschreven, blijft het netwerk van de cliënt een belangrijke schakel. We willen dit netwerk nog actiever betrekken, omdat vertrouwde gezichten helpen om iemand zich veilig en gezien te laten voelen. Veel mantelzorgers geven bovendien aan graag betrokken te blijven.

Stap voor stap werken we toe naar een situatie waarin informele zorg, van mantelzorgers tot vrijwilligers, een vanzelfsprekend onderdeel is van het totale zorgaanbod. Professionals, naasten, vrijwilligers, het netwerk en welzijnsorganisaties werken samen om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen. In dat toekomstbeeld richt de professionele zorg zich vooral op de handelingen en begeleiding die niet door informele zorg kunnen worden overgenomen.

Proeftuinen

Om het netwerk van cliënten te versterken, zijn we dit jaar samen met Waardigheid en Trots gestart met zes proeftuinen. Hierin onderzoeken we nieuwe manieren om informele en professionele zorg beter te laten samenwerken. Dat doen we met kleine, praktische experimenten, samen met medewerkers, cliënten, familie en de buurt.

In alle proeftuinen werken medewerkers aan een andere manier van denken: ze ontdekken hoe waardevol het netwerk van de cliënt is en hoe prettig het kan zijn om samen te werken met naasten, vrijwilligers en organisaties. Wat goed werkt, delen we met andere teams, zodat steeds meer locaties hiervan kunnen leren.

Elke proeftuin heeft een eigen thema. Zo onderzoeken we hoe het netwerk echt onderdeel kan worden van het team, hoe iemand kan verhuizen zonder belangrijke contacten te verliezen en hoe de buurt meer betrokken kan worden. Ook kijken we hoe we cliënten met een klein of afwezig netwerk kunnen ondersteunen en hoe we hen een zinvolle dag kunnen bieden.

Samen bouwen we aan een zorgomgeving waarin iedereen zich gezien voelt en waar we elkaar helpen: professionals, vrijwilligers, naasten, buurt en cliënten.



Praktijkvoorbeeld

Samen eten met de buurt

In Lelypark is een buurtinitiatief gestart: *Samen eten met de buurt*. Sinds oktober nodigen Samen en Wonen Plus Welzijn buurtbewoners, cliënten en omwonenden uit om samen te eten en elkaar te ontmoeten.

Het doel is eenvoudig en waardevol: op een laagdrempelige manier samen aan tafel gaan, nieuwe contacten leggen en zo bijdragen aan een sterkere en warmere buurt. Deelnemers genieten van een gezonde, vers bereide maaltijd van **Gezond Bereid**, een initiatief van Samen. Elke maand staat er een ander thema centraal, wat zorgt voor afwisseling en nieuwe gesprekken.

Warm welkom

De programma's *Samen Zorgen* en *Ken je cliënt* versterken samen het concept Warm Welkom. Dit concept houdt in dat we de cliënt al leren kennen voordat hij of zij komt wonen, en dat we naasten actief ondersteunen bij de verhuizing. Daardoor krijgen we vroeg zicht op welke ondersteuning nodig is, zoals het tijdig inzetten van een ergotherapeut. Ook leren we de thuissituatie goed kennen en kunnen we gesprekken voeren in een vertrouwde omgeving.

Uit de evaluatie van vorig jaar blijkt dat Warm Welkom het beste aansluit bij deze twee programma's, omdat het in meerdere fases van het zorgproces terugkomt. Terwijl we verder onderzoeken hoe we het concept door ontwikkelen, blijft één uitgangspunt centraal staan: een warm welkom helpt cliënten om zich sneller thuis te voelen en vormt een stevige basis voor een goede samenwerking met hun netwerk.

Van Vergrijzing naar Vernieuwing

Als bestuurlijk trekker van Van Vergrijzing Naar Vernieuwing hebben we een grote regionale verantwoordelijkheid. Net als andere VVT-organisaties zetten we o.a. WOZO-middelen in om regionale samenwerking in de kop van Noord-Holland te stimuleren. Op basis van het IZA-regiobeeld maakten we, in de samenwerkingsplatforms Noord-Holland Noord Gezond en RegioPlatform, in 2025 een transformatieplan voor de meest urgente uitdagingen en dragen we bij aan de uitvoering.

We bereiden ons voor op een toename van de zorgvraag terwijl de arbeidsmarkt krappere wordt. Dit pakken we regionaal, in samenwerking met collega's en ketenpartners, aan (bijv. initiatieven lopend in NHN-Gezond), maar ook als individuele organisatie. Dit betekent dat wij inzetten op anders werken met hetzelfde aantal mensen, zodat we meer cliënten kunnen helpen.

Binnen Samen vinden we het belangrijk dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel thuis kunnen blijven wonen, ook wanneer er extra zorg of ondersteuning nodig is. Onze wijkverpleegkundigen spelen hierin een centrale rol. Zij kijken samen met de cliënt wat iemand zelf nog kan, welke steun er is vanuit de omgeving en welke verpleging of verzorging nodig is.



Langer Vitaal Thuis



Langer Vitaal Thuis
langervitaalhuis.nl

‘Wat je zelf kan, wil je zelf doen’.
Langer Vitaal Thuis (LVT) heeft als doel deelnemers te ondersteunen bij het zelfstandig oud(er) worden met een hogere kwaliteit van leven in de eigen omgeving.

Binnen Langer Vitaal Thuis werken verschillende zorgprofessionals intensief samen, zodat deelnemers beter kunnen blijven doen wat voor hen belangrijk is. Ze ontdekken welke activiteiten ze zelf kunnen uitvoeren of (weer) kunnen leren waar ondersteuning echt nodig is. Dat gaat verder dan alleen praktische handelingen: het gaat ook om het ervaren van eigen regie en betekenisvolle contacten met anderen. Deze manier van werken sluit aan bij reablement, Positieve Gezondheid en preventie. Het vergroot de zelfredzaamheid en helpt mensen om langer zelfstandig thuis te wonen en zorg te verminderen of uit te stellen.

Het jaar 2025 markeert een nieuwe fase waarin we *Langer Vitaal Thuis* verder opschalen en uitbouwen en tegelijkertijd werken aan het versterken van onze aanpak voor de komende jaren.

Naast deze doorontwikkeling zijn we gestart met een proef op beperkte schaal binnen de huishoudelijke hulp. In plaats van te beginnen met de indicatiestelling, komt eerst de thuiscoach die

samen met de deelnemer een onderzoeksfase ingaat. In deze periode onderzoeken zij wat iemand zelf kan leren, slimmer kan organiseren of met eenvoudige hulpmiddelen zelfstandig kan uitvoeren. Gedurende zes weken wordt dit in de praktijk geoefend.

Pas na deze fase stelt de Wmo-consulent, indien nodig, een indicatie vast. Soms blijkt een indicatie niet meer nodig, soms valt deze lager uit of blijft deze gelijk. Deze werkwijze geeft deelnemers meer regie en sluit volledig aan bij de reablement gedachte.

In juni 2025 vond de kick-off plaats van Langer Vitaal Thuis in de stad Schagen. Daarmee is LVT nu volledig uitgerold in ons werkgebied en beschikbaar voor alle inwoners van de gemeenten Schagen en Hollands Kroon. Het is een mijlpaal waar we met onze partners trots op zijn. Binnen Langer Vitaal Thuis werken we domeinoverstijgend samen met de gemeenten Schagen en Hollands Kroon, Eevan, Incluzio, Tzorg en Wonen Plus Welzijn. Ook na een GRZ- of ELV-traject zetten we LVT steeds vaker in waardoor nog meer mensen kunnen profiteren van deze aanpak

Meer informatie? Zie [Langer Vitaal Thuis](#) en [Reablement](#).

Langer Vitaal Thuis brengt kwaliteit van leven

Deelnemers geven aan dat LVT hen meer kwaliteit van leven brengt. Ze ervaren meer regie, voelen zich zelfredzamer en krijgen opnieuw vertrouwen in wat ze zelf kunnen. Dat maakt de impact van LVT zichtbaar: het helpt mensen om met meer vrijheid en plezier thuis te blijven wonen.



