

Wijk 1 Het kennen van wensen en behoeften (gericht op onderzoek, inzicht en luisteren)

- Klankbordkade – Een plek waar meningen en ideeën worden gespiegeld
- Empathiehof – Hier voel je wat anderen nodig hebben
- Signaalsteeg – Kleine aanwijzingen leiden tot grote inzichten
- Luisterlaan – De basis van begrijpen is goed luisteren

1
ONS KENT ONS
WIJ KENNEN
ONZE BEWONERS

crataegus  woonzorg

Wijk 2 Het bouwen van netwerken (gericht op connecties en samenwerking)

- Bruggenbouwerspad – Waar verbindingen worden gelegd
- Alliantiehof – De kracht van samenwerking in één plein
- Synergieweg – Samen sterker dan alleen
- Relatieboulevard – Netwerken als een kunstvorm

2
SAMEN KOMEN WE VERDER
HET BOUWEN VAN
NETWERKEN

Wijk 4 Leren en ontwikkelen
(gericht op groei, experimenteren en reflectie)

- Groeiweg – Elke stap vooruit is er één
- Meesterleerlaan – Waar kennis wordt overgedragen
- Oefensteeg – Experimenteren leidt tot meesterschap
- Inspiratielaan – Waar nieuwe ideeën geboren worden

4
ANDERS KIJKEN
EN ANDERS DOEN
LEREN EN
ONTWIKKELEN

3
VOOR ELKAAR
KRIJGEN
HET WERK
ORGANISEREN

Wijk 3 Het werk organiseren (gericht op structuur, processen en efficiëntie)

- Structuurstraat – Zonder structuur geen vooruitgang
- Flowboulevard – Waar werk moeiteloos stroomt
- Kwaliteitskade – Kwaliteit is voor ons een werkwoord
- Projectplein – Het centrale knooppunt van taken en doelen

INLEIDING

De nieuwe vorm van het Kwaliteitskompas past goed bij de Crataegus aanpak en onze visie op een toekomst waar iedereen telt, en waar we elke dag de zorg een beetje mooier maken. Met de opzet van het kompas in 2025 vonden wij de parallel met de vier windrichtingen (bouwsteen 1 t/m 4) en het kwaliteitsdenken in bouwsteen 5. Er ontstond het idee om een kaart te maken. Een kaart die ons helpt bij het navigeren. Hoe geven we richting aan de ondersteuning van onze bewoners? Hoe onderhouden we sterke netwerken waarop we kunnen vertrouwen? Hoe organiseren we ons richting de toekomst, en hoe leren we van het verleden?

Samen met ons team hebben we vorig jaar een kaart ontwikkeld, op zoek naar de beste invulling van onze toekomst. Zo is het Kwaliteitskompas geen verslag geworden voor in de bureaula, maar een kaart voor op de muur, die ons helpt met navigeren op kwaliteit. Voor het kompas voor 2026 zijn we weer uitgegaan van deze kaart.

WAT LEVERT HET DE KLANT OP?

We hebben de voordelen voor de klant en de omgeving uitgewerkt in een themaset.

Daar waar de bouwsteen een van deze thema's raakt, zetten we het thema erbij.

- 1 Thuis voelen welkom, eigen ritme
- 2 Gekend worden levensverhaal, passende begeleiding
- 3 Levensplezier activiteiten en bijzondere momenten
- 4 Rust & gemak duidelijkheid, gastvrijheid
- 5 Samen met naasten open gesprekken, gedeelde zorg
- 6 Onderdeel van het dorp verenigingen en wijkactiviteiten
- 7 Vertrouwde gezichten continuïteit team, vrijwilligers
- 8 Deskundige zorg dichtbij scholing, specialistische kennis
- 9 Blijven leren & verbeteren PDCA en innovatie

TERUGBLIK

Kwaliteitshandboek

De update is bijna af. Ook maken we het digitaal toegankelijker zodat er meer gebruik van gemaakt kan worden. We halen feedback op zodra het gereed is.

Methodisch werken

We staan continu stil in ons werkoverleg bij efficiënter rapporteren. Dit proces kan nog verbeterd worden en het spraakgericht rapporteren zal ons daarbij helpen.

