



Zonnehuisgroep Noord

Wijkzorg | Revalidatie | Woonzorg | Behandeling

Kwaliteitsbeeld

2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	4
Langdurige zorg thuis	5
ONS	5
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	6
Samen zorgen met informele zorg	6
Zorgzaam Loppersum	8
Samenwerking St. Jozef	8
Nieuwbouw Delfzijl	9
De Felze	9
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	11
Verzuim, instroom en continuïteit van zorg	11
Deskundigheidsmix en opleidingsinzet	12
Medewerkerstevredenheid	13
Sturen op inzicht en samenhang	13
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	14
Leren en reflecteren	14
InnovatieLab	15
Leren en ontwikkelen in 2026	15
Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit	16
Inzicht in kwaliteit	16
MIC	17
Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitkomsten	17
Prezo	19



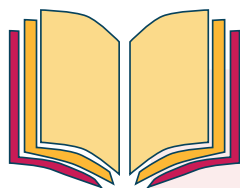
Inleiding

Kwaliteit van bestaan gaat over het leven dat onze cliënten écht willen leiden. Over zich gezien en gehoord voelen, zoveel mogelijk eigen regie ervaren en ondersteuning krijgen die past bij wie iemand is en wat belangrijk voor hem of haar is. Voor Zonnehuisgroep Noord vormt dit het uitgangspunt van ons dagelijks handelen.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij hier in de praktijk vorm aan geven. Het beschrijft hoe we werken aan welzijn en passende zorg, in nauwe samenwerking met cliënten, hun naasten, vrijwilligers en verschillende samenwerkingspartners. We kijken vanuit het perspectief van onze cliënten, onder andere aan de hand van het verhaal van mevrouw P, en laten zien hoe onze keuzes, werkwijzen en samenwerkingen hieraan bijdragen.

Het kwaliteitsbeeld is tegelijk een moment van reflectie. We kijken terug op wat we hebben gedaan en wat dit heeft opgeleverd, en gebruiken ervaringen en signalen uit de praktijk, van cliënten, medewerkers en de VVAR, om richting te geven aan verdere ontwikkeling.

Het document is opgebouwd rond de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Per bouwsteen beschrijven we de praktijk, reflecteren we op ervaringen en schetsen we de koers voor de komende periode.



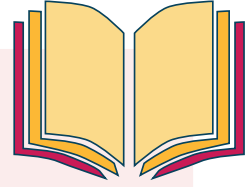
Het verhaal van mevrouw P is een samengesteld en geanonimiseerd voorbeeld, gebaseerd op ervaringen uit de praktijk.





Bouwsteen 1:

Het kennen van de wensen en behoeften



Mevrouw P. woont zelfstandig in haar eigen woning in de wijk. Ze hecht veel waarde aan haar zelfstandigheid en wil haar dag zoveel mogelijk op haar eigen manier invullen. Samen met de wijkverpleegkundige en haar naasten bespreekt ze regelmatig wat ze zelf nog kan of opnieuw wil leren, welke rol haar naasten kunnen spelen en of zorgtechnologie haar kan ondersteunen. Zo gebruikt ze de Medido, waarmee ze haar medicatie zelfstandig op vaste momenten kan innemen. Dit geeft haar vertrouwen en regie, terwijl de ondersteuning aansluit bij haar dagelijkse leven.

“ Het voelt goed dat ik mijn medicatie zelf kan regelen. ”

— mevrouw P.

Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten vormt het vertrekpunt van goede zorg en ondersteuning. Persoonsgerichte zorg staat daarbij centraal. Dat betekent dat we steeds kijken vanuit het perspectief van de individuele cliënt: wat maakt het leven prettig, wat kan iemand zelf blijven doen en welke ondersteuning helpt daarbij? Dit vraagt om maatwerk en om het loslaten van vaste routines wanneer deze niet passen bij de persoonlijke situatie van de cliënt.

De regie over verzorging en ondersteuning leggen we steeds meer bij de cliënt zelf. In gesprek met cliënten en in samenwerking met familie en naasten brengen we in beeld wat voor iemand belangrijk is en welke keuzes daarbij horen. Familie en vrijwilligers spelen hierin een belangrijke rol, als waardevolle aanvulling op professionele zorg. Ook technologie zetten we bewust in als ondersteunend middel, passend bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt, met als doel de zelfstandigheid en kwaliteit van leven te versterken.

Ook in 2026 zal persoonsgerichte zorg een continu proces van afstemmen, leren en verbeteren blijven om borging in het dagelijkse werk te versterken, zodat de zorg structureel aansluit bij wat cliënten echt nodig hebben. Persoonsgerichte zorg gaat binnen Zonnehuisgroep Noord onder andere vorm krijgen in 'langdurige zorg thuis' en in de manier waarop we het cliëntproces vastleggen en ondersteunen.

Langdurige zorg thuis

Met Zonnehuis St. Jozef en het Wijkteam Hoogezand-Sappemeer is in 2025 gestart met de verkenning van langdurige zorg thuis, in de vorm van MPT/VPT. De ambitie is om ouderen, ook bij een intensievere zorgvraag, zo lang mogelijk te ondersteunen in hun eigen vertrouwde omgeving. In 2025 lag de nadruk nog niet op zorglevering, maar op leren, onderzoeken en gezamenlijk ontwikkelen.