‘Ik haal meer uit het leven’

[Klik hier voor het verhaal van
Petra Wijshake](#)

Trefpunt Mooi Leven

Mooi Leven is ontstaan uit het Living Lab Warmenhuizen, waarin we samen met de dorpsraad, (zorg)organisaties, verenigingen, bedrijven en inwoners werken aan een gezonde, zorgzame en duurzame gemeenschap. De oorspronkelijke vraag was: *hoe krijgen we het werk in de zorg verricht?* Vanuit de uitdagingen rond personeelstekorten en vergrijzing kozen we de Blue Zones en hun succesfactoren als inspiratiebron. In combinatie met Positieve Gezondheid stimuleert de beweging Mooi Leven



zelfredzaamheid, vitaliteit, eigen regie en meedoen. Het uiteindelijke doel: van Warmenhuizen een Blue Zone maken.

Met behulp van een routekaart, waarin oplossingen zijn gebundeld, werken we stap voor stap aan de beweging *Mooi Leven in Warmenhuizen*. De opgedane kennis wordt intern, regionaal en landelijk gedeeld, zodat succesvolle aanpakken ook in andere kernen kunnen worden toegepast.

In het afgelopen jaar is het Trefpunt Gezond & Zo verder geïntegreerd in de Mooi Leven-beweging en omgedoopt tot Trefpunt Mooi Leven. Het is uitgegroeid tot een centrale plek voor vragen, ideeën en initiatieven die passen bij de Mooi Leven

gedachte. Door een mix van professionele en vrijwillige inzet, het uitbreiden van vrijwilligersrollen (zoals bij de vrijwilliger coördinator gezondheidschecks), het starten van ‘Trefpunt on Tour’ en het toevoegen van vrijwilligers aan de stuurgroep, is de beweging nog meer van het dorp zelf geworden.

In 2025 is bovendien het wetenschappelijk onderzoek naar de Mooi Leven beweging gestart door de Universiteit van Amsterdam, als onderdeel van een Europese onderzoekslijn.

Voor inwoners betekent Mooi Leven dat er wordt bijgedragen aan zingeving, gezondheid, bewegen, sociale verbinding en iets voor een ander kunnen betekenen. Dit zien we terug in initiatieven zoals Walking Football voor senioren, de ontwikkeling van Vitaliteitspark De Doorbraak en de vele waardevolle gesprekken die tijdens Trefpunt on Tour zijn gevoerd over hoe mensen oud willen worden en wat zij voor anderen willen betekenen. Mooi Leven verbindt en versterkt zo een gezonde, betrokken en vitale gemeenschap.



Ambulante Nachtzorg

In juni 2025 zijn Omring, Calidus, Evean en Samen gestart met een **gezamenlijke aanpak voor acute (ongeplande) nachtzorg** in de regio's Kop van Noord-Holland en West-Friesland. Iedere nacht, tussen 23.00 en 07.00 uur, staat één ambulant nachtzorgteam per regio klaar om cliënten te helpen bij zorgvragen die niet kunnen wachten tot de volgende dag. Door samen te werken kunnen we efficiënter werken, de kwaliteit van zorg borgen en de aanrijtijden -verkorten. Deze samenwerking sluit aan bij het Integraal Zorgakkoord (IZA) en de opdracht van VGZ om de nachtzorg efficiënter te organiseren. Waar eerder meerdere auto's van verschillende organisaties door hetzelfde gebied reden, zijn dit er nu nog twee per regio. In de Kop van Noord-Holland verzorgen Omring en Samen de nachtzorg; in WestFriesland doen Omring en Evean dit samen. De cliënten van Evean en Calidus zijn hierbij ondergebracht.

Ook de samenwerking met de huisartsenpost verloopt -goed. De gezamenlijke nachtzorg is het resultaat van een intensief traject waarin teams werkten aan een gezamenlijk handboek, ICT koppelingen, financiële afspraken en afstemming tussen wijkverpleegkundigen, zorgcentrales en teams. De overgang naar de nieuwe werkwijze verliep soepel. Medewerkers hebben dagelijks contact, ondersteunen elkaar waar nodig en ervaren dat de nachten tot nu toe rustiger verlopen dan verwacht. Voor cliënten verandert er inhoudelijk niets: zij blijven verzekerd van deskundige en toegewijde zorg, ongeacht welke organisatie deze

“Door krachten te bundelen, kunnen we efficiënter werken en tegelijk de kwaliteit van zorg waarborgen. Samen staan we sterker voor onze cliënten in de nacht” aldus de samenwerkingspartners.

levert. In 2026 zal buurtzorg Schagen ook aansluiten en is de nachtzorg overgedragen aan het team Noord-Holland Noord.

Samenwerking Hospice Schagen

Zorg in de laatste levensfase: meer rust, duidelijkheid en samenhang

In 2025 zijn binnen Samen belangrijke stappen gezet om cliënten in de laatste levensfase beter te ondersteunen. De inzet van een casemanager palliatieve Zorg Thuis en een nieuwe manier van coördineren rondom hospice-opnames zorgen voor meer rust, duidelijkheid en een zorgproces dat beter aansluit op de wensen van cliënten en hun naasten.

Persoonlijke begeleiding thuis

Sinds begin 2025 begeleidt de casemanager palliatieve Zorg Thuis cliënten in de palliatieve of pre-terminale fase. In gesprekken met cliënten en hun naasten worden wensen rondom het levenseinde besproken, zoals de gewenste plek van overlijden en welke ondersteuning daarbij past. Door deze zorgvuldige afstemming ontstaat een situatie die zoveel mogelijk aansluit bij wat iemand belangrijk vindt. Steeds meer cliënten kiezen hierdoor voor een thuisomgeving in hun laatste levensfase.

Zorgvuldige overgang naar het hospice

Wanneer een opname in het hospice gewenst is, zorgt de opnamecoördinator, eveneens een casemanager palliatieve Zorg Thuis, voor een rustige en goed afgestemde overgang. Aanmeldingen worden zorgvuldig beoordeeld, soms met een huisbezoek om te kijken of het hospice op dat moment de juiste plek is. Dit voorkomt dat cliënten te vroeg of juist te laat worden opgenomen. De opname coördinator bewaakt de wachtlijst, stemt af met verwijzers en zorgt dat de beschikbare bedden optimaal worden benut. Als de casemanager palliatieve Zorg Thuis al eerder betrokken was, sluit het dossier naadloos aan en is alle informatie direct beschikbaar voor het hospice.

Vrijwilligers beter ondersteund

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het dagelijks welzijn van hospicegasten. Om hen beter te ondersteunen, is in 2025 gewerkt aan het geven van beperkte toegang tot het elektronisch cliëntendossier. Zo kunnen zij zien hoe het met een iemand gaat en welke afspraken er zijn gemaakt. Deze toegang is eind 2025 gerealiseerd; in 2026 volgt een training en verdere borging, zodat vrijwilligers veilig en goed geïnformeerd kunnen bijdragen aan de zorg.



‘Praat over je
afscheid’

[Klik hier voor het
verhaal van de
Casemanager
Palliatieve Zorg Thuis](#)



Bouwsteen 3, Het werk organiseren

Hier onderzoeken we hoe we ons werk steeds beter kunnen organiseren om aan de veranderende zorgvraag te voldoen en kijken we naar nieuwe mogelijkheden binnen zorgtechnologie. Daarbij houden we onze strategische doelstelling voor ogen: de cliënt staat centraal en de medewerker staat op één.

Samen bij u thuis

In 2025 veranderde er veel in de thuiszorg. In mei startten we met de Taskforce Thuiszorg om de financiële gezondheid en toekomstbestendigheid van dit onderdeel van onze organisatie te versterken. Door de krachten van teammanagers, thuiszorgmedewerkers en ondersteunende diensten te bundelen, werken we samen aan gerichte verbeteringen binnen de thuiszorg.

Teams werden opnieuw ingedeeld, roosters aangepast en we leerden nieuwe manieren van werken. Zo plannen we zorgmomenten vaker op andere tijdstippen wanneer dat kan, maken we routes waarbij collega's cliënten van elkaar kunnen overnemen rond gebiedsgrenzen, werken we met een andere telefonie-indeling, organiseren we ongestoorde pauzes en zetten we een centraal planbureau in. Dat vroeg veel flexibiliteit van collega's én cliënten. Nieuwe gezichten, andere afspraken en een andere manier van samenwerken waren soms wennen. Door steeds samen te kijken wat werkt, ontdekten we nieuwe mogelijkheden en verbeterden we stap voor stap de organisatie van zorg.