Wachttijstbegeleiding

Iedere drie maanden wordt de wachttijst doorgelopen en bellen we met toekomstige klanten. Om contact te houden en de lijst bij te werken. Toekomstige bewoners voelen zich hierdoor meer verbonden.

Interne afstemming

We hebben gezamenlijke uitjes gepland met het dagbestedings- en het zorgteam, zoals naar een theatervoorstelling. Op de werkvloer werken drie collega's van de dagbesteding ook mee in het zorgteam. De samenwerking staat elk werkoverleg op de agenda.

HR-process

We zijn voor HR per 1 januari overgestapt naar leverancier 'Vandaag'. Samen met Vandaag zijn alle HR-processen doorgelicht en verbeterd.

3 VOOR ELKAAR KRIJGEN HET WERK ORGANISEREN

1 ONS KENT ONS HET KENNEN VAN DE WENSEN EN BEHOEFTE

TERUGBLIK

Welkom heten

De welkomstbrief is aangepast zodat de nieuwe klant of bewoner de juiste informatie op het juiste moment krijgt. Niet te veel en niet te weinig informatie.

Het levensverhaal

Vanuit Mikzo werken we met de vragenlijst die het levensverhaal van de klant helpt ophalen. Onze medewerkers leren de bewoner beter kennen waardoor ze kunnen inspelen op het karakter en de wijze van omgang. We zien erop toe dat de dossiers goed worden bijgehouden.

Persoonlijk matches

Onze persoonlijk begeleiders werken meer klant-sensitief en wisselen soms om een betere match te creëren. Hiermee optimaliseren we de zorgrelatie voor zowel bewoner als medewerker.

Wensen en behoeften

Het Mikzo-zorgplan is dit jaar geïmplementeerd. Het nieuwe classificatiesysteem is minder gericht op zorgproblematiek en meer gericht op het complete mensbeeld. Ook hebben we een feestmiddag met muziek en cabaret georganiseerd.

Muziek

Er zijn diverse muziekoptredens geweest. De collega's van de dagbesteding houden een agenda bij om de optredens goed te verspreiden over het jaar.

Het aantal uren huishoudelijke hulp is uitgebreid zodat we ook de gast-vrouwfunctie kunnen neerzetten. De extra aanwezigheid bevordert het onderlinge contact en de gezelligheid in de keuken. In het werkoverleg bespreken we de balans tussen deze functies.

Een vrijwilliger werkt sinds dit jaar 2 ochtenden mee in de zorg. Voor de bewoners is er zo meer tijd voor extra persoonlijke verzorging.

Personeelssamenstelling	2025	2026
Verpleegkundige	3,3	4,5
Helpende	1,1	0,4
Slaapdienst	0,7	1,9
Ambulant begeleider	0,9	1,7
Welzijnswerker	2,6	2,6
Stagiaire	0,7	0,6
Huishoudelijke hulp	1,6	1,6
Zorgondersteuner	1,3	1,5
Verzorgende IG	3,3	3,3
DGA	2,0	2,0
plv eindverantwoordelijke	0,8	0,8
Leerling verpleegkundige BBI	-	0,7
Administratief medewerker	0,2	-
	18,5	21,6

We werken 2 medewerkers in. Verder hebben we gekozen voor het aannemen van 1 extra FTE zodat we geen PNIL te hoeven inhuren. Dit verklaart de toename in FTE.

In 2025 namen we afscheid van drie vrijwilligers. Deze plekken zijn niet opgevuld. We hebben bij de dagbesteding continu een stagiaire gehad. Veel vrijwilligers hebben zich per activiteit ingezet, zoals bijvoorbeeld de plaatselijke gymclub bij de avondvierdaagse. We hebben nog steeds 13 vaste vrijwilligers, waaronder de chauffeurs.

Kernwaarden

De kernwaarden vinden we nog actueel. Herijken is op dit moment niet nodig.