Met een projectgroep en een vaste pilotwerkgroep van zorgmedewerkers werd verkend wat langdurige zorg thuis vraagt van professionals, teams en samenwerking. Daarbij was veel aandacht voor cultuur- en gedragsverandering: anders kijken naar zorg, beter samenwerken tussen zorg in de wijk en zorg vanuit de locatie, en leren van concrete casuïstiek in de overgang van Zvw naar Wlz. Ook werden medewerkers ondersteund en bijgeschoold waar dat nodig is.

Halverwege 2025 liet deze verkennende fase zien dat de kennis en het gedeelde begrip van langdurige zorg thuis binnen de organisatie nog beperkt waren. Dit inzicht maakte duidelijk dat extra aandacht nodig is voor de strategische betekenis van langdurige zorg thuis als maatschappelijke opdracht, en voor het expliciet verankeren daarvan in zowel beleid als uitvoering. Op basis van deze reflectie is besloten de pilotfase te verlengen tot en met het tweede kwartaal van 2026, zodat er meer ruimte is voor leren, duiding en gezamenlijke ontwikkeling.

Daarnaast is in 2025 in deze verkennende fase actief geleerd van andere organisaties die al verder zijn in langdurige zorg thuis, onder meer via referentiebezoeken. Parallel hieraan wordt gewerkt aan het uitwerken van een visie, het verkennen van randvoorwaarden en het voorbereiden van een businesscase. Door eerst scherp te krijgen wat we willen bieden, ontstaat ruimte om daarna zorgvuldig te onderzoeken hoe we dit duurzaam kunnen organiseren.

Deze verkennende en lerende aanpak vormt de basis voor vervolgstappen in 2026, waarin visie en productdefinitie verder worden uitgewerkt en richting geven aan de volgende fase van langdurige zorg thuis binnen Zonnehuisgroep Noord.

ONS

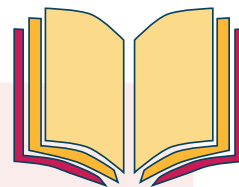
Om persoonsgerichte zorg en eigen regie ook in de dagelijkse praktijk te borgen, is het ondersteunende systeem van groot belang. In 2025 zijn belangrijke stappen gezet om deze persoonsgerichte aanpak structureel te ondersteunen. Zo zijn de locaties geleidelijk overgegaan naar het nieuwe ECD van ONS, waarin wordt gewerkt volgens de Mikzo®-methode. Hiermee staat het plan van de cliënt centraal en worden wensen en behoeften systematisch in kaart gebracht, samen met het netwerk van de cliënt. De overgang bracht uitdagingen met zich mee, maar door te reflecteren en ervaringen te benutten, konden verbeterpunten worden geïdentificeerd en opgenomen in een verbeterplan dat ook in 2026 verder wordt doorontwikkeld. In 2026 wordt voortgebouwd op de geleerde lessen. Het ECD wordt verder geoptimaliseerd, zodat medewerkers nog beter kunnen aansluiten bij individuele wensen en behoeften.





Bouwsteen 2:

Het bouwen van netwerken



Naarmate mevrouw P. meer ondersteuning nodig heeft, speelt haar sociale netwerk een grotere rol. Haar wijkverpleegkundige stemt niet alleen regelmatig af met behandelaren en andere zorgmedewerkers, maar ook met het sociale netwerk van mevrouw P. Zo weten familie, mantelzorgers en vrijwilligers hoe zij kunnen helpen en waar hun inzet het meest waardevol is.

Soms kost het tijd om samen te ontdekken wat het beste werkt, maar door regelmatig overleg en het delen van ervaringen ontstaat een gezamenlijke aanpak. Hierdoor voelt mevrouw P. zich gesteund en kan er snel worden ingespeeld op veranderingen, zodat ze zo lang mogelijk prettig en zelfstandig kan blijven wonen.



Het is fijn dat we weten wat we voor haar kunnen doen en bij wie we terechtkunnen."

— buurvrouw van mevrouw P.

Goede zorg staat niet op zichzelf. Naarmate de ondersteuning intensiever wordt, zijn er steeds meer mensen betrokken rondom een cliënt: familie, mantelzorgers, vrijwilligers, zorgmedewerkers en behandelaren. Ieder vanuit een eigen rol, maar met een gezamenlijk doel: aansluiten bij wat voor iemand belangrijk is in het dagelijks leven.



Dat netwerk reikt verder dan de eigen organisatie. Ook samenwerking met andere zorg- en welzijnsorganisaties, huisartsen en gemeenten speelt een belangrijke rol om ondersteuning goed op elkaar aan te laten sluiten.

Samenwerken vraagt afstemming, vertrouwen en het maken van duidelijke afspraken. Dat gaat niet altijd vanzelf en kost soms tijd. Door met elkaar in gesprek te blijven en ervaringen te delen, ontstaat stap voor stap een netwerk waarin verantwoordelijkheden helder zijn en de ondersteuning samenhangend voelt voor de cliënt.

Samen zorgen met informele zorg

Rondom cliënten speelt informele zorg een onmisbare rol. Mantelzorgers, vrijwilligers en het bredere netwerk kennen de cliënt vaak goed en dragen bij aan continuïteit, nabijheid en kwaliteit van bestaan. Door formele en informele zorg bewust met elkaar te verbinden, ontstaat een netwerk waarin zorg en ondersteuning beter aansluiten bij het dagelijks leven van de cliënt.