Deze inspanningen hebben geleid tot betere financiële resultaten. Tegelijkertijd zagen we ook de keerzijde: het ziekteverzuim nam toe, sommige medewerkers vertrokken en cliënten waren niet altijd tevreden door de wisselingen in personeel. In 2026 richten we ons op stabiliteit, herstel en nazorg voor zowel medewerkers als cliënten.

De vraag naar thuiszorg blijft groeien. Steeds meer mensen willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen, en dat begrijpen we goed: thuis voelt veilig en vertrouwd. De samenwerking tussen thuiszorg en langdurige zorg wordt intensiever, waardoor we cliënten beter kunnen ondersteunen wanneer hun zorgvraag verandert.

Binnen Samen zetten we in de thuiszorg steeds sterker in op Positieve Gezondheid, eigen regie, het benutten van het netwerk en reablement. Het programma **Langer Vitaal Thuis** speelt hierin een belangrijke rol. Het helpt cliënten om zo zelfstandig mogelijk te blijven en geeft collega's meer werkplezier. Ook de samenwerking tussen thuiszorg en Revalidatie & Behandeling wordt steeds hechter, waardoor cliënten makkelijker kunnen doorstromen naar de juiste zorg op het juiste moment.



Positionering verpleegkundigen

De positionering van de verpleegkundigen in de wijk is in 2024 gestart en heeft in 2025 verder vorm gekregen. In de overleggen met verpleegkundigen werd duidelijk dat er verschillen zijn in hoe zij hun rol invullen. Dit heeft invloed op hun zichtbaarheid binnen het team en op hun rol als aanspreekpunt voor cliënten met WLZ-zorg.

In 2025 kregen verpleegkundigen steeds vaker te maken met cliënten die al vroeg ondersteuning nodig hadden om problemen te voorkomen. Tegelijk vroegen de veranderingen in de thuiszorg veel van alle medewerkers. Door de druk op de planning konden verpleegkundigen niet altijd worden ingezet zoals bedoeld.

Daardoor was er minder tijd en ruimte om hun rol verder te ontwikkelen. Wel hebben alle verpleegkundigen de **Omahatraining** gevolgd.

De verwachting is dat er in 2026 meer rust komt in de thuiszorg. Hierdoor ontstaat opnieuw ruimte om de rol van de verpleegkundigen te versterken en verder te laten groeien.

Intercollegiale toetsing wijkverpleegkundigen in de regio

In 2025 hebben we opnieuw samengewerkt aan Intercollegiale toetsing met Eveen en Omring. Intercollegiale Toetsing helpt om indicaties duidelijker en zorgvuldiger te stellen. De directies besloten daarom om de samenwerking voort te zetten.

Toch lukte het niet om alle geplande bijeenkomsten door te laten gaan. Dit kwam vooral doordat Intercollegiale toetsing in elke organisatie anders is geregeld, het aantal procesbegeleiders ongelijk verdeeld is en de doorgang vaak afhankelijk is van individuele medewerkers. Dat maakt de samenwerking kwetsbaar.

Voor 2026 is overleg tussen de directies nodig om betere afspraken en randvoorwaarden te maken. Binnen Samen zorgen de procesbegeleiders voor de planning en komt er een jaarplanning die ook met de andere organisaties wordt gedeeld. Zij letten er komend jaar op dat ook zichzelf weer casussen inbrengen.

Samenwerking Wonen met Zorg en Samen bij u thuis

Het plan van aanpak voor integrale samenwerking is in ontwikkeling, maar we zijn nog niet waar we willen zijn. Om vooruit te komen, is gekozen voor een versnelde aanpak: direct praktische stappen zetten om de grootste knelpunten op te lossen, zonder te wachten op een volledige herinrichting. Deze oplossingen zijn tijdelijk, en voorkomen stilstand.

De versnelde aanpak bestaat uit het in kaart brengen van medewerkers en taken, duidelijke procesafspraken, technische quick wins zoals het aanpassen van autorisaties, het starten van trainingen en het monitoren van urenregistratie en roosterkwaliteit.

Om het volledige plan van aanpak te kunnen uitvoeren, moet eerst een aantal keuzes worden gemaakt: hoe we integrale samenwerking vormgeven, welke zorgplanmethodiek we gebruiken, hoe planning wordt georganiseerd en wat het beleid is rond flexkrachten en kostenverdeling. Pas met die uitgangspunten kunnen we verder bouwen.



Technologie in de zorg

Bij Samen maken we binnen onze Wonen met Zorg locaties gebruik van zorgtechnologie. Belangrijke waarden als eigen regie, vrijheid, veiligheid, sociale interactie en comfort dragen bij aan de kwaliteit van leven en kunnen met de inzet van zorgtechnologie versterkt worden.

De inzet van zorgtechnologie wordt te allen tijde afgestemd met de cliënt en diens naasten. Per individu worden hier afspraken over gemaakt, afhankelijk van de wensen en behoeften. Bij Samen maken we gebruik van de volgende zorgtechnologie:

Hals- of een polszender

Cliënten kunnen met een hals- of polszender eenvoudig hulp inschakelen in geval van nood. De melding komt direct binnen op het zorgtoestel van de medewerker, waardoor de cliënt altijd verbonden is met de zorg.



De zender kan ook worden gekoppeld aan deurtechniek. Zo kan een cliënt zich vrij bewegen binnen de afgesproken leefomgeving. Gaat iemand buiten deze zone, dan krijgt de zorgmedewerker een signaal en kan hij of zij de cliënt begeleiden naar een veilige plek.

De leefomgeving, ook wel leefcirkels genoemd, verschilt per locatie en wordt altijd afgestemd met de cliënt en eventueel diens naasten.

Slimme alarmering

Bij slimme alarmering hangt er een slimme sensor in de kamer van de cliënt. Deze vorm van zorgtechnologie ‘weet’ bijvoorbeeld wanneer een cliënt uit bed gaat of als de deur open wordt gedaan en stuurt, wanneer nodig, een alarmering naar een zorgmedewerker.

Bij een alarm ontvangen medewerkers een melding op de telefoon met een tijdelijk live beeld, waarbij de medewerker kan zien wat de reden van alarmering is. Op basis daarvan kan de medewerker inschatten of de cliënt direct zorgondersteuning nodig heeft. Het beeld bij deze vorm van zorgtechnologie wordt alleen ingeschakeld als slimme sensor bij een alarmering. Bij gebruik van slimme alarmering maken we duidelijke afspraken met de cliënt of diens naasten over wanneer de slimme sensor precies alarmeert.

Bewegingsmelder

De bewegingsmelder kan worden ingezet wanneer het nodig is om in het appartement van een cliënt extra veiligheid te bieden. Dit gebeurt vaak vóór de inzet van slimme alarmering, bijvoorbeeld wanneer het belangrijk is om een melding te krijgen zodra een cliënt uit bed komt. Als iemand 's nachts onrustig is en een verhoogd valrisico heeft, kan de zorg zo direct worden gewaarschuwd.

Op weg naar toekomstbestendige zorgtechnologie

In de uitrol van zorgtechnologie liepen we dit jaar tegen de nodige uitdagingen aan. Al langere tijd waren er gesprekken over het verbeteren van het netwerk en de personenalarmering op meerdere locaties, met De Trambaan als belangrijkste aandachtspunt.

Het bleek een grote klus: eerst moest alles zorgvuldig in kaart worden gebracht, van bekabeling tot apparatuur. Inmiddels is een groot deel vernieuwd en voorbereid, waardoor Wonen met Zorg nu kan werken met moderne zorgtechnologie. Ook de voorbereidingen voor Kleinschalig Wonen zijn volop in gang.

Achter de schermen is veel werk verzet. De wifi binnen en buiten is vernieuwd en uitgebreid, er zijn extra kabels getrokken en nieuwe intercoms geplaatst. Medewerkers kregen nieuwe zorgsmartphones voor alarmering en oproepen.

Daarnaast zijn nieuwe sensoren geïnstalleerd en is gps-alarmering-, een cliëntvolgsysteem en een spreek-luisterfunctie toegevoegd.

Het was een intensief traject, maar deze stappen brengen ons duidelijk dichterbij moderne, veilige en toekomstbestendige zorg.