Voorkomen ziekteverzuim

We spreken pro-actief met onze medewerkers en bieden extra ondersteuning op het moment dat ze kwetsbaar zijn. Hierdoor vielen medewerkers

De Cliëntenraad is mooi gebalanceerd qua afspiegeling van onze doelgroep. We zoeken momenteel naar een externe voorzitter: iemand uit de buurt, met affiniteit voor onze doelgroepen en de kleinschalige zorg.

Punten die we dit jaar opgepakt hebben vanuit input van de cliëntenraad:

- Het middagprogramma bij de dagbesteding is vervroegd naar 14 uur.
- We hebben meer variatie in desserts doorgevoerd.
- We hebben heldere afspraken gemaakt over de schoonmaak waarbij we duidelijkheid hebben gegeven over wat verwacht mag worden van de zorg en de schoonmaak.
- We hebben WZD-functionaris zocht afstemming met de cliëntenraad. Deze heeft aangegeven dat zij daar geen meerwaarde in zien en dat dit via de verantwoordelijke uit het team kan lopen.

VOORUITBLIK

Er is een boom aangeschaft waar bewoners hun wensen in hebben gehangen. Klanten staan bewust stil bij een wens en beseffen hierdoor nog de mogelijkheden. Komend jaar gaan we deze wensen realiseren. Door Crataegus, of met hulp van het persoonlijk netwerk van de klant.

Het onderzoek naar De Kracht van Crataegus wordt door Fontys Hogeschool afgerond. We organiseren een presentatie en zullen de resultaten gaan uitwerken.

De welkomstbrief wordt zo ontworpen dat hij aan te passen is aan de doelgroep en de zorgvorm.

De inrichting van de dagbestedingsruimte wordt aangepast.

We schaffen aangepast spelmateriaal aan. Denk daarbij aan spellen voor mensen met een visuele beperking of voor mensen met een verstandelijke beperking. We gaan ook gebruikmaken van een service waarbij we maandelijks gebruik kunnen maken van ander (spel)materiaal of gesprekskaarten. Dit kan ook gebruikt worden door naasten.

niet of korter uit. Dit zorgt voor een grotere continuïteit voor de bewoners. We monitoren ziekteverzuim en voeren geregeld gesprekken. Ziekteverzuim was in 2025 gemiddeld 3 procent.

We hebben een elektrische bus gekocht met een verbeterde in- en uitstap voor onze klanten.

VOORUITBLIK

We blijven innoveren.

Het spraakgericht rapporteren gaan we verder implementeren. Het maken van notulen en verslagen vraagt veel tijd die we niet aan de klant kunnen besteden. We gaan daarvoor steeds meer AI-toepassingen inzetten. De functionaris gegevensbescherming ziet toe op het veilig gebruik van innovaties.

We gaan de rol van de verpleegkundig specialist beter positioneren, dit in afstemming met de huisarts.

Bij calamiteiten zoals stroom- of wateruitval moet de continuïteit van zorg gewaarborgd zijn. Er wordt een nieuw continuïteitsplan opgesteld. Omdat bewoners een eigen appartement hebben zullen we hen (en hun naasten) inlichten over onze maatregelen en wat ze zelf kunnen doen. Hiervoor organiseren we een bijeenkomst.

Personeelssamenstelling

We gaan kijken naar het ritme van drukke en rustige momenten en hierop de bezetting afstemmen. We kijken hierbij ook meer naar de inzet van collega's van dagbesteding en ambulante begeleiding op drukke momenten.

Vrijwilligers

We gaan meer werken met vrijwilligers op specifieke activiteiten. Dat doen we via de werkgroep in de buurt en het initiatief: 'Dorst Samen'.

Het updaten van de website schuiven we door naar het derde of vierde kwartaal van 2026.

We gaan bij de medewerkers na hoe zij het werken bij Crataegus ervaren. Hiervoor gaat een externe partij met medewerkers in gesprek.

TERUGBLIK

Samenwerking in het dorp

Met de kinderopvang hebben we diverse activiteiten ondernomen.