In 2025 is binnen Zonnehuisgroep Noord een organisatiebreed project 'Samen zorgen' uitgevoerd om ons voor te bereiden op een intensievere samenwerking met informele zorg. Vanuit de overtuiging dat samen zorgen leidt tot warmere en persoonlijkere zorg, is een visie op informele zorg opgesteld. Daarbij staat gelijkwaardige samenwerking centraal: formele en informele zorg versterken elkaar en dragen ieder vanuit hun eigen rol bij aan het welzijn van de cliënt.

Deze visie is uitgewerkt in een vernieuwd beleid, waarin de uitgangspunten, rollen en verantwoordelijkheden van mantelzorgers, vrijwilligers, het netwerk en medewerkers zijn vastgelegd. Ook is beschreven welke bekwaamheden we verwachten, hoe afstemming plaatsvindt en op welke manier de organisatie waardering en erkenning geeft aan informele zorg. Daarnaast zijn processen vernieuwd, onder andere rondom de overgang van thuis naar het verpleeghuis en door vrijwilligers een vaste plek te geven in het rooster, om de samenwerking in de dagelijkse praktijk te ondersteunen.

Tegelijkertijd zien we dat het formuleren van visie, beleid en processen een belangrijke eerste stap is, maar dat de daadwerkelijke toepassing in de praktijk verdere uitwerking vraagt. De grootste uitdaging ligt in het vertalen van deze uitgangspunten naar het dagelijks handelen en in het samen ervaren wat werkt en wat nog bijstelling of extra ondersteuning nodig heeft.

Daarom starten we in 2026 met de implementatie van de visie en het beleid. Met ondersteuning van het programma Waardigheid en Trots voor de Toekomst gaan we op twee woonlocaties en in één wijkteam intensief aan de slag met gelijkwaardige samenwerking tussen formele en informele zorg. Samen met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en medewerkers onderzoeken we in de praktijk hoe samenwerking vorm krijgt en wat nodig is om van papier naar dagelijks handelen te komen.

De ervaringen die we in 2026 opdoen, gebruiken we om te leren en bij te sturen. Op basis hiervan wordt een plan van aanpak opgesteld om de samenwerking met informele zorg vanaf 2027 organisatiebreed verder te versterken en op te schalen.



Zorgzaam Loppersum

In 2025 werkte Zonnehuisgroep Noord actief mee aan het initiatief Samen voor Elkaar in Loppersum, dat is uitgegroeid tot een brede dorpscoalitie. Inwoners, vrijwilligers en professionele organisaties bundelen hier hun krachten om van het dorp een sterk en zorgzaam netwerk te maken. We sloten aan bij werkgroepen en activiteiten rondom het thema Zorgzaam dorp, waar formele en informele ondersteuning elkaar versterken en vroegtijdige samenwerking helpt om inwoners zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

Daarbij werkten we nauw samen met Zorgcoöperatie Loppersum, Cadanz Welzijn en het Dorpshuis om initiatieven zoals de Huiskamer, dagbesteding Nije Soos en het Dorpsloket te ondersteunen en verder te ontwikkelen.

Belangrijk onderdeel van de inzet in 2025 was het structureel onderhouden van overleg met de Zorgcoöperatie, waarmee de samenwerking werd versterkt en gezamenlijke afspraken konden worden gemaakt over thema's als langer thuis wonen en de inzet van vrijwilligers. Daarnaast nam Zonnehuisgroep Noord deel aan periodieke bijeenkomsten in de dorpscoalitie, waar knelpunten en kansen in de lokale zorgstructuur besproken werden en waar werd meegedacht over de opgaven in het Dorpsplan Loppersum.

De ervaringen in Loppersum laten zien dat het versterken van lokale netwerken in de praktijk werkt. Door structurele samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionele organisaties is een hechter netwerk ontstaan waarin formele en informele ondersteuning elkaar beter weten te vinden. Tegelijkertijd blijkt dat het borgen van deze samenwerking blijvende aandacht vraagt. Duidelijke rolverdeling, herkenbare aanspreekpunten en vaste overlegstructuren zijn belangrijk om de verbinding tussen beleid en dagelijkse praktijk te behouden en de ingezette beweging duurzaam te ondersteunen.

In 2026 zetten we deze samenwerking voort, met blijvende aandacht voor het versterken en bestendigen van de bestaande verbindingen binnen het dorp.

Samenwerking St. Jozef

Binnen het Huis voor de wijk St. Jozef werken Zonnehuisgroep Noord, WerkPro, Cosis, Lentis en andere partners samen aan een laagdrempelige ontmoetingsplek waar zorg, welzijn, participatie en ontmoeting samenkomen voor bewoners van het gebouw en de wijk.

In 2025 is deze samenwerking verder ontwikkeld door betere onderlinge afstemming en het gezamenlijk vormgeven van een gedeelde agenda. Daarbij is ook de verbinding met externe partijen en aanbieders in de wijk verder versterkt. De gezamenlijke reflectie laat zien dat verdere ontwikkeling vraagt om centrale aansturing, heldere fasering en duurzame financiering. Deze inzichten vormen de basis voor de doorontwikkeling in 2026, waarin wordt gewerkt aan het borgen en verdiepen van de samenwerking en het netwerk stap voor stap verder wordt uitgebreid.



Nieuwbouw Delfzijl

In Delfzijl is in 2025 gewerkt aan een toekomstbestendige woon- en zorgomgeving. Met de nieuwbouw van Zonnehuis Balticstaete en Zonnehuis Waddenstaete is toegewerkt naar twee nieuwe locaties die in 2026 in gebruik worden genomen, met in totaal 110 verpleeghuisbedden voor mensen met dementie en somatische zorgvragen.