Ervaring van Ine de Jonge over de technologie in De Trambaan

“We zetten een mooie stap richting een toekomst waarin collega’s uiteindelijk met één device kunnen werken, zonder meerdere piepers en telefoons in hun zak. Daar zijn we nog niet, maar de vooruitgang is duidelijk voelbaar. Collega’s gebruiken de technologie inmiddels bijna vanzelfsprekend in hun dagelijkse werk. De samenwerking met leveranciers en teams verliep prettig en professioneel, waardoor het echt voelde alsof we dit samen deden.

Tegelijkertijd zien we ook waar het beter kan. Het helpt wanneer alle betrokken partijen vaker op locatie aanwezig zijn tijdens aanpassingen, zodat vragen direct kunnen worden opgepakt. En trainingen sluiten nog beter aan wanneer ze worden ingebed in bestaande overlegmomenten. Zo blijft de technologie niet alleen werken, maar ook écht van waarde voor de mensen die ermee werken.”

Spraakgestuurd rapporteren thuiszorg

In oktober zijn we gestart met spraakgestuurd rapporteren binnen de thuiszorg. De eerste ervaringen zijn positief: het merendeel van de medewerkers heeft het inmiddels uitgetest en de resultaten zijn goed. Op basis van wat we tot nu toe zien, verwachten we spraakgestuurd rapporteren in 2026 verder uit te rollen binnen de rest van de organisatie.

Spraakgestuurd rapporteren helpt zorgprofessionals om snel, veilig en eenvoudig verslag te doen met hun stem. In ONS Nedap® kan een medewerker het verslag inspreken. De tekst wordt automatisch omgezet naar een rapportage in het dossier. Dit maakt rapporteren makkelijker, vermindert fouten en geeft zorgprofessionals meer tijd voor de cliënt.

Voor cliënten biedt deze manier van rapporteren meer openheid. Omdat rapportages in hun aanwezigheid kunnen worden ingesproken, weten zij beter wat er wordt vastgelegd en worden zij meer betrokken bij het gesprek over hun zorg.

Ook voor Samen levert spraakgestuurd rapporteren voordelen op. De kwaliteit van rapportages verbetert doordat er minder spelfouten zijn, afkortingen worden uitgesproken en rapportages vaker tijdig worden vastgelegd. Dit zorgt voor betere en betrouwbaardere data.

Verpleegkundige meldkamer

Om zorgmedewerkers binnen Wonen met Zorg tijdens avond-, nacht- en weekenddiensten beter te ondersteunen, werkt Samen sinds 2025 samen met Altide. Zij nemen sindsdien de verpleegkundige triage over, behalve op de GRZ-afdeling waar al 24 uur per dag een verpleegkundige aanwezig is.

Deze verandering was nodig om de triage voor alle zorgcollega's eenduidiger te maken. Het zorgt voor een efficiëntere inzet van het VVT-team, de ANW-verpleegkundigen en de artsen. Ook krijgen we beter inzicht in de vragen die leven op de locaties, waardoor we gericht kunnen werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Met Altide is de triage centraler en duidelijker georganiseerd. Medewerkers kunnen nu rechtstreeks advies vragen. Hierdoor worden het Verpleegkundig Technisch Team, de avond-, nacht- en weekendverpleegkundigen en de artsen minder belast met vragen die elders kunnen worden opgepakt.

De eerste resultaten laten zien dat er langzaam een meer eenduidige triage ontstaat. Tegelijk zijn er ook aandachtspunten: niet iedereen heeft de training *klinisch redeneren en triage* gevolgd, en soms worden procesafspraken nog niet volledig opgevolgd. Ook administratieve zaken, zoals het juist vermelden van de behandelend arts in het ECD, zorgen ervoor dat de triage niet altijd goed kan worden uitgevoerd. Op basis van deze punten wordt de samenwerking in 2026 verder aangescherpt.

Ergonomisch werken & hulpmiddelen

Binnen Samen staat de medewerker op één en de cliënt centraal. Voor ergonomisch werken betekent dit dat medewerkers de juiste werkhouding aannemen en ondersteund kunnen worden met passende hulpmiddelen. Dit voorkomt fysieke belasting en draagt bij aan hun duurzame inzetbaarheid. Tegelijkertijd stimuleren deze hulpmiddelen de zelfredzaamheid en eigen regie van cliënten, volledig in lijn met het gedachtengoed van Positieve Gezondheid en stap 2 van het 5-stappenmodel.



5- stappenmodel

In 2025 lag de focus op het verder afronden van eerder ontwikkelde onderdelen. Vanuit het 5-stappenmodel is extra aandacht besteed aan het kiezen van hulpmiddelen die zowel



medewerkers ontlasten als cliënten helpen om meer handelingen zelfstandig uit te voeren. We hebben beter gekeken welke hulpmiddelen op welk moment nodig zijn en hoe cliënten en

medewerkers daar in de praktijk voordeel van hebben.

Een belangrijk bijkomend effect is dat hulpmiddelen de zorgvraag kunnen verminderen. Door de vergrijzing neemt het aantal cliënten de komende jaren toe, terwijl er minder en of het zelfde aantal medewerkers beschikbaar zijn. Door nu al slim in te zetten op hulpmiddelen blijft de zorg toegankelijk en uitvoerbaar, én wordt fysieke overbelasting en verzuim bij medewerkers teruggedrongen

SUP platform

Via het SUP platform kan een medewerker online hulpmiddelen bestellen en laten ophalen; cliëntgegevens staan automatisch ingevuld. Het SUP platform is uitgebreid, waardoor bestellen eenvoudiger werd. Processen zijn opnieuw bekeken en waar nodig aangepast, vooral rondom verantwoordelijkheden en het inzichtelijk maken van stappen. Verschillende modules zijn verder ontwikkeld, zoals de wond- en compressiemodule en de module voor aan- en uittrekhulpen.

Daarnaast is onderzocht hoe SUP kan worden ingezet voor cliënten met een ZZP zonder behandeling. Het gebruik van SUP binnen de organisatie blijft een aandachtspunt. Het vraagt om duidelijke sturing, eigenaarschap en beter inzicht in gegevens. Ook op het gebied van hulpmiddelenbeheer zijn stappen gezet. De module in het portaal heet nu ‘Zelfredzaamheid’ en is inhoudelijk uitgebreid. Ook zijn de koffer en de grijpvoorraad geactualiseerd, zodat medewerkers met actuele en passende middelen kunnen werken. SUP blijft zich door ontwikkelen en om het goed te borgen is het van belang dat we het gebruik binnen de teams onder de aandacht blijven houden.

Verder zijn nieuwe aanvragen en innovaties onderzocht, zoals de Virtual Sign Monitor voor de GRZ, slimme incontinentie-oplossingen en de mogelijke inzet van Mr. Illi. Ze worden nu gedeeltelijk ingezet en wat het uiteindelijk gaat opleveren zien we volgend jaar.

Ergonomisch werken

Er is verder gewerkt aan het versterken van de rol van taakdeskundigen ergonomisch werken binnen Samen. Taakdeskundigen krijgen twee keer per jaar een opfrustraining aangeboden, waarvan één verplicht is. In het eerste kwartaal van 2026 starten nieuwe taakdeskundigen na het volgen van een scholing van acht dagdelen.

Eind 2025 zijn alle zorgmedewerkers geschoold in ‘verplaatsen zonder kracht’. Voor 2026 staan trainingen gepland voor zorgmedewerkers, leerlingen, nieuwe medewerkers, schoonmaak en hygiëne en ook het facilitair team. Deze trainingen zijn ontwikkeld door de ergocoaches en waar nodig opnieuw aangescherpt.

In december vond een brede borgingssessie plaats met collega’s van de productlijnen, HR en verschillende vakgroepen. Tijdens deze bijeenkomst is besproken wat goed gaat en waar verbetering nodig is. De inzichten uit deze sessie worden gebruikt voor verdere ontwikkeling, vooral op het gebied van kennis en gedrag. Medewerkers geven aan dat een duidelijke visie, koers en projectleiding belangrijk zijn. Deze onderwerpen vragen in 2026 om verdere verduidelijking en borging, net als de inzet van taakdeskundigen en het helder maken van prioriteiten en aansturing.

Taakdeskundige: “Waar ik echt veel blijer van word is dat het team steeds meer eerst nadenkt voor er simpelweg ja wordt gezegd als er een hulpvraag komt. Zich de vraag stelt wat maakt dat een cliënt iets zelf niet kan en wat is er nodig dit toch zelf te kunnen.”