We hebben dit jaar veel activiteiten met en in de wijk en met het dorp ondernomen:

- Activiteiten met andere ouderen in de Klip (op de woensdagmiddag)
- De avondvierdaagse, carnaval, koningsdag samen met het dorp gevierd
- Actieve deelname van onze bewoners aan de buitenspeeldag in de wijk
- Optredens van lokaal koor en jeugdfanfare
- Deelname aan Heel Dorst Bakt

Bewoners zijn hierdoor niet alleen onderdeel van de Crataegusgemeenschap maar ook van de dorpsgemeenschap. We merken dat de buurt ons ook steeds meer benadert voor samenwerkingen en bij de organisatie van dorpsactiviteiten.

Familie, verzorgers en naasten

Onze twee medewerkers met aandachtsgebied mantelzorg zijn 10 keer benaderd voor een gesprek door mantelzorgers of collega's.

We hebben meer contactmomenten met familie. We stellen nu nadrukkelijker de vraag: 'hoe ervaart u de balans tussen belasting van de familie en de zorg'. Dit geeft naasten de ruimte om aan te geven wat zij willen en kunnen doen.

Tijdens de mantelzorgavond waardeerden de familieleden dat hen gevraagd werd wat zij zelf kunnen en willen doen. Ook gaven we een workshop ademhalingsoefeningen. De 22 aanwezige mantelzorgers deelden achteraf hun positieve ervaringen.

Bij diverse activiteiten hebben ook mantelzorgers meegedaan. Zo ging er een moeder mee op de bootreis en zijn echtgenoten actief betrokken bij vele activiteiten. Hierdoor ontstaat verbinding met de groep en wordt de band band tussen bewoner en zijn naaste versterkt.

Professionele en informele netwerken

- Deelname aan (verpleegkundige) netwerken: HOME team (fysiotherapie, PIM senior, thuiszorg, ergotherapeut, diëtiste, casemanager dementie) regionaal overleg VPT.
- Projectcommunity care (in december afgerond).

- Actief in de transitietafel.
- We nemen deel aan de regionale Sprints.
- Actief bij Samen voor Dorst, diverse gemeentelijke netwerken.
- We hebben een samenwerking met Fontys Hogeschool.

Onze gemeenschap

De vakantieweek voor de jeugd hebben we samen met hen georganiseerd. Dit jaar met een gevarieerder programma met rustmomenten. Hierdoor was alles goed vol te houden voor iedereen. Het brengt de 'jongeren' het gevoel dat het even helemaal om hen draait.

VOORUITBLIK

Crataegus is als kleine organisatie steeds zoekende naar de rol binnen de transitietafel. We volgen de ontwikkeling en kijken kritisch naar de effectiviteit van onze deelname.

Deelname aan projecten: publieksactie Nederland Ontzorgt elkaar, nieuwe Sprint activiteit, overleggen transitietafel.

Samenhang zoeken met activiteiten voor ouderen in Dorst, waar mogelijk blijven we actief ondersteunen.

Opzetten van een werkgroep met buurtgenoten om activiteiten samen te organiseren. Er staat al een pubquiz op het programma.

Diverse activiteiten organiseren voor mantelzorgers/naasten: de pubquiz, de film 'mag ik je kussen' en een presentatie van het onderzoek 'De Kracht van Crataegus'. Ook organiseren we weer een mantelzorgavond.

Zodra familie gebruik gaat maken van Caren, gaan we hen wijzen op de mogelijkheid het levensverhaal verder aan te vullen.

Bij de transitietafel zullen we samen met Kloek de kleinschalige zorg onder de aandacht brengen.

MIC

De procedure is aangepast naar aanleiding van het inspectiebezoek. De MIC-commissie houdt de meldingen bij. Op die manier hebben we een goed beeld van de stand van zaken. Er zijn 46 meldingen geweest, 26 meer dan in 2024. Dit komt omdat we voortaan alle (bijna) incidenten weer melden en niet alleen kijken naar de drie vragen waar met 'ja' op geantwoord moest worden.

Wondzorg expertise:

Er is een wondteam opgericht met 5 verpleegkundigen. Bewoners krijgen hierdoor sneller goede wondzorg en huisartsen worden minder vaak belast.