Op hetzelfde terrein en in een nabijgelegen straat realiseert Cosis (een instelling voor mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking) nieuwe woonlocaties.

De fysieke nabijheid van deze voorzieningen maakt samenwerking en ontmoeting in het dagelijks leven mogelijk. Bewoners van Cosis zijn nu al actief op locaties van Zonnehuisgroep Noord, waar zij in het kader van hun dagbesteding werkzaamheden uitvoeren en onderdeel zijn van het dagelijks leven op de locatie. Deze samenwerking wordt op de nieuwe locaties voortgezet en verder ontwikkeld.

De nieuwbouw en de samenwerking met partners bieden daarmee ruimte om de zorg anders te organiseren en toekomstbestendig te maken. Het ontwerp van de locaties ondersteunt dit: zorgstudio's liggen dicht bij elkaar, waardoor medewerkers efficiënter kunnen werken en meer tijd hebben voor directe zorg en persoonlijk contact. In combinatie met de inzet van familie, vrijwilligers en professionals ontstaat zo een manier van werken die beter aansluit bij de groeiende zorgvraag.

De Felze

Naast samenwerking in het dagelijks leven en in de wijk, werkt Zonnehuisgroep Noord ook regionaal samen aan specialistische en toekomstbestendige zorg.

In 2025 speelde Zonnehuisgroep Noord een actieve en verbindende rol in de doorontwikkeling van De Felze als regionaal behandel- en ontwikkelcentrum. In De Felze bundelen De Hoven, Lentis en Zonnehuisgroep Noord hun krachten om specialistische ouderenzorg, geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en geriatrische revalidatie op innovatieve wijze samen te brengen. De Felze wordt dé plek in Noordoost-Groningen waar zorg, leren en innoveren samenkomen. Het wordt de nieuwe thuisbasis van onder meer Revalidatiecentrum Eemsdelta en diverse poliklinische en ambulante behandelvoorzieningen.

Samen met De Hoven en Lentis werd in 2025 gewerkt aan een gezamenlijke werkwijze, waarin zorg, behandeling en ondersteuning domeinoverstijgend en vanuit één visie worden georganiseerd. Ook externe partners, zoals andere zorg- en welzijnsorganisaties en onderwijsinstellingen, werden hierbij betrokken.

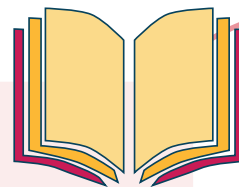


Een belangrijk onderdeel hiervan was de pilot van het Mobiel Geriatrisch Team, dat zich richt op vroegsignalering en ondersteuning van kwetsbare ouderen in de thuissituatie. Daarnaast zette de organisatie zich in voor de verdere ontwikkeling van interprofessioneel werken, waarbij professionals uit verschillende disciplines elkaar versterken op basis van gelijkwaardigheid. Door deze brede inzet droeg Zonnehuisgroep Noord in 2025 wezenlijk bij aan de visieontwikkeling van De Felze en aan het opbouwen van een duurzaam regionaal samenwerkingsmodel. Hiermee werd een basis gelegd voor verdere uitwerking in 2026 en uiteindelijke realisatie.





Bouwsteen 3: Het werk organiseren



Wanneer zelfstandig wonen niet langer passend is, maakt mevrouw P. de overgang naar intramurale zorg. Dit is een ingrijpende stap voor haar en haar naasten. Een goede organisatie van het werk is in deze fase daarom essentieel: duidelijke overdracht, afstemming tussen teams en aandacht voor een warm welkom in haar nieuwe woonomgeving zorgen ervoor dat mevrouw P. zich gezien en veilig voelt.

Het wijkteam speelt hierin een belangrijke rol. Zij dragen zorgvuldig alle informatie over, begeleiden mevrouw P. bij de overgang en zorgen dat zij persoonlijk wordt verwelkomd. Zo blijft de verbinding met de wijk behouden en blijft ook haar huidige sociale netwerk nauw betrokken.

In haar nieuwe woonomgeving komt mevrouw P. terecht in een team met een passende deskundigheidsmix. Ook hier wordt besproken wat mw P. zelf nog kan of opnieuw wil leren en welke rol haar naasten kunnen spelen. Op basis hiervan stemmen de medewerkers hun inzet af. Dit geeft rust en houvast voor mevrouw P. én haar naasten. Ze kan vertrouwen op de zorg die zij nodig heeft in deze nieuwe fase van haar leven.

“ Door de zorgvuldige overdracht wisten ze al wie ik was en wat ik fijn vind. Dat gaf me rust. ”

— mevrouw P.



Goede zorg vraagt om voldoende, deskundige en vitale medewerkers. In 2025 stond het werk organiseren daarom in het teken van continuïteit, inzetbaarheid en ontwikkeling. Door gericht te investeren in verzuimreductie, duurzame inzetbaarheid, deskundigheidsmix en betere stuurinformatie werkt Zonnehuisgroep Noord aan stabiele teams, meer rust in het dagelijks werk en betrouwbare zorg voor cliënten en hun netwerk.

Verzuim, instroom en continuïteit van zorg

In 2025 is gericht gewerkt aan het verlagen van het verzuim en het vergroten van de inzetbaarheid van medewerkers. Daarbij is gekozen voor een gedragsmatige visie op verzuim, met aandacht voor eigenaarschap, open gesprek en gezamenlijke verantwoordelijkheid. Om deze visie goed te borgen zijn alle leidinggevenden hierin getraind en zijn beleid en bijbehorende processen aangepast.