Bouwsteen 4, Leren en ontwikkelen

Bij Samen willen we blijven groeien met vakbekwame en professionele medewerkers. We spelen in op de veranderingen in de zorg en op de toenemende tekorten aan medewerkers. Daarom richten we deskundigheid en eigenaarschap anders in, zodat we nu én in de toekomst goede zorg kunnen blijven bieden.

Samen Academie

Binnen Samen werken we continu aan het versterken van deskundigheid. Medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen binnen hun eigen functie, in een nieuwe rol of in een andere richting. De organisatie stimuleert zowel verbreding als verdieping van kennis en vaardigheden, onder andere via scholing, intervisie en coaching.

De Samen Academie speelt hierin een centrale rol. In de online leeromgeving zijn diverse leerpaden beschikbaar die medewerkers op elk moment kunnen volgen. Veel trainingen worden aangevuld met praktijkopdrachten en toetsmomenten, zodat nieuwe kennis direct toepasbaar is in het werk. Leren zien we als iets dat we samen doen: door kennis en ervaring te delen, versterken teams elkaar.

Daarnaast krijgen teams en vakgroepen regelmatig tijd voor intervisie. Onder begeleiding van een coach van de Samen Academie of een externe coach werken medewerkers samen aan actuele vraagstukken en uitdagingen in de zorg. Wanneer een medewerker een opleiding wil volgen, wordt samen met de leidinggevende en de Samen Academie gekeken welk traject passend is en wanneer gestart kan worden. Zo blijft ontwikkeling toegankelijk, haalbaar en goed ingebed in de organisatie.

Tegelijkertijd ervaren we ook dilemma's. Medewerkers willen zich graag ontwikkelen, maar de dagelijkse werkdruk maakt het vaak lastig om tijd vrij te maken voor scholing, intervisie en coaching. Hierdoor ontstaat spanning tussen wat nodig is om verder te groeien en wat in de praktijk haalbaar is. Daarnaast is het belangrijk dat persoonlijke of teamgerichte ontwikkeling aansluit bij de strategische koers van de organisatie. Veel leren gebeurt in de praktijk, maar formele scholing is nodig om kennis te borgen en te verdiepen. Daarom blijven we zoeken naar een goede balans, waarin beide vormen van leren gelijkwaardig worden gewaardeerd en effectief worden ingezet.



'Van het vliegveld naar de zorg'

[Klik hier voor het verhaal van Zayenne Gutierrez](#)

Leerafdeling GRZ



Na het afronden van de eerdere leerafdeling bij de GRZ is met nieuwe energie een vernieuwde leerafdeling gestart. Deze ging in februari 2025 van start, in samenwerking met de ROC's Taland en Vonk. De leerafdeling is een plek waar medewerkers, studenten en professionals samen leren en elkaar versterken.

Stagiaires ervaren er hoe het is om het zorgproces te coördineren, ondersteund door gediplomeerde collega's die begeleiden en waar nodig bijsturen. Bijzonder is dat Taland en Vonk elkaars studenten begeleiden vanuit één gezamenlijke aanpak. Dit zorgt voor een duidelijke en stabiele leeromgeving.

Op 10 september werd een belangrijke mijlpaal bereikt: Samen, Taland en Vonk ondertekenden officieel de samenwerkingsovereenkomst. Daarmee is niet alleen vertrouwen uitgesproken, maar ook een stevige basis gelegd voor de toekomst. Door kennis, ervaring en netwerken te bundelen, ontstaat een krachtig leerklimaat waarin stagiaires kunnen doorgroeien tot zelfverzekerde professionals.

Functiehuis

Binnen Samen willen we een organisatie zijn waar medewerkers met plezier werken. Werkplezier zit in kleine én grote dingen: ruimte om je werk goed te doen, gezien worden in je vak en kansen krijgen om je te ontwikkelen. Vanuit die ambitie werken we aan verschillende thema's, waaronder het functiehuis.

Met het functiehuis brengen we meer samenhang en duidelijkheid in functies. Door rollen helder te beschrijven en verschillen en overeenkomsten inzichtelijk te maken, ontstaat er overzicht. Dat helpt teams om beter met elkaar in gesprek te gaan over verwachtingen, samenwerking en ontwikkeling.

We zijn hierin al een eind op weg. Een deel van de functiefamilies is afgerond of bijna klaar. Functiefamilies zijn groepen functies die inhoudelijk op elkaar aansluiten en of in elkaars verlengde liggen. De eerste reacties zijn positief: de schijfstijl is eenduidig, sluiten beter op elkaar aan en maken onderlinge verschillen zichtbaar. Tegelijkertijd merken we dat deze helderheid niet altijd meteen voelbaar is, vooral wanneer meerdere oude functies nu onder één beschrijving vallen. Extra uitleg helpt dan om de keuzes te begrijpen.

Het proces is zorgvuldig ingericht. Via klankbordgroepen, conceptversies op Intranet en betrokkenheid van de OR nemen we verschillende perspectieven mee. Zo zorgen we ervoor dat

functies niet los van elkaar ontstaan, maar goed op elkaar aansluiten.

Het functiehuis staat niet op zichzelf. We bereiden ook de nieuwe werkplezierscan voor, die in maart 2026 wordt verstuurd. De uitkomsten gebruiken we om samen verder te bouwen aan duidelijkheid, ontwikkeling en werkplezier.

Naast deze ontwikkelingen gebruiken we het functiehuis ook om breder naar de arbeidsmarkt te kijken. Door functies en competenties scherper te definiëren, kunnen we beter beoordelen welke rollen toegankelijk zijn voor andere doelgroepen dan alleen gediplomeerde zorgmedewerkers. Daarbij blijven we continu balanceren tussen het creëren van meer instroommogelijkheden en het bewaken van de benodigde deskundigheid zodat de kwaliteit en veiligheid gewaarborgd blijft.

Professioneel Zeggenschap

In 2024 zijn we gestart met een werkgroep om een professionele raad (hierna raad genoemd) op te zetten. Dit doen we om zorgprofessionals meer invloed te geven op het zorgbeleid. Vanaf het begin waren ook de professionals van de V&VAR betrokken. De V&VAR is eind 2025 opgeheven. Tweeleden van de V&VAR hebben nu zitting in de raad. Met de raad willen we de stem van de professional beter meenemen bij zorginhoudelijke

ontwikkelingen en keuzes die belangrijk zijn voor hun werk. We hopen dat dit ook bijdraagt aan meer werkplezier.

Eind 2025 is de professionele raad officieel gestart. De raad bestaat uit de duale voorzitters van de productlijnen met direct client contact, twee vertegenwoordigers van de zorg, vertegenwoordiger medische dienst, een voorzitter en ondersteuning vanuit een directiesecretaresse.

Naast het opzetten van de raad zijn we begonnen met het versterken en beter organiseren van de expertcommissies en taakdeskundigen. Dit ging niet altijd makkelijk. Het was soms lastig om bestaande commissies en nieuwe expertcommissies tegelijk goed vorm te geven. Dat zorgde af en toe voor verwarring.

Een mooi resultaat is dat de raad eind 2025 zijn eerste vergaderingen heeft gehouden en de eerste inhoudelijke vragen heeft ontvangen. De raad werd meteen voor veel onderwerpen ingezet. Daardoor merkten de leden dat ze soms even moesten afremmen. Er kwam een hoop op hen af en veel moest nog worden uitgetoetst en ontdekt. Dit proces gaat in 2026 verder. De raad krijgt steeds meer vorm en vindt stap voor stap zijn plek in de organisatie. Dat lukt alleen door te doen, te leren en waar nodig bij te sturen.

De raad bestaat uit zorgprofessionals met veel ambitie en passie. Maar zij doen dit werk naast hun zorgfunctie. Daardoor blijft het een uitdaging om genoeg tijd te vinden voor het raadswork en om nieuwe leden te werven en gemotiveerd te houden. De raad wil helder zijn over haar rol, mandaat en taken,

maar omdat de raad nog in opbouw is, moet veel nog worden uitgewerkt. Dat maakt het lastig om medewerkers al volledig duidelijkheid te geven.

We kunnen nu nog niet zeggen wat professionele zeggenschap precies heeft opgeleverd. Het is ook nog te vroeg om te zien wat het betekent voor cliënten. In 2026 zetten we opnieuw de monitor Zeggenschap uit onder medewerkers. Daarmee willen we onderzoeken of zij meer zeggenschap ervaren dan in 2024.