VOORUITBLIK

Ook in 2026 ontwikkelen we medewerkers naar behoefte en noodzaak. In de ontwikkelvraag nemen we de regionale ontwikkelingen op het gebied van dagbesteding mee. De dagbestedingsactiviteiten worden geëvalueerd en desgewenst aangepast.

Scholing

Visio over slechtziendheid, training voorbehouden- verpleegtechnische handelingen, BHV training, symposium samenwerken met informele zorg, intervisie.

We herhalen de cursus basispsychopathologie en in de casuïstiek-besprekingen deelt de verpleegkundig specialist haar kennis. We organiseren een inspiratie dag waarin collega's hun opgedane kennis uit opleidingen of symposia met elkaar kunnen delen.

We bezoeken andere dagbestedingen en nieuwe initiatieven zoals Van Thuis Uit.

4 ANDERS KIJKEN EN ANDERS DOEN LEREN EN ONTWIKKELEN

ERVARINGSMETER GENERIEK KOMPAS 2026 (77% RESPONS)

Gemiddelde totaalscore: 8,7

Gemiddelde totaalscore mantelzorgers: 9,1

NPS score 9,5

Verpleging, verzorging, begeleiding

Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan? 8,8

Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken? 9,1

Past de zorg en begeleiding aan bij de manier waarop u wilt leven? 8,4

Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? 8,7

Vragen aan de mantelzorger

Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners? 9,3

Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg? 8,9

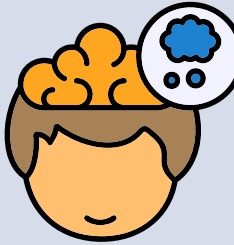
Feedback onder meer:

- De onderlinge afstemming verloopt goed
- Het eten is meestal heel lekker, rekening houden met mijn dieet gaat goed
- Zou een nachtelijke ronde mogelijk zijn?
- Misschien eens per kwartaal een nieuwsbrief?

Kijk voor de gehele vragenlijst op www.crataegus-woonzorg.nl

Een mooi voorbeeld is de uitspraak van twee zonen van een bewoonster die vorig jaar is overleden. Nu hun moeder er niet meer is, voelt het alsof ze ook de Crataegus gemeenschap zijn verloren.

5 REFLECTIES OP KWALITEIT



Reflectie werken met het kompas

Het kwaliteitskompas en vooral de vormgeving daarvan hebben ons erg geholpen om volgens de PDCA-cyclus te werken. Periodiek werd bekeken welke acties liepen, hoe deze liepen, welke acties we nog uit wilden voeren en welke we dit jaar niet uit zouden (kunnen) voeren. In de werkoverleggen of jaargesprekken werden medewerkers mee-genomen in dit proces. Ook in andere overlegvormen werd dit mee-genomen: bij de RVT, cliëntenraad, in het overleg met het zorgkantoor. Bij het opstellen van het Kwaliteitskompas 2025 merkten we dat deze werkwijze goed past bij de werkwijze en visie van Crataegus. De vernieuwde eisen voor het kompas van 2026 beperken ons weer meer in het vrij schrijven van een terugblik en vooruitblik.

Van reflectie naar actie

Afgelopen jaar hebben de groepsintervises plaatsgevonden. De aparte interview voor het leidinggevend team hebben we gemist en gaan we opnieuw opstarten.

We werken graag ad hoc en spelen in op de behoefte van dat moment. Dat maakt ons flexibel en dat werkt voor ons goed. Het nadeel daarvan is dat soms dingen in de planning samenvallen en we merken dat er tijdsdruk ontstaat in bepaalde periodes. Dus een meer planmatige aanpak is dan gewenst. We gaan het komende jaar proberen daar meer balans in te krijgen.

Kompas 2026

Voorafgaand aan het opstellen van het kwaliteitskompas 2026 hebben we dit besproken in het werkoverleg waarbij collega's input hebben gegeven. De conceptversie is naar de cliëntenraad gegaan voor hun input. Deze input had betrekking op het concrete maken van enkele punten en over het opnemen van punten uit de cliëntenraad in de terugblik. De conceptversie is daarop aangepast.