Deze inzet laat zichtbare resultaten zien. Het verzuimpercentage daalde van 12,9% in januari 2025 naar 8,5% in december 2025. Ook de meldingsfrequentie nam af, van 1,78 naar 1,25. Dit draagt bij aan meer stabiliteit binnen teams, minder wisselingen in gezichten voor cliënten en een betere continuïteit van zorg. Voor cliënten en hun netwerk betekent dit vaker vertrouwde medewerkers en sterkere onderlinge relaties; voor teams betekent het meer rust en een beter hanteerbare werkdruk.

Het terugdringen van verzuim gaat hand in hand met het bevorderen van duurzame inzetbaarheid. In 2025 is intensief gebruikgemaakt van verschillende ondersteunende voorzieningen, zoals bedrijfsfysiotherapie, stressjams, workshops over omgaan met overgangsklachten, vitaliteitscoaching en de inzet van ergocoaches. Deze brede aanpak ondersteunt medewerkers om gezond, gemotiveerd en inzetbaar te blijven en wordt in 2026 voortgezet.

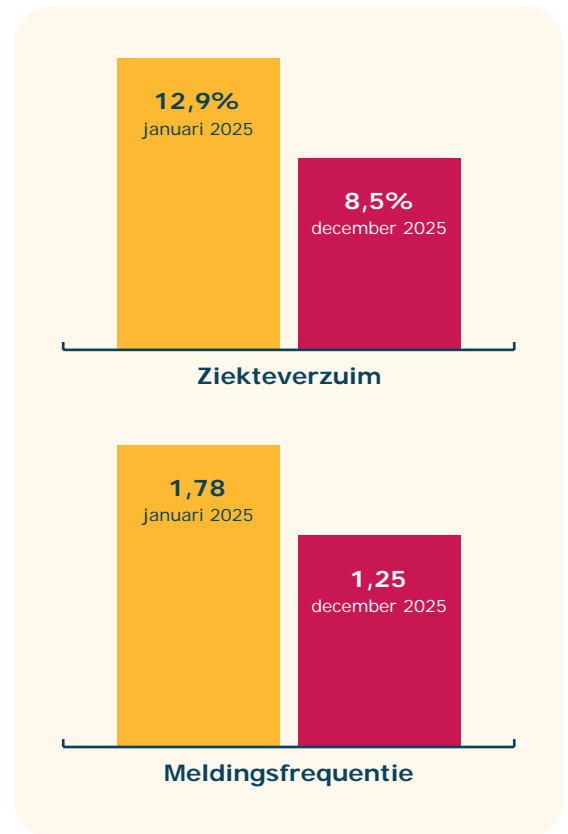
Ook in de personele bezetting is een lichte groei zichtbaar. Op 1 januari 2025 waren 1.735 medewerkers in dienst; op 31 december 2025 waren dat er 1.772. Deze ontwikkeling draagt bij aan het opvangen van zorgvragen en het verminderen van druk op teams.

Deskundigheidsmix en opleidingsinzet

In 2025 is verder gewerkt aan het project Optimale inzet van kennis en vaardigheden. Een belangrijke ontwikkeling die hieruit voortkomt is de mogelijkheid voor Verzorgenden IG om door te groeien naar de functie van Eerste Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er). De eerste groep start begin 2026 met de bijbehorende opleiding. Ook is de rol van Zorgassistent verbreed en worden zorgassistenten structureel geschoold, passend bij hun taken en verantwoordelijkheden. Daarnaast is in 2025 gestart met het naast-formatief opleiden van een Helpende Plus-klas.



De ingezette ontwikkelingen dragen bij aan een betere afstemming tussen toekomstige zorgvraag, taken en competenties in de teams. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat het werken met nieuwe en verbrede rollen vraagt om duidelijke kaders, begeleiding en rolhelderheid. In 2026 blijven we ons daarom richten op het ondersteunen van teams en teammanagers bij de verdere implementatie van het zorgteam van de toekomst.



Medewerkerstevredenheid

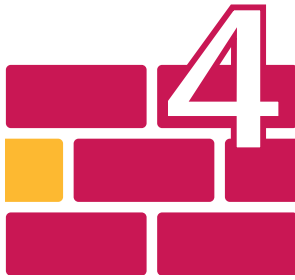
Het goed organiseren van het werk vraagt aandacht voor hoe medewerkers hun werk ervaren. Daarom is eind 2025 een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. De resultaten waren op het moment van schrijven nog niet beschikbaar en worden in 2026 geanalyseerd en besproken. De uitkomsten worden betrokken bij vervolgstappen op het gebied van werkplezier, ontwikkeling en inzetbaarheid.



Sturen op inzicht en samenhang

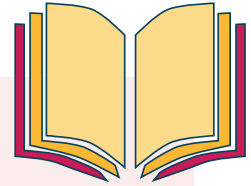
Met de invoering van het ECD Nedap ONS is in 2025 ook gewerkt aan betere stuurinformatie. Met de inrichting van Zorgcontrol van Illionix krijgen we meer inzicht in kwaliteit van zorg, zorgproductie, personeelsinzet en financiën. Dit helpt om ontwikkelingen tijdig te signaleren, samenhang te zien tussen verschillende onderdelen van de organisatie en onderbouwde keuzes te maken die bijdragen aan continuïteit en kwaliteit van zorg.