“Waar we eerst voor een lastige puzzel stonden, vallen professionele raad.”

“We zijn een groep zorgprofessionals met een grote ambitie om de zorg binnen Samen te verbeteren. Energiek en met veel passie zijn we van start gegaan. Stap voor stap krijgen we meer duidelijkheid over ons mandaat en onze plek in de governance.

Tegelijk merken we hoe uitdagend het is om nieuwe leden te werven en te motiveren.”

“Een mooi stel mensen die vinden dat ideeën en meningen van alle medewerkers meetellen”



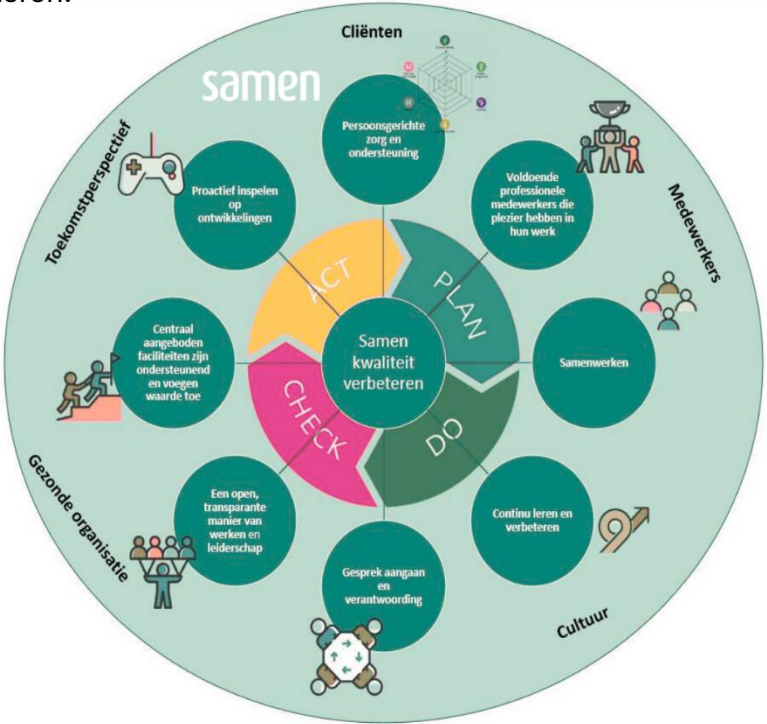
Inzicht in Kwaliteit

We willen blijven groeien in de kwaliteit van onze zorg. Daarom werken we systematisch samen aan verbetering. We maken gebruik van verschillende methoden, zoals cliënttevredenheidsmetingen, interne en externe audits en het leren van incidenten.

Systematisch werken aan kwaliteit

Om binnen de strategie van Samen gericht invulling te geven aan de visie op kwaliteit en veiligheid hebben wij acht ambities geformuleerd waaraan we de komende jaren invulling gaan geven. Samen wil continu leren, ontwikkelen en verbeteren op deze ambities. Voor Samen is de kern in het beleid Kwaliteit & Veiligheid: 'Samen kwaliteit verbeteren'.

We doen dit in een open dialoog met iedereen die betrokken is. Daarbij kijken we naar verschillende meningen en naar wat belangrijk is voor cliënten, medewerkers en partners. Hierbij wordt het Generiek Kompas “Samenwerken aan kwaliteit van bestaan” als belangrijke leidraad genomen. De PDCA-cyclus is het instrument dat de organisatie hierbij helpt om te leren en te verbeteren.



De ambities van “Samen kwaliteit verbeteren” zijn:

Persoongerichte zorg en ondersteuning



Positieve Gezondheid is ons uitgangspunt. We kijken niet alleen naar zorg, maar vooral naar kwaliteit van leven en eigen regie. We stimuleren zelfredzaamheid en bieden zorg op maat, waarbij we steeds afwegen wat veilig is en welke risico's er zijn. Dit sluit aan bij bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften van cliënten.

Voldoende professionele medewerkers die plezier hebben in hun werk.



De organisatie zorgt voor een veilige werkomgeving voor medewerkers. Medewerkers hebben tijd en ruimte om zich persoonlijk te ontwikkelen. Dit sluit aan bij bouwsteen 3: het werk organiseren.

Samenwerken



Het beleid is gericht op samenwerken en de zorg zo organiseren dat iedereen de nodige professionele zorg krijgt binnen een veilige, verantwoorde omgeving, samen met mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Dit sluit aan bij bouwsteen 2: het bouwen van netwerken.

Continu leren en verbeteren



Continu leren en verbeteren staat voor ieder individu en in de gehele organisatie centraal, waarbij leren van

elkaar het uitgangspunt is. Dit sluit aan bij bouwsteen 4: leren en ontwikkelen.



Manier van werken

Een open, transparante manier van werken wordt binnen onze organisatie gestimuleerd. Het gaat daarbij om leiderschap dat uitgaat van vertrouwen in medewerkers. Dit sluit aan bij bouwsteen 3: het werk organiseren.

Gesprek en verantwoording



We zijn transparant en gaan het gesprek aan ten aanzien van de in- en externe verantwoording. We nemen een duidelijk standpunt in ten aanzien van de formele kaders en externe toetsing. Dit sluit aan bij bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit.

Ondersteunend



De ondersteunende diensten leveren een belangrijke bijdrage aan het primaire proces. Medewerkers maken er gebruik van. De zorg wordt ontzorgd. Dit sluit aan bij bouwsteen 3: het werk organiseren.

Proactief



Er wordt proactief ingespeeld op (in- en externe) kwaliteitsontwikkelingen en vraagstukken voor nu en in de toekomst. Dit sluit aan bij bouwsteen 2: het bouwen van netwerken.

Cliënttevredenheid

In 2025 lag de focus vooral op het evalueren en aanscherpen van onze werkwijze rondom cliënttevredenheid. Teammanagers binnen Samen maken steeds vaker gebruik van het dashboard met de resultaten. Tegelijkertijd zien we dat de respons op sommige locaties nog laag is. Dit vraagt om gerichte aandacht om te achterhalen wat hiervan de oorzaak is. Met de aangereikte handvatten verwachten we in 2026 een groei in de respons.



Ons doel voor 2025 was om via een volledig digitale uitvraag een respons van 20% te behalen. Dat hebben we nét niet gehaald, maar met 514 respondenten kwamen we uit op een mooie 18% en daarmee hebben we een stevige basis aan waardevolle input

opgehaald. Binnen de organisatie wordt momenteel wisselend gebruikgemaakt van de feedback van cliënten. Sommige teammanagers verwerken de uitkomsten in hun nieuwsbrief, anderen bespreken cliënttevredenheid tijdens familieavonden. Er zijn ook teams waar dit minder structureel gebeurt.

In het laatste tertiaal van 2025 zijn er diverse verbeteringen voorgesteld die in 2026 worden doorgevoerd. Deze aanpassingen zijn gericht op:

- het verhogen van de respons
- het vergroten van de aandacht voor cliënttevredenheid binnen de organisatie
- het beter zichtbaar maken van wat er met de resultaten gebeurt.
- het meenemen van ervaringen van cliënten uit het onderzoek, als inzichten voor verbeteringen

We hebben er vertrouwen in dat de verhogen van het invulgemak, de communicatie over cliënttevredenheid, de verbeterde dashboards en de doorontwikkeling van de verbetermodule in ons kwaliteitsmanagementsysteem zullen bijdragen aan een hogere respons en een structurelere plek voor de stem van onze cliënten in onze manier van werken.

Uitkomsten cliënttevredenheidsmeting

We zien dat de scores dit jaar gemiddeld gelijk zijn aan vorig jaar, met een kleine daling in de NPS binnen de thuiszorg. Dit hangt samen met de ontwikkelingen die daar spelen. Over het geheel genomen ervaren cliënten de zorg nog steeds als goed. Ze waarderen vooral de aandacht, vriendelijkheid en deskundigheid van onze medewerkers.



Werkplezierscan

Werkplezier



Tevredenheid



Resultaten scan 2024

Begin 2026 plannen we een nieuwe werkplezierscan, waarmee we kunnen zien welke successen we hebben geboekt en waar



we nog sterker in kunnen worden. Samen blijven we bouwen aan een werkomgeving waarin iedereen met plezier en trots werkt!

- Roosters: hoe zorgen we voor een betere balans tussen werk en privé?
- Communicatielijnen: minder verschillende communicatiekanalen, meer helderheid.
- Onderlinge samenwerking: samen beter afstemmen, elkaar durven aanspreken en een cultuur creëren waarin feedback veilig en opbouwend is.
- Positieve Gezondheid: het volgen van trainingen en dit verder inbedden in ons werk.

Teams zijn niet stil blijven zitten en hebben al concrete stappen gezet op basis van Werkplezierscan van 2024. Zo zijn roosterproblemen besproken en waar mogelijk aanpassingen gedaan, onderwerpen voor verbeterkwartieren aangepast en is er meer aandacht gekomen voor MIM-meldingen. Ook zijn er creatieve oplossingen ingezet, zoals verbeterborden, dagevaluaties en een ideeënpot.

Deze mooie stappen laten zien dat de werkplezierscan niet alleen een onderzoek is, maar een kans om écht met elkaar in gesprek te gaan en verbeteringen door te voeren. En samen stap voor stap te bouwen aan een omgeving/ organisatie waarin werkplezier niet alleen een streven is, maar de basis van alles wat we doen.

Interne & externe audit

Om te leren en verbeteren maken we gebruik van zowel interne als externe audits.

Interne audit

Het interne auditteam is vorig jaar opnieuw ingericht. In de praktijk bleek dat niet alleen het team, maar ook het auditproces zelf aan vernieuwing toe was. Daarom is in 2025 gewerkt aan een nieuw proces, dat in 2026 wordt ingevoerd. Het nieuwe proces zorgt voor meer uniformiteit in de manier waarop audits worden uitgevoerd en hoe resultaten worden vastgelegd. Ook is er meer aandacht voor de borging van verbeterpunten. Het opnemen van verbeterplannen in onze verbetermodule verliep nog niet altijd goed. Daarom is de verbetermodule verder aangescherpt, zodat het beter aansluit op de PDCA--cyclus. Met deze stappen wordt het auditproces duidelijker, consistent en beter ingebed in het continu verbeteren binnen Samen.

Het afgelopen jaar hebben we waardevolle en positieve inzichten opgedaan over ergonomisch werken en het gebruik van hulpmiddelen. Deze punten nemen we mee in het borgingsproces. We zien dat er nog stappen nodig zijn in kennis en gedrag, zodat ergonomisch werken echt onderdeel wordt van het methodisch werken. Voor cliënten betekent dit dat we altijd stap 2 van het **5-stappenmodel** onderzoeken: het inzetten van passende hulpmiddelen om hun zelfredzaamheid te behouden.

De resultaten van de audits worden gedeeld in het directieteam. Daarna worden ze besproken met het managementteam, zodat verbeteracties kunnen worden uitgewerkt en opgepakt.

Hygiëne audit & Samen audit



Het afgelopen jaar is er gewerkt aan het zelf uitvoeren van de hygiëne audit naast de audit uitgevoerd door de externe deskundige infectiepreventie via Tensen & Nolte. Deze eigen audits

hebben goede resultaten opgeleverd en worden positief ervaren door zowel de organisatie als de medewerkers.

De vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen is daarnaast geschoold in het uitvoeren van de interne Samen audit. Met deze audit toetsen zij op elkaars locaties hoe de kwaliteit van zorg is geborgd in het methodisch werken volgens het toetsingskader. De eerste resultaten hiervan worden in 2026 verwacht.

De Samen audit die gepland stond voor de thuiszorg is door de omstandigheden uitgesteld en wordt begin 2026 uitgevoerd.

Externe audit

Elk jaar wordt bij Samen een externe audit uitgevoerd om te toetsen of we voldoen aan de kwaliteitseisen van de ISO-certificering. Dit jaar gebeurde dat voor het eerst door onze nieuwe auditpartij *Certificatie in de Zorg*. Van eind september tot eind november bezochten auditoren verschillende locaties en spraken zij met collega's uit uiteenlopende teams.

De auditoren gaven vier aandachtspunten mee waar we de komende periode mee aan de slag gaan. Het gaat om:

- Beter opvolgen en benutten van de resultaten van het dashboard cliënttevredenheid.
- Inzichtelijk maken van de impact van de Taskforce Thuiszorg op cliënt- en medewerkerstevredenheid.
- Verder structureren van de jaarplancycclus binnen alle lagen van de organisatie.
- Versterken van methodisch werken en dossiervoering, ook in relatie tot Positieve Gezondheid.

Binnen drie maanden is naar aanleiding van deze punten een plan van aanpak uitgewerkt. Met deze inzichten zetten we opnieuw stappen in het versterken van onze kwaliteitscultuur. De audit bevestigt waar we goed in zijn, maar helpt ons ook om gericht te blijven verbeteren. Zo blijven we samen werken aan kwaliteit van bestaan.

De audit is succesvol afgerond: Samen is opnieuw gecertificeerd. Auditoren ervaarden een open sfeer en waardeerden de betrokkenheid van collega's. Ook de kwaliteit van zorg en de focus op persoonsgerichte zorg, eigen regie en Positieve Gezondheid werden positief beoordeeld. Dit bevestigt dat we samen bouwen aan goede en veilige zorg.

Leren van incidenten

Binnen Samen werken we vanuit een cultuur waarin leren en verbeteren centraal staan. Daarbij hoort ook openheid over incidenten. Medewerkers melden incidenten in het kwaliteitsmanagementsysteem, zodat we kunnen analyseren wat er is gebeurd en welke maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Voor deze analyses gebruiken we de prisma-methode.



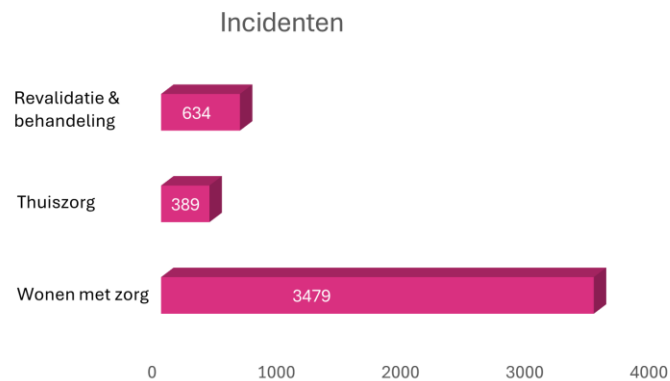
Bij het omgaan met risico's kijken we altijd in twee richtingen. Vooruitkijken betekent nadenken over wat er mis kan gaan en welke gevolgen dat kan hebben. Terugkijken betekent onderzoeken hoe een incident heeft kunnen ontstaan. Beide vormen van analyse zijn nodig en vullen elkaar aan.

Incidenten zijn vaak het gevolg van risico's die niet of onvoldoende konden worden beperkt. Soms komt dat doordat een risico nog niet bekend was. In andere situaties is het risico wél bekend, maar wordt het in overleg met de cliënt en/ of familie bewust geaccepteerd, omdat het bijdraagt aan de kwaliteit van leven. In dat geval worden de afspraken hierover vastgelegd.

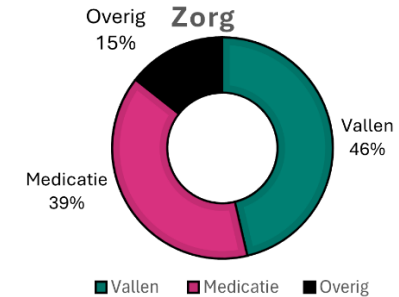
Ook bij geaccepteerde risico's wordt altijd een MIC-melding gedaan. Dit helpt om patronen te herkennen, te leren van situaties en de veiligheid van cliënten en medewerkers te verbeteren, zowel op individueel niveau als organisatiebreed.

Het aantal medicatiemeldingen is ten opzichte van vorig jaar duidelijk afgenomen. Tegelijk zien we verschillen tussen de onderdelen: bij Thuiszorg en Wonen met Zorg is het aantal meldingen sterk gedaald, terwijl er bij Revalidatie & Behandeling een stijging zichtbaar is. Deze stijging komt vooral door meldingen rondom de medicatie-uitvoering; de overige soorten meldingen zijn gelijk gebleven. Voor 2026 staan gerichte acties gepland om deze ontwikkeling verder te onderzoeken en om de teams hierbij goed te ondersteunen.