Bouwsteen 4:

Leren en ontwikkelen



Mevrouw P. merkt dat de zorg goed aansluit bij haar wensen en dagelijkse routine. Medewerkers nemen de tijd om haar te leren kennen, houden rekening met wat zij gewend is en passen hun ondersteuning aan wanneer haar situatie verandert.

Voor mevrouw P. uit zich dit in zorgverleners die weten wat zij prettig vindt, die samen overleggen en die vertrouwen uitstralen in wat zij zelf nog kan. Zo ervaart mevrouw zorg die meebeweegt met haar leven.

Achter deze dagelijkse praktijk blijven medewerkers hun kennis en vaardigheden ontwikkelen, zodat zij ook bij veranderende zorgvragen passende en zorgvuldige ondersteuning kunnen blijven bieden.



Ze weten wat ik prettig vind. Dat geeft vertrouwen."

— mevrouw P.

Om kwaliteit van zorg te blijven ontwikkelen, is leren en reflecteren een essentieel onderdeel van het dagelijks werk. In 2025 heeft Zonnehuisgroep Noord stappen gezet om leren en ontwikkelen meer samenhangend en doelgericht te organiseren, met aandacht voor vakmanschap, reflectie en het benutten van kennis en ideeën uit de praktijk.

Leren en reflecteren

In 2025 is reflecteren en ontwikkelen binnen onze organisatie steeds nadrukkelijker onderdeel geworden van zowel leeractiviteiten als het dagelijks werk. Door bewust stil te staan bij ons handelen en bij veranderende zorgvragen, hebben we gewerkt aan het versterken van vakmanschap, kwaliteit van zorg en duurzame inzetbaarheid.

In dit jaar zijn veel trainingen locatiegebonden ingekocht. Dit leverde waardevolle inzichten op, maar liet ook zien dat deze aanpak regelmatig leidde tot onvoldoende gevulde groepen. Deze ervaringen maakten duidelijk dat meer samenhang en regie nodig zijn in het organiseren van leren en ontwikkelen. Vanuit deze reflectie is in 2025 een meerjarenopleidingsplan opgesteld, dat richting geeft aan onze ontwikkelambities.



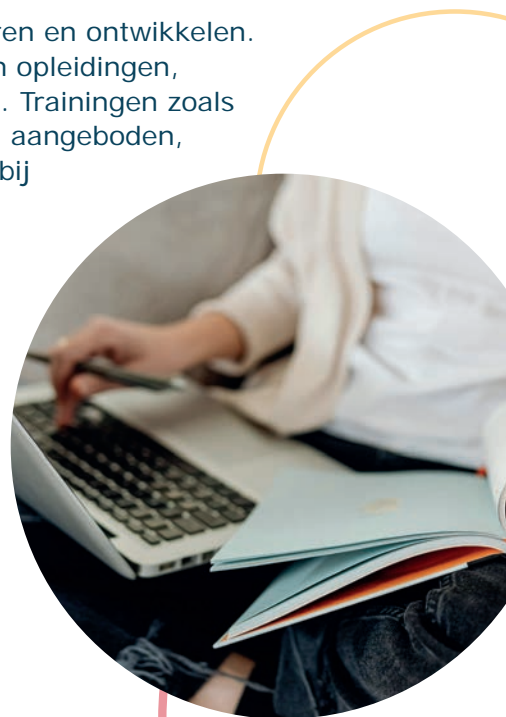


Innovatielab

In 2025 is naast 'regulier' leren ook nadrukkelijk ruimte geweest voor leren vanuit de praktijk. Medewerkers beschikken over veel kennis en ideeën over hoe zorg beter of slimmer kan worden ingericht. Om deze ideeën beter te benutten, werken we binnen Zonnehuisgroep Noord met een Innovatielab. Via dit digitale loket kunnen medewerkers ideeën aandragen voor verbeteringen en innovatie. Ideeën worden zorgvuldig beoordeeld en, wanneer ze aansluiten bij de organisatiedoelen en een concreet probleem oplossen, verder uitgewerkt in een werkgroep waarin relevante disciplines zijn vertegenwoordigd. Zo krijgen praktijkervaringen en initiatieven van medewerkers een plek in de ontwikkeling van de organisatie

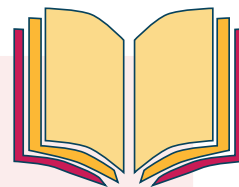
Leren en ontwikkelen in 2026

In 2026 vormt het meerjarenopleidingsplan de leidraad voor leren en ontwikkelen. Leren & Ontwikkelen voert hierin de regie op leerinterventies en opleidingen, met als doel samenhang, kwaliteit en doelgerichtheid te borgen. Trainingen zoals complex gedrag, EVV en zorgassistent worden organisatiebreed aangeboden, om leren beter te benutten en kennisdeling te versterken. Daarbij wordt nadrukkelijk de verbinding gezocht met clustermanagers en teammanagers, zodat leerinterventies aansluiten bij ontwikkelvragen, zorginhoudelijke opgaven en de dagelijkse praktijk. De focus ligt op het versterken van de professionele beroepshouding, reflectie en het open onderzoeken van verschillende perspectieven. Daarnaast werken we aan het versterken van de samenwerking tussen behandelaren/experts, team Kwaliteit, HR en Leren & Ontwikkelen, zodat leeractiviteiten beter op elkaar worden afgestemd.





Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit



Voor mevrouw P. voelt de zorg in het dagelijks leven vertrouwd en afgestemd. In het contact met zorgverleners wordt steeds gekeken of de ondersteuning nog past. Daarnaast wordt op vaste momenten bewust teruggekeken op hoe zij de zorg ervaart, bijvoorbeeld via het cliënttevredenheidsonderzoek. Deze momenten van terugblik helpen om haar ervaringen, samen met die van andere cliënten en naasten, te benutten voor leren en verbeteren.

“ *Toen ik aangaf dat ik me soms eenzaam voelde, merkte ik dat daar echt naar geluisterd werd. Het is prettig dat mijn ervaringen worden meegenomen.”*

— mevrouw P.

Inzicht in kwaliteit ontstaat niet uit één meting, maar uit het samenbrengen van verschillende perspectieven. Door te luisteren naar cliënten en naasten, te leren van signalen uit de praktijk en beschikbare data te benutten, krijgen we zicht op wat goed gaat en waar verbetering nodig is. In 2025 heeft Zonnehuisgroep Noord stappen gezet om kwaliteit minder te benaderen als controle-instrument en meer als basis voor leren en ontwikkelen.

Inzicht in kwaliteit

Een van de speerpunten uit ons jaarplan is het ontwikkelen van een vernieuwde aanpak voor kwaliteitsmetingen. De huidige manier van meten gaf onvoldoende inzicht in wat er écht toe doet: de kwaliteit van zorg en leven van onze cliënten.

In 2025 zijn we daarom gestart met reflectie op onze manier van meten. We hebben gekeken naar welke informatie ons helpt om beter aan te sluiten bij de ervaringen en wensen van cliënten, hun naasten en onze medewerkers.

In lijn met het Generiek Kompas werken we toe naar een aanpak waarin inzicht in kwaliteit ontstaat door het combineren van verschillende bronnen: ervaringen, gesprekken, reflecties en beschikbare data. We verleggen de focus: van meten om te controleren naar meten om te leren en verbeteren.



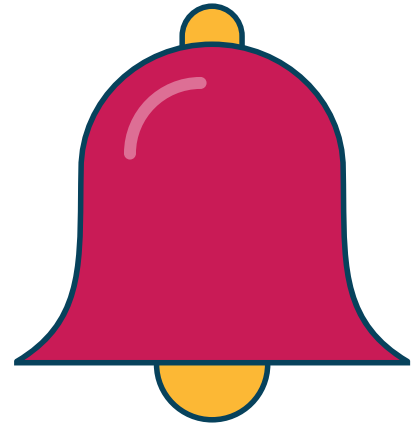
MIC

In 2025 is binnen de organisatie gewerkt aan het versterken van het inzicht in kwaliteit en veiligheid. Daarbij is gekeken hoe signalen uit de praktijk beter benut kunnen worden om te leren en te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hiervan is het omgaan met MIC-meldingen.

In de praktijk bleek dat MIC-meldingen waardevolle informatie bevatten, maar dat het overzicht en de samenhang in de analyse beperkt waren. Meldingen werden vooral afzonderlijk bekeken en de duiding verschilde per locatie of team. Dit maakte het lastiger om patronen te herkennen en organisatiebreed te leren van wat er gebeurt.

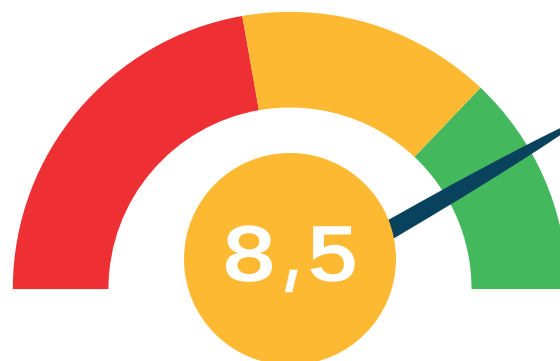
Om dit te verbeteren is in 2025 de regie op het analyseren van MIC-meldingen belegd bij de afdeling Kwaliteit. In plaats van versnipperde analyses is meer samenhang aangebracht in het duiden van meldingen, met aandacht voor trends, terugkerende thema's en onderliggende oorzaken. Deze werkwijze sluit aan bij de manier waarop het werk binnen de organisatie wordt georganiseerd (zie bouwsteen 3), met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.

In 2026 wordt deze ontwikkeling verder doorgezet. Er wordt gewerkt aan een dashboard in Ilionx dat actuele en betrouwbare informatie biedt over MIC-meldingen. Hiermee ontstaat meer real-time inzicht, wordt handmatig werken met losse overzichten verminderd en kunnen teams, managers en kwaliteitsadviseurs gericht met elkaar in gesprek over veiligheid en verbetering.



Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO) uitkomsten

De ervaringen van cliënten en naasten vormen een belangrijke bron van inzicht in de kwaliteit van zorg. In 2025 is hiervoor gebruikgemaakt van het Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO). In algemene zin laten de uitkomsten zien dat cliënten en naasten de zorg positief beoordelen. De totaalscore van het CTO komt uit op een 8,5.



CTO (gemiddeld)

Hieronder zijn de gemiddelde scores per locatie en wijkteam opgenomen.

Wijkteam Appingedam	9,01	
Zonnehuis Betingestaete	7,84	
Zonnehuis De Hoorn	8,8	
Wijkteam Delfzijl Noord	8,67	
Wijkteam Delfzijl Zuid	9,29	
RCE Eemsdelta	8,0	
Wijkteam Grootegast/Marum	9,02	
Wijkteam Hoogezand/Sappemeer	8,93	
Wijkteam Leek/Zuidhorn	8,43	
Wijkteam Loppersum	8,5	
Paramedisch experts oost	8,56	
Paramedisch experts west	8,59	
Zonnehuis Sint Jozef	8,82	
Wijkteam Slochteren/Menterwolde	8,56	
Zonnehuis Oostergast (somatiek)	8,35	
Zonnehuis Ufkeshuis	7,98	
Zonnehuis Wiemersheerd	8,08	
Zonnehuis Oostergast (woonhaven)	8,81	
Zonnehuis Oostergast (WZA/leerafdeling)	8,32	

De verschillen tussen locaties en wijkteams geven richting aan het gesprek over kwaliteit. Teams benutten de uitkomsten om met elkaar te reflecteren op wat goed gaat en waar verdere verbetering mogelijk is. Daarmee vormen de resultaten geen eindpunt, maar een startpunt voor verdere ontwikkeling.

Het onderzoeksbureau hanteert een ondergrens van 10 respondenten per locatie of team om anonimiteit en betrouwbaarheid te waarborgen. Voor locaties en wijkteams met minder respondenten zijn daarom geen afzonderlijke scores opgenomen. Deze teams gebruiken de organisatiebrede uitkomsten als basis voor leren en verbeteren.

Tegelijkertijd geven de resultaten ook richting aan waar verdere verbetering mogelijk is. Zo blijkt dat afspraken met naasten over hun rol in de zorg nog niet altijd voldoende duidelijk zijn. We onderkennen dat de samenwerking met informele zorg hierin nog niet ten volle wordt benut. Daarom zijn we eind 2025 gestart met het project 'Samen zorgen' waarin we werken aan heldere afspraken, gelijkwaardige samenwerking en een betere afstemming tussen zorgprofessionals, cliënten en hun netwerk.



Gedurende het gehele proces is afstemming geweest met de CCR, zowel bij de start als bij het gezamenlijk bespreken van de uitkomsten. In deze gesprekken is samen gekeken naar de betekenis van de resultaten en naar mogelijke vervolgstappen. De aandachtspunten uit het onderzoek worden meegenomen in het project 'Samen zorgen', dat in 2026 van start gaat en gericht is op het vertalen van visie

en beleid naar de dagelijkse praktijk. Op deze manier dragen de ervaringen van cliënten en naasten bij aan het inzicht in wat goed gaat en waar bijsturing nodig is, als onderdeel van het bredere beeld van kwaliteit en ontwikkeling.

Prezo

In 2025 is de externe PREZO-audit voor de Wijkzorg, Hospice de Mantel, Revalidatie en GZSP opnieuw positief verlopen. De audit liet zien hoe de kwaliteit van zorg dagelijks in de praktijk zichtbaar is en waar verbeteringen nodig zijn.



De uitkomsten bevestigen dat cliënten en naasten de zorg als prettig en betrouwbaar ervaren. Ook werd waardering uitgesproken voor de betrokkenheid van medewerkers en voor de open manier waarop binnen de organisatie wordt gereflecteerd op het eigen handelen. Die kritische blik sluit aan bij de leer- en verbetercultuur die in meerdere bouwstenen terugkomt en vormt een belangrijke basis voor het verder versterken van kwaliteit van zorg.

Tegelijkertijd maakte de audit zichtbaar waar verdere ontwikkeling nodig is. Zo werd in de thuiszorg duidelijk dat het werken met zorgplannen en doelgerichte rapportage nog niet overal eenduidig gebeurt, en dat aanspreekcultuur en aansturing aandacht vragen. Hierop zijn direct in 2025 verbeteracties in gang gezet, met een concreet plan van aanpak waarmee de kwaliteit en samenhang in de teams wordt versterkt.

Binnen Hospice de Mantel spraken de auditoren hun waardering uit voor de wijze waarop de palliatieve dimensies zijn geïntegreerd in het ECD en voor de deskundigheid en expertise van het team. Medewerkers tonen een open en lerende houding en reflecteren gezamenlijk op de thema's die in de zorgpraktijk spelen. Als ontwikkelpunt is meegegeven om verdere duidelijkheid te creëren rondom het vrijwilligersbeleid, werkafspraken en rollen en verantwoordelijkheden, met specifieke aandacht voor de informatieoverdracht tussen zorgmedewerkers en vrijwilligers. In 2026 wordt bezien welke afspraken nodig zijn om deze samenwerking verder te versterken.

Binnen de revalidatiezorg lag de aandacht vooral op randvoorwaarden zoals huisvesting. Ook daar zijn verbeteringen direct opgepakt, waardoor signalen uit de audit snel werden vertaald naar concrete acties. Bij de GZSP kwam naar voren dat de samenwerking met verwijzers per regio verschilt; dit benadrukt het belang van netwerkgericht werken en blijvende afstemming, zoals ook in andere onderdelen van dit kwaliteitsbeeld terugkomt.

De PREZO-audit laat zien dat kwaliteit een continu proces is. Door de bevindingen van de audit te combineren met inzichten uit cliënttevredenheid, MIC-meldingen en de interne audits ontstaat een compleet beeld dat helpt om de zorg verder te verbeteren.

Samen voor goede zorg



Zonnehuisgroep Noord

Wijkzorg | Revalidatie | Woonzorg | Behandeling

Zonnehuisgroep Noord

Postbus 75, 9800 AB Zuidhorn

T: 0594 508 508 | E: info@zonnehuisgroepnoord.nl

www.zonnehuisgroepnoord.nl