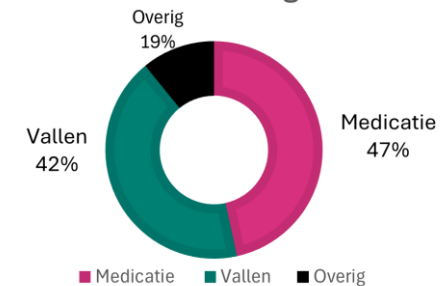
Het onderstaande overzicht laat zien hoeveel (bijna) incidenten er in 2025 zijn gemeld en hoe de verdeling in soort incident is



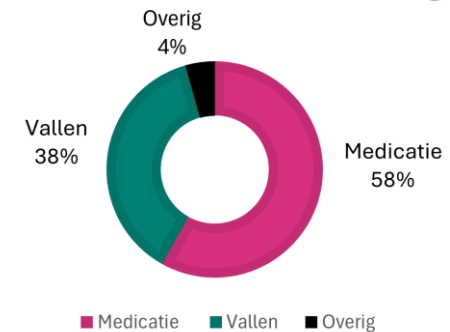
Soort Incident in Wonen met Zorg



Soort incident in de Revalidatie & Behandeling



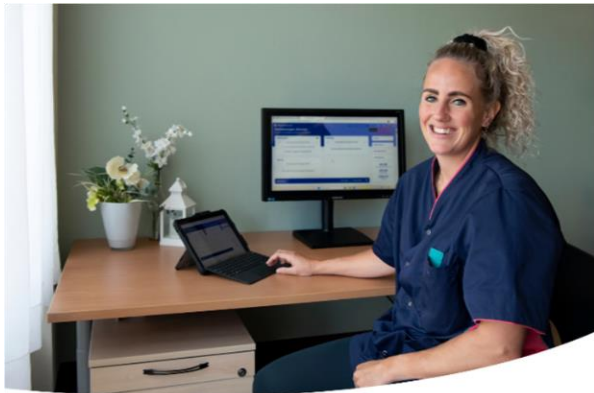
Soort incident in de Thuiszorg



Data gedreven werken

Het benutten van interne en externe data om processen en trends beter te begrijpen en proactief te kunnen handelen heeft het afgelopen jaar enkele kleine stappen opgeleverd, maar nog geen grote vooruitgang. De ambitie om minder reactief te werken blijft groot, maar de ontwikkeling in het verzamelen, combineren en toepassen van gegevens bevindt zich nog in de beginfase.

Binnen Samen zetten we verschillende middelen in om data gedreven te werken, zoals incidentmeldingen in ons kwaliteitsmanagementsysteem en diverse HR-dashboards. Daarnaast werken we nauw samen met universiteiten die



analyses voor ons uitvoeren. De doorontwikkeling van dashboards is een continu proces waarin we leren van beschikbare data en verbeteringen doorvoeren. In 2026 krijgt het dashboard voor

cliënttevredenheid opnieuw prioriteit, zodat de informatie beter toegankelijk en bruikbaar wordt voor medewerkers.

In 2025 hebben we intensief samengewerkt met de Universiteit van Maastricht binnen het programma Langer Vitaal Thuis, waar onderzoek wordt gedaan naar de effecten van reablement. Hiervoor worden metingen afgenomen vóór en na het traject, en opnieuw na drie en zes maanden. Deze gegevens geven inzicht in de kwaliteit van leven en de mate van zelfredzaamheid van deelnemers en laten zien welk effect LVT heeft.

Hoewel er vooruitgang is geboekt, blijft de ontwikkeling kwetsbaar. De ambitie om proactiever te werken botst nog met randvoorwaarden zoals tijd, kennis, structuur en technische doorontwikkeling. De uitdaging voor de komende periode is om deze basis te versterken, zodat data daadwerkelijk kan bijdragen aan eerder signaleren, beter sturen en gericht verbeteren.

BI-tool

In 2025 lag de focus op de ontwikkeling van de BI-tool voor de afdeling Revalidatie en Behandeling. Het dashboard is gerealiseerd en de belangrijkste cijfers zijn inzichtelijk gemaakt. Verdere doorontwikkeling is echter nog niet tot stand gekomen. Zorgteams binnen de hele organisatie hebben behoefte aan specifieke stuurinformatie, maar het blijkt complex om deze wensen goed te vertalen naar bruikbare dashboards. De KPI's uit de meerjarenplanning worden al ingezet om strategische doelen te monitoren, maar een volgende stap is nodig om deze informatie ook toegankelijk en toepasbaar te maken voor alle teams.

Daarnaast vraagt het beheer van de BI-omgeving om een stevigere structuur en meer kennis binnen de organisatie. Pas wanneer dit fundament goed is ingericht, kan de BI-tool verder worden doorontwikkeld en beter aansluiten op de dagelijkse praktijk van de verschillende afdelingen. Hiermee ontstaat een organisatiebrede basis voor data gedreven werken.

LASSO

Het landelijke onderzoek naar antibioticaresistentie in verpleeghuizen heeft binnen onze organisatie geleid tot meer bewustwording over het juist afnemen van urinekweken. De eerder ingezette verbeteracties zijn inmiddels geëvalueerd. Daaruit blijkt dat er aanvullende stappen nodig zijn om te voorkomen dat de opgedane inzichten wegzakken en om structureel te blijven werken aan verantwoord en zorgvuldig gebruik van antibiotica.

De Hygiëne- en Infectiepreventiecommissie neemt het vervolgtraject op zich. We bevinden ons nog in de verkennende fase. Het verzamelen van de juiste data blijkt uitdagend en we onderzoeken welke vragen we met deze gegevens willen beantwoorden. Deze fase is belangrijk om straks gerichte keuzes te kunnen maken en verbeteringen duurzaam te borgen.

Yellow

Binnen Samen hebben drie afdelingen meegedaan aan het onderzoek *Yellow*. Dit onderzoek van het Amsterdam UMC kijkt naar bacteriën in de blaas van verpleeghuisbewoners.

Gedurende 18 maanden is urine afgenomen en onderzocht. Het doel is om beter te begrijpen welke bacteriën in de blaas voorkomen en hoe deze zich ontwikkelen, zodat de preventie, diagnose en behandeling van urineweginfecties (UWI) kan verbeteren.

Het onderzoek richt zich op drie punten:

- het volgen van veranderingen in bacteriën en ontstekingscellen in de urine;
- het onderzoeken van eigenschappen van *E. coli* die een rol kunnen spelen bij infecties;
- het bekijken hoe bacteriën zich binnen verpleeghuizen verspreiden.

De uitkomsten van dit onderzoek kunnen helpen om UWI bij bewoners eerder te herkennen en beter te behandelen.



Ontwikkelingen in 2026

Naast de continuering van de projecten die in het kwaliteitsbeeld zijn genoemd, hebben we voor 2026 opnieuw onze ambities vastgesteld en richten we ons op nieuwe ontwikkelingen. Hiervoor hebben we een overzicht opgesteld van de belangrijkste grotere projecten die in 2026 voortgang krijgen of van start gaan.

Bouwsteen 1 Het kennen van de wensen en behoeften

- Samen Zorgen
- Positieve Gezondheid borgen
- Leefcirkels implementatie locaties
- Basiskennis en -kunde Cognitieve Stoornissen & het ziektebeeld; dementiezorg

Bouwsteen 2 Het bouwen van netwerken

- Informele netwerk betrekken bij de zorg
- Versterking organisatie eerstelijnszorg Kop van Noord-Holland

Bouwsteen 3 Het werk organiseren

- Herijking van de strategie
- Spraakgestuurd rapporteren verder uitrollen binnen de organisatie.
- Doorontwikkeling Zorg Thuis
- Zorg Technologie & NEN 7510 ontwikkelingen
- verDuurSamen
- Ambulante Geriatrische Revalidatie

Bouwsteen 4 Leren en ontwikkelen

- Aandacht voor cliënttevredenheid vergroten binnen de organisatie
- Functiehuis en werkplezierscan
- Bekwaam is bevoegd
- Professioneel zeggenschap; monitor

Bouwsteen 5 Inzicht in Kwaliteit

- BI-Tool
- Optimalisatie kwaliteit management systeem